

Von der geschlossenen zur offenen Frage

Als Menschen wollen wir Klarheit, Eindeutigkeit. Vielleicht mit ein Grund dafür, warum wir dazu tendieren, eher geschlossene denn offene Fragen zu stellen.

Hierzu zwei kleine Übungen:

1. Formuliere folgende geschlossene Fragen in offene Fragen um:

- Wollen Sie einen Kaffee?
- Kommen Sie aus Bayern?
- Nehmen Sie die Stelle an?
- Sind Sie zuverlässig?
- Wollen Sie mehr Geld?
- Zweifeln Sie an der Zuverlässigkeit des Kollegen?
- Sprechen Sie Portugiesisch?
- Haben Sie eine gute Ausbildung?



2. Befrage deinen Übungspartner. Stellt euch gemeinsam vor, er ist gerade aus dem Urlaub zurückgekehrt. Befragt ihn zu seinen Erlebnissen.

- Benutzt in euerm ersten „Versuch“ ausschließlich geschlossene Fragen!
- Im zweiten Durchgang formuliert ihr gezielt nur offene Fragen.
- Haltet bitte gemeinsam fest, was ihr dabei feststellt.

Von der geschlossenen zur offenen Frage

Vera Birkenbihl (1946 – 2011) bricht die Einteilung zwischen offenen und geschlossenen Fragen auf und führt den Begriff der „relativ“ geschlossenen und „relativ“ offenen Frage ein.

	Ganz schließende Frage	Relativ schließende Frage	Relativ öffnende Frage	Ganz öffnende Frage
Frage	Haben Sie?	Wann haben Sie...	Was wissen Sie über das Thema xy...	Wie finden Sie allgemein...
Antwort	Ja/Nein	Am 23. Mai	Ich habe Kenntnisse zu x und y. Dabei habe ich mich besonders mit...	Also, ich meine dazu...

Natürlich erkennst du die Wirkung sofort: Je offener die Frage, desto offener sind auch die Antwortmöglichkeiten für den Angesprochenen.

Natürlich gibt es auch hier Ausnahmen.

- ▶ Der „Einsilbige“, der auf offene Fragen immer nur knapp mit einem oder zwei Worten antworten wird.
- ▶ Der „Redselige“, der auch bei geschlossenen Fragen sofort mit einem Schwall von Äußerungen reagiert.

Eine hilfreiche Ergänzung stellt die nachfolgende Matrix dar. Sie verwendet die beiden Dimensionen

- ▶ Handlungsspielraum des Antwortenden und
- ▶ Neuigkeitscharakter der Antwort.



Du erkennst: Je offener die Frage, desto größer ist der Handlungsspielraum des Antwortenden und der Neuigkeitscharakter der Information.

Hierzu noch eine kleine Übung, die dazu dienen soll, deine Fragetechnik zu verbessern.

Formuliere die nachfolgend vorgestellten „Themen“ jeweils in einer anderen Frageform:

Situation 1:

Du möchtest von deinem Kollegen, der gestern ein Seminar zu den Basisstandards im telefonischen Kundenkontakt absolviert hat, etwas über die Inhalte zu den Verhaltensstandards wissen.



Geschlossene Frage:

Schließende Frage:

Öffnende Frage:

Offene Frage:

Situation 2:

Du führst gerade als Personalverantwortlicher ein Einstellungsgespräch, und möchtest von dem Bewerber etwas über seine Belastbarkeit in Erfahrung bringen.

Geschlossene Frage:

Schließende Frage:

Öffnende Frage:

Offene Frage:

Der Fragestift

Lasse uns abschließend noch die eben vorgestellten Frageformen daraufhin untersuchen, wie man sie verbinden kann, oder: wie sie zusammenhängen.

Grundformen der Fragetechnik

Eine Frage ist immer entweder offen, geschlossen oder alternativ formuliert.



Zusatzvarianten

Jede Frage kann zusätzlich zirkulär, hypothetisch, skalierend formuliert sein.

In möchte dies an einem Beispiel demonstrieren: Angenommen, du willst als Führungskraft (im Einkauf) wissen, wie dein Mitarbeiter das soeben vorgestellte Produkt eines Lieferanten einschätzt. Folgende Tabelle zeigt, dass jede offen – alternative – geschlossene Frage zusätzlich auch zirkulär, hypothetisch oder skalierend formuliert sein kann.

