

# Einführung in die Grundlagen angewandter Fragekompetenz

von Andreas Patrzek

## Zielgruppe

- Mitarbeiter und Fachkräfte, die sich für angewandte Kommunikation interessieren und ihre Kompetenzen in »Fragetechnik« verbessern wollen.

## Seminarziele

- Sensibilisierung für die Macht und Bedeutung von Fragen
- Einführung in zentrale Fragetechniken

## Seminarinhalte

- Gründe für zu zurückhaltendes Frageverhalten
- Wesen, Funktion und »Architektur« einer Frage
- Verschiedene Arten von Fragen
- Optimale Fragestrategien

## Seminarinfrastruktur

- Zeiten: Jeweils 09.00 – 12.30, 14.00 – 17.30
- Gruppengröße: min 6 – max. 12
- Raumbedarf: Plenum und zwei Kleingruppenräume
- Teilnehmermappen, je ca. 40 Seiten
- Grundlagenliteratur:
  - A. Patrzek: Fragekompetenz für Führungskräfte, 2003, Rosenberger
  - A. Patrzek: Wer das Sagen hat sollte reden können, 2008, Junfermann
  - S. Raddaz: Beratung ohne Ratschlag, 2003, Systemisches Management

## Seminarablauf:

- Allgemein wechseln sich im Seminar Theorie-Input durch den Trainer, Erarbeiten von Wissen durch die Gruppe und Rollenübungen ab.
- Schwerpunkt bilden interaktive Gesprächssequenzen (Rollenübungen) die in Kleingruppen besprochen werden.
- Zur Struktur siehe folgende Grafik:

Tagesstruktur		
Erster Tag	Zweiter Tag	Dritter Tag
Ankommen, Vorstellen	Wake Up	Wake Up
Warum fragen wir so wenig?	Weitere Frageformen	Fragekompass

Tagesstruktur		
Erster Tag	Zweiter Tag	Dritter Tag
Grundlegende Frageformen	Fragemacht und Fragekonstruktion	Übung: Kollegiale Beratung
Problemlösen mit geschlossenen Fragen	Fragekompetenz in der Einzelberatung	Objektfragen und Beziehungsfragen

### Informationstiefe im Artikel

- Im Seminar werden einige Unterlagen (Listen, Artikel, ...) verwendet, deren Original-Abdruck den Umfang dieses Artikels sprengen würde. Diese Dokumente können direkt aus dem Internet unter folgender Adresse herunter geladen werden: [www.patzrek.de/fragekompetenz/trainingspraxis](http://www.patzrek.de/fragekompetenz/trainingspraxis)
- Weitere Informationen zum Thema Fragekompetenz finden sich ebenfalls im Internet unter: [www.fragekompetenz.de](http://www.fragekompetenz.de) bzw. [www.wer-das-sagen-hat.de](http://www.wer-das-sagen-hat.de)

## 1. Tag

### Ankommen und Einführung in das Thema

🕒 09.00

#### Ankommen, Organisieren und Vorstellen

Klare Orientierung für das Seminar

**Übungsbeschreibung:** Der Trainer begrüßt die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, sagt einige Worte zu seiner Person und stellt anschließend den Zeitplan und das Programm der nächsten Tage vor.

#### Plenum: Vorstellungsrunde

##### Schritt 1: Sammlung Fragen

**Originalton Trainer:** Gerade zu Beginn eines Seminars bewegen uns ja eine Vielzahl von »Fragen«, welche die »anderen Personen« im Raum betreffen. Notieren Sie doch bitte auf den vor Ihnen liegenden Moderationskarten 4-5 Fragen, die Sie gerne von den anderen Seminarteilnehmern beantwortet haben möchten.

##### Schritt 2: Auswahl der Fragen

**Übungsbeschreibung:** Trainer sammelt die Karten ein und strukturiert sie auf einer Pinwand. Gemeinsam mit allen Teilnehmern werden 8-10 Fragen ausgewählt.

