



HAUFE.

TASCHEN GUIDE  
plus

Andreas Edmüller · Thomas Wilhelm

# Manipulations- techniken

Erkennen und abwehren

## **Hinweis zum Urheberrecht:**

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

Bitte respektieren Sie die Rechte der Autorinnen und Autoren, indem sie keine ungenehmigten Kopien in Umlauf bringen.

Dafür vielen Dank!

# Manipulationstechniken

## Erkennen und abwehren

Andreas Edmüller

Thomas Wilhelm

5. Auflage

**HAUFE.**

# Inhalt

## Teil 1: Praxiswissen Manipulationstechniken

<b>Was ist Manipulation?</b>	<b>7</b>
▪ Ein alltägliches Phänomen	8
▪ Wie sollte man mit Manipulation umgehen?	10
▪ Sechs Maximen für den Umgang mit Manipulation	12
<b>Typische Manipulationsstrategien</b>	<b>15</b>
▪ Die Blockadestrategie	16
▪ Die Durchsetzungsstrategie	17
▪ Sabotage im Gespräch	19
▪ Sabotage nach dem Gespräch	21
<b>Elegante Abwehrtechniken</b>	<b>23</b>
▪ Fragen und zuhören	24
▪ Das Gespräch versachlichen: der Präzisierungstrichter	32
▪ Ignorieren und weitermachen	34
▪ Dumm stellen und Band zurückspulen	35
▪ Schallplatte mit Sprung	36
▪ Perspektive wechseln	38

▪ Aus der Situation treten	39
▪ Wie Sie mit Blockaden umgehen	41
▪ Wie Sie ein Gespräch abbrechen	45
<b>Argumentationsfallen und Scheinargumente</b>	<b>47</b>
▪ Wie Sie sich wehren	48
▪ Schwarz-Weiß-Malerei	49
▪ Der Fehlschluss der falschen Alternative	51
▪ Das falsche Dilemma	54
▪ Die Analogiefalle	56
▪ Schwarzfärberei	61
▪ Die Rutschbahntaktik	64
▪ Die Präzisionsfalle	67
▪ Die Autoritätstaktik	69
▪ Die Brunnenvergiftung	72
▪ Die Evidenztaktik	76
▪ Die Garantietaktik	78
▪ Die Traditionstaktik	80
▪ Die Tabuisierungstaktik	82
▪ Die Perfektionsfalle	85
▪ Die Irrelevanztaktik	87
▪ Der Angriff auf die Person	89

---

▪ Der Angriff auf die Unparteilichkeit	96
▪ Die Prinzipienfalle	98
▪ Emotionale Appelle	101
▪ Die Strohmanntaktik	109
▪ Der Trivialitätstrick	112
▪ Der Zirkelschluss	114
▪ Der Mengentrick	116
▪ Die Perspektivefalle	118
▪ Der definitiorische Rückzug	120
▪ Absicherungstaktik und Sicherheitsleinen	121

## Teil 2: Training Manipulationstechniken erkennen und abwehren

- Das ist Ihr Nutzen 126
- Im Sog der Emotionen 127
- Falsche Fährten 139
- Wenn der Schein trügt 149
- Beziehungspflege 161
- Logischer Treibsand 179
- Kausale Irrtümer 191
- Verhandlungspoker 203
- Unfreundliche Attacken 223
- Manipulationen im Alltag 235
  
- Stichwortverzeichnis 249

## Vorwort

Wenn Sie Menschen danach fragen, was ihnen in der Kommunikation mit anderen wichtig ist, worauf sie besonderen Wert legen, dann erhalten Sie häufig Begriffe zur Antwort wie Vertrauen, Ehrlichkeit, Glaubwürdigkeit, Offenheit oder Toleranz. Im Alltag, nicht zuletzt auch im Berufsalltag, erleben wir jedoch oft das genaue Gegenteil. Und zwar meistens dann, wenn es darum geht, den eigenen Standpunkt oder die eigenen Interessen durchzusetzen. Nicht selten ist dann das letzte Mittel, zu dem man greift, Manipulation.

