

HAB aktuell 15. September 2007

Schlagfertigkeit für Lehrer

Ralf A. Zunker, Heusenstamm

(2) SIHR-Technik

Technik: „Stimmt, Sie haben Recht ... dann ins Absurde ziehen

Standards:

- ☛ ... ich habe ein Engagement als...
- ☛ ... ich arbeite für...
- ☛ ... ich stehe schon im Guinness-Buch der Rekorde.
- ☛ ... in meinem letzten Leben war ich...
- ☛ ... normalerweise...
- ☛ ... Sie hätten mich mal gestern sehen sollen!

Übungen & Beispiele:

a) Sie sind unweiblich!

-
- Hab ich mich schon wieder vergessen zu rasieren?
 - Stimmt, ich hatte schon immer die Hosen an.
 - Stimmt, ich hab sogar Haare auf den Zähnen.

b) Sie sind heute morgen wieder zu spät gekommen.

-
- Sie haben Recht, aber das Mittagessen habe ich noch gekriegt.
 - Königs-Technik: Ich hoffe nicht, daß Sie sich ohne mich gelangweilt haben.

c) Da haben Sie ja eine ganz schöne Unordnung vor dem Haus!

-
- Hinten steht leider schon alles voll.
 - Du hast Recht, aber Du hast das Haus noch nicht von innen gesehen.
 - Stimmt, die Trödler stehen schon schlange.

d) Du glotzt wohl den ganzen Tag Fernsehen.

-
- Du hast Recht, so steigere ich die Quoten.
 - Stimmt, ich freu mich schon aufs Nachtprogramm.

e) Du hast dich ganz schön verändert.

-
- Stimmt, ich kann jetzt aufrecht gehen.
 - Mein eigener Hund wollte mich nicht reinlassen.

f) Deine Schuhe sehen billig aus!

→ Ich wollte vom Pullover ablenken.

(6) Schröder-Technik

Technik:

Angriff als subjektive Meinung darstellen.

Standards:



Das ist Ihre Ansicht/Meinung, Herr/Frau ..., aber nicht die Wahrheit.



Das ist Ihre Ansicht/Meinung, Herr/Frau ..., objektiv ist es anders.

(8) Dolmetscher-Technik

Technik:

Inhalt des Angriffs gerade rücken, positiv übersetzen, so daß die Situation für beide angenehm bleibt.

Übungen & Beispiele:

a) Sie sind ein Hanswurst!

→ Wenn Sie meinen, das alle über meine Witze lachen können, gebe ich Ihnen Recht.

b) Benimm dich nicht wie ein Flegel!

→ Wenn Sie meinen, das ich lebhaft und kreativ bin, gebe ich Ihnen Recht.

c) Müssen Sie immer so laut schreien?

→ Sie wollen damit sagen, daß ich mich klar und deutlich ausdrücke.

d) Alle lachen ja über Sie!

→ Sie wollen damit sagen, daß ich humorvoll bin!

e) Niemand will mit Ihnen zusammenarbeiten!

→ Sie wollen damit sagen, daß ich endlich ein Einzelbüro bekomme!

(3) Konstruktive Gesprächsführung.

Ralf A. Zunker mag. art.

Sie sind sicher so ein extremer Grüner!

→ Wenn Sie damit meinen, daß ich mir Sorgen um die Umwelt mache, gebe ich Ihnen Recht.

f) Gestern haben Sie noch das Gegenteil behauptet.

→ Sie behaupten ich bin geistig regel!

(13) Nachdenker-Technik

Technik:

Bedenkzeit herausnehmen, dem Angreifer das Wort entziehen.

Standards:

- ☛ Ich sage Dir morgen (irgendwann), wie ich darüber denke. (Angreifer beim Namen nennen!)

(15) Bumerang-Technik

Technik:

Ähnlich wie Stimmt-Technik. Inhalt des Angriffes aufgreifen.

Standard:

- ☛ Sie haben Recht, und gerade deshalb....

Übung & Beispiele:

a) Das Doppelbett ist aber teuer!

→ Stimmt. Gerade deshalb ist es erstklassig verarbeitet und bietet einen unvergleichlichen Liegekomfort.

b) Sie können da nicht mitreden. Davon haben Sie keine Ahnung.

→ Stimmt, und gerade deshalb kann ich die Umstände vollkommen unvoreingenommen beurteilen

(4) Konstruktive Gesprächsführung.

(17) Gentleman-Technik

Technik:

Sachliche Erwiderung auf Bosheiten.

Standards:

- ☛ Sie sind erregt/besorgt/verärgert...
- ☛ Sie machen sich Gedanken.

