

Uwe Straß

Hilfreiches Fragen

Praxishandbuch für hilfreiche Gespräche
in Lern- und Veränderungsprozessen



Fragetechniken und Fragen für
Psycholog/innen, Pädagog/innen, Lehrer/innen, Trainer/innen
und Moderator/innen sowie andere professionelle
Gesprächsführer/innen

Hilfreiches Fragen
Praxishandbuch für hilfreiche Gespräche in Lern- und
Veränderungsprozessen

© 2007, Uwe Straß, www.hilfreichesfragen.de

Über alle Rechte der deutschen Ausgabe verfügt Uwe Straß. Alle Rechte der Wiedergabe, auch auszugsweise und in jeder Form, liegen beim Autor.

Herstellung und Verlag: Books on Demand GmbH, Norderstedt

Cover, Abbildungen, Satz und Layout,: Uwe Straß

ISBN: 978 - 3 - 8334 - 8385 - 1

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek:
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbiografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Straß, Uwe:

Hilfreiches Fragen. Praxishandbuch für hilfreiche Gespräche in Lern- und Veränderungsprozessen.

Herstellung und Verlag: Books on Demand GmbH, Norderstedt, 2007

ISBN: 978 - 3 - 8334 - 8385 - 1

Inhaltsverzeichnis

Begleitservice zum Buch „Hilfreiches Fragen“..... 10

Korsische Kiefernwickler: Fragen statt Wegweiser 11

0. „Warming Up“: ein paar Fragen zu Beginn 18

Sprache als Werkzeug für Veränderungsprozesse..... 19

Gesprächsführung zwischen „Fragen“ und „Antworten“ 20

Für wen und wozu stellen Sie Fragen? 21

Fragen zwischen bekannten und neuen Antworten 22

Welchen Gesprächsstil haben Sie als hilfreich erlebt? 23

Erste wichtige Fragen und Ausblick..... 24

**1. Zwischen „Äußerungen“ und „Innerungen“:
ein Modell des Fragens..... 25**

A: Ist Kommunikation überhaupt möglich? 26

Kommunikation zwischen „Äußerungen“ und „Innerungen“ 26

Kommunikation als Brücke zwischen zwei Welten 28

Eigene Grenzen, eigene Verantwortung als Gesprächsführer/in 29

Veränderungs- und Lernprozesse in professionellen Gesprächen 30

Brückenbau und Unterschiedsproduktion 30

B: „Antworten geben“ oder „Fragen stellen“? 32

„Antworten geben“ - „antwortende Haltung“ 32

„Fragen stellen“ - „fragende Haltung“ 34

Probleme mit Hausaufgaben - Antworten oder Fragen? 34

C: Fragen 36

Fragen als neurologischer Scheinwerfer 36

Strategische Fragen 37

Hilfreiche Fragen 41

Zwei zentrale Prozesse:

Entwicklung von Fragen und aktives Zuhören..... 42

D: Zusammenfassung: ein Modell des Fragens 44

Exkurs

„Die Grenzen deiner Fragen, sind die Grenzen deiner Welt!“ 47

Exkurs: „Irgendwie ist Herr Müller doch gestört!“	50
2. Fragen im Arbeitsprozess.....	55
<i>A: Taschenlampen und Aspirin</i>	<i>56</i>
Fragen als Mittel der Gesprächsführung, eine Übung vorweg	56
Worauf richten Sie Ihre Taschenlampe bzw. den Fokus?.....	57
Exkurs: „Eigene Ideen oder Aspirin?“.....	59
Fragen im Arbeitsprozess	62
Bevor Sie weiterlesen...	63
<i>B: Einstieg, Auftragsklärung und Beziehungsgestaltung</i>	<i>64</i>
Einstiegshypothesen und Einstiegsfragen.....	64
Übung: Einstiegsfragen und Einstiegshypothesen.....	67
Fragen zur Beziehungsgestaltung und Auftragsklärung	68
Exkurs: „Warum die Titanic sank und was wir daraus lernen können.“.....	69
Fragende Haltung - Haltung des Nicht-Wissens	71
Zwischen Besuch und (Zusammen-) Arbeit.....	73
Besucher/innen, Fremdkläger/innen, Kolleg/innen, Kund/innen	74
Mit wem haben Sie es zu tun?.....	75
Fragen zur Vorgeschichte, Überweisungskontext und Beziehungsgestaltung	75
Fragen für Fremdkläger/innen.....	76
Fragen für Kolleg/innen.....	77
Fragen für Kund/innen	78
Wer will was von wem? Fragen zur Auftragsklärung	79
Exkurs: „Auftragskonflikte: Wer will eigentlich was von wem?“.....	80
Ziele formulieren.....	82
<i>C: Schließende und Öffnende Fragen.....</i>	<i>86</i>
Anregung - Reflexion Schließende und öffnende Fragen	87
Schließende Fragen	87
Wie macht man aus schließenden Fragen öffnende Fragen?	88
Öffnende Fragen	89
Öffnende Fragen schaffen Unterschiede in der Beobachtung und Wahrnehmung, lassen Kontextfaktoren deutlich werden.....	90
Öffnende Fragen klären „Containerbegriffe“ und Negationen.....	91
Öffnende Fragen erweitern oder reduzieren Komplexität.....	93

