

1 Die Bedeutung der Rhetorik für die Soziale Arbeit

Überblick

Im ersten Kapitel wird das hier zugrundeliegende Rhetorikverständnis beschrieben und deutlich gemacht, warum die Soziale Arbeit zu einem großen Anteil eine Arbeit mit Sprache darstellt. Es wird hervorgehoben, dass die Soziale Arbeit aufgrund dieser sprachlichen Arbeit von der Rhetorik profitieren kann.

Die Soziale Arbeit als Profession beschäftigt sich mit der Fragestellung, wie man Menschen in Problemlagen unterstützen kann. Unabhängig von der umstrittenen Frage, ob die Soziale Arbeit als eigenständige Wissenschaft anzusehen ist, baut die Soziale Arbeit als relativ junge Disziplin auf vielen Ansätzen aus unterschiedlichen Disziplinen auf (siehe für einen kurzen Überblick Füssenhäuser 2022, 789 ff.; ausführlicher Engelke 1998, 9 ff.). Allein die Rhetorik wird kaum rezipiert, obwohl sie als jahrtausendealte Disziplin sowohl der Praxis als auch der Theorie der Sozialen Arbeit viel bieten kann. Grund für diese Zurückhaltung ist vermutlich ein einseitiges negatives Bild von der Rhetorik. Im Folgenden werden daher zunächst das dem Buch zugrundeliegende Rhetorikverständnis dargestellt und die Bedeutung der Rhetorik für die Soziale Arbeit erläutert. Beide Aspekte werden im folgenden Kapitel vertieft, wenn es konkret um das zugrundeliegende Menschenbild der Rhetorik und das Menschenbild der Sozialen Arbeit geht.

1.1 Was ist Rhetorik?

Rhetorik ist die Kunst der Persuasion. Dieses Verständnis von Rhetorik ist in Anlehnung an Aristoteles am bekanntesten und wird auch dieser Arbeit zugrunde gelegt. »Persuasion« wird im Deutschen meist mit »Überreden« oder »Überzeugen« übersetzt, doch beides trifft nicht ganz den Begriff der Persuasion, der letztlich nicht zwischen Überredung und Überzeugung unterscheidet. Diese Unterscheidung ist erst mit der Aufklärung in die deutsche Sprache aufgenommen worden und soll eine auf wahrer Erkenntnis beruhenden Überzeugung von einer auf bloßen Meinungen beruhenden Überredung trennen. Für das Verständnis der Rhetorik ist diese Unterscheidung allerdings verhängnisvoll; sie reproduziert eine schon in der Antike bei Platon angelegte Abwertung der »sophistischen« Rhetorik als den Bereich der unwissenschaftlichen Meinung, Überredung oder Manipulation (doxa) gegenüber einem Bereich der wissenschaftlichen und gesicherten Erkenntnis (episteme). Eine solche Differenzierung lässt sich nicht als klare Abgrenzung aufrechterhalten. Außer in der Mathematik gibt es kaum Bereiche, in denen Menschen mit kulturunabhängigen und zeitlos gültigen Argumenten »überzeugt« werden.

Gerade im Bereich der Sozialen Arbeit geht es meist nicht um allgemeingültige Wahrheiten, sondern um den Kontakt zu anderen Menschen und ihre Wünsche. Bei aller Diskussion um eigene wissenschaftliche Standards in der Sozialen Arbeit bleibt diese sehr handlungsbezogen und ist an der Wirkung von Interventionen in bestimmten Situationen interessiert. Das hat sie letztlich mit der Rhetorik gemein, denn der Wirkungserfolg kann immer auch rhetorisch beschrieben und analysiert werden. Dass das bislang kaum geschehen ist, liegt vermutlich an einem sehr einseitigen und negativen Verständnis von Rhetorik in der Sozialen Arbeit. Rhetorik wird von vielen Menschen als ein Mittel gesehen, ein Publikum im Monolog von der eigenen Ansicht zu überzeugen. Dabei wird übersehen, dass die Rhetorik schon in der Antike den Dialog teilweise einbezieht (z.B. Cicero 1997, Buch 1, 32) und handlungsbezogen (und damit auch interaktionsbezogen) unterrichtet wurde (Hetzl 2011, z.B. 130). Ferner befassen sich moderne Ansätze der Rhetorik explizit mit der Gesprächsführung, wie es insbesondere in der sogenannten Ge-

sprachsrhetorik der Fall ist (siehe hierzu z. B. Kallmeyer 1996, Knappe 2009, Hess-Lüttich 2021). Darüber hinaus ist Rhetorik auch keineswegs ein bloßes Mittel zur Überredung anderer Menschen, um diese für die eigenen Interessen zu nutzen.

