

Das Ansprechen von Kunden Eine psychologische Skizze des Erstkontakts zu einem alternativen Helfer

Nur selten wird ein Fachmann selbst Ziel von Anwerbungsbemühungen eines alternativen Beraters oder Therapeuten und kann so den Erstkontakt zum möglichen Kunden miterleben. Diese Gelegenheit bot sich mir bei einer Zugfahrt: Ein älterer Mann stieg ein, setzte sich meinem Nachbarn (einem Mann mittleren Alters) gegenüber und sprach ihn an. Es dauerte nur wenige Minuten, bis der Angesprochene über seine Lebensverhältnisse berichtete, z. B. von seiner hohen Verschuldung aufgrund eines Hausbaus, von seiner Frau, seinen Kindern usw. Nach etwa 10 Minuten gab sich der ältere Mann als „Psychologe“ namens W. zu erkennen und nannte seine Praxis in einer nahegelegenen Stadt als Adresse, bei der der Gesprächspartner Hilfe für seine Probleme finden könne.

Dieser reagierte mit der Zusage, er werde sich melden. Ich hatte nicht den Eindruck, er werde seine Zusage einhalten. Es sah so aus, als suche er eher einen Weg, dem unbehaglichen Gespräch zu entkommen. Aber es war auffällig, daß der Mann, der keineswegs dumm oder ängstlich wirkte, dem Drängen W.s nichts als diese billige Ausflucht entgegensetzt

hatte. Ich griff mit der Bemerkung ein, Herr W. solle mir seine Theorien erläutern, ich sei Fachmann. Daraufhin wandte sich W. mir zu, und es entspann sich ein Gespräch, das von Seiten W.s den selben Regeln folgte wie sein voriges Gespräch mit dem Nachbarn. Anstatt den Verlauf zu erzählen, will ich W.s Gesprächsverhalten in einigen Punkten zusammenfassen. Es machte insgesamt einen schematischen, eingefahrenen und (vielleicht aufgrund des fortgeschrittenen Alters) auch unflexiblen Eindruck.

1. W. mißachtet die konventionellen Grenzen, die sonst im Gespräch mit zufälligen, fremden Gesprächspartnern gelten. Zum Beispiel wurde die übliche körperliche Distanz von Herrn W. unterschritten. Er beugte sich auf seinem Eisenbahnsitz weit vor und sprach sehr nahe am Gesicht des anderen. Weiterhin schaute er dem anderen lange und eindringlich in die Augen. Beides wird als Verletzung von Distanzregeln empfunden. Würde W. dabei unsicher oder unfreundlich wirken, würde er sofort Aggressionen auf sich ziehen. Da seine Distanzlosigkeit aber mit Ruhe und Freund-

lichkeit einherging, machte sie einen sicheren und dominanten, aber nicht bedrohlichen Eindruck. Man empfand es lediglich als unbehaglich, eine Beziehung aufgezwungen zu erhalten, die man so nicht wollte. Hinzu kam, daß auch die Begrenzung der Themen, die man mit Fremden bespricht, mißachtet wurden. W. fragte nicht nur gelassen nach privaten Lebensumständen, er äußerte sich auch sofort wie aus intimer Kenntnis über sein Gegenüber. „Sie sind gutmütig, sympathisch, aber etwas unsicher.“ Als Reaktion erwartete er eine Bestätigung.

2. W. bewies seine „psychologischen“ Fähigkeiten durch allerlei Enthüllungen. In beiden Gesprächen fragte er bald nach dem Geburtsdatum und nach dem der Ehefrau. Er leitete einige Charaktereigenschaften aus dem Datum ab: „Ihre Frau ist willensstark, gefühlsbestimmt, warmherzig, aber auch impulsiv...“ „Woher wissen sie das?“ Er antwortete mit geheimnisvollem Schweigen. Als ich ihm, im Unterschied zu meinem Nachbarn, die Angaben verweigerte, war er enttäuscht und versicherte, er habe mir nur seine Fähigkeiten beweisen wollen. Auf die *Astrologie* hin angesprochen, räumte er ein, astrologisch zu arbeiten. Er meinte jedoch, die Astrologie biete ihm nur zusätzliche Sicherheit, das meiste erfasse er intuitiv, auch im Fall der abwesenden Ehefrau des Nachbarn. W. gab an, er habe schon immer intuitives Wissen besessen, und er „entblättere einen Menschen vollständig“. Nur so könne man „psychologisch“ helfen. Auf den Einwand, das stimme nach allgemeiner psychologischer Ansicht nicht, wurde W. verlegen. Er konnte sich Beratung oder Hilfe nur auf der Grundlage eines sicheren, umfassenden Wissens in seinem eigenen Besitz vorstellen. Was W. als „intuitiv erkannt“ äußerte, war jedoch sehr allgemein,

