

Weitere Informationen unter www.otto-schmidt.de

Leseprobe zu



Ponschab/Schweizer (Hrsg.)

Schlüsselqualifikationen

Kommunikation · Mediation · Rhetorik · Verhandlung · Vernehmung

2008, 314 S., Lexikonformat, brosch.,

ISBN 978-3-504-06133-3

29.80 €

www.otto-schmidt.de

ols Verlag
Dr. Otto Schmidt
Köln



3. Kapitel

Tatsachenerforschung beim Mandanteninterview

Beispiel Erbfall (wird fortgesetzt):

Beginnen wir also mit dem scheinbar einfachsten Fall, dass ein neuer Mandant, der sich telefonisch angemeldet hat, im Wartezimmer sitzt. Bis es so weit kam, wurden bereits Rahmen gesteckt. Der Mandant hatte sich entschlossen, sich zu offenbaren und Hilfe zu suchen. Er hatte telefonisch einen Termin vereinbart. Avisiert sind Pflichtteilsansprüche nach dem Tod seines Vaters. Dieser Erbfall soll uns immer wieder im Folgenden als Beispiel dienen.

3.1. Rahmen der Kontaktaufnahme

Die Chance der ersten Eindrücke kommt nicht wieder. Der Mandant hatte erste Eindrücke bereits durch den telefonischen Kontakt mit dem Sekretariat, beim Empfang durch die Rezeptionsdame und über die Optik unserer Räumlichkeiten. Wir haben diese Eindrücke mit ziemlichem Aufwand für die Mandanten gestaltet und halten unsere Damen im Training. Für jedes positive Feedback eines Mandanten gibt es in der nächsten Bürobesprechung einen Fünf-Euro-Schein. Es ist nicht der Schein, aber das körperlich gemachte Feedback, das das Thema Mandantenempfang und -betreuung im Gespräch hält. Mit der bewussten Gestaltung des Außenscheinungsbildes denken wir keineswegs in erster Linie an die Werbewirkung. Wir bemühen uns, eine Atmosphäre von Offenheit, Hilfsbereitschaft und Menschlichkeit bewusst zu kreieren, um damit einen Rahmen für das Mandat zu setzen. Dieser Rahmen ist – gut oder schlecht gesetzt – zwingend die Umgebung, in der das erste Gespräch stattfindet. Den nächsten Rahmen setzt der Anwalt beim Aufnehmen des Kontakts mit dem künftigen Mandanten. Deswegen bereite ich mich darauf vor, indem ich meine innere Bereitschaft überprüfe und den Zeitrahmen abstecke.

Bin ich eigentlich bereit zu diesem Gespräch?

Fortsetzung Beispiel Erbfall:

Mein Kopf ist stets voll und das Zeitfenster eng. Eben habe ich nochmals die To-Do-Liste des Tages angeschaut, dann drei Telefonnotizen des Sekretariats über Mandantenanrufe mit konkreten Fragen zu laufenden Fällen. Außerdem saß ich gerade an einem Vertragsentwurf. Ich unterbreche den Fluss mehrerer halbfertiger Gedanken, um den Mandanten nicht warten zu lassen.

All dies schiebe ich zur Seite, und zwar so weit weg, dass wirklich freier Raum entsteht und ich die Bereitschaft spüre, mich auf das Mandantengespräch einzulassen. Ich weiß um diesen kritischen Augenblick und atme bewusst einmal durch. Mit einem Blick auf den Baum in unserem Innenhof und nach dem Wetter hole ich mich in die konkrete Realität.

Mein Kollege, dessen Zimmer am Weg zum Wartebereich liegt, behauptet, er könne aus der Art meines Schrittes erkennen, ob mir diese Öffnung gelungen sei. Und er hat Recht: Bin ich noch in alten Aufgaben gefangen, gehe ich rasch mit hartem Auftritt. Sind meine Gedanken beim neuen Mandanten, gehe ich deutlich langsamer, sozusagen auf ihn zu, mit offenen, weicheren Bewegungen. Als der Kollege mir das zum ersten Mal erzählte, habe ich das so hingenommen. Seit er es mir aber vorgemacht hat, fällt es mir jedes Mal ein, wenn ich an seinem Zimmer vorbei gehe, um einen neuen Mandanten abzuholen.

