VERBALE SELBSTVERTEIDIGUNG I

COPYRIGHT
ELLEN PREUSSING
HTTP://ELLENPREUSSING.COM

Nur wenn Du weißt, dass Du gerade manipuliert wirst, kannst Du Dich dagegen wehren. Deshalb finde ich, dass auch die manipulative oder auch schwarze Rhetorik einen Platz in der Vet Academy verdient hat. Ein Grundwissen soll Dir dabei helfen nicht über den Tisch gezogen, bzw. übervorteilt zu werden.

Ich greife hier erst einmal nur drei Bereiche dieser Manipulationen auf.

1. Die Scheinargumente
2. Techniken zum Druck aufbauen
3. Kognitive Verzerrungen

Wir starten mit den

Scheinargumenten

Der Duden beschreibt ein Scheinargument als einer genaueren Prüfung nicht standhaltendes, nicht stichhaltiges Argument.

Dir wird es sicher nicht entgangen sein, dass viele Menschen gar keine richtigen Argumente nutzen, sondern eher fadenscheinige, oft unlogische Begründungen, als Erklärungen getarnt geben. Gepaart damit werden dann auch noch unpassende Beispiele angeführt, die überzeugen sollen. Interessanterweise lassen sich viele Menschen mit dieser Technik um den Finger wickeln. Wenn Du in Deinen Erinnerungen gräbst, warst Du wahrscheinlich auch einmal einer von ihnen.

Das hat auch etwas damit zu tun, dass uns Menschen meist schon das Gefühl einer Erklärung zu erhalten reicht, zum Beispiel mit einem Satz beginnend mit `weil´, um in einen automatisierten Modus zu fallen (Studie von Ellen Langer, Harvard).

Schauen wir uns einmal explizite Beispiele zu Scheinargumenten an.

Die Mitleidstechnik

Was Dir wahrscheinlich gerade im Zusammenhang mit Tieren und vielleicht auch mit Mitarbeitern bekannt vorkommen dürfte, ist das Emotionsapell oder die Mitleidstechnik.

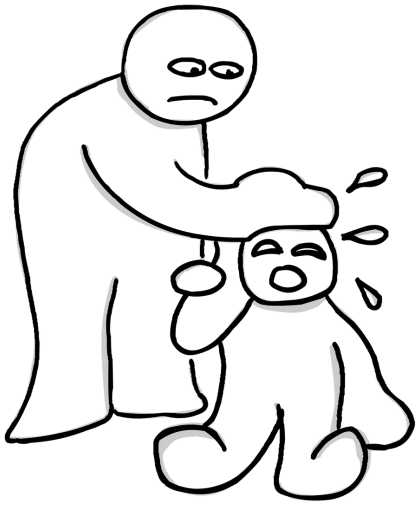
Oft fängt es damit an, dass das Tier der Familie so wichtig ist, aber aufgrund verschiedener Umstände kein Geld dafür da ist diese Behandlung oder Operation durchzuführen. Vielleicht kommen sogar Tränen mit ins Spiel und die traurigen Kinder oder die arme Grossmutter wurden auch gleich mitgebracht, um den Preis zu reduzieren.

Bereits Sokrates stand dafür ein kein `argumentum ad misericordiam´ zu verwenden, da es darum ginge die Unschuld zu beweisen und nicht Mitleid zu erregen.

Aber warum funktioniert die Mitleidstechnik eigentlich so gut?

Jemand spielt uns das Mitleid nur vor und wir rennen und helfen. Es funktioniert deshalb so gut, weil uns unsere Eltern und die Gesellschaft zu guten Menschen erzogen haben. Und da wir mit dem was wir tun versuchen ein guter Mensch zu sein, kommt unser automatisiertes Programm zum Einsatz und versucht alles, um in der Situation zu helfen.

