

Fragetechniken

Fragen spielen in der Kommunikation und somit auch in der Mediation eine zentrale Rolle. Durch Fragen können gezielt Informationen generiert werden und der Verlauf eines Gesprächs in die gewünschte Richtung gelenkt werden.

- ④ **Indirekte Fragen:** Indirekte bzw. ungerichtete Fragen werden so formuliert, dass niemand explizit angesprochen wird. Somit können alle Anwesenden antworten und niemand fühlt sich bevorzugt bzw. vernachlässigt. Alle Fragen können indirekt formuliert werden.
- ④ **Direkte Fragen:** Direkte oder gerichtete Fragen werden an eine konkrete Person gestellt. Dadurch lassen sich Gespräche klar strukturieren, nachdem der Fragende steuern kann wer zu Wort kommt. Ein Ungleichgewicht beim Redefluss zwischen den Konfliktparteien kann durch gerichtete Fragen behoben werden. Alle Fragen können direkt formuliert werden.
- ④ **Offenen Fragen:** Offene Fragen sind so formuliert, dass sie nicht mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten sind. Sie appellieren damit an das Wissen und die Kompetenz des Gefragten und laden den Befragten dazu ein über die Antwort aktiv nachzudenken. 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, Wünsche von der Seele zu reden. Offene Fragen verlangen allerdings ein besonders gutes Zuhören. Mit offenen Fragen können sehr viel Information generieren werden.
- ④ **Geschlossene Fragen:** Geschlossene Fragen sind prinzipiell Fragen, die entweder mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten sind bzw. klare Antworten vorgeben. Diese Fragestellungen verlangen vom Gefragten eine eindeutige Antwort. Sie sind jedenfalls brauchbar, wenn es um konkrete Entscheidungen oder auch um den Abschluss eines Gesprächs geht. Manchmal ist ihr Einsatz auch notwendig, um mit einem unschlüssigen Gesprächspartner ein Gespräch zu beenden. Die Antwortmöglichkeiten sind klar begrenzt und bringen in den meisten Fällen nur wenig neue Informationen. Eine Reihe geschlossener Fragen hinterlässt bei allen Beteiligten oftmals das Gefühl eines Verhöres.

- ⌘ **W-Fragen:** Die W-Fragen sind Fragen, die mit einem W-Wort beginnen, also mit einem Fragewort, dessen Anfangsbuchstabe W lautet. Zu den Bekanntesten W-Fragewörtern zählen:

⌘ Wer	⌘ Was
⌘ Wann	⌘ Wessen
⌘ Wie	⌘ Welche
⌘ Wo/Wohin	⌘ Woran
⌘ Wem/Wen	

Die W-Fragewörter Warum, Wieso und Weshalb sollten nicht bzw. nur in Ausnahmefällen genutzt werden weil sie nicht dabei unterstützen die "wirklichen" Ursachen herauszufinden sondern den Befragten zu Rechtfertigungen bewegen.

- ⌘ **Gegenwartsfragen:** Gegenwartsbezogene Fragen beziehen sich auf die konkrete derzeitige Situation und können den Befragten dabei helfen akute Bedürfnisse und Wünsche klar zu formulieren.

- ⌘ Wie fühlen Sie sich gerade?
- ⌘ Was bewegt Sie gerade?
- ⌘ Wie geht es ihnen mit dieser Information?

- ⌘ **Zukunftsfragen:** Zukunftsbezogene Fragen lenken den Blick auf die Neuorientierung und Planung des Lebens und können den Befragten eine Hoffnung auf die Verbesserung des gegenwärtigen Zustands geben. Zukunftsfragen sind hilfreich, wenn der Befragte mit negativen Gefühlen in der Vergangenheit verharret. Sie helfen immer wiederkehrende Vergangenheitsberichte zu stoppen. Diese Fragen regen an Ziele für die Zukunft zu formulieren und sich konkret darüber Gedanken zu machen, wie diese Ziele erreicht werden können.

