



Nie wieder sprachlos!

- Schlagfertigkeit für jede Situation -



<https://birgitstuelten.com>



Birgit Stülten

- Expertin für motivierende Führung und überzeugende Kommunikation
- Seit 2010 erfolgreich als Beraterin, Bestseller-Autorin und Coach
- Lehrbeauftragte an verschiedenen Akademien
- Ausgezeichnet als Top 100 Beraterin der BVMID
- Entwicklerin der Methode Leadtorik®





> 10.000 erfolgreiche Teilnehmer/innen!

Die Expertin für motivierende Führung

Diplom-Kauffrau, Bestseller-Autorin, Coach

Vorträge · Interviews · Fachimpulse



Hamburg 1



KURZVORSTELLUNG UND ZIELE FÜR DAS TRAINING

- Ich bin ...
- Mir geht es heute ...
- Ich habe diese Karte gewählt, weil ...
- Mein Ziel für diese Fortbildung ist ...





SCHLAGFERTIGKEITS- QUIZ



SCHLAGFERTIGKEITS-QUIZ

Was ist Schlagfertigkeit?

- a) Ein schnelles, humorvolles und passendes Reagieren auf unerwartete Situationen / Fragen
- b) Die Fähigkeit, jemanden körperlich zu schlagen
- c) Die Fähigkeit, viele Schläge einstecken zu können



SCHLAGFERTIGKEITS-QUIZ

Wie sollte man auf eine unzufriedene Kollegin reagieren, um schlagfertig zu sein?

- a) Die Kollegin ignorieren
- b) Die Kollegin beleidigen
- c) Souverän und lösungsorientiert antworten



SCHLAGFERTIGKEITS-QUIZ

Wie sollte man mit einer verbalen Attacke von einem Kollegen umgehen?

- a) Gleich zurückschlagen
- b) Die Situation deeskalieren und sachlich bleiben
- c) Sich sofort bei der oder dem Vorgesetzten beschweren





Der Leitgedanke

✗ Nicht gemeint

Zurückschlagen. Kontern. Das letzte Wort haben.

✓ Gemeint ist

Souverän bleiben. Klar antworten. Das Gespräch führen.



Heute geht es um ...



Innere Stabilität

Ruhe bewahren, wenn es schwierig wird



Klare Grenzen

Professionell und klar kommunizieren



Deeskalation

Gespräche konstruktiv weiterführen



Praxisalltag

Direkte Anwendung in realen Situationen

Kennenlernen & Einstieg

„Bei welchem Satz wären Sie gern schlagfertiger?“

Nehmen Sie sich einen Moment: Notieren Sie eine oder zwei Situationen aus Ihrem Praxisalltag, in denen Sie sich hinterher gedacht haben: „*Das hätte ich besser sagen können.*“

- 📝 Diese echten Situationen begleiten uns durch das gesamte Seminar.



Was ist professionelle Schlagfertigkeit?

1

Den anderen übertrumpfen

Mit einem witzigen Konter siegen

2

Souverän handlungsfähig bleiben

Unter Druck klar und ruhig reagieren

3

Immer die richtige Antwort parat haben

Auf jede Situation sofort reagieren

Was hilft bei einem verbalen Angriff am wenigsten?

1

Kurz pausieren

Innehalten, bevor man antwortet

2

Sich sofort rechtfertigen

Alles erklären zur eigenen
Verteidigung

3

Gezielt nachfragen

Angriff durch Rückfrage
konkretisieren

Was wirkt souveräner?

Sofort antworten

Reagieren, bevor man nachgedacht hat

Kurz pausieren

Innehalten und dann gezielt antworten

 Die Pause ist das Werkzeug der Souveränität.

Muss Schlagfertigkeit witzig sein?

1

Ja

Humor entwaffnet – ohne
Witz keine Wirkung

2

Manchmal

Humor kann helfen, ist aber
optional

3

Nein

Klarheit und Haltung wirken
oft stärker

Was passiert unter Stress mit unserer Reaktionsfähigkeit?

1

Sie wird besser

Adrenalin schärft Gedanken
und macht schneller

2

Sie bleibt gleich

Profis reagieren unabhängig
vom Stresspegel gleich

3

Sie verschlechtert sich

Stress schaltet das “Denkhirn”
ab



Kernbotschaft

Schnell ist gut.

Angemessen ist
wichtiger.

Souveränität bedeutet: die richtige Antwort zur richtigen Zeit
– nicht die schnellste.

