



# FASSEN

## *Sie sich kurz!*



*Klingt erst mal komisch, dann logisch:  
Je weniger Sie reden, desto mehr kommt bei Kollegen,  
Chefs und Kunden an. Wer Nein sagt, macht Karriere.  
Und Kritik bringt Sie schneller ans Ziel*

TEXT *Susanne Pabler*



**S**ynergie-Effekte, Benchmark, suboptimaler Output: Verstehen Sie auch nur Bahnhof? Obwohl wir permanent mit solchen Managementvokabeln konfrontiert werden, steigt kaum noch jemand durch bei dieser sprachlichen Wichtigtuerei. Wir kommen nicht zum Punkt. Sagen nicht, worum es uns wirklich geht, was wir tatsächlich wollen, was wir wirklich denken. Dabei hätte solch ein Klartext nur Vorteile. Denn wer auf Gequatsche und Worthülsen verzichtet, wirkt vertrauens- und glaubwürdiger, authentischer und menschlicher. Außerdem bleibt an demjenigen, der sagt, was er will und was nicht,

auch keine undankbare Blödarbeit hängen, die ihn ausbremst, während andere beruflich durchstarten.

#### AUS DER MASSE HERAUSSTECHEN

Für Thilo Baum, Rhetorik-Profi und Autor („Komm zum Punkt!“, Eichborn), ist gute Sprache eine, die jeder versteht. Platz darin haben deshalb durchaus auch „Denglisch“ (E-Mail checken, Win-win-Situation), erfundene Wörter (Handy) oder falsche Umschreibungen wie „grüner machen“ – solange sie etwas beschreiben. Auf dem Index jedoch stehen Marketingfloskeln, hölzernes Behördendeutsch („Wartungsarbeiten durchführen“ statt „etwas warten“) und die oft unverständliche Sprache aus Schule und Uni.

„Lassen Sie sich nicht vom Sprachmüll Ihrer Umwelt einseifen“, sagt der Experte. Und umgekehrt. Die Schaumschlägereien auf der Webseite Ihrer Firma begreifen zum Beispiel die wenigsten. Prüfen Sie deshalb jedes Wort: Ist es wirklich notwendig? Trifft es tatsächlich den Sinn, der Ihnen vorschwebt? Ist der Plural richtig? Die „Synergien“ etwa funktionieren auch als „Synergie“ und ohne „Effekt“ (der Effekt besteht in der Synergie). Fragen Sie immer: Was kann man lebensnaher ausdrücken? Die aufgeblasene „Benchmark“ wird als „Maßstab“ viel greifbarer, genau wie „das Ergebnis hätte besser sein können“ klarer ist als ein „suboptimaler Output“. Wichtig: ausgeleierte Phrasen streichen. Also statt „Da bin ich ganz bei Ihnen“ besser „Da bin ich Ihrer Meinung“ sagen. „Indem Sie ganz normal sprechen, heben Sie sich vom Sprachschwulst ab und stechen aus der Masse heraus“, sagt Rhetorik-Profi Thilo Baum. Das verschafft Ihnen mehr Gehör. „Kein Mensch wird dümmer, wenn man ‚Vogelkunde‘ statt ‚Ornithologie‘ sagt. Tatsächlich erweitern Sie damit sogar den Kreis der Zuhörer, die Sie verstehen.“

### UNWICHTIGES STREICHEN

Wenn Sie möchten, dass sich andere Ihren Gedankengang merken können, dann überlegen Sie erst, was Sie mit Ihrer Wortmeldung, Ihrer Präsentation, Ihrem Mailing erreichen wollen. Mit einem Ziel vor Augen formulieren Sie treffender. Ist Ihre Aussage für andere interessant, relevant, neu? Streichen Sie Unwichtiges rigoros. Hilfreich bei solchen Überlegungen ist der sogenannte Küchenzुरuf: Wie würden Sie Ihrem Liebsten bei brutzelnder Pfanne und dröhnender Dunstabzugshaube die Neuigkeit des Tages erzählen? Etwa so: „Der Meier will den Müller nicht und nimmt deshalb den Schmitt!“ Sofort ist Ihr Gegenüber im Geschehen.