Der ethisch korrekte Gebrauch der Rhetorik war immer schon ein wesentliches Thema in allen seriösen Ansätzen. Persuasion schließt keineswegs aus, sich um das Verstehen anderer Menschen zu bemühen. Im Gegenteil ist es sogar für den Persuasionsprozess notwendig, sich mit den Gefühlen und Bedürfnissen der Gesprächspartner*innen auseinanderzusetzen, um sie besser zu erreichen. Diesbezüglich hat die Rhetorik viel mit allgemeinen Ansätzen der Kommunikation gemein. Anders als diese betont sie jedoch stärker das Kommunikationsinteresse – also das, was im Kommunikationsmodell von Schulz von Thun als »Appell« bezeichnet wird (Schulz von Thun 1981, 29 f.). Insbesondere aber kann die Rhetorik anders als die Literatur zur psychosozialen Beratung und Gesprächsführung auf eine jahrtausendelange Tradition zurückblicken. Diese soll für die Soziale Arbeit nutzbar gemacht werden.

1.2 Bedeutung der Sprache für die Soziale Arbeit

Soziale Arbeit ist zu einem Großteil sprachliche Arbeit und diese bedarf zu ihrem effektiven Einsatz der Rhetorik. Mit »Sprache« sind in diesem Rahmen nicht nur verbale Äußerungen gemeint, sondern jegliche Formen der Kommunikation, die über Zeichen verlaufen – also auch Gesten, Mimik und Ausdruck. Schließlich soll nicht nur ein »Ja« rhetorisch betrachtet werden, sondern auch ein »Nicken«, welches ebenso ein Zeichen darstellt wie die verbal geäußerte Zustimmung. Für eine in diesem Rahmen nicht vertiefte Differenzierung des Begriffs Sprache siehe z. B. Kutschera (1993, 17) und Crystal (1995, 396 ff.). Die Soziale Arbeit ist rhetorisch.

risch in dem Sinne, dass man in der Sozialen Arbeit andere Menschen mit unterschiedlichen kommunikativen Mitteln zu etwas bewegen möchte.

Praxisbeispiele

Beispiele für solche Beeinflussungsversuche sind vielfältig: Ein jugendlicher Straftäter soll zu einem straffreien Leben bewogen werden; eine schwangere Frau soll den Konsum von Alkohol einstellen; eine Richterin soll die Entscheidung in einem Sorgerechtsstreit aussetzen, damit die Eltern in einer Mediation eine einvernehmliche Lösung entwickeln können; eine Kollegin soll davon überzeugt werden, mehr Fälle zu übernehmen etc.

Die Beispiele ließen sich leicht erweitern und geben einen Eindruck von der Vielfalt der Beeinflussungsversuche in der Sozialen Arbeit. »Beeinflussung« wird zwar gerade im psychosozialen Kontext teilweise als eine »Manipulation« angesehen und diese wird in der Regel negativ konnotiert (zu einem neutralen Manipulationsbegriff siehe Fischer 2017). Allerdings wäre es unrealistisch anzunehmen, dass wir ohne jegliche Intention zur Beeinflussung kommunizieren. Wir kommunizieren letztlich immer mit anderen Menschen, um sie in irgendeiner Weise zu beeinflussen. Das ist nur dann ethisch fragwürdig, wenn die Art der Beeinflussung darauf abzielt, die Autonomie anderer Menschen einzuschränken, um lediglich Eigeninteressen durchzusetzen. Die Frage der ethisch zulässigen und unzulässigen Beeinflussung ist ein Thema, das bereits in der Rhetorik seit der Antike diskutiert und auf das später ausführlicher eingegangen wird (► Kap. 3.1). An dieser Stelle soll nur deutlich werden, dass Soziale Arbeit zumindest auch persuasiv vorgeht und daher für die Profession interessant ist, wie man andere Menschen rhetorisch beeinflussen kann.

