

Extrablatt

Fragestellungen und aktives Zuhören

Nochmals: Das wichtigste Handwerkszeug im Coaching sind **DEINE** Fragen.

Wir kommen immer von dem Punkt: Die Lösung liegt beim Coachee selbst und er/sie darf sie sehen. Unsere Fragen unterstützen nur diesen Prozess.

Gesprächsführung im Coaching

Aktives Zuhören

Aktives Zuhören heißt, dass Du dem Gesprächspartner signalisierst, dass Du zuhörst und dies auch mit voller Aufmerksamkeit tust.

Halte Pausen aus!!!!

Signale für aktives Zuhören

- Nicken
- Zugewandtsein
- Kurze Wörter wie Aha, Ja, Mhm
- Feedback-Äußerungen wie Tatsächlich?, Das ist ja interessant., Das kann ich gut nachvollziehen
- Wiederholungen wie ***Du meinst, dass...?***
- Zusammenfassungen
- Gefühle verbalisieren

Mit aktivem Zuhören motivierst Du Deinen Gesprächspartner nicht nur zum Weiterreden, sondern geradezu sein Herz auszuschütten. Dies ist gerade bei Problemen sehr hilfreich. So fühlt er sich verstanden.

Drei Stufen des Aktiven Zuhörens

- Zuhören ~ Blickkontakt, Nicken, Mhm

- Verstehen - Verständnis prüfen, zusammenfassen
- Gefühle und Bedürfnisse verstehen Gefühle und Bedürfnisse verbalisieren, in den anderen hineinversetzen
- Wünsche heraushören

- Deeskalation: Gefühle aussprechen, aber als Frage

Pausen aushalten

Gesprächspausen empfinden fast alle Menschen als sehr schwer auszuhalten. Damit verschenken wir oftmals viel an kommunikativer Wirkung. Besser ist, wir warten auf das, was nach der Pause kommt; geben Klienten/Mitarbeitern/Gesprächspartnern Zeit, Antworten zu formulieren und kürzen den Gedankenfluss nicht unnötig ab.

Wenn wir hingegen vermeintlich „peinliches“ Schweigen durch das Einführen neuer Themen überbrücken, bleiben viele Situationen ungeklärt, die lediglich einige Sekunden des Wartenkönnens erfordert hätten

Wiederholung

Die klärende Wiederholung baut Rapport auf und vermittelt Interesse und emotionale Akzeptanz. Sie hilft darüber hinaus sich auf den Gesprächspartner einzuschwingen und vermeidet Missverständnisse.

„Habe ich Dich richtig verstanden, dass...“ „Aha, Du denkst also,...“ Du sagtest gerade, dass Du Dich oft x fühlst, ist das so?“ Wenn ich noch mal zusammenfassen darf: Ist es so, dass.... Korrigiere mich, wenn ich Dich falsch verstanden habe.“

In der heutigen Übung geht es darum, möglichst wertfrei zuzuhören und Fragen zu stellen.

Fragetechniken

Wenn Du nur ein einziges Tool nutzen dürftest, um Deine Klienten zur Lösung zu begleiten, dann sind es Fragen.

Fragen sind das A und O eines erfolgreichen Coachings.

Mit Hilfe von Fragen kannst Du jedes Gespräch lenken, auf den Punkt bringen, Informationen gewinnen und Perspektiven eröffnen.

Es gibt unterschiedliche Arten von Fragen. Jede Frageform hat Vorteile, aber auch Nachteile.

Welche Frage Du wann einsetzen kannst, hängt vom Gesprächspartner und der Gesprächssituation ab und von Deinem Coaching-Stil.

Einige Frageformen solltest Du nach Möglichkeit vermeiden.

Besonders wichtig sind folgende Frageformen:

Offene Fragen:

Die bestmögliche Art. Fragen zu stellen. In fast jeder Situation anwendbar. Eher am Anfang.

Geschlossene Fragen:

Ermöglichen Klarheit und Verbindlichkeit. Eher am Schluss

Feedback-Fragen:

Liefert Dir Informationen, ob Dein Gesprächspartner mit Dir Und den erarbeiteten Lösungen übereinstimmt.

Nach-Fragen: Helfen Motive für Widerstände zu erkennen

Stopp-Fragen: helfen langatmige Gespräche zu verkürzen.

Ja-Sammel-Fragen: Hilft Dir, den Gesprächspartner auf eine Zusage vorzubereiten oder in positive Stimmung zu versetzen

Fragen, die Du vermeiden solltest

Ungezielt eingesetzte, geschlossene Fragen: blocken ein Gespräch ab

Suggestiv-Fragen: manipulieren die Antwort

Richtig fragen bedeutet, zu bestimmen, worüber gesprochen wird. Richtig fragen bedeutet aber auch, sich eine gute Fragetechnik anzueignen und Fragen gezielt einzusetzen. Was man mit gut gestellten Fragen erreichen kann, zeigt sich, wenn man die wichtigsten Frageformen und ihre Einsatzmöglichkeiten im Gespräch kennt und nutzt.

Offene Fragen

Zu den offenen Fragen gehören die so genannten **W-Fragen** und die Frageimpulse.

W-Fragen beginnen mit einem W-Fragewort: Wo, Wer, Welche, Wodurch, Wozu, Wieso, Weshalb oder Warum.

Diese Fragen zielen auf eine ausführliche Antwort, was für Sie wieder einen Vorteil mit sich bringt: Du hast Zeit, genau hinzuhören, was der Gesprächspartner will, und sich die nächste Frage in Ruhe zu überlegen. Gleichzeitig vermittelst Du Deinem Gesprächspartner das Gefühl, Interesse an seinen Ausführungen zu haben.

Bei W-Fragen kannst Du man praktisch nichts falsch machen, sie sind in fast jeder Situation anwendbar.

Übung: Der Coachee erzählt von einem „Aufreger“ oder auch einer emotional bewegenden schönen Geschichte.

Der Coach stellt W-Fragen zur Geschichte und auch zur möglichen Zielsetzung. Dabei „kocht“ er auf allen drei Kochplatten.