offen	zirkulär	hypothetisch	skalierend
„Wie schätzen Sie das Produkt ein?“	„Was meinen Sie, wie Ihr Kollege das Produkt einschätzt?“	„Was meinen Sie, wenn wir das Produkt nächstes Jahr kaufen, wie wird sich der Preis entwickeln?“	„Auf einer Skala 0 (= preiswert) bis 10 (teuer), wie schätzen Sie das Produkt ein?“
alternativ			
„Finden Sie es zu teuer oder zu preiswert?“	„Was meinen Sie, schätzt Ihr Kollege das Produkt als teuer oder zu preiswert ein?“	„Was meinen Sie, wenn wir das Produkt nächstes Jahr kaufen, werden wir es dann als zu teuer oder preiswert einschätzen?“	„Auf einer Skala 0 (= preiswert) bis 10 (teuer), schätzen Sie es eher von 0–4 oder von 5–10 ein?“
geschlossen			
„Ist es Ihrer Meinung nach zu teuer?“	„Was meinen Sie, glaubt Ihr Kollege, dass das Produkt zu teuer ist?“	„Was meinen Sie, wenn wir das Produkt nächstes Jahr kaufen, werden wir es dann als zu preiswert einschätzen?“	„Schätzen Sie es eher preiswert oder teuer ein?“

Nun kommt aber (erschwerend) hinzu, dass man die Formen in der Spitze des Stifts auch noch kombinieren kann. D.h. neben zirkulär, kann man zusätzlich noch hypothetisch – und wenn man es übertreiben will – auch noch zusätzlich skalierend formulieren.

Das sieht dann so aus:

offen	zirkulär	zirkulär und hypothetisch	zirkulär, hypothetisch und skalierend
„Wie schätzen Sie das Produkt ein?“	„Was meinen Sie, wie Ihr Kollege das Produkt einschätzt?“	„Wenn ich morgen Herrn Meier von der Firma Profiplan fragen würde, wie er das Produkt einschätzt, was meinen Sie, würde er sagen?“	„Wenn ich morgen Herrn Meier von Profiplan fragen würde, wie er das Produkt einschätzt, was meinen Sie, wie würde er es auf einer Skala von 1 (sehr gut) bis 6 (schlecht) einordnen?“
alternativ			
„Finden Sie es zu teuer oder zu preiswert?“	„Was meinen Sie, schätzt Ihr Kollege das Produkt als zu teuer oder zu preiswert ein?“	„Wenn ich morgen Herrn Meier von der Firma Profiplan fragen würde, wie er das Produkt einschätzt, was meinen Sie, würde er sagen: Zu teuer oder zu preiswert?“	„Wenn ich morgen Herrn Meier von Profiplan fragen würde, wie er das Produkt einschätzt, was meinen Sie: Mit welcher Wahrscheinlichkeit würde er zu teuer oder zu preiswert sagen?“
geschlossen			
„Ist es Ihrer Meinung nach zu teuer?“	„Was meinen Sie, glaubt Ihr Kollege, dass das Produkt zu teuer ist?“	„Wenn ich morgen Herrn Meier von der Firma Profiplan fragen würde, wie er das Produkt einschätzt, würde er sagen: ‚zu teuer‘?“	„Wenn ich morgen Herrn Meier von Profiplan fragen würde, wie er das Produkt einschätzt, mit welcher Wahrscheinlichkeit würde er sagen: ‚zu teuer‘?“

So, und wenn dir im Anschluss daran der Kopf vor lauter Fragetheorie so richtig raucht, dann wundere dich nicht, das gehört dazu... (außerdem kommen wir nun zur praktischen Anwendung...).

Um die verschiedenen Arten von Fragen zu üben, habe ich für dich einige Beispiele zusammengestellt. Als Beispiele für Fragen, die den Beziehungsaspekt (in eine komplementäre Richtung) lenken, habe ich Suggestivfragen eingefügt.

Viel Spaß beim Ausfüllen!

Übung zur Fragetechnik

Formuliere für jede der folgenden Situationen eine entsprechende Frage.

Fragethema:

Personalchef gegenüber einem Bewerber, wie hoch dieser seine Belastbarkeit einschätzt!

Offene Frage:

Geschlossene Frage:

Suggestivfrage:

Alternativfrage:

Hypothetische Frage:

Zirkuläre Frage:

Skalierende Frage:

Fragethema:

Führungskraft gegenüber einem Teamleiter, wie dieser seine Mitarbeiter motiviert!

Offene Frage:

Geschlossene Frage:

Suggestivfrage:

Alternativfrage:

Hypothetische Frage:

Zirkuläre Frage:

Skalierende Frage:

Fragethema:

Personalchef gegenüber dem Geschäftsführer, wie dieser das aktuelle Betriebsklima einschätzt!

Offene Frage:

Geschlossene Frage:

Suggestivfrage:

Alternativfrage:

Hypothetische Frage:

Zirkuläre Frage:

Skalierende Frage: