

Gekonnt kontern - in jeder Situation

Wie Sie verbale Angriffe souverän entschärfen

Bearbeitet von
Prof. Dr. habil. Christian-Rainer Weisbach

2., vollständig überarbeitete Auflage 2017. Buch. VIII, 205 S. Kartoniert

ISBN 978 3 406 70376 8

Format (B x L): 12,4 x 19,1 cm

Gewicht: 251 g

[Wirtschaft > Wirtschaftswissenschaften: Allgemeines > Wirtschaftswissenschaften:
Sachbuch und Ratgeberliteratur](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text 'beck-shop.de' in a bold, red, sans-serif font. Above the 'i' in 'shop' are three red dots of varying sizes, arranged in a slight arc. Below the main text, the words 'DIE FACHBUCHHANDLUNG' are written in a smaller, red, all-caps, sans-serif font.

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](#) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Übung

Wie reagieren Sie bei den folgenden Beispielen? Vielleicht haben Sie Lust, jeweils eine konventionelle und eine wertschätzende Antwort zu entwickeln und sich zu überlegen, wie das Gespräch jeweils weitergehen könnte.

Verdeckter Angriff / Ihre Reaktion

- (1) Sie fahren konzentriert im dichten Berufsverkehr und bekommen von ihrem Beifahrer gesagt: „Wenn du einen Gang höher schaltest, schonst du den Motor und verbrauchst weniger Benzin.“
- (2) Sie schreiben gerade einen Bericht. Da schaut Ihnen ein Kollege über die Schulter und äußert: „Warum schreibst du nicht in Word? Das geht doch viel schneller.“
- (3) Während einer Familienfeier sind Sie bemüht, Ihr schreiendes Kleinkind zu beruhigen. Da meint Ihre Mutter: „Vielleicht braucht das Kind mal etwas Richtiges zu essen oder eine saubere Windel.“
- (4) Sie sind glücklich, Ihr letztes Fasten durchgehalten zu haben. Da rät Ihnen eine Freundin: „Bei der AOK gibt es doch jetzt die Pfundskur. Wäre das nichts für dich?“
- (5) Einen Tag vor einer wichtigen Prüfung spricht Sie ein Freund mit den Worten an: „An deiner Stelle würde ich mir noch das Buch von Zabel besorgen, das kommt unter Umständen dran.“

Vielleicht haben Sie bereits beim Lesen über so viel Bevormundung innerlich gestöhnt. Und doch müssen wir uns klar machen, dass diese ungebetenen Ratschläge alles andere als böse oder belehrend gemeint sind. Fragen wir nämlich nach, bekommen wir prompt zur Antwort: „Aber ich meine es doch nur gut.“ Mit anderen Worten: Der Ratgeber merkt gar nicht, wie seine Empfehlungen ankommen.

Die ungebetenen Ratschläge scheinen vordergründig ein Bemühen um Lösungsmöglichkeiten, also um Hilfe für den Gesprächspartner zu sein. Doch im tieferen Sinne wird durch dieses Verhalten die eigene Schlagfertigkeit, Kompetenz, Lebenserfahrung, eben Überle-

genheit demonstriert, was im Gegenüber zum Gefühl der Unterlegenheit führen kann. Für die meisten Menschen ist ein **verdeckter Beziehungskampf** die gängige Antwort. Wird er direkt ausgetragen, klingt der Ton meist unfreundlich und patzig. Vielfach mündet er aber auch in entsprechende Rachegeanken, im Sinne von: „Na warte, dir zeig ich's!“

Im Folgenden haben Sie Gelegenheit, Ihre Antworten mit meinen Vorschlägen zu vergleichen.

(1) Sie fahren konzentriert im dichten Berufsverkehr und bekommen von ihrem Beifahrer gesagt: „Wenn du einen Gang höher schaltest, schonst du den Motor und verbrauchst weniger Benzin.“

Sie kennen bestimmt Reaktionen wie die folgenden:

„Fährst du, oder fahre ich?“

Oder: „Du kannst ja aussteigen, wenn es dir nicht passt.“

Oder: „Ist das dein Auto (Geld)?“

Von nun an herrscht „dicke Luft“ im Auto. Aber es geht ja zum Glück auch anders. Wir können dem anderen einfach nur bewusst machen, was er da gerade macht.

„Deine Belehrung überrascht mich.“

„Wieso? Stört es dich, wenn ich etwas sage?“

„Ich weiß nicht, was du damit erreichen willst.“

„Verflixt. Ich kann als Beifahrer einfach nicht meinen Mund halten. Nimm es mir bitte nicht übel.“ usw.

Wir können dem Beifahrer aber auch Gelegenheit geben, sich differenzierter zu äußern.

