

Niclas Lahmer

Der Lügendetektor fürs Business

Der praktische Ratgeber für den Berufsalltag –
so ticken Kollegen, Chefs, Bewerber und Kunden

REDLINE | VERLAG

Lügen und Täuschungen

*»Der beste Lügner ist der, der mit den wenigsten
Lügen am längsten auskommt.«*

Samuel Butler

Es ist ein sonniger Dienstagmorgen, als Hani und seine Freunde den Washington Dulles International Airport in Virginia betreten. Der American-Airlines-Flug 77 soll heute knappe sechs Stunden dauern und 58 Passagiere nach Los Angeles fliegen. Hani hat sich für diesen Tag besonders herausgeputzt. Er ist frisch rasiert. Seine Kleidung ist gewaschen und gebügelt. Er trägt sein bestes Hemd und sein neues Parfüm. Als er die Sicherheitskontrollen durchläuft, lächelt er. Sein Gepäck wird durchleuchtet und daraufhin freigegeben. Kurz nach der Körperscan, und schon kann die Gruppe zum Gate gehen. Im Duty-free-Shop schlendern sie gemeinsam noch ein wenig umher, bis sie kurze Zeit später den Flieger besteigen. Was danach geschieht, ist der Öffentlichkeit nur in Bruchteilen bekannt. Die Boeing 757-223 erreicht Los Angeles niemals. Stattdessen fliegt das Flugzeug in das Pentagon am 11. September 2001, nur wenige Stunden nach dem Start. 189 Menschen sterben am Anschlagziel.¹ Darunter sind die Entführer des Flugzeuges, zu denen auch Hani gehört. Hani Saleh Hasan Hanojour war einer von fünf Entführern, die der Terrorgruppe Al-Qaida angehörten. Der Mord an all diesen Menschen wird von Islamisten weltweit als kolossaler Sieg gegen den Westen gefeiert. Der 11. September 2001 gilt seither als Schlüsselereignis im Kampf gegen den internationalen Terrorismus. Obwohl zuvor schon einige Anschläge terroristischer Gruppen zum Erfolg führten, gilt der 11. September bis heute als eines der schlimmsten Ereignisse der modernen Geschichte.

Hätte man Hani und seinen Anhängern nicht ansehen müssen, dass sie in wenigen Stunden unzählige Menschen mit in den Tod reißen würden? In der Personenkontrolle am Flughafen fiel den Kontrolleuren nichts auf. Sie bemerkten zwar, dass Hani wie ein frisch gepelltes Ei aussah, jedoch fiel ihnen nicht auf, dass seine Schuhe der ganzen Erscheinung widersprachen. Sein gebügeltes Hemd, die frisch gemachten Haare und die bügelfaltenfreie Hose passten nicht zu den ärmlichen Schuhen. Seine Schuhe wiesen kaputte Stellen auf. Die Naht löste sich, und Teile des einfachen Sportschuhs waren bereits völlig zerrissen.² Sie und ich hätten solch einen Schuh wahrscheinlich bereits weggeschmissen. Die Diskrepanz zwischen dem Schuhwerk und der restlichen Erscheinung hätte den Kontrolleuren deutliche Signale geben können. Mindestens solche, um Hani aus der Schlange zu holen und kurz zu befragen.

Ähnlich erging es Richard Reid, der am 21. Dezember 2001 vom Flughafen Paris-Charles-de-Gaulle nach Miami fliegen wollte. Seine Person jedoch fiel den Kontrolleuren auf und wurde herausgezogen. Richard Reid wurde daraufhin von den Behörden 24 Stunden lang festgehalten. Jedoch konnte Reid nichts nachgesagt werden, außer dass er aussah, als sei er gerade aus einer Höhle gekrochen. Der gebürtige Brite Reid wurde daraufhin freigelassen. Während des Fluges versuchte er dann an Bord der American-Airlines-Maschine einen Sprengsatz in seinem Schuh zu zünden. Der Sprengstoff jedoch versagte, da der Aceton-Peroxid-Zünder (TATP) nass geworden war. Richard Reid hatte scheinbar starke Schweißfüße während seiner Festsetzung bekommen, die in den 24 Stunden zur Anfeuchtung des Sprengsatzes führten. Als Reid dann während des Fluges den Sprengsatz zünden wollte, überwältigten Passagiere ihn, als dieser hektisch bemerkte, dass die Detonation nicht ausgelöst werden konnte.³