Es gibt aber noch einen zweiten Aspekt, der die Bedeutung der Rhetorik für die Soziale Arbeit unterstreicht. Sozialarbeiter*innen müssen, wie kaum eine andere Profession, unterschiedliche Sprachen miteinander verbinden. Sie müssen in der Lage sein, die Klient*innen mit ihrer Beschreibung des Problems abzuholen, das Problem aber auch in Hilfsangebote der Sozialen Arbeit übersetzen und professionsadäquat an Dritte kommunizieren.

Praxisbeispiel

Der 13-jährige Kai beschreibt die Schläge seines Vaters und seine entsprechenden Trotzreaktionen und Sticheleien als ein »Machtspiel«. Dieses »Machtspiel« wird bei der fallbearbeitenden Sozialarbeiterin je nach Kontext unterschiedlich bezeichnet werden. Im juristischen Kontext handelt es sich um eine Kindeswohlgefährdung. Wenn man einen Teilsorgerechtsentzug vor Gericht erwirken möchte, wird man somit eher den Begriff Kindeswohlgefährdung verwenden müssen. Gegenüber dem Vater mag sein gewalttätiges Verhalten als ein Zeichen von Hilflosigkeit gewertet werden. Hier sind systemische Beschreibungen sicherlich zielführender, wenn man dem Vater eine Erziehungsberatung nahelegen will. Möchte man Kais Handlungsoptionen stärken, könnte neben einer Aufklärung über die Grenzen des elterlichen Erziehungsrechts auch eine systemische Erklärung hilfreich sein, denn je stärker Kai »trotzt«, desto hilfloser fühlt sich eventuell der Vater, was ihn dann zum Schlagen veranlasst. Soziologisch gesehen könnte die Frage gestellt werden, welche Generationen in welchen Orten und Schichten verstärkt mit Schlägen großgezogen wurden und solche Erfahrungen nunmehr reproduzieren.

Sozialarbeiter*innen müssen früh lernen, »anschlussfähig« zu kommunizieren – also in einer Form zu sprechen, die nicht nur von den Klient*innen, sondern auch von anderen Professionen verstanden wird. Das ist eine Leistung, die immer hilfreich ist. Sie ist für die Soziale Arbeit allerdings elementar, weil diese davon lebt, verschiedene Alltagswelten zu verbinden und die Anliegen der Klient*innen in Angebote der Sozialen Arbeit zu übersetzen (siehe auch Thiersch 2020, 72, 108).

Praxisbeispiel

Ob der Schlag eines 14-jährigen Jungen in den Magen seines Mitschülers als »Körperverletzung«, als »mangelnde Impulskontrolle«, als »hormongesteuerte Überreaktion« oder als »Überforderung von Jugendlichen in einer leistungsorientierten Gesellschaft« beschrieben

wird, hängt sehr davon ab, mit wem gerade gesprochen wird. In der Sozialen Arbeit sollten alle Systeme bedient werden können.

Gut zu merken



In der Sozialen Arbeit geht es auch darum, Einfluss auf andere Menschen zu nehmen. Hierzu ist es wichtig, sie in ihrem Denken und ihren Bedürfnissen zu erreichen und insoweit »anschlussfähig« zu kommunizieren.

Reflexionsfragen



- Wie sehr passen Sie sich bewusst oder unbewusst im Sprachgebrauch an andere Menschen und Situationen an?
- Ist diese »Anpassung« eine Verstellung, um andere Menschen in Ihrem Sinne zu manipulieren? Ist sie eher eine Form von Wertschätzung gegenüber anderen Menschen, die auf diese Weise besser erreicht werden können? Wie können Sie diese beiden Extremformen voneinander unterscheiden?

Weiterführende Literatur



Fischer, Alexander (2017): Manipulation. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
Kramer, Olaf (2023): Böse Rhetorik? In: Spektrum der Mediation Ausgabe 91, S. 12–14.
Ueding, Gert, Steinbrink, Bernd (1994): Grundriss der Rhetorik. 3. Aufl. Stuttgart/Weimar: J. B. Metzler.