Übungen & Beispiele:

a) Vielleicht sollten Sie Ihr Hirn beim Arbeiten einschalten!?

→ Sie finden, ich habe bei meiner Arbeit etwas nicht beachtet.

b) Sie reden nur Stuß!

→ Ihnen gefällt nicht, was ich sage.

(18) Gegenfrage-Technik

Technik:

Bei provokanten Fragen Gegenfragen stellen.

Standards:

- ☛ Können Sie mir einen Tipp geben?
- ☛ Was genau wollen Sie wissen?
- ☛ Was würden Sie dazu sagen?
- ☛ Inwiefern?
- ☛ Können Sie das präzisieren?
- ☛ Leiden Sie darunter?
- ☛ Spielt das hier eine Rolle?
- ☛ Was?/Wie bitte?

Übungen & Beispiele:

a) Warum ist Ihre Ausbildung so mangelhaft?

→ Was verstehen Sie unter mangelhaft?

b) Wie bekommen Sie Ihre Schulden in den Griff?

→ Wie schaffen Sie es?

KINESIK

31 Aussagen unseres Körpers

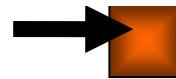
Was bedeutet es wenn ihr Gesprächspartner plötzlich:

1. die Füße verschränkt (weit weg)? _____
2. häufig die Lider bewegt? _____
3. keinen konstanten Blickkontakt hält? _____
4. sich die Nase reibt? _____
5. immer langsamer(leiser) spricht? _____
6. die Brille schnell abnimmt? _____
7. die Beine übereinander schlägt? _____
 - a) vom Partner weg _____
 - b) zum Partner hin _____
8. mit den Fingern trommelt? _____
9. enge Armbewegung macht? _____
10. weite Armbewegung macht? _____
11. im Stehen mit den Füßen wippt? _____
12. das Kinn streichelt? _____
13. die Hand vor den Mund nimmt? _____
 - a) während _____
 - b) nach dem Sprechen _____
14. die Finger zum Mund nimmt? _____
 - a) kurze _____
 - b) lange Zeit _____
15. die Augenbrauen hebt? _____
2. den Oberkörper weit zurück lehnt? _____
3. die Unterlippe hochzieht? _____
4. die Oberlippe hochzieht? _____
5. die Hand zur Faust macht? _____
6. mit dem Finger auf sie zeigt? _____
7. mit einem Gegenstand spielt? _____
8. mit dem Oberkörper weit nach vorn kommt? _____
9. die Schultern hochzieht und den Kopf einzieht? _____
10. sich die Hände reibt? _____
11. die Arme verschränkt? _____
 - a) Mann _____
 - b) Frau _____
12. mit den Händen ein Dach formt.? _____
13. die Fingerkuppen aneinander preßt? _____
14. kurz an die Nase greift? _____
15. die Füße im Sitzen nach hinten nimmt? _____
16. die Füße um die Stuhlbeine legt? _____



Gespräch-Stile

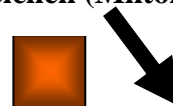
Drücken (Leading)



Ziehen (Pacing)



Ausweichen (Milton)



Stehen (Meta)

