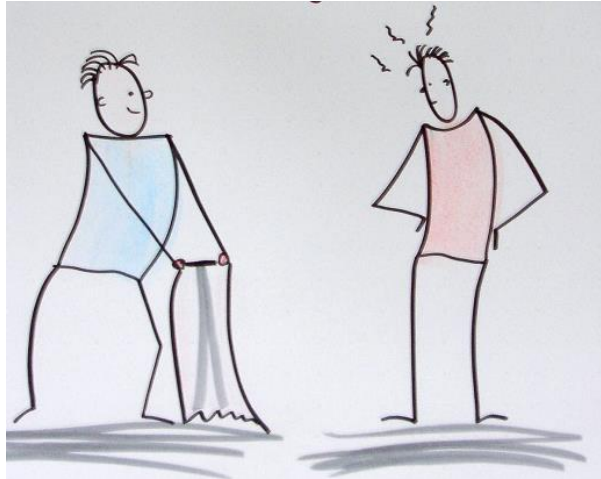


Lösungsorientierung im Gespräch



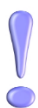
Kennen Sie das? Ihr Mitarbeiter, nennen wir ihn K., sitzt Ihnen gegenüber, um über ein Problem, nämlich eine verpatzte Verhandlung, zu sprechen. Sie merken im Verlauf des Gespräches, dass Ihre Stimmung trüber wird und Ihr Mitarbeiter immer tiefer in die Problematik eintaucht...So viele Infos darüber, was alles *nicht* geht – und kein Licht am Ende des Tunnels...

Was ist hier los?

Bewertet Ihr Mitarbeiter K. eine Verhandlung als „verpatzt“ und schaut in erster Linie auf das, was nicht geht (statt Möglichkeiten), wird das Bewußtsein aller Beteiligten – also auch das Ihre – eingefärbt. Das bedeutet, dass in diesem Moment Ihr Mitarbeiter zu seinen vorhandenen Stärken, Kompetenzen und bisherigen Erfolgen keinen Zugang hat bzw. diese nur sehr undeutlich und vage wahrnimmt.

Durch lösungsorientierte Fragen können Sie Ihrem Gesprächspartner helfen, aus dieser „Defizit – Spirale“ herauszufinden. Dadurch schaffen Sie neue Perspektiven, fördern Selbstverantwortung und Selbstvertrauen des Mitarbeiters. Und ersetzen dadurch viele Anweisungen.

Probieren Sie es am besten gleich aus! Ein paar Beispiele für Fragen finden Sie auf der folgenden Seite.



Ihre Situation ist komplexer als vermutet, und Sie kommen auch mit diesen Fragen nicht weiter? Lassen Sie uns darüber sprechen. Ich unterstütze Sie gern bei der Suche nach Antworten. Anruf oder Mail genügen!

Beispiele für lösungsorientierte Fragen

<p>1. Ressourcenorientierte Fragen.. <i>Lenken den Fokus von einem Mangel auf das bereits Vorhandene, das eine Basis für Lösungen sein kann.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Was läuft momentan gut? • Was war in einer früheren schwierigen Situation besonders hilfreich?
<p>2. Zielfragen... <i>Lenken den Fokus auf Unterschiede zum IST, auf den gewünschten Endzustand.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Woran merken Sie, dass es in die richtige Richtung geht? • Was ist dann stattdessen da?
<p>3. Ausnahmefragen... <i>Erweitern den Fokus und geben Hinweise auf Ressourcen bzw. eine mögliche Lösung.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wann ist die Situation etwas besser? • Was machen Sie anders, wenn dies geschieht?
<p>4. Zirkuläre Fragen... <i>lassen den Mitarbeiter die Position anderer einnehmen.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wie würde Ihr Kollege, Kunde o.a. die Situation beschreiben?
<p>5. Querdenker-Fragen... <i>veranlassen den Mitarbeiter, über die eigene Verantwortung nachzudenken.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wodurch können Sie eine Problemlösung zuverlässig verhindern? • Welche Ihrer Stärken müssen Sie auf jeden Fall verleugnen?
<p>6. Skalierungsfragen... <i>präzisieren die Unterschiede zw. Problem- und Lösungserleben</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auf einer Skala von 1 (jetzt) – 10 (Ziel): Wo stehen Sie? • Woran merken Sie, dass Sie einen Schritt weiter auf der Skala sind?
<p>7. Möglichkeitsfragen... <i>Veranlassen den Mitarbeiter, sich in einer Art „Als-ob“-Vorstellung mit einer möglichen Veränderungen in der Zukunft auseinanderzusetzen.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Angenommen, Sie würden Ihren Plan sofort umsetzen: Was wäre dann anders? • Angenommen...: Was wäre ein erster Hinweis, dass es eine Verbesserung gegeben hat?