Das gilt für die ganze Vernehmungslehre: Das Reden darüber, wie man es machen soll, installiert Suchmuster, die aber schnell verblässen, wenn sie nicht zu praktischen Erfahrungen führen. Deswegen lernt derjenige am besten und schnellsten, der zusammen mit anderen trainiert und ausprobiert.

3.2. Die ersten zehn Sekunden geben die Richtung

Fortsetzung Beispiel Erbfall:

Ich sehe den Mandanten, er ist überraschend jung. Ohne dass ich etwas bewusst tue, reagiere ich ganzheitlich als Mensch.

„Der Vater ist wohl früh gestorben, vielleicht war er krank“, schießt es mir durch den Kopf, während er aufsteht und wir uns mit Handschlag begrüßen. Meine Gedanken gehen weiter, nicht gesteuert, sie tauchen einfach auf: „Der Handschlag ist hart, von Trauer kann ich nichts spüren, vielleicht ist es schon länger her.“

Eine Emotion von Missbehagen, fehlender Sympathie taucht bei mir auf. Ich gehe deshalb bewusster auf ihn zu, lächle ihn an und bitte ihn in den Besprechungsraum. Alles richte ich darauf aus, die persönliche Atmosphäre zwischen uns zu gestalten, damit wir so schnell wie möglich zu einem Team zusammenfinden können. Ob und wie ich ihn abholen könnte, ergibt sich aus diesen ersten Eindrücken, die ich teils bewusst, größtenteils aber unbewusst aufnehme. Ich habe ihn vorgehen lassen. Er sucht sich an unserem rechteckigen Besprechungstisch die Mitte einer Seite aus, so dass ich nicht übers Eck sitzen kann. Ich muss ihm gegenüber Platz nehmen. Das ist die Sitzposition der Klarheit, des Raumgreifens. „Vielleicht geht es ihm mehr um Offensivität als um Schutz oder Unterstützung“, denke ich. Routinemäßig biete ich Kaffee an, er lehnt ab und das scheint zu passen. Der Mandant ergreift das Wort.

Während der Mandant erzählt, kann ich ihn beobachten: Anfang 30, wenig gepflegtes, fast stumpfes Haar, einfach gekleidet, vornübergebeugt.

Als er spricht, verschränkt er beide Arme vor sich auf die Steinplatte unseres Besprechungstisches.

In meinem Wunsch, auf ihn zuzugehen, mischt sich ein Empfinden von Distanz. Ich möchte mich eher zurückziehen, nehme das wahr, ohne der Regung nachzugeben. Bewusst passe ich meine Körperhaltung der seinen an, beuge mich etwas vorn über und lege meine Arme wie er verschränkt auf den Tisch.

3.3. Den Mandanten bei seiner Selbstdarstellung abholen

Es geht mir jetzt noch nicht in erster Linie darum, Tatsachen zu erhalten, auch wenn ich sie mit dem Ohr aufnehme. Den Mandanten aufzufassen, ihn zu spüren, steht mir im Vordergrund. Deswegen habe ich auch meine Körperhaltung ihm angepasst und probiere, mich für einen Moment so zu fühlen wie er. Das ist keine kalte Analyse, sondern ein Suchen, ein Angleichen, um ihn besser spüren zu können. Damit lege ich die Grundlage, auf der Vertrauen entstehen kann. Vertrauen, das es später aushalten muss, wenn ich die aufgenommenen Tatsachen kritisch hinterfrage und darüber kommuniziere. Bleiben wir jetzt auf Distanz und geht es nur sachlich zwischen uns zu und, wird kein Funke springen. Je besser mir dieser Erstkontakt gelingt, umso größer wird meine Möglichkeit sein, auch Einfluss auszuüben.

Fortsetzung Beispiel Erbfall:

Um ihn in diesem tieferen Sinne zu verstehen, suche ich ihn. Dieses Suchen löst eine Vielzahl von Beobachtungen aus, auf die ich reagiere.

Seine Stimme ist eher hoch, ohne begleitende tiefere Töne, wenig Resonanz im Körper. Er moduliert eher schmal. Er macht kurze Sätze, die wie ohne Pause ineinander übergehen.

Ich beobachte bewusst sowohl den Mandanten wie meine eigene Reaktion auf ihn. Je mehr ich aufnehme, umso mehr Verknüpfungen ergeben sich. An Erfahrungen mit ähnlichen Mandanten könnte ich mich jetzt erinnern. Dass dafür weder Platz noch Zeit ist, stört nicht. Die Vorerfahrungen leiten auch unbewusst an und begleiten mich.