Was wäre also, wenn wir den Menschen ihre Absichten ansehen könnten, wenn wir erkennen könnten, was Menschen denken, fühlen oder gar vor uns verbergen und verheimlichen? Gewiss können wir

Terroristen, Straftäter oder Verbrecher nicht an ihrer Kleidung erkennen. Mit dem Ziel der Verschleierung versuchen diese Menschen alles zu tun, um nicht aufzufallen. Sie passen sich dem allgemeinen Ton der Masse an, um in ihr unterzugehen. Doch es bleibt die Frage, ob wir die Absichten der Menschen erkennen können, bevor diese zum Handeln kommen. Können wir hinter die Fassaden blicken, die Menschen vor uns aufbauen? Eine große Anzahl an Literatur behauptet zumindest, dass dies machbar sei. Um Fassaden aufzubauen, verhalten wir Menschen uns oft gegen unsere eigene Natur. Wir verbiegen uns, geben uns anders, benutzen Worte, die wir sonst nie nutzen würden, und tun so, als seien wir ein anderer Mensch. Nicht nur Terroristen verhalten sich so. Wir alle tun das. Mir ist dies besonders bei diversen Bewerbungsgesprächen aufgefallen. In den von mir geführten Vorstellungsgesprächen der letzten zwei Jahre wurde mir eine Vielzahl an Lügen und Flunkereien aufgetischt. Bei solchen Interviews wird einem schnell klar, dass die Aufgabe darin besteht, die Wahrheit zwischen den Zeilen zu lesen, um zu erkennen, was die wahren Absichten des Bewerbers sind. Sucht hier nur jemand nach einem Job und wird schon nach wenigen Monaten dauerhaft krank sein, oder wird der Bewerber sich für die Mission und das Unternehmen entscheiden und sich hingebungsvoll für den Betrieb einsetzen? Nirgendwo wird so viel gelogen wie bei Bewerbungsgesprächen – mit Ausnahme von Dates. Tatsache ist, dass wir Menschen uns oft verstellen und eben nicht immer die Wahrheit sagen. Wir tun dies aus den verschiedensten Gründen. Ich gehe davon aus, dass auch Sie lügen. Warum? Wir sind Homo sapiens und eben nicht so etwas wie Homo verum. Der Mensch wird schon von Kindesbeinen an mit Lügen und Flunkereien konfrontiert. Zuweilen ist diese Flunkerei gar nicht böse gemeint, manchmal jedoch hat sie niederträchtige Absichten.

Die Lüge zählt zu den ältesten Sünden der Menschheit, und schon in der Bibel steht geschrieben, dass wir nicht lügen sollen. Selbst die guten Christen sind meist nicht frei von Tadel und lügen nur so, dass sich die Balken biegen. Sogar Nietzsche beklagte sich darüber, dass

