

Thorben Prenzel

# Fake News

Moderne Lügen entlarven  
und entspannt reagieren



**WOCHEN  
SCHAU  
VERLAG**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

**Hier geht's zum Blog des Autors:**

[www.gegen-fake-news.de](http://www.gegen-fake-news.de)

© WOHENSCHAU Verlag,  
Dr. Kurt Debus GmbH  
Frankfurt/M. 2019

[www.wochenschau-verlag.de](http://www.wochenschau-verlag.de)

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Buches darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Zeichnungen: Claudia Weber  
Gesamtherstellung: Wochenschau Verlag  
Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem Papier  
ISBN 978-3-7344-0699-7 (Buch)  
E-Book ISBN 978-3-7344-0700-0 (PDF)

# Inhalt

<b>Ein Vorwort zum Buch</b> . . . . .	7
<b>Kapitel 1</b>	
Einleitung . . . . .	11
<b>Kapitel 2</b>	
<b>Was steckt hinter Fake News und modernen Lügen?</b>	17
2.1 Was sind Fake News? . . . . .	17
2.2 Warum funktionieren Fake News? . . . . .	19
2.3 Was ist das Neue an Fake News? . . . . .	29
2.4 Und was folgt daraus? . . . . .	41
<b>Kapitel 3</b>	
<b>Wie kann man Fake News enttarnen?</b>	47
3.1 Acht Schritte, um gefälschte Nachrichten zu erkennen	47
3.2 Acht Schritte, um einen Meinungsroboter/Social Bots zu erkennen . . . . .	52
3.3 Erst denken, dann handeln . . . . .	54
<b>Kapitel 4</b> <i>Umgehung/Strategien</i>	
<b>VAW: Grundlagen für eine erfolgreiche Argumentation gegen Fake News</b>	57
4.1 Vorher: Eigene Einstellung überprüfen . . . . .	58
4.2 Am Anfang: Wut und Ärger überwinden. . . . .	65
4.3 Währenddessen: Die richtigen Techniken anwenden .	74

<b>Kapitel 5</b>	
<b>Mit der Triple-A-Methode gegen Fake News</b>	83
5.1 Überzeugen mit Argumenten:	
Mit der Triple-A-Methode die Stellung halten. . . . .	87
5.2 Das Gespräch abbrechen:	
Mit der Triple-A-Methode aus der Falle entkommen. . . . .	98
5.3 Selbst aktiv werden:	
Mit der Triple-A-Methode die Initiative gewinnen. . . . .	106
5.4 Und weiter? Üben, Üben, Üben. . . . .	113
5.5 Bonustrack: Der elegante Gesprächsausstieg . . . . .	114

<b>Kapitel 6</b>	
<b>Tricks - und wie man darauf reagiert</b>	119
6.1 Einführung . . . . .	119
6.2 Gesprächstechniken. . . . .	120
6.3 Argumentationsmuster . . . . .	137
6.4 Abschließende Worte . . . . .	155

<b>Kapitel 7</b>	
<b>Abschluss und Ausblick</b>	157
7.1 Was bringt die Zukunft? . . . . .	157
7.2 Was kann ich tun? . . . . .	163
7.3 Zehn Gebote im Umgang mit Fake News . . . . .	166
7.4 Zehn Gebote im Umgang mit Social Media . . . . .	168

<b>Literaturempfehlungen. . . . .</b>	170
---------------------------------------	-----

<b>Ein Wort zum Schluss . . . . .</b>	174
---------------------------------------	-----

## Kapitel 4: VAW-Grundlagen für eine erfolgreiche Argumentation gegen Fake News

*„Das Widerlegen von Schwachsinn erfordert potenziell mehr Energie als dessen Produktion.“*

Brandolini-Gesetz, benannt nach dem italienischen Informatiker



Fake News sind kein Phänomen, dem Sie hilflos gegenüberstehen. Auch den wildesten Verschwörungstheorien können Sie widersprechen. Die Frage ist nur, was Ihnen dabei hilft. Dafür gibt es Techniken und Argumentationsmuster, die Sie lernen können. Für den Umgang mit Fake News-Vertretern haben sich ein paar einfache Regeln als erfolgreich erwiesen. Diese sind leicht anzuwenden und helfen auch in den schwierigsten Diskussionen.

Bevor Sie sich aber in eine Argumentation begeben, müssen ein paar Grundlagen geklärt sein. Oder wie man beim Eiskunstlauf sagt: Vor der Kür kommt erst die Pflicht. Auf schwierige Diskussionen können und müssen Sie sich vorbereiten. Fachlich müssen Sie dabei gar nicht auf der Höhe sein. Wie dargestellt geht es in solchen „Gesprächen“ nicht um Fakten, sondern um Emotionen und Einstellungen. Im Wesentlichen sind drei Dinge nötig, bevor Sie überhaupt anfangen können. Um sich diese gut merken zu können, werden sie auch als VAW-Methode bezeichnet:

VAW-Methode

*(Vorher, Am Anfang, Während)*



**Vorher:** Als Erstes müssen Sie es schaffen, als angenehmer Gesprächspartner wahrgenommen zu werden. Dabei helfen eine positive innere Einstellung und ein gutes Auftreten.

**Am Anfang:** Weiterhin müssen Sie es schaffen, Ihren Ärger und Ihre Wut zu kontrollieren, um überhaupt in eine Diskussion zu kommen. Die besten Rhetorikkniffe nutzen nichts, wenn Sie im wahrsten Sinne des Wortes „einen dicken Hals“ haben und der Ärger Ihnen die Stimme wegschnürt.

**Währenddessen:** Und drittens müssen Sie ein paar einfache Tipps und Tricks parat haben, um Ihre Argumente in einer Diskussion wirkungsvoll anbringen zu können.

#### 4.1 Vorher: Eigene Einstellung überprüfen

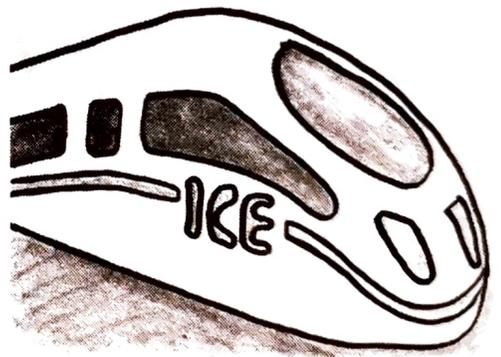
➔ **Bereiten Sie sich auf Ihren Gesprächspartner vor – mit der ICE-Methode**

„Wir wissen ja nicht, was die da oben so alles vor uns verbergen. In Istanbul gibt es eine Zeichnung aus dem 10. Jahrhundert, die die Erde vom All aus zeigt. Da kann mir doch keiner erzählen, dass es keine Außerirdischen auf der Erde gegeben haben soll.“

„Aber Onkel Klaus, darüber haben wir doch schon die letzten Male gesprochen. Diese Zeichnung gibt es doch gar nicht.“

„Sagst Du – ich habe Dir die Internetseite doch gezeigt, wo die Karte abgebildet ist.“

Zu Beginn eines Gesprächs ist es sinnvoll, sich auf den anderen Menschen einzustellen. Ein kurzer Blick reicht häufig aus, um ein Stimmungsbild zu erhaschen. Hierzu bietet die ICE-Methode eine Gedankenstütze. Gemeint ist natürlich nicht,



mit dem Gesprächspartner Bahn zu fahren. Vielmehr handelt es sich bei der Abkürzung um ein Akronym aus dem Englischen. Es steht für:

**Interest** – Vollziehen Sie zuerst einen Perspektivwechsel und versuchen Sie, sich in Ihr Gegenüber einzudenken: „Was bewegt diesen Menschen wirklich?“ Finden Sie die für Ihren Gesprächspartner interessanten (weil relevanten) Themen – und zwar unabhängig von Ihrer eigenen Sichtweise. Es geht also darum, den anderen und dessen Interessen zu verstehen.

