

The Coaching Habit

Wie Sie mit Fragen führen und dabei das Potenzial Ihrer Mitarbeiter entfesseln

Bearbeitet von
Von Michael Bungay Stanier

1. Auflage 2018. Buch. 211 S. Kartoniert
ISBN 978 3 8006 5823 7
Format (B x L): 14,1 x 22,4 cm

[Wirtschaft > Management > Unternehmensführung](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei


DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](#) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Vermeiden Sie mit dieser neuen Gewohnheit den unerwarteten Schlag des Retters

Wenn Ihnen jemand sagt, was los ist, kann es schwer genug sein, der Versuchung zu widerstehen, Ratschläge zu geben oder Lösungen vorzuschlagen. Es fühlt sich fast unmöglich an, wenn jemand Ihnen eine Frage stellt, die eine direkte Bitte um Ihren Rat ist: „Wie kann ich ... tun?“ oder „Was sollte ich in dieser Situation tun?“ Diese Fragen sind verführerisch und gefährlich, sie sind der Käse in der Mausefalle, das Licht in der Insektenfalle, die Tafel Schokolade im Küchenschrank. Bevor Sie wissen, was geschieht, geben Sie schon eine Antwort.

Natürlich gibt es Zeiten und Orte, wo es genau richtig ist, einen Rat zu geben. Das Ziel *ist nicht*, das Antworten unter allen Umständen zu vermeiden. Das Ziel ist vielmehr, besser dafür zu sorgen, dass die Menschen ihre eigene Antwort finden. So entwickeln Sie Ihre neue Gewohnheit:

Wenn dies geschieht ...

Jemand ruft Sie an/kommt an Ihrem Schreibtisch vorbei/ruft Ihnen vom anderen Ende des Büros zu/schickt Ihnen eine SMS und fragt: „Wie mache ich [fügen Sie hier die Bitte ein, auf die Sie wahrscheinlich reagieren]?“

Statt ...

Eine Antwort zu geben ...

Werde ich ...

Sagen: „Das ist eine sehr gute Frage. Ich habe dazu ein paar Ideen, die ich gern mit Ihnen teile. Aber zuvor möchte ich hören, was Ihre ersten Gedanken dazu sind.“ Und wenn Ihr Gegenüber antwortet, was er sicher tun wird, werden Sie nicken und aufmerksam und interessiert zuhören. Und danach können Sie sagen: „Das ist fantastisch. Was könnten Sie noch tun?“

Mehr Nicken und mehr Interesse.

Und dann sagen Sie: „Das ist alles sehr gut. Gibt es noch etwas, was Sie in dieser Situation versuchen könnten?“

Und erst dann können Sie Ihre eigene Idee mitteilen, wenn Sie wollen. Und wenn das Gespräch gut verläuft, fragen Sie natürlich immer wieder „Was noch?“, bis Ihrem Gegenüber die Ideen ausgehen.

So entwickeln Sie Ihre neue Gewohnheit gleich hier

.....

Wenn dies geschieht ...

Notieren Sie den Moment, die Person und vielleicht die Gefühle, die für Sie der Auslöser sind.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Hier ist der Auslöser Ihr großer Wunsch, jemandem zu helfen. Was bringt Sie dazu? Wahrscheinlich ist es die Frage „Wie mache ich ...?“ oder „Könnten Sie ...?“ oder „Wie erreiche ich ...?“ Oder vielleicht kommt nur jemand in Ihr Büro und erzählt Ihnen von einer Situation und sofort kommt Ihnen die perfekte Lösung in den Sinn. Oder das Gleiche geschieht Ihnen bei einem Team-Meeting. Oder Sie denken, *Es geht schneller, wenn ich es selber mache*, obwohl Sie nicht genau wissen, was das „es“ eigentlich ist. Kurz gesagt, es ist jedes Mal, wenn Sie den Drang verspüren, sich der Sache anzunehmen, zu helfen und eine Aufgabe zu übernehmen. Und die eigentliche Ablehnung – Ihrer Zeit, Mühe und guten Absichten – besteht darin, dass der Empfänger das, was Sie ihm geben wollen, nicht will oder braucht.

Statt ...

Notieren Sie die alte Gewohnheit, mit der Sie aufhören wollen. Seien Sie konkret.

.....
.....
.....
.....
.....