##### Schritt 3: Umsetzung in Paar-Gespräche

**Originalton Trainer:** Suchen Sie sich nun einen Partner im Kreis, dem Sie sich vorstellen wollen. Gehen Sie dabei folgendermaßen vor: Suchen Sie sich zuerst einen ruhigen Platz und stellen Sie

Ihrem Partner diese Fragen. Fragen Sie gezielt nach und notieren Sie sich die Antworten. Nach 7 Minuten wechseln Sie, nun befragt der Partner Sie. Nach weiteren 7 Minuten beenden Sie das Interview. Nun überträgt jeder von ihnen seine Eindrücke auf ein Flipchart. Nach weiteren 10 Minuten beginnen wir mit der Vorstellungsrunde: Jeweils ein Paar tritt nach vorne und stellt sich gegenseitig mit den Flipcharts vor.

Durch die Arbeit in 2er Gruppen lernen sich die TN näher kennen und knüpfen eine erste vertrauensvolle Beziehung.

#### Schritt 4: Fragen an den Trainer

**Originalton Trainer:** Nun haben Sie sich ja ausführlich kennengelernt und wissen bereits einiges voneinander. Abschließend: Was wollen Sie noch von mir als Person wissen? Schreiben Sie jeweils eine persönliche Frage an mich als Trainer auf und reichen Sie sie nach vorne.

**Übungsbeschreibung:** Der Trainer sammelt die Karten ein, strukturiert sie auf einer Pinwand und beantwortet sie.

Dabei thematisiert der Trainer auch den Begriff »Fragekompetenz« in Abgrenzung zu »Fragetechnik«: Fragekompetenz umfasst neben rein technischen Frage-Aspekten vor allem die Fähigkeit, seine eigenen Hypothesen zu reflektieren, die Frage »situationsadäquat« zu formulieren und aktiv zuzuhören.

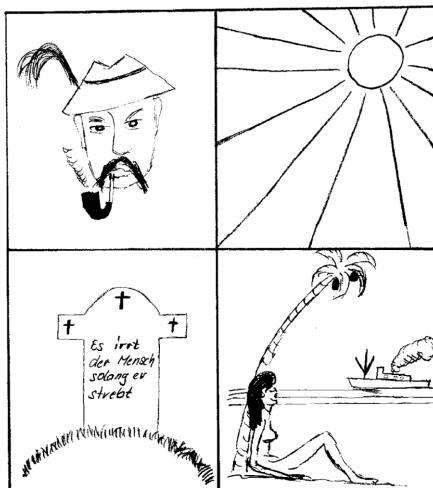
⌚ 10.30

Kurze Pause, 15 Minuten

⌚ 10.45

Erste Kommunikationsübung

**Übungsbeschreibung:** Es handelt sich um eine Übung, für deren Durchführung ich fünf Seminarteilnehmer einbinde. 4 Personen bitte ich kurz den Raum zu verlassen, für die verbliebene Person projiziere ich folgende Folie auf die Leinwand:



Sensibilisierung, wie schnell wir nicht hinterfragt Informationen aufnehmen.

Meine Anweisungen lauten nun:

**Originalton Trainer:** Prägen Sie sich bitte das Bild so genau wie möglich ein. Sie haben dafür soviel Zeit wie Sie brauchen. (Anmerkung: In der Regel nehmen sich die Teilnehmer 3-6 Minuten Zeit.) Wenn Sie damit fertig sind, verschwindet das Bild und ich werde die erste Person von draußen herein bitten. Ihre Aufgabe besteht nun darin, dieser Person das Bild so genau wie möglich zu beschreiben. Die einzige Einschränkung ist, dass Sie nicht malen dürfen und auch keine Gestik einsetzen sollen. Sie setzen sich wieder, und anschließend soll diese Person die nächste draußen wartende Person hereinbitten und ihr das Bild beschreiben. Dieser Vorgang setzt sich fort, bis die letzte Person von der vorletzten die Beschreibung gehört hat. Deren Aufgabe ist es dann, das Gehörte auf einem Flipchart zu skizzieren.

**Übungsbeschreibung:** Das Endergebnis zeigt meist erhebliche Abweichungen gegenüber dem Original: Entweder gehen wichtige Informationen völlig verloren, oder Details werden entscheidend abgeändert – oder was auch relativ häufig vorkommt – prototypische Details werden hinzugefügt.

Der Trainer diskutiert nun mit der Gruppe über die Ursachen dieser Phänomene:

- Wir drücken uns zu undeutlich – verallgemeinernd – aus,
  - wir hören einander nicht genau zu und
- ⇒ wir stellen zu wenig Fragen.