**Concern** – Gleichzeitig gilt es, die potenziellen Bedenken und Zweifel Ihres Gegenübers zu identifizieren, aber nicht nur jene im Hinblick auf die Aussage, sondern auch allgemeine Probleme, die Ihr Gesprächspartner auf dem Radar haben könnte: Anforderungen und Belastungen, persönliche Hintergründe und so weiter. Auf diese proaktiv einzugehen, senkt die Widerstandskraft.

**Emotion** – Oft bringt Ihr Gesprächspartner Emotionen mit in die Runde, und die beeinflussen das Gespräch dann, obwohl sie mit der Sache gar nichts zu tun haben. Wer es schafft, diese emotionale Lage vorab zu erfassen und darauf einzugehen, schafft eine wesentlich persönlichere Verbindung und damit auch mehr Überzeugungskraft.

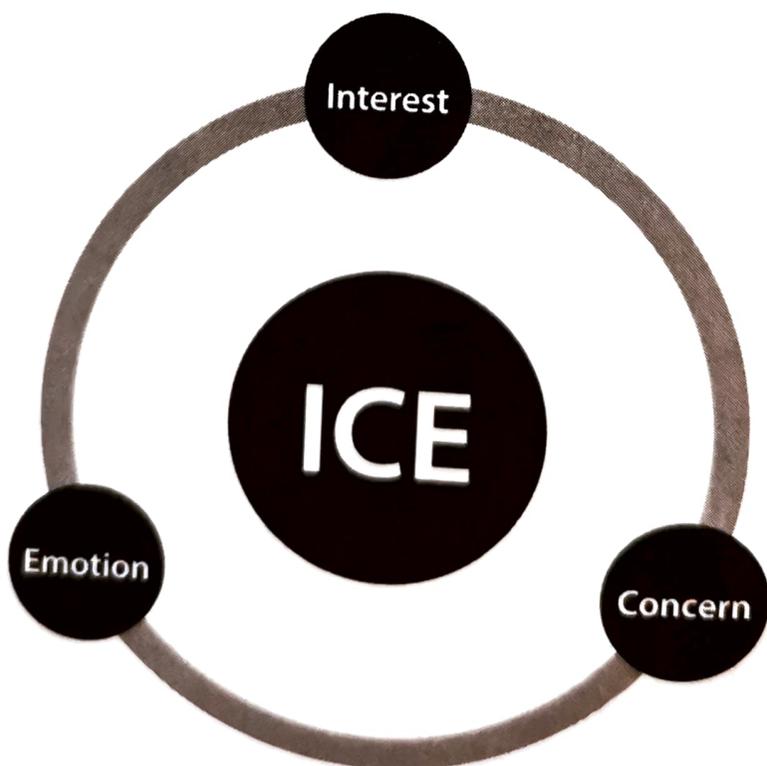
Die ICE-Formel ist also im Wesentlichen keine Argumentationstaktik, sondern vielmehr der strukturierte Versuch, den Gesprächspartner vorab besser zu verstehen, seine Motive, Prägungen und potenziellen Einwände, um darauf vorbereitet zu sein und besser darauf eingehen zu können. In unserem Beispiel:

- Interesse: Gibt es Außerirdische? Antwort: Keiner kann es wissen.
- Concern: Verheimlichen interessierte Kreise solche Nachrichten? Antwort: Warum sollten sie dies tun?
- Emotion: Nur ich habe dieses Wissen, alle anderen sind gegen mich. Antwort: Es ist immer gut, kritisch zu bleiben, aber in diesem Falle ...

Mit diesen drei Punkten haben Sie schon vorab ein erstes Argumentationsschema aufgebaut. Natürlich fällt es schwer, sich in einem überraschenden Gespräch so schnell auf Ihr Gegenüber einzustellen. Meist kennen Sie aber Ihre „Pappenhelmer“: Onkel Klaus wird dieses Thema immer wieder anbringen, die nette Kollegin aus der Nachbarabteilung ist bekannt für ihre wirren Thesen.

Und auch für die Rückschau auf ein Gespräch kann die ICE-Methode hilfreich sein, vor allem dann, wenn Sie nicht zum Menschen vorgedrungen sind, sondern das Gespräch im Streit oder in Erschöpfung geendet hat. Dann ist es sinnvoll, noch mal die drei Bereiche anzuschauen und zu prüfen, ob ein Bereich eventuell ganz oder teilweise vernachlässigt wurde. Meist sind Sie dann einen großen Schritt weiter.

### ICE-Methode



➔ **Positiv auftreten –  
Die ersten drei Sekunden entscheiden**



„In Russland gibt es einen geheimen Stützpunkt, auf dem Kinder in außersinnlicher Wahrnehmung ausgebildet werden. Diese Kinder können allein mit ihren Gedanken Menschen an jedem beliebigen Ort auf der Welt töten.“

„Das ist doch völliger Quatsch, was Du Blödmann da verzapfst.“

Auch wenn es schwerfällt: Wollen Sie Ihr Gegenüber überzeugen oder auch nur zum Nachdenken anregen, müssen Sie es schaffen, als angenehmer Gesprächspartner zu erscheinen. Dies schaffen Sie, indem Sie sich selbst in eine positive Haltung bringen und dies dann auch nach außen aktiv zeigen.

### Innere Einstellung

Wenn Sie in einen Raum mit mehreren Menschen kommen, sortieren Sie mit Unterstützung Ihres Unterbewusstseins blitzschnell die anwesenden Personen in Kategorien wie: sympathisch – unsympathisch, bekannt – unbekannt, attraktiv – unattraktiv etc. Geordnet wird dabei unbewusst nach Erfahrungen, Wertungen und Anordnungen, die Sie im Laufe Ihres Lebens an Ihr Unterbewusstsein geleitet haben.

Dementsprechend geben Sie sich auch den Menschen gegenüber. Allein durch Ihr Auftreten und Ihre Körpersprache reagieren Sie unbewusst auf andere Personen. Bei sympathischen Menschen halten die meisten Menschen länger Augenkontakt, greifen die Hand fester und haben eine offener Körperhaltung. Bei unsympathischen Menschen sind sie automatisch reservierter. Bewusst oder unbewusst reagiert Ihr Gegenüber darauf. Jahrtausendlang musste die Menschheit lernen, Freund und Feind schnell zu identifizieren. Dieses Programm wirkt in allen Menschen fort.

