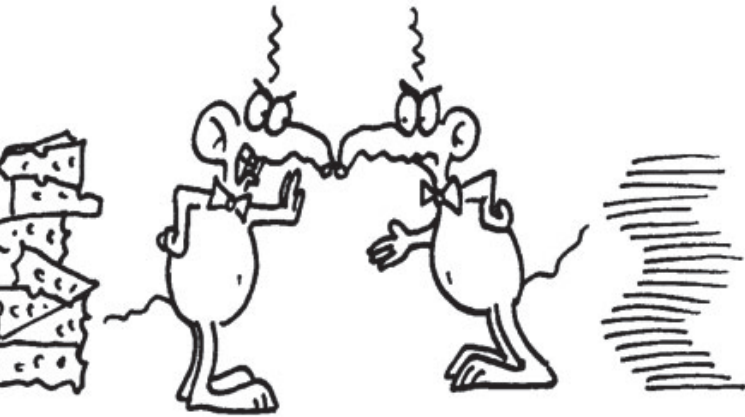


Rhetorik im Konfliktfall



Die Redekunst genießt nicht überall den besten Ruf. Setzt sich jemand in einer Debatte erfolgreich durch, so erhält er von denjenigen, die inhaltlich nicht überzeugt wurden, das zweifelhafte Kompliment, er sei „rhetorisch geschult“. Rhetorik wird hier mit dem Vorwurf der Manipulation in Verbindung gebracht. Die philosophische Schule der Sophisten aus dem antiken Griechenland mag hier bei manchem im Hinterkopf eine Rolle spielen. Die Sophisten versprachen ihren Schülern, sie instand zu setzen, alles so vorzutragen, dass es ihnen ihre Zuhörer abnehmen.

Im Konfliktfall gerät Rhetorik sehr schnell in den Verdacht, dass man mit schönen Worten dem Konfliktpartner schmeichelt oder ihn gar einseift, so dass er Ruhe gibt, wo doch der eigentliche Konflikt keinesfalls ausgetragen ist. Was soll dann Rhetorik im Konfliktfall?

Belauschen wir einmal zwei Menschen, die in einen Konflikt geraten sind:

„Ich habe dir schon zig-mal gesagt, dass ich keinen Koriander im Essen vertrage. Ich bekomme davon Würgereiz. Ich hatte dich gebeten, bei unseren gemeinsamen Essen darauf Rücksicht zu nehmen und ihn wegzulassen. Und was ist jetzt? Schon wieder ist dieses eklige Kraut darin. Ich halte das für ausgesprochen rücksichtslos und bin total sauer auf dich.“

Daraufhin reagiert der Konfliktpartner ausgesprochen gekränkt, weist jede Verantwortung von sich und meint, beim nächsten Mal könne man den anderen nicht mehr mitessen lassen.

Was ist hier los? Eigentlich verhält sich doch der Beschwerdeführer mustergültig. Er nimmt zeitnah einen ganz bestimmten Fall zum Ausgangspunkt, stellt also nicht die Person, sondern den Vorfall in den Fokus und spricht seine Gefühle aus. Damit grenzt er sich gegen eine Behandlung ab, die er so zu ertragen nicht gewillt ist. Warum geht der andere aber nicht konstruktiv damit um, indem er sich um eine Winner-/Winner-Lösung bemüht?



Allein an der Wirkung, die diese Ansprache auslöst, kann der geneigte Leser erkennen, dass die Kritik unwirksam war, denn der andere fühlt sich bemüßigt, sich zu verteidigen. Dies wiederum verweist darauf, dass er sich beschuldigt, wenn nicht gar angeklagt vorkommt.

Nun könnte der in Konfliktaustragung Bewanderte sogleich monieren, dass unser Beschwerdeführer ja mit seiner Äußerung, er empfinde das Verhalten des anderen „*rücksichtslos*“, keine wirkliche Ich-Botschaft sendet. Vielmehr sei das eine kaschierte Du-Botschaft. Der Satz „*Das empfinde ich als rücksichtslos.*“ sei in Wirklichkeit die Auskunft: „*Du bist rücksichtslos!*“