#### Hinweis/Tipp

##### Für den Sender (Sprecher, Redner, ....)

- ⇒ Ermuntern Sie Ihren Gegenüber regelmäßig und systematisch nachzufragen.
- ⇒ Fragen Sie regelmäßig nach, ob aus Ihrer Sicht wichtige Details auch als solche erkannt und behalten wurden.
- ⇒ Reagieren Sie auf alle Fragen verständnisvoll und vermeiden Sie – besonders auf nonverbaler Ebene – kritisch- strafende Reaktionen!

##### Für den Empfänger (Zuhörer, Dialogpartner, ....)

- ⇒ Fragen Sie regelmäßig nach!
- ⇒ Achten Sie beim Zuhören darauf, welche spontanen »Erfahrungsbilder« in Ihnen auftauchen und gleichen Sie diese mit dem Gehörten ab.
- ⇒ Fassen Sie am Ende eines Gesprächs die wesentlichen Inhalte zusammen.

## 🕒 11.15

### Reflexion und Transfer

**Übungsbeschreibung:** Der Trainer bittet die TN, sich in 3 Kleingruppen zu finden und folgende Frage zu beantworten: »Warum stellen wir so wenig Fragen?« Die Gruppen sammeln die Ergebnisse auf Moderationskarten und präsentieren nach 10 Minuten.

## 🕒 11.30

### Zusammenfassung

**Übungsbeschreibung:** Der Trainer strukturiert gemeinsam mit der Gruppe die Ergebnisse und fasst sie auf einem Flip zusammen. Soweit nötig ergänzt er weitere Aspekte. Somit ergibt sich folgendes Bild:

Es gibt viele Gründe, weshalb wir nicht bzw. zu wenig fragen.

Wir fragen so wenig, weil

- ... weil wir »im Stress sind« und wenig Zeit haben
- ... weil wir Angst vor einem Informationsüberfluss haben
- ... weil wir uns vorschnell ein Bild machen
- ... weil wir Fragen als Zeichen von intellektueller Langsamkeit deuten
- ... weil wir Fragen als Zeichen von zu geringem Wissen sehen
- ... weil wir Fragen mit Kritik verwechseln
- ... weil wir Angst haben andere bloß zu stellen
- ... weil wir mit manchen Fragen ein (kleines) Stück Kontrolle aufgeben
- ... weil wir mit manchen Fragen ein (kleines) Stück Macht ausüben
- ... weil wir mit Fragen ein (kleines) Stück Kontrolle aufgeben
- ... weil wir kein Interesse an der Gegenseite haben
- ... weil wir lieber von uns selbst erzählen
- ... weil wir Sorge haben der Befragte redet endlos
- ... weil wir das Fragen stellen mit Kindheit assoziieren
- ... weil wir »Fragen« mit (ungeliebten) Autoritäten (Lehrern, ...) assoziieren
- ... weil wir Angst vor Zurückweisung haben
- ... weil wir (als Führungskraft) Fragen als Zeichen von Unwissen deuten
- ... weil wir (als Mitarbeiter) Fragen als Zeichen von Ungehorsam deuten
- ... weil wir glauben, es gäbe auf jede Frage eine Antwort

**Originalton Trainer:** Sie sehen, wie viele »Gründe« es gibt, nicht zu fragen. Im Kern sind alle diese Gründe aber »unbegründete« Ausreden, keine Frage zustellen bzw. sich vor unerwarteten Antworten zu schützen. Für eine optimale Kommunikation ist es aber unerlässlich, gezielt Fragen zu stellen.

- Weisen Sie an dieser Stelle intensiv darauf hin, dass optimale »Fragekompetenz« vor allem auf einer ganz bestimmten psychologischen Grundeinstellung beruht: Einer »explosiven« Mischung aus Neugierde, Hartnäckigkeit, Wertschätzung dem Gesprächspartner gegenüber und dem Mut, sich überraschen zu lassen.
- Betonen Sie aber an dieser Stelle auch, dass optimale Fragekompetenz nicht bedeutet, den anderen mit Fragen vor sich herzutreiben, zu manipulieren und sich zum »Gesprächs-Terminator« aufzuschwingen.

#### Hinweis/Tipp

## ⌚ 12.00

**Erfahrungsaustausch**

Transfer auf die reale  
Berufspraxis

**Originalton Trainer:** Sie haben sicherlich schon alle Situationen erlebt, in denen es besser gewesen wäre, gezielt nachzufragen. Überlegen Sie sich doch jeweils ein solches Erlebnis und erzählen Sie uns dann davon.