Dies ist in einigen Situationen sicherlich auch genau richtig so und zeichnet uns Menschen als soziale Lebewesen aus. Leider gibt es auch immer wieder Menschen die diesen Effekt für sich ausnutzen. Sie freuen sich insgeheim, wenn ihnen wieder ein Gutmensch ins Netz geht. Einige setzen es sogar nicht einmal bewusst ein, sondern haben in ihrem persönlichen Verhaltens-Programm gespeichert, dass es von Vorteil ist, wenn man schnell weint und eher hilflos erscheint. Gern werden dazu auch Geschichten ausgeschmückt oder sogar bewusst komplett erfunden. Auch mit der Stimmlage oder dem Kindchenschema (hier dem Druck durch das Tierleid) kann bewusst gearbeitet werden.

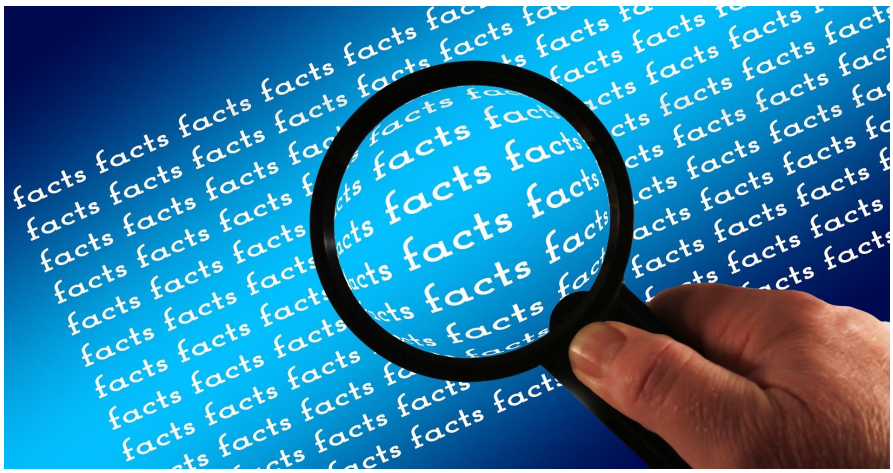


Mitleid bewusst als argumentatives Mittel einzusetzen ist ziemlich gemein. Je mitfühlender ein Mensch ist, desto besser kann man ihn ausnutzen. Je emotionaler und lebensnaher die Situation geschildert wird, desto wahrscheinlicher ist es, dass diese Perspektive vom `Opfer´ übernommen wird. Gerade in Krisenzeiten könnte dies Argument aber tendenziell zunehmen (Umsatzeinbußen, verlorener Arbeitsplatz etc.).

Auch bei Wochenenddiensten oder frühem Verlassen der Praxis wird die Mitleidstechnik gerne eingesetzt. Bei der Urlaubsplanung, vor allem wenn es sich um Brückentage oder Hauptferienzeiten handelt und Kollegen ebenfalls Ferien haben möchten, kommt die Methode auch gern zum Einsatz. Deine Aufgabe als Chefin ist es nun herauszufinden, was dahintersteckt, damit nicht derjenige der am lautesten schreit gewinnt.

Ich denke Du kannst diese Liste an Beispielen sehr erfolgreich weiter fortsetzen, wenn Du an tägliche Situationen oder Deine Kinder oder Deinen Partner denkst.

Was Du für Dich mitnehmen kannst, ist, dass es sich bei der Mitleidstechnik um Scheinargumente handelt. Fast immer steckt kein echter Grund dahinter, oder zumindest nicht im Ansatz so schlimm wie es dargestellt wird. Es wird hier stark mit der Erzeugung von Emotionen gearbeitet, wobei das kognitive Denken etwas in den Hintergrund tritt.