Erfahren Sie, welche Arten von Manipulation Ihnen begegnen können und mit welchen Methoden Sie sich elegant davor schützen, wie Sie in emotional belasteten Situationen die Gesprächsinitiative behalten und Ihre Interessen wahren und wie Sie klassische Argumentationstaktiken und Scheinargumente wirkungsvoll abwehren. So können Sie Gespräche, egal ob in der Gruppe oder unter vier Augen, lösungsbezogen und sachlich gestalten. Und Sie haben es selbst in der Hand, eine Atmosphäre von Vertrauen, Ehrlichkeit, Glaubwürdigkeit, Offenheit und Toleranz zu schaffen.

*Dr. Andreas Edmüller, Dr. Thomas Wilhelm*



# Was ist Manipulation?

Je mehr Schwäche, je mehr Lüge. Die Kraft geht gerade.

*Jean Paul*

Warum gelingt es manchen Menschen immer wieder, andere zu etwas zu bringen, was diese eigentlich gar nicht wollen? Warum übernehmen wir Standpunkte und Argumente, obwohl wir deutlich spüren, dass wir gerade etwas gegen unseren Willen und gegen unsere Interessen tun? Die Antwort: Wir werden manipuliert. Häufig wird so geschickt manipuliert, dass der Manipulierte gar nicht merkt, wie ihm geschieht.

In diesem Kapitel erfahren Sie

- woran man Manipulation erkennt,
- wie man mit Manipulation umgehen kann.

## Ein alltägliches Phänomen

Wie oft akzeptieren wir Meinungen oder lassen uns auf Positionen festlegen, die wir eigentlich nicht vertreten möchten? Wir lassen uns überrumpeln und geben den eigenen Standpunkt wider besseres Wissen auf. Dies kann überall passieren, wo Menschen miteinander reden: in Diskussionen, in Verhandlungen, in Konflikt- oder Kritikgesprächen oder in Gesprächen mit Freunden.

Doch wie reagieren? – Meist wenden wir die typischen Verhaltensmuster gegen Manipulationsversuche an: Wir schlagen zurück und versuchen ebenfalls zu manipulieren oder wir ergreifen die Flucht, lassen uns einschüchtern und geben uns geschlagen.

Wer manipulieren will, hat viele Möglichkeiten, seine Ziele und Absichten zu verwirklichen. Hier nur ein paar Beispiele:

### BEISPIELE

---

Der Manipulator schmeichelt: »Frau Müller, erst gestern habe ich noch zu Herrn Meier gesagt, wie froh wir sein dürfen, Sie in unserem Haus zu haben. Um so weniger verstehe ich im Moment ...«

Er droht: »Überlegen Sie sich gut, ob Sie sich wirklich weiter auf diese Weise verhalten wollen. Wir haben nämlich auch andere Möglichkeiten, um ...«

Er macht Zugeständnisse auf persönlicher Ebene, um auf sachlicher Ebene ein Entgegenkommen zu erringen: »Wissen Sie was, ich habe eine Idee: Ich werde mich um eine Lösung für Ihr kleines familiäres Problem bemühen, und wir lassen die andere Sache auf sich beruhen ...«

Er erzeugt Zeitdruck: »Ich bitte Sie, es möglichst kurz zu machen, in 10 Minuten habe ich einen sehr wichtigen Termin ...«

---

Wir könnten diese Liste von Manipulationsmöglichkeiten mühelos fortsetzen. Eine solche Liste würde uns zeigen, was alles Manipulation ist. Doch sie würde nicht nur das gesamte Buch füllen, man könnte sich eine so lange Liste auch gar nicht einprägen. Wichtiger ist, Manipulation zu erkennen, egal in welchem Gewand sie auftritt.