**Übungsbeschreibung:** Die Teilnehmer überlegen sich nun 5 Minuten derartige Erlebnisse und berichten sie anschließend im Plenum.

Zusammenfassend wird klar, dass viele negative Erfahrungen abgemildert bzw. ganz umgangen worden wären, wenn die betreffende Person rechtzeitig und gezielt Fragen gestellt hätte.

## ⌚ 12.30

**Mittagspause**

## ⌚ 14.00

**»Wake up« nach der Pause**

Auflockerung und  
Sensibilisierung für die  
Macht von Fragen

**Originalton Trainer:** Um dem Mittagspausen-bedingten Suppenkoma zu entgehen, nun eine kleine Frage-Übung, die dazu dient, wieder arbeitsfähig zu werden und sich mit Fragen noch ein wenig besser kennenzulernen. Ich teile Ihnen nun eine Fragesammlung mit etwas »ungewöhnlichen« Fragen aus. Lesen Sie sich diese Liste erste einmal in Ruhe durch und entscheiden Sie sich dann für zwei Fragen, die Sie gerne einer Person aus diesem Kreis stellen würden. Notieren Sie sich anschließend zwei Fragen auf Moderationskarten und legen Sie diese in die Mitte des Stuhlkreises. Anschließend zieht jeder Teilnehmer zwei Karten – und beantwortet sie möglichst offen und ehrlich.

**Übungsbeschreibung:** Diese Liste besteht aus einer Auswahl von Fragen, die der bekannte Journalist Moritz von Uslar im Rahmen seiner Interviews mit Prominenten in seinem Buch »100 Fragen an ....« 2004 im KIWI Verlag veröffentlicht hat. Die Fragen bestechen durch ihren Einfallsreichtum und (frechen) Witz.

## ⌚ 14.20

**Fragearten – Trainerinput**

**Originalton Trainer:** Heute Vormittag haben wir uns ja damit beschäftigt, warum man mehr fragen sollte – und wie solche Fragen »lauten« könnten. Welche Fragen stehen uns denn dafür zur Verfügung?

Setzen Sie sich doch einfach schnell mit zwei Seminar-Teilnehmern zusammen und überlegen Sie sich gemeinsam, welche »Arten von Fragen« Sie kennen.

**Übungsbeschreibung:** Nachdem die TN Ihre Ergebnisse präsentiert haben fasst der Trainer die Ergebnisse zusammen. Je nach Zusammensetzung der Gruppe wird die Liste der »Fragearten« kürzer oder länger ausfallen. Eine Auswahl: Abschlussfrage, Alternativfrage, Aufforderungsfrage, direkte Frage, Entscheidungsfrage, Eröffnungsfrage, Fangfrage, Gegenfrage, geschlossene Frage, Informationsfrage, Kontaktfrage, Kontrollfrage, kritische Frage, offene Frage, private Frage, provokative Frage, rhetorische Frage, zirkuläre Frage, Zwischenfrage

Die Teilnehmer erkennen den Unterschied zwischen Fragefunktion und Fragform.

**Originalton Trainer:** Um diese Vielfalt zu entwirren und eine Systematik hineinzubringen, ist es wichtig, erst einmal zwischen Fragefunktionen und Fragformen zu unterscheiden.

**Übungsbeschreibung:** Der Trainer führt die TN nun in die Funktion von Fragen und die verschiedenen Arten von Fragen ein.

- Fragefunktionen beschreiben die Ziele und Zwecke, für die Fragen genutzt werden. Entsprechend der Vielfalt von Situationen lassen sich auch beliebig viele Funktionen beschreiben: Anfangsfrage, Überleitungsfrage, Entscheidungsfrage, Einstellungsfrage, ....
- Zu trennen davon ist die **Form**, in der die Frage rein sprachlich konstruiert ist. Man unterscheidet drei Grundformen von Fragen:
  - offene Fragen,
  - geschlossene Fragen und
  - Alternativfragen.

Der Unterschied der drei Grundformen der Frage wird deutlich.

Jede Frage gehört einer der drei Formen an!

Der Trainer beschreibt nun ausführlich den Unterschied zwischen offenen, geschlossenen und Alternativfragen und stellt jeweils die Vor- bzw. Nachteile hervor.

