



Rhetorik für die Karriere

Stopp den Killerphrasen

Konstruktiv kontern, will gelernt sein. Entscheidend sind Gelassenheit und eine treffgenaue Einschätzung des Gegenübers. Capital zeigt, wie Sie schwierige Situationen durch rhetorische Kniffe locker meistern.

Foto: Shutterstock

"Sie haben doch noch nie gearbeitet und einen Schraubenschlüssel in der Hand gehalten", ging Bahn-Chef Hartmut Mehdorn den Verkehrswissenschaftler Hans-Jürgen Ewers frontal an. Die coole Replik des Professors der Technischen Universität Berlin: "Ich muss keine Eier legen können, um beurteilen zu können, ob ein Ei faul ist oder nicht." Die Antwort in Form eines Gleichnisses – das zählt zur "hohen Schule des Konterns". So Matthias Pöhm, der Star unter den Schlagfertigkeitstrainern. In diesem Fall hilft die exzellente Entgegnung, um beim Publikum zu punkten. Die Kluft zwischen beiden Streithähnen aber vergrößert sich.

Konstruktiv kontern will gelernt sein. Entscheidend bei Auseinandersetzungen, etwa im Büro, ist die innere Einstellung. Beispiel: Ein Vorgesetzter äußert sich auf einer Konferenz genervt: "Ich vermisste bei Ihnen wie immer den Bezug zur Praxis." Automatischer Reflex des Betroffenen: "Frechheit. Was erlaubt der sich eigentlich?" Und schon ist er in die Emotionsfalle getappt. "Wir sind erregt und blockieren uns selbst", sagt Horst Rückle, Coach der Unternehmensberatung HR Team in Böblingen, "denn wir nehmen abschätzige Bemerkungen allzu oft persönlich." Es fehlt die innere Distanz zum Angreifer.

Um gelassener zu reagieren, hilft diese Überlegung: **Welche Botschaft vermittelt der Phrasendrescher über sich selbst?** Im Konferenzbeispiel könnte es sein, dass der Chef ein Pragmatiker ist, der möglichst schnell eine Lösung präsentiert bekommen will, die ohne Umweg zum Ziel führt. Wer das in dieser Situation heraushört, kann antworten: "Sie möchten sichergehen, dass meine Empfehlungen realistisch sind. Aus meiner Sicht stellt sich der Bezug zur Praxis wie folgt dar..." Folge: Der Vorwurf wird entkräftet und das Gespräch kann sachlich weiterlaufen. Dagegen eskaliert die Situation leicht, wenn der Angegriffene den emotionalen Vorwurf mit gleicher Münze zurückzahlt – etwa nach dem Muster: "Kein Wunder. Sie lassen mich ja nicht ausreden."

"Nur wenn wir es schaffen, frei von Emotion zu bleiben", so Berater Rückle, "haben wir eine Chance, wirkungsvolle Techniken zu nutzen, um auf Killerphrasen angemessen zu antworten." Dazu gehört, erstens, Ursachenforschung: Woher stammt der Groll des Gegenübers? Dabei helfen standardisierte Satzanfänge, die sich der jeweiligen Situation entsprechend problemlos zu Ende formulieren lassen: Die Bestätigungsfrage ("Darf ich das so verstehen, dass ..."), die Interpretation des Gesagten ("Sie meinen also, ...") oder das Ansprechen des mitschwingenden Gefühls ("Sie müssen sich sehr geärgert haben, ..."). Rückle: "Danach wissen wir mehr und können sachlich antworten."

Nach der Ursachenforschung gehört als Zweites dazu, sich sein Gegenüber genau anzuschauen. Redet da ein Chef, der alles besser weiß, oder einer, der zynische Kommentare abgibt? Handelt es sich um einen Mitarbeiter, der in einem Meeting ein Projekt problematisiert, oder um einen, der es pessimistisch niedermacht? Ist es ein Kollege, der alles unflexibel abblockt? Wer weiß, mit wem er es zu tun hat, kann sich darauf einstellen und entsprechend reagieren.

Welcher Typ sind Ihre Kollegen? Im folgenden Artikel finden Sie charakteristische Kommunikationsmuster sowie rhetorische Tipps und Tricks zum erfolgreichen Umgang mit Mitarbeitern und Chefs.

14.07.2008

© 2008 capital.de