

Mit Fragen steuern

- Offene Fragen ermöglichen ein breites Spektrum an Antworten. Man erfährt die Wünsche und Meinungen des Gesprächspartners und regt ihn an, über etwas nachzudenken. Offene Fragen eignen sich vor allem am Beginn eines Gesprächs und zur ganzheitlichen Evaluation eines Sachverhaltes.
- Bei geschlossenen Fragen sind die Antwortmöglichkeiten vorgegeben (z. B. ja/nein/weiß nicht) bzw. definiert, entweder durch die Frage selbst, oder durch die explizite Nennung der zur Auswahl stehenden Antworten. Geschlossene Fragen sind geeignet, um den Entscheidungsprozess zu beschleunigen.

Fragetyp	Frageform: offen	Frageform: geschlossen
1. Kontakt-Frage	Wie war Ihre Fahrt hierher?	Hatten Sie eine gute Fahrt?
2. Isolations-Frage	Welches sind Ihre wichtigsten Probleme?	Ist das Ihr wichtigstes Problem?
3. Weiterleitende Frage	Welche zusätzlichen Wünsche haben Sie?	Können wir das Problem noch einmal von einer anderen Seite betrachten?
4. Unterscheidende Frage	Worin sehen Sie die wesentlichen Unterschiede?	Können wir nicht einfach zwischen den Alternativen A und B unterscheiden?
5. Gewichtung-Frage	Worauf legen Sie besonderen Wert?	Welches Hauptproblem besteht: Personalknappheit oder Rationalisierungs-Mängel?
6. Vorschlags-Frage	Was halten Sie von dem Vorschlag: ...?	Ist dieser Vorschlag ... nicht gut?
7. Alternativ-Frage	Welche Alternativen tun sich für Sie auf?	Sind Sie für die Alternative A oder B?
8. Einwand-Frage	Was spricht dagegen, dass Sie so verfahren?	Gibt es noch irgendeinen Einwand dagegen?
9. Bumerang-Frage	Inwiefern sind denn die von mir genannten Kosten zu hoch?	Meinen Sie wirklich, dass die von mir genannten Kosten zu hoch sind?
10. Gegenfrage	Was schlagen Sie denn vor?	Sie schlagen die Alternative A vor?
11. Provozierende Frage	Warum sind Sie so ablehnend eingestellt?	Sie wollen wohl nicht behaupten, dass ...?
12. Kontrast-Frage	Wenn das in der Jugend schon so ist, wie könnte es dann im Alter sein?	Wenn das schon in der Jugend so ist, muss es dann nicht auch im Alter so sein?
13. Rhetorische Frage	Was mag da wohl hinter stecken? (Eine Antwort wird nicht erwartet.)	Ist das nicht wirklich erschreckend?
14. Zusammenfassende Frage	Wie sehen Sie nun das Zwischenergebnis?	Können wir jetzt erst einmal das Zwischenergebnis zusammenfassen?