Geschlossene Frage	Offene Frage
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sie gibt dem Befragten (enge) Antwortmöglichkeiten vor</b>                      Folge – positiv: (Wahrscheinlich) präzise und umgrenzte Antwort des Fragenden.                      Folge – negativ: Man erfährt keine »Neuigkeit«</li> <li>• <b>Der Befragte kann sehr knapp antworten.</b>                      Folge – positiv: Man kann schnell die nächste Frage stellen.                      Folge – negativ: Hoher Gesprächsanteil des Fragenden</li> <li>• <b>Der Fragende hat die Fäden in der Hand.</b>                      Folge – positiv: Effiziente Steuerung des Gesprächs                      Folge – negativ: Der Befragte kann sich leicht ausgefragt fühlen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sie lässt dem Befragten großen Freiraum bei der Antwort</b>                      Folge – positiv: Man erfährt die Sicht/Meinung des Befragten.                      Folge – negativ: Der Sprecher verliert den roten Faden, verstrickt sich in Nebensächlichkeiten.</li> <li>• <b>Der Befragte kann sehr umfassend antworten.</b>                      Folge – positiv: Man erfährt viele Details und lernt die Sicht des Antwortenden kennen.                      Folge – negativ: Hoher Gesprächsanteil des Befragten.</li> <li>• <b>Der Fragende gibt ein Stück weit die Fäden aus der Hand.</b>                      Folge – positiv: Wertschätzung und Gleichberechtigung im Gespräch.                      Folge – negativ: Das Gespräch nimmt einen völlig unerwarteten Verlauf.</li> </ul>

Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Frageformen

### Alternativfragen

Die »Position« der Alternativfrage liegt zwischen offenen und geschlossenen Fragen. Sie schränken die Antwortmöglichkeiten des Befragten ein, indem sie eine Auswahl von Möglichkeiten vorgeben.

#### Hinweis/Tipp

- Überlegen Sie sich vor jeder Frage genau, was Sie damit erreichen wollen:
  - Wollen Sie Informationen einholen, dann formulieren Sie die Frage »offen«.
  - Wollen Sie Entscheidungen herbeiführen, dann fragen Sie geschlossen.
- In »normalen« Gesprächen sollte der Anteil der offenen Fragen ca. 80 – 90 % betragen!
- Falls Sie Alternativfragen formulieren, sollte die Anzahl der »Möglichkeiten« zwischen 3 und 4 liegen. Mehr verwirrt den Zuhörer!

### 🕒 15.00

#### Logisch-strukturiertes Vorgehen mit geschlossenen Fragen

Die Teilnehmer erfahren spielerisch, wie wichtig es ist, bei Problemen strukturiert vorzugehen.

**Originalton Trainer:** Nachdem wir uns eben über die verschiedenen Formen von Fragen unterhalten haben, eine Übung zu geschlossenen Fragen. Wie erwähnt dienen geschlossene Fragen vor allem dazu, Entscheidungen herbeizuführen. Deshalb wendet man sie dann an, wenn es darauf ankommt, logisch und strukturiert bei der Analyse von Problemen vorzugehen. Folgende Übung soll dies verdeutlichen. Hören Sie sich bitte erst mal folgende kurze Geschichte an:

Ein Mann wohnt in einem Hochhaus mit 24 Stockwerken. Wenn er morgens seine Wohnung verlässt, steigt er in den Aufzug und nutzt diesen, um ins Erdgeschoss zu fahren und von dort in die Arbeit zu gehen. Kommt er am Abend von der Arbeit zurück, steigt er im Erdgeschoss in den Aufzug. Er fährt dann allerdings nur bis zum 11. Stock, dann steigt er aus und geht den Rest bis in den 24. Stock zu Fuß. Warum?

**Übungsbeschreibung:** Die Teilnehmer dürfen dem Trainer nun nur geschlossene Fragen stellen, um herauszufinden, wie die Lösung ist. (Lösung: Der Mann ist kleinwüchsig. Er kann, auch wenn er sich streckt, im Aufzug nur maximal die Taste für den 11. Stock erreichen.) Jeder, der will kann eine Frage stellen.

Der Trainer gibt drei verschiedene Antworten vor:

- **Ja**, wenn die Antwort »Ja« ist,
- **Nein**, wenn die Antwort »Nein« ist,
- »Tortellini«, wenn die Frage zu undifferenziert ist, eine Antwort mehrdeutig ist bzw. den Frager zu sehr in die Irre leiten würde.