leicht zu sehen (z. B. die Unsicherheit des Gesprächspartners) oder wenigstens zu erraten.

3. W. verlieh dem Gespräch ungewöhnliche Bedeutung. In mehreren Anläufen versuchte er, das Zusammentreffen im Zug hochzuspielen. So sagte er, es gebe keinen Zufall, dagegen ein Gesetz der Kohäsion, das Menschen zusammenführe, die etwas miteinander auszutragen hätten. (Die *Wiedergeburtstheorie* lehnte er aber auf Nachfrage hin ab. Er vertrete nicht ein karmisches, sondern ein „geistiges“ Gesetz.) Er versicherte, das Gespräch werde weiterwirken. Irgendwann werde es mir erneut einfallen, und dann würde sich mir der eigentliche Sinn offenbaren. „Man wird es ihnen eröffnen.“ Auf die Frage, wer unter „man“ zu verstehen sei, antwortete er nicht. Er sagte lediglich, seine Vorhersage beziehe sich auf geistige Dinge. Die Atmosphäre des Bedeutungs- und Geheimnisvollen wurde auch dadurch verstärkt, daß W. betonte, man solle zu Hause unbedingt sofort seine Telefonnummer nachschlagen. Man würde es sonst durch Einwirkung irgendwelcher Mächte „vergessen“.

4. W. redete durchgehend suggestiv, er argumentierte und informierte nicht. Er äußerte sich mit freundlicher Autorität, ohne irgendwelche Erklärungen und Begründungen abzugeben, und ohne Informationen über seine eigene Person anzubieten. Mein Nachbar erfuhr von W. nichts über seine Qualifikation, über seine Absichten und Ansichten, außer daß er „Psychologe“ sei und ihm helfen könne. Ich fragte dagegen gezielt nach, was W. verwirrte, ihm aber nicht sichtbar unangenehm war. Bereitwillig antwortete er auf einige Fragen, kam aber immer wieder auf seine suggestive Art der Gesprächsführung zurück. So bestand er

darauf, auch über mich eine Charakterdiagnose zu stellen, obwohl ich ihm jede Information freundlich verweigerte. Umgekehrt konnte oder wollte W. die Herkunft seiner Überzeugungen oder Gesetze nicht erläutern. Er versuchte den Eindruck zu erwecken, diese seien unbefragbare Tatsachen.

Auf ausdrückliche Nachfragen hin erzählte W. von seinem persönlichen Werdegang. In den Intervallen zwischen den suggestiven Vorhersagen und Enthüllungen kamen folgende Angaben zutage: W. hatte keine psychologische Ausbildung oder eine Ausbildung in irgend einem Heilberuf. Er hatte „Apotheker“ gelernt und war Drogist gewesen. Schon im Krieg hätte er seine intuitiven Fähigkeiten bemerkt und anderen Menschen damit geholfen. Später habe er in München praktiziert, als humanistischer Psychologe. Er gehöre zur »*Deutschen Gesellschaft für Humanpsychologie*«, die von einem Herrn E. repräsentiert werde. Dieser habe wiederum Verbindungen zu einer „Loge“ in München, über die er mir nichts näheres sagen könne. Als Sitz der Gesellschaft gab er eine genaue Adresse an. Er selbst habe sich altershalber weitgehend zurückgezogen, praktiziere aber immer noch. Er betrachtete sich als „humanistischen Psychologen“. Was der Begriff „humanistische Psychologie“ fachlich bedeutet, wußte W. aber nicht. Die Namen Carl Rogers und Abraham Maslow waren ihm unbekannt. Die angegebene Adresse erwies sich bei Überprüfung als nichtexistent, es hatte sie in dem genannten Ort nie gegeben. Ebenso war von der Gesellschaft nichts aufzufinden. Folglich muß man wohl annehmen, daß W. auch sonst fabulierte, wenn er über sich selbst sprach.

