

SYSTEMISCH FRAGEN



SYSTEMISCHE FRAGEMETHODEN

Wer fragt, muss keine Antworten geben oder

WER FRAGT - DER FÜHRT.

Je länger jemand braucht, eine Frage zu beantworten, desto entscheidender war sie. Bitte haben sie Geduld!

„Heilige Zeit des „Gegenübers“

Zeit zwischen dem Stellen der Frage und der Antwort. Wer sie unterbricht, unterbricht unwiederbringlich den Gedankengang des Gegenübers. Wer eine Frage nicht versteht, fragt in aller Regel rasch nach.

GESCHLOSSENE FRAGEN

Geschlossene Fragen sind kommunikationsschließende Fragen. Sie verbrauchen Zeit und hinterlassen bei allen Beteiligten nur wenig neue Information. Bspl.

V Haben Sie die Unterlagen für die Sitzung nächste Woche erhalten?

U Ja.

V Haben Sie sie schon durchgelesen?

U Ja.

V Haben Sie alles verstanden?

U Ja. (Was sollte er schon sonst darauf antworten – typische Lehrerfrage...)

V Haben Sie sich schon konkrete Gedanken zu Verbesserungen gemacht?

U Ja.

V Dann ist es ja gut.

OFFENE FRAGEN

Offene Fragen öffnen. Sie eröffnen beiden Beteiligten neue Aspekte zu betrachten und neue Lösungen zu erarbeiten. Bsp:

V Was sagen Sie zu den Unterlagen für die Sitzung nächste Woche?

U Hm. Ich finde die ersten beiden Punkte großartig, aber die restlichen passen nicht wirklich zu unserer Strategie.

V Wie würden Sie es denn formulieren?

U Das kann ich jetzt nicht aus dem Ärmel schütteln, aber ich kann versuchen, sie neu zu formulieren.

V Bis wann meinen Sie denn, dass Sie diese Neuformulierungen hinbekommen, damit wir Sie noch vor der Sitzung diskutieren können?

U Na ja, ich glaube bis Dienstag.

V Ok, dann besprechen wir die Geschichte dienstagsvormittags.

Offene Fragen beginnen mit wenigen Ausnahmen immer mit den so genannten W-Wörtern:

WER	WEM/WEN	WELCHE (mit welchem Ziel, in welcher Form...)
WANN	WAS	WORAN
WIE	WESSEN	WIE KOMMT ES DAZU
WO/WOHIN	INWIEFERN	BIS WANN

ACHTUNG!!! Ausschlussfragen:

WARUM	WIESO	WESHALB
-------	-------	---------

Diese Fragen sind Konflikt („Drama“) auslösend, sie fokussieren die „wirklichen“ Ursachen, was weder sinnvoll noch (konstruktivistisch betrachtet) möglich ist. Sie lösen sofort aufgrund ihrer Ursachen- und Schuldigenorientierung eine Verteidigungshaltung aus. Außer, wenn wir nach Werten fragen.

DENK- VS. REPORTERFRAGEN

Unterschieden werden 2 Arten von Fragen:

1. REPORTERFRAGEN

Bringen dem Fragenden Information und nicht dem Befragten

- Woran arbeiten Sie gerade?
- Welche Funktion haben Sie in der Abteilung?
- Wie viele Mitarbeiter haben Sie?

2. DENKFRAGEN

Bringen den Gesprächspartner dazu

- a. seine Erfahrungen zu erweitern
 - b. aus bisherigen Denkprozessen auszubrechen
 - c. *seine* maßgeschneiderten Lösungen zu finden
-
- Was an Ihrer derzeitigen Arbeit macht Ihnen so viel Spaß, dass Sie es auch in 20 Jahren noch tun möchten?
 - Woran merken Ihre Kollegen, dass Sie ordentlich arbeiten?
 - Was sind die ganz speziellen Fähigkeiten jedes einzelnen Mitarbeiters von Ihnen, die es sich aus Ihrer Sicht lohnen würde, bewusst weiter zu entwickeln?

ZUSAMMENFASSUNG

Reporterfragen: die Antwort kommt sehr rasch. Der Gesprächspartner muss nicht lange drüber nachdenken, hat Antwort meist parat.

