

"**Wer fragt, der führt**" ist nur die halbe Wahrheit, und auch die gilt erst für den, der die Fragetypen als unterschiedliche Werkzeuge begreift und nutzt. Die andere Hälfte der Wahrheit heißt: "**Wer führt, der fragt**"; denn erst, was andere mir (auf meine Fragen hin) mitteilen, macht mich klüger. Was ich selbst sage, stand mir ja ohnehin bereits zur Verfügung.

Wer würde aus dem Werkzeugkasten den Hammer nehmen, wenn er die Zange braucht? Länger schon als das Handwerkzeug, viel häufiger und auch in bedeutenderen Situationen brauchen wir Fragen. Auch das sind Werkzeuge. Darunter gibt es Zangen und Hämmer:

Offene Fragen ('Zangen')

Beispiele: Was halten Sie von ...?

Wie konnte es dazu kommen, ...?

Warum lehnen Sie das ab?

Kennzeichen: Frageförwort am Beginn (was, wie, warum...)

Stimmkurve kann nach unten verlaufen

Wirkung: der Gefragte antwortet typischerweise mit mindestens einem ganzen Satz, einer Schilderung o.ä.

Nutzen: Gewinn von Informationen

– **wenn ich also Informationen will: offen fragen**

(als Alternative kann ich einen **Auftrag** formulieren: 'Bitte äußern Sie sich dazu!' o.ä.)

Geschlossene Fragen ('Hämmer')

Beispiele: Mögen Sie ...?

War das ein Unfall?

Sind Sie damit einverstanden?

Kennzeichen: Verb am Beginn

Stimmkurve verläuft typisch nach oben

Wirkung: der Gefragte antwortet typisch mit einem Wort

Nutzen: Entscheidung des Partners im Sinne einer kategorische Festlegung

– **wenn ich vom Partner eine Entscheidung brauche:
geschlossen fragen**

Professionalitätsmängel beim Fragen (Rolf Mohr)

Mit diesen Professionalitätsmängeln handle ich als Fragender jeweils gegen meine eigenen (Aufklärungs-) Interessen. Professionell ist, jeweils eine zweckentsprechende Frage zu stellen, und dann ist der Gegenüber dran. Will ich etwas erläutern, tu ich's vor der Frage.

1. falsches Werkzeug

geschlossene Frage, wo die offene hingehört, weil mir noch Informationen fehlen; ähnlich auch: offene Frage, wo die geschlossene angebracht ist, weil ich eine Festlegung meines Gegenübers brauche.

2. mir den Kopf des anderen zerbrechen

z.B. im Fehlzeitengespräch statt der knappen offenen Frage *"Woran liegt's?"* (mit entsprechend aufschlussreicher Antwort des Gegenübers) spekuliere ich über mögliche Ursachen: *"Sind Sie dann ernstlich krank, oder haben Sie private Schwierigkeiten? Ich kann mir auch vorstellen, dass im Moment die Arbeit oder das Team für Sie problematisch sind."*- Soll doch der Partner antworten, und zwar möglichst ohne meine verräterischen Hinweise, was ich alles für denkbar halte.

3. Frage plus Erläuterung

z.B. *"Wie konnte das passieren? Sie verstehen hoffentlich, dass ich der Sache nachgehen muß; schließlich..."* - Gegenüber fasst die Frage auf und hat anschließend Bedenkzeit, sich eine möglichst glimpfliche, taktisch abgeschmeckte Antwort zurecht zu legen; mir wäre die spontane, ehrlichere Antwort lieber.

4. Fragenkonvolut

z. B. *"Wie kam es zu dem Unfall? Waren Sie übermüdet? Wie waren die Sichtverhältnisse? Hat Ihr Beifahrer Sie abgelenkt oder das Handy? ... ?"* - Gegenüber erhält Bedenkzeit zum taktischen Abwägen, hört zudem in meine Gedanken zum Thema hinein und wird sich die für ihn unbedenklichste meiner Fragen zur Beantwortung aussuchen: *"Nee, das Handy war aus"*.