



Sprachexperiment

D Konflikt

Was Fragen verraten

Richtiges Fragen will gelernt sein. Dieses Arbeitsblatt stellt Fragetechniken vor. Sie lernen Fragetechniken kennen und können sich in der Folge gegen unfaire Strategien wehren.

1. Offene Fragen

Will ich möglichst viel erfahren, stelle ich Fragen, die eine ausführliche Antwort ermöglichen:

- Können Sie mir bitte erzählen, was vorgefallen ist?
- Warum haben Sie nicht geantwortet?

Zu diesen Fragen gehören die so genannten W-Fragen (vgl. auch Schulbuch Seite 118):

Warum? Was? Wie? Wann? Wer? Wo?

a) Lesen Sie den folgenden Text und suchen Sie die Antworten auf die W-Fragen heraus.

Schreiben Sie diese in die Tabelle.

Affe verübte Überfall auf Supermarkt

Die Polizei staunte nicht schlecht, als sie am vergangenen Samstag zu einem Überfall auf einen Supermarkt im 16. Wiener Gemeindebezirk gerufen wurde: Ein Affe hat sich zuerst in der Obstabteilung selbst bedient und dann, als der Kassier seine Kassa öffnete, mit einem Griff zehn 50-Euro-Scheine entwendet. Der Geistesgegenwart einer Kundin war es zu verdanken, dass der Schimpanse festgehalten werden konnte.

Aufgrund des Halsbandes, das der Affe trug, konnte der Besitzer rasch ausgeforscht werden. Der Schimpanse hatte durch die offen gelassene Tür seines Käfigs entkommen können.

Was ist passiert?	Affe verübt „Überfall“ auf Supermarkt
Wann ist es passiert?	letzten Samstag
Wo ist es passiert?	16. Bezirk in Wien
Wie ist es passiert?	„Selbstbedienung“ in der Obstabteilung, Griff in die Kassa
Warum ist es passiert?	Affe konnte aus seinem Käfig entweichen
Wer war beteiligt?	Affe, Kassier, Kundin



b) Nennen Sie jeweils einen Vorteil und einen Nachteil der offenen Frage.

Vorteil: sinnvoll, wenn man möglichst viele Informationen bekommen möchte

Nachteil: Information muss vermutlich erst sortiert werden, benötigt Zeit

c) Selbst Fragen formulieren

Stellen Sie jemandem in der Klasse eine Frage, die offen formuliert ist. Wenn Sie die Person sind, die gefragt wird, antworten Sie bitte, so ausführlich wie nötig. Wollen oder können Sie die Frage nicht beantworten, begründen Sie das bitte.

2. Geschlossene Fragen

Will ich eine knappe Antwort, stelle ich eine Frage, auf die ein „Ja“, „Nein“ oder eine ähnlich kurze Antwort folgt.

- Haben Sie das E-Mail schon gelesen?

a) Überlegen Sie sich fünf Fragen, die ebenso kurz beantwortet werden können.

Fragen Sie jemanden in der Klasse. Diese Person soll so kurz wie möglich antworten, ohne „Ja“ oder „Nein“ zu sagen. Dann stellt diese Person jemandem anderen auch eine Frage usw.

b) Nennen Sie jeweils einen Vorteil und einen Nachteil der geschlossenen Frage.

Vorteil: eignet sich für rasche Orientierung, gibt schnell Informationen

Nachteil: Hintergrundinformationen/Gründe können nicht erfasst werden

3. Alternativfrage

Sie können wählen: Wollen Sie lieber Obstsalat oder Tiramisu?

Die befragte Person bekommt Antwortmöglichkeiten vorgegeben und soll sich entscheiden. Eine Antwort mit „weder ... noch“ ist möglich.

