

Fragetechnik — N9 nach Chris Voss

Never Split the Difference & Black Swan Group

Dieses Leseskript fasst die sechs Kernprinzipien der Fragetechnik kompakt zusammen. Lies es vor dem Quiz, um die Methoden zu verinnerlichen.

1. Tactical Empathy

Verstehe die Welt des anderen — ohne zuzustimmen.

Tactical Empathy bedeutet, die Perspektive und Emotion deines Gegenübers aktiv zu erkennen und zu benennen. Du musst nicht einverstanden sein — du zeigst nur, dass du verstehst.

Beispiel: „Es klingt, als hätten Sie schon viele schlechte Erfahrungen mit Anrufen wie diesem gemacht.“

2. Labels

„Es klingt, als ob...“ — Emotionen benennen entschärft sie.

Ein Label ist eine verbale Beobachtung einer Emotion. Es beginnt mit „Es klingt, als...“, „Es scheint, als...“ oder „Es wirkt, als...“. Labels lösen Widerstand auf.

Beispiel: „Es scheint, als wäre der Zeitpunkt gerade richtig ungünstig.“

3. Mirrors

Spiegle die letzten 1–3 Wörter — und schweige.

Ein Mirror ist das Wiederholen der letzten 1–3 bedeutsamen Wörter deines Gegenübers, mit leicht fragender Stimme. Danach: Pause. Der andere füllt sie mit mehr Information.

Beispiel: Kontakt: „Wir haben gerade keine Kapazität.“ — Du: „Keine Kapazität?“

4. Kalibrierte Fragen

Offene „Wie“- und „Was“-Fragen geben Kontrolle ab — und Einfluss zurück.

Kalibrierte Fragen sind offene Fragen, die mit „Wie“ oder „Was“ beginnen. Sie können nicht mit Ja/Nein beantwortet werden und zwingen das Gegenüber, die Lösung mitzudenken.

Beispiel: „Wie soll ich das aus Ihrer Sicht angehen?“

5. „No“-orientierte Fragen

Ein „Nein“ gibt dem anderen Sicherheit — und öffnet das Gespräch.

Statt ein „Ja“ zu erzwingen, frage so, dass ein „Nein“ leicht möglich ist. Das senkt den Druck, der Kontakt fühlt sich in Kontrolle.

Beispiel: „Wäre es eine schlechte Idee, kurz die Eckpunkte zu skizzieren?“

6. Accusation Audit

Sprich die schlimmsten Vorurteile zuerst aus — sie verlieren ihre Macht.

Liste am Anfang die negativen Annahmen auf, die dein Gegenüber gerade über dich hat. Dadurch entwaffnest du sie, bevor sie das Gespräch vergiften.

Beispiel: „Sie denken wahrscheinlich, das ist wieder einer dieser Anrufe, der Ihnen Zeit klaut und nichts liefert.“

Thalegia™ Protocols — Bibliothek