

BUCHVORSTELLUNG

contra!

Kommunikations- und Verhaltensexpertin Iris Zeppezauer erklärt in ihrem Werk „contra!“, wie verbale Attacken professionell beantwortet werden können. Das eigene Ziel nicht aus dem Auge zu verlieren und dabei situativ passend, selbstbewusst und kraftvoll Botschaften zu platzieren, sind die Kompetenzen, zu der die Autorin Menschen im privaten und beruflichen Umfeld befähigen möchte. Als Grundvoraussetzung für eine professionelle Handlungsfähigkeit bei verbalen Konflikten erklärt Frau Zeppezauer die Motive, die Menschen dazu veranlassen, verbalen Attacken zu fahren.

**Aus dem Inhalt**

Das Buch *contra!* gliedert sich in drei große Kapitel plus einen Pro- und einen Epilog. Mit der persönlichen Rahmung durch die Autorin und ihrer direkten Ansprache an die Lesenden baut die Autorin mögliche Ängste oder Unsicherheiten der Lesenden ab. In den einzelnen Unterkapiteln sorgen die sogenannten *Contra-Punkte* – Fragen, die sich die Lesenden nun stellen sollten/ könnten – und die *Check-Punkte* – Handlungsempfehlungen, die sich durch das Gelesene ergeben - für eine unmittelbare Selbstreflexion und eine gleichzeitige Aktivierung.

Im ersten großen Block „Angriff, Flucht oder Starre?“ beschreibt die Autorin wie verbale Angriffe aussehen können, welche Handlung oder auch Nicht-Handlung aus diesen Attacken entstehen, wenn man davon überrascht oder auch überfordert wird, und woher solche verbalen Angriffe überhaupt kommen. Frau Zeppezauer skizziert dabei nicht nur typische Angriffsmuster und charakterisiert dabei beispielsweise pedante, redegewandte oder dominante Menschentypen, sondern macht auch sichtbar, warum und an welchen Stellen die Lesenden besonders angreifbar sind.

Mit diesem Verständnis kann es in den nächsten großen Block „Contra! Analyse, Strategie und Taktik“ gehen. Wie der Kapiteltitle bereits sagt, geht es nun um die Reflexion der eigenen Situation und um die Handlungsmöglichkeiten, die je nach Situation möglich und sinnvoll sind. Die Autorin weist besonders darauf hin, sich die



Dieses Material steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 DE. Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>.

eigenen Interessen und Ziele bewusst zu machen und sie im Laufe einer Konfliktsituation auch nicht aus den Augen zu verlieren, denn sie sagt: „Viel zu oft lassen wir andere entscheiden, weil wir uns keine Gedanken zu unseren eigenen Zielen gemacht haben. Anschließend ärgern wir uns, denn es fällt uns meist zu spät ein, was wir wirklich wollen“ (Zeppezauer, 102).

Ohne die Absicht des Gegenübers zu durchschauen, was dieser oder diese mit dem verbalen Angriff bezwecken möchte (auch unterbewusst), ist es nur schwer möglich, die richtige Reaktion zu wählen. Daher geht die Autorin in einem Unterkapitel explizit auf diesen Punkt ein. „Ein Schiff kann nicht auf Kurs gegen den Wind segeln. Aber es kann kreuzen“ (Zeppezauer, S.143) - mit Nachfragen, Gegenargumenten, dem „Zoomen“ auf bestimmte Aspekte und vielem mehr, ist es daher möglich, die Gesprächsführung (zurück) zu gewinnen und den verbalen Angriff abzuwehren. Iris Zeppezauer nennt diese Fertigkeiten auch rhetorische Fitness und ist sich sicher, dass sich diese ähnlich wie körperliche Fitness trainieren lässt.

Im dritten großen Themenblock „Das Ziel erreichen“ geht es darum, dass die Lesenden nicht nur grundsätzlich wissen, welche Möglichkeiten es gibt, passend zu kontern, sondern um die Entwicklung eines eigenen Stils. „Ich halte wenig von vorgefertigten Mustern und sogenannten Erfolgsrezepten. Damit wiegt sich der Anwender in Sicherheit und macht sich im schlimmsten Fall noch angreifbarer, weil er Authentizität verliert“ (Zeppezauer, S. 178). Also heißt es üben und ausprobieren, Freude am Debattieren entwickeln und im Spezialfall auch mal hart und weniger herzlich zu sein. Mit der Entwicklung eines eigenen Stils steigt die Selbstsicherheit und je sicherer die innere Haltung, desto sicherer auch der Auftritt: „Wer leicht und spielerisch kontern möchte, braucht ebenfalls Training, Wissen über den Gegner und mentale Stärke – in diesem Fall ein solides Selbstbewusstsein“ (Zeppezauer, S. 178). Diese Kompetenzen gepaart mit einer starken Körpersprache und einem positiven äußeren Erscheinungsbild sind für die Autorin Garant dafür, Angriffe zu erkennen, treffend zu kontern und sich oder die eigenen Ziele wirksam durchsetzen zu können.

Fazit

Das Buch von Frau Zeppezauer hat viel privaten Bezug. Die Kommunikationsexpertin erzählt nicht nur zahlreiche Geschichten aus ihrer Beraterinnentätigkeit, sondern hält auch mit ihrer eigenen Erfahrung nicht hinterm



Dieses Material steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 DE. Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>.

Berg. Dadurch, dass sie selbst zeigt, wo sie sich in ihrem eigenen Leben mehr Schlagfertigkeit gewünscht hätte, glaubt man ihr gerne, dass ihre Ratschläge aus eigener Erfahrung, Ehrlichkeit, Motivation und letztlich aus einem professionellen Reifeprozess herausgegeben werden.

Dabei bleibt das Buch aber nicht eine persönliche Geschichte, sondern gibt durch die kluge Struktur und zahlreiche Verweise auf Kommunikationsmodelle oder internationale Studienergebnisse auch einen Blick auf die Metaebene und ermöglicht eine Verallgemeinerung: Nicht nur die Autorin konnte mit ihrem Vorgehen in ihrem Leben ihre Kommunikationsfähigkeit verbessern und verbalen Angriffen professionell entgegentreten – die Lesenden können dies mit dem richtigen Verständnis und Training ebenso schaffen. Die Grundlage dafür bietet das Werk.

Obwohl viele Beispiele im Buch aus dem unternehmerischen Bereich stammen, können sich auch andere Berufsgruppen angesprochen fühlen, denn der Art und Weise der verbalen Angriffe begegnet man (leider) in jedem Lebensbereich. Besonders Trainer*innen, Berater*innen oder andere Lehrende, die mit vielen verschiedenen Menschen zu tun haben, ist das Buch eine gute Hilfe, in vielen unerwarteten Situationen passend reagieren zu können.

Verlagsinformationen

Zeppezauer, Iris (2021): *contra! Angriffe erkennen. Treffend kontern. Wirksam durchsetzen.* Göttingen: BusinessVillage GmbH.

ISBN 978-3-86980-572-6

ISBN 978-3-86980-573-3 (eBook)

CC BY-SA 3.0 DE by **Christina Bliss** für *wb-web* (30.01.2024)



Dieses Material steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 DE. Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>.