Denkfragen: Gesprächspartner muss über diese Frage nachdenken. Meist hat er sich diese Frage selbst noch nie beantwortet. Häufig kommt „Ich weiß nicht“ oder „Keine Ahnung“, „Das weiß ich wirklich nicht“.

Das heißt für den Fragenden: „Ampel- auf-gelb-Fragen“.

„AMPEL AUF GELB“ - FRAGEN

Bei Antworten wie „Keine Ahnung“, „Das weiß ich wirklich nicht“, ist dies ein Signal dafür, dass bald noch mehr kommen wird. Wichtig ist es, geduldig darauf zu warten. Es ist auch nicht unbedingt nötig die Frage zu wiederholen, man kann davon ausgehen, dass der Gesprächspartner die Frage gehört und verstanden hat und nun am Denken ist. Bevor man aber etwas sagt, macht es doch Sinn eher die Frage zu wiederholen oder in anderen Worten auszudrücken.

ALTERNATIVEN EINSCHRÄNKEN VERSUS ERHÖHEN

„Handle so, dass sich die Handlungsalternativen erhöhen.“ (Heinz von Foerster)

Fragestellungen, die die Antwortalternativen nicht einschränken, sondern erhöhen, ermöglichen einen tieferen Blick in die Erwartungshaltung, Bedürfnislage und Sichtweise des Gesprächspartners. Die Handlungsoptionen werden dabei nicht reduziert, sondern ausgeweitet.

Beispiele sind:

Einschränkende Fragestellungen	Alternativenerhöhende Fragestellungen
Wählen Sie eher ein traditionelles oder ein modernes Design?	Welche Kriterien sollte Ihrer Meinung nach das Produkt aufweisen, dass Sie es auch wählen?“
Sind Sie nun mit ihren Mitarbeitern zufrieden oder unzufrieden?	Auf einer Skala von 0-10, wenn 0 ganz unzufrieden und 10 zufrieden ist, wo schätzen Sie Ihre Zufriedenheit mit jedem einzelnen Ihrer Mitarbeiter ein?
Gehe ich recht in der Annahme, dass Ihre MA mit Ihrem Führungsstil nicht sehr zufrieden sind und Ihre Leistung daher verweigern?“	Was verstehen Sie unter verweigern? Wie erklären Sie sich, dass Ihre MA die Leistung, wie Sie sagen, verweigern?“

GEGENFRAGEN

Gegenfragen auf Fragen des Gesprächspartners regen zu neuen Denkanstößen an. Ihn der Lösung seines Problems bzw. seiner Entscheidung einen Schritt näherbringen. Nur der Gesprächspartner weiß, was er will – in ihm stecken die Antworten seiner Fragen.

Sollte eine Rückdelegation durch den Gesprächspartner kommen, wie...

„...das möchte ich doch gerade von Ihnen wissen...“

„...wenn ich das wüsste, wäre ich ja nicht hier...“

„...das werden sie mir sicher gleich beantworten...“

usw.

Ist dies als „unmoralisches Angebot“ zu verstehen. Sollte das Angebot angenommen werden, läuft man Gefahr, dass sich der Gesprächspartner zurücklehnt und nur noch die Qualität der Ratschläge prüft. Diese passen jedoch nie maßgeschneidert in den Kontext – man verliert Achtung vor dem Gesprächspartner.

Ausweg aus der Zwickmühle

„Natürlich könnte ich Ihnen die Antwort geben, aber wer sagt, dass diese auch passend sein wird. Schließlich kennen Sie das Problem ja am besten bzw. wissen Sie genau, was Sie wollen/brauchen.“

Beispiele sind:

Frage	Gegenfrage
Was würden Sie an meiner Stelle tun?	Gegenfrage an Sie: Was glauben Sie, dass ich Ihnen am ehesten raten würde?
Welche Strategien sollen wir in Erwägung ziehen?	Welche Strategien haben Sie denn bisher schon erdacht? Mit welchem Ergebnis? Welche Strategien waren bisher erfolgreich? An welche haben Sie bisher noch nicht gedacht?
Wie soll ich mich entscheiden?	Woran würden Sie erkennen, dass Sie sich richtig entschieden haben? Was sagt Ihr Kopf? - Was sagt Ihr Herz? Wie können Sie diese Antwortkategorien optimal zu einer verbinden?
Welche Folgen hat das für mein Team?	Was würden Ihre Teammitglieder, wenn Sie jetzt hier wären, sagen, welche Folgen das für Sie hätte?