In der Tat – „*Ich empfinde dein Verhalten als rücksichtslos.*“ stellt nur vordergründig das **Verhalten** eines Menschen in den Fokus. Tatsächlich steht die Person als eine rücksichtslose am Pranger. Das liegt vor allem daran, dass das Wort „*rücksichtslos*“ keine Gefühle beinhaltet, sondern eine moralische Kategorie ist. Die moralische Kritik ist in zweifacher Hinsicht problematisch. Derjenige, der moralische

Kategorien anwendet, handelt wie eine Instanz. Er spricht, um es in der Terminologie der Transaktionsanalyse zu sagen, erstens aus dem strengen Eltern-Ich auf seinen Gesprächspartner herab. Zweitens erfolgt dadurch eine Abwertung des Partners als unmoralisch. Darüber wird nun klar, warum der andere mit Rechtfertigungen und Gegenbeschuldigungen reagiert. Um das eigene Selbstbewusstsein aufrecht zu erhalten, wertet er seinerseits den Kritiker ab.

Soviel zur Qualität dieses Kommunikationsaktes. Unbeantwortet bleibt die Frage, wie sehr es auf die Wahl der Worte ankommt.

Rhetorik richtig verstanden heißt, die Worte abwägen, ob sie angesichts der kommunikativen Aufgabe und angesichts der Person meines Gegenübers geeignet sind, die gewünschte Wirkung zu erreichen – hier den Partner zu einem anderen Umgang mit mir zu bewegen.

Wie hätte man in einer solchen Situation besser beginnen können? Wie lässt es sich vermeiden, dass der Gesprächspartner auch bei einer negativen Rückmeldung als Person abgewertet wird? Hier ein erster Versuch: „*Bei diesem Essen hast du wieder Korian-der verwendet. Ich bin wirklich enttäuscht,*

weil ich dich doch gebeten hatte, darauf zu verzichten. Sag mal, warum machst du das?“

Hier wird niemand abgewertet, das Verwenden eines Gewürzes ist Thema und der Sprecher befindet sich im Ich-Zustand des Erwachsenen-Ichs – er erkundet, sucht nach Gründen, um darauf eine Win-/Win-Lösung aufbauen zu können.

Gute Formulierungen sind allerdings noch keine Garantie für einen gedeihlichen Gesprächsverlauf. Nehmen wir einmal den worst case an und der Gesprächspartner reagiert wie folgt:



„Jetzt hab dich doch nicht so mit deiner Koriander-Phobie. Das ist ja schon krankhaft. Wenn du nicht magst, was ich koche, dann iss halt nicht mit! Geh doch in die Kneipe!“

Wäre es hier angezeigt, wie folgt fortzufahren:

„Ich wollte doch nur, dass deine Küche noch einen weiteren Fan findet, dass du noch besser kochst.“?



Was meine Sie? Schreiben Sie uns Ihren Lösungsvorschlag!

Und im nächsten Quartalsrundsreiben soll es nicht nur die Auflösung geben, es soll auch darum gehen, was man tun kann, wenn ein solcher Konflikt eskaliert, etwa wenn der Kritisierte noch mehr Koriander verwendet, wenn er Kombattanten sucht und findet, indem er erzählt, wie gemein er behandelt worden sei, wo er sich doch mit seiner Kochkunst so für die Gemeinschaft engagiert habe, nun aber nur Undank ernte, und wenn er damit droht, nie mehr eine Küche auch nur zu betreten.

PS: Und noch eine Frage:

Wer sprach wo zu wem folgende Worte?

*„Mit Worten lässt sich trefflich streiten,
Mit Worten ein System bereiten.
An Worte lässt sich trefflich glauben
An einem Wort lässt sich kein Jota rauben.“*



**MS Management-Service
Dr. Rohrbach**

Waldstr. 45
91154 Roth

Tel. 0 91 71/ 8 82 15
Fax. 0 91 71/ 8 83 17

E-Mail:
MSRohrbach@t-online.de

*Wir möchten dieses Rundschreiben dazu nutzen, den Dialog mit Ihnen aufzunehmen, bzw. auszubauen.
Wir freuen uns auf Ihre Fragen und Anregungen unter
info@management-service-rohrbach.de !*

Ihr
**MS Management-Service
Dr. Rohrbach**

Gerdt und
Susanne
Rohrbach



Haben Sie Kollegen/Freunde, die sich auch für unsere Themen interessieren? Einfach auf Weiterleiten klicken.