

Offene Fragen stellen

Die Qualität der Fragen bestimmt die Qualität der Antworten. Durch gute Fragen wird Kreativität freigesetzt.

Tipp

Betreuen Sie zunächst zwei bis drei Mitarbeiter. Maximum: zwölf Personen

Eine gute Frage ...

- ist offen:
 - »Was haben Sie wo, wann und wie heute erlebt?«
- zielt auf spezifische Infos:
 - »Was waren Ihre eindrucklichsten Erlebnisse?
- stimuliert zum Nachdenken:
 - »Was haben Sie hieraus gelernt? Wie sehen Sie das?«
- erzeugt Zuhörbereitschaft.
- ist nicht drohend:
 - »Was hat Sie dazu gebracht, es in dieser Weise anzugehen?«

Eine gute Frage ist nicht ...

- geschlossen (Ja/Nein-Antworten):
 - »Willst du...? Hast du...? War der Tag heute schön?«
- allgemein:
 - »Wie war es heute?«
- manipulierend:
 - »Ist das nicht so?«
- in Frage stellend oder egozentrisch:
 - »Ja, das habe ich auch erlebt. Aber warum sagen Sie das?«
- drohend, beleidigend:
 - »Warum hast Du das gemacht?«

Checkliste: Vorbereitung

Tipp Seien Sie gastfreundlich. Belohnen Sie den Mitarbeiter und zeigen Sie Großzügigkeit. Dies ist ein Symbol der Wertschätzung.

1. Informieren

- Informieren Sie sich über die Person und ihre Hintergründe.

2. Ort

- ungestört (keine Telefonate, sie können respektlos wirken)
- aufgeräumt (Unordnung irritiert)
- Gastfreundschaft

3. Drei Fragen

- Durch kreative, offene Fragen lösen Sie kreative Antworten aus.

4. Positiver Ansatz

- fördert Perspektive und Verständnis für Person
- fördert offene Haltung

5. Termin machen

- ausreichend Zeit einplanen, etwas Luft lassen

Checkliste: Durchführung

Tipp Vergessen Sie nicht – neben den Inhalten des Gesprächs – die Atmosphäre der Gesprächssituation. Wenn Ihr Mitarbeiter geblendet wird oder unbequem sitzt, wird sich dies auch auf die Qualität des Gesprächs niederschlagen.

1. Begrüßung

- Mitschreiben: Fragen Sie den Mitarbeiter, ob Sie mitschreiben können. Erklären Sie ihm, dass eine Kopie der Mitschrift für ihn ist.
- Sitzsituation:
 - Bieten Sie Ihrem Gesprächspartner den »Königsplatz« an – den besten Platz für den Mitarbeiter.
 - Der Mitarbeiter sollte möglichst mit dem Rücken zum Fenster und dem Gesicht zur Tür sitzen. Dadurch wird er nicht geblendet und kann Sie gut sehen.
 - Wahren Sie den natürlichen Abstand von 60 cm.

2. Themen und Übersicht

- Klärung: Worüber wollen Sie reden? Was möchte Ihr Mitarbeiter besprechen?
- Die Themen des Mitarbeiters haben Vorrang.
- Denken Sie daran, dass ein Dialog entstehen sollte.

3. Gesprächspunkt »Rückblick«

- Was war gut, was hat Spaß gemacht, was hat der Mitarbeiter Neues gelernt, was hat ihn motiviert?
- Welche Ziele hat er erreicht?
- Was war schwierig?

4. Gesprächspunkt »Ausblick«

- Hat der Mitarbeiter Verbesserungsvorschläge? Geben Sie Stichpunkte vor, wie z. B. Effektivität: Wie könnte er Arbeitsabläufe effektiver gestalten?
- Welche Ziele setzt sich der Mitarbeiter? Hat er einzelne Projektziele? Wie können Sie ihn bei der Durchführung unterstützen?
- Weiterbildung: Was will der Mitarbeiter dazulernen?

5. Zusammenfassung der Gesprächspunkte und Ergebnisse

6. Was kann ich für Sie tun?

7. Smalltalk und wichtige Insiderinfos

Checkliste: Nachbearbeitung

1. Werten Sie die Informationen aus und archivieren Sie Ihre Notizen.
2. Kopieren Sie eventuell das Protokoll und geben Sie es Ihrem Gesprächspartner.
3. Lösen Sie Zusagen und Versprechen ein.
4. »Antennen ausfahren«: Seien Sie sensibel für Informationen, die den Mitarbeiter fördern können (z.B. Kontaktvermittlung).