Manchmal gibt es Tests, die über Alternativfragen versuchen, etwas über eine Persönlichkeit herauszufinden. Z. B.: Was bevorzugen Sie? Hund oder Katze? Star Trek oder Star Wars? Wohnung oder Haus?

a) Überlegen Sie sich mit einer Partnerin oder einem Partner vier Alternativfragen.

individuelle Lösung



4. Kettenfragen

Was hast du da getan? Warum tust du das? Hast du dir eigentlich überlegt, was du da anrichtest? Hast du auch nur einen Moment an mich gedacht? Kannst du nicht ein einziges Mal nachdenken, bevor du so etwas tust?

a) Welcher Eindruck entsteht bei Ihnen, wenn Sie diese Fragen lesen?

z. B.: Vorwurf, Ärger wird Luft gemacht

b) Was denken Sie? Will die Person, die diese Fragen stellt, wirklich jede dieser Fragen beantwortet bekommen?

eher nicht

c) Was könnte der eigentliche Zweck dieser Fragen sein?

Beschwerde über das Verhalten, keine Antwort oder Rechtfertigung, sondern Entschuldigung

d) Wie könnten Sie darauf reagieren?

Was möchtest du wirklich von mir? Bitte sage es mir.

5. Suggestivfragen

Mira fragt ihre Freundin: „Findest du nicht auch, dass meine Präsentation die beste von allen war?“

a) Welche Antwort erwartet bzw. wünscht sich Mira?

Sie will eine Zustimmung und kein ehrliches Feedback.

Suggestivfragen kann man auch abwehren. Hier ein Beispiel dafür: Aleksandar hat ein neues Smartphone. Das Modell ist erst gestern ausgeliefert worden. Jetzt zeigt er es stolz herum.

Suggestivfrage: „Hab ich nicht das coolste Smartphone aller Zeiten?“

Antwort: „Schön, dass es dir gefällt. Ich würde nicht so viel Geld dafür ausgeben wollen.“

b) Überlegen Sie sich selbst eine Suggestivfrage und schreiben Sie dazu eine Antwort, die nicht „in die Falle geht“.

individuelle Lösung



6. Fangfrage

Neugier ist gut, denn so erfahren wir etwas. Aber wir sollten dabei fair sein. Lesen Sie das folgende Gespräch:

Anrufer: Guten Tag, Firma Schmackofein! Wir wollen Ihnen ein wunderbares Angebot machen. Haben Sie und ihre Familie nicht auch oft das Gefühl, dass Sie von den Zutatenlisten mehr verwirrt als informiert werden? Wir hätten da das passende Angebot für Sie: Nur natürliche Zutaten, alles biologisch. Na, wie klingt das?

Kundin: Äh, ehm, eigentlich gut, aber ich wohne alleine.

Anrufer: Wunderbar! Auch für Sie haben wir ganz spezielle Angebote. Da hätten wir wunderbare Kennenlernpakete, auch für Vegetarier. Das ist ja auch so ein gesunder Trend, finden Sie nicht?

Kundin: Ja, schon, aber eigentlich ...

Anrufer: Wie wäre es, wenn Sie uns einfach mal unverbindlich kennen lernen? Ich schicke Ihnen ein Paket mit unseren beliebtesten Schmankerl und Sie zahlen nur 25 € – und das bei einem Produktwert von über 50 €! Und Ihre Adresse ist eh Fasanenweg 17?

Kundin: Woher haben Sie denn meine Adresse?

a) Überlegen Sie, was der Anrufer im Lauf des Gesprächs herausgefunden hat.

die (potenzielle) Kundin lebt allein, sie steht gesunder Ernährung zumindest nicht negativ gegenüber, die Adresse wurde bestätigt

b) Unterstreichen Sie die Fragen bzw. Formulierungen im Text, die dem Anrufer den Zugang zu diesen Informationen verschafft haben.

Finden Sie Antworten für die Kundin, wie sie den Fangfragen entgehen kann.

Sie wollen mir etwas verkaufen, das ich jederzeit frisch am Markt bekommen kann?

Kommen Sie bitte auf den Punkt. Was wollen Sie eigentlich?

