

Suchbegriff eingeben

strategie Strategie

marketing Marketing

veranstaltungen

Veranstaltungen

stefaninmotion stefan.in.motion

mitarbeiterfuehrung

Mitarbeiterführung

honorargestaltung

Honorargestaltung

blog Blog

stefanonair stefan.on.air

Suche

STEFAN LAMI

[Impressum](#)

[Datenschutz](#)

[Themen » Sonstiges](#)

Fragen und Antworten

„Wenn du fragst, bedenke, wohin deine Antwort dich führt“ Mark Twain

Ein erfolgreicher Beratungsprozess, ein gelungenes Mitarbeitergespräch und ebenso die alltäglichen Gespräche mit Kunden leben vielfach von „guten“ Fragen und „richtigen“ Antworten. Ob Ihre Fragen und Antworten Qualität haben, wird Ihnen Ihr Gesprächspartner signalisieren. Fragen regen – im Gegensatz zu fertigen Antworten oder Statements – Ihr Gegenüber zum Denken an. Fragen eröffnen ihm damit einen Möglichkeitsraum, der nur durch persönliche Initiative und Aktivität ausgefüllt werden kann. Damit sind Fragen sehr positive Appelle an die Klugheit und Mündigkeit unserer Gesprächspartner. Wenn Sie sich weiter unten die Auswahl an Fragetechniken und Antworttechniken ansehen, können Sie rasch erkennen, wie sehr Sie es in der Hand haben, mit Fragen zu steuern oder umgekehrt mit passenden Antworten ein konstruktives Gespräch zu ermöglichen.

Es macht für Sie einen bemerkenswerten Unterschied, ob sich ein Gesprächspartner gelangweilt abwendet oder mit Ihnen spürbar interessiert in einen spannenden Dialog tritt. Sie gewinnen möglicherweise einen verlässlichen Mitarbeiter oder Ihr Unternehmen gewinnt einen Kunden. Ganz allgemein entscheiden sich Menschen - und damit sind Mitarbeiter wie auch Kunden gemeint - für Kooperationen, wenn sie sich verstanden fühlen. Und nur wer sich verstanden fühlt, ist auch bereit für eine Beratung.

Fragetechniken

Es gibt viele unterschiedliche Fragetechniken. Allesamt sind sie hochinteressant und wichtig zugleich, weil sie Ihnen, wenn Sie sie erst einmal beherrschen, die Kommunikation und insgesamt die Gestaltung Ihrer Beziehungen erleichtern. Mit guten Fragen bringen Sie ein Gespräch in Gang und können es auch in Gang halten. Sie können mit gezielten Fragen das Wissens- und Erfahrungspotenzial Ihres Gesprächspartners herausarbeiten bzw. Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden erst erfahren.

Gute Fragen zu stellen, setzt eine positiv besetzte Grundhaltung voraus.

Die richtigen Fragen zu stellen, ist keineswegs trivial. „Nicht wer fragt ist dumm, sondern wer eben nicht fragt, bleibt dumm“, muss die Devise lauten. Neben fachlicher Kompetenz, Neugier und Offenheit, und einer wertschätzenden Haltung für das Gegenüber braucht es die Fähigkeit, aktiv zuzuhören. Letzteres ist mehr als schweigendes Lauschen.

Es beinhaltet, das Gesagte auch mit eigenen Worten zu umschreiben und durch Fragen weiter zu spinnen. Das wiederum setzt Einfühlungsvermögen voraus. Alles Weitere ist Technik und erlernbar.

Wer Fragen stellt, trägt die Verantwortung für das Entstehen von Antworten.

Der Erfolg eines Gesprächs hängt nicht zuletzt von der bewussten Unterscheidung und Wahrnehmung zwischen öffnenden oder schließenden Fragen ab. Es ist für den Gang eines Gesprächs wesentlich, ob Sie von Ihrem Gegenüber tatsächlich etwas Neues erfahren oder ohnehin nur seine Zustimmung oder Ablehnung erreichen wollen. Die eine Frageart bringt die Kommunikation ins Fließen, während die andere sie verhindert.

