

Offene Fragen lassen dem Befragten einen Spielraum für die Antwort. Sie beginnen mit einem Fragewort (wozu, weshalb, womit, wieso, wie usw.) und können nicht mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden. Offene Fragen sind gut geeignet, wenn umfassende Informationen erfragt werden sollen. Am Anfang eines Gesprächs oder bei schüchternen Mitarbeitern sind sie ein bewährtes Mittel, um das Gespräch in Gang zu bringen. *„Welche Erfahrungen haben Sie mit Excel?“*

Geschlossene Fragen beginnen mit einem Verb oder Hilfsverb. Sie lassen sich mit "ja" oder "nein" beantworten. Sie eignen sich zur Steuerung von Gesprächen und als Entscheidungsfragen. Zu viele geschlossene Fragen erwecken jedoch beim Gegenüber den Eindruck, sich in einem Verhör zu befinden, und provozieren daher Ablehnung. *„Haben Sie Erfahrung mit Excel?“*

Steuerungsfragen (hinführende Fragen) sollen den Gesprächspartner auf den erwünschten Gesprächspunkt (Sachverhalt) hinlenken. *„Wie sah es in Ihrem früheren Betrieb mit der Arbeitszeit aus?“*

Alternativfragen (Entscheidungsfragen) geben dem Befragten mit der Fragestellung Wahlmöglichkeiten für die Antwort vor. Bei richtiger Anwendung fällt die Antwort für den Fragesteller immer positiv aus. *„Möchten Sie zunächst lieber am Projekt A oder am Projekt B mitarbeiten?“* *„Möchten Sie zwei oder drei Eier in Ihren Cocktail?“*

Kontrollfragen dienen dazu, festzustellen, ob die Partner einen Gedankengang mit vollzogen haben oder ob best. Informationen oder Gesprächsergebnisse richtig verstanden wurden. Sie eignen sich auch für den Abschluss eines Gesprächs bzw. eines Teilabschnitts. *„Wir sind uns also einig, dass Sie zunächst in der Projektgruppe A beginnen werden?“*

Ablenkungsfragen (weiterführende Fragen) leiten zu einem neuen Aspekt über, ohne dass auf die vorhergehenden Aussagen (Einwände, Behauptungen) eingegangen wird. Dadurch können - falls erwünscht - Diskussionen mit dem Partner oder Korrekturen seiner Aussagen vermieden werden. *Mitarbeiter: „Ich nehme an, dass ich den Firmenwagen auch privat nutzen kann.“ / Vorgesetzter (der auf diese Frage nicht vorbereitet ist): „Was für ein Auto fahren Sie eigentlich privat?“*

Provozierende Fragen sollen die Gesprächspartner aus der Reserve locken und damit die Diskussion in Gang bringen. Sie werden benutzt, um dem Partner Infos herauszulocken, die er sonst vermutlich zurückgehalten hätte. Wegen des negativen Einflusses auf die Gesprächsatmosphäre und der besonderen Situation sollten provozierende Fragen nur in Ausnahmefällen eingesetzt werden. *„Mussten Sie bei Ihrer früheren Tätigkeit auch einmal wirkliche Entscheidungen treffen?“*

Motivationsfragen (stimulierende Fragen) sollen durch "partnerfreundliche" Formulierungen (Streicheleinheiten!) das Gesprächsklima positiv beeinflussen. Sie werden allerdings häufig als manipulativ (unehrlich) oder als ironisch empfunden. *„Würden Sie mit Ihrer großen Erfahrung mit Excel zunächst in der Arbeitsgruppe D arbeiten?“*

Suggestivfragen beinhalten eine Meinung und sollen bewirken, dass sich die Befragten dieser Meinung anschließen. Die Beeinflussung wird durch die Wörter „doch“, „auch“, „sicher“, „ebenfalls“ usw. erreicht. Wegen ihres manipulativen Charakters stoßen Suggestivfragen leicht auf Ablehnung und sollten nach Möglichkeit vermieden werden. *„Es macht Ihnen doch sicherlich nichts aus, gelegentlich einmal länger zu arbeiten?“*

Bei einer **Gegenfrage** (Rückfrage) wird eine Frage des Partner nicht beantwortet, sondern mit einer Gegenfrage reagiert. Das verschafft in jedem Fall einen Zeitgewinn; außerdem bewirkt die Gegenfrage in vielen Fällen, dass die ursprüngliche Fragestellung abgewandelt wird, bzw. völlig verloren geht oder vom Fragesteller selbst beantwortet wird. Oft erbringt die Gegenfrage auch zusätzliche Informationen, an denen sich die spätere Antwort orientieren kann. Die Gegenfrage kann destruktiven Charakter haben oder als unhöflich empfunden werden. Deshalb sollte sie nur in Engpasssituationen eingesetzt werden. Die beiden einfachsten Formen der Gegenfrage liegen vor, wenn Sie so tun, als ob Sie die Frage Ihres Partners akustisch oder inhaltlich nicht verstanden hätten. *„Wie bitte? Wie meinen Sie das?“* Über diese „Notlösungen“ hinaus können mit der Gegenfrage ganz bestimmte Absichten verfolgt werden, s. auch Ablenkungsfrage / Kontrollfrage / Suggestivfrage / Alternativfrage