die Menschen so unsäglich oft lügen. Ein Artikel aus der *Welt* stützt sich auf die Statistik, dass wir Menschen binnen eines kurzen Gespräches über 2,3 bis 2,9-mal lügen. Wer mit unter 200 Lügen pro Tag auskommt, ist schon fast ein Heiliger. Doch niemand weiß so recht, woher die Lüge eigentlich kommt und ob diese Zahlen korrekt sind. Es mag also möglich sein, dass 200 Lügen pro Tag etwas hochgegriffen erscheint und diese Statistik nur selbst eine Lüge ist. Wem soll man auch noch Glauben schenken bei all dem Irrsinn? Seriöse Studien kommen dagegen auf weitaus geringere Quoten. Die amerikanische Psychologin Bella DePaulo ließ 147 Versuchspersonen ein Tagebuch schreiben, über ihre Begegnungen mit anderen Menschen und über all die kleinen Unwahrheiten, die dabei geäußert wurden.⁴ Die anschließende Durchsicht der Berichte ergab gerade mal eine Quote von zwei Lügen pro Tag. Wobei allerdings gängige Höflichkeitslügen wie etwa das typische »Gut« auf die Frage »Wie geht's?« außen vor gelassen wurden. Dabei kann selbst die höfliche Floskel »Wie geht's?« schon als Lüge bezeichnet werden. Wer will denn heute noch wirklich wissen, wie es einem geht? Die meisten Menschen scheinen doch selber froh zu sein, dass sie so durch den Tag kommen. Doch auch die Studie DePaulos war nicht frei von Fehlern. Die Studie ging davon aus, dass alle Probanden in ihrem Tagebuch die Wahrheit schreiben würden. Doch seien wir ehrlich, echte Lügner werden genau dies eben nicht tun. In einer anderen Studie lud Robert Feldman von der Universität Massachusetts über 120 Studenten zu einem zehnmütigen Gespräch mit einem ihnen unbekanntem Menschen ein, dem sie sich als sympathisch oder kompetent präsentieren sollten.⁵ Dieses Treffen wurde aufgezeichnet und anschließend den Studenten vorgespielt, die dann selbst ihre Lügenquote einschätzen sollten. Knapp 60 Prozent der Studenten gaben dabei zu, kleinere oder auch größere Lügen eingestreut zu haben. Dazu gehörten nicht nur Lügen, welche die Sympathie zu einem anderen Menschen vorgaukelten, sondern auch, dass sich einer der Studenten als ein Mitglied einer Rockband ausgab, obwohl dieser absolut unmusikalisch war. Während die

männlichen Probanden logen und eher zur Prahlerei neigten, trimmten Frauen ihre Aussagen eher auf den Konsens mit dem Gesprächspartner.⁶ Wir haben also alle irgendwie unabhängig von Geschlecht, Alter, Hautfarbe, Religion oder Kultur genug Gründe unehrlich zu sein. Tatsache bleibt, dass wir alle lügen und täuschen. Doch ist das nun ein Problem? Einige Forscher behaupten, dass die Lüge überlebensnotwendig für den Menschen ist und schon immer war. Ich glaube sogar, dass die eine oder andere Notlüge oder kleine Flunkerei sehr wohl verzeihlich ist.

Doch wie sieht es mit den schwerwiegenden Täuschungen aus? Lügen über die Absichten eines Menschen beispielsweise? Würden Sie als Polizist oder Profiler nicht auch gerne wissen, ob der Terrorverdächtige vor Ihnen einen Anschlag plant und die Indizien wahr sind oder ob dieser Mensch Sie nur auf eine falsche Fährte locken will? Was wäre, wenn Sie die Absichten eines Kunden vorhersehen könnten? Möchten Sie nicht auch erkennen, wann Ihre Arbeitskollegen Sie anlügen oder vielleicht sogar eine Intrige gegen Sie planen? Was wäre, wenn Sie im geschäftlichen Leben Ihre Mitmenschen durchschauen könnten? Stellen Sie sich vor, Sie könnten die wahren Beweggründe von Bewerbern erfassen. Wie würden Sie geschäftlich mit Ihren Lieferanten oder Kunden umgehen, wenn deren Täuschungen Sie in Verhandlungen nicht mehr aufs Glatteis führen könnten? Können Sie sehen, was andere Menschen vor Ihnen verbergen? Nehmen wir für einen Moment an, Sie könnten diese Dinge erkennen oder lernen zu erkennen. Es scheint so wahnsinnig schwierig zu sein, in den Gesichtern der Menschen die Täuschungen zu erkennen oder aus ihrer Stimmlage den Ton der Unwahrheit heraushören zu können. Zu allem Überfluss sind dann auch noch jede Menge Mythen im Umlauf über die Enttarnung einer Lüge und wie wir Menschen todsicher durchschauen können. Die Wahrheit ist allerdings eine andere.