Doch Vorsicht: Fragen zu stellen ist nicht nur eine Art der Informationsgewinnung, vielmehr wird immer gleichzeitig auch Information geschaffen. Eine kleine Übung dazu soll Ihnen das verdeutlichen: Überlegen Sie einmal, welche Implikationen sich in den folgenden Fragen verstecken, mit denen z.B. ein Erstgespräch mit einem Kunden eröffnet werden könnte:

- Weshalb sind Sie hier?
- Seit wann besteht die unbefriedigende Situation schon?
- Was ist Ihr Problem? Was kann ich heute für Sie tun?
- Welche Lösungen möchten Sie erreichen?
- Was sollte heute hier geschehen, damit Sie zufriedener nach Hause gehen?

Bei genauem Hinsehen bedeutet die scheinbar harmlose Methode, Fragen zu stellen, bereits die erste Form der Intervention. Gerade deswegen ist es wichtig, bewusst mit Fragen umzugehen.

Die offene Frage

Offene Fragen sind so formuliert, dass sie weder mit „Ja“ noch mit „Nein“ zu beantworten sind. Sie appellieren damit an das Wissen und die Kompetenz des Gefragten und laden diesen zu einem ernsthaften Dialog ein. Die offene Frage zeigt dem Gesprächspartner, dass sein Gegenüber tatsächlich an seiner persönlichen Meinung interessiert ist. Sie veranlasst den Gesprächspartner, seine Gefühle und Einstellungen darzulegen. Er kann die Gelegenheit ergreifen, sich durch die an ihn gerichteten Fragen seine Probleme, Bedenken und Wünsche von der Seele zu reden. Offene Fragen verlangen allerdings ein besonders gutes Zuhören. Offene Fragen beginnen immer mit so genannten „W“-Fragewörtern: Wer? Wann? Wie? Wo/Wohin? Wem/Wen? Was? Wessen? Inwiefern? Welche (mit welchem Ziel, in welcher Form)? Woran? Wie kommt es dazu? Bis wann? Wie lange? Wie oft? Wie weit? ... usw.

Beispiele für öffnende Fragen

- Worum geht es dabei – worum nicht?
- In welcher Situation?
- Wie lange existiert das Problem schon?
- Was waren bisherige Lösungsversuche?
- Wie erfolgreich waren diese?
- Was denken Sie über ...?
- Wie war denn ...?
- Wie geht es Ihnen mit ...?
- Wann soll das Ziel erreicht sein?
- Woran würden Sie erkennen, dass das Ziel erreicht ist?
- Woran würden andere das erkennen? Wie weit sind Sie jetzt?
- Wo wollen Sie hin?
- Worauf müssen Sie dabei verzichten?
- Welchen Preis wollen Sie für die Zielerreichung bezahlen?

Aber Achtung: Knapp hintereinander abgefeuerte W-Fragen können den Eindruck eines Verhörs erwecken.

Die geschlossene Frage

Geschlossene Fragen sind immer Fragen, die entweder mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten sind. Diese Fragestellungen verlangen vom Gefragten eine eindeutige Antwort. Sie sind jedenfalls brauchbar, wenn es um konkrete Entscheidungen oder auch um den Abschluss eines Gesprächs gehen soll. Manchmal ist ihr Einsatz auch notwendig, um ein mühsames Gespräch mit einem unschlüssigen Gesprächspartner zu Ende zu bringen.

Die Antwortmöglichkeiten sind klar begrenzt und bringen in den meisten Fällen weder für den Fragenden noch für den, der antwortet, neue Informationen. Eine Reihe geschlossener Fragen hinterlässt bei allen Beteiligten einen schalen Nachgeschmack. Was sollte ein Mitarbeiter auf die Frage des Chefs: „Haben Sie alles verstanden?“ anderes antworten als das bereits erwartete „Ja“.

Um Ihnen aufzuzeigen, wie viele Möglichkeiten Fragen bieten, haben wir Ihnen hier eine Auswahl von zehn wichtigen Fragearten zusammengestellt. Diese Sammlung erhebt keineswegs den Anspruch auf Vollständigkeit.

Zehn wichtige Fragearten

1. Informationsfrage

Wie der Name schon sagt, zielt diese Frageart eindeutig auf das Erhalten von Information ab:

- Wie viele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen?
- Wie haben Sie das Thema bisher gehandhabt?

Durch die Art der Formulierung bzw. durch einen überlegten Zusatz, können Informationsfragen mit einem Vorteil für den Gesprächspartner verbunden werden:

- Um Sie besser verstehen/beraten/unterstützen zu können, benötige ich noch genauere Angaben zu ...
- Um Sie individuell beraten zu können, fehlen mir noch Informationen zu ...