Die alte Gewohnheit, die Sie überwinden wollen, ist Ihr Sprung in den Modus des helfenden Handelns. Sie finden die Lösung, Sie geben die Antwort, Sie fügen etwas zu Ihrer To-do-Liste hinzu. Sie gehen davon aus, dass Sie die Bitte kennen, obwohl sie nicht klar geäußert wurde. Kurz gesagt, Sie übernehmen die Verantwortung.

Werde ich ...

Beschreiben Sie Ihre neue Gewohnheit. Sie wird wahrscheinlich etwa so lauten: „Ich werde fragen, „Wie kann ich helfen?““

.....
.....
.....
.....
.....

Durch die Frage „Wie kann ich helfen?“ suchen Sie Klarheit. Oder Sie sind noch etwas direkter und fragen: „Was wollen Sie von mir?“



Sehen Sie, wie es funktioniert

Schauen Sie sich die englischsprachigen Kurzvideos auf **TheCoachingHabit.com/videos** an, um Ihr Lernen zu vertiefen und Einsichten in Handeln umzusetzen.

How To Be More Helpful (Rather Than „Helpful“): Michael untersucht die Arbeit von Edgar Schein, um besser zu verstehen, warum oftmals unsere besten Versuche, anderen zu helfen, Widerstand auslösen und im Scheitern enden.

The Drama Triangle Recap: Wenn bei Ihnen die Idee des Drama-Dreiecks auf Resonanz gestoßen ist, dann können Ihnen diese Videos dabei helfen, mehr darüber zu lernen und dieses Wissen mit anderen zu teilen.



Aus dem Box of Crayons Lab

Im Kapitel über die Frage „Und was noch?“ haben wir eine Studie erwähnt, in der man herausfand, dass es durchschnittlich nur 18 Sekunden dauert, bis ein Arzt seinen Patienten unterbricht. Aber unser Research Team hat noch andere Studien gefunden, die zeigen, dass nicht alle Ärzte so wenig von Gesprächen verstehen.

Lindsay entdeckte eine Studie über verschiedene Ansätze für den Beginn eines Gesprächs mit einem Patienten. Einige Ärzte nutzten eine allgemeinere Frage wie „Wie kann ich helfen?“. Andere nutzten bestätigende Fragen, wie „Ich höre heraus, dass Sie heute Herzrhythmusstörungen haben?“. Bei den allgemeineren Fragen gaben die Patienten längere Erklärungen über ihre Beschwerden und erwähnten unterschiedliche und spezifische Symptome. Als zusätzlichen Bonus erhielten die Ärzte, die allgemeinere Fragen stellten, eine bessere Bewertung durch die Patienten.

Wenn Sie die Bequeme Frage oder eine andere offene Ausgangsfrage stellen, sagt uns die Wissenschaft, dass Sie nicht nur effektiver sind, sondern auch größere Anerkennung erhalten.

**Meisterkurs
Fragen
Teil 6**

**Hören Sie der
Antwort wirklich zu.**

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Sie stellen eine der Sieben Kernfragen. Und dann gehen Sie in eine meisterhafte Haltung des aktiven Zuhörens. Und nicken wie eine gut gefederte Wackelkopffigur. Dabei geben Sie leise grunzenden Laute der Ermutigung von sich. Und Sie halten um jeden Preis Augenkontakt.

Aber in Ihrem Kopf tobt ein Aufruhr von Ablenkung. Vielleicht überlegen Sie, welche Fragen Sie als Nächstes stellen sollten. Vielleicht denken Sie darüber nach, wie Sie dieses Gespräch so schnell wie möglich beenden können. Oder Sie fragen sich, ob Sie heute abend mit dem Kochen dran sind und ob Sie genug Knoblauch zuhause haben oder ob Sie auf dem Heimweg noch welchen kaufen sollten.

Auf jeden Fall dreht sich das Rad, aber der Hamster ist tot.¹

Eines der unwiderstehlichsten Dinge, die Sie nach dem Stellen einer Frage tun können, ist *wirklich der Antwort zuzuhören*. Bleiben Sie neugierig, Kollege.

¹ Niemand scheint zu wissen, woher dieser Satz stammt. Aber wer auch immer ihn erfunden hat, das war ein Geniestreich.

Das Rad, dreht sich, aber der Hamster ist **tot**.

So entwickeln Sie Ihre neue Gewohnheit gleich hier

Wenn dies geschieht ...

Nachdem ich eine Frage gestellt habe ...

Statt ...

So zu tun, als würde ich aktiv zuhören ...

Werde ich ...

Wirklich zuhören. Und wenn ich abgelenkt werde (was sicher geschehen wird), werde ich mich wieder dem Gespräch zuwenden und erneut zuhören.