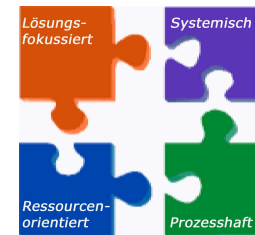


Frageformen im Vergleich

Geschlossene Frage	Offene Frage	Lösungsorientierte offene Frage
„War die Urlaubsaktion ein Erfolg?“	„Was denkt ihr über die letzte Urlaubsaktion?“	„Was hat bei der Urlaubsaktion besonders gut geklappt?“
„Kommst du mit dieser Situation alleine zurecht?“	„Wie gehst du mit dieser Situation um?“	„Was hat dir geholfen in ähnlichen Situationen gut zurecht zu kommen?“
„War der Kunde schon immer schwierig?“	„Wann ist der Kunde für dich besonders schwierig?“	„Wann war der Kunde zuletzt weniger schwierig?“ und „Was war da anders als sonst?“



Skalierungen

- Zahlen-Skalen ermöglichen **Differenzierungen** und helfen Menschen und ihren Gesprächspartnern vom schwarz/weiß – gut/schlecht – Denken wegzukommen
- Skalierungen machen Themen **fassbar** und planbar
- Mittels Skalierungen sind **Erfolge** erkennbar
- Als Gegenüber ist es **nicht notwendig** zu wissen was die einzelnen Werte der Skala genau bedeuten



Beispiele für Skalierungsfragen

- **Standortbestimmung:**
„Wo auf dieser Skala zwischen 0 und 10 befindest du dich jetzt?“
- **Kompetenzorientiert:**
„Wie ist es dir gelungen auf X zu kommen?“
- **Ressourcenorientiert:**
„Wer außer dir hat dazu beigetragen, dass du auf X bist und nicht auf 0?“
- **Entwicklung/kleine Schritte sichtbar machen:**
„Woran würdest du merken, dass du auf X+1 bist?“
- **Ziele sichtbar machen:**
„Wo müsstest du sein auf der Skala, damit du sagen kannst: So ist es ok für mich, so wäre es für mich nicht mehr ein Problem?“
- **Ausnahmen:**
„Wann warst du schon einmal höher als auf X+1?“
- **Würdigung des Erreichten:**
„Mich beeindruckt, dass du auf 4 bist. Wie kommt es, dass du nicht tiefer bist? Woran erkennst du, dass du auf 4 bist?“



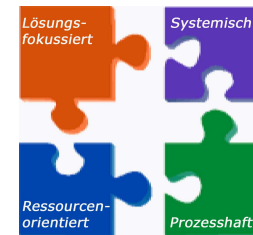
Fragen nach Ressourcen

- **Mögliche Ressourcen:** Kräfte, Einstellungen, Werte, Hilfsmittel, Fähigkeiten, Erfahrungen, Kenntnisse, Dinge, Personen, Orte..., die von einer Person in einer entsprechenden Situation als **hilfreich** erlebt und wertgeschätzt werden
- **Fokusverschiebung:** „vom Minus zum Plus“
- Unterstützt dabei eigene Stärken zu entdecken, weiter zu entwickeln und zu nutzen (**„Selbstbemächtigung“**)



Beispiele für Fragen nach Ressourcen

- „Wenn du dir deinen Umgang mit dem Kunden XY anschaust, was läuft so, dass du es auf jeden Fall beibehalten möchtest?“
- „Was glaubst du gelingt dir in Bezug auf dein Anliegen gut?“
- „Warst du schon einmal in einer ähnlichen Situation? Wie hast du das damals bewältigt?“
- „Wie ertragst du diese Situation schon so lange? Wie schaffst du es das auszuhalten?“



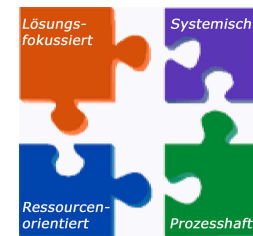
Wunderfrage

- **Quelle:** Kristallkugeltechnik (M. Erickson)
- Fokussiert auf die **Zeit nach der Lösung** des Problems ohne nach dem Weg dorthin zu fragen
- Opfer des Problems wird zum Opfer der Lösung
- Erlaubt es sich vom Problemdruck zu lösen und sich Stück für Stück eine Vorstellung von der Zeit nach dem Problem zu entwickeln („**Lösungstrance**“)



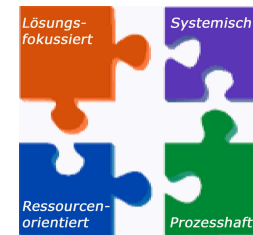
Variationen der Wunderfrage

- „Nehmen wir an, unsere nächste Urlaubsaktion ist ein **voller Erfolg**. Woran würdet ihr das konkret bemerken?“
- „Stell dir vor, die Dinge hätten sich **optimal** entwickelt, genau so wie du dir es vorstellst. Was wäre das erste Anzeichen, an dem du das merken würdest?“
- „Mal angenommen, dein Problem wäre **verschwunden**, einfach so, was wäre dann anders? Was würdest du bemerken? Was würden andere bemerken?“