Unsere Wahrnehmung braucht keine Aufwärmphase, abgesehen von ein paar freundlichen Worten, die eine gemeinsame Frequenz herstellen. Chronologische und detailreiche Einstiege sind deshalb tabu („Also, ich hab wegen der Stühle erst mal im Internet recherchiert. Da gab’s alles Mögliche. Manche würde ich mir glatt selbst in die Küche stellen. Der rote zum Beispiel, der war super“). Ebenso umständliche und überflüssige Anfänge („Kommen wir zur Sache“, „Ich hätte da mal eine Frage“) und unkommentierte Daten und Fakten statt eines zusammengefassten Ergebnisses sind kein guter Einstieg. „Haben Sie den Mut, gleich

Ihre Haltung klarzumachen. Ein starker Anfang beeindruckt und zeigt, dass Sie von Ihren Worten überzeugt sind“, sagt Baum.

### LANGE MONOLOGE SIND UNHÖFLICH

Achten Sie auf die Signale Ihrer Zuhörer. Rutschen diese ungeduldig auf dem Stuhl? Fallen permanent Pseudobestätigungen wie „Verstanden!“, „Klar!“, „Logisch!“?

Dann fassen Sie sich kurz. Und ganz wichtig: „Haben Sie keine Angst vor der Stille“, so Thilo Baum.

Denn wenn Sie Ihren Wortbeitrag künstlich in die Länge ziehen, stellen Sie das bisher Gesagte nur in Frage: „Pfeifen Sie das Spiel ganz klar ab. Am besten mit einem Satz, der Ihren Standpunkt nochmals klarmacht.“

Wird Ihnen selbst das Ohr abgeknabbert, obwohl Sie seit Minuten immer wieder deutlich machen, dass Sie das überhaupt nicht interessiert? „So ignorante Menschen zu erziehen, ist sehr schwer“, sagt der Rhetorik-Profi. Erfolgversprechend ist aber, den Redenschwinger mit einem eingeworfenen „Übrigens!“ zu bremsen. Meist horcht der Schwätzer sofort auf und wartet auf Ihren Beitrag. Unfreundlich? „Gar nicht“, sagt Baum. „Es ist viel unhöflicher, jemanden mit einem Monolog zu langweilen.“

### NEIN SAGEN SCHAFFT RESPEKT

Nehmen Sie nicht alles hin. Weder doofes Gewäsch noch undankbare Aufgaben. Wer sich auf der Nase rumtanzen lässt, wird belächelt. Sagen Sie





deshalb: Nein! „Das schützt nicht nur Ihre Nerven. Sondern Sie werden auch ernster genommen und haben mehr Zeit, an Ihrer Karriere zu basteln“, sagt Coach und Autorin Cornelia Topf („Rhetorik für Frauen“, Redline). Besonders hilfreich, um die Angst vor dem Nein zu überwinden: Malen Sie sich aus, welchen zeitlichen und nervlichen Mehraufwand Sie sich mit Ihrem Ja-Reflex ans Bein binden. Wenn Sie Ihre Absage richtig formulieren, stören Sie auch die zwischenmenschliche Harmonie nicht. Bei einem charmantfreundlichen „Du weißt, dass ich fast alles für dich mache, aber gerade geht es wirklich nicht. Tut mir Leid“ wird kaum jemand böse sein. Auch gut: Zuerst im Konjunktiv Ja sagen („Ich würde echt gern, aber ich bin total unter Termindruck, ich schaff das einfach nicht“). So wird deutlich, dass Sie nicht die Person ablehnen, sondern nur deren Bitte. Oder Sie bieten einen Deal an: „Ich mach das gerne – wenn du mir morgen bei der Präsentation hilfst.“ Rechtfertigen und entschuldigen Sie sich nicht. „Das schwächt Ihre Position und reizt den anderen nachzusetzen“, sagt Cornelia Topf. Und fallen Sie nicht auf Köder rein wie „Du kennst dich doch so gut aus. Kannst du das nicht schnell machen?“, sondern kontern Sie: „Stimmt. Deshalb weiß ich auch: Du musst dafür nur dies und das tun.“