Leider sind wir Menschen furchtbar im Entschlüsseln von Lügen und Täuschungen. In einem Experiment der Psychologen Bella DePaulo und Roger Pfeifer fand man heraus, dass wir gerade einmal zu

Fahrplan zum Buch

Achtsamkeit – Das Tor zur Wahrheit

Zu Beginn werden Sie die Fähigkeit erlernen, die im späteren Verlauf des Lernprozesses die Körpersprache, verräterische Zeichen des Lügens, Mikro- & Makroexpressionen, Symbole, Illustratoren, Embleme und Manipulatoren entschlüsselt. Diese Fähigkeit, die Achtsamkeit, ist eine von zwei Grundpfeilern des Gerüsts unserer Fähigkeiten. Ohne die Achtsamkeit wird Ihnen keine Technik und kein Verständnis irgendeiner Fähigkeit dabei helfen können, Menschen zu durchschauen und Lügner zu entlarven. Während oft damit begonnen wird, die Symbolik der Körpersprache zu deuten und Menschen sich daran die Zähne ausbeißen, wird immer wieder vergessen, dass alle Fähigkeiten dieser Welt ohne ein solides Fundament keinen Wert haben. Die Achtsamkeit ist die Fähigkeit, die es Ihnen erst ermöglicht, präzise zu arbeiten, zu analysieren und zu bewerten. Ich lege Ihnen dies daher ans Herz, damit Sie Ihre kostbare Zeit nicht verschwenden, sondern tatsächlich ein Menschenleser werden, der eben nicht nur vor Jahren einmal ein paar Seiten über die Grundlagen von Körpersprache gelesen hat, sondern tatsächlich ein umfassendes Wissen zur Anwendung bringt. Die Achtsamkeit wird es Ihnen erlauben, dieses umfassende Wissen aufzubauen und es gezielt einzusetzen.

Empathie – Das Verständnis für Wahrheit

Neben der Achtsamkeit spielt Ihre Empathie eine wichtige Rolle im Erkennen von Lügen und dem Durchschauen von Menschen. Keine der folgenden Techniken und kein Verständnis von Psychologie oder Physiologie kann Sie dazu befähigen, Menschen zu lesen und Lügen zu enttarnen. Im Gegenteil! Sie werden farbenblind in einer Welt von farbenfrohen Schöpfungen sein und nichts dazugewonnen haben. Hier spielt Ihre emotionale Intelligenz eine explizite Rolle. Was des Öfteren von anderen Menschen abgetan wird mit Sätzen wie: »Der kann einfach gut mit Menschen« oder: »Sie ist einfach sehr offen und extrovertiert«, ist in Wahrheit einfach nur der Empathie geschuldet.

Doch will ich nicht einfach nur erläutern, wie wichtig Gefühle sind. Durch die richtige Form der Empathie und das empathische Auftreten erreichen Sie Ungeahntes. Lügner überführen sich fast von alleine, wenn Sie empathisch reagieren und die richtigen Kenntnisse der Psychologie gezielt anwenden können.

Psychologie – die Sprache der Gedanken und Gefühle

Genau an diesem Punkt setzt dann der Baustein der Psychologie ein. Wenn Sie lernen wollen, Menschen zu lesen, müssen Sie verstehen, wie Menschen fühlen und denken. Jede Lüge, die Sie erkennen, jedes Mal, wenn Sie einen Menschen durchschauen, ist dies dem Lesen von Gefühlen und Gedanken geschuldet. Die Psychologie, über welche wir im vierten Kapitel mehr lernen werden, ist die Sprache der Gedanken und Gefühle eines Menschen. Gedanken und Gefühle bestimmen unsere Handlungen und unsere Realität. Wenn Sie beginnen, tief in die Gefühle und Gedanken Ihrer Mitmenschen einzutauchen, sehen Sie die ganze Wahrheit ausgebreitet vor sich liegen. Doch ist die Psychologie ein weites Feld, und selbst ein Studium der Psychologie enthüllt nicht alle ihre Geheimnisse. Wir konzentrieren uns daher in diesem Kontext auf das, was uns dient. Schon Bruce Lee erkannte, dass man nehmen soll, was nützlich ist, und weglassen soll, was unnützlich ist. An dieser Strategie knüpfen wir an. Wir konzentrieren uns daher im Bereich der Psychologie darauf, eine Verbindung zu unseren Gesprächspartnern oder Menschen aufbauen zu können, damit wir lernen, diese zu beeinflussen. Der Einfluss auf diese Menschen wird es uns dann ermöglichen, Wahrheit zu erkennen und Täuschungen zu entlarven.