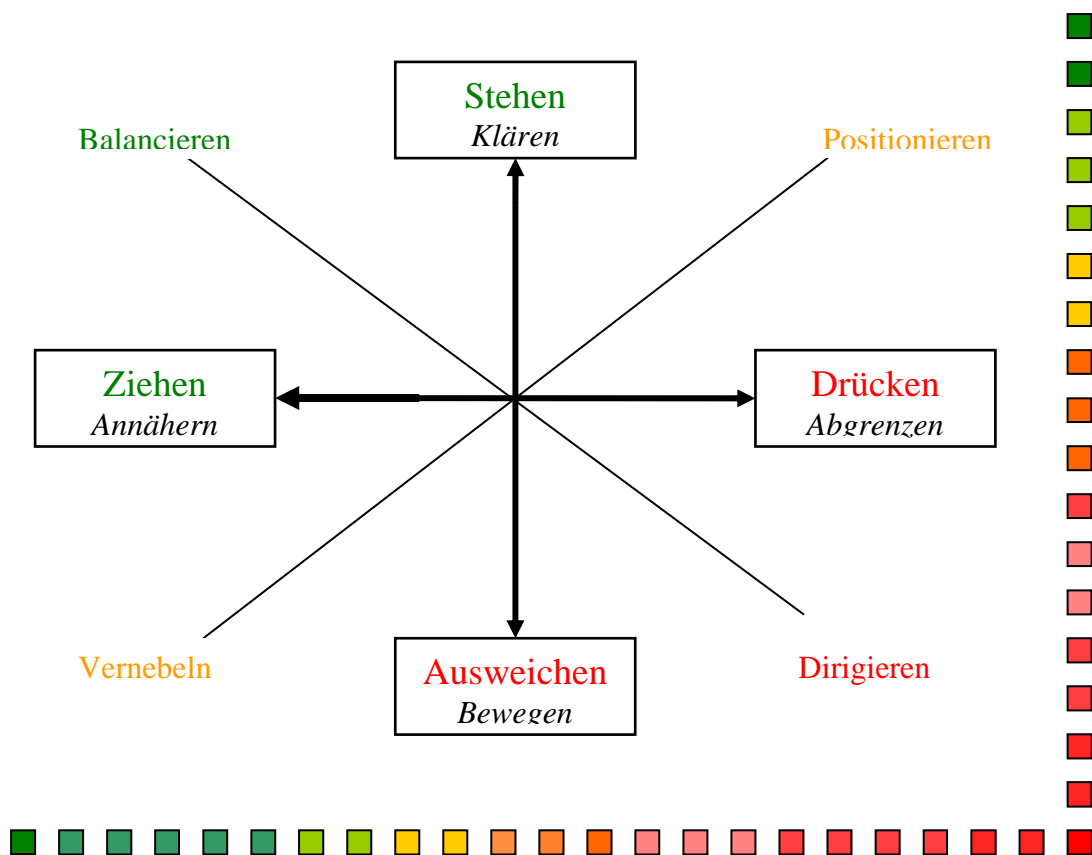


Marschieren kann
man befehlen.
Weltrekorde nicht!

Die Mittel der Einflussnahme:

| Stile: | Varianten: | Technik: | Arbeitskürzel: |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------|
| Drücken (Leading) | Argumentieren | Vorschlag | VLG |
| | | Begründung | BEG |
| | Konfrontieren | Forderung | FOR |
| | | Bewertung | BWT |
| | | Drohung | DRO |
| | Ziehen (Pacing) | Einladen | Eingehen |
| Zuhören | | | ZUH |
| Offenbaren | | | OFB |
| Begleiten | | Visionieren | VSO |
| | | Übereinstimmen | ÜBR |
| Ausweichen (Milton) | Ausweichen | Befreien | BFR |
| | | Meiden | MEI |
| Stehen (Meta) | Klären | Klären | KLR |

Das Spielfeld:



Wirkungsvolle Anwendung der Stile:

Drücken

a) Argumentieren:

1.) Framing

Geben Sie Ihrem Gespräch und Ihrem Gesprächspartner einen Rahmen.

„Die Situation, in der wir uns befinden, ist die folgende.... Ich nenne Ihnen daher drei Gründe, weshalb wir folgendermaßen vorgehen!“

2.) Beachten Sie, jede Begründung und jeder Vorschlag wirken stärker, wenn sie vorher angekündigt werden. Das Maß der Aufmerksamkeit erhöht sich.

„Ich schlage Ihnen folgendes vor: ...“

3.) Gliedern Sie Ihre Argumente nach dem Muster 3-1-2-4-5

4.) Fassen Sie sich kurz; dies erhöht die Haftwirkung.

5.) Haben Sie Mut, Kernaussagen durchaus öfter zu wiederholen:

„... und ich sage: Karthago muss zerstört werden!“ (Cato d. Ä.)

6.) Schaffen Sie ein Bedürfnis und kredenzen Sie Ihr Argument als Lösung.

Bauen Sie eine Reihe von Problemen und Folgeproblemen auf; danach hat Ihr Argument eine wesentlich größere Wirkung.

7.) Um Ihre Botschaften stark zu halten, kündigen Sie Zusammenfassungen explizit an.

8.) Stellen Sie Ihre Position ganz klar dar.

Im Anschluss haben Sie immer noch die Möglichkeit den Gesprächspartner wieder einzubinden.

(10) Konstruktive Gesprächsführung.

Ralf A. Zunker mag. art.

b) Konfrontieren:

1.) Zielklarheit

Seien Sie sich über Ihre Ziele im Klaren. Forderungen, Bewertungen und Drohungen können sehr schädlich sein, wenn sie nicht wirklich Ihrem Ziel dienen.

2.) Behalten Sie die Kontrolle über sich und die Verhandlung.

3.) Forderungen, Bewertungen und Drohungen immer klar und direkt, aber niemals aggressiv formulieren.

4.) Trennen Sie Person und Handlung

5.) Unterlassen Sie Weichmacher, Konjunktive und Relativierungen.

(z. B. Eigentlich, ich denke mir, vielleicht ist es ja möglich... etc.)

6.) Vorsicht: Durch mehrfaches, gegenseitiges Austausch von Konfrontationen wird ein konstruktiver Gesprächsverlauf oftmals vollkommen verhindert.

Wichtig: Stil wechseln auf Einladen, Begleiten, Ausweichen.

Stehen

1.) Zum Klären einer Situation vermeiden Sie Hermeneutik.

2.) Stellen Sie Ihre subjektive Wahrnehmung als solche dar.

3.) Nutzen Sie Fakten.

Ziehen

a) Einladen:

1.) Baut Beziehungen auf und dient dem Erhalten von Informationen

2.) Achten Sie auf Reinheit dieses Stils.

Das Einbinden von Bewertungen oder Forderungen ist kontraproduktiv.

(Sizilianisches Angebot)

3.) Körpersprache muss kongruent sein!

4.) Geben Sie dem Gesprächspartner die Möglichkeit, den Verlauf des Gespräches zu wählen.

Durch selektive Zustimmung behalten Sie die Fäden in der Hand.

5.) Trennen Sie Situation und Person.

Sollten Sie Ihrem Gegenüber in der Sachlage nicht beipflichten können, so können Sie evtl. seinen Emotionen zustimmen.

6.) Hören Sie aktiv zu und signalisieren Sie es.

7.) Achten Sie darauf, Ihre Selbstoffenbarung nicht zu früh einzusetzen.

Generell gilt: Selbstoffenbarung muss zwischen den Gesprächspartnern die Waage halten.

Bei Einseitigkeit auf Ihrer Seite einstellen.

Bei Wertungen oder gar Forderungen auf der anderen Seite sofort abbrechen

(11) Konstruktive Gesprächsführung.

Ralf A. Zunker mag. art.

8.) Bleiben Sie sich treu.

Stimmen Sie nur dem zu, was Sie auch wirklich wollen.
(Emotionen unter Kontrolle halten)
9.) Eigene Fehler offen ansprechen.
Bei Angriffen auf Fehler Ihrerseits → Aktives Zuhören

b) Begleiten:

- 1.) Entwickeln Sie Empathie.
- 2.) Zeigen Sie Emotionen.
- 3.) Achten Sie auf Kongruenz von Inhalt, Betonung und Körpersprache.
- 4.) Finden Sie Gemeinsamkeiten.
- 5.) Beim Visionieren benutzen Sie die Technik: „Spezifisch-Vage“.
- 6.) Nutzen Sie unspezifische Verben, Modaloperatoren, Tilgungen.
- 7.) Öffnen Sie Loops.

Ausweichen

- 1.) Nutzen Sie die „magische Pausen-Taste“.
- 2.) Immer einsetzen, wenn die Situation sich festzufahren droht oder die Gefühle sich verselbständigen.
- 3.) Nutzen Sie die Prana-Muskel-Technik, um die Amigdala zu kontrollieren.
- 4.) Nutzen Sie Humor und die SIHR-Technik.
Dies schafft Abstand und entspannt die Situation.
- 5.) Humor stets auf die Situation, niemals auf das Gegenüber beziehen.
Besonders elegant: Beziehen Sie den Humor auf sich selbst.
- 6.) Nutzen Sie die Ausweich-Technik konstruktiv, um in Meta-Reflektion zu treten.
- 7.) Sollten Sie den Kontakt vorübergehend beenden wollen, stellen Sie sicher, dass Sie Ihrem Zuhörer signalisieren, dass Sie gewillt sind, das Gespräch wieder aufzunehmen.
(Vereinbaren Sie evtl. einen Termin.)

(12) Konstruktive Gesprächsführung.

Anwendung der Stile im Training:

| | | | | |
|-------------------------------|---------------|----------------|-----|--|
| Drücken (Leading) | Argumentieren | Vorschlag | VLG | |
| | | Begründung | BEG | |
| | Konfrontieren | Forderung | FOR | |
| | | Bewertung | BWT | |
| | | Drohung | DRO | |
| Ziehen (Pacing) | Einladen | Eingehen | EGH | |
| | | Zuhören | ZUH | |
| | | Offenbaren | OFB | |
| | Begleiten | Visionieren | VSO | |
| | | Übereinstimmen | ÜBR | |
| Ausweichen (Milton) | Ausweichen | Befreien | BFR | |
| | | Meiden | MEI | |
| Stehen (Meta) | Klären | Klären | KLR | |

(13) Konstruktive Gesprächsführung.

