



# TUN!

ZTN -Tipp Juni 2015



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz - Liechtenstein · www.ztn.biz

## "FUKH"!

**K**eine Angst, das ist keine falsch geschriebene Beschimpfung, sondern ein besonders wirksames Werkzeug der Gesprächsführung!

**„FUKH“ = Fragen und Klappe halten!**

Gezieltes Fragen und dann zuhören ist die höchste Kunst der Kommunikation.

Normalerweise ist es so, dass man zu Beginn eines Gespräches sehr wohl seine eigene Meinung und seine Argumente kennt, weniger aber die Sichtweise des Gegenübers.

Jetzt gibt es natürlich die (oft genutzte) Möglichkeit, eigene Argumente und Gedanken möglichst schnell und umfassend loszuwerden und so den Gesprächspartner zu überreden. Aber überzeuge ich ihn auch?

Gerade in Verkaufsgesprächen, Mitarbeitergesprächen, Konfliktgesprächen wäre es zunächst doch einmal sinnvoll, die Meinung des anderen zu erfahren, um darauf eine schlüssige (gemeinsame) Kommunikation aufzubauen, Informationen, die ich bisher nicht kannte einzuholen oder einen Dialog zu starten.

Aber reden fällt vielen Menschen oft leichter, als zuhören oder schweigen!

Vielleicht kennen Sie die bedrückende Situation, dass Sie eine wichtige Frage gestellt haben und der andere nicht gleich antwortet. Diese unangenehme Stille verleitet viele dazu, nach einer Frage dann schnell weiterzureden. Dieses Weiterreden ist aber oft ein Zeichen von eigener Unsicherheit, von Nervosität.

**Fragen und schweigen zeugt von Souveränität, aber auch von Interesse an der Meinung des anderen.**



Sie kennen den Satz:

**„Wer fragt der führt!“**

Zunächst einmal gibt es wissenschaftliche Untersuchungen, die besagen, dass ein Mensch ein Gespräch umso angenehmer empfindet, je höher sein Gesprächsanteil ist. Ein großer Vorteil im Verkauf (wenn dies der Käufer ist) oder im Führungsgespräch (wenn dies der Mitarbeiter ist)! Im Konfliktgespräch kann der andere so seinem Ärger Luft machen. Genauso in der Kundenbeschwerde!

Darüber hinaus kann ich durch eine gute Fragetechnik meinen gegenüber dazu „führen“, eine eigene Lösung für sich zu entwickeln.

Die Akzeptanz einer eigenen Lösung ist immer höher, als die Fremdmeinung.

Letztendlich kann ich auch meine Argumentation viel besser aufbauen, wenn ich die Argumente meines Gesprächspartners umfassend kenne – so bin ich mir sicherer, nicht am Thema vorbeizureden, beziehungsweise scheinbar immer neue Argumente des anderen nachgeliefert zu bekommen.

Umgekehrt habe ich dann auch noch nicht mein „ganzes Pulver verschossen“, sondern kann selbst argumentativ nachlegen!

Jetzt kann es natürlich vorkommen, dass ich einen Gesprächspartner habe, der aus Unsicherheit, Zurückhaltung oder Taktik auch wenig redet.

Hier helfen „offene Fragen“ sogenannte „W – Fragen“:  
*Wer, wie, was, wann, womit...*



Gelegentlich helfen auch motivierende Fragen („verbale Türöffner“):

- „Deine Meinung interessiert mich, es ist mir wichtig zu verstehen...“
- „Kannst Du das noch genauer erklären?“

Bei stockendem Gespräch helfen hinterfragende und intensivierende „Gesprächsbrücken“:

„das heißt“, „zum Beispiel“, „damit meinst du?“, „wie genau meinst du das?“

Oder auch „nonverbale Türöffner“:

Nicken, Blickkontakt, aufrichten und nach vorn kommen, Kopf schräg halten, offene Körperhaltung.

Sollte in einem stockenden Gespräch einmal der Gesprächsfluss vorhanden sein, unterbrechen Sie bei Fragen oder Unklarheiten Ihrerseits nicht

sofort, sondern machen Sie sich Notizen, die Sie hinterher für weitere Fragen verwenden können.

Gemäß diesem Motto halte ich diesen Artikel bewusst kurz!

Was halten Sie von „FUKH“?



Kai Heß  
ZTN Training & Consulting