FRAGETYPEN

ZIEL- UND LÖSUNGSORIENTIERTE FRAGEN

Unser Ziel ist es nicht, Ursachen für Probleme zu finden, sondern Ziele und Lösungen für die Zukunft zu erreichen. Ziel und lösungsorientierte bringen den Gesprächspartner zu einer positiven Ziel- und Lösungshaltung.

Problemorientierte Fragen (-)	Ziel- und lösungsorientierte Fragen (+)
Was ist Ihr Problem?	Was ist Ihr Ziel?
In welcher Form merken Sie ihr Problem?	Woran würden Sie merken, dass das Ziel erreicht ist?
Was könnte die Ursache für das Problem sein?	Wer müsste sich wie verhalten, damit Sie das Ziel erreichen?
Wie haben Sie sich in der Vergangenheit verhalten?	Wie könnten Sie sich in Zukunft anders verhalten?

WEITERE BEISPIELE FÜR LÖSUNGSFRAGEN

- Angenommener Weise, es wäre alles möglich, was wäre ein gutes, optimales Ergebnis?
- Was wird dadurch anders sein? Besser, schlechter, gleich, anders?
- Wer wird die Veränderung als erstes bemerken?
- Woran erkennst du, dass der andere die Veränderung bemerkt hat?
- Was ist dein erster Schritt in Richtung Lösung?
- Es gibt ein Problem...
 - Was hast du bisher getan, dass es nicht noch schlimmer ist?
- War das immer so oder war es einmal anders?
- Wann lief es das letzte Mal besser?
- Was hat dich dabei unterstützt, dass es besser lief?
- Was hast du dabei anders gemacht?
- Wenn es dieses Thema nicht in deinem Leben gäbe, welcher Mensch wärest du dann?
- Was passiert, wenn du nichts veränderst und alles so lässt, wie es ist?
- Woran würden deine besten Freunde oder die Familie erkennen, dass es für dich besser läuft?
- Was wird sich für dich verändern, wenn du das alles zur Verfügung hast?
- Wofür sind die Veränderungen wichtig?
- Was ist das Gute an deinem Problem?
- Was ist das Schlechte an der Lösung?

VERHALTENS- STATT SITUATIONSFRAGEN

Es ist irrelevant eine Situation zu verändern, sondern das Verhalten von Personen. Wir fragen bewusst danach, was jeder einzelne dazu tut, um insgesamt ein Problem zu erzeugen und was jeder tun müsste, um ein Lösung der Situation herbeizuführen.

Verhaltensfragen zeigen die Wechselwirkungen zwischen den einzelnen Handlungen der beteiligten Personen auf.

Wichtig: Durch den Wechsel von der Situationsebene auf die Verhaltensebene gewinnt das Gegenüber Verantwortungs- und Handlungsmacht. Denn eine Situation scheint weniger beeinflussbar als die Reaktion darauf bzw. das eigene Verhalten in der Situation.

Situationsfragen (-)	Verhaltensfragen (+)
Wie ist die Situation?	Was tut jeder einzelne dazu, um diese Situation herbeizuführen?
Wie schätzen Sie diesen Menschen ein?	Welche Verhaltensweisen dieses Menschen tragen zum gemeinsamen Ziel mehr bei, welche weniger?
Wie ist dieser Mensch?	Wie verhält sich dieser Mensch derzeit?
Welche Qualitäten hat dieser Mitarbeiter?	Welche Verhaltensweisen zeigen diese MA im Moment?
Wie diagnostizieren Sie diese Situation?	Was tun Sie in dieser Situation (nicht), das Sie in bisherigen erfolgreichen Situationen (nicht) getan haben?

FRAGEN NACH UNTERSCHIEDEN

Oft sind Unterschiede für Gesprächspartner sehr schwierig in Worte fassbar; oft sind sie ihm selbst nicht ganz klar. Daher werden Skalierungen verwendet, die sehr einfach erlebt werden und leicht nachzuvollziehen sind. Angewendet werden Skalen um Ausprägungsinformationen zu erlangen zwischen...