So entsteht in sehr kurzer Zeit eine erste Meinung über den Mandanten. Mag sein, dass daraus nur ein Vorurteil entsteht, aber es ist mir eine Hilfe. Lieber Vorurteile als keine Urteile oder gar keine Reaktion. Ich weiß, wie sehr dieses erste Urteil sich ausdifferenzieren wird. Möglicherweise bin ich nach ein paar Minuten ganz anderer Meinung. Jedenfalls ist die erste untersuchte Tatsache die des Menschen Mandant. Ich werde im Fortgang des Interviews mit ihm als Menschen arbeiten, um an die wirklichen Tatsachen heranzukommen, die mich interessieren.

Fortsetzung Beispiel Erbfall:

Ich nicke immer wieder, eher langsam, bedächtig, ihm signalisierend, dass ich ihn aufnehme. Als Bewegung in seine Hände kommt, bewege ich mich ebenso und beginne langsam, die Hände öffnend, mich auf dem Stuhl zurückzulehnen. Er folgt. Es ist mir nicht bewusst, ob es Gesten, Bewegungen seines Gesichtes oder die Augen waren, aber ich weiß: Wir haben uns zum ersten Mal verstanden. Jetzt kann das Gespräch beginnen. „Jetzt wäre vielleicht doch Zeit für einen Kaffee, oder“, frage ich ihn, und diesmal nickt er. Zeit für eine Pause, und dann bin ich mit dem Fragen dran.

Für den Mandanten haben sich die Verhältnisse verändert. Seine Vorstellung, er müsse dem Anwalt sagen, was Sache ist und was er wolle, ist zwar noch nicht befriedigt. Aber er hat wesentliche Dinge gesagt und möchte nun hören, was der Anwalt dazu meint. Sein Interesse an einer von beiden Seiten geführten Kommunikation ist erwacht und wird aus dem Gefühl „Man hört mir zu, mein Anliegen ist angenommen“, genährt. Er fühlt sich abgeholt und als Mensch akzeptiert. So können wir den weiteren Weg gemeinsam gehen.

Hätte ich das Gespräch sofort aktiv ausfragend geführt, wären wir vielleicht auf der nackten Tatsachenseite um einiges weiter, die menschliche Brücke wäre aber nicht gebaut. Und diese menschliche Brücke brauche ich als Berater mehr als der Mandant, weil es an mir ist, zu verstehen.

3.4. Tatsachenfeststellung

Nachdem zwischen uns nun klar ist, dass ich zu reden habe, fasse ich das Erfahrene zusammen.

Fortsetzung Beispiel Erbfall:

„Mm, ich verstehe. Ihr Vater ist früh und für alle überraschend an seinem Krebsleiden verstorben. Er war wie Sie Handwerker und hat Ihnen vor elf Jahren mit einem größeren Betrag

ausgeholfen, als Sie sich selbständig gemacht haben. Leider hat das mit der Selbständigkeit nicht geklappt und das Geld ist weg. Jetzt ist Ihre Mutter durch das Testament Alleinerbin geworden und will Ihnen mit der Begründung, Sie hätten damals genügend bekommen, nichts abgeben.“

Er nickt. Beim weiteren Zusammenfassen versuche ich einige Sätze, die mir besonders wichtig erschienen waren, genau so wiederzugeben, wie sie gefallen sind. Diese Sätze werden damit zu einem Test: „Diese Anfangszeit war verdammt schwierig und hat Sie fast in die Insolvenz getrieben.“

Er quittiert den Satz mit dem Niederschlagen der Augen und fällt fast unmerklich ein wenig in sich zusammen.

Sie sagen: „Die Mutter hat es mir noch nie leicht gemacht und jetzt will sie mir nichts geben.“ Diesen zentralen Satz, der das Verhältnis zur Mutter charakterisiert, wiederhole ich in der Passivform, die die Fremdbestimmung ausdrückt.

