

Durch Fragenketten systematisch zur Lösung



Foto: Creative Commons/Bing

Fragenketten bezeichnen eine Abfolge von Fragen, die logisch aufeinander aufbauen, und mit denen Sie die Beteiligten eines Gespräches Schritt für Schritt in Richtung Ergebnisse lenken können. Mit Fragenketten geben Sie als Gesprächsführende(r) auf diese Weise Orientierung und stellen sicher, dass Sie an alles denken bzw. Situationen aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet werden.

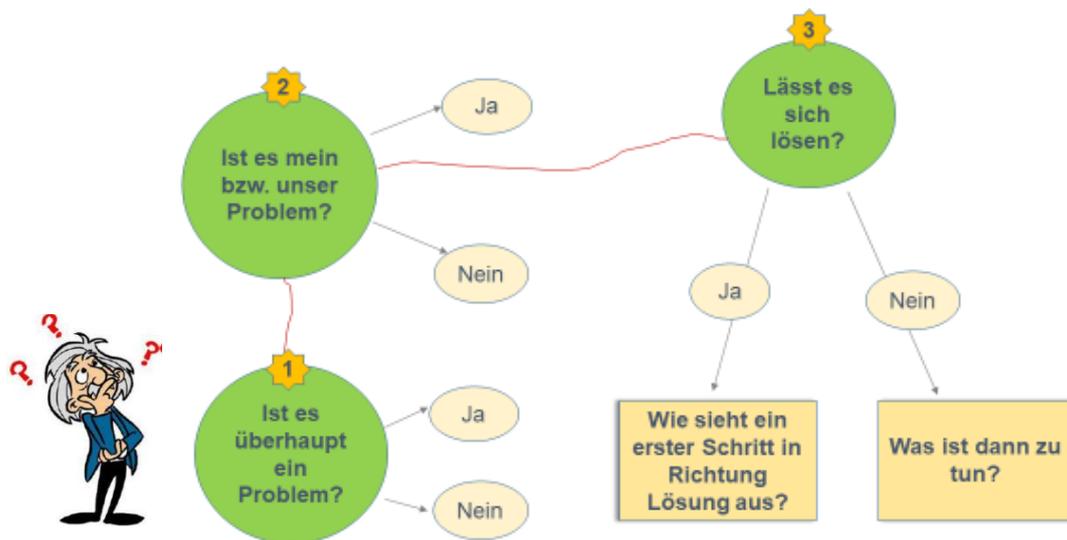
Hier zwei Beispiele, mit denen Sie experimentieren können:

Fragenkette 1: „Problemböhrung“ in Richtung Lösung

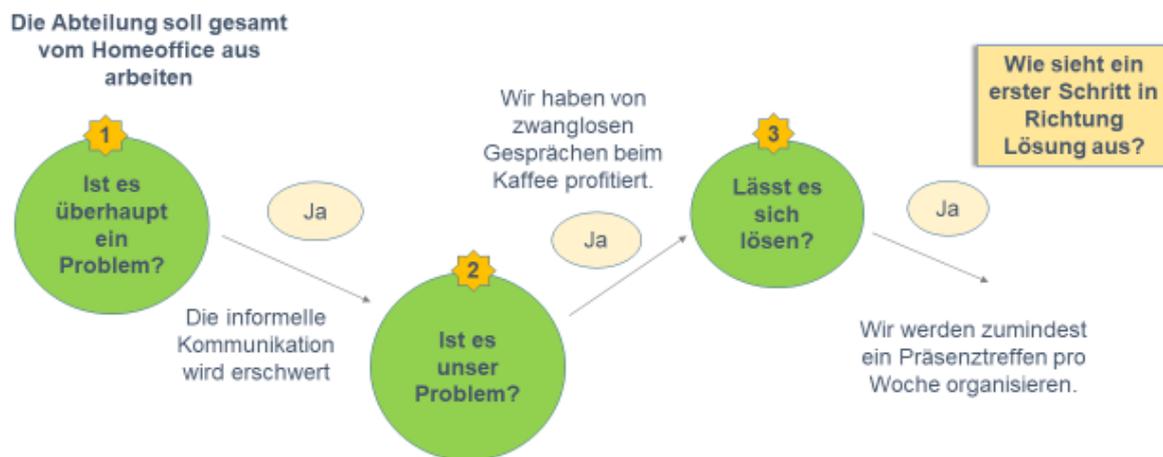
Ein Schema in drei Schritten (in Anlehnung an Rita Pohle „Weg damit von A bis Z“), das mit der grundsätzlichen Frage „Haben Sie überhaupt ein Problem?“ spielt und deren Fragen auch eine Grundeinstellung transportieren. Die Schritte werden immer gleich angewandt:

1. Ist es überhaupt ein Problem?
2. Ist es mein Problem?
3. Lässt es sich lösen?
 - a) Falls „Ja“: Wie? Wie sieht der erste Schritt in Richtung Lösung aus?
 - b) Falls „Nein“: Was ist dann zu tun?