2 Das Menschenbild in der Rhetorik und seine Parallelen in der Sozialen Arbeit

Überblick

Während im ersten Kapitel der Fokus auf sprachlicher Arbeit gelegen hat, wird in diesem zweiten Kapitel das Menschenbild in der Sozialen Arbeit und der Rhetorik betrachtet. Es wird gezeigt, dass beide Disziplinen viele Parallelen in ihrem Blick auf den Menschen aufweisen.

Hans Blumenberg (1991) hat in seiner anthropologischen Annäherung an die Aktualität der Rhetorik deutlich gemacht, dass der Mensch als Mangelwesen der Rhetorik *bedarf*. Der Mensch sei weder in der Lage, eine vermeintlich objektive Wahrheit zu erkennen, noch habe er die zeitlichen Kapazitäten, jede Situation wissenschaftlich in unbegrenzter Zeit auszu diskutieren. Er kommt daher zu der Schlussfolgerung: »Evidenzmangel und Handlungszwang sind Voraussetzungen der rhetorischen Situation« (Blumenberg 1991, 297). Nur weil wir Menschen kein gemeinsames Verständnis von Wahrheit haben und uns eine subjektive Weltsicht aufgrund unserer Vorerfahrungen konstruieren, sind wir im Zusammenleben davon abhängig, uns wechselseitig unsere Ansichten zu kommunizieren und zu einem gemeinsamen Verständnis zu kommen. Das wird im Folgenden genauer ausgeführt. Eine Konsequenz daraus ist das Interesse an anderen Menschen, welches eine Grundlage für die Soziale Arbeit darstellt.

2.1 Das Fehlen von allgemeingültigen Gewissheiten

Die Sehnsucht des Menschen nach Klarheit und Orientierung ist groß. Die Suche nach zeit- und kulturunabhängigen Wahrheiten ist daher sehr naheliegend. Die Suche hat sich bislang (eventuell mit Ausnahme einiger naturwissenschaftlicher und mathematischer Erkenntnisse) als erfolglos erwiesen. Das ist ein starkes Indiz dafür, dass solche Wahrheiten schlicht nicht existieren. Gerade in den für die Soziale Arbeit relevanten Situationen geht es nicht um den mathematischen Beweis, dass die Winkelsumme von Dreiecken in der Euklidischen Geometrie stets 180° beträgt. Vielmehr geht es um komplexe interdependente Konfliktsituationen, die nicht mit einer Suche nach Wahrheit, sondern nur durch eine gemeinsame *Verständigung über unterschiedliche Wahrnehmungen* befriedet werden können.

Praxisbeispiel

In einer betreuten Wohngruppe gibt es Streit darüber, ob sich Claudia ausreichend in die täglichen anfallenden Arbeiten einbringt. Monika wirft Claudia »Faulheit« vor. Claudia verteidigt sich, indem sie sagt, dass sie sich nur zurückziehe, weil sie Angst vor Monika habe, die sie stets aggressiv angehe. Monika wiederum hält das für eine Ausrede und meint, wenn Claudia ihren Beitrag zur Wohngruppe leisten würde, wäre sie keineswegs aggressiv. Es ist in einer solchen Situation müßig zu klären, ob Claudia sich zunächst zu wenig eingebracht und die Aggressivität von Monika provoziert hat oder ob umgekehrt Monikas Aggressivität zu Claudias Rückzug führte. Es wird sich nicht klären lassen, wer »angefangen« hat. Vielmehr erleben sich beide Seiten als reagierend und es ist hilfreicher, mit ihnen die bestehende Interaktionsdynamik und alternative Verhaltensmöglichkeiten zu besprechen, als Ursachenforschung zu betreiben.

