

## **Fragen statt behaupten – eine Rhetorik-Technik, mit der Sie noch souveräner auftreten**

Gewinnen Sie beim Kommunizieren Zeit und Souveränität – mehr noch, als Sie es bisher schon praktizieren.

Sie können immer wieder beobachten, dass zwischenmenschliche Kommunikation in eine Sackgasse gerät oder unnötig Zeit raubend wird, **nur weil ein Gesprächspartner etwas behauptet**, womit der andere nicht klarkommt. Er kommt beispielsweise deswegen nicht klar, weil er die Sachlage anders beurteilt oder weil die Behauptung objektiv betrachtet falsch ist.

„Ich finde, Sie sollten sich endlich um die Präsentation für nächste Woche kümmern.“ oder „Das geht so nicht.“ oder „Das ist falsch.“ **Solche und ähnliche Sätze sind häufig zu hören. Gemeinsam ist ihnen, dass der Empfänger dieser Worte gleichsam verbal gohrfeigt wird. Und sie fordern geradezu zum sich Rechtfertigen und zum verbalen Gegenangriff heraus.**

Wer sagt denn, dass sich der so Angesprochene nicht bereits um die Präsentation für nächste Woche kümmert? Und: Selbst dann, wenn etwas nicht so geht oder etwas vermutlich falsch ist, lässt sich dies stets so formulieren, dass beide Gesprächspartner das Gesicht wahren.

Im Verkauf ist immer wieder die als hoffentlich gut gemeinter Rat getarnte Behauptung von Verkäufern an den Kunden zu hören: „Dies ist die beste Lösung/das beste Produkt für Sie.“ Doch welcher Kunde lässt sich schon gerne bevormunden? Wollen Kunden nicht selber entscheiden (oder zumindest das Gefühl haben, es zu tun)?

**„Behaupten“ hat stets etwas Rechthaberisches, etwas Bevormundendes oder etwas Dominierendes an sich.** Versetzen Sie sich bitte in die Lage dessen, der solche Behauptungen gesagt bekommt. Wie reagieren Sie darauf?

Im Sinne einer **zielorientierten Kommunikation**, welche die Motivation des Gegenübers aufrecht erhält und den Gesprächspartner „öffnet“ für die eigenen Anliegen, lassen sich alle oben genannten Beispiele überzeugender formulieren.

Hart in der Sache, weich in der Form – dies ist eine der Grundregeln überzeugender und souveräner Kommunikation. Erst dann, wenn jemand die weiche Form missversteht, denken Sie bitte darüber nach, schärfer zu formulieren.

Eine Rhetorik-Technik, mit der Sie souverän auftreten, weich und zugleich taktisch klug formulieren, heißt **„fragen statt behaupten“**. Dabei achten Sie bitte stets darauf, dass ein Gespräch nicht zu einem Verhör entartet. **Neben den bekannten Vorteilen des „Fragens“ bieten sich Ihnen zudem die folgenden:** „Fragen“ bietet sich immer dann an, wenn Sie bei einem Punkt

unsicher sind und möglicherweise ein unzutreffendes Statement abgeben. „Fragen“ hilft Ihnen, Ihrem Gesprächspartner gegenüber ungerechtfertigte Vorwürfe zu vermeiden. Und „fragen“ ermöglicht, dass Ihnen Ihr Gesprächspartner oftmals die Worte aufs „Tablett“ legt, die für Sie im weiteren Kommunikationsverlauf taktisch hilfreich sind.

**„Fragen statt behaupten“ hat zugleich den für Sie hilfreichen Nebeneffekt: Wer fragt, der führt.** Sie lenken das Gespräch. Und Sie vermeiden unnötiges Rechtfertigen sowie Zeit raubendes Diskutieren um die Richtigkeit von Behauptungen.

Einen **wichtigen Hinweis an alle Vorstände, Geschäftsführer und Führungskräfte mit Assistenzpersonal** finden Sie im Folgenden:

Sowohl im Telefon- als auch im Mailkontakt repräsentieren Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihr Unternehmen. Und dies natürlich auch dann, wenn Sie Gäste empfangen. Deshalb lohnt es sich, **auch beim Assistenzpersonal „fragen statt behaupten“ zu implementieren.**

