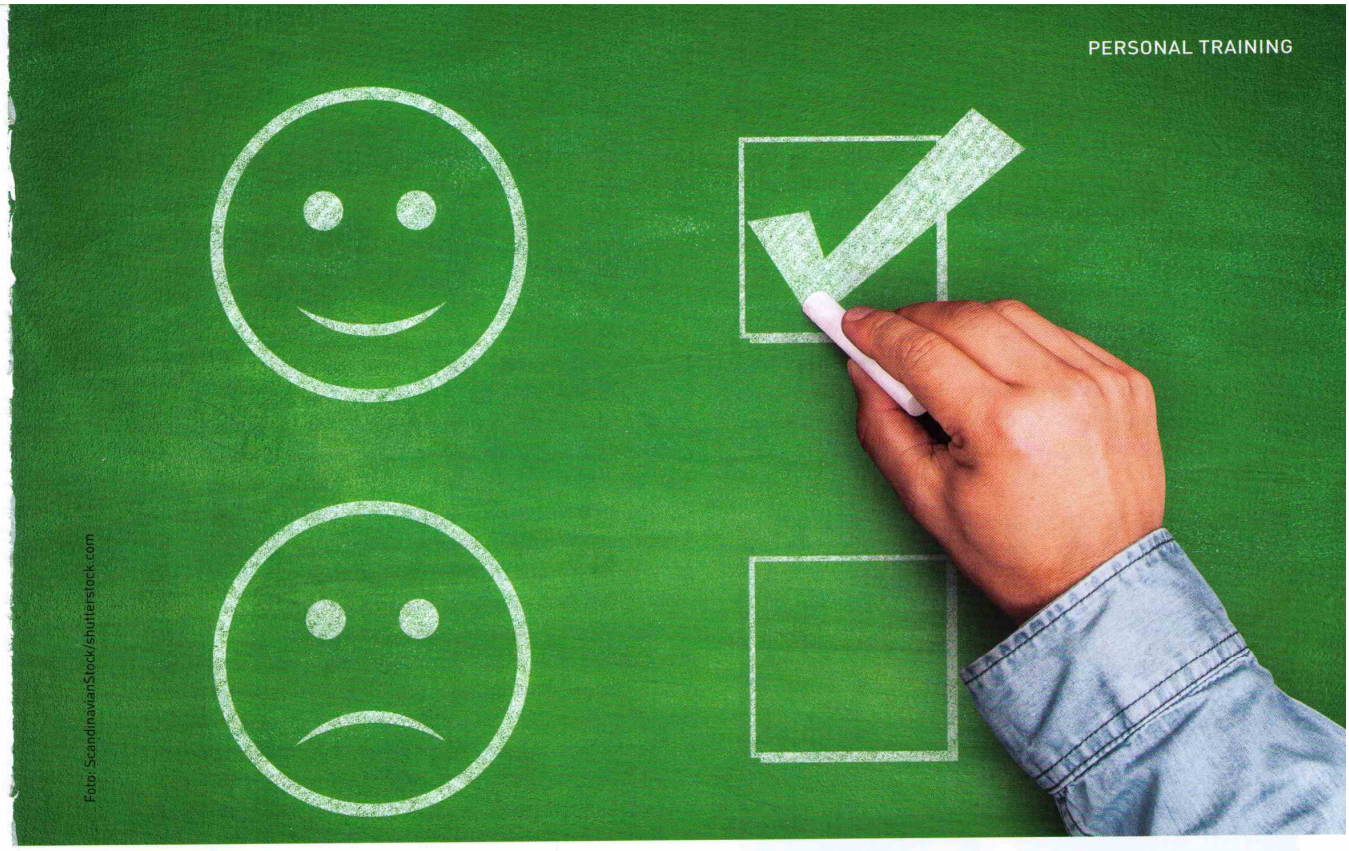

Foto: ScandinavianStock/shutterstock.com

Stell die richtigen Fragen!