Treffen Sie auf unangenehme Menschen, zeigen Sie dies mit Ihrer Körpersprache, in aller Regel unbewusst. Sie haben aber die Möglichkeit, sich bewusst in ein positives Licht zu setzen. Der Ansatz dafür ist, eigene Wertungen und Entscheidungen bewusst anzuzweifeln. Nur wenn man eine alte Beurteilung anzweifelt, kann sie sich verändern. Ist Ihnen jemand unsympathisch, können Sie das jederzeit verändern, indem Sie sich und Ihre Einstellung bewusst hinterfragen. Ihr Gegenüber kann ein toller Mensch sein, nur wissen Sie das eventuell gar nicht.

Ein Hilfsmittel dafür ist es, auf kleine Dinge zu achten, die Sie sympathisch finden: die Schuhe, eine witzige Brille, die Art, wie diese Person jemanden begrüßt – es kann sogar genügen, wenn der Partner des Gegenübers ganz nett erscheint (für Härtefälle). Damit eröffnen Sie sich die Möglichkeit, die unangenehmen Gefühle gegenüber dieser Person loszuwerden und offener und entspannter zu wirken.

#### Positiv auftreten

Der erste Schritt ist getan. Ihre Grundeinstellung ist entspannt (oder entspannter als vorher, das kommt ganz auf darauf an). Jetzt gilt es, dieses Gefühl auch aktiv Ihrem Gegenüber zu vermitteln. Menschen erreicht man, indem man Ihnen Wertschätzung entgegenbringt. Zugegebenermaßen, dies ist nicht immer einfach, aber es funktioniert.

Die einfachste Regel ist es, den Dialog mit der Wertschätzung des Gegenübers zu beginnen. Passionierte Videospiele waren zum Beispiel weniger kritisch gegenüber Be- als Gruppe besondere Kompetenzen zugesprochen wurden. In den USA zeigte sich, dass Gegner des Klimawandels offener für die kritischen Befunde waren, wenn eine umweltbewusste Einstellung als patriotisch kommuniziert wurde. Dieses Prinzip machen sich auch Firmen und Unternehmen zunutze. Wenn Sie dem Kundendienst einer Firma eine E-Mail schreiben, beginnt die Antwort in den allermeisten Fällen mit „Vielen Dank

für Ihre E-Mail ...“ Dieser Satz kostet nicht viel. Er wird in Vorlagen einfach eingebaut. Für Sie als Kunde ergibt sich aber mit diesem ersten Satz das angenehme Gefühl, mit Ihrer Frage auf offene Ohren gestoßen zu sein, das heißt wertgeschätzt zu werden. Diesen Trick können Sie auch im zwischenmenschlichen Gespräch anwenden. Ein „Ich verstehe deine Meinung sehr gut“ hilft als Eisbrecher und selbst ein „Darüber habe ich auch schon nachgedacht“ reicht in vielen Fällen, um eine Gemeinsamkeit herzustellen. Manchmal hilft es auch schon, die Brille, das Kleidungsstück oder sonstige Äußerlichkeiten zu loben. Sie können sich einen Satz zurechtlegen, den Sie einfach immer dann anbringen, wenn Sie auf Fake News-Vertreter treffen.

➔ **Führen Sie eine Unterhaltung,  
kein Streitgespräch**

„Elvis lebt, sein Tod war nur vorgetäuscht.“

„Das kann nicht sein. Geht gar nicht.“

„Doch.“

„Nein.“

„Doch!“

„Idiot!“



Fühlen Sie sich mit den alten Griechen verbunden. Für diese war die Rhetorik, auf Deutsch die „Redekunst“, eine der „sieben freien Künste“, ein in der Antike entstandener Kanon von sieben Studienfächern, die für den damaligen freien Mann die richtige Bildung darstellten. Die Rhetorik war schon in der griechischen Antike als Disziplin bekannt und spielte im Alltag eine herausragende Rolle. Schon bevor die erste Theorie der Überzeugung von Aristoteles ausgearbeitet worden war, gab es die Praxis der Rhetoriklehrer und es existierten entsprechende Handbücher. Die Rhetoriker gehörten teilweise zur Bewegung

der Sophisten und legitimierten die Überredung mit der Ansicht, dass eine Wahrheit nicht existiere oder, wenn sie existiert, nicht erkennbar sei. Und gerade diesen letzten Punkt sollten Sie sich merken. Es gab und gibt auch in unserer modernen Welt in der Regel nicht „die eine Wahrheit“.

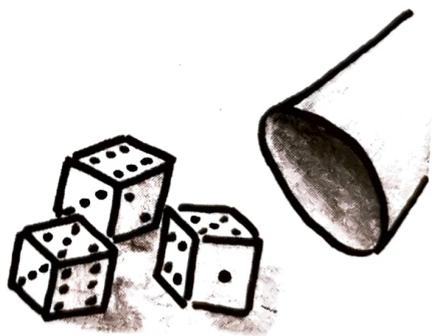
Es geht in der Rhetorik nicht um die Inhalte, sondern um die Art und Weise, dagegen anzugehen, dagegen zu argumentieren. Im Mittelalter waren alle großen Werke argumentativ aufgebaut und mussten sich mit den jeweiligen Gegenargumenten auseinandersetzen. Im viktorianischen England war es das Ziel vieler Abendveranstaltungen, mit geistreichen Anekdoten zu glänzen. Man bereitete sich akribisch darauf vor, den Abend dahin zu steuern, wo die eigene geistreiche Bemerkung angebracht werden konnte. In der aktuellen Medienlandschaft ist diese Form leider nicht mehr wirklich en vogue. Meist geht es meist mehr um die Inszenierung von Gegensätzen und das Aufeinanderprallen von Meinungen und Interessen. Argumentieren bedeutet jedoch im Wortsinne „etwas beweisen“ („argumentum“ lat. für „Beweisgrund“ oder „Beweismittel“).

### ➔ Eine spielerische Sichtweise hilft weiter

Machen Sie sich auch frei von dem Gedanken, andere mit einem „Killer-Satz“ zu überzeugen. Das ist nicht immer einfach und eigentlich ist es ein kindlicher

Wunsch, genau den einen supertollen Satz zu sagen, bei dem der Gesprächspartner zusammenbricht und alle anderen uns bewundernd ansehen.

Überzeugen lassen sich Menschen nicht durch eine Belehrung. (Erst in einem Gespräch auf Augenhöhe sind Menschen bereit, von ihren Standpunkten abzurücken.) Vor allem wenn Ihr Gegenüber den größten Unfug erzählt, ist es nicht einfach, auf Augenhöhe zu bleiben. Das müssen Sie aber



Argumente sind Äußerungen, die durch überprüfbare Tatsachen bewiesen oder durch Berufung auf Autorität belegt werden. Argumentieren dient dazu, in einer Erörterung die Gesprächspartner von der Richtigkeit oder Fehlerhaftigkeit einer These zu überzeugen.

schaffen. Sehen Sie es also als Herausforderung an, mit diesen Menschen zu diskutieren. Haben Sie Freude am Spiel.