Ralf A. Zunker mag. art.

Das persönliche Verhandlungs-Relief:

| | | |
|-----|---|--|
| 26. | Vorhandene Übereinstimmungen spreche ich aus. | |
| 27. | Meine Anregungen haben ein hohes Gewicht | |
| 28. | Meine Argumentation ist logisch und folgerichtig. | |
| 29. | Wenn ich etwas will, spreche ich dies auch an. | |
| 30. | Wenn ich ein Verhalten nicht mag, gebe ich dem Anderen eine Rückmeldung. | |
| 31. | Ich beharre hart auf meiner Position, bis die Anderen Zugeständnisse machen. | |
| 32. | Ich bin bemüht, die Sichtweise des Anderen zu respektieren und dies auch zu zeigen. | |
| 33. | Damit der Verhandlungspartner seine Sichtweise vollständig darlegen kann, gebe ich ihm Zeit diese ausführlich zu formulieren. | |
| 34. | Ich gebe meinem Gesprächspartner Informationen mit an die Hand. | |
| 35. | Ich verstehe es, Menschen für die Zukunft zu motivieren. | |
| 36. | Selbst bei unterschiedlichen Standpunkten finden sich Gemeinsamkeiten. | |
| 37. | Wenn das Gespräch unsachlich wird, nehme ich mir dennoch Zeit meine Gedanken zu sammeln und sachbezogen zu argumentieren. | |
| 38. | Meinungsverschiedenheiten vermeide ich. | |
| 39. | Auch wenn die Standpunkte unterschiedlich sind, arbeite ich diese auf einer sachlichen Ebene heraus. | |
| 40. | Meine Vorschläge treffen den Kern der Sachlage. | |
| 41. | Ich erwarte Begründungen und liefere Begründungen. | |
| 42. | Ich erwarte, dass Andere sich meinen Wünschen anpassen und setze dies ggf. auch durch. | |
| 43. | Es ist wichtig, dem Gesprächspartner zu sagen, wenn er sich nicht meinen Erwartungen entsprechend verhält. | |
| 44. | Ich setze meine Vorteile geschickt ein, um andere zum Handeln zu bringen. | |
| 45. | Für die Situationen und Probleme der Anderen habe ich ein offenes Ohr und bin recht sensibel. | |
| 46. | Genauso wichtig wie das, was mein Gesprächspartner fühlt, ist das, was er formuliert. | |
| 47. | Ich lege meine Gefühle durchaus dar und zeige, wenn ich mich unwohl fühle. | |
| 48. | Ich sehe gemeinsame Ziele, kann sie darlegen und Menschen dafür faszinieren. | |
| 49. | Werte und Ziele, die verbinden, kann ich schnell erkennen. | |
| 50. | Wenn das Gespräch unsachlich wird, nutze ich die Kraft des Humors um die Situation zu entkrampfen. | |
| 51. | Ich gehe Konfrontationen und eskalierenden Gesprächen aus dem Weg. | |
| 52. | Die Standpunkte der Gesprächspartner verstehe ich neutral darzulegen. | |
| 53. | Ich weiß, dass ich wertvolle Beiträge zu anstehenden Problemen liefere. | |

(15) Konstruktive Gesprächsführung.

Ralf A. Zunker mag. art.

| | | |
|-----|--|--|
| 54. | Meine Argumente sind stark und schwer auszuhebeln. | |
|-----|--|--|