- der einen und der anderen Möglichkeit
- Nichterreichen und Erreichen eines Ziels
- Nichterfolg und Erfolg
- Ausgangssituation und Verlauf
- dem erlebten IST-Zustand und dem idealen Ziel
- einer geringen und einer hohen Intensität

SKALENFRAGEN-FOLGE NACH STEVE DE SHAZER

- a) Stellen Sie sich eine Skala zwischen 0 und 101 vor, wobei 0 ganz schlimm / „Oh Gott, oh Gott“ / der absolute Nullpunkt bedeutet und 10 bedeutet „Dass ich das noch erleben durfte“ / „das beste das ich je gehört habe“.
- b) Wo auf der Skala zwischen 0 und 10 stehen Sie jetzt?
- c) Wo auf der Skala zwischen 0 und 10 möchten Sie idealerweise hin?
- d) Was müssten wir tun, damit Sie auf Ihrer persönlichen Skala um einen Punkt höher kommen?

Beispiele für Skalenfragen

Auf einer Skala von 0 bis 10, wobei 0 ganz schlecht ist und 10 ihr Idealziel darstellt:

- Woran würden Sie merken, dass Sie bei 10 sind?
- Was tun Sie anders und was tun die anderen in der Folge anders?
- Was müssen Sie tun, um einen Punkt höher zu kommen, als Sie jetzt sind?

Wenn Sie die Intensität Ihres Konflikts mit Ihrem Kollegen auf einem Thermometer darstellen müssten, das zwischen -15 und 42 C anzeigt:

- Wie schätzen Sie die Hitze des Konflikts gerade jetzt ein?
- Wie haben Sie die Intensität beim letzten eskalierenden Streit eingeschätzt?
- Auf welche Gradanzahl möchten Sie realistischerweise kommen?

Wenn Sie sich eine Skala zwischen 0 und 10 vorstellen, bei der 0 eine Entscheidung in Richtung A bedeutet und 10 eine Entscheidung in die Richtung B:

- Wo stehen Sie derzeit?
- Wo möchten Sie idealerweise hin?
- Was war die beste Zahl, die Sie jemals bis jetzt erreicht haben? Und was haben Sie da anders gemacht?

Wo stehen Sie denn gerade jetzt auf einer Skala zwischen 0 und 10, wobei 0 bedeutet, wir sind völlig vom Ziel abgekommen und 10 bedeutet, wir sind schon am Ziel:

- Was müsste geschehen, damit Sie einen Punkt höher kommen?
- Woran würden Sie erkennen, dass Sie einen Punkt höher gekommen sind?

FRAGEN NACH MUSTERN

Im Laufe unseres Lebens erlernen wir bestimmte Verhaltensmuster indem erfolgreiches Verhalten in aller Regel verstärkt und belohnt wird und somit die Häufigkeit dieses Verhaltens ansteigen wird. Der Erfolg dieser Muster ist jedoch stark abhängig davon, in welcher Umgebung und in welchem Kontext es gezeigt wird.

Fragen nach Verhaltensmustern zielen darauf ab:

...Verhaltensmuster aufzudecken, die mit bestimmten Aktionen im Wechselspiel stehen

... zu erarbeiten wer in welcher Form an der Problemmuster-Erzeugung beteiligt ist
und wie diese Muster durch eine Verhaltensänderung
ins Positive verkehrt werden können

... zu erarbeiten, welche Teile des Verhaltensmusters im Zusammenhang
mit negativen Reaktionen stehen

Beispiele für Fragen nach Verhaltensmustern

Wenn wir Ihr Verhaltensmuster als Kochrezept betrachten würden:

- Welche Schritte müssten Sie der Reihe nach beachten, damit am Schluss das Problem herauskommt?
- Welche Schritte müssten Sie konkret beachten, damit am Schluss keinesfalls das Problem herauskommt?

Wenn ich Weltmeister in der Erzeugung ihres Problems werden möchte:

- Was müsste ich konkret beachten?

Welche Schritte müsste ich befolgen, wenn ich Ihr Problem herstellen wollte?

Welche Schritte müsste ich weglassen – müsste ich hinzunehmen – damit das Problem gar nicht entsteht?

Welche Handlungen Ihres Umfeldes löst bei Ihnen das Verhalten X aus?