#### 4.2 Am Anfang: Wut und Ärger überwinden

„Was sagst Du denn zum ‚Fall Lisa‘? Flüchtlinge entführen eine 13-jährige Russlanddeutsche und vergewaltigen sie. Ist es das, was Du willst?“

„Mein Gott, da haben wir doch schon 30-mal drüber diskutiert. Die Nachricht ist falsch, falsch, falsch und wenn das nicht in Deinen Schädel reinght, dann bist Du entweder einfach blöd oder willst mich verarschen.“

Wut und Ärger stehen uns Menschen schon seit Anbeginn der Zeiten zur Verfügung. Das System ist tief in unserer DNA programmiert. Über Millionen von Jahren hat sich das System bewährt und unser Überleben gesichert. Wut mobilisiert Energie, die uns im Umgang mit dem Feind oder gegenüber unserer Beute mit zusätzlichen Kräften versorgt. Ärger sorgt dafür, dass wir die Situation noch mal überdenken und beim nächsten Mal unser Handeln anpassen. Beides ist also unbedingt notwendig für unser Überleben und



wahrscheinlich mit der Grund dafür, dass wir es von unseren Bäumen herunter geschafft haben.

Jetzt hat sich die Welt weitergedreht, Mammuts und Säbelzahn tiger gibt es nicht mehr, dafür Computer, Chefs und anstrengende Nachbarn. Die Welt ist komplizierter geworden, es gibt weder einfache Probleme noch einfache Lösungen. So kann die Mutter genervt sein, wenn die Tochter ihre Schuhe unordentlich auf der Schuhablage platziert hat. Oder der Mitarbeiter ist sauer, weil der Chef die Besprechung ausgerechnet heute so spät angesetzt hat. Oder Sie sind verärgert, weil der Bus zu früh abgefahren ist. Ärger gehört zum Alltag. Statistisch gesehen ärgern wir uns mindestens zweimal pro Woche richtig. Nach einer Zeitspanne von etwa einer Stunde verfliegt das Gefühl aber glücklicherweise wieder.

Es bringt sehr wenig, den Ärger einfach zu unterdrücken. Auch das ungehemmte Sich-Luft-Machen ist in der Regel nicht wirklich eine Lösung. Sinnvoll ist hingegen eine bewusste Ärger-Kontrolle. Diese Kontrolle kann erlernt werden, hierfür gibt es verschiedene Methoden:

### ➔ Tief durchatmen

Die einfachste Methode: Einmal tief Luft holen. Vielen hilft es auch, dann die Luft kurz anzuhalten (ca. zwei Sekunden) und danach auch tief auszuatmen. Mit dieser Methode hat man den ersten Wutanfall schon mal vermieden.

### ➔ Umkehrmethode

Eine weitere einfache Methode, mit seinem Ärger fertig zu werden, hat der Arzt und Komödiant Eckardt von Hirschhausen sehr treffend beschrieben: „Die einfachste Art, keinen Ärger zu haben, ist, keinen Ärger zu haben.“ Und zwar nicht, indem Sie den Ärger runterschlucken, sondern indem Sie mit Humor versuchen, aus der Situation herauszukommen. Dazu können Sie sich einfach eine rote Clownsnase kaufen. Am einfachsten beim Verein „Rote Nasen e.V.“ ([www.rotenasen.de](http://www.rotenasen.de)),

ein Verein, der Kinder in Krankenhäusern besucht und für den an dieser Stelle ausdrücklich Werbung gemacht werden soll. Kaufen Sie sich dort eine Nase und legen Sie sie in eine Schublade, in Ihr Handschuhfach im Auto oder auf Ihren Schreibtisch ins Büro. Und immer dann, wenn Sie jemand ärgert, holen Sie die Nase hervor und setzen Sie sie auf. Sie werden merken, wie Ihr Ärger verfliegt. Wenn Sie Ihr Gegenüber gut kennen, können Sie dies auch direkt im Gespräch machen. Ihr Gesprächspartner wird so perplex sein, dass die Wut erst einmal verraucht ist. Denken Sie aber daran, auch zu lächeln, sonst kann es schnell nach hinten losgehen. Meist ist es aber besser abzuwarten, bis Ihr Gesprächspartner das Zimmer verlassen hat. Und noch eine Warnung: Ihrem Chef sollten Sie so lieber nicht begegnen.

Sie können das Gleiche auch mit anderen Gegenständen machen, die Sie greifbar haben. Ein Stift kann als Schnurrbart dienen, ein Zopfband als Augenring ... Hier dürfen Sie selbst kreativ werden. Humor ist das beste Mittel, um mit Ärger fertig zu werden. Leider hilft diese Methode im direkten Gespräch nur selten. Sie ist eher etwas für hinterher. Um im direkten Kontakt seinen Ärger unter Kontrolle zu bekommen, gibt es bessere Verfahren.



### ➔ Auf später vertagen

Eine weitere einfache Möglichkeit ist die Verzögerung bzw. Vertagung Ihres Ärgers und Ihrer Wut. Das heißt Sie schieben Ihren Ärger einfach in Ihrem Bewusstsein nach hinten.

Gehen Sie vor die Tür, atmen Sie dreimal ganz bewusst tief durch und zählen dann bis zehn. Überlegen Sie dann, was genau Sie wütend macht. Auch ein längerfristiger Aufschub kann helfen. Dieser Zeitaufschub hat den Vorteil, dass sich viele Gefühle von allein abschwächen bzw. auflösen. Mit etwas Zeit besteht dann auch die Möglichkeit, sich in Ihr Gegenüber hineinzusetzen. Es ist schließlich möglich, dass der andere gute Gründe für sein

derzeitiges Handeln haben könnte. Das Auto, das auf dem Radweg vor der Apotheke steht, ist dann kein Ärgernis mehr, wenn Sie erfahren, dass der Fahrer ganz dringend ein Medikament für sein Kind benötigt. Die wirrste Verschwörungstheorie ist dann verständlich, wenn Ihr Gegenüber nur mal seine Wut auf den Chef rauslassen wollte. Stellen Sie selbst Ihre eigenen Regeln auf, wann Sie sich Zeit nehmen, über den Ärger nachzudenken.

Meist reichen diese einfachen Mittel aber nicht aus, vor allem in emotional belastenden Gesprächen. Aber glücklicherweise gibt es auch für schwierigere Fälle sinnvolle Techniken.

### ➔ Anker setzen

Eine gute Technik, um sich in einer schwierigen Situation wieder auf den Punkt zu bringen, ist das Setzen eines Ankers. Dies ist eine einfache und wirkungsvolle Methode, um im Falle des Falles nicht zu platzen, sondern ruhig und gelassen zu bleiben. Als Anker werden externe Reize bezeichnet, die eine bestimmte Emotion in uns auslösen.

