

„Wer fragt, führt! –

Wer nicht fragt, wird vorgeführt!“

Das ist die Grundregel professioneller Gesprächsführung. Wenn man das Gespräch durch eigene Aussagen und Behauptungen bestreitet, ist es eine Frage des Glücks, ob man die Bedürfnisse des Gegenübers trifft oder nicht. Hat man Pech, entsteht eine Konfrontationssituation. Jede Aussage, der mein Gesprächspartner nicht zustimmen kann, verringert die Chance, ihn überzeugen zu können. Ziel ist also:

Gib´ einem Menschen mehr von dem, was er möchte und weniger von dem, was er nicht möchte.

Mit Hilfe der Fragetechnik kann man herausfinden, was der andere möchte (Information) und so Missverständnisse und Meinungsverschiedenheiten vermeiden. (Die einzige andere Möglichkeit, dieses herauszufinden, wäre die Telepathie; entscheiden Sie selber, was für Sie realistischer ist.)

Zusätzlich hat jeder Mensch ein Mitteilungsbedürfnis und möchte glänzen. Durch Fragen erhält der Gesprächspartner die Möglichkeit, selber durch Antworten mitzuwirken; er fühlt sich nicht „belehrt“. Bei ausreichender Übung ist es möglich, Fragen so zu stellen, dass beim Gesprächspartner ein Denkprozess ausgelöst wird, in dem er gründlich überlegt und sich quasi selber die Antworten gibt, die man ihm vermitteln möchte. In Idealkommunikation vermitteln Sie Ihrem Gegenüber das Gefühl, dass er von alleine darauf gekommen ist.

Natürlich müssen Fragen variantenreich, situationsbezogen und sensibel vorgetragen werden. Kinder beherrschen häufig intuitiv eine effektive Fragetechnik. Dieses ist uns aber im Laufe der Erziehung (des „Erwachsenwerdens“) systematisch abgewöhnt worden („Frag nicht so viel...“). Wir müssen uns somit durch gezieltes Training diese Techniken wieder aneignen.¹

¹ Ein gutes Trainingsprogramm bietet BIRKENBIHL, V. – Fragetechnik schnell trainiert, 19. Auflage, 2007.

Folgende *Frageformen* stehen Ihnen zur Verfügung:

- Offene Frage
- Geschlossene Frage
- Alternativfrage
- Rhetorische Frage
- Gegenfrage
- Suggestivfrage
- Zurückgegebene Frage

Offene Frage („W-Frage“)

Eine offene Frage lässt verschiedene Antworten zu, die der Gefragte frei formulieren kann. Die offene Frage beginnt immer mit einem Fragewort (wer, was, wieso, welche, wann, wozu, wie...). Diese Art der Fragestellung lässt eine Kurzantwort wie „Ja“ oder „Nein“ nicht zu. Der Gesprächspartner wird somit indirekt geleitet, viel zu erzählen.



Beispiel: „*Wie wollen wir unser Fest gestalten?*“

Vorteil: Man erfährt viel über die Bedürfnisse des Gefragten (Information).

Nachteil: Man hat nur geringe Möglichkeiten der Gesprächslenkung

In der Moderation: Offene Frage ist die zentrale Frageform der Moderation.

Dabei haben die unterschiedlichen W-Fragewörter jeweils einen eigenen Charakter, der das Gespräch in unterschiedliche Richtungen lenken kann:

Was?	Thema klären, Atmosphäre schaffen, Definitionen abfragen
Wie?	Informationen sammeln, Mittel benennen
Weswegen?	Interessen und Bedürfnisse klären
Wozu?	Ziele reflektieren/klären
(„Wozu?“ ist in die Zukunft gerichtet und damit oft konstruktiver als die Begründungsfrage „Warum?“, die eher rückwärtsgewandt zu Rechtfertigung und Entschuldigung einlädt.)	
Welche?	Möglichkeiten abfragen/Alternativen ermitteln

Geschlossene Frage

Auf geschlossene Fragen kann man gewöhnlich nur mit „Ja“ oder „Nein“ antworten. Diese Fragetechnik lenkt den Gesprächspartner sehr stark. Geschlossene Fragen werden manipulativ auch in „Ja-Fragen-Treppen“ oder „Nein-Fragen-Ketten“ angewendet.