„Dir liegt daran, dass ich besonnener fahre.“ **Aufforderung**

Oder: „Du möchtest verhindern, dass ich das Auto ruiniere.“ Gerade mit der Übertreibung („ruiniere“) zeigen Sie Ihre innere Gelassenheit. **Aufforderung**

„Das muss nervig für dich sein, wenn du erlebst, dass ich ganz anders Auto fahre als du.“ **Selbstaussage**

Oder: „Es fällt dir gerade schwer, meinen Fahrstil unkommentiert zu lassen.“ **Selbstaussage**

„Du hältst nicht viel von meiner Fahrweise.“ **Beziehung**

Oder: „Du gehst wahrscheinlich davon aus, dass ich mich über deine Ratschläge freue.“ **Beziehung**

(2) Sie schreiben gerade einen Bericht. Da schaut Ihnen ein Kollege über die Schulter und äußert: „Warum schreibst du nicht in Word? Das geht doch viel schneller.“

Selbst wenn der Vorschlag gut ist, weil einem die Word-Idee gar nicht in den Sinn kam, fällt es vielen schwer, diese ungebetene Anregung anzunehmen. Die gängigen Reaktionen führen schnell zur Eskalation:

„Halt dich doch bitte mal raus!“

Oder: „Habe ich dich gefragt?“

Oder: „Für wie doof hältst du mich eigentlich?“

Vergleichen wir die Reaktionen gemäß unseren vier Ohren:

„Du möchtest mich gern unterstützen.“ **Aufforderung**

Oder: „Du willst vermeiden, dass ich mich unnötig abmühe.“ **Aufforderung**

„Du bist entsetzt, mich so arbeiten zu sehen.“ **Selbstaussage**

Oder: „Dich stört das, wenn ich es anders mache.“ **Selbstaussage**

„Du hältst mich für beschränkt.“ **Beziehung**

Oder: „In deinen Augen bekomme ich das allein nicht hin.“ **Beziehung**

Sie werden vielleicht bei der einen oder anderen Formulierung den Kopf schütteln. Manches wirkt steif und aufgesetzt, so psychologisch. Ich stimme Ihnen zu. Es kommt auf unser Ziel an. Hat uns dieser Kollege schon wiederholt mit seinen ungebetenen Ratschlägen genervt, wird es Zeit, die Beziehung zu klären. Ich ziehe eine steife und aufgesetzte Reaktion dem stillen Ärger über den Kollegen vor.

(3) Während einer Familienfeier sind Sie bemüht, Ihr schreiendes Kleinkind zu beruhigen. Da meint Ihre Mutter: „Vielleicht braucht das Kind mal etwas Richtiges zu essen oder eine saubere Windel.“

In dieser ohnehin angespannten Situation liegt es nahe, der Bevormundung sofort Einhalt zu gebieten, etwa:

„Als ob ich das nicht selbst am besten beurteilen kann.“

Oder: „Als ich so alt war, hast du dich nicht so viel um mich gekümmert.“

Oder: „Es ist deiner geschätzten Aufmerksamkeit entgangen, dass das Kind gerade gestillt wurde. Falls du es wissen willst, es hat auch eine frische Windel. Sonst noch was?“

Natürlich passt auch hier der Satz: „Dem Ratschlag überrascht mich.“ Aber wir können noch mehr erreichen:

„Du möchtest mir gern helfen.“ **Aufforderung**

Oder: „Du willst verhindern, dass Deinem Enkel etwas zustößt.“ **Aufforderung**

„Du machst Dir Sorgen.“ **Selbstaussage**

Oder: „Du kannst das ganz schlecht mit anhören, wie sie schreit.“ **Selbstaussage**

„Du traust mir das nicht recht zu.“ **Beziehung**

Oder: „Du hältst mich für eine Rabenmutter (Rabenvater).“ **Beziehung**

„Was meinst du genau mit ‚etwas Richtiges‘?“ **Sache**

„Du betonst so das Wort ‚mal‘.“ **Sache**

Wer es wirklich wohlwollend gemeint hat, stört sich nicht an dieser klärenden Fortsetzung. Wer eigentlich kritisieren wollte, merkt, dass die Kritik ins Leere läuft.

