

M 8 Den Gesprächspartner subtil beeinflussen – Manipulationsstrategien erkennen

Manche Menschen nutzen Manipulationsstrategien, um ihre Interessen durchzusetzen. Sicher durchschauen Sie diese sofort.

Geschäftsführer: Liebe Kolleginnen und Kollegen, ich habe Sie zusammengerufen, weil es schon wieder ein Problem mit unserem Gläserlieferanten gibt. Wir hatten ja öfter schon mit ihm Schwierigkeiten, aber nun ist meiner Meinung nach das Ende der Zusammenarbeit erreicht.



© iStock

Herr Haag: Also, ich hatte nie Probleme mit ihm.

Geschäftsführer: Ja, Sie vielleicht nicht. Aber unsere Vertriebsleiterin schon.

Frau Duve: Nun, ich finde, wir sollten ihm noch eine Chance geben.

Herr Haag: Was ist denn überhaupt das Problem?

Geschäftsführer: Frau Duve erzählte mir, dass die Kommunikation von Anfang an nicht einfach war. Zunächst ist er sehr unfreundlich am Telefon. Dann ist er unzuverlässig. Von der Qualität der Gläser möchte ich erst gar nicht sprechen. Sie müssen doch zugeben, dass er keine weitere Chance verdient hat.

Herr Haag: Wenn ich Frau Duve richtig verstanden habe, liefert er aber zu einem unschlagbaren Preis.

Geschäftsführer: Das mag ja sein, aber wir wissen doch auch alle, dass diese Firma oft Lieferengpässe hat. Und das ist dann ein Problem. Wir können unsere Weinpakete nicht versenden, wenn die Gläser nicht vorrätig sind, die wir in der Werbung als Zugabe anpreisen.

Frau Duve: Also, um ehrlich zu sein, ist das erst zweimal passiert. Und Herr Hausmann hat sich gleich dafür entschuldigt, als er einmal etwas kurz angebunden war.

Geschäftsführer: Kurz angebunden nennen Sie das jetzt? Also, da kann ich mich aber an ganz andere Äußerungen erinnern, als Sie mir von dem Vorfall erzählt haben.

Herr Haag: Wie wollen wir denn nun weiter vorgehen? Offensichtlich gibt es hier verschiedene Wahrnehmungen der Situation.

Geschäftsführer: Sie sind doch sicherlich meiner Meinung, dass es nicht geht, dass unser Warenversand stockt, weil der Zulieferer die Gläser nicht rechtzeitig an uns schickt? Da hängen letzten Endes unsere Arbeitsplätze dran.

Frau Duve: Hm, eigentlich geht das nicht, stimmt schon.

Herr Haag: Also, irgendwie ...

Geschäftsführer: Gut, ich denke, das wäre dann entschieden. Vielen Dank, dass Sie kurzfristig für ein Gespräch Zeit hatten. Ich schätze Ihre Unterstützung sehr.

Aufgaben

1. Lesen Sie sich die Unterhaltung aufmerksam mehrmals durch. Lesen Sie den Text auch laut und testen Sie verschiedene Lesarten (laut, leise, langsam, schnell). Was bewirkt Ihre Lesart?
2. Beschreiben Sie das Verhalten des Geschäftsführers. Unterstreichen Sie die Aussagen, die Sie als manipulativ empfinden.
3. Beschreiben Sie nun das Verhalten der anderen Teilnehmer der Besprechung. Wie reagieren sie auf die Äußerung?

M 9 Sich gegenüber dem Chef behaupten – das Spiel mit dem Status

In einem Gespräch mit dem Chef seine Interessen vertreten, ist nicht immer einfach. Hier erhalten Sie Tipps.



