



In 30 Minuten
wissen Sie
mehr!

MINUTEN

Hermann Scherer

Frage- technik

GABAL



30 MINUTEN

**Wie können Sie mithilfe von
Fragen ein Gespräch steuern?**

Seite 10

**Wie lassen sich durch Fragen
Missverständnisse ausräumen?**

Seite 12

Wie funktioniert aktives Zuhören?

Seite 14

1. Was sich mit Fragen erreichen lässt

Wer ein Ziel hat, muss fragen. Ohne Fragen kein Informationsaustausch. Nur wer fragt, kann etwas herausfinden, jemanden überzeugen, Lösungen finden.

1.1 Ohne Fragen keine Kommunikation

Fragen stehen praktisch immer am Beginn eines Dialogs und öffnen uns die Tür zu unserem Gesprächspartner. Wenn zwei Menschen miteinander sprechen, müssen sie Fragen stellen, sonst reden sie unweigerlich aneinander vorbei. Es gehört schlicht zum Wesen der Kommunikation, dass sie durch Fragen strukturiert wird! Eine geschickte Fragetechnik verhilft dazu, eine positive Atmosphäre zu schaffen und mehr Informationen über den Verhandlungspartner und dessen Ziele in Erfahrung zu bringen. Nur wer fragt, kann optimal auf die Wünsche des anderen eingehen.

Fragen können ...

- Interesse am Gesprächspartner bekunden
- Einen Konsens zwischen zwei Gesprächspartnern herbeiführen
- Informationen vermitteln
- Probleme darstellen
- Raum zur Selbstdarstellung schaffen
- Handlungsmotive aufzeigen
- Überzeugen
- Verführen ...

1.2 Das Gespräch steuern

„Wer fragt, der führt“, lautet ein bekannter Lehrsatz. Konkret bedeutet das: Fragen helfen uns, ein Gespräch in eine bestimmte Richtung zu steuern.

Beispiel gefällig?

„Sie wollen auch Geld sparen?“ Wer würde diese Frage nicht mit „Ja“ beantworten? Und damit seinem Gesprächspartner die Möglichkeit eröffnen, das Gespräch gezielt in die gewünschte Richtung zu lenken.

Da jede Frage nach einer Beantwortung verlangt, bleibt einem Befragten gar nichts anderes übrig, als sich mit dem Inhalt einer an ihn gestellten Frage auseinander zu setzen. Mithilfe von Fragen gelingt es uns, das Interesse eines Gesprächspartners auf bestimmte Themen zu führen und mit relativ geringem Aufwand schnell und effektiv an unser Ziel zu gelangen.

Ein einfacher Dialog zeigt auf, wie diese Steuerung aussehen kann:

- 1 „Wobei kann ich Ihnen behilflich sein?“
Gesprächspartner nennt sein Bedürfnis.
- 2 „Suchen Sie ...?“
Gesprächspartner präzisiert seinen Wunsch.
- 3 „Wollen Sie x, oder bevorzugen Sie y?“
Gesprächspartner entscheidet sich.

Fragen haben eine Lenkungsfunktion,

- wenn wir unseren Partner auf bestimmte Punkte aufmerksam machen wollen,
- wenn sich ein Gespräch/eine Diskussion an einem bestimmten Punkt „verhakt“ hat,
- wenn Sie ein anderes Thema anschneiden möchten bzw. auf das Ursprungsthema zurückkommen wollen.

Gezielte Fragen helfen dabei, das Gespräch in eine Richtung zu lenken!



1.3 Die Probleme definieren

Fragen sind unersetzlich, wenn es darum geht, ein bestimmtes Problem genau zu erfassen. Nur indem wir fragen, gelingt es uns, den Kern eines Problems zu erkennen. Fragen sind überaus nützliche Werkzeuge – gerade für Überzeugungsprozesse. Mithilfe wohl überlegter Fragen erzeugen wir ein Problembewusstsein auf Seiten unseres Gegenübers und schaffen so die Basis für unseren Erfolg.

Idealerweise zielen die Fragen dabei darauf ab, den Gesprächspartner dazu zu bringen, sich selbst über seine Probleme klar zu werden. Selbst wenn unser Gegenüber sein Problem bereits kennt, macht es durchaus Sinn, hier nachzuhaken – der Kunde fühlt sich dann richtig verstanden.