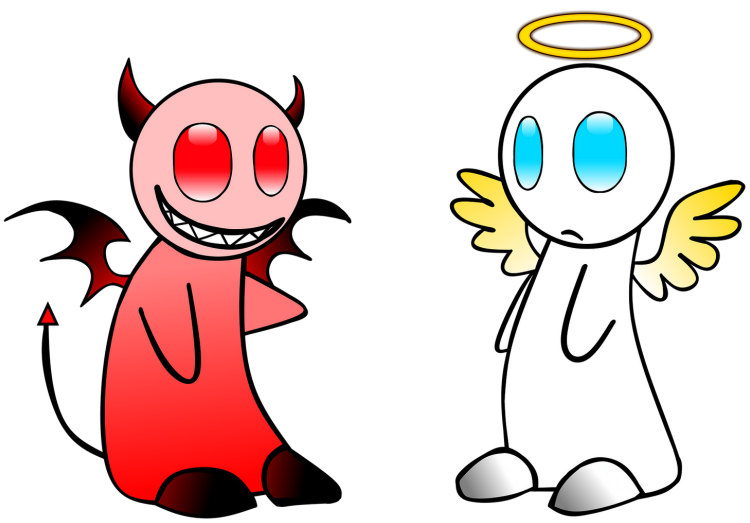
Das Mitleidsargument sollte immer basierend auf dem Beitrag zum Ziel des Dialoges bewertet werden. Als ersten Schritt solltest Du also immer herausfinden, in welche Form der Argumentation der Gesprächspartner Dich verwickeln möchte.
Dann kommt die Frage wieviel Gewicht solltest Du der Mitleidstechnik geben? Geht es darum jemanden vorm verhungern zu retten oder ist es nicht ganz so einschneidend? Oft ist es so, wenn jemand sagt er habe kein Geld, man ihm aber eine tolle Gelegenheit bietet sicher sein Geld zu verdoppeln plötzlich die Mittel zur Verfügung stehen. Wenn Du eine Manipulation erkannt hast, wäre eine Form zu reagieren den fehlenden sachlichen Grund anzuführen.

Ein Beispiel:

Wenn eine Kollegin sagt, dass es bei ihr schlecht an dem Wochenende oder anderen Ferienterminen geht, dann könntest Du ganz höflich fragen, ob es denn auch einen sachlichen Grund gibt, warum somit der andere Kollege zwei Wochenenddienste in Folge machen oder die andere Kollegin ihre Ferien umplanen muss. Das ist ein indirekter Wink mit dem Zaunpfahl, dass Du eben noch keinen Sachgrund gehört hast. Ausserdem gibst Du der Kollegin, die du im Verdacht hast zu manipulieren auch eine Möglichkeit Stellung zu nehmen. Vielleicht hat sie sich auch unglücklich ausgedrückt und der Sachgrund kommt noch. Wenn der auch wieder schwammig ist, hinterfrage weiter! Sie wird Dich dafür voraussichtlich nicht lieben, aber Du gibst damit allen die gleiche, **faire Chance**.

Handelt es sich um eine klare und auch wiederkehrende Manipulation kannst Du auch direkt und **klar ansprechen**, dass bei Dir die Mitleidstour nicht funktioniert. Dann könntest Du, um beim Beispiel der hohen Preisen zu bleiben sagen, dass Du offen für alternative Zahlungsmodalitäten bist und zum Beispiel ein Vertrag für monatliche Ratenzahlung denkbar wäre. Also der direkte Weg, weg vom Mitleid hin zur objektiven Lösung.

Als Antwort aus der Kiste der schwarzen Rhetorik (bitte nicht als Aufforderung verstehen) könnte man im Falle der zu teuren Behandlung oder Operation fragen: Wenn das Geld so knapp ist werden Sie ja offenbar auch Probleme mit der Zahlung von Futter und Pflege haben? Und da Ihnen so viel am Wohlergehen des Tieres gelegen ist, sollten Sie vielleicht überlegen einen anderen Besitzer für das Tier zu finden. Ich kann ihnen da Empfehlungen geben. Denn was passiert, wenn das Tier unbehandelt bleibt? Das wäre ja ohne Zweifel nicht tierschutzgerecht (vielleicht sogar bereits vom Besitzer als Druckmittel des Mitleids eingesetzt, dann Wortlaut aufgreifen). Da müssen Sie schon überlegen wieviel Ihnen das Wohl ihres Tieres wirklich am Herzen liegt.



Oder man kann mit einer Mitleidstechnik kontern.

Ja, ich sehe täglich so viele Tiere die Hilfe benötigen, aber deren Besitzer nicht das geben können oder wollen, was nötig ist. Wir versuchen schon alles, aber wenn wir allen Wünschen um Nachlässe nachgeben würden, könnten wir die Praxis gleich morgen schließen und das ganze Team würde seinen Job verlieren. Und das wollen Sie doch auch nicht, oder?