7 Gebote der optimalen Fragetechnik im Personal Training

Eng verbunden mit dem allgemeinen Trend zu Fitness und Bewegung ist die rasante Entwicklung einer speziellen Klientel: die der Personal Trainer. Eine besondere Gruppe von Kunden möchte nicht in der großen Masse trainieren, sondern sucht den individuellen Kontakt und die exklusive Betreuung durch einen einzigen Trainer. Die kommunikative Kompetenz des Trainers spielt hier eine tragende Rolle

Kunden, die sich für Personal Training entscheiden, sind oftmals beruflich erfolgreiche Menschen, die Fachleute auf ihrem Gebiet sind und selbst auch nur von Fachleuten betreut werden möchten. Außerdem sind sie es im Kontakt mit Kunden oder Kollegen gewohnt, die volle Aufmerksamkeit zu haben. Last but not least haben sie wenig Zeit, d.h., die angestrebten Ziele müssen in einem überschaubaren zeitlichen Rahmen erreicht und stabilisiert werden.

Neben dem Fachwissen des Personal Trainers spielen bei dieser „gehobenen" Klientel besonders kommunikative Kompetenzen eine entscheidende Rolle:

- Auf der Beziehungsebene geht es darum, Vertrauen zum Kunden aufzubauen und ihm das Gefühl zu geben, dass er willkommen und in besten Händen ist.
- Rein fachlich geht es darum, die Ziele des Kunden zu klären und seine aktuelle Fitness abzufragen.

Die 7 Gebote

1. Gebot: Fragen, fragen, fragen!

Als „Expertenfalle" bezeichnen Fachleute das Phänomen, dass „vermeintliche" Experten ihren Kunden umso weniger Fragen stellen, desto erfahrener sie werden. Im Laufe der Zeit nehmen Fragen immer weniger Raum in ihrer Kommunikation mit dem Kunden ein. An ihre Stelle treten Aussagen und/oder Erfahrungsberichte („Ja, das kenne ich, weil ...) und Appelle („Da sollten Sie ...!").

Diesem Phänomen kann man relativ einfach durch die Verwendung eines Fragebogens vorbeugen – denn dadurch sind bereits eine Fülle von Fragen vorgegeben.

Faustregel 1: Wer fragt, der wirkt als Experte.

2. Gebot: Frage stellen – Mund halten – zuhören.
Viele Frager können die Antwort des Gegenübers kaum abwarten, um schon die nächste Frage zu stellen. Das mag am Anfang noch interessiert und energetisch wirken, mit der Dauer ist es aber für den Kunden ermüdend und mancher fühlt sich dann eher ausgefragt und erschlagen.
Nach jeder Frage erst mal Blickkontakt zum Kunden aufnehmen und mindestens drei Sekunden abwarten. Den Kunden anfangen lassen zu reden. Stockt er, dann auch nicht gleich „reingehen" und die nächste Frage stellen, sondern einfach mit (sog. verbalen Zuhörgesten) „Hm", „Ja"

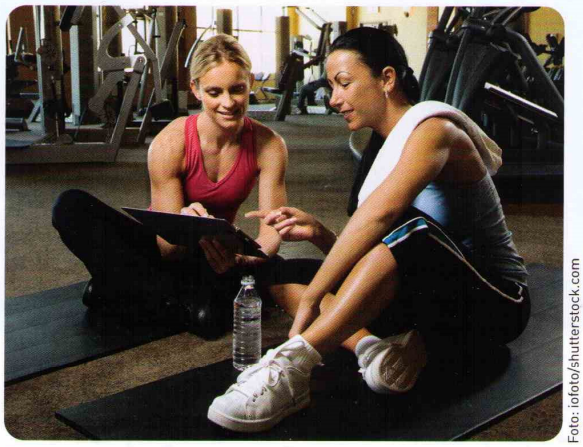
Foto: iofoto/shutterstock.com

Die kommunikative Kompetenz des Personal Trainers spielt eine tragende Rolle

oder „Ok" unterstützen und die Pause aushalten. Oft kommen wesentliche Aspekte erst beim zweiten Anlauf ans Tageslicht.