© iStock

Aufgaben

1. Schauen Sie sich das erste Video genau an.
2. Beschreiben Sie das Verhalten des Marktleiters. Analysieren Sie dafür die Körpersprache, Mimik und Gestik sowie den Inhalt dessen, was er sagt.
3. Beschreiben Sie nun das Verhalten der Auszubildenden. Wie setzt sie ihre Körpersprache, Mimik und Gestik ein und wie tritt sie dem Marktleiter argumentativ entgegen?
4. Analysieren Sie die Gesprächshierarchie. Wer hat in diesem Gespräch den Hochstatus, wer den Tiefstatus? Gibt es im Verlauf des Gesprächs einen Statuswechsel?
5. Schauen Sie sich dann das zweite Video an.
6. Analysieren Sie ebenfalls das Gesprächsverhalten des Marktleiters und der Auszubildenden wie in Aufgabe 2–4. Welche Gemeinsamkeiten und welche Unterschiede stellen Sie fest?

M 10 Ich hab' jetzt keine Zeit! – Mit Kommunikationssperren ein Gespräch blocken

Natürlich kann es auch mit Kollegen Probleme in der Kommunikation geben. Manchmal geben die kleinsten Dinge Anlass für ein Konfliktgespräch.

- | | | |
|----------------|---|---|
| Timo: | Samuel, warte mal. Hast du kurz Zeit? |  |
| Samuel: | Was gibt es denn? Ich muss heute pünktlich raus. | |
| Timo: | Dauert nur kurz. Mich stört seit einer Weile, wie dreckig unsere Mitarbeiterküche ist. | |
| Samuel: | Echt? Ist mir noch gar nicht aufgefallen. | |
| Timo: | Die Kollegen stellen immer ihre dreckigen Kaffeetasen auf die Spülmaschine statt in die Maschine. | |
| Samuel: | Und das stört dich? Du ... ich muss jetzt echt ... | |
| Timo: | Ne, warte, ich möchte das jetzt klären. Das ist mir wirklich wichtig. | |
| Samuel: | Also gut, aber schnell. Was habe ich damit zu tun? | |
| Timo: | Also ... ähm ... mit den anderen habe ich schon gesprochen und sie stellen jetzt ihre Tassen immer schon in die Maschine. Aber deine Tasse, die steht als einzige noch auf der Maschine. Und das jeden Tag. | |
| Samuel: | Sag mal, findest du nicht, dass du ein wenig kleinlich bist? Du weißt doch, wie eingespannt ich gerade bin, mit Martina und dem Baby, das bald kommt. Statt rumzuzicken, könntest du doch einfach meine Tasse in die Maschine räumen. | |
| Timo: | Warum sollte ich das tun? Das ist übrigens noch nicht alles. | |
| Samuel: | Ach komm, was denn noch? Ich muss jetzt wirklich los. Lass uns das morgen besprechen. | |
| Timo: | Nein! Ich habe es satt, dass du mich immer abwimmelt. | |
| Samuel: | Okay, aber ich hab es echt eilig. | |
| Timo: | Auf deinem Schreibtisch stapeln sich die gebrauchten Tassen und Teller. Du lässt das Papier von deinen Schokoriegeln rumliegen und die Rinde von den belegten Broten, die du nicht isst. Das ist wirklich eklig. | |
| Samuel: | Also, mir wird das jetzt echt zu blöd. Mein Schreibtisch geht dich nichts an! | |
| Timo: | Das stört alle im Büro. | |
| Samuel: | Komisch, außer dir hat sich bei mir noch keiner beschwert. | |
| Timo: | Machst du das daheim genauso und Martina muss dann alles aufräumen? | |
| Samuel: | Das tut hier nichts zur Sache. Kann ich jetzt gehen? | |
| Timo: | Mit dir kann man wirklich nicht reden. | |

© iStock

Aufgaben

1. Lesen Sie sich die Unterhaltung aufmerksam mehrmals durch. Lesen Sie den Text auch laut und testen Sie verschiedene Lesarten (laut, leise, langsam, schnell). Was bewirkt Ihre Lesart?
2. Beschreiben Sie das Verhalten von Samuel. Unterstreichen Sie die Aussagen, in denen er die Kommunikation abblockt.
3. Beschreiben Sie nun das Verhalten von Timo. Wie reagiert er auf die Äußerungen von Samuel? Was macht er richtig? An welcher Stelle gerät das Gespräch außer Kontrolle?