2. Alternativfrage

Diese Frageart lässt Ihrem Gesprächspartner genau betrachtet nur sehr beengten Spielraum. Allerdings bieten Sie ihm die Wahl zwischen zwei positiven (!) Möglichkeiten. Sie hilft damit Ihrem Gesprächspartner deutlich bei seiner Entscheidungsfindung.

- Ist Ihnen die KW 35 oder die KW 36 lieber?
- Planen Sie, die neue Struktur zunächst nur für Ihr Unternehmen einzuführen oder auch für alle Tochterunternehmen?

3. Suggestivfrage

Das Ziel der Suggestivfrage ist es, Meinungen und Bedürfnisse zu erfahren. Mit dieser Frageart versuchen Sie als Fragender aber auch Ihren Gesprächspartner in Ihrem Sinne zu beeinflussen. Diese Fragen dirigieren durch ihre Formulierung das Antwortverhalten, indem eine bestimmte Antwortmöglichkeit bevorzugt wird. Suggestivfragen gehören zu der Kategorie der bewusst manipulierenden Fragen. Ihre Verwendung ist daher eher umstritten. Manchmal kann ihr Einsatz gerechtfertigt sein, wenn es darum geht einen Missstand auf humoristische Weise zu überzeichnen, und dadurch für „Unternehmensblinde“ erst sichtbar zu machen.

Typisch für diese Frageart sind Wörter wie „doch“, „wohl“, „auch“, „bestimmt“, oder „sicherlich“.

- Das ist doch mit Sicherheit auch in Ihrem Unternehmen der Fall?
- Sie legen bestimmt auch Wert auf ...?

4. Ja-Fragen-Straße

Bei dieser Fragetechnik handelt es sich eigentlich um einen kleinen psychologischen Trick. Der Fragende tastet sich gewissermaßen mit einer Reihe harmloser Fragen an eine wirklich entscheidende Frage heran. Indem der Gesprächspartner eine Reihe von Fragen bereits mit Ja beantwortet hat, gewöhnt er sich innerlich daran. Die Hemmschwelle für ein weiteres „Ja“ wird mit dieser Fragemethode deutlich gesenkt. Empfehlenswert ist diese Technik gegen Ende eines Gesprächs, insbesondere, wenn im bisherigen Verlauf bereits zahlreiche Argumente für ein „Ja“ vorbereitet wurden.

5. Rhetorische Frage

Solche Fragen setzen im Grunde Meinungsgleichheit voraus und erwarten im Allgemeinen keine Antwort. Sie können zum Beispiel gut im Verlauf eines Vortrages oder im Verlauf einer Präsentation eingesetzt werden. Im Gegensatz zu einer Aussage oder einem Statement „verführt“ die rhetorische Frage gewissermaßen den Gesprächspartner dazu, sich innerlich mit der Frage zu beschäftigen. Sie zwingt ihn zum Mitdenken. Damit sichern Sie sich als Fragender jedenfalls erhöhte Aufmerksamkeit. In ihrer beliebtesten Form wird sie gerne mit „Wer“ eingeleitet:

- Wer will die Vorteile einer funktionierenden internen Kommunikation abstreiten?
- Muss ich noch besonders erwähnen, dass ...?

6. Gegenfrage

Die Gegenfrage ist eine Reaktionsfrage. Sie verschaffen sich dadurch selbst den nötigen Zeitraum, um in geeigneter Weise antworten zu können, weil Sie entweder eine provokative Frage zurückgeben möchten oder an weiterer Hintergrundinformation interessiert sind.

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

7. Motivierungsfrage

Motivierungsfragen sind in ihrer Formulierung zuwendend. Sie verfolgen die Absicht, den Gesprächspartner zu ermuntern, zu bestätigen oder aufzubauen. Sie bringen ihn damit gleichsam dazu, aus sich heraus zu gehen.

- Ihr erster öffentlicher Auftritt vor großem Publikum ist Ihnen sehr gut gelungen. Wie haben Sie das zustande gebracht?
- Jetzt nachdem Sie ... erreicht haben – wie geht es nun weiter?

8. Provozierende Frage

Bitte um Vorsicht! Provozierende Fragen sind ein eindeutiger Angriff auf einen Gesprächspartner. Bisweilen mögen sie allerdings durchaus berechtigt sein, um beispielsweise einen äußerst defensiven Menschen aus seiner Reserve zu locken. Möglicherweise löst eine provozierende Frage aber einen Prozess aus, den Sie so gar nicht beabsichtigt hatten.