## So kann Manipulation definiert werden

Wir verstehen unter Manipulation den *bewussten* oder *unbewussten* Einsatz unfairer Verhaltensweisen. In allen Arten von Kommunikationssituationen kann manipuliert werden, zum Beispiel im Rahmen

- einer Verhandlung zur Konfliktlösung,
- eines Informationsgespräches,
- eines Kritikgespräches,
- einer Besprechung,
- einer Entscheidungsfindung in einem Workshop,
- einer Diskussion unter Freunden,
- eines Mitarbeitergesprächs zur Leistungsbeurteilung usw.

Warum beziehen wir in unsere Definition auch unbewusste Verhaltensweisen mit ein? – Manipulation setzt nicht immer die bewusste Anwendung einer klugen Taktik voraus. Oft ist uns selbst nicht klar, dass wir manipulieren. Mitleid zu heischen und in Tränen auszubrechen, können Manipulationsversuche

sein, ohne dass der Manipulator sie bewusst einsetzt. Natürlich möchte er etwas erreichen, aber nicht immer entscheidet er sich *gezielt* für das Manipulationsmittel, durch das er sein Ziel erreichen kann. Nicht selten unterlaufen uns auch Argumentationsfehler, durch die wir den anderen manipulieren, ohne dass uns klar ist, dass wir im Grunde Scheinargumente benutzen und unseren Gesprächspartner auf unfaire Art beeinflussen.

## Welche Verhaltensweisen sind unfair?

Meist können wir intuitiv sehr gut einschätzen, welches Verhalten unfair ist und welches nicht. Doch sollten wir uns ruhig einmal bewusst machen, was als fair gelten darf. Fairness heißt, dass jeder Beteiligte ein Recht darauf hat, seine eigenen Interessen zu wahren und andere Standpunkte nur aus freiwilliger Einsicht zu übernehmen. Demnach verhalte ich mich unfair, wenn ich meinen Gesprächspartner in seinem Recht beschneide, seine Interessen zu vertreten und wenn ich ihm Standpunkte aufdrücke, die er nicht freiwillig akzeptiert.

Mit dieser Definition im Hintergrund können wir salopp formulieren: Der Manipulator möchte mit unfairen Mitteln etwas erreichen.

## Wie sollte man mit Manipulation umgehen?

Drohen, schwindeln, nicht verstehen wollen, Informationen zurückhalten, blockieren, ausweichen, verzetteln, verwässern,

Scheinargumente einsetzen, die Person angreifen, erpressen, schmeicheln – das sind nur einige von sehr vielen Arten zu manipulieren. Diese Aufzählung macht uns jedoch schon auf zwei zentrale Probleme im Umgang mit Manipulation aufmerksam:

- Man kann nicht alle Techniken erfassen und sich für jede Technik eine oder mehrere Gegenmaßnahmen überlegen.
- Man weiß oft nicht genau, was der Manipulator eigentlich bezweckt.

Um diese beiden Probleme in den Griff zu bekommen, haben wir ein System entwickelt, das Sie dabei unterstützen soll, Ordnung in diese unüberschaubare Vielfalt von Manipulationstechniken zu bringen und Ihre Reaktionen der Situation gezielt anzupassen:

### So gehen Sie vor

1. Technik erkennen und abwehren (Schutz).
2. Strategie des Manipulators erkennen.
3. Faire Gegenmaßnahmen durchführen.

## 1 Technik erkennen und abwehren (Schutz)

Identifizieren Sie die konkrete Manipulationstechnik, und schützen Sie sich dagegen. Dazu werden wir Ihnen einige wenige einfache und sehr wirkungsvolle Schutztechniken vorstellen, die Sie in vielen Situationen einsetzen können. Ziel ist es, die Manipulationstechnik sofort und elegant zu unterbinden.

## 2 Strategie des Manipulators erkennen

Überlegen Sie, welche Strategie der Manipulator verfolgt. Ein einfaches Einteilungssystem soll Ihnen dabei helfen, eine Manipulationssituation schneller zu durchschauen. Ziel ist zu erkennen, was der Manipulator bezweckt.

