

## Wirkungsvolle Gesprächsbausteine

für zielorientierte und konstruktive Gespräche

Fragen

### Fragetechnik

#### Geschlossene Frage

Bei der geschlossenen Frage kann der Gesprächspartner nur mit „ja“ oder „nein“ oder „vielleicht“ antworten.

„Gefällt Ihnen ...?“  
„Entspricht diese ...?“

**Wer fragt,  
der führt!**

#### Offene Frage

Die offene Frage beginnt immer mit einem Fragewort (W-Frage). Selbst die kürzeste Antwort wird, wenn der Gesprächspartner höflich ist, aus einem vollständigen Satz bestehen.

„Warum möchten Sie ...?“  
„Was haben Sie ...?“  
„Wo liegt ...?“

**für den  
einsilbigen  
Gesprächspartner**

Genauso bei der

#### Aktivierungsfrage

Hier wollen wir mit einer offenen Frage die Meinung unseres Gesprächspartners hören.

„Wer wäre Ihrer Meinung nach ...?“  
„Was ist denn aus Ihrer Sicht ...?“

#### Rückfrage (Feedback)

Bei der Rückfrage sagen wir, was wir gehört oder verstanden haben oder was wir vermuten.

„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, ...?“  
Nein.  
„Sie bevorzugen also ...?“

**Klären – nicht  
interpretieren!**

Einwands-  
behandlung

#### Verständnis für Einwände

Zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie seinen Einwand gehört haben – es ist noch eine Frage/ein Punkt offen. Verständnis zeigen heisst nicht, dass Sie inhaltlich einverstanden sind!

„Ihr Einwand ist durchaus verständlich. Mir ist wichtig, dass ...“  
„Ihre Meinung hat sicher viel für sich. Gerade darum möchte ich ...“

**Verstehen  
heisst nicht  
zustimmen!**

zuhören

#### Aktives Zuhören

Fordern Sie Ihren Gesprächspartner auf, weiter zu sprechen und hören Sie aufmerksam zu.

„mhmm“  
„aha“



Sie signalisieren Verständnis für den Gesprächspartner, wenn Sie seine Gefühle + Bedürfnisse herausspüren und ihm diese mit Ihren eigenen Worten zurückmelden.

„Das Ausbleiben von ... setzt Sie massiv unter Druck ... das ärgert Sie.“

**Echte Empathie  
fördert die  
Beziehungsebene -  
bringt uns zurück  
zur Sache.**

Verständnis zeigen heisst nicht, dass Sie dem Anderen zustimmen!!

„Wenn ich Sie richtig verstehe, ist für Sie ...“



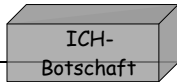
### Eigener Standpunkt vertreten

Setzen Sie Akzente, indem Sie klar sagen, wie das Gespräch verlaufen soll. Teilen Sie dem Gesprächspartner mit, worauf es Ihnen ankommt.

„Herr X, was für mich im Moment wichtig wäre, ist ...“

„Frau Y, mir ist als erstes wichtig festzustellen, was Sie ...“

das Gespräch lenken



### Direktes Ansprechen und Ich-Botschaft

Die Ich-Botschaft ist die bewusste Mitteilung der eigenen Wahrnehmung *und* ich sage dem Andern, wie das bei mir angekommen ist *und* ich äussere, was das für Folgen hat.

„Herr X, jetzt bin ich perplex über die Schärfe, in der Sie das sagen. So will/möchte ich das Gespräch nicht weiterführen – bitte lassen Sie uns noch einmal ...“

Wahrnehmung und Auswirkung ansprechen

Spiegeln Sie dem Gesprächspartner, wie Sie ihn empfinden; wie seine Art zu sprechen auf Sie wirkt.

„Sie sagen recht wenig dazu; ich bin mir nicht sicher, ob es noch Unausgesprochenes gibt...?“

Spiegeltechnik

Wenn der Verlauf des Gespräches *harzt*, dann reden Sie über das Gespräch – die Art und Weise, wie es verläuft.

„Irgendwie habe ich den Eindruck, dass uns das jetzt nicht weiterhilft.“

„Ich glaube, wir sind in einer Sackgasse gelandet. Ich schlage vor ...“

Metaebene ansprechen



### Stoppen / Unterbrechen

Haben Sie einen Gesprächspartner, der gerne redet, dann stoppen Sie ihn frühzeitig. Ein wirkungsvolles und elegantes Stoppsignal ist, wenn Sie den Gesprächspartner mit seinem Namen ansprechen, bis er reagiert. Nur mit dem Namen ansprechen, sonst nichts.

„Herr X.“

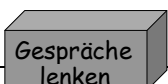
„Frau Y.“

„Herr X.“

„Frau Y.“



Gespräch höflich unterbrechen



### Strukturierung des Gesprächs

Wenn Sie das Heft Ihres Gespräches in der Hand haben wollen, müssen Sie die Besprechungspunkte und Reihenfolge festlegen/ vorgeben.

„Herr X, das waren jetzt eine Menge Fragen. Gehen wir sie bitte der Reihe nach durch. Da war zuerst ...“



lenken