Faustregel 2: Frage stellen, Mund halten, drei Sekunden warten!

3. Gebot: Fragen knapp formulieren – in der Kürze liegt die Würze.
Viele Fragen, die wir im Alltag formulieren, sind zu lang: „Wenn Sie Ihr Essverhalten im Alltag beschreiben würden, essen Sie dann viele Mahlzeiten über den Tag verteilt, also vormittags, mittags, am Nachmittag und abends, oder konzentrieren Sie sich auf einige wenige Mahlzeiten? Und wie geht es Ihnen damit?"

Die Folgen solcher Bandwurmsätze liegen auf der Hand: Der Befragte vergisst am Ende der Frage, was er alles gefragt wurde, und er sucht sich den Aspekt heraus, auf den er am liebsten antworten will. Außerdem kommt er sich vielleicht zugetextet vor.

Unsere Sätze sind umso verständlicher, je kürzer wir sie formulieren. Andreas Patrzeks persönliche These in diesem Zusammenhang lautet: „Die ideale Frage umfasst genau sieben Worte." (Orientiert an der Subjekt-Prädikat-Objekt-Grundstruktur der deutschen Sprache.) Formuliere lieber mehrere aufeinander aufbauende kurze Fragen, als eine lange. Kurz = prägnant.

Faustregel 3: Ideale Fragen kommen mit sieben Worten aus.

4. Gebot: Suggestive Fragen – wie wir das herausfragen, was wir hören wollen.
„Und Sie haben wahrscheinlich auch beim Bergabgehen stechende Knieschmerzen – oder?" Solche Fragen nennt man suggestiv – und in der Realität nehmen sie einen (zu) großen Raum unseres Frageverhaltens ein. Suggestiv bedeutet, dass bereits in der Frage eine erwünschte (bzw. erwartete oder vermutete) Antwort vorgegeben wird. Mit suggestiven Fragen erfährt man als Fragender nichts Neues. Man erhält vielmehr genau die Antwort, die man vorgibt. Dabei übt man auf sein Gegenüber Druck aus – nämlich in der geforderten Richtung zu antworten. Suggestive Fragen wirken also in der Summe nur kontraproduktiv: Auf der Sachebene informationsverschleiernd und auf der zwischenmenschlichen Ebene beziehungsgefährdend.

Natürlich gibt es auch Ausnahmesituationen, in denen suggestive Fragen nicht schädlich sind. Wenn der Trainer z.B. nach einer anstrengenden Übung seinen Kunden fragt: „Und, war das wirklich so schlimm, ging doch, oder?" Das sind aber eher die Ausnahmen und fallen unter die Rubrik „Motivationsrede".

Faustregel 4: Suggestive Fragen sind ein No-Go!

5. Gebot: Viel mehr offene Fragen stellen.
„Sind Sie mit den Veränderungen zufrieden?" Dies ist ein Beispiel für eine **geschlossene Frage**. Geschlossene Fragen erwarten feste Antworten wie Ja oder Nein. Die positive Folge der engen Antwortmöglichkeit ist, dass man eine präzise Auskunft erhält. Nachteil: Der Befragte kann sich leicht ausgefragt fühlen. Zudem erhalten Sie durch die Antworten keine neuen, weiterführenden Informationen.

„Wie zufrieden sind Sie mit den ersten Veränderungen?" – Dies ist eine **offene Frage**. Offene Fragen beginnen meist mit den bekannten „W"-Fragewörtern, also mit „was", „wie", „welche", „wobei", „wodurch" usw. Der Befragte kann inhaltlich und vom Umfang so antworten, wie er will. Der einzige Nachteil: Es besteht das Risiko, dass sich der Befragte in Nebensächlichkeiten verliert und gar nicht mehr zu reden aufhört. Offene Fragen erfordern also vom Fragenden eine hohe Konzentration und ein stetiges „Mitscannen" des Gesprächsverlaufs. Wenn die Antwort zu lange wird, unterbreche einfach höflich und fasse zusammen bzw. stelle eine Detailfrage.
Als Faustregel kann man sagen, dass 80 Prozent aller Fragen besser offen statt geschlossen formuliert sein sollten.

