

„Die Grenzen deiner Fragen,  
sind die Grenzen deiner Welt.“

(in Anlehnung an L. Wittgenstein)

für Angelika und Jonas

## **Hilfreiches Fragen**

### **Praxishandbuch für hilfreiche Gespräche in Lern- und Veränderungsprozessen.**

Fragen wirken wie neurologische Scheinwerfer: sie beleuchten bestimmte Aspekte und Themen. Dadurch ermöglichen sie neue Blickwinkel und eröffnen den Raum für hilfreiche Lern- und Veränderungsprozesse. Egal ob Sie unterrichten, beraten, trainieren, moderieren, coachen oder therapieren - mit „Hilfreichen Fragen“ gestalten Sie erfolgreich Lern- und Veränderungsprozesse.

Dieses Praxishandbuch zeigt auf, was beim Fragen und Antworten passiert („Modell des Fragens“). Konkret und praxisnah werden die wichtigsten hilfreichen Fragetechniken für die unterschiedlichen Gesprächsphasen vorgestellt.

Doch was kommt nach der Frage? Lernen Sie mit Hilfe unterschiedlicher Techniken des „Hilfreichen Aktiven Zuhörens“, wie Sie die Frage nach der Frage („Anschlussfragen“) entwickeln und so hilfreiche Gespräche führen. Mit vielfältigen Übungen ausgestattet, setzen Sie die dargestellten Inhalte sofort in Ihrem Arbeitsalltag um.

Mit zahlreichen Abbildungen sowie 20 Übungsblättern, die Sie auf der begleitenden Website [www.hilfreichesfragen.de](http://www.hilfreichesfragen.de) herunterladen können, ist dieses Praxishandbuch Leitfaden und Arbeitsbuch zugleich.

### **Uwe Straß**

Diplompädagoge, systemischer Therapeut und Berater (SG)  
seit vielen Jahren in unterschiedlichen Bereichen der Erwachsenenbildung  
tätig: als Trainer, Coach und Supervisor.

[www.uwestrass.de](http://www.uwestrass.de)

[www.hilfreichesfragen.de](http://www.hilfreichesfragen.de)

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](http://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  
Nationalbibliografie; 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
<b>Korsische Kiefernwickler: Fragen statt Wegweiser.....</b>	<b>11</b>
<b>0. „Warming Up“: ein paar Fragen zu Beginn.....</b>	<b>18</b>
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
<b>1. Zwischen „Äußerungen“ und „Innerungen“: ein Modell des Fragens .....</b>	<b>25</b>
<i>A: Ist Kommunikation überhaupt möglich? .....</i>	<i>26</i>
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
<i>B: „Antworten geben“ oder „Fragen stellen“? .....</i>	<i>32</i>
„Antworten geben“ - „antwortende Haltung“ .....	32
„Fragen stellen“ - „fragende Haltung“ .....	34
Probleme mit Hausaufgaben - Antworten oder Fragen?.....	34
<i>C: Fragen.....</i>	<i>36</i>
Fragen als neurologischer Scheinwerfer .....	36
Strategische Fragen.....	37
Hilfreiche Fragen .....	41
Zwei zentrale Prozesse:	
Entwicklung von Fragen und aktives Zuhören .....	42
<i>D: Zusammenfassung: ein Modell des Fragens .....</i>	<i>44</i>
 Exkurs	
„Die Grenzen deiner Fragen, sind die Grenzen deiner Welt!“ .....	47

Exkurs: „Irgendwie ist Herr Müller doch gestört!“ .....	50
<b>2. Fragen im Arbeitsprozess.....</b>	<b>55</b>
<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 Bedeutungen 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> .....	153
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> .....	158
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> .....	173
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
<b>4. Anhang: Literatur bis Internet.....</b>	<b>199</b>
Wie nutzen Sie ein Literaturverzeichnis? .....	200
Literaturverzeichnis .....	200
Abbildungsverzeichnis.....	207
Links & Downloads .....	209
<b>Dieses Buch haben andere geschrieben.....</b>	<b>210</b>