Fragen nach Ausnahmen

- Fokussieren Lösungen in der **Vergangenheit** – „Wenn etwas funktioniert, mach mehr davon“
- Ermöglichen den Zugang zu **Ressourcen** und erleichtern die Suche nach **hilfreichen Faktoren**
- **Nicht alle Lösungen** in der Vergangenheit können immer genutzt werden



Beispiele für Fragen nach Ausnahmen

- „Wann war dein Verhältnis zur Kundin XY das letzte Mal etwas weniger belastend?“
- „Ist es manchmal anders und die Schwierigkeiten treten weniger oder überhaupt nicht auf?“
- „Was ist dann anders, wenn sie nicht auftreten?“
- „War bei der Urlaubsaktion der Kunde XY immer schwierig oder gab es auch Situationen, in denen es etwas besser ging mit ihm?“
- „Was müsste bei der nächsten Urlaubsaktion passieren, damit dies öfter passiert?“
- „Was können wir als Team tun, damit diese Dinge öfter passieren?“



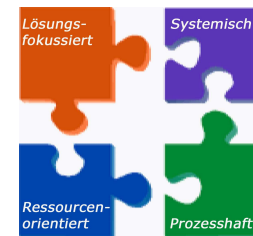
Zirkuläre Fragen

- Fokus auf **beziehungsgestaltende** Funktion von Verhaltensweisen
- Lädt zum **Perspektivenwechsel** und zum Nachdenken **über** die Situation ein (z.B. über die mögliche Wirkung des eigenen Verhaltens)
- Fördern das **Einfühlungsvermögen** und erzeugen neue **Eindrücke** und Informationen



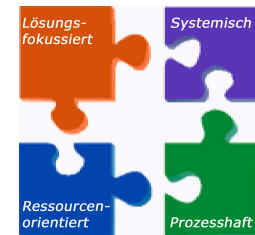
Beispiel für zirkuläre Fragen

- „Wenn ich deine Freunde fragen würde, was du besonders gut kannst – was würden diese antworten?“
- „Wie schätzt du auf einer Skala von 0 - 10 im Moment deine Beziehung zu Kunde XY ein, wenn das Beste, was du dir vorstellen kannst die 10 bedeutet? Wie denkst du, wie schätzt Kunde XY die Beziehung zu dir ein? Wie erklärst du dir, dass er die Beziehung zu dir anders einschätzt als du? Welche guten Seiten kann er an dir noch nicht wahrnehmen, die du bereits sehen kannst?“
- „Wenn wir unsere KundInnen fragen würden, wie sie die Urlaubsaktion bewerten, was glaubt ihr, würden sie sagen?“



Verschlimmerungsfragen

- sind sinnvoll und hilfreich um etwas zu **ver-rücken**
- **fördern Erkenntnis**: Wer ein Problem erzeugen kann, kann es auch lösen
- bringen **Humor** in die Sache - positive Kraft des negativen Denkens



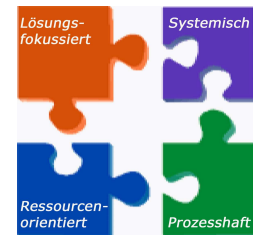
Beispiele für Verschlimmerungsfragen

- „Was könntest du tun um dein Problem zu behalten?“
- „Nehmen wir einmal an, wir wollen unsere KundInnen bei der nächsten Urlaubsaktion so richtig verärgern und vor den Kopf stoßen: Was müssten wir dann tun?“
- „Was müsstest du unbedingt beibehalten damit Kunde XY weiterhin so schwierig ist?“
- „Wie könnte ich dir helfen damit dein nächster Urlaub ganz sicher den Bach runter geht?“



Fragen nach kleinen Schritten

- fokussieren den **handlungsorientierten** Transfer in den Alltag
- KundIn gibt sich **selbst** Tipps für den Umgang mit ihrem/seinem Thema
→ auch Ratschläge sind Schläge
- Prämisse: mit dem **Leichtesten** beginnen um sich selbst nicht zu überfordern



Beispiele für Fragen nach kleinen Schritten

- Was wäre für dich als **erster kleiner** Lösungsschritt denkbar?
- Welche Teile davon erscheinen dir am **leichtesten** umsetzbar?
- Nehmen wir an, du wärst auf der Skala schon bei $x+1$, also einen **nächsten Schritt** weiter: Woran würdest du das merken?
- Was wäre ein **erstes kleines Zeichen** dafür, dass du schon unterwegs bist, den ersten Schritt zu tun?
- Wer / was könnte dich bei deinem **ersten Schritt** unterstützen?