Watzlawick, Beavin und Jackson (1996, 92 ff.) haben in Fällen wie dem genannten Beispiel auf die Willkürlichkeit der Interpunktion hingewiesen: Claudia wird immer an einem Punkt beginnen, an dem sie auf Monika reagiert, wohingegen Monika nur einen etwas früheren Zeitpunkt wählen muss, um ihr Verhalten als eine Reaktion auf Claudia zu beschreiben. Die unterschiedlichen Wahrnehmungen entstehen aber nicht nur aufgrund einer unterschiedlichen Interpunktion, sondern auch, weil die auf den Menschen einwirkenden Informationen gar nicht alle verarbeitet werden können und daher schon vor ihrer bewussten Wahrnehmung einige Informationen verloren gehen (Vester 1986, 58 ff.). Auch werden Sinneseindrücke durch den Kontext verfälscht, in dem sie wahrgenommen werden (Plous 1993, 83 ff.) – sodass z. B. Relationen in unterschiedlichen Kontexten anders wirken. Wir frieren beispielsweise im Herbst bei 15 °C nach einem warmen Sommer und empfinden die gleiche Temperatur im Frühling als warm. Aus diesen Gründen können wir uns nur in Ausnahmefällen auf klare »Evidenzen« berufen und müssen unterschiedliche Wahrnehmungen kommunizieren. Fast alle vermeintlichen Evidenzen können aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden. Dieser Relativismus ist bereits in vielen Ansätzen der sophistischen Rhetorik angelegt (siehe Kerferd 1981, 83 ff.).

2.2 Die Konstruktion von Wahrheit

Es ist allerdings nicht nur so, dass wir schlicht die Welt unterschiedlich wahrnehmen. Wir konstruieren uns auch unsere Wahrheiten aufgrund von Vorinformationen. Was in der Kommunikationswissenschaft teilweise als Echo-Kammer-Effekt beschrieben wird, wurde allgemeiner von Piaget in seiner Arbeit über den Aufbau der Wirklichkeit beim Kinde vorweggenommen (Piaget 1998, 337 ff.): Schon Kinder bemühen sich um Orientierung in einer komplexen Welt. Deshalb führen neue Informationen nicht stets zu einem Umdenken bzw. einer Anpassung des eigenen Denkens an die neuen Informationen (Akkommodation). Viel-

mehr werden auch viele Informationen an das eigene Weltbild angepasst (Assimilation). Dadurch können sich beispielsweise viele Vorurteile entgegen vielzähliger Gegenbeispiele erhalten. Eine ausländerfeindlich eingestellte Person wird z.B. ihr sympathische Menschen nicht als Ausländer*innen wahrnehmen oder (sofern ihr bekannt ist, dass es Ausländer*innen sind) als Ausnahme ansehen. Allerdings ist die Assimilation nicht nur negativ. Sie ist notwendig, um eine Orientierung zu ermöglichen. Die Gestaltpsychologie hat vielfältige Phänomene beschrieben, in denen wir aus Teilwahrnehmungen ein Gesamtbild konstruieren (siehe für einen Überblick Tholey 1999, 249 ff.). Ähnlich ist das in der Rechtsprechung bekannte Phänomen des »Knallzeugen« (siehe z. B. OLG Düsseldorf vom 06.03.2006 – I-1 U 171/05, Rdnr. 61): Zeugen haben einen »Knall« gehört und sich reflexartig umgedreht. Nunmehr konstruieren sie im Gehirn auch den Auslöser des Knalles und meinen, den Unfall nicht nur gehört, sondern auch gesehen zu haben. Werden Informationen nur noch assimiliert, sind wir unfähig zu lernen. Würden wir unser Denken an jede neue Information akkommodieren, könnten wir nie auf unseren Erfahrungen aufbauen und ebenfalls nicht lernen. Es bedarf stets einer angemessenen Balance zwischen Akkommodation und Assimilation (wobei die Frage der »richtigen« Balance schon sehr unterschiedlich beantwortet werden kann). Entsprechend werde ich andere Menschen nur erreichen, wenn meine Informationen und Gedanken für sie »anschlussfähig« sind. Ich muss mich mit anderen Worten auf die Menschen einstellen, mit denen ich kommuniziere. Das klingt trivial, ist allerdings im Alltag häufig eine große psychologische und rhetorische Herausforderung.

Praxisbeispiel

Kai (35 Jahre alt) hat keinen Schulabschluss und ist seit fünf Jahren arbeitslos. Er lässt sich vor seiner Sozialarbeiterin Eva (29 Jahre alt) zu einer Schimpftirade über Ausländer*innen hinreißen, die angeblich den Deutschen die Arbeitsplätze wegnehmen würden. Will Eva mit Kai im Dialog bleiben und ihn dazu motivieren, seine Vorstellung zu überdenken, wird sie ihn kaum mit Statistiken über die tatsächlichen Arbeitslosenzahlen, den bestehenden Fachkräftemangel in vielen Be-