

## Fragen- und Fragetechnik

(Armando Frei in [http://webmusic.pcdr.ch/feedback/frame\\_kommunikation.htm](http://webmusic.pcdr.ch/feedback/frame_kommunikation.htm))

### Fragen- und Fragetechnik

Kommunikation ist ein sehr komplexer und situationsspezifischer Vorgang. Rhetorische und kommunikationspsychologische Grundlagen helfen, Missverständnisse zu vermeiden und effektiver zu kommunizieren.

"Wer fragt, der führt?" oder "Wer fragen muss, weiss etwas nicht, wer etwas nicht weiss, ist dumm?"

Mit Fragen führen

Fragen zu stellen (und vor allem die richtigen zu stellen) ist eine wichtige Aufgabe in der Kommunikation. Fragen haben

- im Kommunikationsprozess viele Funktionen, sie können...
- zum Zweck einfacher faktischer Informationen gestellt werden.
- die Sichtweisen und Bewertungen des Gesprächspartners ermitteln.
- wichtige Denkanstösse geben. inführend gestellt Vertrauen schaffen.

Fragen sind ausserdem beziehungsfördernd. Sie zeigen, dass man sich für sein Gegenüber interessiert. Wie fühlen Sie sich, wenn Sie nach Ihrer Meinung gefragt werden? Sie werden als "wissende" Person behandelt - das zeigt Wertschätzung!



### Fragetechniken

In professionellen Gesprächen sieht man sich häufig mit der Aufgabe konfrontiert, in relativ kurzer Zeit möglichst viel relevante Informationen zu erhalten, um sich ein möglichst genaues Bild machen zu können.

Verbreitet ist dabei die Auffassung, das möglichst eng und präzise gestellte Fragen am schnellsten zum Ziel führen. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass eng umgrenzte Fragen im Auffassungsstadium eines Gesprächs häufig nicht den gewünschten Effekt erzielen.

Erstens haben eng gestellte Fragen in der Regel ebenso eng umgrenzte Antworten und zweitens bringt ein solches Vorgehen die Gefahr, dass der Fragende sich bloss seine Hypothese bestätigt und das Gespräch in eine falsche Richtung lenkt. Statt das der Befragte seine Sichtweite ausbreitet und strukturieren muss, gerät der Fragende immer mehr in Zugzwang weiterzufragen, was im Extremfall zu einem Interview im "Verhörstil" führt

## **Explorierende Fragen**

Im Gegensatz zum oben beschriebenen einengenden Fragestil fordert explorierendes, nachforschendes Fragen den Befragten dazu auf, das Thema zu vertiefen und auszudehnen. Zu diesem Zweck werden die Fragen offen gestellt. Im Gegensatz zu geschlossenen Fragen können offene Fragen nicht mit Ja oder Nein beantwortet werden.

## **Lenkungstechniken**

Ein Gespräch kann nicht nur mittels direkter Fragen geführt werden, sondern es gibt eine ganze Reihe anderer Möglichkeiten, ein Gespräch in die gewünschte Richtung zu lenken. Wir unterscheiden folgende Lenkungstechniken:

### **Verstärken**

Durch gezieltes Kopfnicken und bestätigende Äusserungen wie "ja", "gut", "richtig", "mhm" wird dem Gesprächspartner deutlich gemacht, dass man verstanden und akzeptiert hat, was er sagt.

### **Zusammenfassen**

Mit dieser Lenkungstechnik wird dem Gesprächspartner einerseits signalisiert, dass man ihn in seinen Überlegungen gefolgt ist, ihn verstanden hat. Andererseits können durch Zusammenfassen weitschweifige Erzählungen auf den Punkt gebracht und die allenfalls auseinanderlaufenden Gesprächsfäden wieder miteinander verknüpft werden.

"Zusammenfassen" eignet sich als Lenkungstechnik besonders bei Gesprächspartnern, die sich gerne im Gespräch verlieren.

### **Interpretieren**

Bestimmte Äusserungen des Gesprächspartners werden aufgegriffen und gedeutet. Je nach Situation kann durch vorsichtiges Interpretieren eine Diskussion angeregt, die Auseinandersetzung mit dem Thema vertieft und Positionen

des Gesprächspartners deutlicher herausgeschält werden.