Ein Teilnehmer aus dem Kreis protokolliert die Fragen mit (Alternativ oder zusätzlich: Aufnahme der Übung mit einem Diktiergerät.)

In der Regel fragen die Teilnehmer oftmals relativ unstrukturiert und unsystematisch und benötigen ca. 15 – 20 Minuten, bis sie die Lösung gefunden haben.

Nach der Übung erfolgt die Ausmoderation durch den Trainer:

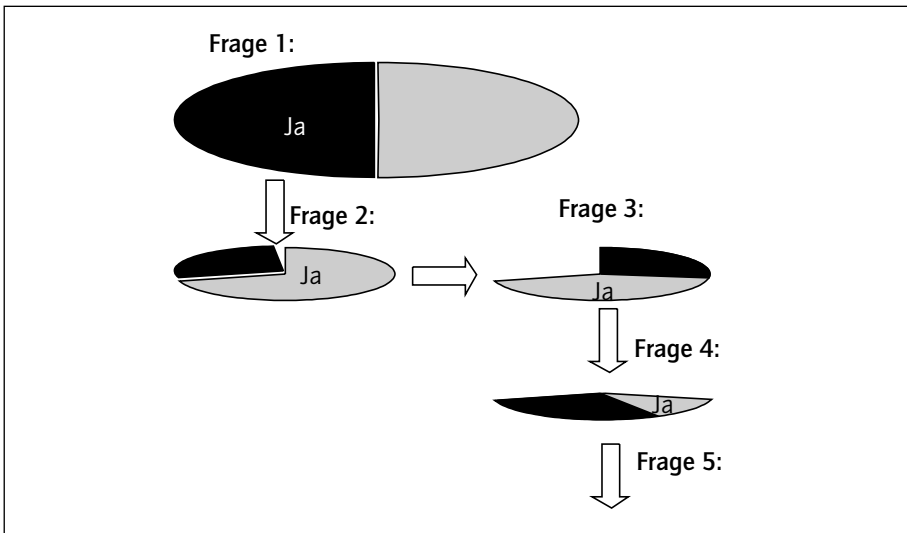


**Originalton Trainer:** Wie Sie sehen, ist die Lösung zwar ungewöhnlich, aber relativ einfach. Lassen Sie uns nun die Abfolge Ihrer Fragen am Flip analysieren...

**Übungsbeschreibung:** Die Übung sollte nun so ausmoderiert werden, dass die Teilnehmer erkennen, wie wichtig es ist bei komplexeren Problemen strukturiert vorzugehen – und die (geschlossenen) Fragen logisch aufzubauen.

Es ist dabei wichtig, aufeinander aufbauende »Grundgesamtheiten« im Sinne von Eigenschaften bzw. Situationsbeschreibungen zu finden bzw. zu bilden, die sich logisch immer wieder dichotomisieren, d.h. zweiteilen lassen. Z.B. den Aspekt, ob die Person dieses Verhalten regelmäßig zeigt oder nicht, oder den Aspekt der Verallgemeinerbarkeit.

Die Teilnehmer erkennen die Bedeutung logischer Fragekaskaden



Aufbauend darauf, lassen sich logisch-zwingende Frage-Raster bilden. z. B.

<b>Regelmäßigkeit</b>	<b>Macht er das jeden Morgen?</b>	<b>Ja</b>
Verallgemeinbarkeit	Machen das alle im Haus?	Nein? (- - - - > Warum er?)
Unterschiedlichkeit/Motivation	Macht er es freiwillig?	Nein
Unterschiedlichkeit	Unterscheidet ihn ein inneres oder äußeres Merkmal von den anderen Bewohnern?	Ja (- - - > Welches ?)
Unterschiedlichkeit/Motivation	Ist es ein psychisches Merkmal?	Nein
Unterschiedlichkeit/Motivation	Ist es ein physisches Merkmal?	Ja
...	...	...

[Anmerkung: Eine Auswahl weiterer derartiger Rätsel finden sich bei V.F Birkenbihl, Intelligente Rätsel-Spiele, Mosaik Verlag.]

