



Wie fragen Sie im Lehrgespräch und innerhalb der Vier-Stufen-Methode?

Was sind offene Fragen?

Die richtigen Fragen stellen

Im Hauptteil des Lehrgesprächs bzw. innerhalb der Stufe 2 bei der Vier-Stufen-Methode (bei deren *moderner Variante*) ist es wichtig, dass Sie Ihren Auszubildenden durch Fragen aktivieren und auf diese Weise ein Gespräch mit ihm führen.

Es gibt unterschiedliche Arten von Fragen. - Zum Führen eines Gesprächs *nicht* geeignet sind insbesondere Ja-/Nein-Fragen, wie zum Beispiel:

- "Ist dieser Arbeitsablauf geeignet?"
- "Hat der Kunde mit seiner Beschwerde Recht?"
- "Wissen Sie, wie man XY macht?" – Rein formal ist auch das eine Ja-/Nein-Frage.

Solche Fragen können mit Ja oder Nein abschließend beantwortet werden und erschweren ein Gespräch, bei dem beide Gesprächspartner ins Reden kommen sollen bzw. wollen. Ja-/Nein-Fragen passen eher zu einem Verhör.

Folgende Fragen können ebenfalls nur ganz kurz beantwortet werden und sind deshalb eher *ungeeignet*:

- "In welchem Gesetz ist das geregelt?"
- "Welches Werkzeug ist hierfür am besten geeignet."

Ungeeignet sind auch die so genannten Alternativ-Fragen, wie zum Beispiel: "Müssen wir in solchen Fällen nach Muster A oder nach Muster B vorgehen?" Auch dadurch werden Sie *kein* richtiges Gespräch erreichen.

Die einzige Frage-Art, die für das Lehrgespräch geeignet ist, sind die offenen / öffnenden Fragen. Offene / öffnende Fragen beginnen insbesondere mit den Fragewörter "Wieso", "Weshalb", "Warum", "Inwiefern" und "Wie", zum Beispiel:

- "Inwiefern ist dieser Arbeitsablauf geeignet?"
- "Warum hat der Kunde mit seiner Beschwerde Recht?"
- "Wie sollten wir in diesem Fall vorgehen?"
- "Wie ist dieser Fall rechtlich geregelt?"

Raum für Ihre Eintragungen



Wie lassen sich
offene Fragen
leichter
beantworten?

Mit Hilfe von öffnenden Fragen führen Sie Ihren Auszubildenden zum Mitdenken (hohe Teilnehmer-Aktivierung); das führt gleichzeitig zu höherer Lernmotivation und zu besseren Lernergebnissen!

Sie können die Wahrscheinlichkeit, dass der Auszubildende Ihnen (auf Ihre offenen Fragen) überhaupt antworten *kann*, durch zwei Verhaltensweisen erhöhen:

- Formulieren Sie Ihre öffnenden Fragen *weich*.
- Geben Sie *Antworthilfen*.

Wie formulieren
Sie *weich*?

Sie erleichtern es Ihrem Auszubildenden, antworten zu können, sofern Sie Ihre Fragen weich formulieren, zum Beispiel so:

- "Wieso *könnte* dieser Arbeitsablauf geeignet sein?"
- "Inwieweit *können Sie* die Beschwerde des Kunden nachvollziehen?"
- "Was *schlagen Sie* in diesem Fall aufgrund Ihrer bisherigen Erfahrungen *vor*?"

Bei weichen Formulierungen wird Ihnen der Auszubildende antworten können, obwohl er die richtige Antwort noch nicht weiß; das ist der Normalfall beim Lehrgespräch: Erst *innerhalb* des Lehrgesprächs, der fragend-erarbeitende Methode, soll der Auszubildende die relevanten Informationen *erlernen*!

'Weich' formulierte Fragen sind das Gegenteil von 'Faktenfragen'. - Faktenfragen sind zum Beispiel: "Wie ist das geregelt?", "Welche Möglichkeiten gibt es hier?", "Wie müssen wir in diesem Fall vorgehen?" - Faktenfragen sind erst für die spätere Erfolgskontrolle geeignet. - Die relevanten Informationen müssen *vor* der Erfolgskontrolle (fragend) vermittelt werden.□

Wie sehen
Antworthilfen
aus?

Selbst eine offen und weich formulierte Frage kann unter Umständen vom Auszubildenden nicht antworten werden.

In einem solchen Fall können Sie ihm sofort oder ein paar Sekunden später eine Antworthilfe anbieten. Antworthilfen sind zum Beispiel:

- "Denken Sie bitte mal an XY."
- "Vergleichen Sie doch bitte mal diesen Fall mit XY!"
- "Stellen Sie sich doch bitte mal folgendes Beispiel vor: ...!"

Raum für Ihre Eintragungen

Übung

Bitte wandeln Sie Aussagen in **offene / weiche** Fragen um - mit *ungefähr* demselben Inhalt

Das Lehrgespräch ist eine Unterrichtsform, bei der der Lerninhalt durch ein Gespräch erarbeitet wird.

MUSTER: Was könnte ein Lehrgespräch sein? – Anwerthilfe: Die Wortbestandteile geben Ihnen schon erste Hinweise.

Um ein Lehrgespräch führen zu können, stellt der Ausbilder geeignete Fragen.

. . . .

Für ein Lehrgespräch ungeeignet sind insbesondere Ja-/Nein-Fragen, suggestive Fragen und alternative Fragen.

MUSTER: Es gibt verschiedene Fragemöglichkeiten. - Welche Art von Fragen ist für ein Lehrgespräch vermutlich ungeeignet, weil sie eher zu einem Verhör als zu einem Gespräch passt?

Bei einem Lehrgespräch soll der Ausbilder insbesondere offene / öffnende Fragen stellen.

MUSTER: Wenn man Ja-/Nein-Fragen

Offene / öffnende Fragen sind dadurch gekennzeichnet, dass der Auszubildende wahrscheinlich mit mehr als nur mit einem Wort antworten wird.

. . . .

Offene Fragen werden insbesondere mit WIE-SO, WESHALB, WARUM sowie mit WIE und INWIEFERN begonnen.

. . . .

Um dem Auszubildenden die Antworten zu erleichtern, sollten die Fragen weich formuliert sein, zum Beispiel "Wie *könnte* XY geregelt sein?"

. . . .

Weich formulierte Fragen zielen nicht auf eine objektiv richtige Antwort ab, sondern auf die subjektive Vermutung / Einschätzung des Auszubildenden.

. . . .