- ⌘ Was muss passieren damit das Problem in Zukunft nicht mehr auftritt?
- ⌘ Wie möchten Sie in Zukunft mit der Situation umgehen?
- ⌘ Was ist Ihnen bezogen auf die zukünftige Kommunikation wichtig?

- ⌘ **Alternativfragen:** Alternativfragen lassen dem Befragten genau betrachtet nur sehr beengten Antwortspielraum. Allerdings bieten Sie ihm die Wahl zwischen zwei positiven Möglichkeiten. Sie können damit dem Befragten bei seiner Entscheidungsfindung helfen.
 - ⌘ Wollen Sie Heute oder Morgen einen Termin festlegen?
 - ⌘ Welche Farbe haben Sie lieber, Rot oder Blau?
 - ⌘ Möchten Sie Ihren Konflikt mit Hilfe der Mediation lösen oder vor Gericht?

- ⌘ **Gegenfragen:** Gegenfragen sind Reaktionsfragen und schließen an Fragen an. Sie helfen dem Befragten auf seine Frage eine eigene Antwort zu finden, nachdem man den eigenen Vorschlägen am ehesten folgt. Des Weiteren kann durch die Rückgabe einer Frage eine Konfrontation oder Präzisierung eingefordert werden. Sie sind kritisch, wenn man damit einer Frage aus dem Weg gehen möchte und dies durchschaut wird.
 - ⌘ Frage: Was soll ich machen damit ich wieder glücklich bin?
 - ⌘ Gegenfrage: Was macht Sie glücklich?
 - ⌘ Frage: Warum werde ich nicht wertgeschätzt?
 - ⌘ Gegenfrage: Was heißt Wertschätzung für Sie?

- ⌘ **Hypothetische Fragen:** Hypothetische Fragen regen die Befragten zu Gedankenexperimenten an und können die Akzeptanz für alternative Wirklichkeiten öffnen. Gewohnte Denkmuster können dadurch verlassen werden. Durch die daraus entstehenden Gedankenspiele können Hoffnungen, Befürchtungen und Ängste angesprochen und besser verarbeitet werden. Hypothetische Fragen helfen dabei Zukunftsvisionen zu entwickeln, Ziele zu verbalisieren und neue Ideen zu entwickeln. Diese Fragen basieren auf der Annahme, dass jeder Mensch seine eigene Realitätswahrnehmung hat, diese aber auch verändern und gestalten kann.
 - ⌘ Angenommen Sie wären in der Situation, was würden Sie persönlich anders machen?
 - ⌘ Wenn das Problem morgen weg wäre, was wäre für Sie anders?
 - ⌘ Angenommen, Sie könnten völlig frei entscheiden und handeln, was würden Sie tun?

- ④ **Suggestivfragen:** Suggestivfragen lassen nur eine Antwort zu, diese wird den Befragten quasi in den Mund gelegt. Diese Fragen versuchen das Gegenüber zu beeinflussen und dirigieren durch ihre Formulierung das Antwortverhalten, indem eine bestimmte Antwortmöglichkeit bevorzugt wird. Suggestivfragen sind bewusst manipulierende. Fragen. Ihre Verwendung ist daher eher umstritten. Typisch für Suggestivfragen sind die Wörter: doch, wohl, auch, bestimmt, sicherlich...
 - ④ Ihnen ist "Ehrlichkeit" doch sicher auch wichtig?
 - ④ Meinen Sie nicht auch, dass...
 - ④ Wäre es nicht besser, wenn...

- ④ **Ressourcenorientierte Fragen:** Ressourcenorientierte Fragen sind zwar vergangenheitsorientiert, sie richten den Blick aber auf positive Ereignisse in der Vergangenheit und auf Stärken und Fähigkeiten der Konfliktbeteiligten, auf die in der Zukunft aufgebaut werden kann. Sie basieren auf der Annahme, dass jeder Mensch Ressourcen in Form von Stärken und Fähigkeiten hat und dass er in der Lage ist sich darauf aufbauend zu verändern.
 - ④ Was soll in ihrem Leben so bleiben wie es ist, was ist gut daran?
 - ④ Wann ist das Problem nicht aufgetreten?
 - ④ Was haben Sie zu dieser Zeit anders gemacht?