Öffnende Fragen beleuchten die Art und Weise, wie jemand seine Wirklichkeit wahrnimmt und erlebt	94
Öffnende Fragen erlauben den Blick auf neue Möglichkeiten	95
„Warum? Wieso? Weshalb?“ - nicht wirklich öffnende Fragen	96
<i>D: Hilfreiche Fragen zwischen „Problem-Lösen“ und „Lösungen finden“</i>	
Exkurs „Helfen als Problemlösen“ - ein medizinisches Modell.....	100
Mögliche Be-deutungen und Auswirkungen problemorientierter Fragen	102
Mögliche Anschlussfragen nach Problemschilderungen	108
Exkurs: Eigene Standortbestimmung zwischen Problem- und Lösungsorientierung	110
Helfen als „Lösungen finden“	112
Lösungsorientierte Fragen - Lösungssprache.....	114
<i>E: Lösungsorientierte Fragen.....</i>	
Vom Minus zum Plus – Ressourcen statt Defizite erfragen.....	116
Exkurs: Ressourcen hat man nicht - Ressourcen aktiviert man.....	118
Was soll nicht verändert werden? Bisherige erfolgreiche Lösungen.....	122
Fragen, die helfen die eigene Kraft und Stärke zu würdigen	123
Fragen nach zur Verfügung stehenden Ressourcen	123
Fragen nach der Nützlichkeit von Problemen - Probleme als Ressource.....	124
Die beziehungsgestaltende Funktion von Problemen: Zirkuläre Fragen.....	127
Ein Beispiel: „Helmut weint.“.....	128
Mögliche Inhalte zirkulärer Fragen	130
Skalenfragen	132
Arbeiten mit Skalenfragen, Skalenfragen als Anschlußfragen	135
Fragen nach Ausnahmen.....	137
Zufällige oder selbst bewirkte Ausnahmen?	139
Fragen, die helfen die eigene Kraft und Stärke zu würdigen	113
Die Wunderfrage.....	141
Gestaltung von Wunderfragen	143
Ergänzung der Wunderfrage durch Fragen nach Ausnahmen und Konkretisierungen	144
Wohl formulierte Ziele	144
Ungewöhnliche und überraschende Fragen	146

„Die positive Kraft des negativen Denkens“:	
Verschlimmerungsfragen.....	147
Weitere Fragen Perspektivenwechsel:	
„Problemopfer – Problemtäter“ wechseln.....	149
Verhalten als Entscheidung.....	149
Fragen nach der Nützlichkeit von Problemen.....	150
Exkurs: „Was kann man tun, damit Probleme chronisch werden?“.....	151
<i>F: Fragen zur Auswertung und zum Transfer.....</i>	<i>153</i>
Wo stehen wir gerade?	
Rückmeldungen und Auswertungen zwischendrin.....	153
Skalenfragen zur Auswertung von Gesprächen und zur Beurteilung der Umsetzung.....	154
Wiederholungen und Zusammenfassungen als Vertiefung.....	155
Der nächste erste (kleine) Schritt.....	155
Zirkuläre Fragen zum Transfer.....	156
<i>H: Hilfreiches Fragen in der Arbeit mit Gruppen.....</i>	<i>158</i>
Ich, Wir, Thema	
- Beziehungsgestaltung und Auftragsklärung in Gruppen.....	159
Von Einzelgesprächen zu Gruppengesprächen, vom Ich zum Wir.....	161
Fragen im Arbeitsprozess mit Gruppen – Anmerkungen.....	165
a) Die Gruppe als Ressource.....	165
b) Fragen zwischen Gespräch und Arbeitsauftrag.....	166
c) Antworten: öffentlich oder nicht öffentlich?.....	167
d) Fragen und Antworten: exemplarisch oder parallel ?.....	168
Anregungen für die methodische Umsetzung einzelner Fragetechniken.....	169
3. Zwischen Ankoppeln und stören: die Frage nach der Frage (Anschlussfragen).....	172
<i>A: Seitenwechsel im Modell des Fragens: umschalten vom Fragen zum „Hilfreichen Aktiven Zuhören“.....</i>	<i>173</i>
Suchprozesse zwischen vertrauten und neuen Antworten.....	174
Unterstützung der Gesprächspartner/in durch „Runterschalten“ und Umschalten auf „Hilfreiches Aktives Zuhören“.....	174
Was ist und wie wirkt „Hilfreiches Aktives Zuhören“?.....	174
Unterschiedsbildung zwischen ankoppeln und (ver-) stören.....	176
„Hilfreiches Aktives Zuhören“ ist mehr als nur eine Technik.....	177
Wertschätzung, Akzeptanz und einführendes Verstehen.....	178

Stören mit Respekt: (wertschätzende) Respektlosigkeit, Neutralität und Neugier	179
<i>B: Praktische Aspekte zum Hilfreichen Aktiven Zuhören und zur Entwicklung von Anschlussfragen</i>	<i>181</i>
Unterscheidung: beobachten, beschreiben, interpretieren.....	181
„Wenn keine Antwort kommt, haben Sie eine besonders hilfreiche Frage gestellt!“ - Umgang mit Schweigen.....	182
Umgang mit eigenen inneren Dilemmata	184
Fokussierung der eigenen Aufmerksamkeit.....	185
Techniken des „Hilfreichen Aktiven Zuhörens“	188
Aufgreifen von Schlüsselbegriffen.....	191
Bilder und Metaphern mit Fragen aufgreifen.....	193
Von der Beerdigung zum Leichenschmaus: ein Beispiel.....	194
„könnte“, „würde“, „sollte“, „man“ und „nie“ - Aufgreifen sprachlicher Muster	194
„Ich bin ... Ich mache“ - Verflüssigung von Eigenschaften und Generalisierungen	195
„Man“, „alle“, „nie“, „immer“ und „niemand“	196
„Könnte“, „würde“, „sollte“ - (konjunktive) indirekte Formulierungen....	196
Gedankenlesen	197
4. Anhang: Literatur bis Internet.....	199
Wie nutzen Sie ein Literaturverzeichnis?	200
Literaturverzeichnis.....	200
Abbildungsverzeichnis	207
Links & Downloads	209
Dieses Buch haben andere geschrieben.....	210
Index.....	212