Doch Vorsicht: Vor allem in/bei

- *projektvorbereitenden Besprechungen*
- *Beratungsgesprächen*
- *Verkaufsgesprächen*

ist eine genaue Problemdefinition zwingend.

1.4 Missverständnisse ausräumen

„Wer nicht fragt, bleibt dumm“, heißt es im Titelsong einer berühmten Kindersendung. Wie wahr: Fragen verhindern, dass zwei Protagonisten aneinander vor-

bei reden. Sie helfen uns dabei, Situationen einzuschätzen, Sachverhalte zu klären, Probleme zu präzisieren, Ziele und Motive in Erfahrung zu bringen.

Speziell in einer Beratungssituation gibt es nichts Peinlicheres, als dem Kunden ausführlich von den tollen Eigenschaften eines Produktes vorzuschwärmen, das der gar nicht haben will. Fragen Sie erst, ehe Sie Antworten geben! Es gilt: Die richtige Lösung für das falsche Problem ist schlimmer als die falsche Lösung für das richtige Problem.

Um Missverständnisse im Verlauf eines Gesprächs auszuräumen sind besonders geeignet:

- Situations-/ Informationsfragen
- Verständnisfragen
- Kontroll- bzw. Bestätigungsfragen

1.5 Lösungen finden

Mithilfe gezielter Fragestellungen können wir so viele Informationen über den Kunden/Gesprächspartner sammeln, dass wir ihm am Ende einer Besprechung wirkliche Handlungsalternativen aufzeigen oder anbieten können. Eine lösungsorientierte Fragestrategie bildet auch die solideste Basis für ein kompetentes Verkaufsgespräch. Wer die richtigen Lösungen finden will, darf auf eine ausführliche Bedarfsanalyse nicht verzichten.

Die Lösung eines Problems ist die Hauptfunktion einer zielgerichteten Fragestrategie.

Diese baut auf den anderen Funktionen auf: Wer zu einem erfolgreichen Abschluss kommen will, muss ein Gespräch in Gang bringen und steuern, Probleme definieren und Missverständnisse vermeiden.

1.6 Grundvoraussetzung für gezieltes Fragen: das aktive Zuhören

„Am besten überzeugt man andere mit den Ohren – indem man ihnen zuhört.“ (Dean Rusk)

Kein Gespräch kommt ohne aktives Zuhören aus! Nur wer „richtig“ zuhört, kann „richtig“ fragen und ein Gespräch „richtig“ steuern! Das aktive Zuhören zeigt Ihrem Gesprächspartner, dass Sie sich in seine Situation hineinversetzen und seine Standpunkte nachvollziehen. Dies erzeugt eine positive Gesprächsatmosphäre, schafft Akzeptanz und Vertrauen.

Was ist aktives Zuhören?

Aktives Zuhören baut darauf, den inneren Zustand des Gesprächspartners, seine Bedürfnisse, Gefühle, Empfindungen wahrzunehmen und wieder „zurückzusenden“.

Wie das geht? Ganz einfach ...

Zunächst einmal erfassen Sie alle Botschaften, die Ihnen Ihr Gegenüber übermittelt. Und zwar nicht nur die tatsächlich gesprochenen Worte, sondern auch das „Drumherum“:

- Blick
- Körperhaltung
- Mimik und Gestik

Versuchen Sie nun die Gesamtheit dieser Informationen zu verstehen. Hinterfragen Sie für sich vor allem, was Ihr Gesprächspartner empfindet, und geben Sie ihm dann verbal (und nonverbal) Rückmeldung. So signalisieren Sie Ihrem Partner, dass Sie seine Probleme, Gefühle und Wünsche akzeptieren. Ihr Gegenüber fühlt sich verstanden und ernst genommen.

Methoden & Instrumente

Um Ihrem Gegenüber das notwendige Feedback geben zu können, sollten Sie das ganze Repertoire der Möglichkeiten nutzen:

- Ein Blickkontakt ist Zeichen Ihrer Bereitschaft zur Kommunikation, Ihrer Offenheit gegenüber dem Partner.
- Ihre Gestik bringt Ihre Anteilnahme und Ihre aufnahmebereite Zuwendung zum Ausdruck.