Er richtet sich auf. Der klare Blick und die sich zum Zupacken öffnenden Hände zeigen, dass er etwas tun will. Ich habe den sicheren Eindruck, dass wir uns verstehen und ich das Gespräch nun gezielter führen kann. Ich markiere diese Änderung meiner Gesprächsführung: „Ich brauche einfach ein paar Informationen und möchte Sie danach fragen.“

Dann frage ich die Familienverhältnisse ab und mache mir Notizen in Form einer Strichskizze. Es folgen die Vermögensverhältnisse, die Frage nach Schenkungen, Vorempfängen und nach der Qualität der persönlichen Beziehungen untereinander, – schließlich werde ich handeln müssen, vermute ich.

3.5. Fragen – wonach?

Wonach ich frage, ergibt sich in erster Linie aus meinem vorhandenen juristischen Gerüst. Zur Beurteilung der Pflichtteilsansprüche sind Informationen über die güterrechtliche Situation der Eltern und die Geschwister notwendig. Ich stelle die Fragen so, dass stets Verständnis mitschwingt.

Fortsetzung Beispiel Erbfall:

„Wissen Sie, wann Ihre Eltern geheiratet haben?“

„Waren Ihre Eltern damals beim Notar?“ (Frage nach dem Güterstand)

„Haben Sie Geschwister? Wie heißen sie? Welche Geschwister sind älter, welche jünger? Erzählen Sie mir, was für ein Verhältnis Sie zu jedem Ihrer Geschwister haben.“

Mein juristisches Gerüst, das die Fragen veranlasst hat, steht für mich aber nicht im Vordergrund. Es ist für mich wie ein Raster, das die Fragen veranlasst. Mit Hilfe dieser Fragen gelange ich in die Landschaft des Mandanten, die mich interessiert. Ich suche dort mit ihm andere Menschen, Orte, Erlebnisse auf.

Meine Arbeit findet in der Landschaft des Mandanten statt, nicht in der juristischen Abteilung meines Kopfes. Mein Gegenüber ist nicht nur Lieferant von Tatsachen, die unter dem engen Blickwinkel der juristischen Relevanz geordnet werden. Nein, ich interessiere mich für ihn und seine jetzigen Umstände und wie sie durch die Vergangenheit beeinflusst werden.

Fortsetzung Beispiel Erbfall:

Die Mitteilung, dass die jüngere Schwester vorverstorben sei, führt zu Nachfragen:

„War es ein Unfall?“ . Er bejaht. „Hatte sie Kinder?“

Diese Frage könnte ebenso meiner eigenen Emotion entspringen, wie sie juristisch notwendig ist.

Das Gespräch fördert also nicht nur relevante Tatsachen zutage. Jede Frage und jede Antwort ist zugleich Gestaltung der Beziehung zwischen uns. So weit wie diese Beziehung trägt, werde ich mehr von dem erfahren. Nur dann werde ich erfahren, was dahinter steckt, was die bestimmende Emotion war und was heute einer Konfliktlösung vielleicht im Wege steht.

4. Kapitel

Fragetechnik – Fragetypen

Eine Frage stelle ich, weil ich eine bestimmte Idee, eine Vorstellung von etwas habe. Die Antwort soll Informationen auf dem erfragten Feld erbringen. Manches Mal soll sie aber auch nur die Entscheidung erleichtern, ob ich mit meiner Vorannahme Recht hatte oder nicht. Je nach dem werde ich auf unterschiedliche Art fragen. Ähnliche Arten von Fragen lassen sich zu Fragetypen zusammenfassen. Man steckt einfach sich ähnelnde Fragen in eine Schublade und klebt ein Etikett darauf. Dieses Etikettieren fördert unser Verständnis für Fragetechniken.

4.1. Offene Fragen – geschlossene Fragen

Je offener eine Frage ist, umso mehr schickt sie den Befragten in seine weite Landschaft und lässt ihn dort selbst auslesen und darstellen.

Beispiel:

„Darf ich Ihnen etwas anbieten?“

Die geschlossene Frage zielt auf einen genau vorgegebenen Teil der Landschaft des Befragten. Sie engt sein Suchverhalten auf diesen Teil ein. Das kann graduell sehr unterschiedlich sein. Die geschlossenste Frage ist die, die nur noch mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden kann.

Beispiel:

„Wollen Sie einen Kaffee?“

Probieren Sie es aus. Stellen Sie sich selbst diese Frage nach dem Kaffee – jetzt. Ihre Reaktion ist ein sofortiges „Ja“ oder „Nein“. Erst nachdem Sie dieses „Ja“ oder „Nein“ ausgedrückt haben, kommen einschränkende Zusätze.