Für Sie ist wichtig, einen hilfreichen Anker selbst zu setzen. Das heißt einen Anker, der Ihnen im Gespräch hilft, ruhig und gelassen zu bleiben.

Stellen Sie sich zur Vorbereitung verschiedene typische Situationen konkret vor. Wann ist Ihnen das letzte Mal der Hut hochgegangen, wann fühlten Sie sich von Ihrem Ärger übermannt? Wie ging es Ihnen in dieser Situation? Beschreiben Sie ihre negative Emotion und Ihre Wunsch-Emotion.



Anlass/Situation	Emotion unerwünscht	Emotion gewünscht
Gespräch mit Onkel Erwin	nervös, angespannt	entspannt
Treffen mit Petra	klein, unterwürfig, verletzt	auf Augenhöhe
WhatsApp von Stefanie	hilflos, verzweifelt	handlungsfähig
Etc.		

Für Ihren persönlichen Anker gibt es jetzt drei Möglichkeiten: Die erste ist es, den Anker visuell zu setzen, zum Beispiel durch ein Symbol oder Bild. Dies kann, naheliegend, der Anker eines Bootes sein. Es kann aber auch eine Bild sein, was bei Ihnen zu Hause hängt, oder Ihr Hund oder was auch immer. Wichtig ist nur, dass Sie das Bild möglichst konkret vor Augen haben.

Die zweite Möglichkeit ist es, den Anker durch eine Bewegung zu setzen. (Für die Fachleute: Man spricht dann von einem kinästhetischen Anker.) Wichtig bei diesem Anker ist es, dass dieser eindeutig und unverwechselbar ist. Es sollte eine ganz spezielle Bewegung oder Geste sein, die neutral und leicht durchführbar ist. Zum Beispiel: Daumen und Zeigefinger zusammendrücken, auf ein Ohrläppchen drücken oder Ähnliches.

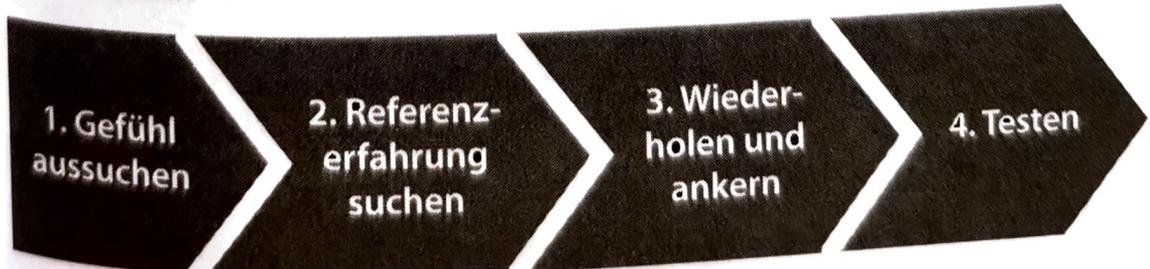
Die dritte Möglichkeit besteht darin, einen Gegenstand zur Hand zu nehmen. Dabei ist es wichtig, einen zu nehmen, der einfach zu erreichen ist und den Sie immer dabei haben, zum Beispiel einen Schlüsselbund, einen Kugelschreiber, die Kette etc.

Was Sie sich aussuchen, hängt vom eigenen Typus ab. Es gibt Menschen, die sind eher visuelle Typen, andere bevorzugen Bewegung oder müssen etwas in der Hand haben. Am einfachsten ist: Probieren Sie es einfach aus. Wenn Sie einen passenden Anker gefunden haben, können Sie folgende Schritte durchführen:

### Schritt 1: Gefühl aussuchen

Suchen Sie sich ein Gefühl aus, das Sie für sich abrufbar machen wollen. Das kann beispielsweise Ruhe, Gelassenheit, Entspannung, Selbstvertrauen oder Mut sein. Suchen Sie sich hierzu

#### Anker setzen



Ihren Anker aus. Stellen Sie sich das Bild vor, führen Sie die Bewegung aus oder nehmen Sie den Gegenstand in die Hand.

### Schritt 2: Referenzerfahrungen suchen

Denken Sie jetzt an eine vergangene Situation, in der Sie das positive Gefühl gefühlt haben (zum Beispiel Selbstvertrauen in einer Prüfungssituation). Versuchen Sie, sich die Situation so konkret wie möglich vor Augen zu führen. Meist gelingt dies sehr schnell, da wir besondere Erfahrungen auch besonders intensiv abspeichern.

### Schritt 3: Referenzerfahrungen wiederholen und ankern

Jetzt gilt es, für dieses positive Gefühl den Anker zu setzen bzw. im Unterbewusstsein dieses Gefühl mit dem Bild, der Bewegung oder dem Gegenstand zu verankern. Beim visuellen Anker gilt es, sich das Symbol oder Bild vor Augen zu führen. Beim kinästhetischen Anker kann jetzt die Bewegung ausgeführt oder der Gegenstand gedrückt werden.

### Schritt 4: Testen, ob der Anker wirkt und das Gefühl dazu entsteht

Wenn die Schritte eins bis drei erfolgreich waren, sollte beim visuellen Anker das positive Gefühl vor Augen stehen, wenn an das Symbol oder Bild gedacht wird; beim kinästhetischen Anker sollte das positive Gefühl ausgelöst werden, wenn der Ankerpunkt „gedrückt“ wird. Lassen Sie sich nicht entmutigen, wenn dies nicht sofort gelingt. Wiederholen Sie einfach die Schritte oder suchen Sie sich ggf. einen neuen Anker.

Üben Sie gerade in der ersten Zeit so oft wie möglich, Ihren Anker zu setzen. Wenn das positive Gefühl und der Anker stark genug sind, kann man immer und überall das Gefühl aktivieren, wenn der Ankerpunkt „gedrückt“ wird. Ziel ist es, diese positive Erfahrung auch in kritischen Situationen wieder erlebbar zu machen, d.h. sich gerade nicht in einen negativen Gefühlsstrudel hineinziehen zu lassen, sondern eine

kurze Pause einzulegen, um sich „umzupolen“. Wenn Sie also mal wieder in einem schwierigen Gespräch stecken und kurz davor sind, dass Ihnen der Kragen platzt, nutzen Sie einfach Ihren Anker. Allein diese relativ simple Methode wird genügen, damit Sie kurz innehalten können und wieder auf die Sachebene zurückkommen.

### ☉ Mit der PFA-Methode Zeit gewinnen

Nicht immer helfen diese relativ einfachen Methoden. Wenn die Wut trotzdem hochkocht, gilt es, erst einmal Zeit zu gewinnen. Eine einfach zu merkende Methode, die auch in der Praxis gut funktioniert, ist wieder ein Dreischritt, die PFA Methode. (Sie merken, alles geht leichter in drei Schritten). PFA ist ein vielfältig einsetzbares und bewährtes Konzept, um ein Streitgespräch konstruktiv umzulenken. Sie können dieses Prinzip auch nutzen, um in Verhandlungen zu bestehen. Für Ihr Thema ist es gut nutzbar, um Zeit zu gewinnen – Zeit, um Emotionen unter Kontrolle zu bekommen, Zeit, um Wut und Ärger zu unterdrücken. Ein Gespräch mit der PFA-Methode führt drei Schritte hintereinander aus: Pause machen, Fragen stellen, Akzeptanz zeigen.