## 3 Führen Sie Ihre faire Gegenstrategie durch

Ist die manipulatorische Absicht erst einmal durchschaut, kann man auch besser reagieren. Dazu werden wir Ihnen einige einfache und wirkungsvolle Vorgehensweisen anbieten, die in vielen verschiedenen Situationen eingesetzt werden können. Ziel ist, die eigenen Interessen auf faire Art und Weise zu wahren.

# Sechs Maximen für den Umgang mit Manipulation

### 1. Bleiben Sie sachlich und fair.

Achten Sie auf echte Argumente und wirkliche Begründungen, sowohl dann, wenn Sie selbst argumentieren, als auch dann, wenn Ihr Gesprächspartner die Beweislast trägt und es an ihm ist zu argumentieren.

### 2. Bleiben Sie ruhig und gelassen.

Natürlich ist dies einfacher gesagt als getan. Doch wenn Sie sich auf ein paar grundlegende Methoden, die wir Ihnen in diesem Buch vorstellen, konzentrieren, wird Ihnen dies leichter fallen.

3. Reagieren Sie nicht kausal, sondern agieren Sie.

Wenn wir manipuliert werden, zeigen wir meistens typische Abwehrreaktionen: Der Manipulator ist unfair oder emotional, folglich werden auch wir unfair oder emotional; oft ergreifen wir aber auch die Flucht und geben nach o.Ä. Doch genau auf diese Reaktionen spekuliert der Manipulator – bewusst oder unbewusst. Im Grunde läuft bei einer geglückten Manipulation eine Art Reiz-Reaktionsmechanismus ab. Diesen Mechanismus gilt es zu durchbrechen, um die Gesprächskontrolle zu behalten.

4. Verfolgen Sie beharrlich Ihr Ziel.

Achten Sie darauf, sich nicht die Initiative nehmen zu lassen, verfolgen Sie Ihre Ziele wenn nötig auch mit ein bisschen Hartnäckigkeit. Lassen Sie sich nicht ablenken. Am besten formulieren Sie für sich bereits vor dem Gespräch ein klares Ziel, das Sie immer vor Augen haben können.

5. Konzentrieren Sie sich auf konkrete Verhaltensweisen.

Machen Sie nicht den Fehler, das Verhalten, das Sie beobachten, als Verhalten eines bestimmten Personentyps zu deuten à la »Der ist halt ein schwieriger Mensch«, »Die ist eben eine Mimose«. Mit solchen Typisierungen ordnen und filtern Sie bereits alle Ihre Wahrnehmungen. Sie laufen in eine Falle. Dadurch entgehen Ihnen Chancen, Gespräche positiv zu wenden. Achten Sie lieber auf konkrete Verhaltensweisen, und wenn Sie etwas an dieser Verhaltensweise stört, dann äußern Sie es. »Herr Müller Sie haben mir jetzt dreimal hintereinander das Wort abgeschnitten.«

6. Bauen Sie eine goldene Brücke.  
Suchen Sie nach Möglichkeiten, wie das Gespräch wieder einen sachlichen, lösungsbezogenen Verlauf nehmen kann. Bieten Sie Ihrem Gesprächspartner eine solche Möglichkeit an, selbst wenn er sich danebenbenommen hat.

#### Auf einen Blick: Umgang mit Manipulation

- Bleiben Sie sachlich und fair. Achten Sie auf eine saubere Argumentation.
- Bewahren Sie Ruhe und Gelassenheit. Umgang mit Manipulation ist Nervensache.
- Reagieren Sie nicht kausal, sondern agieren Sie. So behalten Sie die Kontrolle über das Gespräch.
- Beharrlich kommen Sie zum Ziel! Übernehmen Sie die Initiative.
- Konzentrieren Sie sich auf konkrete Verhaltensweisen. So kommen Sie weg vom »Personentypen«.
- Bauen Sie goldene Brücken. So ermöglichen Sie den Wiedereinstieg in die Zusammenarbeit.