Beispiele:

„Ja, vielleicht später. Ich habe gerade einen Kaffee getrunken.“ „Nein, eigentlich nicht, aber wenn Sie mir ein Mineralwasser anbieten würden, würde ich nicht nein sagen ...“

Die geschlossene Frage bringt es also auf den Punkt. Sie provoziert eine Entscheidung. Das ist ihr Vorteil. Das kann aber auch ihr Nachteil sein.

Die Frage nach dem Kaffee offener gestellt könnte lauten:

Beispiel:

„Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?“

Noch offener wird die Frage formuliert, wenn z. B. auch schon die Kekse auf dem Besprechungstisch stehen.

Beispiel:

„Was darf ich Ihnen anbieten?“

Die Fragepronomen der offenen Fragen beginnen alle mit „W“. Die offenen Fragen werden deswegen auch als W-Fragen bezeichnet. Sie beginnen mit wer, was, wann, wie, warum. Stehen diese Fragepronomen für sich und allein, leiten sie in ein maximal weites Feld von Antworten.

Beispiel:

Mandant: „...und dann kam es zum Unfall.“ Nachfrager: „Wie?“

So fordert man zur Detaillierung auf, ohne einzuschränken oder vorzugeben. So leitet man in ein kaum eingeschränktes Antwortfeld.

Formal passt auf diese Frage jede Antwort, die sich mit der Unfallursache beschäftigt. Tatsächlich sind aber nur Antworten erwünscht, die das unmittelbare zeitliche Umfeld betreffen. Der Kontext der Frage schränkt also das formal weit gezogene Antwortfeld ein.

Ein weiteres Beispiel:

„Wie möchten Sie den Kaffee?“

Diese Frage eröffnet zwar mit dem Pronomen „wie“ sehr weit. Durch die Verbindung mit der Situation „Kaffee“, der zubereitet wird, ist die Frage aber auf die möglichen Antworten mit/ohne Milch/Zucker verengt. Es sei denn, die gesellschaftliche Überzeugung zum Kaffeetrinken ändert sich und Antworten wie „lauwarm und in einer großen Tasse“ werden zulässig.

Manches Mal äußert sich der Gefragte in seiner Antwort kommentierend zur Frage selbst und eröffnet damit die Kommunikation über die Frage, über die dahinterstehenden Absichten oder über die Beziehung zwischen dem Frager und dem Befragten.

Beispiel:

Nachdem ich einen neuen Mandanten ins Besprechungszimmer gebeten und wir uns an den Tisch gesetzt hatten, wollte ich das Gespräch eröffnen und fragte mit Blick auf den bereitstehenden Kaffee und die Kekse: „Was darf ich Ihnen anbieten?“ Der recht selbstbewusste Mandant antwortete: „Vielen Dank, der angebotene Stuhl reicht mir im Moment noch.“ Wir tauschten ein Lächeln aus und kamen zur Sache.

Was ist in diesem Beispiel passiert? Die Frage „Was darf ich Ihnen anbieten“ führt nur scheinbar in ein weites Antwortfeld, das hier durch den Kontext tatsächlich stark eingeschränkt war. Auf dem Tisch standen zur Auswahl nur Kaffee und Kek-

se. An diese Auswahl hielt sich der Mandant mit seiner Antwort aber nicht. Seine Antwort mit dem angebotenen Stuhl blieb aber innerhalb des scheinbar weiten Feldes der möglichen Antworten. Er schaffte so bewusst eine kleine Verwirrung, über die wir uns mit einem Lächeln verständigt haben. („Wir haben es beide gemerkt und das verbindet uns.“)

Wie offen oder wie geschlossen wir Fragen stellen, hängt auch von unserer Einschätzung des Gegenüber ab. Manchen Menschen muss man die Würmer aus der Nase ziehen, dafür sind die geschlossenen Fragen da. Andere würde man mit dieser Frageweise provozieren, weil sie darauf warten, eine in sich geschlossene Geschichte von sich aus zu erzählen. Ein solcher Mandant braucht nur ein Stichwort oder eben eine weit gestellte Frage.