| | | |
|-----|--|--|
| 55. | Ich stelle meinen Standpunkt klar und fordere die anderen auf, sich mir anzupassen. | |
| 56. | Ganz offen sage ich den Menschen, wie ich Ihre Handlung beurteile. | |
| 57. | Ich sage den Menschen deutlich, welche negativen Folgen es haben kann, wenn sie keine Zugeständnisse machen. | |
| 58. | Ich versuche, den Standpunkt meines Gesprächspartners zu verstehen und dies auch zu signalisieren. | |
| 59. | Ich erhalte wertvolle Informationen durch aufmerksames Zuhören. | |
| 60. | Mit meinem Gegenüber tausche ich auf Vertrauensbasis Informationen aus. | |
| 61. | Ich verstehe es, Gemeinsamkeiten zu finden und meinen Gesprächspartner für zukünftige Projekte zu interessieren. | |
| 62. | Meine Gegenüber schätzen meine Fähigkeit, Gemeinsamkeiten zu erkennen. | |
| 63. | Gespräche, die zu hitzig werden, vertage ich auf einen ruhigeren Moment. | |
| 64. | Ich vertrete meinen Standpunkt nicht weiter, wenn ich unter Druck gesetzt werde. | |
| 65. | Gerne spreche ich Übereinstimmungen, wie auch Unterschiede sachbezogen aus. | |
| 66. | Die Anderen achten meine Vorschläge. | |
| 67. | Durch meine gekonnten Begründungen, führe ich jedes Gespräch. | |
| 68. | Ich gebe die Regeln vor. | |
| 69. | Gerne verteile ich Lob und Tadel, um andere zu motivieren. | |
| 70. | Ich setze Entscheidungen aufgrund meiner privaten oder auch beruflichen Stellung um. | |
| 71. | Ich bin offen für die Ansichten der Anderen, selbst wenn sie mir ungewöhnlich vorkommen. | |
| 72. | Ich halte es für wichtig, meinem Gesprächspartner zuzuhören. | |
| 73. | Ich kann meine Gefühle innerhalb eines Gespräches offen darlegen und artikulieren. | |
| 74. | Ich verfüge über viel Begeisterungsfähigkeit. | |
| 75. | Schnittmengen zu erkennen und auf einen Nenner zu bringen ist meine Spezialität. | |
| 76. | Ich verstehe es, in kritischen Situationen emotionalen Abstand zu gewinnen. | |
| 77. | Auf hitzige Debatten lasse ich mich nicht ein. | |
| 78. | Gespräche verstehe ich zu moderieren. | |
| 79. | Wenn ich etwas vorschlage, ist es von entsprechender Güte. | |
| 80. | Meine Argumente werden selten widerlegt. | |
| 81. | Ich kann Anderen sehr genau sagen, was ich von ihnen erwarte. | |
| 82. | Durch mein Feedback kann der Andere wachsen und sich entwickeln. | |
| 83. | Der Gesprächspartner wird von mir auf mögliche Konsequenzen hingewiesen. | |

(16) Konstruktive Gesprächsführung.

Ralf A. Zunker mag. art.

| | | |
|-----|---|--|
| 84. | Ich zeige meinen Gesprächspartnern gerne, dass ich an gemeinsamen | |
|-----|---|--|

| | | |
|-----|--|--|
| | Vorteilen interessiert bin. | |
| 85. | Gerne gebe ich meinem Verhandlungspartner die Gelegenheit, sich zu äußern. | |
| 86. | Ich stehe zu meinen Gefühlen und zeige diese. | |
| 87. | Wenn ich über kommende Projekte spreche, hängen die Menschen an meinen Lippen. | |
| 88. | Unterschiedliche Interessen auf Übereinstimmungen abzuklopfen, ist für mich wichtig. | |
| 89. | Ich durchbreche emotionale Muster, durch gekonnte Pausen. | |
| 90. | Themen, die zu Widerständen und Disharmonien führen, spreche ich nicht an. | |
| 91. | Gerne nehme ich sachlich Standortbestimmungen in Gesprächen vor. | |

Das persönliche Verhandlungs-Relief II: Die Auswertung:

| Einzelwerte: | | | | | | | Ges. Summe: |
|--------------|----|----|----|----|----|----|-------------|
| 1 | 14 | 27 | 40 | 53 | 66 | 79 | A |
| 2 | 15 | 28 | 41 | 54 | 67 | 80 | B |
| 3 | 16 | 29 | 42 | 55 | 68 | 81 | C |
| 4 | 17 | 30 | 43 | 56 | 69 | 82 | D |
| 5 | 18 | 31 | 44 | 57 | 70 | 83 | E |
| 6 | 19 | 32 | 45 | 58 | 71 | 84 | F |
| 7 | 20 | 33 | 46 | 59 | 72 | 85 | G |
| 8 | 21 | 34 | 47 | 60 | 73 | 86 | H |
| 9 | 22 | 35 | 48 | 61 | 74 | 87 | I |
| 10 | 23 | 36 | 49 | 62 | 75 | 88 | J |
| 11 | 24 | 37 | 50 | 63 | 76 | 89 | K |
| 12 | 25 | 38 | 51 | 64 | 77 | 90 | L |
| 13 | 26 | 39 | 52 | 65 | 78 | 91 | M |

(17) Konstruktive Gesprächsführung.

Ralf A. Zunker mag. art.