Physiologie – die Sprache des Körpers

Im darauffolgenden Kapitel dann beleuchten wir explizit die Körpersprache, also Mimik und Gestik. Diese zählen zum Themenbereich der Physiologie und bilden das Grundverständnis des Lesens und Durchschauens unserer Mitmenschen anhand von äußeren Erscheinungen und Mustern. Die Physiologie ist sozusagen der Spiegel, in welchen wir schauen, indem wir nicht nur uns selbst wiedererken-

nen, sondern auch lernen, wie unsere Mitmenschen ticken und funktionieren. Die Körpersprache enthüllt durch Signale und Zeichen, was der Mensch denkt und fühlt, denn da, wo Gedanken und Gefühle herrschen, dort folgt der Körper. Energie fließt, wo unsere Aufmerksamkeit hinschaut, und dort, wo Energie fließt, bewegen sich unsere Muskeln. Unsere Körpersprache folgt unseren Gedanken und präsenten Gefühlen. Sind wir zornig und verstimmt, spiegelt unser Körper das Gefühl durch seine Bewegungen, genauer durch seine Mimik und Gestik. Sind wir glücklich und dankbar, ja auch dann spiegelt der Körper diese Gefühle. Der Körper spiegelt seinen Zustand immer in Harmonie mit seinen Gedanken und Gefühlen. Den Ausdruck dessen sehen wir dann durch die Körpersprache in der Physiologie der Menschen wieder. Durch das Deuten von Körpersprache lernen Sie in diesem Kapitel Menschen zu lesen.

Dekodierung – Gesprächstechniken

Mit der Zielsetzung, Menschen durchschauen zu können, sie zu lesen und Lügen zu entlarven, fahren wir damit fort, einige der Grundlagen zur Enttarnung von Lügen zu schaffen. In diesem Kontext greifen wir auf einige der wirkungsvollsten Gesprächstechniken zurück, die seit den 60er Jahren des 20. Jahrhunderts entwickelt worden sind. Ihr Zweck war in erster Linie die Unterstützung von Soldaten, Agenten und Polizisten. Noch heute werden diese Techniken von diversen Nachrichtendiensten, Behörden und anderen staatlichen Organisationen verwendet. Durch die Vernetzung weltweiter Medien wurden diese Techniken publiziert, und Nachrichtendienste und Behörden mussten die Hosen herunterlassen, um Transparenz über ihre Verhörmethoden zu schaffen. Durch das Dekodieren lernen Sie gezielte Fragetechniken einzusetzen, damit Sie den Schleier der Täuschungen lüften können. Wir pirschen uns an die extremen Fragetechniken heran, von denen einige sogar rechtlich verboten sind, im zivilen Kontext aber sehr wohl angewendet werden können, damit Sie lernen, Wahrheiten zu entschlüsseln, sich aber auch vor eben jenen Techniken zu schützen. In der Dekodierung fließt Ihr vorab gelerntes Wissen von Psychologie, Achtsamkeit, Empathie und Physiologie mit ein.

Das Interview – Wahrheit finden

Im letzten Teil unseres Lernprozesses wagen wir uns an das sogenannte Interview. Das im staatlichen oder militärischen Umgang verwendete Verhör findet im zivilen Sektor ebenfalls seine Bedeutung durch das sogenannte Interview. Das klingt zum Glück nicht ganz so dramatisch. Hier erhalten Sie das Wissen, welches Sie auf Bewerbungsgespräche, Meetings, Verhandlungen oder Verkaufsgespräche anwenden können. Selbstverständlich können Sie die gleichen Techniken auch in Ihrem Privatleben nutzen. In diesem Kapitel werde ich Ihnen die dazu nötigen Schritte erläutern, denn wozu sollten Sie ein Buch lesen, wenn Sie sich am Ende der Lektüre fragen, was Sie nun tun sollen, um das Gelesene anzuwenden? Nur der Anwender vermag sein Wissen im Sinne der Gesellschaft und teilweise auch im Sinne des Eigennutzes zur Entfaltung zu führen. Wenn Sie das Gelesene aber nicht anwenden, haben Sie zwar verstanden, wovon Sie gelesen haben, doch gelernt haben Sie nichts. Das möchte ich um jeden Preis verhindern. Also erhalten Sie von mir einen Aktionsplan für Ihre nächsten Schritte, nachdem Sie diese Lektüre beendet haben. Ebenfalls bekommen Sie von mir einen kleinen Anreiz, weiter in sich selbst zu investieren und Ihre Fähigkeit Menschen zu lesen und zu durchschauen auch weiterhin zu fördern. Doch zu diesem Anreiz mehr am Ende des Buches.