Jüngst erlebte ich die folgende Situation: Ein mir bekannter Geschäftsführer, Herr XY, erhielt eine Mail von „Stilwelt – Führungsberatung, Seminare & Coaching“. Ich sandte ihm Informationen zu seiner Kenntnis zu. Als Antwort erhielt ich von dessen Assistenz die Bitte, Herrn XY aus dem Verteiler zu streichen. Die Behauptung lautete indirekt: Herr XY will von Ihnen keine Mails erhalten. Was zwar auf den ersten Blick wie ein gutes Abschirmen des Chefs nach außen aussieht, zeigt aber auf den zweiten Blick ein schwaches Kommunikationsverhalten. Selbstverständlich antwortete ich, dass ich Herrn XY persönlich kenne und wir immer wieder Informationen austauschen. Nun blieb der Assistenzmitarbeiterin nichts anderes übrig, als ihre Ausgangsposition preiszugeben und um Nachsicht zu bitten. **Das Bild nach außen wirkte damit alles andere als souverän. Vermieden werden hätte dies können,** indem zuerst intern nachgefragt wird, ob der Absender einer Mail bekannt ist oder ferngehalten werden soll.

**„Fragen statt behaupten“ hilft im Kontakt nach außen, „fragen statt behaupten“ hilft beim Kommunizieren innerhalb von Unternehmen und „fragen statt behaupten“ hilft stets bei persönlichen Gesprächen in jeder Situation – beruflich wie privat.** Begeben Sie sich nicht unnötig aufs Glatteis, von dem Sie im Zweifel nur schwer wieder herunterkommen. Fragen Sie lieber taktisch geschickt, anstatt irgendetwas aus Ihrer Sicht heraus zu behaupten. Denn auch hier gilt: Die Wahrheit liegt nicht nur in Ihrer eigenen Betrachtungsweise, sondern jeder Mensch sieht die Welt mit seinen ihm eigenen Augen.

Zahlreiche Leserinnen und Leser der „Gedanken für die Praxis“ nutzen bereits das Stilwelt-Angebot an Vorträgen, Seminaren und Einzeltrainings sowie mein aktuelles Buch, um überzeugender aufzutreten. **Mit Hilfe der „Türöffner zum Erfolg“ gestalten sie ihr gesamtes Auftreten und gegebenenfalls das ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch erfolgreicher.** Sie verfeinern ihre Rhetorik und Dialektik, ihre Körpersprache, ihre Kleidung und ihre Etikette und kombinieren diese situationsgerecht und in sich stimmig zusammen mit „Stilwelt“. Falls Sie noch nicht zum Kundenkreis zählen, **gönnen auch Sie sich zukünftig noch mehr Erfolg.** Profitieren Sie vom Wissen zum überzeugenden Auftreten gekoppelt mit einer gehirnoptimierten Lernmethodik. Profitieren Sie vom Zusatznutzen, den Sie bei „Stilwelt“ erhalten. **Stilwelt-Kunden beurteilten 2012** die Trainings- und Seminarinhalte mit der (Schul-)Note 1,44, Peter A. Worel als Trainer mit 1,32

und den Ablauf von Stilwelt-Seminaren und -Trainings mit 1,62. **Gönnen auch Sie sich die hohe Qualität beim eigenen Weiterbilden und dem Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.** Mehr Informationen und welchen Nutzen Sie gewinnen finden Sie auf der Stilwelt-Homepage. Und wenn **Sie sich für einen Stilwelt-Vortrag interessieren**, finden Sie unter der Rubrik „Presse“, wie diese bislang beurteilt worden sind.

Ich freue mich, wenn ich Sie erstmals beziehungsweise weiterhin unterstützen darf.

*Seit Oktober 2011 im Handel  
und im Internet für Sie zu erhalten:*



Mit herzlichen Grüßen,  
Ihr Peter A. Worel

---

**Firmeninterne Seminare, Individualtrainings und Coachings sowie Vorträge stimmen Sie gerne terminlich und inhaltlich mit uns ab. Dabei zählen Ihre Bedürfnisse.**

**Die nächsten offenen Seminare finden für Sie statt (Sie können sie auch firmenintern buchen):**

„Türöffner zum Erfolg I“  
(Das Start-Seminar zum Buch von Peter A. Worel)  
25. bis 26. März 2013 in München (AUSGEBUCHT!)

„Etikette – ein Türöffner zum Erfolg“  
Grundseminar  
18. März 2013 in München (AUSGEBUCHT!)

„Stilvoll zum Erfolg – Ihre Rhetorik, Business-Etikette und Körpersprache im Zusammenspiel“  
16. April 2013 in Köln (noch wenige Plätze frei)

Weitere Termine für das zweite Halbjahr 2013 finden Sie demnächst auf der Stilwelt-Homepage.

**Stilwelt – mehr Nutzen als üblich.**