Das persönliche Verhandlungs-Relief III:

$$(f'(x) = 0 / f''(x) = 0)$$

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|
| 70 | | | | | | | | | | | | | | |
| 68 | | | | | | | | | | | | | | |
| 64 | | | | | | | | | | | | | | |
| 62 | | | | | | | | | | | | | | |
| 60 | | | | | | | | | | | | | | |
| 58 | | | | | | | | | | | | | | |
| 56 | | | | | | | | | | | | | | |
| 54 | | | | | | | | | | | | | | |
| 52 | | | | | | | | | | | | | | |
| 50 | | | | | | | | | | | | | | |
| 48 | | | | | | | | | | | | | | |
| 46 | | | | | | | | | | | | | | |
| 44 | | | | | | | | | | | | | | |
| 42 | | | | | | | | | | | | | | |
| 40 | | | | | | | | | | | | | | |
| 38 | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 | | | | | | | | | | | | | | |
| 34 | | | | | | | | | | | | | | |
| 32 | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| | VLG | BEG | FOR | BWT | DRO | EGH | ZUH | OFB | VSO | ÜBR | BFR | MEI | KLR | |
| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | |

| | | | |
|----------------------|----------------|-----|----------|
| Argumentieren | Vorschlag | VLG | A |
| | Begründung | BEG | B |
| Konfrontieren | Forderung | FOR | C |
| | Bewertung | BWT | D |
| | Drohung | DRO | E |
| Einladen | Eingehen | EGH | F |
| | Zuhören | ZUH | G |
| | Offenbaren | OFB | H |
| Begleiten | Visionieren | VSO | I |
| | Übereinstimmen | ÜBR | J |
| Ausweichen | Befreien | BFR | K |
| | Meiden | MEI | L |
| Klären | Klären | KLR | M |

(18) Konstruktive Gesprächsführung.

Dialektik

Wer fragt, der führt!

1. Die offene Frage

das Fragewort z.B. wer, wie, was, steht am Anfang der Frage. Es kann nur mit einem Vollständigem Satz geantwortet werden.

Beispiel:

Warum...? —————> Weil.....
Wer...? —————>

2. Die geschlossene Frage

Das Tätigkeitswort(Verb oder Hilfsverb) steht am Anfang der Frage. Es kann nur mit „Ja“, „Nein“ oder „Vielleicht“ geantwortet werden.

Beispiel:

Die Technik der Fragestellung in 10 Fragearten

1. Informationsfrage

Eine Frage, mit der man an die gewünschte Information gelangt.

Beispiele:

2. Suggestivfrage

Eine Frage, mit der sie versuchen ihren Gesprächspartner in ihrem Interesse zu beeinflussen. Nutzen sie es dann, wenn sie eine Feststellung erreichen wollen

Beispiele:

3. Rhetorische Frage

Eine Frage die sich selbst beantwortet. Verwenden Sie sie hauptsächlich bei Vorträgen.

Beispiele:

Bei einem Vortrag:

„Wer kennt nicht unseren Geschäftsführer?

