

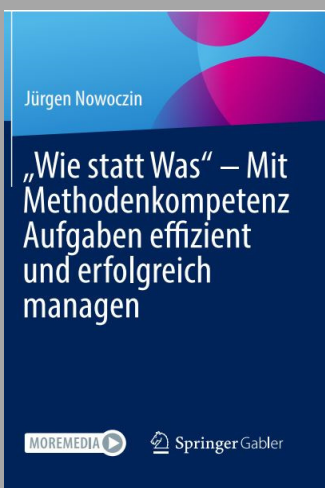
Dezember 2022

## EMPFEHLUNG

Manchmal meinen wir schon alles zu wissen, das Gegenüber mit seinen Wünschen, Erwartungen und Intentionen zu kennen. Diese kommunikative Hybris kann sehr leicht zu Missverständnissen, Fehleinschätzungen oder Konflikten führen. Andreas Patrzek zeigt anhand professioneller Fragetechnik, wie man der Sache auf den Grund geht und Gesprächspartner:innen besser versteht.



Demnächst:



## LIEBE KUNDEN UND GESCHÄFTSPARTNER,

haben Sie schon begonnen, auf das Jahr zurückzuschauen? Wie fällt Ihre Bilanz aus? Persönlich und geschäftlich? Vor einem Jahr um diese Zeit haben wir uns von 2022 wohl mehr versprochen. Aber es kam anders. Die Inflation hat uns weiterhin fest im Griff, der Winter mit der Sorge um die ausreichende Energieversorgung hat begonnen, Lieferketten sind ins Stocken geraten, Ersatzteile und Medikamente fehlen. Krankheitsbedingte Ausfälle und der latente Fachkräftemangel erschweren zudem das Tagesgeschäft. Mehr und mehr werden Versäumnisse der Vergangenheit sichtbar und spürbar, sei es im Gesundheitswesen oder beim Klimaschutz. Zwar steigen die Zinsen so langsam wieder an, was andererseits aber auch die Konjunktur ausbremsen kann. Auch Corona ist noch nicht vorbei. So gibt es zurzeit viele Unwägbarkeiten beim Blick auf 2023. Die Pessimisten werden schon jetzt lange Listen im Hinterkopf haben, was noch alles schief gehen könnte. Die Optimisten sind neugierig auf das kommende Jahr und tragen in sich die Hoffnung, dass sich die Dinge in Deutschland, Europa und der Welt auch zum Besseren wenden werden.

Now verzichtet zum Jahreswechsel auf Werbeartikel und unterstützt stattdessen mit einer Spende die „Kindernothilfe, Duisburg“ (DZI-geprüft) bei ihren so wichtigen Projekten für die Kleinsten in aller Welt. Falls Sie sich anschließen möchten, hier die IBAN: DE 92 3506 0190 0000 4545 40.

Wir stehen gern auch 2023 an Ihrer Seite: von der Coaching-Beratung, der Vereinbarung von Coaching-Zielen bis zur Durchführung – sei es in Präsenz oder online, bei der Prozessberatung oder auch für einen Impuls-Vortrag.

Mit **now-essential** können Sie sich auch weiterhin über die Weiterentwicklung unseres Unternehmens, unserer Angebote und Projekte informieren. Und da ist einiges auf dem Weg ...

- Der neue Gabal-Titel in der 30-Minuten-Reihe mit Thema „Transfermanagement“ ist für März 2023 vorgesehen.
- Das Buch „Wie statt Was – mit Methodenkompetenz Aufgaben effizient und erfolgreich managen“ ist nun in der Produktion.
- Hinzu kommt ein neues Buchprojekt für 2023: „Business Framing“.
- Unsere Homepage soll im Januar mit einem neuen Gesicht und einer noch besseren Funktionalität an den Start gehen. Unsere Mediengestalterin ist auf der Zielgeraden. Dann wird es auch eine Reihe von Videoclips zu Managementmethoden (jeweils 5 – 15 Minuten) geben und einiges an Materialien zum kostenlosen Download.