Beschreiben Sie einmal ganz genau, wie das Problem entsteht – so, als würden Sie es im Zeitlupentempo beschreiben:

- Was tun Sie?
- Was tut wer in Reaktion darauf?
- Was tun Sie daraufhin?
- Welche Reaktion erhalten Sie?

DISSOZIIERENDE FRAGEN

Häufig sind Gesprächspartner sehr stark mit einer Meinung, einem Glaubenssatz oder einem Problem verhaftet (assoziiert) und sind neuen Sichtweisen nicht zugänglich. Dissoziierende Fragen reißen den Gesprächspartner aus seiner Verhaftung mit dem „Problem“ heraus und geben ihm die Möglichkeit den Sachverhalt von einer anderen Seite, von Außen, quasi als Außenstehender zu betrachten.

Merkmale, dass ein Gesprächspartner stark assoziiert ist:

- a. zeigt verbal und nonverbal starke Emotionen
- b. sitzt meist betont aufrecht statt zurückgelehnt
- c. wiederholt sich in seinen Aussagen
- d. spricht aufgeregt
- e. zeigt häufig schweren Atem
- f. hat keine Idee, welche Lösung bzw. Alternative sich ergeben könnte

Beispiele für dissoziierende Fragestellungen:

- Wie würde denn Ihr Konterpart diese Situation schildern?
- Woran würde Ihr Gegenüber merken, dass die Aufgabe gelöst ist?
- Wie würde ein völlig Unbeteiligter, ein Mann von der Strasse, den Sachverhalt sehen. Welchen Ansatz für eine Lösung hätte er wohl?
- Was würde Ihr Chef / Generaldirektor etc. genau in dieser Situation tun?
- Wenn Sie sich jetzt von Außen betrachten: Was wäre gerade jetzt wichtig zu tun?
- Welche anderen Stimmen haben Sie noch, die vielleicht ganz anderer Meinung sind?
- Was sagt die Gegenstimme zu der momentan am lautesten agierenden Stimme?

ZIRKULÄRE FRAGEN

Zirkuläre Fragen gehören zum Herzstück systemischer Fragen. Sie machen komplexe Zusammenhänge zwischen den Verhaltensweisen von drei und mehr Beteiligten klar, ohne dass alle Beteiligten anwesend sein müssen. Sie zeigen, welches Verhalten des Gesprächspartners mit welchem Verhalten anderer Beteiligter verknüpft ist und welche Verhaltensänderung des Kunden Veränderungen in die gewünschte Richtung bewirkt.

Beispiele für zirkuläre Fragen:

- Was würde ein Außenstehender (1) über die Beziehung zwischen Ihnen (2) und Ihrem Chef (3) sagen?
- Was glauben Sie (1), würden Ihre Kunden (2), wenn Sie könnten, tun, um die Beziehung zwischen Außen- (3) und Innendienst (4) Ihres Unternehmens zu optimieren?
- An welchem Verhalten von Ihnen (1) zu Ihrem Chef (2) würde Ihr Konkurrent (3) bei der Jobvergabe merken, dass (3) nichts mehr von Ihnen (1) zu befürchten hat?
- Was glauben Sie (1), könnte Ihr Kollege Müller (2) zu Ihrem Kollegen Meier (3) über den Zusammenhang zwischen Ihren verfehlten Zielvorgaben und Ihren Karrierechancen sagen?
- Welche Auswirkungen hätte es auf die Arbeitsleistung Ihrer Abteilung (1), wenn Sie (2) und Herr Meier (3) sich weiterhin keine Informationen geben?
- Welche Beziehungen zwischen wem (1) und wem (2) in Ihrem Unternehmen unterstützen Sie (3) bei Ihren Karrierezielen, welche behindern Sie (3) am meisten?

HYPOTHETISCHE („ALS OB...“) FRAGEN

Hypothetische Fragen katapultieren den Gesprächspartner in die Zielsituation. Sie zeigen auf, welches Verhalten der Gesprächspartner in der Zielsituation anwenden würde, welche Reaktionen er darauf ernten würde und welche weiterführenden Verhaltensweisen diese Reaktionen auslösen würden.