(4) Sie sind glücklich, Ihr letztes Fasten durchgehalten zu haben. Da rät Ihnen eine Freundin: „Bei der AOK gibt es doch jetzt die Pfundskur. Wäre das nichts für dich?“

Es gibt Bemerkungen, die können einen bis ins Mark treffen. Unterstellen wir dem anderen hässliche Absichten, entwickelt sich rasch ein Streit:

„Ich dachte, das wäre eigentlich etwas für dich.“

Oder: „Guck du dich doch mal gelegentlich im Spiegel an.“

Oder: „Das musst ausgerechnet du sagen.“

Selbst wenn die Freundin sticheln wollte, sind wir nicht gezwungen, aggressiv zu reagieren. Solange wir aber noch gar nicht wissen, was diesem Ratschlag zugrunde liegt, vergeben wir uns nichts, erst einmal mehr zu erfahren. Neben unserem Standardspruch („Dein Tipp überrascht mich.“) können wir wieder unsere Ohren spitzen:

„Du willst mir zu einer besseren Figur verhelfen.“ **Aufforderung**

Oder: „Du möchtest verhindern, dass ich aus dem Leim gehe.“ **Aufforderung**

„Du machst dir Sorgen um meine Figur.“ **Selbstaussage**

Oder: „Du bist über mein unkontrolliertes Fasten beunruhigt.“ **Selbstaussage**

„Du traust mir nicht zu, das allein in den Griff zu kriegen.“ **Beziehung**

Oder: „In deinen Augen brauche ich fremde Hilfe.“ **Beziehung**

(5) Einen Tag vor einer wichtigen Prüfung spricht Sie ein Freund mit den Worten an: „An deiner Stelle würde ich mir noch das Buch von Zabel besorgen, das kommt unter Umständen dran.“ Mir fällt auf, dass Menschen, die gern Ratschläge verteilen, nur wenig Gespür für die momentane Befindlichkeit ihres Gegenübers haben. Obgleich sie dabei oft schroff zurückgewiesen werden, hindert sie das nicht in ihrem missionarischen Eifer.

„Deine schlaun Ratschläge kannst du dir sparen. Jetzt ist es zu spät.“

„Komm mir doch nicht mit so etwas!“

„Glaubst du allen Ernstes, dass ich heute noch losziehe, um mir dieses Buch zu besorgen?“

Derartige Kontra ändert bei unsensiblen Menschen leider wenig. Wer sich angegriffen fühlt, sucht gewohnheitsmäßig sein Glück in der Verteidigung. Das ist eine ausgesprochen schlechte Ausgangslage, um sich selbstkritisch mit den erteilten Ratschlägen zu befassen. Vielleicht können wir zur Reflexion anregen, wenn wir zunächst einmal klären, wie der Satz bei uns ankam.

„Du willst erreichen, dass ich optimal vorbereitet bin.“ **Aufforderung**

Oder: „Du willst verhindern, dass ich bei Zabel passen muss.“ **Aufforderung**

„Du machst dir Sorgen über meine Prüfung.“ **Selbstaussage**

Oder: „Du zerbrichst dir den Kopf, was ich noch benötigen könnte.“ **Selbstaussage**

„Du bezweifelst, dass ich an alles gedacht habe.“ **Beziehung**

Oder: „In deinen Augen bin ich nicht bestmöglich vorbereitet.“ **Beziehung**

Sobald Sie Ihrem Gesprächspartner bewusst machen, dass er Sie ratschlägt, können Sie beobachten, dass er seinen Ratschlag in der Regel zurücknimmt, ja sich entschuldigt und hinzufügt, dass das Ganze so nicht gemeint gewesen sei.

Auf dreiste Behauptungen wertschätzend reagieren

Es gibt noch einen weiteren Bereich, bei dem es Sinn macht, die Spontaneität des anderen zu stoppen: Wenn Behauptungen in den Raum gestellt werden, ohne dass diese auch nur ansatzweise untermauert werden.

„Ihre Zahlen stimmen nicht.“

„Ihr Unterricht ist uninteressant und langweilig.“

„Die Fakten sprechen gegen Sie.“

„Was Sie da vorschlagen, funktioniert in der Praxis niemals.“

„Offensichtlich übersteigt das deine Auffassungsgabe.“

Es ist weit verbreitet, sich dadurch zu wehren, dass man Gegenbehauptungen aufstellt oder versucht, den anderen zu verunsichern, indem man seine Aussagen in Zweifel zieht.