#### Schritt 1: Pause machen

Sagen Sie erst einmal nichts. Lassen Sie den Satz des anderen auf sich wirken. Nutzen Sie die Zeit, um Ihre Emotionen herunterzufahren. Denken Sie an Ihre Anker oder an etwas Schönes, das Sie sich nachher gönnen werden. Sie können ein nachdenkliches Gesicht machen, machen Sie ein langgezogenes „Hmmm“. Was auch immer, versuchen Sie einfach nichts zu tun – was viel schwerer ist, als man denkt. Wichtig ist nur, dass Sie damit Zeit gewinnen können.

#### Schritt 2: Fragen stellen

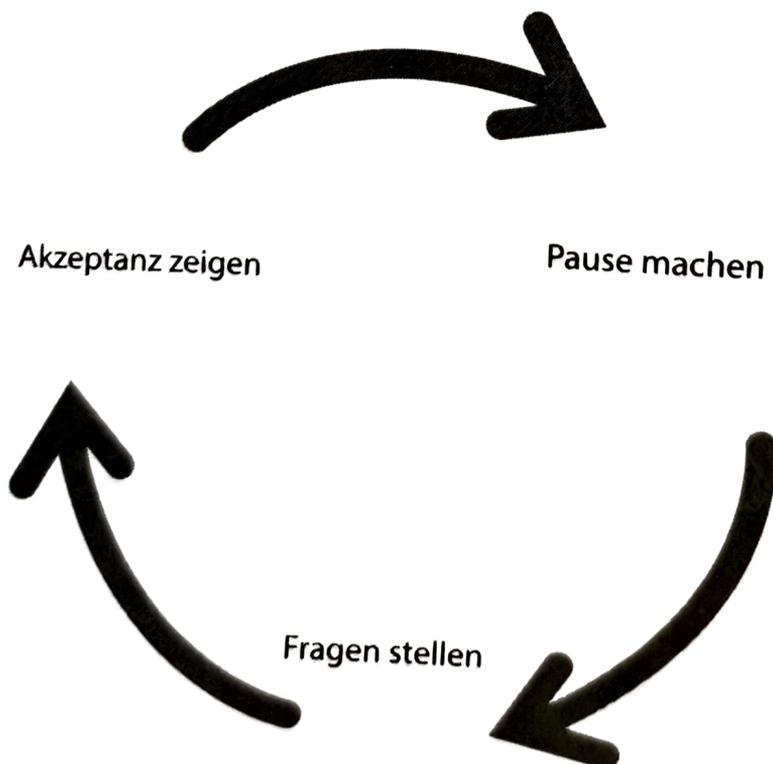
Dieses Mittel haben Sie weiter oben schon kennengelernt. Erfragen Sie das Ziel des anderen, zeigen Sie Interesse an der

Person. Das kann auch körperlich unterstützt werden, indem Sie zum Beispiel Ihr Gegenüber direkt ansehen. Nehmen Sie eine offene Haltung ein, beugen Sie sich zu ihm hin. Kurz, zeigen Sie, dass er/sie Ihnen wichtig ist. Fragen Sie ggf. auch nach den Wünschen des anderen. Versuchen Sie, noch möglichst allgemein zu bleiben. Auch wenn es in den Fingern juckt und Sie alles bisher Gesagte total blödsinnig finden, nutzen Sie die Zeit noch, um Ihre Ruhe wiederzufinden.

### Schritt 3: Akzeptanz zeigen

Haben Sie Verständnis für den anderen. Zeigen Sie es durch eine gute Kommunikation. Lassen Sie die Geschichte zu, so obskur diese auch immer sein mag. Es geht noch nicht darum, Ihre Position darzulegen, sondern versuchen Sie jetzt, eine Brücke zu bauen, damit Ihr Gegenüber sich wertgeschätzt fühlt. Ein sehr bekannter humoristischer Autor aus England, Terry Pratchett (wenn Sie seine Bücher noch nicht kennen,

### PFA-Methode



werden diese hiermit wärmstens empfohlen), lässt seine Figur, den Rektor der unsichtbaren Universität, auch noch auf den größten Schwachsinn seiner Kollegen immer mit „Vielen Dank für diese außergewöhnliche Sichtweise ...“ antworten. Suchen Sie sich einen Satz aus oder erfinden Sie einen neuen. Diesen Satz können Sie in schwierigen Situationen immer anbringen. Zeigen Sie, dass Sie Ihr Gegenüber als Mensch ernst nehmen. Kommunikation kann so einfach sein.

Bei all diesen Schritten müssen Sie berücksichtigen: Schließen Sie erst einen Schritt ab, bevor Sie zum nächsten übergehen. Halten Sie sich unbedingt an den Ablauf. Dieser ist Ihre Richtschnur, Ihr Schiff, das Sie durch unruhige Gewässer trägt. Durchlaufen Sie diese drei Schritte „Pause – Frage – Akzeptanz“ so lange, bis Sie sicher sind, dass Ihr Gegenüber mit Ihnen reden möchte. Erst dann haben Sie die Möglichkeit, ihn über Argumente zu erreichen. Vorher sind Sie im Streit gefangen, alles was Sie sagen, wird gegen Sie verwendet. Auch die beste Argumentation hat dann keine Aussicht auf Erfolg.

„Also, ich finde den Trump ja gar nicht so schlecht. Der sagt wenigstens, was Sache ist, selbst der Papst unterstützt den Wahlkampf von Donald Trump.“

„Hmmm, denkst Du?“

Leitsätze, um Akzeptanz zu zeigen:

„Ich habe Verständnis für diese Sichtweise ...“

„Ich kann gut verstehen, dass es so aussieht, als ...“

„Es ist nachvollziehbar, dass Sie so denken ...“

„Ja, habe ich doch selbst gelesen. Ich weiß gar nicht mehr genau was, aber der Papst war auf jeden Fall für Trump.“

„Der Papst ist also für Trump. Donnerwetter. Warum sollte er denn für Trump sein?“

„Naja, der findet den halt auch gut.“

„Ja, die Welt ist schon kompliziert. Da kann man schon mal durcheinander kommen ...“

### 4.3 Währenddessen:

#### Die richtigen Techniken anwenden

Es gibt viele gute Tipps und Tricks, um während eines Gesprächs oder einer Verhandlung mit rhetorischen Kniffen Ihr Gegenüber zu überzeugen. Die allermeisten sind sehr kompliziert. Wenn Sie Verhandlungsprofi im internationalen Kontext werden wollen, nur zu, man kann immer etwas dazu lernen. Für die Praxis hat sich allerdings gezeigt, dass drei einfache, klare Regeln ausreichen: „Einfacher ist besser“, „Weniger ist mehr“ und „Wer fragt, der führt“.