Schlagfertig ≠ schlagend

Nicht darum geht es

- Den anderen gewinnen lassen
- Bloßstellen oder kontern
- Sich rechtfertigen

Darum geht es

- Das Gespräch führen
- Situationen klären
- Grenzen setzen
- Weiterarbeiten können

Drei typische Praxissituationen

Patientenbeschwerde

„Ich warte hier schon ewig!
Das ist ja unglaublich.“

Abrechnungseinwand

„Das ist doch viel zu teuer.
Das zahle ich nicht.“

Teamkonflikt

„Du machst das immer
falsch. Mit dir kann man
nicht reden.“

Angriff

Wahrnehmung als
Bedrohung löst
Alarm aus.

Stress

Alarmmodus
erhöht Erregung
und reduziert
Denken.

Rechtfertigungs- impuls

Schnelle
Verteidigungsreakt
ion statt
Reflektion.

Kopf leer

Denkvermögen ist
vorübergehend
blockiert.

Warum wir sprachlos werden

Unser Gehirn schaltet bei wahr-
genommenem Angriff in den
Alarmmodus. Das Denkvermögen
wird eingeschränkt.

Das ist keine Schwäche, sondern
Biologie.

Mini-Übung: Denken unter Druck



20 Sekunden



Ziel: Schlagfertigkeit aktivieren – auch wenn es stresst. Das trainiert die Reaktionsfähigkeit unter Druck.



Was unter Druck hilft



Pause

Nicht sofort reagieren



Haltung

Aufrecht und geerdet bleiben



Atmung

Tief ausatmen, Nervensystem beruhigen



Standardsatz

Einen vorbereiteten Eröffnungssatz nutzen

Die 2-Minuten-Formel



Drei Schritte zur Stabilisierung

1 Körper stabilisieren

Füße auf dem Boden, Schultern locker, aufrecht stehen

2 Fokus setzen

Was ist mein Ziel in diesem Gespräch?

3 Sprache vorbereiten

Meinen ersten Satz kennen – bevor ich spreche

Mein innerer Anker

„Ich muss nicht sofort reagieren. Ich entscheide,
wie ich antworte.“

Dieser Satz ist kein Trick – er ist eine
Haltungsentscheidung. Schreiben Sie ihn auf. Machen
Sie ihn zu Ihrem inneren Anker.



Schlagfertigkeit beginnt mit Zeitgewinn

„Einen Moment.“

Kurz und wirkungsvoll – schafft sofort
Raum

„Was genau meinen Sie damit?“

Konkretisiert den Angriff und bringt den
anderen zum Denken

„Ich möchte Sie richtig verstehen.“

Signalisiert Respekt – und gewinnt Zeit

„Lassen Sie mich das kurz sortieren.“

Zeigt Sorgfalt und professionelle Ruhe



Übung: Nur Zeitgewinnen 10 Sätze. Nur eine Regel.

Sie hören einen schwierigen Satz von einem Patienten oder einer Kollegin. Ihre Aufgabe: Antworten Sie **ausschließlich mit einem Zeitgewinner** – keine Erklärung, keine Rechtfertigung, kein Konter.

- ❏ Ziel: Den Reflex der Sofort-Reaktion unterbrechen und Raum schaffen.

Der Antwortbaukasten – 5 Strategien



1. Klären statt kontern



2. Zustimmung ohne
Kleinmachen



3. Sachlich zurück zur
Sache



4. Grenze + Gesprächsangebot



5. Perspektivwechsel

Strategie 1: Klären statt kontern



Rückfragen statt Verteidigen

Rückfragen verlangsamen die Eskalation und bringen Klarheit – für beide Seiten.

„Was genau ärgert Sie?“

„Woran machen Sie das fest?“

„Was hätten Sie sich stattdessen gewünscht?“

Strategie 2: Zustimmung ohne Kleinmachen

„Ja, Sie warten heute länger als geplant. Ich schaue gern nach, wie lange es voraussichtlich noch dauert.“

Diese Technik **anerkennt die Wahrnehmung** des Gegenübers – ohne sich zu entschuldigen oder kleinzumachen. Sie zeigen Verständnis *und* behalten die Führung im Gespräch.

❏ Zustimmung ≠ Schuldeingeständnis. Sie ist ein Zeichen von Stärke, nicht von Schwäche.

Strategie 3: Sachlich zurück zur Sache



Wenn Verallgemeinerungen kommen

Pauschale Vorwürfe wie „immer“ oder „alles“ führen ins Leere. Holen Sie die Konversation auf konkrete Fakten zurück.

