

# Zuhören - Fragen - Argumentieren!

Kommunikationsworkshop III  
an den EFT vom 6.9.2008

## Zuhören als Gesprächsvoraussetzung

- Mit dem Erlernen der Sprache geht leider oft das Verlernen des Zuhörens einher!
- Ohne Zuhörerinnen und Zuhörer wird das Reden sinnlos!

## Schwieriges Zuhören

**A** sagt und meint oft etwas ganz anderes, als was

**B** hört und versteht!

## Zuhören als Gesprächsvoraussetzung

- **Wertschätzendes Zuhören**
- **Unverzögliches oder späteres Zuhören**

## Zuhören als Gesprächsvoraussetzung



geduldig  
lückenlos  
wohlwollend  
ermunternd

**Zuhören ist übbar**

## Verschiedene Arten des Schweigens

- ... zum Denken
- ... aus Betroffenheit
- ... als Stellungnahme
- ... aus mangelnder Zivilcourage

## Sinn, Unsinn und Missbrauch des Fragens

- ✓ Antwort, Klärung
- ✓ Stellungnahme
- ✓ Anteilnahme
- ✓ Lehr- und Lernkontrolle
- Verwirrung
- Provokation
- Verletzung

## Anforderungen an Fragen

- kurz und klar
- themaorientiert und rechtzeitig
- W – Fragen an den Satzanfang
- Wiederholung der Frage

## Offene Fragen



## Kanalisierende Fragen



## Weites Feld offener Fragen

- Informationsfrage
- Erfahrungsfrage
- Meinungsfrage
- Begründungsfrage

## Gesprächssteuerung durch kanalisierende Fragen

- Sachfrage
- Verständnisfrage
- Alternativfrage
- Geschlossene Frage

Suggestivfrage

## Aussagekräftige Antworten

- Ruhe bewahren
- Minimale Bedenkzeit
- Frageart erkennen
- Frage weiterleiten
- Klar gegliederte Antworten
- Beantworten oder antworten

## Überzeugende Standpunktformel

1. Mein Standpunkt
2. Begründung
3. Beispiel
4. Folgerung
5. Aufforderung

## Überzeugende Problemlösungsformel

1. Ist – Zustand
2. Ursachen
3. Soll – Zustand
4. Lösungsvorschlag
5. Aufforderung

## Reaktion auf unredliche Argumentationen

Pauschalurteile

Autoritätsmissbrauch

Ausschliessende Erfahrung

Persönliche Angriffe

## Redliche Argumentationen

Kette

Aufgliederung

Induktion

Deduktion

## Zuhören - Fragen - Argumentieren

**Das ist eine sinnvolle  
Reihenfolge der  
Gesprächsführung,  
insbesondere für Menschen  
in und mit Verantwortung !**

## Basisliteratur

Rudolf Steiger:

**Zuhören – Fragen – Argumentieren.**

Anregungen für Menschen in Verantwortung.

Huber Verlag; Frauenfeld 2008.