Der wichtigste Schritt ist und bleibt aber darin ein Scheinargument zu erkennen.

Die halbe Wahrheit

Kommen wir nun zu der zweiten Technik aus dem Bereich der Scheinargumente. sie wird als die `half truth´ oder halbe Wahrheit bezeichnet. Wie der Name schon sagt, wird dadurch manipuliert, dass ich meinem Gesprächspartner nicht die ganze Information gebe, sondern oft die entscheidende Hälfte vorenthalte. Dies kann klassisch in Verkaufssituationen der Fall sein, wenn die Vorteile des Autos, der Versicherung oder des Hauses aufgezählt werden, die negativen Aspekte dabei aber, wie durch Wunderhand unter den Tisch fallen. Damit lügt der Verkäufer eindeutig nicht. Er spricht nur nicht alles aus. Kinder machen dies übrigens auch gern, um möglichen Nachteilen zu entgehen.

Politiker und Wirtschaftsbosse sind auch sehr gut damit. Das sehen wir regelmäßig in den Medien. Den Klassiker kennen wir sicher von Bill Clinton und seiner kleinen Affäre mit Monica Lewinsky. Wenn Du aber jetzt davon ausgehen musst, dass die zweite Hälfte der Information nicht genannt wurde, stellt sich natürlich die Frage wie Du damit umgehst?

Hier kommen wir wieder zu den Mitteln der Kommunikation. Möchtest Du Dich dem Manipulanten entgegenstellen, kannst Du dies mit Fragen tun. Dies ist der beste Weg um ihm auf die Schliche zu kommen. Menschen die die halbe Wahrheit- Methode einsetzen, wollen damit oft vermeiden zu lügen. Orientiere Deine Fragen somit direkt auf die fehlende Komponente. Beim Auto könnte das die Frage nach dem bekanntesten Nachteil oder den häufigsten Gründen von Reparaturen dieses Modelles sein. Achte bei seinen Antworten darauf ob sich die Stimmlage oder die Lautstärke ändert. Auch, ob er körpersprachliche Signale gibt, die Hände hochnimmt, die Füße zur Flucht parat macht oder sogar einen Schritt zurückweicht. Gibt es gemäß seiner Aussage keine negativen Aspekte, gehe davon aus, dass hier jemand vor Dir steht, der sogar zu einer Lügentechnik greift.

Überlege Dir auch hier gern generelle Fragen, die Du stellen magst, wenn Du eine Mitleidstechnik vermutest. Dann funktioniert das Ganze auch unter Stress und Zeitdruck im Alltag ziemlich gut.

Alle Techniken kannst Du theoretisch auch selbst einsetzen. Bei der Aufklärung zu Operationsrisiken oder dem möglichem Erfolg einer Therapie könnte es naheliegend sein. Das mag in dem Moment auch einfacher erscheinen. Überlege Dir einfach, welche Konsequenzen es haben könnte. Fühlt es sich für Dich ok an, weil Du einem Besitzer eine Entscheidung erleichterst oder einem Tier einen langen Leidensweg ersparst? Dann gibt es sicher auch Situationen, wo es sinnvoll sein kann. Ich würde aber immer raten, es Dir nicht zu einer Gewohnheit zu machen, sondern andere Wege zu finden.

Die Fait-accompli-Technik

Die `Fait accompli´ Technik kommt aus dem Bereich der **Verhandlungen**. Hierbei wird ein Verhandlungspartner vor vollendete Tatsachen gestellt, ohne auf dessen Interessen Rücksicht zu nehmen. Wenn jemand die Technik sehr gut beherrscht, kann er etwas so erscheinen lassen, als könnte nichts mehr am Status Quo geändert werden. `Das ist schon beschlossene Sache´ wäre zum Beispiel ein typischer Satz. Diese Technik hat viel mit Macht zu tun. Wenn die **Machtverhältnisse** entsprechend verteilt sind oder Du, als überrumpelte Partei dies als gegeben annimmst, bleibt Dir im Grunde genommen keine andere Wahl, als die Tatsachen zu akzeptieren.