„Über konkrete Punkte sprechen wir gern. Mit ‚immer alles falsch‘ kann ich leider wenig anfangen.“

Strategie 4: Grenze + Gesprächsangebot

Grenze setzen – und Tür offen lassen.

„Ich kläre das gern mit Ihnen. Aber nicht in diesem Ton.“

Diese Formulierung macht zwei Dinge gleichzeitig: Sie setzt eine klare, respektvolle Grenze – und signalisiert gleichzeitig Gesprächsbereitschaft. Kein Angriff. Kein Kleinmachen.

Strategie 5: Perspektivwechsel



Den Fokus verlagern

Statt im Problem zu bleiben, führen Sie das Gespräch zur Lösung.

„Was wäre für Sie jetzt eine gute Lösung?“

„Was brauchen Sie konkret?“

„Wie kann ich Ihnen heute weiterhelfen?“



Trainingsrunde: Anmeldung & Wartezeit

„Wozu machen Sie eigentlich Termine? Das klappt doch sowieso nie bei Ihnen!“

Aufgabe: Entwickeln Sie in Kleingruppen drei mögliche Antworten – von weniger souverän bis sehr souverän. Was verändert sich? Welche Formulierung fühlt sich stimmig an?

Trainingsrunde: Abrechnung

„Das ist doch Abzocke. So viel kann das gar nicht kosten.“



Schwache Antwort

„Das ist nun mal so, da kann ich nichts machen.“



Bessere Antwort

„Ich verstehe, dass Sie überrascht sind. Das erkläre ich Ihnen gern.“



Souveräne Antwort

„Ich erkläre Ihnen gern, was hinter den einzelnen Positionen steckt – dann können Sie selbst urteilen.“

Trainingsrunde: Internetwissen & Angst

Fall 1: Der informierte Patient

„Ich habe gelesen, dass man das heute ganz anders macht.“

Patientenwissen respektvoll aufgreifen, ohne Konfrontation.

Fall 2: Die ängstliche Patientin

„Ich habe wirklich Angst vor der Behandlung.“

Empathisch reagieren und Sicherheit vermitteln.

Persönliche Angriffe im Team

„Du machst immer alles falsch.“

→ „Was genau meinst du? Nenn mir ein konkretes Beispiel.“

„Du bist aber empfindlich.“

→ „Ich nehme Dinge ernst. Das finde ich auch richtig so.“

„Mit dir kann man nicht reden.“

→ „Ich bin gern bereit zu reden – wenn es sachlich bleibt.“



Unterbrechungen souverän stoppen



Klar. Ruhig. Freundlich.

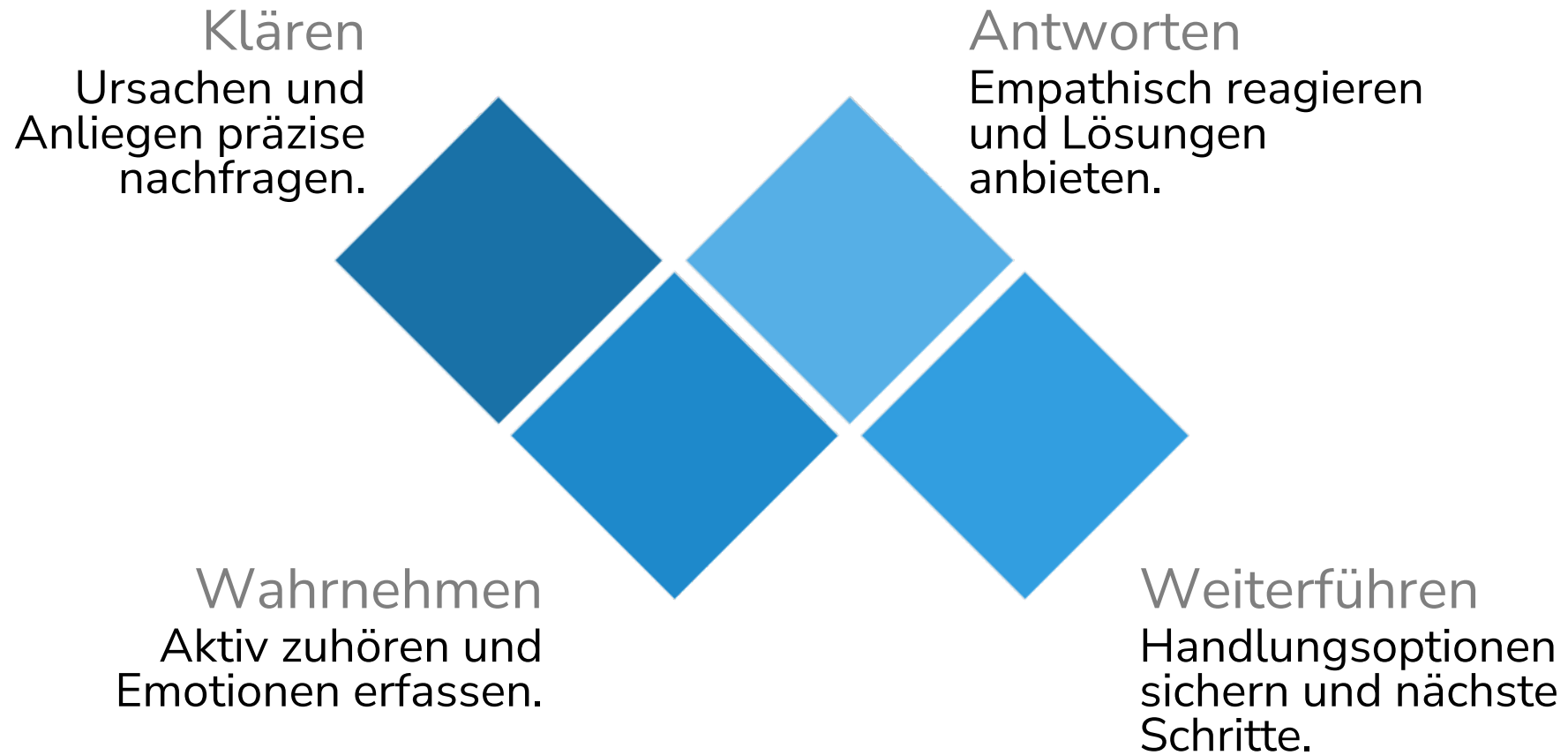
Wer Unterbrechungen souverän stoppt, führt das Gespräch – ohne laut zu werden.

