

Der nachfolgende Text befasst sich mit der Fragetechnik im Allgemeinen. Sie werden keinen direkten Bezug zum Umfeld der EDV resp. der Benutzerinstruktion finden.

Dennoch erhalten Sie Hinweise, wie Sie den Erfolg Ihrer Schulung, System-Einführung oder Instruktion beim Kunden auf den Erfolg und die Nachhaltigkeit überprüfen können.

Quelle: <http://www.coachacademy.de/de/magazin/soft-skills/d:241.htm>

## **FRAGETECHNIK - WER FRAGT, DER FÜHRT!**

Sicher kennen Sie den Satz „*Wer fragt, der führt, und wer führt, der gewinnt.*“ Und wissen Sie noch etwas? Er stimmt!

Nicht umsonst sind viele Frage-Berufe – wie der des Arztes, des Juristen oder des Uni-Professors – nach wie vor sehr angesehen. Gerade in diesen Berufen ist es sehr wichtig, die richtigen Fragen zu stellen und dadurch die wichtigsten Antworten zu bekommen. Grundsätzlich hilft eine gute Fragetechnik beruflich und privat schwierige Situationen erfolgreich zu meistern.

Für die Fragetechnik (Fragevorgehen in einem Gespräch) stehen Ihnen verschiedene Fragearten zur Verfügung. Fragetechniken sind hoch interessant und wichtig zugleich – weil sie Ihnen ganz neue Möglichkeiten eröffnen. Wenn Sie sich die grundlegenden Kenntnisse der Fragetechnik aneignen, werden sie überrascht sein, wo Sie diese Kenntnisse überall anwenden können. Das beginnt mit der Diskussion über den aktuellen Kinofilm, den man gerne sehen möchte und endet mit der Einigung über ein neues Projekt im Job.

### **Grundsätzlich unterscheidet man zwei Arten von Fragen:**

#### **Die offene Frage**

Bei der offenen Frage steht das Fragewort am Anfang. Die Antwort kann nicht „Ja“ oder „Nein“ lauten, meist muss in einem ganzen Satz geantwortet werden.

Beispiele:

- „Wo gehen wir heute Morgen frühstücken?“
- „Wie hat dir der Kinofilm gefallen?“

#### **Die geschlossene Frage**

Bei der geschlossenen Frage steht das Verb (oder Hilfsverb) am Satzanfang. Die Antwort kann nur aus einem „Ja“, „Nein“ oder „Vielleicht“ bestehen.

Beispiele:

- „Möchtest du ein Eis?“
- „Gefällt dir der Kinofilm?“

Meist ist es sinnvoller, eine offene Frage zu stellen, um eine genauere Antwort zu erhalten. Lediglich am Ende eines Verkaufsgesprächs, gegenüber Non-Stop-Rednern und gegenüber Unentschlossenen ist es besser, eine geschlossene Frage zu wählen.

## Fragearten / Fragetechniken

Nun kennen Sie bereits den Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen. Darüber hinaus gibt es zehn Fragetechniken, die sich alle voneinander unterscheiden und Ihnen in verschiedenen Situationen weiterhelfen können.

### 1. Informationsfrage

Wie der Name schon sagt, holen Sie mit dieser Frageart leicht Informationen ein. Eine solche Frage beginnt immer mit „wie“, „wann“, „wo“, „wer“ oder „wie viel“. Beispiel:

- „Wann ist Ihr Einfamilienhaus fertig?“

### 2. Alternativfrage

Mit einer Alternativfrage geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Wahl zwischen zwei positiven (!) Möglichkeiten. Beispiele:

- „Soll ich dich um 18 Uhr oder um 19 Uhr abholen?“
- „Möchtest du deinen Kaffee mit Milch oder mit Sahne trinken?“

In jedem Fall ist klar, dass Sie Ihren Gesprächspartner abholen werden. Zu klären ist nur noch die genaue Uhrzeit. Wichtig: Sie haben mit der Frage lediglich die Wahl zwischen zwei positiven Möglichkeiten gelassen (anders: „Soll ich dich abholen oder nicht?“).

