

Besserwissen – leicht gemacht!

Es gibt einen einfachen Weg, dazulernen: Fragen stellen. Einfach? Einfach! Zu einfach! Demonstrieren Sie, dass Sie schon immer alles besser wussten. In den folgenden Fällen sollten Sie klärende Fragen vermeiden.

- **Menschen zum Nachdenken bringen**
Keinesfalls sollten Sie fest zementierte Glaubenssätze Ihrer Mitmenschen zum Wanken bringen durch Fragen wie: Meinen Sie? Woran machen Sie das fest? Oder: Woran erkennen Sie Qualität?
- **Rapport zu Mitarbeitern aufbauen**
Weil Sie selbstständiges Denken von Angestellten vermeiden wollen, fragen Sie nie: Was würden Sie empfehlen? Was habe ich übersehen? Wie sieht die Situation aus Ihrer Sicht aus?
- **Kundenbeschwerden entgegennehmen**
Wenn sich ein Kunde beschwert, wird sich die Information kaum für Verbesserungen nutzen lassen. Deshalb niemals fragen: Was ist genau geschehen? Was sollten wir anders machen? Was wünschen Sie sich für das nächste Mal?
- **Arbeitsbeziehung retten**
Wenn eine geschäftliche Beziehung die falsche Richtung nimmt, niemals durch Fragen die Befindlichkeiten des Gegenübers erkunden: Wie können wir das Problem lösen? Was schlagen Sie vor? Wie kommen wir von hier aus weiter?
- **Angriff abwehren**
Falls Sie jemand verbal angreift, gehen Sie nicht ins Wortjudo durch Fragen wie: Wie kann ich Sie überzeugen, dass meine Annahmen richtig sind? Warum meinen Sie, sollte die Idee nicht funktionieren? Wie würden Sie stattdessen vorgehen?
- **Sprachlos sein**
Verschaffen Sie sich keine Denkpausen, etwa durch folgende Fragen: Welche Antwort erwarten Sie darauf von mir? Wie soll ich mich wohl fühlen, nachdem ich das gehört habe? Ich mag es, wie Sie die Worte aneinanderreihen; können Sie das grad' noch mal wiederholen?
- **Vom Thema abweichen**
Man kann so herrlich Zeit verschwenden, wenn man vermeidet, zum Besprechungsthema zurückzufinden durch Fragen wie: Sind wir hier, um dies zu besprechen? Wie kann ich helfen? Was soll als Ergebnis dieser Besprechung herauskommen?
- **Erst verstehen, dann verstanden werden**
Die alte Weisheit der Kommunikationswelt: Versuche erst zu verstehen, bevor Du verstanden werden willst. Alles Quatsch; brauchen Sie nicht. Sagen Sie niemals etwas Überflüssiges wie: [Zusammenfassung der Botschaft des Gegenübers in eigenen Worten], habe ich Sie da richtig verstanden?

Stephan Meyer, Denkwart
Stand: 26. Oktober 2008

Übrigens: Mehr als 20 nicht ganz ironiefreie Checklisten finden Sie kostenlos zum Download unter <http://denkstelle.com/snacks/>
Abonnenten des denkstelle-Newsletters erhalten die jeweils neueste Checkliste exklusiv im Preview. <http://denkstelle.com/newsletter/>