Anwendung:

- wenn Sie als Experte einem Laien Daten entlocken müssen („Experten-system“, Bsp.: Arzt)
- wenn Sie es mit einem Vielredner zu tun haben
- wenn Sie jemandem die „Würmer aus der Nase ziehen“ müssen
- wenn Sie ein Problem logisch durchdenken wollen.

Beispiel: „Sollen wir jetzt eine Pause machen?“

Vorteil: Gute Gesprächssteuerung

Nachteil: Dominante Gesprächsführung

In der Moderation: Gut bei Verfahrensfragen; schlecht in der inhaltlichen Diskussion.

Alternativfrage

Bei der Alternativfrage, wird dem Gefragten nur noch eine Wahl zwischen den angebotenen Möglichkeiten gegeben. Es geht nicht mehr um das „ob“, also ob überhaupt eine, sondern nur um das „wie“, also welche der angebotenen Alternativen für den Gefragten angenehmer ist. Man arbeitet somit nach dem Selbstverständlichkeitsprinzip. Diese Frageform ist sehr dominant.

Beispiel: *„Sollen wir ins Kino oder in die Disco gehen?“*

Vorteil: Gute Möglichkeit der Gesprächslenkung

Nachteil: Manipulationsgefahr. Kann beim Gefragten zu Frustration führen

(=> Abwehrhaltung)

In der Moderation: Einsatz muss gründlich bedacht werden, da die Alternativfrage möglicherweise die Gruppe „spalten“ kann.

Rhetorische Frage

Die rhetorische Frage wird häufig als Stilmittel in Diskussionen oder Reden benutzt, um Gegenmeinungen im Keim zu ersticken. Die Frage beantwortet sich eigentlich schon „aus dem gesunden Menschenverstand“ heraus.

Beispiel: *„Wollen wir bei dem schönen Wetter weiter hier hocken und langweilige Diskussionen führen?“*

Nachteil: Wirkt manipulativ und kann daher zu Abwehrreaktionen führen.

In der Moderation: In der Moderation verbietet sich diese Frageform, weil durch sie das gewünschte Klima der Offenheit untergraben wird.

Gegenfrage

Jede Frage erzeugt einen Antwortdruck beim Gefragten. Bei der Gegenfrage entkommt der Gefragte dem Druck, indem er statt mit einer Antwort mit einer eigenen Frage reagiert. Dieses kann als Verständnisfrage (Nachfrage: „Wie meinen Sie das?“) geschehen oder als Ablenkungsmanöver.

Beispiel: *„Wann machen wir endlich etwas anderes?“ - „Warum fragen Sie?“*

Vorteil: Zeitgewinn und Ablenkung oder Klärung von Verständnisproblemen

Nachteil: kann provozierend wirken

In der Moderation: Nur als Verständnisfrage einsetzen.

Suggestivfrage

Bei suggestiven Fragen legen Sie dem Gefragten die Antwort quasi in den Mund. Hierbei wird auf das Solidaritätsgefühl, auf Status, Image, Geltung oder aktuelle Befindlichkeit abgestellt.

Beispiel: *„Herr Maier ich schätze Sie als einen intelligenten Menschen. Sie sind deshalb doch sicher auch davon überzeugt, dass es wichtig ist, ein modernes Lexikon im Haus zu haben, nicht wahr?“*

Vorteil: Manipulationsmöglichkeiten („Bauernfängerei“/Stammtischrhetorik)

Nachteil: Manipulation kann zu Abwehrreaktionen führen.

In der Moderation verbietet sich diese Frageform, weil durch sie das gewünschte Klima der Offenheit untergraben wird.

Zurückgegebene Frage

Die zurückgegebene Frage ist eigentlich keine eigenständige Frageform, sondern eine spezifische Art, insbesondere in der Moderation mit Fragen umzugehen. Dabei gibt der Moderator eine gestellte Frage an die Gruppe zurück.

Beispiel: *„Müssten wir über diesen Punkt nicht mit dem Fraktionsvorsitzenden sprechen?“*

„Was meinen die anderen?“

Insbesondere die zielgerichtete und notwendigerweise aufmerksame Gesprächsführung mit geschlossenen Fragen erfordert einige Übung und große Aufmerksamkeit auf verbale (Antwortsätze) und non-verbale (Körpersprache) Reaktionen des Gefragten.