Beispiele für hypothetische Fragen:

- Angenommen, Sie würden Ihre Ziele sogar übertreffen – wie würden Ihre Mitarbeiter / Management / Kollegen darauf reagieren?
- Angenommen, Sie würden die Aufgaben neu verteilen – wie würden Ihre Mitarbeiter reagieren? Wie würden diese Reaktionen wiederum Ihr Verhalten beeinflussen?
- Angenommen, Sie würden das jetzt in Angriff nehmen, was würde Ihr Chef als nächstes tun?
- Angenommen, Sie setzen diese Strategie um, welche Auswirkungen hätte das auf Ihre Kundenbeziehungen?
- Angenommen, Sie würden Ihre Mitarbeiter in die Frage miteinbeziehen: was wäre für Sie wichtig?
- Angenommen, Sie würden heute in einem Jahr auf die Erreichung Ihres Zieles zurückblicken: Welche Meilensteine auf Ihrem Weg wären für Sie besonders wichtig gewesen?
- Nehmen wir an, nicht Sie, sondern ein besonders erfolgreicher Kollege würde das Gespräch führen: was würde er sagen? Wie würde das Gespräch genau verlaufen?
- Stell dir vor, es wären alle deine Probleme gelöst? Wie wäre das? Was wäre anders? Was würde möglich sein?
- Tun wir mal so, als wäre alles richtig ideal und genau so, wie du es gerne hättest. Wie wäre es dann? Wie hättest du es gerne? Was wäre dann da? Woran würdest du das Ideale erkennen?

PARADOXE („WIDERSPRÜCHLICHE“) FRAGEN

Paradoxe Fragen haben zum Ziel, das vom Gesprächspartner als problemhaft erlebte Verhalten zu verstärken. Denn Gesprächspartner, die ein Problemverhalten verstärken können, haben auch die Fähigkeit dieses zu verringern.

Sie werden dann angewandt, wenn der Eindruck gewonnen wird, dass...

... der Gesprächspartner nicht wirklich etwas an seiner
derzeitigen Situation ändern möchte.

... der Gesprächspartner nicht merkt, welche Auswirkungen
sein Verhalten auf des restliche Systemumfeld
(Mitarbeiter, Vorgesetzte, Unternehmen, ...) haben könnte.

Es werden 2 Verwendungsmöglichkeiten unterschieden:

- a) **Paradoxe Fragen zur Erkennung oder zur Veränderung von - aus der Sicht des Gesprächspartners - problematischen Sichtweisen**
- b) **Paradoxe Fragen bzw. Interventionen zur Stärkung des Selbstbewusstseins des Gesprächspartners**

Beispiele für paradoxe Fragen zur Erkennung problematischer Sichtweisen:

- Wie können Sie es schaffen genauso weiterzumachen wie bisher?
- Wie können Sie erreichen, dass noch mehr Mitarbeiter kündigen?
- Wie müssen Sie sich im Team verhalten, damit man Sie keinesfalls als Teamleiter anerkennt?
- Was müssen Sie tun / lassen / sagen, damit Ihr Chef Ihnen sicher keine Aufstiegsmöglichkeiten gewährt?
- Wie können Sie Weltmeister darin werden, die Organisation in den Ruin zu treiben? Wer müsste da was tun?
- Was müssen Sie tun / was lassen, damit das Problem schlimmer wird?

Beispiele für paradoxe Fragen zur Stärkung des Selbstbewusstseins:

- Was können Sie tun, um weiterhin die gleichen Ergebnisse wie bisher zu erreichen?
- Was müsste passieren, damit Sie mit dem bisher Erreichten zufrieden sind?
- Welche positiven Seiten hätte es, wenn Sie bei Ihrer früher getroffenen Entscheidung geblieben wären?
- Was müssten Sie tun, damit Ihre Mitarbeiter bereits nach einem Tag Ihrem neuen Führungsstil eine klare Absage erteilen?

Beispiele für paradoxe Interventionen zur Stärkung des Selbstbewusstseins:

- Was ist, wenn Ihnen Ihre Mitarbeiter gar nicht zutrauen, dass Sie einen neuen Führungsstil anwenden?
- Ich weiß nicht, ob Sie das auch schaffen. Menschen, die eine solche Veränderung in Angriff nehmen, schauen meist viel entschlossener aus und haben eine ganz aufrechte Haltung – und Sie atmen tief und fest. Können Sie das auch? Jetzt gleich?
- Um ehrlich zu sein, bin ich mir nicht sicher, ob Sie etwas verändern möchten. Sie sehen eher so aus, als meinten Sie „Die Situation ist zwar schlecht, aber besser schlecht als unvorhersehbar.“ Was sagen Sie dazu?