[www.now-bildungsmanagement.de](http://www.now-bildungsmanagement.de)

---

*„Die Angst vor einer Zukunft, die wir fürchten, können wir nur überwinden durch Bilder von einer Zukunft, die wir wollen.“*

Wilhelm Ernst Barkhoff

---



## WER FRAGT, FÜHRT

Das war oder ist ein guter Grundsatz für die Gesprächsgestaltung. Wer fragt hat aber zudem die Chance, mehr über das Gegenüber zu erfahren, die Erwartungen, Wünsche, Absichten und Emotionen wahrzunehmen. Der eigene Anspruch, zielorientiert zu kommunizieren, leitet sich aus der Kenntnis der Gesprächsrichtung ab. Es sei denn, es geht „nur“ um unverbindlichen Smalltalk. Die gängigen Fragen sind Ihnen vermutlich geläufig: von der Informationsfrage mit den W-Wörtern am Anfang über die Kontrollfrage, ob man denn richtig verstanden hat, bis zur geschickt eingesetzten Gegenfrage, die so manchen Verkäufer vor zu früher Festlegung bei Preis und Liefertermin bewahrt hat. Auch nicht zu vernachlässigen die Alternativfrage, bei der ein Fragesteller in jedem Fall auf der Gewinnerseite steht.

Wir haben einmal für Sie einen Auszug aus unserem Fragenkatalog angefügt. Denken Sie dabei einfach an einen Werkzeugkasten: für jede Aufgabe das richtige Werkzeug. Das heißt: für jede Gesprächssituation die passende Frage.

So können Sie Ihre Gespräche informativer, attraktiver, zielgerichteter und erfolgreicher gestalten.

### Kontakt

now bildungsmanagement

Am Seeblick 77  
D-40627 Düsseldorf  
Tel.: + 49 151 5618 0473

[team@now-bildungsmanagement.de](mailto:team@now-bildungsmanagement.de)  
[www.now-bildungsmanagement.de](http://www.now-bildungsmanagement.de)

## Übersicht zielgerichteter Fragen ©Lohkamp/Nowoczin, 2012

### Zum Problem

- Was war für Sie der Anlass, Beratung zu suchen?
- Worin besteht für Sie zurzeit die Schwierigkeit / das Problem?
- Wer merkt es am meisten? Wen betrifft es am meisten?
- Wer hat das größte Interesse daran, die Schwierigkeit / das Problem zu lösen? (Rangfolge)
- Wie erklären Sie sich das Problem? Gibt es noch andere Erklärungen?
- Wer schließt sich welcher Erklärung an?
- Wenn das Problem noch schlimmer werden würde, wer würde dies am meisten merken?
- Wen würde es am meisten belasten?
- Was müssen Sie und / oder andere tun, um das Problem zu verschlimmern?

### Zur Lösung

- Was haben Sie und andere bisher getan, um das Problem zu lösen?
- Was davon war am meisten hilfreich?
- Wer kann am meisten dazu beitragen, das Problem zu lösen?
- Wie können Sie diese Person bei der Lösung unterstützen?
- Wer kann dies noch? (Rangreihe)
- Haben Sie früher schon ähnliche Probleme gehabt?
- Was war da hilfreich?
- Wie lange wird es dauern, bis das Problem gelöst ist?
- Wer hat die größte Bereitschaft, das Problem zu lösen? (Prozentangaben o. Skala benutzen)
- Wie kann ich Ihnen dabei helfen, das Problem zu lösen?
- Was sollte ich auf keinen Fall tun?
- Wie können Sie mir helfen, dass ich Ihnen helfen kann?
- Welche Auswirkungen auf x, y, z hätte es, wenn das Problem gelöst wäre?

### **Fragen nach Ausnahmen:**

- Was ist anders, wenn das Problem nicht auftritt?
- Wann war das letzte Mal, als das Problem nicht auftrat?
- Was war da anders?
- Was haben Sie und andere getan, damit es anders sein konnte?
- Angenommen, Sie wollten dies wiederholen und ausweiten, was müssten Sie dann tun?
- Was müssten andere tun?
- Was müssten Sie tun, damit andere dies tun?
- Woran werden Sie / andere erkennen, dass die Ausnahme zur Regel wird / geworden ist?