Ich bin an keinem Lieferdienst interessiert.

c) Wie könnte das Gespräch weitergehen?

Überlegen Sie sich ein Ende, bei dem der Verkäufer „gewinnt“ und ein Ende, bei dem die mögliche Kundin höflich das Gespräch beendet.

Die Kundin geht auf das Angebot ein oder die Kundin bringt zum Ausdruck, dass sie an dem Angebot nicht interessiert ist, verabschiedet sich und legt auf.



d) Recherchieren Sie, ob solche Anrufe erlaubt sind.

Kann die Kundin auch vom Vertrag zurücktreten? Sie können Ihr AWL-Buch zu Hilfe nehmen.

Generell ist es für Firmen mit Sitz in Österreich verboten, per Telefon (oder Fax oder SMS) zu werben. Ein Vertrag kommt auch nur dann zustande, wenn er schriftlich bestätigt und an den Anbieter zurückgeschickt wird. Es gilt ein 14-tägiges Rücktrittsrecht. Fühlt sich die Kundin zudem durch den aggressiven Werbestil belästigt, fällt das unter unlauteren Wettbewerb.

7. Unterstellungsfrage

Wenn Fragen bereits eine Behauptung enthalten, wird der befragten Person gleichzeitig etwas unterstellt.

a) Lesen Sie die Fragen und notieren Sie, was hier unterstellt wird.

Nun, Sie sind ja bei der Berufsreifeprüfung nicht und nicht weitergekommen, wie kommt denn das?

Die Person hat sich bei den Prüfungen für die Berufsreifeprüfung Zeit gelassen und war nicht engagiert dabei. Vielleicht mussten Prüfungen auch wiederholt werden.

Wie gehen Sie als Lehrer mit der ständig zunehmenden Respektlosigkeit Ihrer Schülerinnen und Schüler um?

Schülerinnen und Schüler werden immer respektloser und so sieht das auch der Lehrer.

8. Gegenfrage

Gegenfragen verschaffen einem ein bisschen Zeit zum Nachdenken. Sie können auch dazu führen, dass die fragende Person die Frage nochmal formulieren muss und damit auch konkreter wird.

a) Überlegen Sie zu den oben angeführten Unterstellungsfragen Gegenfragen.

individuelle Lösung



Fragetechniken richtig einzusetzen, sind ein wesentlicher Bestandteil gelungener Kommunikation. Daher geht es bei diesen Übungen einerseits darum, Fragetechniken passend einzusetzen, andererseits sollen auch so genannte unfaire Fragestrategien erkannt werden, um mit ihnen entsprechend umgehen zu können. Das stärkt die kommunikative wie auch die persönliche Kompetenz.

Konfliktübung

In Konfliktsituationen arbeiten wir mit diversen unfairen Strategien. Wir nutzen unfaire Fragen, machen Vorwürfe und hören oft nicht richtig zu.

- Was nervt Sie?
- Was löst Konflikte aus?
- Was brauchen Sie, um Konflikte zu beenden?

a) Schreiben (oder kleben) Sie alles, was Sie nervt auf die linke Seite der Tafel oder eines Plakats.

Alles, was hilft, Konflikte zu bereinigen, schreiben (oder kleben) Sie auf die rechte Seite. Diskutieren Sie gemeinsam Lösungen. Stellen Sie gegebenenfalls Regeln auf.

Alternativ: Jede bzw. jeder schreibt für sich auf, was sie bzw. er in Zukunft zur Konfliktlösung (oder dazu, dass ein Konflikt gar nicht erst eskaliert) beitragen möchte.

Diese Übung ist dafür geeignet, Konflikte in der Klasse zu bearbeiten, aber auch persönlich zu erkennen, was bei einem selbst die Auslöser für Konflikte sein können. Wird das benannt, können Auswege gefunden werden. Lösungskompetenzen zu entwickeln, hat einen deutlich positiven Einfluss auf den beruflichen Erfolg und die berufliche wie persönliche Zufriedenheit.