### Hinweis/Tipp

- Gehen Sie beim Fragen stets systematisch vor. Bilden Sie eine »logische Begriffs- bzw. Mengenhierarchie« und analysieren Sie diese Schritt für Schritt.
- Versuchen Sie sich den Sachverhalt in Begriffen der Mengenlehre zu visualisieren: Was sind Gesamtmengen, was Teilmengen, was Schnittmengen!
- Lassen Sie sich Zeit beim Fragen. Verdauen Sie das Gehörte und überlegen Sie die logischen Folgen für den Sachverhalt.
- Achten Sie sehr auf den wohlwollenden Ton Ihrer Fragen – vermeiden Sie verhörhaftes Ausfragen bzw. ein »an-die-Wand-stellen« durch Fragen.

### ⌚ 15.45 Kaffeepause

### ⌚ 16.00 Übung zu geschlossenen Fragen in Kleingruppen.

Direkte Anwendung  
des Gelernten in  
Kleingruppen

**Übungsbeschreibung:** Man bildet zwei oder drei Kleingruppen mit mindestens 3 Personen. In verschiedenen Durchgängen erprobt nun jeder sein »logisch/strukturierendes« Frageverhalten mit geschlossenen Fragen. Die je zu befragende Person überlegt sich eine (aktuelle) Begebenheit und erklärt dem Befragten knapp das Ergebnis bzw. eine Schlüsselszene. Dieser muss nun möglichst schnell – mit geschlossenen Fragen – herausfinden, um welche Situation es sich handelte bzw. wie es dazu kam.

Je Durchgang werden folgende Rollen vergeben:

- Person A: »Frager«
- Person B: »Befragte/r«
- Person C,D, »Beobachter«.

Ein Durchgang dauert 25 Minuten:

- 10 Minuten Befragung
- 5 Minuten Selbstbild/Feedback des Fragenden (Wie ging es mir?)
- 5 Minuten Feedback von den Beobachtern (Was haben wir beobachtet?)
- 5 Minuten Feedback vom Gesprächspartner (Wie ging es mir?)

Zusammenfassung und  
Tagesabschluss

Beispiel für eine Situation: Warum war ich letzte Woche in Koblenz?

Ergebnis: Ich war in einer Gerichtsverhandlung, in welcher ein kürzlich ausgeschiedener Mitarbeiter wegen seines Arbeitszeugnisses gegen die Firma klagte.

### Hinweis/Tipp

- Begleiten Sie die verschiedenen Kleingruppen und achten Sie besonders bei den ersten Runden darauf, dass die vorgebrachten Situationen nicht zu schwer (und unlösbar) bzw. zu einfach (und lapidar).
- Greifen Sie im Einzelfall auch in die Feedbackrunden ein, um besonders wichtige Erkenntnisse hervorzuheben bzw. Alternative Fragewege aufzuzeigen.

## 🕒 17.15

### Zusammenfassung im Plenum und Tagesabschluss

**Übungsbeschreibung:** Der Trainer befragt die Kleingruppen nach ihren Erlebnissen und fasst wesentliche Erkenntnisse nochmals auf einem Flip zusammen.

## 🕒 17.30

### Hausaufgabe

**Originalton Trainer:** Bevor wir nun auseinander gehen: Da mir natürlich sehr an Ihrem Wohlergehen gelegen ist, möchte ich verhindern, dass es einigen von Ihnen langweilig wird, bzw. dass einige von Ihnen später voller Lern-Tatendrang im Zimmer sitzen und nicht wissen wohin mit dieser Energie. Für diese Personen – und alle anderen – eine kleine »Lese-Hausaufgabe«: Folgender Artikel bezieht sich auf das Thema »Wie soll man fragen« aus einer anderen Perspektive – nämlich dem Aspekt der »Macht«. Lassen Sie sich einfach überraschen und lesen Sie den Artikel bitte bis morgen früh durch. Sie benötigen dazu ca. 20 Minuten. Wir werden ihn dann morgen Vormittag ausführlich besprechen.

Hausaufgabe: Einen Text lesen!

**Übungsbeschreibung:** Der Trainer teilt die Kopie eines entsprechenden Fachartikels aus. Das Original steht im Internet als Download unter: [www.patrzek.de/trainingspraxis/fragekompetenz](http://www.patrzek.de/trainingspraxis/fragekompetenz).

## 2. Tag

## 🕒 09.00

### Ankommen und wach werden

**Originalton Trainer:** Guten Morgen. Um vollends wach zu werden, den gestrigen Tag Revue passieren zu lassen und sich auf den heutigen einzustimmen eine kleine Frage-Übung.

