

# So führen Sie Gespräche in Ihre Richtung

von Falk Ruckruh

Oft wünschen wir uns, daß wir ein Gespräch noch einmal von vorne anfangen könnten oder, daß wir ein Langweiliges auf ein interessanteres Niveau bringen können und manchmal ist es wünschenswert, schwierigen Gesprächspartnern zu helfen, neue Denkrichtungen einzuschlagen.

Dafür habe ich in den letzten 1-2 Jahren eine neue Technik entwickelt, die wir jetzt „Reseting von Gesprächen“ nennen.

Voraussetzung dafür:

1. Wir sind in unserer gesamten Ausbildung, in unserer Kultur geprägt worden, auf eine Frage oder Aussage sofort eine Antwort zu geben. Und zwar nicht irgendeine, sondern die Antwort, die Lehrer, Eltern oder Professoren für richtig halten.

Als Erwachsene setzen wir dies fort, ohne diesen Glaubenssatz jemals zu hinterfragen.

Es zwingt uns aber niemand, sofort die erste, oft nicht optimale Aussage zu machen, gerade bei schwierigen Gesprächen oder im Verkauf. Wir müssen nicht zu jedem unseren Kommentar abgeben, gerade wenn es sowieso nur in „Ja-Aber-Diskussionen“ endet.

Wir können den Reiz, sofort etwas sagen zu wollen, trennen von unserer Reaktion. Wenn wir es schaffen, intelligente Pausen zu machen, führen wir das Gespräch, wirken souveräner und können die anschließend beschriebenen Techniken nutzen. Pausen heißt nicht unbedingt schweigen.

Ein „Lassen Sie mich mal kurz nachdenken...“ oder auch ein „Gib'ts noch was?“ begründen für mein Gegenüber die Denkzeit, die ich mir gönne.

Außerdem kann er ausreden, Dampf ablassen, uns weitere Gründe nennen etc.

Der Grund, weshalb es möglich ist, Gespräche „neu zu starten“, ist die Tatsache, daß wir Menschen immer denken. Wir können nicht „nicht denken“.

Oder stellen Sie sich jetzt einmal nicht einen roten Eisbären auf einem grünen Fahrrad vor.

Und hierbei ist für uns die Tatsache interessant, daß jeder Mensch zu einem beliebigen Thema oder auch zu einzelnen Wörtern andere Assoziationen besitzt. Wir sind also nicht gezwungen (als Erwachsener), eine Assoziation zu bringen, die der Andere erwartet bzw. die das Gespräch in die gleiche Richtung weiterführt, sondern können beliebige Dinge vorbringen.

Menschen mit guten Smalltalk-Fähigkeiten können dies auf einer Party sehr gut. „Da habe ich auch einmal...“ oder „Da fällt mir ein...“ und Themenwechsel folgt.

Jetzt stellen Sie sich vor, Ihr Kunde / Gesprächspartner denkt immer nur in eingefahrenen Schienen oder Sie möchten gern das Thema wechseln und nutzen nun die folgenden Worte:

„Wenn Sie gerade XY ansprechen, in dem Zusammenhang fällt mir ein, wie sieht's denn aus mit...“

und wechseln entweder das Thema oder bringen neue Aspekte hinein (z.B. Weg von Dingen, die unmöglich sind, zu den Möglichkeiten, denn viele Menschen sind oft lange am Jammern, statt in neuen Bahnen zu denken.).

Menschen, die vom Hundertsten ins Tausendste kommen und immer wieder anfangen, Ihnen ihre gesamte Lebensgeschichte zu erzählen, können Sie helfen auf den Punkt zu kommen bzw. konkret zu denken mit Formulierungen wie „Zwei Ideen hierzu...“ oder „Wie machen wir weiter, ich denke da an...+ 2 Dinge?“

Statt nur „Wie machen wir weiter?“

Am Anfang ist es gut, diese Technik am Telefon zu üben, indem man die weiter unten vorgeschlagenen „Umlenkungs-Formulierungen“ vor sich liegen hat und nutzt.

Voraussetzung ist aber immer die gedankliche Pause bevor ich antworte. Oder - wie mein Vater immer sagte: „Vor Inbetriebnahme des Mundwerkzeugs, Gehirn einschalten!“

Hier nun einige Formulierungen, die sie nutzen können:

Noch eine Idee in dem Zusammenhang...

Woran wir da auch denken sollten...

Zwei Punkte dazu....

Wie sieht's denn da aus mit dem Aspekt der...

Lösung anbieten + ich denke da an...

Da Sie (ich) gerade (vorhin) XY ansprechen, da fällt mir ein...

In dem Zusammenhang...

Danke für den Hinweis, da hätte ich den Vorschlag (Bitte, Frage) ...

Wenn ich Sie schon einmal hier habe...

Da hätte ich eine Frage...

Was wir da an Lösungsmöglichkeiten haben, ist...

Spontan sage ich da mal...

Was halten Sie denn von ...

Kann es sein, dass...

Da ich Sie gerade dran habe...

Vorhin sagten Sie..., da fällt mir ein...

Wenn Sie XY ansprechen...

Seien Sie so gut...

Noch eine Kleinigkeit

Da fällt mir gerade ein...

An der Stelle möchte ich anmerken...

Mal ein ganz anderes Thema...

Wir sollten auch daran denken, dass...

Was Sie auch noch machen können...  
Ich hätte eine Bitte...  
einen Vorschlag...  
eine Frage...

Letztere Formulierungen dienen auch wunderbar dazu, die Aufmerksamkeit von Menschen zu gewinnen. Gerade wenn ich merke, mein Gegenüber hört gar nicht mehr richtig zu.

Probieren Sie die beschriebene Technik ruhig einmal als Spiel mit einem Freund/einer Freundin aus. Einer fängt an, über irgendein Thema zu reden. Der zweite geht kurz darauf ein und lenkt dann zu einem völlig anderen Thema „sanft“ hinüber. Oder bringt den anderen dazu, sich auf einen speziellen Punkt an dem Thema zu konzentrieren.

Mit ein bisschen Übung lernen Sie schnell, Gespräche angenehm für beide Seiten zu steuern.

Nutzen Sie diese Technik bei schwierigen oder langweiligen Gesprächen und bei Menschen, die in festgefahrenen Mustern und Denk-Sackgassen stecken (z.B. sich immer nur aufregen, was alles nicht möglich ist).

Oder Nutzen Sie die nächste Party oder Grillabend, um es zu testen.

Viel Spaß beim Üben

Ihr Falk Ruckruh

Copyright © 2004, Falk Ruckruh, Sie können diesen Artikel kopieren, weitergeben und reproduzieren, solange dieses Copyright und die kompletten Informationen über den Autor angefügt sind.

Der Autor dieses Artikels ist Dipl.-Ing. Falk Ruckruh

- Trainings für Vertrieb, Außen- und Innendienst und Telefonkommunikation
- Beratung und Coaching zu Vertriebsthemen, kundenorientierter Unternehmensplanung, Organisationsentwicklung und Firmenaufbau
- Tangolehrer und -Tänzer
- Erlebnisworkshops zu Führung, Teamentwicklung und Kommunikation mit Methoden des “experiential learning” - Erfahrungslernen - mit Elementen des Argentinischen Tangos zusammen mit Annemarie van der Meer (Holland)
- Mitbegründer der Human Culture Akademie