Mit dieser Technik muss jedoch sehr behutsam umgegangen werden, da man leicht

"überinterpretiert" und dem Gesprächspartner Dinge unterstellt, die für ihn nicht akzeptierbar sind.

### **Pausen machen**

Gesprächsrunden, die länger als normale Sprechpausen dauern, wirken in der Regel als Aufforderung für den Gesprächspartner, den Gesprächsfaden wieder aufzunehmen und weiter zu sprechen. Ob eine bewusst eingeschobene Pause als willkommene Aufforderung verstanden wird, das Gespräch weiterzuführen oder ob sie als unangenehm und als Druckmittel erlebt wird, ist situationsabhängig. Je nach Motiv und Absicht des Gesprächsleiters kann "Pausen machen" zum Manipulationsmittel werden.

## **Die Bedeutung der Frage**

Ziel des Fragens ist im Wesentlichen, beim Gesprächspartner oder Klienten Denkanstöße auszulösen

In manchen Fällen geht es beim Fragen auch um das Einholen von Informationen oder von Sachantworten.

Von der Fragetechnik hängt es ab, ob sie die Kommunikation mit dem Gesprächspartner fördert oder von diesem als Ab- oder Ausfragen empfunden wird. Der Erfolg des Fragens kann am Grad der Verhaltensveränderung des Partners/Klienten gemessen werden

Durch das Instrument der Frage tritt der Fragende in die Partnerschaft mit dem Klienten ein. Gemeinsam überlegend und suchend führt der Befragte das Fragen als Denkform ein. Diese bezieht sich insbesondere auf die aktuelle Gesprächssituation.

Es ist ein Erfordernis der "Transparenz" des Fragenden, wenn er nicht versteht, dem Nicht-Verstehenden fragend Ausdruck zu geben.

Hilfreiche Fragen zielen darauf hin, dass sich der Partner über bedeutende Aspekte, die er bereits angeführt hat, explorieren kann.

### **Geschlossene und offene Fragen**

Geschlossene Fragen zielen auf eine bestimmte Antwort, die durch die Frage vorgegeben ist. Meist sind es Ein-Wort-Antworten (Ja/Nein).

Je geschlossener die Fragen, umso geringer die Antwortmöglichkeit.

Geschlossene Fragen regen den Klienten nicht zum Sprechen an. Die Antwort besteht aus einem Wort, darauf folgt das Warten auf die nächste Frage. Geschlossene Fragen treiben darum den Fragenden dahin, viele Fragen zu stellen, die beim Klienten abwehrende und feindliche Gefühle wecken können.

Die kurzen Antworten auf geschlossene Fragen können Folge haben: Schweigen, nicht erhalten aller Auskünfte, Frage ist zu wenig überlegt.

**Offene Fragen** fördern demgegenüber das wechselnde Gespräch. Der Gebrauch von offenen Fragen verhilft dem Partner zu einer umfassenden Selbst-Exploration. Die Notwendigkeit noch viele zusätzliche Fragen zu stellen wird vermindert.

Als **Regel** gilt darum: Will ich mich auf ein Gespräch mit dem Partner einlassen, so vermeide ich geschlossene Fragen und wandle diese in offene Fragen um. Benötige ich jedoch Informationen vom Gesprächspartner, suche aber eher Distanz zu ihm, so sind geschlossene Fragen angezeigt.

### **Warum- Fragen**

Gewisse Fragen sind aufgrund ihrer Wirkung für eine zufriedenstellende Kommunikation ungeeignet. Dazu gehören u.a. die Warum - Fragen.

Warum- Fragen erscheinen oft als anklagend und drängen den Gesprächspartner zur Rechtfertigung oder zu Ausreden.

Warum- Fragen können den Partner auch überfordern, weil er nichts darauf zu sagen weiss.

### **Das Umformulieren von Warum- Fragen**

Die meisten Warum- Fragen können in eine andere angemessene Art umformuliert werden. Die Absicht ist ja nicht, den anderen zu überfahren oder anzuklagen.

Indem wir die Warum- Fragen umformulieren, erleichtern wir es dem Klienten, darauf einzugehen. Wir machen ihm die Fragen weniger bedrohlich, wir lassen ihm mehr Spielraum.