- ④ **Skalierungsfragen:** Mit Skalierungsfragen werden Einschätzungen an Hand einer quantitativen Skala abgefragt und durch Nachfragen ausdifferenziert. Sie sind gut einsetzbar, um die Komplexität, die bei hoch eskalierten Gesprächen entsteht, phasenweise zu reduzieren und die Beteiligten anzuregen, sich festzulegen. Die dabei resultierenden Zahlenwerte sind dabei eher ein Nebenprodukt. Interessant sind vor allem die qualitativen Daten, die im Zuge dieser Frage angestoßen werden.
 - ④ Wie würden Sie die Intensität des Konflikts auf einer Skala von 0 bis 10 (0 ist der niedrigste, 10 der maximale Wert) bewerten?
 - ④ Wie viel haben Sie in dieser Angelegenheit auf einer Skala von 0 bis 10 (0 ist der niedrigste, 10 der maximale Wert) bereits erreicht?
 - ④ Woran werden Sie merken, dass Sie auf der Skala einen Punkt höher angekommen sind?

- ⌘ **Rhetorische Fragen:** Rhetorische 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 sich innerlich mit der Frage zu beschäftigen.
 - ⌘ Kann man die Vorteile einer funktionierenden internen Kommunikation abstreiten?
 - ⌘ Ist es nicht so, dass ...
 - ⌘ Muss ich noch besonders erwähnen, dass ...

- ⌘ **Lineare Fragen:** Lineare Fragen basieren auf der Annahme, dass zwischen Sachverhalten eine eindeutige Beziehung im Sinne von Ursache-Wirkungsrelation besteht. Sie haben die Gefahr, dass Aspekte vernachlässigt werden, weil eine Auswirkung auf eine singuläre Ursache zurückgeführt wird.
 - ⌘ Was ist das Problem?
 - ⌘ Durch welche Handlung wurde bzw. wird die Situation (das Problem) ausgelöst?
 - ⌘ Wer ist der Auslöser?

- ⌘ **Paradoxe Fragen:** Paradoxe Fragen haben ein besonders hohes Irritationspotential. Sie sind paradox angelegt und damit dem Alltagsverständnis völlig entgegengesetzt. Die eigentümlich wirkende Frage, wie man etwa eine Maßnahme zum völligen Scheitern bringen könnte, zielt darauf ab, Möglichkeiten der aktiven Steuerung des Geschehens durch die Beteiligten bzw. Befragten zu identifizieren. Durch paradoxe Fragen werden eigene Anteile und Handlungsmöglichkeiten erhoben. Sie veranlassen die Befragten ihr Verhalten zu reflektieren und in Richtung einer Lösungsorientierung zu ändern.
 - ⌘ Wie könnten Sie die Situation schlimmer machen?
 - ⌘ Was müssten Sie tun damit eine zukünftige Zusammenarbeit nicht möglich ist?
 - ⌘ Was müssten Sie tun um die Situation eskalieren zu lassen?

- ⚡ **Metaphorische Fragen:** Metaphorische Fragen basieren auf Metaphern oder kreativen Beschreibungen. Sie zielen darauf ab Situationen bzw. Probleme mit Bildern zu beschreiben. Nützlich ist das Arbeiten mit Metaphern vor allem dann, wenn der Eindruck besteht, dass durch die rein rationale Beschreibung der Situation, wichtige Aspekte unberücksichtigt bleiben.
 - ⚡ Wenn Sie die Situation mit einem Wetterphänomen beschreiben müssten, welches wäre es? (Sturm, Tornado, Regen, Sonnenschein etc.)
 - ⚡ Wenn Sie sich mit einem Tier beschreiben müssten, welches wäre es?
 - ⚡ Wenn Sie Ihre Beziehung mit einem Bauwerk beschreiben müssten, welches wäre es?