- Warum ist Ihr Kollege eigentlich umso vieles schneller als Sie bei ...?
- Haben Sie überhaupt Lust ...?
- Was haben Sie sich überhaupt dabei gedacht?

9. Kontrollfrage

Dieser Fragetyp wird verwendet, wenn der Wahrheitsgehalt der Aussagen des Gesprächspartners bezweifelt wird oder überprüft werden soll, ob der Gesprächspartner überhaupt noch zuhört. So gesehen gehört sie zu den wichtigen Fragetechniken, denn je eher sich herausstellt, dass Ihr Gegenüber Ihnen nicht mehr folgt oder möglicherweise nicht mehr folgen kann, desto eher können Sie darauf reagieren. Vor allem bei Gesprächen mit Kunden kann es schnell einmal passieren, dass Sie sich selbst in „Ihrem“ Spezialgebiet wohl fühlen, der Kunde aber leider schon lange auf verlorenem Posten steht. Das ist letzten Endes für alle Beteiligten eine unbefriedigende Situation.

- Stimmen Sie meinen Überlegungen nicht auch zu?

- Sind hierzu noch Fragen offen?

10. Fangfrage

Mit solchen Fragen wird nach Informationen gefragt, die nur ungern preisgegeben werden oder deren direktes Erfragen den Frager in einem ungünstigen Licht erscheinen lassen. Nicht gerade beliebt, manchmal aber einfach notwendig, um niemanden zu beschämen oder auch sich selbst nicht bloß zu stellen.

- In welchem Jahr haben Sie Ihre Matura gemacht? (Damit können Sie sich das Alter Ihres Gesprächspartners ausrechnen.)

Was Sie beim Fragen jedenfalls beachten sollten Wir möchten hier nochmals auf das eingangs erwähnte Zitat verweisen:

„Nur wer nicht fragt, bleibt dumm“. Fragen Sie und bleiben Sie damit im Gespräch! Beachten Sie allerdings ein paar einfache Hinweise:

- Machen Sie nach jeder Frage eine Pause! Ihr Gesprächspartner braucht diese Denkpause um erstens zuzuhören und dann eine Antwort formulieren zu können.
- Reichen Sie keinerlei zusätzliche Erklärungen zur eigentlichen Frage nach! Sie würden damit den Gedankengang Ihres Gesprächspartners unterbrechen. Das wäre nicht nur unhöflich, sondern löst bei Ihrem Gesprächspartner mitunter eine massive Abwehrhaltung aus. Er fühlt sich womöglich nicht ernst genug genommen. Gunther Schmidt, bekannter Vertreter hypnosystemischer Beratung und Therapie, nennt diese Zeitspanne hochachtungsvoll „die heilige Zeit des Kunden“. Mit jedem Zusatz zerstören Sie unwiederbringlich die Wirkung Ihrer ursprünglichen Frage.
- Bewerten Sie lange Pausen als deutlichen Hinweis auf die Qualität Ihrer Frage! Je länger jemand braucht, um zu antworten, umso einschneidender war die Frage. Für gewöhnliche Fragen haben wir alle unser Antwortrepertoire parat und können darauf rasch und sicher reagieren. Sollten Antworten kommen wie: „Keine Ahnung“, oder „Das weiß ich wirklich nicht“, so bewerten Sie diese als eindeutiges Signal im Vertrauen darauf, dass sehr bald noch mehr folgen wird.
- Üben Sie sich in Geduld! Keine Angst, auch hier ist kein Meister vom Himmel gefallen, und es gilt wie fast überall: Nur Übung macht den Meister! Wenn dieses geduldig sein für Sie – vorerst – schwierig aufzubringen ist, vereinbaren Sie mit sich eine Zahl, zu der Sie innerlich zählen wollen. Wenn Sie sie erreicht haben, beginnen sie nochmals von vorne.

Antworttechniken

Jedes Gespräch hat seine eigene Dynamik. Nur wer sich vorbereitet, zuhört und reflektiert, hat die Möglichkeit auch mit Antworten die Gesprächsführung zu beeinflussen. Der Fragende ist nicht allmächtig, auch wenn er im Frageprozess die Führung innehat, denn nur vorerst gilt: Wer fragt, muss keine Antwort geben. Das Beherrschen von Antworttechniken heißt, mit Fragen situationsgerecht umgehen können. Wenn jemand Fragen stellt, so will er im Normalfall auch Antworten erhalten. Hier führen wir Ihnen einige Beispiele für Satzanfänge an, die an Gesagtes ankoppeln und somit ein Gespräch in Gang halten.

