

Empfehlenswertes und hinderliches Verhalten bei Angriffen durch „Stammtischparolen“ (nach Klaus-Peter Hufer)

- Sachliche Gegenargumente erreichen das Gegenüber oft nicht, da sie sich auf einer anderen (komplexeren und differenzierten) Ebene bewegen:
 - Emotionalität \leftrightarrow Rationalität
 - Eindimensionalität \leftrightarrow Komplexität
- Die Überzeugungskraft von zutreffenden Informationen dürfte gering sein. Je komplexer sie sind, desto weniger wird das Gegenüber sie aufnehmen können. Im Zweifelsfall werden sie umgedreht und „passend“ gemacht.
- Logik und direkte Nachfragen können wirkungsvolle Gegenstrategien sein
- Belehrung schafft Abwehr
- Pathetisch oder moralisch vorgetragene Gegenpositionen provozieren Widerstand.
- Humor entspannt. Ohne billig zu sein, kann der eine oder andere heitere Akzent (passender Witz, Selbstironie,...) das Klima mildern.
- Die Lebensumstände/Situation des Gegenübers kann manche Haltung erklären und sollte deshalb berücksichtigt werden. Eine Eskalation kann vermieden werden, wenn man beispielsweise weiß, wie direkt jemand von einem bestimmten Problem betroffen ist.
- Überheblichkeit muss vermieden werden.
- Im Gespräch sollte immer nur eine Argumentationslinie bzw. eine Bewertungsebene durchgespielt werden. („Viel“ hilft in der Regel nicht viel.)
- Leise reden und ein ruhiger Tonfall sind oft wirkungsvoller, als der Versuch, den anderen durch Lautstärke zu übertönen.
- Die Körpersprache ist zwar am Telefon nicht sichtbar, aber Körperhaltung und Mimik spiegeln sich in Tonfall, Stimmlage und Stimmfestigkeit wider.
- Bei Gesprächen in größerer Runde, lohnt es sich, nach Kooperationspartner/innen zu suchen. Potentielle Unterstützer/innen können durch Nachfragen, wie „Was meinen Sie dazu?“ oder „Würden Sie nicht auch sagen, dass...?“ ermutigt werden.
- Im Telefongespräch kann der Standpunkt namhafter und in ihrer Kompetenz allgemein anerkannter „Größen“ zur Untermauerung des eigenen Standpunktes herangezogen werden.

Nicht-aggressive Reaktionen auf Provokationen (nach Hans-Peter Nolting)

- Entschärfende Bewertung des aggressiven Verhaltens: „Ich sehe, dass Sie da in einer schwierigen Situation sind.“
- Bewusstes Ignorieren der Provokation ⇨ Reaktion auf der inhaltlichen Sachebene
- Aufforderung, Fragen oder Argumente an den Provokateur: s. subversives Argumentieren
- Mitteilen der eigenen Position (sog. Ich-Botschaften): „Von meiner Warte aus sieht es ein bisschen anders aus.“ – „Ich kann das so nicht bestätigen.“
- Akzeptieren der Provokation, Selbstadel: „Da haben Sie völlig Recht.“ – „Das ist hier im Haus ein Schwachpunkt.“
- Rückzug bzw. Flucht: „Ich muss Sie jetzt leider unterbrechen, gleich beginnt eine Sitzung.“ – „Jetzt steht gerade die Kollegin unter der Tür und braucht etwas von mir.“ – „Ich kümmere mich um ihr Anliegen und melde mich wieder.“

Diese Reaktionen sind auch bei Angriffen mit Stammtischparolen denkbar. Die beiden letzten nehmen zwar Spannung aus der konkreten Situation sind letztlich jedoch nicht sachdienlich.

Weitere Reaktionsmöglichkeiten:

- Zeit gewinnen (*ist immer gut*): „Dazu kann ich Ihnen nicht auf Anhieb was sagen.“ – „Da muss ich mich erst erkundigen.“
- Zuständigkeiten deutlich machen: „Das fällt nicht in meine Zuständigkeit“ - „Ich gebe das gerne weiter an den/die zuständige/n Kollegen/Kollegin.“ – „Ich kläre, wer dafür zuständig ist.“
- Verständnis äußern: „Ich kann Ihren Ärger verstehen“ – „Aus Ihrer Sicht wirkt das sicher so.“ und eigene Situation erläutern (s. o. unter Mitteilen der eigenen Position)

Subversives Argumentieren (nach Klaus-Peter Hufer)

Aggressiven Parolen wirkungsvoll zu begegnen bzw. zu widersprechen, ist nur begrenzt möglich, da man davon ausgehen muss, dass die Grundhaltung des Gegenübers in dem Fall mit der eigenen in keinsten Weise übereinstimmt.

Fanatische und fundamentalistische Haltungen können jedoch mit der Strategie des „subversiven Argumentierens“ (Hubert Scheichert) ins Wanken gebracht werden.

Dabei wird das Gegenüber mit Fragen konfrontiert, die Probleme, Seltsamkeiten und Abwegigkeiten benennen. Gleichzeitig werden alternative Denkmöglichkeiten aufgezeigt.

Am Beispiel des Satzes „Wir haben hier zu viele Ausländer.“ könnte das so aussehen:

Fragen, die auf **Probleme** aufmerksam machen:

- Was passierte, wenn wir weniger Ausländer hier hätten?
- Wer würde den Müll wegräumen?
- Was passiert, wenn wir zu wenige Fachkräfte haben, weil wir keine Ausländer mehr zulassen?
- Wer misst mit welchem Maß, wann es „zu viele Ausländer“ sind?

Fragen, die auf **Seltsamkeiten** hinweisen:

- Sind die in den Grenzbereichen lebenden Dänen, Holländer, Franzosen und Österreicher auch Ausländer?
- Sollte man protestieren, dass zu viele Ausländer hier sind, wenn der Spezialist, der eine lebensnotwendige OP durchführt, aus Griechenland kommt?

Fragen, die **Abwegigkeiten** belegen:

- Wie viele echte Münchener spielen noch im FC Bayern München?
- Wie sehen die jeweiligen Einheimischen die Tatsache, dass Deutsche auf Mallorca ihren Altersruhesitz haben oder in der Steueroase Monaco leben? Dürfen die auch von „zu vielen Ausländern“ sprechen?

Nbg., April 2015/e.