Können wir einen neuen Mandanten nicht so richtig einschätzen, werden wir eher, weil vorsichtig, mit weiten Fragen beginnen und dann durch Nachfragen, also systematisch, das Feld einengen. So ändert sich die Frageform mit dem Informationsfortschritt. Je mehr wir zum Detail wollen, umso geschlossener, umso gezielter werden die Fragen. Entscheidend ist die eigene Flexibilität, die Art der Frage präzise der Situation anpassen zu können.

4.2. Suggestivfragen

Während es bei mehr oder weniger geschlossenen Fragen darum ging, das Antwortfeld einzuengen, versuchen Suggestivfragen, zusätzlich dieses Territorium zu bewerten. Sie können emotional eingefärbt sein und etwas als richtig oder falsch darstellen. Sie üben damit auf den Befragten Einfluss aus, indem sie ihn locken, von einem Antwortfeld abschrecken oder ihm das Betreten erschweren. Suggestivfragen können positiv unterstützend oder manipulativ eingesetzt werden. Manche Suggestivfragen treiben den Befragten richtig in die Enge.

Beispiel:

Der Anwalt nimmt zu Beginn des Gesprächs die Kaffeekanne in die Hand und fragt den Mandanten: „Wollen Sie auch einen Kaffee?“

Die geschlossene Frage, die nur mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden kann, wurde durch den Zusatz des Wortes „auch“ zusätzlich auf ein „Ja“ hin ausgerichtet. Dass dieses Ja erwünscht ist, ja geradezu erwartet wird, wurde körpersprachlich durch das Zücken der Kaffeekanne ausgedrückt. Bewegt sich die Kaffeekanne während der Frage gar schon auf die Tasse zu, würde das freundliche Angebot mit einem „Nein“ regelrecht gestoppt. Das fällt dem Gefragten schwer. Der manipulative Charakter der Frage wird damit offenbar. Solche Manipulationen fallen oft nicht auf und werden hingenommen, zumal wenn sie gut gemeint sind.

Weitere Beispiele:

„Sind Sie auch der Meinung, dass ...?“ „Heißt das, dass ...“ „Sie wissen doch, was ich meine ...“ „Sicherlich können Sie mir beipflichten, wenn ich sage ...“

Die emotionale Einfärbung des Antwortterritoriums kann auch zu einem richtigen Farblecks werden, etwa wenn man eine Frage mit einem Vorwurf verbindet.

Beispiel:

„Warum haben Sie in dieser Situation nicht gebremst?“

Diese Frage enthält im Schwerpunkt den Vorwurf, nicht gebremst zu haben. Die Frage nach möglichen Gründen erscheint wie nebensächlich.

Beispiel:

(Steigerung des Vorwurfs)

„Jeder normale Mensch hätte in dieser Situation sofort gebremst. Warum haben Sie das nicht getan? Können Sie mir helfen?“

Die Frage „Können Sie mir helfen?“ ist in ihrem formalen Aufbau eine geschlossene Frage, die nur mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden kann. Tatsächlich handelt es sich aber um eine rhetorische Frage. Die Frage ist nämlich gar nicht als Frage, sondern als Aufforderung zu verstehen. Dies ergibt sich aber aus dem formalen Aufbau und Inhalt der Frage gerade nicht, sondern aus unserem Sprachverständnis. Würde die Frage entgegen diesem allgemeinen Verständnis nur mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet, würde dies als bewusstes Missverstehen gedeutet und Emotionen freisetzen.

Der Frage „Warum haben Sie das nicht getan?“ ist formal eine klassische W-Frage, weil sie mit „warum“ eingeleitet wurde. Beide Fragen erhalten aber den eigentlichen und entscheidenden Rahmen durch den vorausgehenden intensiven Vorwurf „jeder normale Mensch hätte...“. Mit diesem Vorspann ist zugleich gesagt, dass die Antwort nicht aus einem Bereich des Normalen und Vorstellbaren kommen kann. Dieses Feld wurde für die unerwünschte Antwort gesperrt. Das ist die eigentliche Suggestion. Trotz einer W-Frage und einer rhetorischen Frage in Kombination liegt also im Ganzen eine Suggestivfrage vor.

4.3. Rhetorische Fragen

Rhetorische Fragen sind Floskeln, deren Frageinhalt nicht auf die Antwort zielt. Der formal weite Frageinhalt steht im Widerspruch zur allgemein erwarteten formellen Reaktion.