### 3. Suggestivfrage

Bei der Suggestivfrage versuchen Sie als Fragender Ihren Gesprächspartner in Ihrem Sinne zu beeinflussen. Typisch für diese Frageart sind Wörter wie „doch“, „wohl“, „auch“, „bestimmt“ oder „sicherlich“. Beispiel:

- „Denkst du nicht auch, dass ...?“

### 4. Ja-Fragen-Strasse

Verwenden Sie diese Fragetechnik, wenn Sie ein „Ja“ als Antwort erreichen möchten. Dies schaffen Sie, indem Sie mehrere Ja-Fragen hintereinander stellen, bis Sie am Schluss eine suggestive Feststellung anbringen. Diese Technik ist besonders am Ende eines Gespräches empfehlenswert. Beispiele:

- „Sehen Sie sich gerne Filme an?“
- „Gehen Sie gerne ins Kino?“
- „Gehen Sie lieber zu zweit und nicht alleine aus?“
- „Dann sind Sie bestimmt damit einverstanden, dass wir heute Abend zusammen ins Kino gehen.“

### 5. Rhetorische Frage

Bei einer rhetorischen Frage stellen Sie selbst eine Frage und beantworten diese auch gleich selbst. Diese Fragetechnik wird gerne bei Vorträgen angewandt, weil sie die Zuhörer zum Mitdenken zwingt. Ihr Zuhörer kann nämlich gar nicht anders, als sich innerlich mit Ihrer Frage zu beschäftigen! Beispiel:

- „Wissen Sie, wie man Spaghetti isst? Ganz klar, nur mit der Gabel und ohne Löffel.“

### 6. Gegenfrage

Mit einer Gegenfrage reagieren Sie auf eine Frage Ihres Gesprächspartners. Der Vorteil dieser Technik liegt darin, dass Sie durch die Gegenfrage Zeit gewinnen können. Dies ist besonders empfehlenswert, wenn Sie die Antwort spontan nicht wissen oder eine provokative Frage zurückgeben möchten. Dadurch erreichen Sie, dass das Problem zumindest vorübergehend bei Ihrem Gesprächspartner und nicht bei Ihnen liegt. Beispiel:

- „Wie meinen Sie das?“
- „Wie darf ich Ihre Frage verstehen?“

### 7. Motivierungsfrage

Mit einer Motivierungsfrage bringen Sie Ihren Gesprächspartner dazu, aus sich heraus zu gehen. Beispiel:

- „Wie hast du es geschafft, in deinem Examen so gute Ergebnisse zu schreiben?“

## 8. Provozierende Frage

Vorsicht! Mit der provozierenden Frage greifen Sie Ihren Gesprächspartner an. Sie sollten diese Fragen nur gezielt in Ausnahmesituationen stellen. Eines sollte Ihnen dabei klar sein: Mit dieser Fragetechnik machen Sie sich keine Freunde! Beispiel:

- „Warum ist dein Mitbewohner in den Klausuren so viel besser als du?“

## 9. Die Kontrollfrage

Wenn Sie eine Kontrollfrage stellen, können Sie überprüfen, ob Sie und Ihr Gesprächspartner noch miteinander übereinstimmen. Diese Fragetechnik ist sehr wichtig: Je früher sich herausstellt, dass eine Sache noch nicht abschliessend geklärt ist, umso besser. Ansonsten würden die Ergebnisse nur unbefriedigend ausfallen. Beispiel:

- „Sind hierzu noch Fragen offen?“

## 10. Fangfrage

Durch eine Fangfrage erfahren Sie Dinge, die Sie direkt nicht fragen können, weil es unverschämt wäre oder weil Ihnen Ihr Gegenüber nicht antworten würde. Beispiel:

- „Wann haben Sie die Matur gemacht?“ (So können Sie dezent herausfinden, wie alt jemand ist).

## Zu guter Letzt

Legen Sie nach jeder Frage eine Pause ein, damit Ihr Gesprächspartner antworten kann. Und lassen Sie sich nicht dazu hinreissen, nach Ihrer eigentlichen Frage noch eine Erklärung nachzuschieben – auch nicht, wenn Ihr Gegenüber sich mit seiner Antwort Zeit lässt. Wenn Sie Ihre Frage gestellt haben, müssen Sie nur geduldig sein, aufmerksam zuhören und gegebenenfalls noch einmal zurückfragen.

Keine Angst, auch hier gilt: Nur Übung macht den Meister!

## Aufgabe

Nachdem Sie sich einen Überblick über die Fragetechnik verschafft konnten, machen Sie sich Gedanken, welche der erwähnten Fragetechniken...

- bei der Erstellung einer Benutzerinstruktion einem Test-Zielpublikum gestellt werden können.
- im Rahmen der Qualitätssicherung von Vorteil sind.
- sich in einem direkten Gespräch mit einem Kunden wohl in den meisten Fällen bewähren.