Ich würde diese Technik aufgrund des Ungleichgewichtes sogar schon in den Bereich der **Erpressung** einordnen. Sie wird leider immer wieder in der Führung eingesetzt, findet aber auch in Verhandlungen von grossen Unternehmen mit kleinen Zulieferern ihren Einsatz.

Du wirst Dich fragen, was das mit der Tierarztpraxis zu tun hat?

Grundsätzlich kann diese Technik vom Chef oder Chefin oder jedem Kollegen kommen.

Auch Patientenbesitzer können, vor allem, wenn sie sich für wichtig und einflussreich halten, zu dieser Technik greifen.

Manchmal wird diese Technik auch eingesetzt, wenn Praxen direkt übernommen werden und entweder Verhandlungen im Gange sind oder eine Vereinbarung einer Übergangszeit besteht.

Wichtig im Umgang damit ist es, dass Du geistig erst einmal einen Schritt zurück machst. Lasse Dich nicht beeinflussen von den eingefärbten Argumenten, sondern beleuchte so objektiv wie möglich Deine Möglichkeiten. Hier kannst Du auch wieder mit Fragetechniken arbeiten, um zu beleuchten inwiefern denn wirklich schon alles komplett fixiert und in trockenen Tüchern ist. Du wirst herausfinden, dass die meisten Dinge im Leben reversibel sind. Darin liegt Deine Chance Dich gegen diese Technik zu erwehren. Denn deckst Du dies auf, verliert die Methode an ihrer Wirkung.

Vielleicht ziehst Du hier auch noch einen Unbeteiligten hinzu, wenn Du zu nah dran bist und unsicher, was ja das Anliegen des Manipulanten ist! Je nach der Tragweite kann das von der Freundin oder dem Partner bis hin zu professioneller Unterstützung reichen. Nicht selten überschätzen sich Manipulanten und unterschätzen das Risiko, dass der vermeintlich schwächere Verhandlungspartner plötzlich andere Optionen hat, bzw. sogar in der stärkeren Position ist. Ziehe also nicht zu schnell den Kopf ein, wenn Dich jemand vor vollendete Tatsachen stellt und damit Druck aufbaut.

Wenn Du jetzt denkst, dass das vielleicht auch eine nützliche Technik für Dich wäre, möchte ich Dich fragen, ob Du oder jemand in Deinem Umfeld einmal einen Vorgesetzten hatte, der regelmäßig beispielsweise gesagt hat, dass eine Sache so beschlossen ist und somit ab jetzt in Kraft tritt? Dies kann aus der Führungsperspektive einerseits viel Zeit sparen oder auch kontroverse Entscheidungsprozesse abkürzen. Auf der anderen Seite lässt es sehr wenig Platz für eigene Meinungen, gibt das Gefühl von Über-, bzw. Unterlegenheit und kommt eher dominant rüber. In Ausnahmesituationen mag das auch für Dich hilfreich sein, denn interessanterweise hinterfragen die wenigsten, ob das wirklich eine vollendete Tatsache ist oder nicht. Aber wenn Du es zur Gewohnheit werden lässt, wird Dich Dein Team mit ziemlicher Sicherheit zumindest geistig und auf Dauer auch physisch verlassen.

Hast du das Pech eines **manipulativen Vorgesetzten**, so versuche so objektiv wie möglich seine bevorzugten Techniken zu identifizieren. Mit dem Wissen, kannst Du nun strukturiert einen `Schlachtplan´ für sinnvolle Gegenmaßnahmen ergreifen. Da es jedoch zu einem Ungleichgewicht der Macht kommen kann, welches gegen Dich gerichtet ist, kann dies ein langer Weg sein, den Du im schlimmsten Fall auch an einem Punkt verloren geben musst.

Bei **manipulativen Angestellten** gehst Du den gleichen Weg über die Identifizierung der Technik und strukturierte Gegenmaßnahmen. Aber hier hast Du auch noch Führungstechniken zur Auswahl, welche Du entsprechend angepasst anwenden kannst. Aber auch hier kann ein eingefleischter Manipulant sich aufgrund seiner Verhaltensweisen und fehlender Selbstreflexion als sehr harte Nuss erweisen. Zum Glück gibt es nur wenige von dieser Sorte.