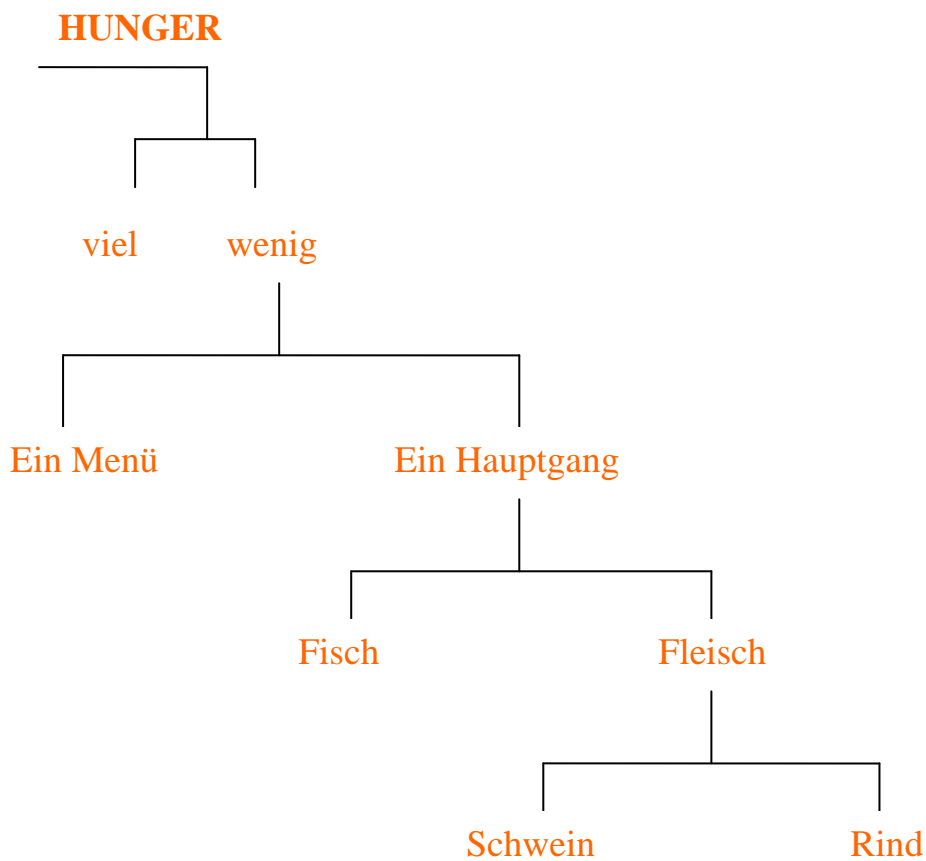
Unser Geschäftsführer ist ein“

4. **Alternativfrage**

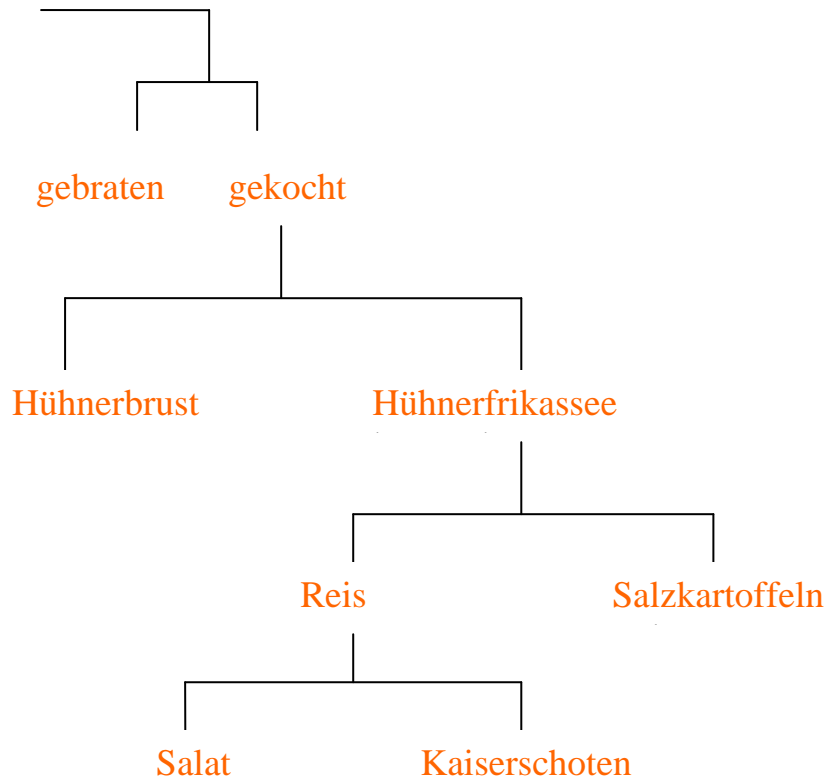
Eine Frage mit der Sie ihrem Gesprächspartner die Option zwischen zwei positiven Möglichkeiten geben.

Beispiele:

Der Beratungsbaum:



GEFLÜGEL



5. **Gegenfrage**
Eine Frage, mit der sie an Hintergrundinformationen des Kunden gelangen.

Beispiele:

6. **Ja-Fragen-Straße**
Stellen Sie eine Frage mit der sie sicher ein „Ja“ als Antwort erzielen. Stellen Sie gezielt mehrere solcher Fragen, dann erhalten sie eine Ja-Fragen-Straße. Beenden Sie die Ja-Frage-Straße mit einer suggestiven Feststellung.

Beispiel:

7. **Motivierungsfrage**

Eine Frage mit der sie ihren Gesprächspartner aus der Reserve locken, um aus sich raus zu gehen. So kommen sie einer positiven Stimmung entgegen.

Beispiele:

8. **Provozierende Frage**

Eine Frage mit der sie ihren Gesprächspartner herausfordern. Es ist eine negative Form der motivierenden Fragestellung.

Beispiele:

9. **Kontrollfrage**

Eine Frage die zur Kontrolle der jetzigen Situation zwischen Ihnen und ihrem Gesprächspartner führt.

Beispiele:

10. **Fangfrage**

Eine Frage mit der sie an Informationen gelangen, ohne ihren Gesprächspartner direkt danach zu fragen. Aus der Antwort ziehen sie andere Schlüsse als ihr Gesprächspartner preisgeben möchte.

Beispiele:

Eine Behauptung führt oft zu Widerspruch; eine geschickte Frage ist der Beginn von Zusammenarbeit!!