VERRÜCKTE FRAGEN

Verrückte Fragen lösen eine angespannte Situation und unterbrechen übliche Handlungsmuster. Sie bringen den Gesprächspartner zum Lachen und dann zum Nachdenken. Verrückte Fragen machen aus Dingen oder Situationen sprechende und denkende Personen und erheben vor allem in der Phase der Lösungsfokussierung beim Gesprächspartner jede Menge wichtiger Lösungskriterien.

Damit der Gesprächspartner durch diese Art der Fragestellung nicht überfordert und verwirrt wird, ist es dienlich...

- ... die Frage anzukündigen
- ... vorwegzunehmen, dass sie völlig verrückt ist
- ... ihre bisherige Nützlichkeit herausstreichen
- ... die Zustimmung des Gesprächspartner für die Stellung der Frage einholen

„Mir fällt jetzt eine Frage ein, die Ihnen vielleicht völlig verrückt erscheinen wird. Ich habe aber immer wieder bemerkt, dass sie sehr hilft. Möchten Sie sie hören?“

Beispiele für verrückte Fragen:

- Wenn der Telefonhörer Ihnen Rückmeldung geben könnte über die Art und Weise, wie Sie mit Kunden und wie Sie mit Mitarbeitern sprechen: Welche Antwort würde er geben?
- Woran würde Ihr Auto beim morgendlichen Wegfahren ins Büro erkennen, dass Sie Ihr Ziel erreicht haben?
- Wenn dieses Projekt abgeschlossen ist: Was möchten Sie, dass über Ihre Arbeit in der Zeitung geschrieben steht?
- Woran erkennen Sie bei Ihren Teamsitzungen, dass das Ziel „im Raum“ ist?
- Welche Rückmeldung würde Ihnen Ihr Sessel geben, wenn er sprechen könnte, über die Qualität Ihrer Gespräche mit Ihren Mitarbeitern / Kunden?

DIE „WUNDER-FRAGE“

Die Wunderfrage kann wahre Wunder bewirken. Sie richtet den Blick nicht in die Vergangenheit sondern auf die Auseinandersetzung mit einer größtmöglichen Bandbreite an Möglichkeiten in der Zukunft.

***"Nehmen wir einmal an, es wäre eine Wunder geschehen
und das Problem wäre verschwunden, was wäre dann anders?"***

Sie macht dem Gesprächspartner seine persönlichen Ressourcen bewusst, unterstützt ihn dabei konkrete Lösungen zu kreieren und fördert die Entwicklung neuer Sichtweisen.

Die Wunderfrage sollte mit sanfter, langsamer Stimme gestellt werden...

"Ich möchte Dir jetzt eine ungewöhnliche Frage stellen. Stell Dir vor, Du gehst nach Hause und legst Dich wie immer zu Bett. Und während Du heute Nacht schläfst und es ganz ruhig ist, geschieht ein Wunder. Das Wunder besteht darin, dass das Problem, das Dich hierher geführt hat, gelöst ist. Allerdings weißt Du nicht, dass das Wunder geschehen ist, weil Du ja schläfst. Wenn Du also morgen früh aufwachst, was wird dann anders sein, das Dir sagt, dass ein Wunder geschehen ist und das Problem, das Dich hierher geführt hat, gelöst ist? Woran wirst Du es als erstes erkennen, dass dein Problem gelöst ist?"

- Was wird anders sein?
- Was bemerken Sie an sich?
- Welche Gedanken/Gefühle sind dann anders?
- Wer wird es als erster bemerken?
- Wer wird es noch bemerken?
- Wie werden es die anderen bemerken?
- Was werden Andere bemerken, was an Ihnen anders ist? Was noch?
- Wenn andere das bemerken, was werden diese anders machen?
- Wenn er/sie das tut/tun, was wird dann für Sie anders sein?
- Was können Sie jetzt tun, um ein Stück dieses Wunders schon jetzt passieren zu lassen?

Viel Spass beim Üben!



...und vielleicht sehen wir uns auf...

www.kompliment.co

www.gabrielakonrad.com