# Typische Manipulationsstrategien

Wir haben vier Kategorien entwickelt, die Ihnen dabei helfen sollen, Manipulationstechniken auf sinnvolle Weise zu ordnen. Die Ordnung richtet sich nach der Strategie bzw. der Absicht, die der Manipulator verfolgt.

Die vier Grundstrategien sind:

- die Blockadestrategie,
- die Durchsetzungsstrategie,
- Sabotage im Gespräch,
- Sabotage nach dem Gespräch.

## Die Blockadestrategie

Mit der Blockadestrategie möchte der Manipulator verhindern, dass sein Gesprächspartner sein Ziel erreicht. Er möchte in der Regel im Gespräch bleiben, verfolgt darüber hinaus aber kein eigenes Ziel.

Eine Blockade kann defensiv/passiv durchgeführt werden, sie kann aber auch offensiv/aktiv angegangen werden. Hier ein paar Beispiele für diese Vorgehensweisen.

### Defensiv-passive Vorgehensweisen

- auf eigenem Standpunkt beharren
- Erklärung verweigern
- Informationen blockieren
- keine Antwort auf Fragen geben
- nicht verstehen wollen
- ausweichen
- sich hinter Scheininteressen verstecken

#### BEISPIEL

Frau Müller fühlt sich von Herrn Schulz unhöflich behandelt. Vor allem stören sie beleidigende Äußerungen wie: »Na, Sie sind ja wohl auch nicht die Schnellste.« oder »Ich glaube, Ihnen muss man alles zweimal sagen, bis Sie etwas verstehen.« Sie sucht das Gespräch mit Herrn Schulz, er zeigt sich prinzipiell gesprächsbereit, aber im Gespräch äußert er immer wieder: »Ich sehe ehrlich gesagt gar nicht, welches Problem Sie haben. Was soll denn an dem, was ich gesagt habe, beleidigend gewesen sein.« Herr Schulz

blockiert, indem er vorgibt, das Problem von Frau Müller nicht zu verstehen. Dadurch dreht sich das Gespräch natürlich im Kreis.

---

## Offensiv-aktive Vorgehensweisen

- ablenken (Nebenkriegsschauplätze eröffnen)
- verzetteln
- absichtlich missverstehen
- viel reden, nichts sagen: Nebelkerzen werfen
- Scheinargumente vorbringen
- aufbauschen

### BEISPIEL

---

Herr Kohn möchte mit dem Abteilungsleiter Herrn Mahler über das geplante Prämiensystem sprechen. Er hält es an einigen Stellen für unfair und nicht transparent. Herr Mahler lenkt jedoch geschickt vom Thema ab, indem er Herrn Kohn in ein Gespräch über die neu zu besetzende Stelle in dessen Team verwickelt. Gleichzeitig erzeugt er Zeitdruck, um das Gespräch möglichst schnell zu beenden.

---

## Die Durchsetzungsstrategie

Mit Hilfe der Durchsetzungsstrategie will der Manipulator im Gespräch bleiben und mit allen Mitteln sein Ziel erreichen. Der Manipulator kann dabei überzeugungsorientiert vorgehen, das heißt, er benutzt Argumentationsfallen, Scheinargumente und Überredungstaktiken. Er kann aber auch eine Durchsetzungsmethode verfolgen, die nicht überzeugungsorientiert ist.

## Nicht überzeugungsorientierte Vorgehensweisen

- drohen/lügen/erpressen
- selektiv informieren
- persönlich angreifen
- Emotionen aufschaukeln
- Scheinkonzessionen machen
- mein letztes Angebot, dann ...
- den Gegenstand als nicht verhandelbar abtun
- Zeitdruck erzeugen
- schlechtes Gewissen erzeugen

### BEISPIEL

---

Max verhandelt mit seinem Vermieter um die Übernahme von Renovierungskosten. Der Vermieter ist nur bereit, 2.000 Euro zuzuschießen, was die Kosten bei weitem nicht decken würde. Vermieter: »Also ich will Ihnen eines sagen: 2.000 Euro sind mein letztes Wort. Wenn Sie das nicht akzeptieren, dann wird es halt keine Renovierung geben.«

Der Vermieter benutzt die »Mein letztes Angebot«-Methode, um Druck auszuüben und Max zum Einlenken zu bewegen.