### **Wirksamer ist es, statt mit "Warum" mit "Was", "Wer" oder "Wie" zu fragen.**

Diese Formulierungen enthalten keine Anschuldigungen. Der Partner fühlt sich nicht unter Druck, sein Verhalten zu rechtfertigen.

### **Mehrfachfragen**

Der Fragende stellt dem Partner in der gleichen Intervention mehrere Fragen. Gewöhnlich wird der Klient zur Beantwortung eine der vielfachen Fragen auswählen, und zwar jene, die für ihn am wenigsten herausfordernd oder bedrohlich ist.

Wählt der Klient eine der Fragen aus, so kann beim Befrager der Eindruck entstehen, der andere gehe nicht auf seine Fragen ein. Oder er kann sich nicht mehr genau daran erinnern, welche Fragen er gestellt hat.

Es dient darum dem Frageprozess, eine Frage nach der anderen zu stellen und diese jeweils aufgrund der gegebenen Antwort Schritt für Schritt zu formulieren. Damit wird das Gespräch zum Dialog und nicht zur einseitigen Befragung.

### **Die unangebrachte Anhäufung von Fragen**

Häufig werden Fragen dann gestellt, wenn im Gespräch ein Unterbruch oder Schweigen auftritt. Über 50% aller

Beratungs-Interventionen bestehen beim ersten Gespräch aus Fragen. Dieses Übergewicht an Fragen beim Erstgespräch weist auf die Unsicherheit im richtigen Umfang mit Fragen hin. Dabei verwendet der Berater mehr Energie darauf, neue Fragen auszudenken, statt auf das zu hören, was vom Klienten ausgesagt wird. Zudem wird das Problem vom Klienten auf den Berater übertragen.

Der Berater hat zwar die Verantwortung, den Beratungsprozess zu strukturieren. Die Verantwortung für die Selbst-Exploration und für die Problemlösung obliegt dem Gesprächspartner.

Statt ständig Fragen zu stellen, eignen sich zur Aktivierung des Gesprächspartners; Zurückführen auf das bereits Gesagte, Wiederholen der Aussage des Klienten in eigenen Worten, Aufforderung an den Klienten Beispiele zu nennen.

## Formulieren von Fragen

### Empfehlungen:

- Lassen Sie Ihrem Gesprächspartner Freiräume, indem Sie vorwiegend offene Fragen stellen.
- Setzen Sie das Fragewort an den Satzanfang.
- Bilden Sie kurze Fragesätze.
- Stellen Sie jeweils nur eine Frage; formulieren Sie sie umkehrbar.

Viele psychische Filter verändern Informationen, etwa **Wünsche, Ängste, Hoffnungen, usw.** **Der beste Weg zu präzisen Angaben ist eine gute Fragetechnik.** Im Folgenden werden einige Beispiele näher erläutert.

### Informationsfragen

Es gibt verschieden Formen von Informationsfragen. Gezielte Fragen veranlassen das Gegenüber zu präzisen Angaben.

"Wie viele Mitarbeiter fehlen Ihnen derzeit in der Abteilung?"

"Welche Maschinen setzen Sie derzeit in der Produktion ein?"

**Auf geschlossene Fragen** kann der Gesprächspartner nur mit ja oder nein antworten. Sie sind am Anfang eines Gesprächs eher zu vermeiden, wenn es darum geht Vertrauen aufzubauen und sich in die Welt des anderen einzufinden. Sie sind aber gut geeignet, um präzise Informationen schnell zu erhalten.

**"Hatten Sie schon einmal ein Problem mit dem Kollegen X?"**

**"Ging es bei diesem Konflikt um das gleiche Thema?"**

Man muss sich in die Welt seines Gesprächspartners erst einmal einfinden können, d.h. eine spezielle "Landkarte" über dessen Welt im Kopf entwickeln. Dabei geht es oft um komplexe Zusammenhänge, die Funktion des Gesprächspartners in seinem Arbeitsumfeld, seine Stellung in diesem System, wer noch zu diesem System gehört, etc...

### Sondierungsfragen

... erkennt man an den Einleitungen was, wann, wie oder wo.