Fragenkette 1: „Problemböhrung“ in Richtung Lösung



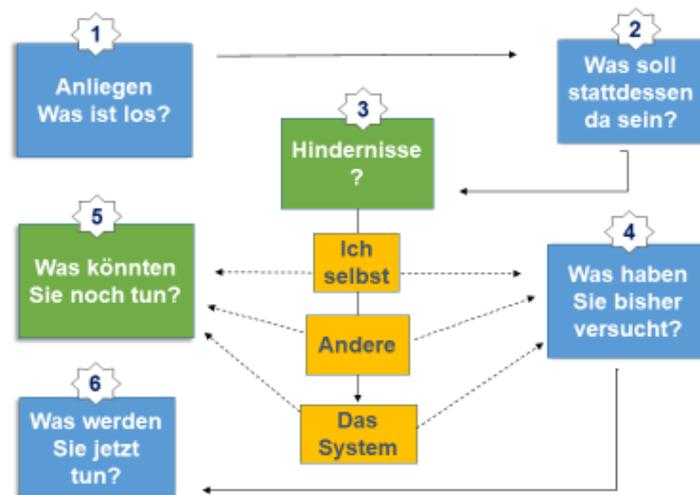
Beispiel:



Fragenkette 2: Mini-Coaching

Eine Fragenkette für Situationen, in denen Sie als Führungskraft in die Rolle eines Coaches schlüpfen, um Mitarbeitende durch Fragen zur Lösung ihrer Anliegen zu begleiten.

Fragenkette 2: Mini-Coaching



Beispiel:

Ein Kollege kommt in der Mittagspause zu Ihnen und fragt: „Hast Du mal eine Minute Zeit? Ich komm bei einem Mitarbeiter nicht weiter und bräuchte Deinen Rat.“

1. Anliegen. „Worum geht es? Worum genau?“

„Wenn wir im Mitarbeitergespräch Feedback austauschen und ich ihn auf kritische Punkte in seinem Verhalten hinweise, dann schweigt er nur noch.“

2. Ziel: „Wie soll es stattdessen sein?“

„Er sollte offen und gesprächsbereit bleiben und mir antworten – meinerwegen auch seinen Ärger zeigen. Hauptsache, er zeigt sich bereit für einen Austausch und sagt was!“

3. Was könnte ihn Deiner Meinung nach daran hindern?

„Er kriegt halt viel Kritik von seinen Kunden, weil er die erste Anlaufstelle für sie ist. Möglicherweise kriegt er von mir zu wenig Anerkennung, denn er hält uns die Beschwerden vom Hals und kümmert sich allein um Schadensbegrenzung. Und ich halte bei unseren Gesprächen auch nicht hinterm Berg, wenn von ihm nichts kommt.“

4. Was hast Du schon unternommen, ...

um dafür zu sorgen, dass der Mitarbeiter offen auch für kritische Rückmeldungen bleibt?

„Ich habe ihm schon mal für seinen Einsatz gedankt und ihn für seine Aktionen gelobt.“

5. Was könntest Du noch tun?

„Das könnte ich öfter und anlassbezogen tun. Und ich könnte ihn fragen, wo ich/wir ihn unterstützen können. Vielleicht ist er ja überlastet und sagt es nur nicht.“

6. Was wirst Du jetzt tun?

„Ich werde ihn morgen mal zum Mittagessen einladen und offen mit ihm über meine Gedanken sprechen. Und ich werde bei Kritikgesprächen meine Wortwahl überdenken.“



Fragenketten lassen sich gut vorbereiten und bieten Ihnen ein Schema, das Ihnen Sicherheit in der Gesprächsführung gibt. Sie können sie auf die unterschiedlichsten Situationen anwenden und immer dann einsetzen, wenn es darum geht, sich nicht allein für eine Lösung verantwortlich zu fühlen.

Mit logisch aufgebauten Fragenketten binden Sie Ihre Gesprächspartner in den Suchprozess nach Lösungen ein bzw. machen ihnen klar, dass die Verantwortung für die Lösung bei ihnen liegt.

Probieren Sie es am besten gleich aus!