Das eifrige Bemühen W.s, Klienten zu gewinnen, war sehr deutlich. Vermutlich gelingt es ihm durch die Art seiner Ge-

sprächsführung regelmäßig, die Kommunikation in seinem Sinn zu gestalten, d. h. das Gespräch auf private Dinge zu bringen, eine Probe seiner „psychologischen“ Hellsichtigkeit abzulegen sowie das Gespräch in seinen weltanschaulichen Deutungsrahmen zu stellen. Wie häufig Menschen dazu bewegt werden, ihn wirklich anzurufen oder gar zur Beratung zu erscheinen, ist nur zu erraten. Es dürfte selten sein, daß W. aus Mangel an Klienten wohl als relativ harmloser Außenseiter einzustufen ist. Trotzdem hat er für seine Art der Gesprächsführung vermutlich ein Vorbild, das er imitiert, auch wenn er seinen eigenen Hintergrund nicht enthüllen will.

Anders ausgedrückt: W. gelingt die Kontrolle der Kommunikation, aber eine Bindung an ihn entsteht in der Regel nicht. Aber wenn ein Mensch zufällig drückende Probleme hat und Auswege sucht, dann ist diese Art der Gesprächsführung sehr geeignet dazu, den Helfer als groß, mächtig und wohlwollend erscheinen zu lassen, und Hoffnung auf Hilfe zu wecken. Man muß bedenken, daß die suggestive Wirkung von der Umgebung eines Eisenbahnabteils und ständigen Zwischenfragen nicht gerade begünstigt wird. Findet die selbe Art von Gespräch in der Luxusumgebung eines *Kurt Tepperwein* statt (um das Beispiel eines finanziell erfolgreichen alternativen Beraters zu nennen) und sind devote, bewundernde Anhänger zugegen, dann kann die Hoffnung auf mächtige Hilfe sehr viel leichter entstehen, und entsprechend eher eine Bindung geschaffen werden.

In der Literatur wird in der Regel nur der Erstkontakt zu totalitären Kulturen geschildert, der ganz anders verläuft. Am Anfang steht der (allmähliche oder schnelle) Aufbau scheinbar unverbindlicher, angenehmer Beziehungen, Einladungen in eine

Gruppe zum Tee oder zum Essen. Erst nach der Stabilisierung von freundlichen Beziehungen folgt die weltanschauliche Indoktrination. Dieses Muster gilt wohl für die meisten organisierten Gruppen mit jungen Werbern, bei denen Führer mit hoher Autorität keine Erstkontakte aufnehmen.

Das Beispiel des Herrn W. zeigt, daß es im Bereich des alternativen Therapierens und Beratens die andere Möglichkeit gibt, die eigene Weltanschauung sofort als unbefragbare Tatsache zu suggerieren und als Autorität aufzutreten. Über Fälle, in denen eine „ranghohe“ Person oder der Gruppenführer selbst den Kontakt aufnehmen, liegen ebenfalls Berichte vor,

unter anderem von *Günter Ammon* (DAP) und von einem fundamentalistischen Sektierer, der bekanntermaßen fremde Menschen auf der Straße mit „Jesus liebt dich“ anspricht und sie dadurch in ein Gespräch zieht. Von einer erfolgreichen Anwerbung auf diesem Weg wurde mir berichtet. Im Gegensatz zum „sanften“ Weg über die Gruppe wird in diesen Fällen sofort die Autorität des Anführers bzw. „Therapeuten“ herausgestellt, aber sie wird durch ein großzügiges Hilfsangebot attraktiv gemacht. Von daher wäre es auch für die Vorbeugung wichtig, sich bei der Aufklärungsarbeit nicht auf ein einziges „Werbemuster“ extremer Gruppen festzulegen.