**"Sie sind nun seit drei Monaten bei uns. Wie wollen Sie Ihr weiteres Vorgehen in Ihrer Abteilung gestalten?"**

**"Welche Situationen in Mitarbeitergesprächen sind es im besonderen, die Sie verunsichern?"**

Sie sind besonders am Anfang eines Gesprächs angebracht, wenn es darum geht, Vertrauen aufzubauen und genauer nachzuforschen. Sie sind im Gegensatz zu den geschlossenen Fragen offene Fragen, die das Gegenüber ermuntern über sich und sein Anliegen zu sprechen.

Sondierungsfragen sind auch zu empfehlen, wenn man sich noch nicht im Klaren darüber ist, wo das Problem liegt, bzw. wenn man erst mehr über die Person des Gesprächspartners in Erfahrung bringen will.

### **Klärungsfragen**

Hin und wieder kann es schwierig werden, den Gedanken des anderen zu folgen. Lässt man ihn einfach weiterreden, ohne um Erklärung zu bitten, gehen wesentliche Punkte für das Verständnis des Gesagten verloren. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, eine Klärung herbeizuführen.

In Akzentuierungsfragen wiederholt man die Aussage seines Gesprächspartners dadurch, dass man ein, zwei Worte besonders heraushebt. Man signalisiert damit Interesse an einer näheren Erläuterung.

**"In Situationen, in denen mir meine Mitarbeiter sagen müssen, was ich machen muss, etwa bei bestimmten PC-Programmen, fühle ich mich irgendwie unwohl." "Unwohl?"**

**"Seit einiger Zeit fühle ich mich jeden Abend ausgebrannt." "Ausgebrannt?"**

### **Weitere Fragen zur Klärung:**

**"Wie haben Sie das gerade gemeint, als Sie sagten, Ihr Mitarbeiter wäre dem Psychoterror durch seine Kollegen ausgesetzt?"**

**"Können Sie mir nochmals beschreiben, was Sie mit veränderten Rahmenbedingungen meinen?"**

### **Fragen nach Sichtweisen und Bewertungen**

Eine andere Kategorie von Fragen betreffen die speziellen Sichtweisen des Gesprächspartners. Man sollte sein Gegenüber immer wieder nach seinen Einschätzungen im Hinblick auf bestimmte Situationen, im Hinblick auf seine eigenen Erklärungen von Problemen usw. befragen. Es ist auch wichtig nach bisherigen Lösungsversuchen für Probleme zu fragen. Nur so kann sich einem der Horizont des Anderen erschliessen.

**"Wie erklären Sie sich den Rückgang der Produktion in Ihrer Abteilung?"**

**"Welche Lösungsversuche haben Sie schon unternommen, um den Konflikt zwischen den beiden Mitarbeitern zu beheben?"**

### **Fragen, die Vertrauen schaffen und Empathie ausdrücken**

Jeder Mitarbeiter steuert sein Verhalten auf der Basis seiner individuellen Wahrnehmungen, Erwartungen und Intentionen. Eine Übereinstimmung mit denen des Vorgesetzten muss dabei nicht gegeben sein. Jede Führungskraft wird bestimmte Sachverhalte aus ihrer Perspektive anders sehen als der Mitarbeiter. Wichtig ist allerdings, dass beim Vorgesetzten, trotz der unterschiedlichen Sichtweise das Bemühen

vorhanden ist, die andere Perspektive zu verstehen. Dies verlangt zeitweise die Brille des Mitarbeiters aufzusetzen. Dadurch kann man auch Gefühle des anderen wahrnehmen und diese ansprechen.

**" Können Sie mir das genau schildern? Ich möchte Sie gerne richtig verstehen."**

**"Ich habe das Gefühl, dass sie vor dem Kundengespräch Furcht empfinden. Sehe ich das richtig?"**

Eine Methode Empathie auszudrücken, ist auch das aktive Zuhören. Man versucht, das was der Gesprächspartner erzählt hat, in eigenen Worten zusammenzufassen und fragt, ob man ihn richtig verstanden hat. Falls dies nicht der Fall ist, fordert man ihn auf, das Gesagte nochmals zu erläutern und fasst dies dann wieder zusammen.