



Stellen Sie die richtigen Fragen

Offene Fragen stellen

Offene Fragen bringen die Gesprächspartner zum Reden. Sie beginnen mit einem Fragewort (wer, wie, was, wo, warum, wieso, weshalb, woher, wodurch, womit etc.). Damit geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit, umfassend und in vollständigen Sätzen zu antworten. Beispiele für offene Fragen:

- Was denken Sie dabei?
- Welche Auswirkungen hat das auf die Zusammenarbeit?
- Wie entscheiden Sie, wenn Sie die Fakten zugrunde legen?
- Was wäre, wenn Frau Muster nicht mehr da wäre?
- Wie können Sie sich die Lösung vorstellen?
- Wie fühlt es sich an, in dieser Atmosphäre zu arbeiten?
- Wie würde es sich anfühlen, wenn sich etwas ändert?
- Was verhindert die Lösung des Problems?

Zirkuläre Fragen

Zirkuläre Fragen machen den Mitarbeitern die Basis ihres Denkens klar. Denn als soziales Wesen haben wir Menschen die Fähigkeit, uns in jemand anderes hineinzuversetzen.

Zirkuläre Fragen erster Ordnung:

- Was glauben Sie, was Ihre Kollegin über Sie denkt?
- Was glauben Sie, meint Ihre Filialleitung, was Sie tun sollten?
- Was meinen Sie, wie erlebt Ihr Kollege Ihre Reaktion?
- Sagen Sie mal, Frau Muster, was glauben Sie, was Frau Müller fühlt, wenn sie Frau Berger so traurig sieht?

Zirkuläre Fragen zweiter Ordnung:

- Was meinen Sie, denken Ihre Kollegen, was Ihre Filialleitung jetzt in Bezug auf Frau Muster tun sollte?
- Sehen Sie den schwierigen Kunden genauso wie Ihre Kollegen oder würden Sie da eher widersprechen?