- ⚡ **Zirkuläre Fragen:** Zirkuläre Fragen sollen es den Befragten ermöglichen die Frage aus einer anderen Perspektive zu beantworten und so neue Blickwinkel miteinzubringen. Diese Fragetechnik basiert auf der Annahme, dass jedes Verhalten in einem sozialen System auch als kommunikatives Angebot verstanden werden kann. Verhaltensweisen, Symptome, Gefühlsausdrücke können als im Menschen ablaufende Ereignisse angesehen werden, die aber immer auch eine kommunikative Bedeutung und Funktion haben. Durch die Einbeziehung einer anderen Perspektive von einem neuen Beobachterstandpunkt aus, können die Inhalte dieser Botschaften deutlich und bewusst gemacht werden.
 - ⚡ Was führt Sie zu mir?
 - ⚡ In welcher Situation ist das Problem aufgetreten?
 - ⚡ Wie würde ihr Bruder die Situation beschreiben?

- ⚡ **Lösungsorientierte Fragen:** Lösungsorientierte Fragen haben das Ziel den Fokus auf die Lösungsentwicklung zu richten. Sie basieren auf der Annahme, dass die Befragten in der Lage sind für sich passende Lösungen selbst zu entwickeln, d.h. der Mediator hat Vertrauen in die Kompetenz und die Ressourcen der Konfliktpartner. Er glaubt daran, dass sie in der Lage sind, sich von Übernommenem zu lösen und Neues zu entwickeln.
 - ⚡ Wie kann ihr Bedürfnis nach Sicherheit befriedigt werden?
 - ⚡ Was müssen Sie machen, damit das Problem nicht mehr auftritt?
 - ⚡ Was wäre eine dankbare bzw. gute Lösung für Sie?

- ⌘ **Wunderfragen:** Wunderfragen geben vor, dass sich das Problem durch ein Wunder aufgelöst hat. Dabei fragen sie nicht nach dem „Wie?“, sondern nach dem „Was-ist-danach?“ Sie zielen darauf ab, unverbindlich mögliche Problemlösungen zu phantasieren. Sie basieren auf Unverbindlichkeit und bewirken, dass sich keiner der Beteiligten verantwortlich fühlen muss, eine Lösung herbeizuführen.
 - ⌘ Angenommen heute Nacht käme eine Fee und würde Ihnen das Problem abnehmen, was wäre dann morgen anders und woran würden Sie merken, dass das Problem gelöst ist?

- ⌘ **Problemorientierte Fragen:** Problemorientierte Fragen beziehen sich auf ein Problem, das der Befragte hat. Sie haben das Ziel genaue Informationen über das Problem zu generieren. Die Gefahr dabei ist, dass das Problem in den Mittelpunkt gestellt wird und somit eine Dramatisierung und Verhärtung entstehen kann, dadurch kann es passieren, dass der Blick für konstruktive Lösungen verloren geht.
 - ⌘ Was ist ihr Problem?
 - ⌘ Wie äußert sich das Problem?
 - ⌘ Wer ist an dem Problem beteiligt?

- ⌘ **Kontrollfragen:** Kontrollfragen haben das Ziel zu überprüfen, ob Sie und Ihre Gesprächspartner noch miteinander übereinstimmen. Diese Fragetechnik ist sehr wichtig, um abzuklären ob die Beteiligten noch vom Selben sprechen. Je früher sich herausstellt, dass eine Sache noch nicht abschließend geklärt ist, umso besser. Ansonsten würden die Ergebnisse nur unbefriedigend ausfallen.
 - ⌘ Gibt es zu diesem “Thema“ noch offene Fragen?
 - ⌘ Stimmen Sie mir zu?
 - ⌘ Möchten Sie noch etwas ergänzen?

- ⌘ **Fangfragen:** Mit Fangfragen wird nach Informationen gefragt, die nur ungern preisgegeben werden oder deren direktes Erfragen den Befragten in einem ungünstigen Licht erscheinen lassen würden. Sie sind nicht gerade beliebt, können aber notwendig sein, 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 des Befragten ausrechnen).