---

## Überzeugungsorientierte Vorgehensweisen

- schmeicheln
- auf emotionaler Ebene Zugeständnisse machen, die zu Gegenleistungen auf sachlicher Ebene führen sollen

- an Eitelkeit/Prestige appellieren
- Autorität ausspielen (einschüchtern)
- verunsichern: eigene Lösung als Rettungsanker
- Scheinargumente vorbringen

### BEISPIEL

---

Herr Karl und Frau Huber führen ein Konfliktgespräch, in dem es um die präzisere Zuteilung von Kompetenzen geht. Herr Karl ist Frau Hubers Vorgesetzter. Herr Karl: »Also, Frau Huber, ich muss sagen, Sie machen eine hervorragende Arbeit, es wird ernsthaft hier im Haus erwogen, Sie bei der nächsten Beförderungsrunde zu berücksichtigen. Gerade von Kundenseite hört man nur Positives. Ich verstehe jetzt nicht ganz, warum Sie diese Frage der Kompetenzen so sehr beschäftigt ...«

Herr Karl versucht durch vage Versprechungen und Schmeicheleien Frau Huber »gefügig« zu machen. Herr Karl spekuliert darauf, dass Frau Huber, von ihrer Position ablässt.

---

## Sabotage im Gespräch

Sabotage im Gespräch bedeutet, dass der Manipulator das Gespräch platzen lassen will, ohne aber die Verantwortung dafür übernehmen zu wollen.

### Typische Situationen

- absichtlich missverstehen
- Beleidigung provozieren
- Abbruch provozieren

- Unterstellungen äußern
- sich unkooperativ verhalten (nicht ausreden lassen ...)
- lügen
- Tränen fließen lassen
- Gefühlsausbruch als legitime Reaktion deklarieren
- einen Termin vortäuschen, den man vergessen hätte
- Gespräch zu schnell führen/beenden
- ein letztes Angebot machen, dann ...
- den Gegenstand als nicht verhandelbar abtun
- Zeitdruck erzeugen
- schlechtes Gewissen erzeugen
- auf eigenem Standpunkt beharren
- Erklärung verweigern
- Informationen blockieren
- keine Antwort auf Fragen geben

### **BEISPIEL**

---

Paul hat ein Gespräch mit seinem Teamleiter Peter. Paul glaubt, dass die Verteilung der Teamaufgaben effizienter sein könnte und möchte nun mit Peter darüber sprechen, wie eine solche Aufgabenverteilung angegangen werden könnte.

Peter zu Paul: »Wir werden auf keinen Fall die Arbeit in unserem Team neu verteilen. Da brauchen wir gar nicht zu diskutieren. Ich kann Dir gleich vorab sagen, dass alle deine Versuche, mich vom Gegenteil zu überzeugen, vergebliche Liebesmüh sein werden. Alles bleibt so wie es ist.«

Paul: »Aber es gäbe da eine Möglichkeit, wie wir noch ...«

Peter: »Ich will da gar nichts hören, es gibt einfach keinen Spielraum.«

Paul: »Aber ...« Peter: »Nein, Paul.«

---

## Sabotage nach dem Gespräch

Besonders frustrierend ist es, wenn der Manipulator sich im Gespräch zwar durchaus kooperativ zeigt, nach dem Gespräch aber Sabotage betreibt und die vereinbarten Ergebnisse, Lösungen, Maßnahmen etc. zum Scheitern bringt oder unterläuft.

### Typische Vorgehensweisen

- Vereinbarungen uminterpretieren
- Vereinbarungen einfach nicht einhalten
- bei anderen hetzen und intrigieren
- Hindernisse und Blockaden aufbauen

Hier ein Beispiel für eine Sabotage nach dem Gespräch, bei der eine Vereinbarung uminterpretiert wird.