1. Bieten Sie einen anderen Gesichtspunkt an und lenken Sie damit die Aufmerksamkeit in eine Richtung, die idealerweise positiv besetzt ist.

- Eine ganz andere Idee wäre ...
- Es fällt mir so ein ...
- Denkbar wäre ...
- Vielleicht stellen Sie sich einmal folgendes Szenario vor ...

2. Ja–und-Methode: stimmen Sie Ihrem Gesprächspartner zu und fügen aber noch einen zusätzlichen Aspekt hinzu.

- Ja ... und
- Etwas Drittes wäre vielleicht ...
- Zu Ihrer Idee fällt mir ein ...
- Ich weiß nicht, ob dies passt ...

3. Entwerfen Sie Hypothesen oder erfragen Sie die Zukunft, wie Sie für Ihren Gesprächspartner als wünschenswert erscheinen könnte.

- Es könnte vielleicht sein ...
- Ich hatte da so ein Bild vor Augen ...
- Was würde wohl geschehen, wenn ...
- Was wäre wenn ...

4. Stellen Sie Unterschiede dar und zeigen Sie damit neue Optionen auf.

- Auf der einen Seite ..., auf der anderen Seite ...
- Andererseits könnte man dazu sagen ...

5. Stellen Sie Gesagtes respektvoll in Frage. Bewerten Sie dabei nicht die Kompetenzen Ihres Gesprächspartners.

- Natürlich weiß ich nicht, aber ich könnte mir denken ...
- Ich bin da nicht sicher, aber vielleicht ...

6. Wenn Sie Ihrem Gesprächspartner einen Vorschlag machen, sprechen Sie auch in der Ich-Form. Vertreten Sie sich selbst in Ihren Aussagen. Vermeiden Sie Verallgemeinerungen indem Sie von „wir“ oder „man“ sprechen.

- Ich könnte mir denken/vorstellen ...
- Mir kam so in den Kopf
- Mir kommt so ein Bild ...

7. Sollten Sie eine Aussage bezweifeln, so bringen Sie deutlich zum Ausdruck, dass das Ihre persönliche Wahrnehmung von den Dingen ist. Gültigkeit hat nach Heinz von Foerster immer, dass es nicht die Dinge sind, die uns beunruhigen, sondern die Vorstellung, die wir von ihnen haben. Es ist normal, dass Menschen unterschiedliche Vorstellungen haben, jedoch kann man Gesprächspartnern ermöglichen, deren Meinung von den Dingen zu ändern.

- Was Sie sagen, kommt mir so vor ...
- Ich frage mich, ob ...
- Mir stellt sich irgendwie die Frage ...
- Ich hatte so das Gefühl...

Bleiben Sie aktiv! Um in einer dieser vorgeschlagenen Weisen zu antworten oder weiter zu fragen, gilt eine unabdingbare Voraussetzung: Sie müssen aktiv zuhören! Das heißt konkret:

- Empathie

Nehmen Sie Ihr Gegenüber ernst. Er muss sich auch ernst genommen fühlen, denn nur dann können auch Sie sich tatsächlich in seine Situation hineinversetzen.

- Aufmerksamkeit und Interesse

Ihre Antworten müssen sich auf die Wirklichkeit Ihres Gegenübers beziehen. Sie müssen einen direkten Bezug haben zu seinen Interessen, Problemen, Wünschen und Erwartungen. Mögliche Ratschläge müssen zur seiner Wirklichkeit und

für ihn tatsächlich realisierbar erscheinen. Wenn er sie in seine eigene Lebenswelt nicht integrieren kann, sind sie für ihn nutzlos.

■ Respekt

Die Bedürfnisse Ihres Gesprächspartners sind die Maßgabe, das Ziel bleibt aber immer auch das Eigene zu vermitteln. Wir hoffen, dass wir Sie mit dieser Zusammenfassung der wichtigsten Frage- und Antworttechniken animieren konnten, mehr über Kommunikation nachzudenken und vor allem mit den verschiedenen Techniken zu experimentieren und sie zu üben.

Wir wünschen Ihnen dabei viel Erfolg.

[mobile Version](#)

Stefan Lami Bachgasse 29/Top 8, A-6511 Zams M +43 664 221 23 24