- ⌘ **Meinungsfragen:** Meinungsfragen sollen subjektive Stellungnahmen des Befragten generieren. Sie drehen sich um Bewertungen von Situationen. Mit Meinungsfragen können keine nachweisbaren Fakten erhoben werden, sondern nur subjektive Wahrnehmungen. Sie können zu einer offenen Gesprächskultur beitragen da sie Interesse an der Meinung des Befragten kundtun.
 - ⌘ Was halten Sie von dieser Variante?
 - ⌘ Was wäre Ihrer Meinung nach...
 - ⌘ Was sagen Sie dazu?

- ⌘ **Motivationsfragen:** Motivationsfragen sollen den Befragten aktivieren und motivieren. Sie basieren auf der Annahme, dass jeder Mensch individuelle Antriebe hat bzw. eigene Motive verfolgt. Durch die richtige Formulierung und Tonlage kann eine vertrauliche Ebene hergestellt werden, die zu einer Redebereitschaft führen kann.
 - ⌘ Wie haben Sie es geschafft so ein herausragendes Ergebnis zu erreichen?
 - ⌘ Nachdem Sie das jetzt erreicht haben, wie geht's es Ihnen jetzt?
 - ⌘ Wie geht es nach diesem Erfolg weiter?

- ⌘ **Strategische Fragen:** Strategische Fragen sind korrektiver Abstammung. Sie basieren auf der Annahme, dass der Fragende eine Lösung für das Problem erkannt hat und versucht den Befragten in diese Richtung zu lenken. Sie können in verfahrenen Situationen helfen bärigen aber die Gefahr als manipulativ erkannt zu werden und können somit Widerstände bei dem Befragten hervorrufen.
 - ⌘ Warum versuchen Sie nicht einmal auf diese Art?
 - ⌘ Warum haben Sie das Thema nicht schon früher angesprochen?
 - ⌘ Wissen Sie welche Konsequenzen diese Handlungen haben?

- ④ **Reflexive Fragen:** Reflexive Fragen sind zukunftsorientiert und sollen den Befragten zum Nachdenken bringen. Durch Reflexion und der Infragestellung bekannter Konzepte und Muster sollen neue Möglichkeiten und Chancen erkannt werden. Sie basieren auf der Annahme, dass durch die Selbsterkenntnis der eigene Antrieb zur Realisierung aktiviert wird.
 - ④ Angenommen sie hätten das Problem schon früher angesprochen, wie wäre die Situation jetzt?
 - ④ Welche Möglichkeiten sind für Sie realistisch?
 - ④ Wer beeinflusst die Lösungsmöglichkeiten?

- ④ **Informationsfragen:** Informationsfragen haben zum Ziel konkrete Einzelinformationen zu generieren. Sie eignen sich besonders um Sachverhalte klarzustellen, da ZDF (Zahlen, Daten, Fakten) abgefragt werden.
 - ④ Wie viele Kinder haben Sie?
 - ④ Wie spät ist es?
 - ④ Wie alt sind Sie?

- ④ **Konkretisierungsfragen:** Konkretisierungsfragen haben das Ziel Sachverhalte zu hinterfragen bzw. zu konkretisieren, die der Befragte bereits zuvor abstrakt oder verallgemeinernd dargestellt hat. Sie können dabei helfen präzise, vertiefende und ergänzende Informationen zu generieren.
 - ④ Können Sie mir erklären wie Sie zu dieser Erkenntnis gekommen sind?
 - ④ Wie hat sich Ihr Ärger ausgewirkt?
 - ④ Was macht Sie gerade unglücklich?

- ④ **Verständnisfragen:** Verständnisfragen sollen eine Klärung bewirken sie haben das Ziel, das Gehörte besser einzuordnen. Es werden damit keine neuen Informationen generiert, sondern das Verständnis zu bereits Besprochenem überprüft.
 - ④ Ist das so in Ihrem Sinn?
 - ④ Habe ich sie richtig verstanden...
 - ④ Ist das für Sie, wie besprochen in Ordnung?

Für weitere Informationen zu unseren Dienstleistungen kontaktieren Sie uns unter office@konkom.at oder besuchen Sie unsere Website unter www.konkom.at.