„Doch.“ – „Und ob!“

„Wie kommen Sie denn darauf?“

„Im Gegenteil, ich sage Ihnen, wie es wirklich ist.“

„Seien Sie sich mal nicht so sicher.“

„Das glaubst du doch selbst nicht.“

Statt uns in einem unproduktiven Machtkampf zu verausgaben, können wir das benennen, was dem anderen selbstverständlich ist, nämlich seine Sicherheit. Dadurch erfährt ein spontanes, also unwillkürliches Verhalten Beachtung. Die Natürlichkeit geht verloren. Lenken Sie dazu die Aufmerksamkeit des anderen auf seine Gewissheit:

„Ihre Zahlen stimmen nicht.“

„Mich überrascht, dass Sie sich absolut sicher zu sein scheinen.“

„Ihr Unterricht ist uninteressant und langweilig.“

„Sie äußern das mit ungewöhnlicher Sicherheit.“

„Die Fakten sprechen gegen Sie.“

„Sie scheinen über jeden Zweifel erhaben zu sein.“

„Was Sie da vorschlagen, funktioniert in der Praxis niemals.“

„Sie sind sich auf ungewöhnliche Weise Ihrer Sache gewiss.“

„Offensichtlich übersteigt das deine Auffassungsgabe.“

„Deine Sicherheit erstaunt mich.“

Der andere beginnt augenblicklich nachzudenken und wird unsicher, was sich in der typischen Frage ausdrückt: „Wieso?“

Manchmal reicht es, die Gewissheit Ihres Gegenübers allein dadurch zu reduzieren, dass Sie – wie besprochen – lediglich Ihrem Erstaunen Ausdruck verleihen, beispielsweise:

„Das überrascht mich.“

„Sie erstaunen mich.“

„Das macht mich stutzig.“

So bestätigend diese Äußerungen auf den ersten Eindruck wirken, so sehr tragen sie letztlich zur Verunsicherung bei. Aufgrund von Erfahrung rechnet Ihr Gegenüber mit Einwänden und Widerspruch. Stattdessen wird ihm seine Sicherheit zweifelsfrei bestätigt, und das führt paradoxerweise gerade zu **Zweifeln**.

Sie können das selbst leicht testen: Denken Sie an irgendetwas, an das Sie fest glauben, das für Sie eine hohe Sicherheit hat, vielleicht sogar zweifelsfrei gilt. Sobald Sie sich fragen, was Sie eigentlich so sicher macht und darüber nachdenken, woher Sie diese Sicherheit nehmen, kommen Sie ins Grübeln und flugs stellen sich Zweifel ein.

Alle hier besprochenen Reaktionsmöglichkeiten zielen darauf ab, den Gesprächspartner zum weiteren Sprechen aufzufordern. Zeigt sich, dass der andere Ihnen gar nicht böse gesonnen ist, werden Sie erleichtert sein, nicht aus Versehen Öl ins Feuer gegossen zu haben. Stellt sich jedoch heraus, dass der andere durchaus vorhat, Sie anzugreifen, werden Sie entdecken, dass die meisten Angreifer spätestens nach der zweiten Erwiderung aus dem Konzept geraten.

Das erklärt sich aus unserem Denken in Mustern:

- Angriff – Verteidigung
- Vorwurf – Rechtfertigung
- Frage – Antwort

Der Angreifer hat in der Regel lediglich seinen ersten Angriffssatz gegenwärtig. Er rechnet mit der Verteidigung, die ihm neuen Stoff

für weitere Angriffe gibt. Bleibt die Verteidigung aus, fehlt es gewissermaßen am Nachschub für weitere Ausfälle. Auch das Vorwurfsmuster läuft ins Leere, wenn die Rechtfertigung ausbleibt. Ebenso neigt der Frager dazu, seine nächsten Fragen aus der erwarteten Antwort abzuleiten. Bleiben diese Reaktionen aus, wird ein ungleich höherer intellektueller Aufwand benötigt, um den Angriff fortzusetzen. Nun durchbrechen wir das Muster nicht nur, indem wir schweigen – was immerhin eine unerwartete Reaktion darstellt. Stattdessen kehren wir die Erwartungen auf den Kopf, wenn dem Angreifer freundlich und respektvoll der Spiegel vorgehalten wird. Unvermittelt muss dieser Rechenschaft ablegen, was er eigentlich will. Er muss eine Entscheidung treffen, wie es nun – bewusst! – weitergehen soll. Nach meiner Erfahrung haben nur wenige Menschen den langen Atem, der nötig ist, um den Angriff trotz wertschätzender Gesprächsführung unvermindert aggressiv fortzusetzen.

Zusammenfassung

Wollen Sie spontanes Verhalten beenden, zeigen Sie dem anderen unverblümt, wie verwirrend seine Äußerung wirkt:

- „Sie überraschen mich.“
- „Was Sie sagen, verwirrt mich.“
- „Das erstaunt mich.“
- „Das macht mich stutzig.“
- „Das verwundert mich.“
- „Jetzt bin ich verduzt.“
- „Du verblüffst mich.“
- „Das macht mich sprachlos.“
- „Das macht mich platt.“
- „Du frappierst mich.“
- „Was du sagst, macht mich baff.“
- „Jetzt bin ich perplex.“