### MUT ZUR AUSEINANDERSETZUNG

Offen die Meinung zu sagen, fällt vor allem Frauen schwer. Aus Angst vor einer Eskalation. Weil sie von klein auf lernen, immer schön brav zu sein und es allen recht zu machen. Dabei ist konstruktive, gut formulierte Kritik nichts Böses, sondern eine Rückmeldung, die elementar für effizientes Arbeiten ist. „Reden Sie nicht um den heißen Brei herum, sondern sagen Sie klar, was los ist“, rät die Expertin. Bleiben Sie sachlich, machen Sie keine Vorwürfe, werten und verallgemeinern Sie nicht.

Durch Ich-Botschaften fühlt sich der Kritisierte zudem weniger angegriffen: „Es war doch ausgemacht, dass die Zahlen bis drei Uhr bei mir sind. Jetzt ist es vier und ich kann seit einer Stunde nicht weiterarbeiten.“

Kommt die Reaktion trotzdem wie ein Bumerang zurück? Als Gegenkritik oder Generalausrede? „Rechtfertigen oder wiederholen Sie Ihre Kritik nicht, sondern zeigen Sie Verständnis“, sagt Cornelia Topf. Zum Beispiel: „Ich weiß, dass du viel zu tun hast. Ich will dich auch nicht in die Pfanne hauen. Aber ich brauch die Unterlagen eben. Wie können wir das hinbekommen?“ Dampft Ihr Gegenüber dennoch beleidigt ab, hat das nichts mit Ihnen zu tun. Sondern mit der Unfähigkeit des anderen, Kritik anzunehmen.

### MACHEN SIE SICH NICHT KLEIN

Sind Sie selbst oft verletzt, frustriert oder eingeschnappt, wenn jemand mit Ihrer Arbeit nicht zufrieden ist? „Dann haben Sie wahrscheinlich nur auf die vermeintliche Beziehungsbotschaft gehört, nicht auf die reine Sachinformation“, sagt Cornelia Topf. Klären Sie für sich, ob der Kritiker wirklich etwas gegen Sie hat oder ob er nur einen bestimmten Aspekt Ihrer Arbeit kritisiert. Vermeiden Sie es unbedingt, sich selbst zu zerfleischen („Immer passiert mir so was!“), die Schuld auf sich zu nehmen („Ja, da ist mir ein Fehler unterlaufen!“) und dramatischer als der Kritiker zu sein („O je, das ist mir jetzt aber peinlich, das hätte wirklich nicht geschehen dürfen!“). Solche Reaktionen lösen das Problem nicht, zerstören aber Ihr Selbstwertgefühl und befremden Kritiker.

Niemand ist perfekt! Aber Sie können aus Fehlern lernen. „Am besten hilft die paradoxe Intervention“, sagt Cornelia Topf. Dabei begrüßen Sie die Kritik innerlich ausdrücklich mit einem „Toll, jemand kritisiert mich! Jetzt kann ich üben, damit umzugehen!“ Die Expertin weiß: „Kritik zu akzeptieren, ist unglaublich befreiend. Abwehr und Verdrängung dagegen verstärken jedes Problem.“ Anders verhält es sich mit Pauschalkritik, die sich nicht auf einen konkreten Punkt bezieht. Haken Sie nach: „Sie finden, dass ich alles falsch mache? Was war es denn das letzte Mal?“ Oder: „Was meinen Sie damit, ich sei nicht tough enough für den Job?“ Entweder bekommen Sie so greifbare und weit weniger bedrohliche Ansagen. Oder die scheinbare Kritik entpuppt sich als einfältiges Geblubber und zerplatzt wie eine Seifenblase.



*Buchtipps finden Sie auf Seite 116*