#### ➔ Einfacher ist besser

„Klimawandel gibt es nicht. Alles eine Erfindung der Chinesen

Seit der Industrialisierung steigt allmählich die globale Mitteltemperatur der Luft in Bodennähe. Wissenschaftliche

Hinweis: In Kapitel 5 werden die gängigsten rhetorischen Mittel der Gegenseite, einschließlich möglicher Gegenmaßnahmen, beschrieben.

Forschungen belegen, dass wir mitten in einer anthropogenen – vom Menschen verursachten – Klimaänderung leben.“

„Hör mir bloß auf mit diesem wissenschaftlichen Fachchinesisch ...“

Die besten Antworten nützen nichts, wenn sie nicht kurz und prägnant formuliert werden können. Gerade beim Thema Fake News ist diese Erkenntnis wesentlich. Wie gezeigt sind viele Fake News-Vertreter auf der Suche nach einfachen Antworten auf komplexe Probleme. Wenn Sie dann in einer abgehobenen Sprache diskutieren, werden Sie diese Menschen sicherlich nicht erreichen. Die Lösung besteht darin, Inhalte kurz, prägnant und leicht verständlich zu präsentieren. Auf Englisch: Keep it short and simple (KISS).



- Verwenden Sie eine einfache Sprache, kurze Sätze. Auch wenn ihr Gegenüber langatmige Vorträge hält, bleiben Sie kurz und konzentrieren sich auf das Wesentliche Ihrer Argumentation.
- Vermeiden Sie dramatische Sprache. Die benutzt Ihr Gegenüber sicherlich schon. Man kann Sachverhalte auch rational und entspannt vorbringen.
- Hüten Sie sich vor herabwürdigenden Kommentaren, auch wenn Sie Ihnen auf der Zunge liegen. Menschen mögen es nicht, wenn sie vor den Kopf gestoßen werden. Mit Beschimpfungen wurde noch nie jemand überzeugt.
- Halten Sie sich an die Fakten und übertreiben Sie nicht. Das kann Ihr Gegenüber im Zweifelsfalle besser als Sie.
- Enden Sie mit einer starken, aber leicht verdaulichen Information, die sich die Leute merken und an ihre Freunde weitergeben. Für Ihr Lieblingsthema sollten Sie immer einige gute Sätze parat haben. Nehmen Sie sich die Zeit. Meist sind es eh die gleichen Themen, die angesprochen werden.

Ein bisschen Humor hat auch noch nie geschadet. Nebenbei bemerkt, wenn Sie keine Lust auf das Thema haben, kann man mit der richtigen Mischung in Auftreten und Gehabe auch mit guten Anschlusssätzen Gespräche abwürgen. Sie haben dann zwar Ihr Gegenüber nicht überzeugt, aber manchmal braucht man einfach auch eine Pause. Beispiele für einfache Aussagen:

„97 von 100 Klimawissenschaftlern sind sich einig, dass die Menschheit die globale Erwärmung verursacht.“

„Das Völkerrecht regelt die Beziehungen zwischen Staaten. Wenn Du einen Vertrag unterschreibst, willst Du ja auch, dass er eingehalten wird.“

„Oder mit Humor: Außerirdische oder keine Außerirdischen? Die Frage ist doch, ob es intelligente Wesen auf der Erde gibt. Dies ist noch nicht erwiesen.“

### ➔ Argumente gezielt einsetzen

*„Das Delikt Gruppenvergewaltigungen – stellen Sie sich vor, das gab es bis vor kurzem als eigene Rubrik noch gar nicht. Doch „dank“ eines Anstiegs um 130 Prozent innerhalb der Tätergruppe Asylbewerber in nur einem Jahr ist sie nun offenbar nötig.“*

(Alice Weidel, AfD im Interview)



Ja, die AfD, die braune Soße. Das Delikt „Gruppenvergewaltigung“ gibt es doch schon seit Jahrzehnten, das taucht auch in den polizeilichen Statistiken auf. Schon lange vor der Flüchtlingskrise wurden Hunderte solcher Fälle dokumentiert. Außerdem zeigt die Statistik, dass Flüchtlinge genau die gleiche Verbrechensrate haben wie Deutsche auch, einzig in der Kategorie „illegaler Grenzübertritt“ gibt es natürlicherweise mehr Verfahren als bei Deutschen. Und außerdem hat

die AfD ja auch die Falschmeldung verbreitet, dass die Polizei offiziell dazu angehalten sei, die Straftaten von Flüchtlingen zu vertuschen. Eine Fake News-Meldung, die die Weidel auch verbreitet hat: Ein dreiseitiges Papier enthält eine Sonderregel für straffällig gewordene Flüchtlinge. Eine Anweisung an die Behörden, angeblich vom NRW-Innenminister Herbert Reul persönlich. Wie kann man so jemandem trauen?

Es gibt viele Möglichkeiten, Menschen zu überzeugen. Totquatschen ist die schlechteste davon und außerdem viel zu anstrengend. Entscheidender ist die Anzahl der Argumente. Dies wurde in unzähligen Versuchen der Marketingindustrie nachgewiesen. In einem ihrer Experimente ließen die Forscher ihre Probanden von einer Shampoo-Werbung berieseln. Diese war natürlich frisiert und enthielt, je nachdem welche Gruppe den Clip sah, mal zwei, mal drei, mal vier, fünf oder sechs typische Argumente für das Haarwaschmittel – etwas Übliches in der Art von „XYZ macht die Haare gesünder, kräftiger, weicher, glänzender, voller.“

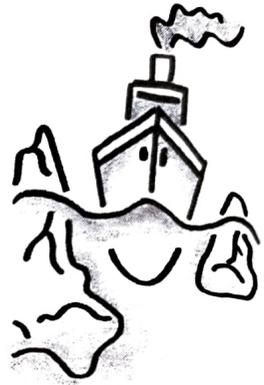
Sowohl vorher als auch nachher prüften die Wissenschaftler die Einstellung ihrer Teilnehmer gegenüber dem Produkt, ihre Bereitschaft, es zu testen, womöglich gar einem unmittelbaren Kaufimpuls nachzugehen. Um es kurz zu machen: Die Ergebnisse waren eindeutig. Die optimale Anzahl der Argumente lag bei maximal drei. Hier gab es die höchste Reaktionsrate für Kaufimpulse. Ab dem vierten Argument pasierte etwas anderes: Die Skepsis stieg rapide an und mit jedem weiteren Argument der Widerstand, den Argumenten überhaupt zu glauben. Falls Sie also jemanden von etwas überzeugen müssen, nennen Sie maximal drei Punkte, die Ihre Position untermauern, keinen mehr.