„Einen Moment bitte – ich beende den Satz kurz.“

„Ich komme gleich auf Ihren Punkt zurück.“

„Lassen Sie mich das kurz abschließen.“

Einwände souverän behandeln



Diese Struktur gilt für Patienteneinwände ebenso wie für Teamkonflikte. Sie gibt Orientierung, auch wenn es emotional wird.

Sprach- und Denkflexibilität

Übung 1

„3 Antworten in 30 Sekunden“ – Auf einen schwierigen Satz möglichst schnell drei verschiedene Reaktionen finden.

Übung 2

„Ohne aber, leider, eigentlich“ – Eine Antwort formulieren, ohne diese drei Weichmacher zu benutzen.

☐ Sprache formt Wirkung. Wer „leider“ und „eigentlich“ streicht, klingt sofort klarer und selbstbewusster.

Satz-Pingpong – Partnerübung

01

Angriff

Person A stellt eine schwierige Aussage

02

Antwort

Person B reagiert souverän mit einer der 5 Strategien

03

Verschärfung

Person A erhöht den Druck

04

Antwort

Person B bleibt ruhig und führt weiter

05

Rollenwechsel

Beide tauschen die Rollen und reflektieren gemeinsam

Die Fälle vom Anfang

Was würden Sie heute antworten?

Erinnern Sie sich an die Situation, die Sie zu Beginn notiert haben. Greifen Sie sie nochmals auf: Welche Strategie aus dem Seminar würden Sie jetzt anwenden? Welche Formulierung fühlt sich stimmig an?

- Das ist der Moment, in dem Theorie zur echten Praxiskompetenz wird.



Meine persönliches Schlagfertigkeits-Lager

Ihr persönliches Werkzeugset für den Praxisalltag.

Mein Zeitgewinner

Mein erster Satz, wenn es brenzlich wird.

Meine Rückfrage

Die Frage, die ich bei Unklarheit stelle.

Meine Grenze

Mein Satz für einen respektvollen Stopp.

Mein Satz bei Ärger

Professionell reagieren, wenn ich innerlich koche.

Mein innerer Satz

Der Anker-Gedanke, der mich stabilisiert.

DIE 2 MINUTEN-FORMEL FÜR IHR EMOTIONSMANAGEMENT



Foto: Pixabay

POWER-POSES NACH PROF. AMY CUDDY

THE POSES:



Wonder
Woman



The
Victor



The
Villain



The
CEO



The
Subway
Guy

Souverän ist nicht, wer
immer den besten
“Spruch” hat.

Souverän ist, wer im
richtigen Moment die
Führung behält.