Ich bin mir bewusst darüber, dass all diese Themen zuerst nach einer Menge Arbeit klingen, und Tatsache ist, dass es viele Jahre braucht, um diese Techniken zu perfektionieren. Übung macht den Meister, und schließlich ist von denen noch keiner jemals vom Himmel gefallen. Ich werde Sie also nicht belügen und sage Ihnen, dass es einige Mühen kostet, Lügner zu entlarven. Lebenserfahrung braucht es hierfür nicht. Sie können diese Fähigkeiten in jedem Alter entwickeln. Je öfter Sie die Techniken und Strategien, welche in diesem Buch erörtert werden, nutzen, desto schneller bekommen Sie ein Gefühl für das Erkennen von Lügen. Eines Tages dann sind diese Techniken ein Automatismus und nicht einmal mehr eine Überlegung wert. Wenn Sie

diesen Zeitpunkt erreicht haben, haben Sie tatsächlich eine mächtige Waffe in Ihrer Werkzeugkiste dazugewonnen, um Menschen für sich zu gewinnen, Menschen zu durchschauen und die Wahrheit zu finden. In diesem Kontext erlernen Sie diese Fähigkeiten zum Nutzen Ihrer Karriere. Natürlich lassen sich diese Techniken auch im Privatleben anwenden, doch vorerst beschränken wir uns auf das berufliche Szenario.

Achtsamkeit

*»Was jemand denkt, merkt man weniger an seinen
Ansichten als an seinem Verhalten.«*

Isaac Bashevis Singer

Irgendwo zwischen Karlsruhe und München steige ich voll auf die Bremse, um zu verhindern, dass ich dem Idioten vor mir auffahre, da dieser ohne ersichtlichen Grund auf der Überholspur der A8 glaubt bremsen zu müssen. Da fällt es mir auf. »Wo sind eigentlich die letzten 100 Kilometer geblieben?«, frage ich mich. Ich war nicht achtsam. Es hatte mich ganz offensichtlich gepackt, und das Autofahren wurde zu einem Automatismus. Als ich meinen Führerschein machte, gab es noch keinen Automatismus. Alles war neu für mich. Das Schalten, die Gänge, das Bremsen, die Kupplung, das Lenken – nicht zu vergessen die ganzen anderen Irren im Straßenverkehr. Ich war – wie Sie wahrscheinlich auch, als Sie Ihren Führerschein gemacht haben – hellwach und hoch konzentriert. Heute ist das alles ein Automatismus, nach all den hunderttausenden von Kilometern.

Wenn uns etwas packt, schalten wir unsere Achtsamkeit ab. Wir sind nicht wirklich da. Wir sind zwar physisch vollkommen anwesend, aber im Geiste sind wir nicht präsent in diesem Moment. Nicht präsent zu sein, können wir uns aber oft nicht leisten. Schon gar nicht, wenn es um das Lesen von Menschen geht. Nehmen wir noch einmal meine Autofahrt: Später dann, ich bin nun endlich in München angekommen, wartet auch schon das erste geschäftliche Gespräch auf mich. Plötzlich ist sie wieder da – die Achtsamkeit. Ich bin hellwach, vollkommen konzentriert. Im Vergleich zur Autobahn kommt einem das Gespräch wie ein irrer Ritt auf LSD vor. (Nicht dass ich das schon