Wenn Sie Zeit haben, sich auf ein Gespräch vorzubereiten, zum Beispiel weil Onkel Paul sicherlich dieses Weihnachten auch wieder dabei sein wird, dann legen Sie eine Reihenfolge

der Argumente fest. Zum einen hilft es dabei, kein Argument in der Aufregung zu vergessen, zum anderen können Sie Ihre Argumente mit dem richtigen Aufbau auch verstärken. Aus der Rhetorik weiß man, dass die überzeugendste Argumentation sich systematisch aufbaut: Das zweitbeste Argument gehört an den Anfang. Es prägt am stärksten die Gesprächsatmosphäre und Überzeugungsbereitschaft (oder Ihr Gegenüber winkt schon ab), es hat die höchste Aufmerksamkeit und prägt sich mittelstark ein. In die Mitte gehört das schwächste Argument – es wird gerne überhört und am schnellsten vergessen. Das Beste kommt zum Schluss. Hier müssen Sie mit dem stärksten Argument punkten. Es hallt nach, bleibt am längsten haften und hieran knüpft sich die weitere Diskussion.

### ➔ Nutzen Sie Fragen

„Wer fragt, der führt.“ Dies gilt umso mehr, wenn Sie in schwierigen Gesprächen stecken. Hier müssen Sie die Führung übernehmen, denn sonst endet das Gespräch doch nur wieder im Streit. Fragen verfolgen dabei unterschiedliche Zwecke. Die Spannung lässt sich mindern, das Gespräch lässt sich versachlichen, Sie können Ihrem Gegenüber Ihre Wertschätzung zeigen oder auch herausfinden, worum es im Gespräch wirklich geht.



Vor allem Letzteres ist häufig eine Quelle von Streit. Gemäß dem Eisbergmodell (googeln Sie es mal, wenn Sie davon noch nicht gehört haben) finden 80% der Kommunikation unausgesprochen statt, das heißt es geht um Einstellungen, Werte, Emotionen ..., kurz um alles, was unter der „Wasseroberfläche“ schlummert. Das gesprochene Wort macht hingegen nur 20% der Kommunikation aus. Das ist sozusagen die sichtbare Hälfte des Eisberges. Und wie auch die Titanic an einem Eisberg zerschellt ist, zerschellen viele Gespräche an den unausgesprochenen Aspekten der Kommunikation.

Fragen helfen hier weiter. Sie sind die einfachste Form der Kommunikation und, richtig angewandt, sind sie ein Zaubermittel, um viele schwierige Gespräche in ruhigere Gewässer zu führen. Die einfachste Unterscheidung von Fragetypen, die Sie sich im Ernstfall ins Gedächtnis rufen können, ist die Unterscheidung zwischen offenen und geschlossenen Fragen:

Offene Fragen engen die Antwort nicht ein, sondern öffnen das Gespräch. Beispiele: „Welche Aspekte dieser Geschichte sind denn so interessant? – „Was könnte Sie vom Gegenteil überzeugen?“ Vor allem zu Beginn eines Gesprächs oder während eines Klärungsprozesses sind offene Fragen von Vorteil. Häufig ist man bei wunderlichen Geschichten wie vor den Kopf geschlagen. Offene Fragen können dann ein Gespräch in Gang setzen: „Das habe ich nicht verstanden, wie war das nochmal mit ...?“ Sie helfen auch dabei, die 80% des Untereisberges zu erkennen. Wie dargestellt geht es Verfechtern von Fake News meist gar nicht um die Aussage an sich. Offene Fragen helfen, die dahinterstehenden Motive zu erfassen. Und nebenbei sind sie auch eine gute Gelegenheit, Zeit zu gewinnen (siehe oben).

„Es gilt für Schweden eine massive Reisewarnung, herausgegeben vom Auswärtigen Amt. Trump hatte ja auch von Flüchtlingsausschreitungen in dem Land gesprochen.“

„Warum glaubst Du, dass es für Schweden eine Reisewarnung gibt?“

Na, wegen den ganzen Flüchtlingen dort“.

„Das habe ich noch nicht verstanden, wie war das noch mal mit Trump“?

„Na, der hatte in einer Rede doch davon erzählt.“

„Wovon hatte der genau erzählt?“

Geschlossene Fragen geben die Antwortmöglichkeiten vor. Der Befragte muss sich zwischen Alternativen entscheiden, häufig zwischen einem Ja oder Nein. Beispiele: „Sehen Sie das genauso?“ – „Sind Sie damit einverstanden?“ Geschlossene Fragen dienen dazu, den anderen auch mal „festzunageln“. Eine häufige Argumentationsform der Fake News-Vertreter ist es nämlich, möglichst im Ungefähren zu bleiben. Andeutungen, schnelle Themenwechsel und vor allem, sich nicht festzulegen, dienen dazu, keine Angriffsfläche zu bieten. Daher kann es sinnvoll sein, zwischendurch zu fragen: „Habe ich das jetzt richtig verstanden, dass ...?“ Aber Vorsicht, solche Fragen können schnell als Angriff ausgelegt werden, vor allem bei den Verbohrten, die plötzlich merken, dass sie sich auf dünnem Eis bewegen (wenn Sie beim Eisbergvergleich bleiben wollen). Formulieren Sie also mit Vorsicht und setzen Sie die Fragen gezielt ein: „Ich bin mir nicht ganz sicher, aber ist es richtig, dass ...?“ Vor allem gegen Ende eines Gesprächs sind geschlossene Fragen sinnvoll, auch, aber nicht nur, um ein Gespräch zu beenden.

„Es wird ja alles immer schlimmer. Kürzlich hat die Polizei eine Frau festgenommen, die sich über einen parkenden Krankenwagen beschwert hatte – per Zettel an der Windschutzscheibe. Das Bild davon war im Internet zu sehen.“

„Wo genau war denn das?“

„Na, in England, ich glaube in Wakefield oder so.“

„Und deshalb wird alles hier in Deutschland immer schlimmer?“

„Ja, genau. Wie neulich, als der Raser noch dreist getankt hat und die Polizei den trotzdem nicht festnehmen durfte.“

„Jetzt habe ich den Faden verloren. Erstmal ging es doch um den Krankenwagen, oder?“

„Ja, genau die Geschichte mit dem Krankenwagen in England.“

„Und ich habe richtig verstanden, dass das ein Zeichen ist, dass hier alles schlimmer wird?“

Es gibt neben dieser Unterscheidung in der Literatur noch weitere detaillierte Fragensysteme, zum Beispiel klärende Fragen, Konkretisierungsfragen, zielführende Fragen, hypothetische Fragen, interpretierende Fragen usw. Es lohnt sich, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen, vor allem wenn Sie Ihre Gesprächsführungskompetenzen verbessern möchten (im Internet finden Sie genug zum Thema). Für hiesige Zwecke reicht aber die Unterscheidung zwischen offenen und geschlossenen Fragen und deren Anwendungsmöglichkeiten. Nutzen Sie die Fragen für Ihre aktive Gesprächsführung. Fragen hilft! Mit diesen drei Grundlagen (offene Einstellung dem anderen gegenüber, Wut und Ärger überwinden und einfach anzuwendende Gesprächstechniken) haben Sie eigentlich schon alles erreicht: Sie sind als Gesprächspartner akzeptabel. Wenn Sie in einer größeren Runde sind, haben Sie schon mal nicht Ihr Gesicht verloren. Sie sind in der Lage, besonnen und mit ruhiger Stimme den nächsten Schritt zu gehen – den Versuch, Ihr Gegenüber zu überzeugen.