Faustregel 5: Jede Frage muss mit W beginnen.

6. Gebot: „Warum"-Fragen vermeiden.

„Warum haben sich Ihre Knieschmerzen diese Woche nicht gelindert?" – Für viele wird sich diese Frage zu Beginn einer Sitzung eher bedrängend – mit leicht vorwurfsvollem Unterton – anhören. Die klassische „Warum"-Frage wird vom Gesprächspartner oftmals als ausfragend, anklagend bzw. verhörend empfunden. Die Folgen sind häufig Widerstände, Verärgerung und/oder Rückzug. Welche sinnvollen Alternativen gibt es nun? Wohlgemerkt: Es geht nicht darum, den inneren Sinn der Frage zu verändern, es geht nur um eine andere Formulierung, die den Verhörcharakter reduziert.

Eine erste und relativ einfache Möglichkeit besteht darin, das „Warum" schlicht durch ein „Weshalb" zu ersetzen. Damit ist zwar noch nichts Weltbewegendes geschehen, aber allein das Wort klingt weicher im Vergleich zu „Warum".

Wesentlich besser ist es, offene Formulierungen zu verwenden:

- Was war ausschlaggebend ...?
- Wodurch wurde dies ausgelöst ...?
- Worin sehen Sie die Ursachen ...?
- Was veranlasste Sie ...?
- Was ging in Ihnen vor, als Sie ...?
- Wodurch gelangten Sie zu ...?
- Was ging dem voraus ...?
- Wie entwickelte sich dies ...?
- Wie kam es dazu ...?
- Welche Umstände waren ausschlaggebend ...?
- Welche Gegebenheiten spielten eine Rolle ...?
- Welche Faktoren sind verantwortlich ...?

Faustregel 6: „Warum"-Fragen umformulieren.

7. Gebot: Mut zum Nachfassen.

Jede Antwort enthält durch die verwendeten Worte eine Vielzahl von Botschaften, die man mit den passenden Fragen analysieren und klären kann. Z.B. gibt der Kunde auf die Frage: „Wie erleben Sie denn Ihre Knieschmerzen, wenn Sie längere Strecken mit dem Auto fahren?", die Antwort: „Ja, das erlebe ich dann meist schon als stark eingeschränkt und schmerzhaft." Frage stattdessen: „Wie stark eingeschränkt?" oder „Was verstehen Sie unter eingeschränkt und schmerzhaft?"

Fragen, die fast immer möglich sind, lauten:

- Was verstehen Sie unter ...?
- Was meinen Sie mit ...?
- Was bedeutet ...?
- Was verbinden Sie mit ...?

Faustregel 7: Nachfragen!

Andreas Patrzek | Der Diplom-Psychologe und Betriebswirt (VWA) hat sich mit seinen Institut Questicon auf das Themengebiet Gesprächsführung und Fragetechnik spezialisiert. Sein Fachbuch „Fragekompetenz für Führungskräfte" – das Standardwerk in diesem Bereich – liegt mittlerweile in der 6. Auflage vor. Er führt Einzelcoachings, Seminare und Vorträge durch und ist bundesweit bei renommierten Firmen und Organisationen tätig (u.a. Bayerischer Oberster Rechnungshof, Bosch, Stadtwerke München, Hypo-Vereinsbank, Vodafone ...); www.questicon.de

Bernhard Schwarz | Der Knie-Performer ist Spezialist für die Rehabilitation von Knieverletzungen bei Unternehmern in München und Mitglied der Deutschen Kniegesellschaft e.V.

Sonderdruck aus: