

## Formulierungsbeispiele für Brückensätze

**Hinweis:** Suchen Sie sich aus den folgenden Formulierungsbeispielen diejenigen Aussagen heraus, die Ihnen gefallen. Falls notwendig, können Sie die Brückensätze auch anders formulieren, damit sie besser zu Ihrem Sprachstil und zu Ihrem Wortschatz passen.

### Ich-Botschaften

- „Ihre Frage erstaunt mich.“; „Das überrascht mich sehr.“
- „Ich kann Ihre Frage nicht einordnen.“
- „Ihre letzte Aussage irritiert mich.“
- „Ich weiß nicht, wie Sie zu Ihrer Einschätzung kommen...“

### Lenken auf die eigene Kernbotschaft/Bedingt zustimmen

„Ich kann Ihre Bedenken gut nachvollziehen. Darf ich Ihnen erläutern, warum wir uns für diese Lösungsvariante entschieden haben.“

- „Das mag auf den ersten Blick so aussehen; wenn man jedoch genauer hinschaut...“
- „Ich erläutere Ihnen gern, welche Aspekte für diese Lösung sprechen.“
- „Dieser Eindruck kann durchaus entstehen, wenn man die Verbesserungen ausblendet.“
- „Neben den angesprochenen Risiken gibt es eine ganze Reihe von Chancen.“
- „Ihre Bewertung deckt sich nicht mit meinen Erfahrungen. Die Fakten sehen so aus, dass ...“
- „Das ist *ein* Aspekt, den Sie ansprechen. Es gibt noch zwei weitere Gesichtspunkte, die in der Situation XY zu beachten sind.“
- „Das ist nicht der Normalfall. Das sind Einzelfälle. Unser Kundenfeedback zeigt ...“
- „Zugegeben, es gibt auch Risiken. Zur Gesamtbeurteilung gehört aber auch die Würdigung der Vorteile dieser Lösungsvariante.“
- „Sie sprechen negative Erfahrungen an. Dabei wird häufig übersehen, was wir schon erreicht haben.“
- „Ich stimme Ihnen zu. Jedoch gibt es einen weiteren Punkt, der zu beachten ist...“
- „Im Prinzip stimme ich Ihnen zu. Was Ihren Punkt B angeht, kommen wir zu anderen Ergebnissen.“

### Unfaire Angriffe und Killerphrasen

- „Ihr Einwand zeigt mir, dass Sie meinen Vorschlag mit Skepsis sehen.“
- „Das ist eine recht pauschale Feststellung. Ich darf Ihnen die Vorteile des Konzepts noch einmal verdeutlichen.“ „Ihre Reaktion zeigt mir, dass Sie meine Argumente mit gewissen Vorbehalten sehen.“
- „Ihre Unterstellung trifft so nicht zu ...“
- „Ich finde es nicht fair, wenn Sie meine Argumente als Unsinn bezeichnen. Was haben Sie in der Sache einzuwenden?“
- „Es würde den Rahmen dieser Veranstaltung sprengen, wenn wir an dieser Stelle ins Detail gehen würden...“
- „Ich kann Ihre Verärgerung verstehen, Herr Schäfer; bitte geben Sie mir Gelegenheit, Ihnen ...“

- „Sie haben recht, hier ist etwas schief gelaufen; Ihre Vorwürfe sind berechtigt. - Bitte lassen Sie uns gemeinsam überlegen, wie wir Derartiges in Zukunft vermeiden können.“
- „Ihr Einwand zeigt mir, dass der Grundgedanke des Konzepts noch nicht deutlich geworden ist.“

### **Rückfragen (z.B. bei Killerphrasen)**

- „Ihr Einwand zeigt mir, dass Sie meinem Vorschlag skeptisch gegenüber stehen. Was stört Sie daran?“
- „Ich bin mir nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe, würden Sie bitte...“
- „Würden Sie Ihre Aussage bitte konkretisieren, damit ich gezielt darauf antworten kann?“
- „Was genau meinen Sie damit?“
- „Worauf bezieht sich Ihre Behauptung?“
- „Was würden Sie an meiner Stelle tun?“
- „Was schlagen Sie stattdessen vor?“
- „Warum ist Ihnen dieses Kriterium so wichtig?“
- „Habe ich Sie richtig verstanden, wenn...“ (kontrollierter Dialog)
- „Darf ich wissen, welche Informationen Sie noch gern hätten?“
- „Sie haben recht, so etwas darf nicht passieren. Bitte geben Sie mir Gelegenheit...“.

### **Differenzierung**

- „Zu dem Thema gibt es eine Fülle von Untersuchungen.“
- „Wie bei jeder Neuerung gibt es auch hier Pro und Contra.“
- Bei der Beurteilung sind neben den wirtschaftlichen Aspekten noch andere Kriterien zu berücksichtigen ...“
- „Ich möchte einen anderen wichtigen Aspekt ins Spiel bringen, der bisher noch gar nicht angesprochen wurde.“
- „Ihre Frage lässt sich nur vor dem Hintergrund der gesamten Strategie beantworten.“

### **Auf Zeit spielen**

- „Zunächst eine Vorbemerkung.“
- „Zunächst möchte ich klarstellen.“
- „Darf ich Ihre Frage in einen größeren Kontext stellen.“
- „Würden Sie Ihre Aussagen bitte konkretisieren, damit ich gezielt darauf antworten kann.“

### **Redewendungen, um "freie" Information unterzubringen**

- „Erlauben Sie mir zunächst den Hinweis auf drei Neuerungen.“
- „Eine kurze Vorbemerkung zu Ihrer Frage.“
- „Darf ich noch einen Gedanken anfügen?“
- „Häufig wird übersehen, was wir schon erreicht haben.“