### **Wunderfrage**

- Angenommen, es passiert über Nacht ein Wunder und Sie wachen auf und das Problem ist gelöst, woran werden Sie es merken, dass das Wunder passiert ist?
- Woran werden andere dies merken, ohne dass Sie es Ihnen zu sagen brauchen?
- Was werde(n) ich (und signifikante andere) Sie tun sehen, am Tag, nachdem das Wunder passiert ist?
- Welche weiteren Anzeichen werden mir / Ihnen / anderen zeigen, dass das Wunder passiert ist?
- Welches wären die ersten Anzeichen, dass Sie sich in Richtung dieses Wunders bewegen (Aufzählung / Reihenfolge) ... dass Sie auf dem richtigen Weg sind?
- Was müssen Sie / andere tun, um das Wunder wieder ungeschehen zu machen?

### **Skalierungsfragen**

- Aussicht auf Problemlösung: Auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 10 heißen soll, Sie haben alle Zuversicht und 1 bedeutet, Sie haben keine Zuversicht, dass das Problem gelöst werden kann, wo ordnen Sie sich heute ein? Was wäre anders, wenn sie von (genannter Wert z.B. 5) 5 nach 6 kommen würden? Was müssten Sie tun, um von 5 nach 6 zu kommen?
- Motivation zur Problemlösung: Bezogen auf die gleiche Skala, wo würden Sie sich einordnen, was Ihren Willen zur Veränderung angeht? Wo würden Sie andere einordnen? Wo würden Sie andere Beteiligte einordnen?
- Überprüfung des Fortschritts: Lassen Sie uns annehmen, 1 ist der Wert, bei dem wir unsere Arbeit begonnen haben, wo ordnen Sie sich heute ein? Was wird anders sein, wenn Sie sich um einen Punkt nach oben bewegen? Woran werden Sie und andere dies merken?
- Was müssen Sie tun, um sich einen Punkt zu verbessern? Was würde Ihr Vorgesetzter / Mitarbeiter / Kollege sagen, was Sie tun können / müssen, um sich einen Punkt zu verbessern?
- Überprüfung von Beziehungen: Wie sehr möchten Sie die Beziehung in Ihrem Arbeitsteam verbessern? Wie sehr würde Ihr Kollege bei Ihnen vermuten, dass Sie die Beziehung im Team verbessern wollen? Wie erklären Sie sich, dass er dies mehr / weniger will? Was weiß er über dieses Team, was ihn engagiert erscheinen lässt?

### **Zu Beginn oder zu Beendigung eines Gesprächs**

- Vorausgesetzt, dieses Gespräch hätte sich am Ende als nützlich erwiesen, was nähmen Sie dann mit?
- Woran werden Sie dies merken?
- Was ist anders, wenn dieses Gespräch erfolgreich / nützlich war?
- Worüber hätten wir dann gesprochen?
- Woran werden Sie erkennen, dass Sie meine Hilfe nicht mehr brauchen?
- Woran werde ich dies merken (in unseren Gesprächen)?
- Was werden die ersten Anzeichen sein, dass Sie mehr und mehr Zuversicht in ihre eigenen Lösungen setzen?
- Woran werden andere merken, dass Sie meine Hilfe / meinen Rat / die Gespräche mit mir, nicht mehr brauchen?

**Mehr Informationen finden Sie auf unserer Website. Schauen Sie mal vorbei.**

Die nächste **now-essential** Ausgabe erscheint im Februar 2023.

**Einen schöne, gesegnete Weihnachtszeit und alles Gute für das neue Jahr! Bleiben Sie gesund!**

Möchten Sie **now-essential** zukünftig nicht mehr erhalten, würden wir das zwar sehr bedauern, respektieren aber Ihren Wunsch: [ABBESTELLEN](#)