### BEISPIEL

---

Herr Gerber ist Projektleiter in einem Softwareprojekt. Frau Luck ist die Vorgesetzte und Auftraggeberin von Herrn Gerber. Frau Luck ist unzufrieden mit dem Informationsfluss. In einem Gespräch zu diesem Thema vereinbaren sie, dass Herr Gerber Frau Luck jede Woche einen Statusbericht zum Projektverlauf vorlegt.

Frau Luck erhält nun zwar jede Woche einen Bericht, aber die Informationen darin sind so spärlich, dass sie sich wieder kein konkretes Bild vom Projektstand machen kann. Frau Luck fordert von Herrn Gerber eine Erklärung.

Herr Gerber: »Ich bin davon ausgegangen, dass die Informationen möglichst kurz sein sollten, damit Sie sich schnell einen Überblick verschaffen können.«

Frau Luck: »Aber diese Informationen sind doch wenig wertvoll.«

Herr Gerber: »Dann habe ich Sie wohl falsch verstanden.«

---

Ob jemand nach einem Gespräch Sabotage betreiben wird, ist natürlich nicht leicht zu erkennen. Man sollte aufpassen, nicht vorschnell zu einem Urteil zu kommen. Daher wird man über einen etwas längeren Zeitraum hinweg beobachten müssen, wie sich der Gesprächspartner verhält. Vor allem ist es wichtig, dass Ihre Vereinbarungen so präzise und unmissverständlich wie möglich sind. Vereinbarungen schriftlich zu fixieren kann dabei eine hilfreiche Methode sein.

### Auf einen Blick: Die vier Manipulationsstrategien

1. Blockadestrategie
2. Durchsetzungsstrategie
3. Sabotage im Gespräch
4. Sabotage nach dem Gespräch



# Elegante Abwehr- techniken

Wir werden Ihnen nun einige wirkungsvolle Abwehrmethoden bzw. Kommunikationstechniken vorstellen, die Sie effizient einsetzen können, wenn Sie manipuliert werden.

In diesem Kapitel lernen Sie folgende Kommunikationstechniken kennen, die Ihnen beim Umgang mit Manipulationen dienlich sind:

- fragen und zuhören,
- ignorieren und weitermachen,
- sich dumm stellen,
- Schallplatte mit Sprung auflegen,
- Perspektive wechseln und
- aus der Situation treten.

Für drastischere Fälle zeigen wir Ihnen die folgenden Abwehrmethoden:

- Blockaden abwehren,
- das Gespräch abbrechen.

## Fragen und zuhören

Fragen und zuhören gehören zu jeder gelungenen Unterhaltung, sie sind selbstverständliche Elemente unserer täglichen Gespräche. Richtiges Fragen und Zuhören sind unerlässlich, will man geschickt auf Manipulationsversuche reagieren und der Manipulation entgegenwirken.

### Die Kunst, die richtigen Fragen zu stellen

Der bewusste Umgang mit Fragen ist eines der zentralen Elemente der Kommunikation. Meistens werden Fragen als Kommunikationsmittel unterschätzt. Viele Menschen haben das Gefühl, wenn sie zunächst nur Fragen stellen und nicht sofort einen eigenen Standpunkt formulieren, würden sie Chancen verpassen, sich im Gespräch durchzusetzen. Das Gegenteil ist der Fall: Durch Fragen erhöhen Sie die Chancen, eine positive Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner aufzubauen und Ihr Gesprächsziel zu erreichen. Warum?

Mit Hilfe kluger Fragen

- gewinnen Sie wichtige Informationen, die Ihnen helfen, Ihre Gesprächstaktik anzupassen; denn durch Fragen finden Sie heraus, worauf es dem Gesprächspartner ankommt und was ihm wichtig ist;
- beziehen Sie den Gesprächspartner aktiv mit ein, Sie zeigen sich somit von Anfang an als Partner und nicht als Gegner;