Beispiele:

„Wie geht es Ihnen?“ „Hatten Sie eine gute Fahrt?“ „Darf ich Ihnen einen Stuhl anbieten?“

Diese Fragen wollen keine ehrliche Antwort und vor allem keine lange Beschreibung. Sie dienen einem nichtssagenden und damit unverfänglichen Gesprächsaufbau. Es ist schon einmal etwas gesagt und zugleich dem Gefragten der Ball zugeworfen worden. Man hat sich bemerkbar gemacht und ein gewisses Interesse am anderen bekundet. Dahinter steckt der Ausdruck: Ich habe dich wahrgenommen, ich interessiere mich für dich und möchte mit dir unverbindlich in Kontakt sein.

Intensiver der Beziehungspflege dienen in der Satzstellung nachgesetzte Fragen.

Beispiele:

„... oder nicht?“ „... meinst du nicht auch?“ „... könnte es nicht so gewesen sein?“

Diese rhetorischen Schlussfragen, oft am Ende eines Monologs, signalisieren „jetzt könntest Du etwas sagen“ oder „ich könnte von Dir auch eine andere Meinung entgegennehmen, sag' sie mir, wenn es Dir wichtig ist“.

Rhetorische Fragen sind ein gutes Beispiel dafür, dass zur Bestimmung dessen, was der Fragende mit seiner Frage erreichen will, nicht nur der formale Frageinhalt zählt. Zur Interpretation ziehen wir unbewusst und mit individuell unterschiedlicher Sensibilität Rahmeninformationen heran. Dies kann die Art und Weise, wie die Frage gestellt wurde, sein. Die persönliche Stellung des Fragenden und des Befragten, der Ort der Frage oder sonstige Informationen können von Bedeutung sein.

Noch ein Beispiel:

„Warum kommen Sie erst jetzt?“

In Verbindung mit einem verpassten Termin ergibt sich ein Vorwurf. Selbst wenn ich als Außenstehender nichts von einem verpassten Termin weiß, kann ich den Vorwurf der Betonung entnehmen. Die Betonung ermöglicht sehr differenziert Rückschlüsse auf die Verärgerung des Fragenden. Dass der Ton die Musik macht, ist eine Feststellung, die auf rhetorische Fragen besonders zutrifft, bei allen anderen Fragen aber ebenso Bedeutung hat. Die Erwartung des Fragenden schwingt stets mit.

Fragen ist immer Kommunikation mit dem Gefragten.

4.4. Sonstige Fragetypen

Unser sprachliches Abstraktionsvermögen lässt es zu, dass wir unter diversen anderen Gesichtspunkten Fragen etikettieren und unter Fragetypen zusammenfassen. Es gibt Fragen, die gerade bei Vernehmungen aus Prinzip gestellt werden. Dazu gehören die Filterfragen, die erforschen sollen, ob der Befragte überhaupt aus eigener Anschauung erzählt oder seine Informationen vom Hörensagen hat. Dazu zählen auch Fragen, die die persönliche Beziehung des Befragten zum Gegenstand beleuchten sollen. Beispiele sind Fragen zu den Verwandtschaftsverhältnissen, zu Sympathie/Antipathie und zum persönlichen Interesse am Ausgang eines Prozesses.

Mit Kontrollfragen werden die Antworten auf vorgehende Fragen überprüft.

Beispiele für Kontrollfragen, die die Quelle der Information testen sollen:

„Wo genau standen Sie, als Sie dies beobachtet haben?“ „Waren Sie später noch einmal an dieser Stelle?“ „Mit wem haben Sie über Ihre Beobachtungen gesprochen?“ „Haben Sie die Presseberichte zum Hergang gelesen und wie finden Sie diese?“

Beispiele für Kontrollfragen, die Meinungen oder Einstellungen des Befragten, die seine Wahrnehmung beeinflusst haben könnten, überprüfen:

„Was für einen Autotyp fahren Sie?“ „Wie wichtig ist Ihnen die PS-Leistung Ihres Pkws?“ „Gibt es für Sie den typischen BMW-Fahrer – und was ist das für ein typisches Verhalten, das Sie ausmachen können?“ Indirekter: „Was für Autotypen fahren Raser Ihrer Meinung nach bevorzugt?“

Menschen mit einem besonderen Hang zur Typisierung von Fragen haben aus der Abfolge von Fragen eigene Typen gebildet. Dazu zählt die sokratische Ja-Straße. Sie