



Best of-  
Edition

Andreas Edmüller / Thomas Wilhelm

# Manipulations- techniken

TASCHEN  
GUIDE

**HAUFE.**

# 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;

- können Sie Konfrontationen vermeiden, Gespräche versachlichen und somit emotional schwierige Situationen besser meistern.

Durch Fragen erweisen Sie Ihrem Gesprächspartner Wertschätzung – und jedem Menschen liegt daran, dass ihm Wertschätzung und Respekt entgegengebracht wird.

Das folgende persönliche Erlebnis illustriert, wie durch mangelndes Fragen Chancen verpasst werden.

### **BEISPIEL**

---

Vor einiger Zeit wollte ich mir ein Smartphone zulegen. Da ich mich nicht gut auskenne, kam es mir sehr auf eine professionelle Beratung an. Im ersten Geschäft entwickelte sich folgendes Gespräch:

Verkäufer: »Kann ich Ihnen helfen?« (Standardfrage)

Ich: »Ja, sehr gern.« (Der Verkäufer scheint leicht überrascht bis erschrocken. Kurze Pause.)

Ich: »Ich möchte mir ein Smartphone zulegen.«

Verkäufer: »Da haben wir gerade zwei Produkte im Angebot, nämlich ...«

Der Verkäufer stellt mir sofort zwei Produkte vor. Er fragt nicht, was das Smartphone alles können soll, worauf es mir bei dem Gerät ankommt. Stattdessen erklärt er mir sofort die Vorzüge von zwei bestimmten Produkten. Ich verstehe nur die Hälfte. Er redet an mir vorbei. Obwohl man bemerken kann, dass der Verkäufer irgendeine Art von Schulung hinter sich hat, bin ich äußerst unzufrieden. Denn im Grunde ist er überhaupt nicht auf mich und meine Bedürfnisse eingegangen.

Durch den aktiven Einsatz von Fragen hätte der Verkäufer wesentlich kundenorientierter vorgehen können. Er hätte herausfinden können, was mir wirklich wichtig ist, und welches Produkt ich tatsächlich brauche.

---

## Offene und geschlossene Fragen

Um Fragen gezielter einsetzen zu können, sollten Sie sich den Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen bewusst machen. Offene Fragen fordern ganze Sätze als Antwort, während man auf eine geschlossene Frage mit einem einzigen Wort oder der knappen Nennung einer Tatsache ausreichend reagiert hat. Die Antwort auf eine offene Frage fällt in aller Regel länger und ausführlicher aus als die meist knappe Reaktion auf eine geschlossene Frage.

Mit offenen Fragen kann man den Gesprächspartner stärker einbeziehen. Sie haben den Vorteil, dass sie den Gesprächspartner zum Nachdenken anregen, ihn einladen, sich intensiv mit einer Sache auseinanderzusetzen und eigene Lösungsvorschläge vorzubringen. Durch offene Fragen erfährt man in aller Regel mehr als durch geschlossene. Hier einige Beispiele:

- Wie müsste eine Lösung Ihrer Meinung nach aussehen?
- Welche Wünsche haben Sie hierzu?
- Wie äußert sich das Problem genau?
- Wofür interessieren Sie sich besonders?

Geschlossene Fragen können ganz kurz mit einer Geste oder einem Wort beantwortet werden. Die folgenden Fragen sind Beispiele für geschlossene Fragen:

- Möchten Sie darüber noch einmal nachdenken?
- Sind Sie einverstanden, wenn wir eine kurze Pause machen?

- Wie ist Ihr Name?
- Haben Sie eine Entscheidung getroffen?

Fragen nach dem Einverständnis sind wichtige geschlossene Fragen. Auch bei unklaren und weitschweifigen Äußerungen eignen sich geschlossene Fragen sehr gut, um den Gesprächspartner dazu zu bringen, sich präziser auszudrücken.

Offene Fragen wendet man an, um

- tiefgehende Informationen zu erhalten,
- freie Meinungsäußerung zu fördern,
- zum Nachdenken anzuregen.

Geschlossene Fragen wendet man an, um

- Einverständnis bzw. Zustimmung einzuholen,
- eine Bestätigung zu bekommen,
- Gespräche möglichst straff zu führen,
- Übereinstimmung zu sichern,
- eine klare Antwort zu bekommen.

### **Die Nachfragetechnik**

Bei der Nachfragetechnik beziehen Sie sich auf die unmittelbar vorangehende Äußerung. Diese Technik dient in erster Linie dazu, die Äußerung besser zu verstehen oder den Gesprächspartner einzuladen, seine eigene Aussage zu präzisieren oder