

Tipps & Tricks einer erfolgreichen Gesprächsführung • Juni 2021

# Ergebnisoffen und explorativ:

So führen Sie ein gutes Interview und entdecken wirklich Neues!

# Eine gute Interviewführung ist schwieriger, als man denkt

Ein Interview ist **jede Art von Gesprächsführung**, die **gezielt zum Gewinnen psychologischer Erkenntnisse** eingesetzt wird. Das betrifft auch viele Ihrer Alltagsgespräche. Sei es...

- ▶ ...in der Uni, wenn der Dozent von seinen Studierenden Feedback holen will
- ▶ ...im Bewerbungsgespräch, wenn Arbeitnehmer oder Arbeitgeber mehr über ihr Gegenüber erfahren möchten
- ▶ ...am Esstisch mit der Familie, wenn Sie herausfinden möchte, was Ihr Kind am Tag erlebt hat

Kurzum: überall im Leben, wo ein Dialog stattfindet

Als Marktforschungsinstitut haben wir täglich die Aufgabe herauszufinden, wie die Menschen ticken. Lernen Sie von unseren **Fragetechniken** und werden Sie zum **Interview-Spezialisten!**

Wir zeigen Ihnen, wie Sie in jeder Situation **brisante Informationen** aus Ihrem Gegenüber herauskitzeln.

# Drei Grundprinzipien guter Gesprächsführung

## Tiefgründigkeit und personaler Bezugsrahmen

Großer Spielraum zur  
Einbringung der Sichtweise  
des Interviewpartners

Höchstmaß an selbst  
enthüllenden Kommentaren

## Erfassung eines breiten Spektrums

Alle relevanten Aspekte und  
Themen sollen angesprochen  
werden

## Nichtbeeinflussung des Interviewpartners

Weitgehend offene Fragen,  
unstrukturierte Fragen

Strukturierung erst im Verlauf  
des Gesprächs

# Das sind die Eisbrecher in Ihrem Gespräch

## Vertrauensvolle Beziehung herstellen

**Positive, freundliche, geduldige** und **wertschätzende Behandlung** der Interviewpartner ist wichtig, um Vertrauen aufzubauen

- ▶ Kann am Anfang bereits durch das **Anbieten** von **Getränken** und kleinen **Snacks** geschehen

Im **Online-Setting**:

- ▶ Versuchen Sie, sich in einen ruhigen Raum zu begeben und achten Sie auf eine gute Verbindung und die technische Ausstattung
- ▶ Schalten Sie Ihre Kamera ein
- ▶ Achten Sie auf die Signale Ihres Gegenübers (was verrät zum Beispiel der Hintergrund...)

## Das Gespräch anstoßen

Eine möglichst **offene Einstiegsfrage** zum Problemkontext stellen

- ▶ Gibt dem Befragten die Möglichkeit, von **persönlichen Erfahrungen** zu sprechen
- ▶ Lässt **Zeit** und **Bewegungsfreiheit**, mit der Gesprächssituation, dem Interviewer und dem Thema warm zu werden

### **ACHTUNG FRAMING-EFFEKTE VERMEIDEN!**

Das heißt, dass man **nicht** das Denkschema mit der Art der Einstiegsfrage in eine Richtung lenkt bzw. manipuliert

# Den Gesprächsfluss aufrecht erhalten

- Der Moderator soll das Gespräch **nonverbal** und **verbal** stimulieren



**Nonverbal:** Nicken und aufmerksames aktives Zuhören

**Verbal:** Zustimmende Laute und Äußerungen („verstehe“, „klar“, „hmmm“,...)

## Tipps und Tricks der Umsetzung:

- Gesprächspausen ertragen:** Der Befragte vertieft und sammelt seine Gedanken
- In **Gesprächspausen** das Gesagte **nochmals zusammenfassen:** Das animiert das Weitersprechen
- Allerdings niemals:** die eigene Meinung zeigen, ein Werturteil geben, aus eigener Erfahrung erzählen, Ratschläge geben, Status oder andere Symbole betonen, die auf eigene Einstellungen schließen lassen können

# Warum Sie niemals nach dem „Warum“ fragen sollten

Der Befragte könnte sich durch die **direkte** und **hartnäckige Frage konfrontiert fühlen**

- ▶ Würde zu **unrealistischer Konsistenz** führen (*Wir Menschen wollen „logisch“ und „überlegt“ wirken*)
- ▶ **Widersprüche** bei **rationalen** und **emotionalen Einstellungen** können auftreten (*Das ist wiederum nur menschlich! Wenn es Widersprüche in Ihrem Interview gibt, haben Sie es eher mit authentischen Antworten zu tun! Freuen Sie sich darüber!*)
- ▶ Durch den Effekt der **sozialen Erwünschtheit keine wahrheitsgemäße** Antwort  
Beispiel **Falsch**: *Warum essen Sie Süßigkeiten?*  
Beispiel **Richtig**: *Erzählen Sie mir von der letzten Situation, in der Sie Süßigkeiten gegessen haben.*

## Tipps und Tricks der Umsetzung:

- ▶ **Offene Fragen, keine Suggestivfragen**
- ▶ **Genügend Spielraum** für die **eigenen Eindrücke** des Interviewpartners lassen
- ▶ **Assoziationsketten** bilden, bis ein tieferes Verständnis vorhanden ist
- ▶ Äußerungen mit **Nachfragen vertiefen**

# Beispiele, wie Sie es richtig machen!

Schlechtes Beispiel	Eine offene Fragestellung fordert dazu auf, mehr zu einem Thema beizutragen!
Geht es Ihnen gut?	Wie geht es Ihnen?
Kann ich Ihnen helfen?	Womit kann ich Ihnen helfen?
Sehen Sie sich in 5 Jahren noch in unserem Unternehmen?	Wo sehen Sie sich in 5 Jahren?
Kennen Sie weitere Maßnahmen, um den Service zu verbessern?	Welche weiteren Maßnahmen könnte das Unternehmen ergreifen, um den Service zu verbessern?
Können das andere besser?	Was meinen Sie mit besser? Wer sind die anderen?
Ist Ihnen der Preis zu hoch?	Womit vergleichen Sie den Preis? Was ist Ihnen an dem Preis zu hoch?
Haben Sie das Problem gelöst?	Wie sind Sie mit dem Problem umgegangen?

# Experten-Tipps für ein erfolgreiches Interview



## Empathische Haltung zeigen

- ▶ Verständnis signalisieren
- ▶ Lockere Atmosphäre garantieren
- ▶ Wohlfühlen in nicht vertrauter Umgebung schaffen
- ▶ Sensibilität für Interviewverlauf und Interviewten haben



## Keine Konfrontation

- ▶ Konfrontation würde zu unrealistischer Konsistenz führen
- Widersprüche bei rationalen und emotionalen Einstellungen können auftreten
- Bei heiklen Themen: Verzerrung der Antworten durch soziale Erwünschtheit mit geschickter Gesprächsführung reduzieren



## Anpassen an Interviewpartner

- ▶ Aufgreifen des verwendeten Vokabulars. Aber:
  - kein Belehren (Informationen gewinnen, nicht vermitteln!), keine Aussagen interpretieren/vermitteln
- ▶ Anpassen an Tempo



## Die Thematik fokussieren und Redefluss halten

- ▶ Möglichst alle Themenkomplexe abarbeiten
- ▶ Vielredner müssen vom Abschweifen abgehalten werden, immer wieder Rückführen zu relevanten Inhalten
- ▶ Aber: Schüchterne Personen zur Lockerung auch einmal über irrelevante Themen zum Reden bringen
- ▶ Durch Nicken Redefluss verstärken
- ▶ Aufmerksamkeit signalisieren



# Experten-Tipps für ein erfolgreiches Interview



## Hartnäckig bleiben

- ▶ In die Tiefe gehen (nicht mit oberflächlichen Antworten zufrieden geben)
- ▶ Immer wieder nachfragen
- ▶ Kurzes Schweigen/ Nachdenken akzeptieren
- ▶ Fragen bei Bedarf an anderer Stelle wiederholen
- ▶ Verschiedene Rollen einnehmen, um Offenheit/ Auskunftsfreudigkeit anzuregen (Naive, Neuling etc.)



## Offene Fragen stellen

- ▶ Die offene Frage lässt immer genug Spielraum bei der Antwort (Möglichkeit, Einblicke in alle Ansichten zu einem Thema zu erhalten)
- ▶ Bei geschlossenen Fragen kann sich der Gesprächspartner in eine Richtung gelenkt/ gedrängt fühlen
- ▶ Nur das nötigste Sprechen (Nichtbeeinflussung/ Neutralität)



## Konzentration und Reformulieren

- ▶ Im Gedächtnis behalten, was bereits gesagt wurde
- ▶ Aussagen reformulieren, um sicher zu gehen, dass die Aussage richtig verstanden wurde



## Konkrete Situationen erfragen

- ▶ Zu abstrakte Fragen bringen wenig konkrete Informationen
- Lieber mit **konkretem Situationsbezug** fragen (*Wie war das, als Sie das letzte mal vor dieser Situation standen?*)

**Vielen Dank!**  
**Wir freuen uns auf Sie**  
**im Jubiläumsmonat Juli**