Spielerisches Wachwerden mit Fragen

**Übungsbeschreibung:** Diese Übung dient dazu, das Thema »gezielt geschlossene Fragen formulieren« spielerisch nachzubereiten. Bis auf 2 Beobachter sitzen sich alle TN im Kreis gegenüber. Den Personen im Kreis werden »Rollen« bzw. »Personennamen« (auf Tesakrepp-Band), auf die Stirn geklebt, die sie nun durch »Ja/Nein/Tortellini« – Fragen an die anderen TN erraten sollen. Gewonnen hat, wem dies zuerst gelingt. Gespielt wird jedoch so lange, bis auch der letzte seine »Person« erraten hat. Hierzu hat der Trainer auf selbstklebenden Tesakrepp-Bändern im Vorfeld mit dickem Filzstift verschiedene »Namen« notiert. (eine erste Auswahl: Franz Beckenbauer, Dieter Bohlen, Papst Benedikt, Rübzahl, Pumuckl, Bill Clinton, Tarzan, Dornröschen, Madonna, Marilyn Monroe, Mutter Theresa, ....).

## 🕒 09.45

### Weitere Frageformen

**Originalton Trainer:** Nachdem wir uns intensiv mit geschlossenen Fragen beschäftigt haben, nun zu der anderen Form von Fragen – den geschlossenen. Dieser Form sollten Sie im Alltag mehr Augenmerk widmen, da Sie dadurch vor allem Informationen von Ihrem Gesprächspartner erhalten und eine Gespräch aufbauen können. Zu Beginn möchte ich Ihnen weitere Arten von Fragen vorstellen.

**Übungsbeschreibung:** Der Trainer beschreibt diese Formen ausführlich und gibt entsprechende Beispiele.

So gibt es zusätzliche Frageformen, die im Alltag relativ wenig beachtet und angewendet werden. Ursprünglich aus der systemischen Therapie kommend, finden sie auch zunehmend im Coaching Anwendung:

- Hypothetische Fragen
- Zirkuläre Fragen
- Skalierende Fragen

Vorstellen weiterer Frageformen

**Hypothetische Fragen** (Als-ob Fragen) führen eine fiktive Situation in das Gespräch ein. Sie zielen auf zentrale Werte und Überzeugungen des Befragten und versuchen die Wirkungen von Ausnahmen auf sein System (innere Landkarte) herauszufinden. Sie werden eingeleitet mit Formulierungen wie: »Stellen sie sich vor ...«, »Gesetzt den Fall ...«, »Angenommen ....«.

**Zirkuläre Fragen** (Mehr-Perspektiven Fragen) führen die vermutete Perspektive einer bzw. mehrerer anderer Personen in die Situation ein. Dadurch wird der Betroffene dazu angeregt, sich in andere Personen hineinzusetzen und deren mögliche Sichtweise zu überdenken.

**Skalierende Fragen** (Einteilende Fragen) machen Meinungen oder Aussagen hinsichtlich eines Kriteriums eindeutig fassbar. Man benutzt sie, um den genauen Standpunkt einer Person auf einer »von – bis « bzw. »mehr – weniger« Skala zu verorten.

## 🕒 10.35

### Kaffeepause

## ⌚ 10.50

### Üben der neuen Frageformen im Plenum

**Originalton Trainer:** Wie eben erwähnt, finden diese Frageformen in der Praxis selten Anwendung. Für viele ist diese Art zu fragen auf den ersten Blick etwas gewöhnungsbedürftig; eine Teilnehmerin in einem Seminar meinte, diese Fragen wären ihr »... doch zu labormäßig mit zuviel Psycho-Würze aufgepeppt«. Darum ist es wichtig, diese Fragen zu üben – und vor allem – sie in seinen gewohnten Sprachstil zu adaptieren bzw. zu integrieren sowie sie mit seiner persönlichen »Note« zu versehen. Dazu dient die nächste Übung.

Besonders zirkuläre Fragen sind oft ungewohnt!

**Übungsbeschreibung:** Die TN sitzen im Kreis. Ein TN beginnt die Übung. Er soll der TN auf dem ersten Platz links von ihm, eine (beliebige) hypothetische Frage stellen. [Anmerkung: Idealerweise sollte sich diese Frage auf das Seminar bzw. die Gruppe oder das Berufsleben beziehen.] Dem TN auf dem zweiten Platz links neben ihm stellt er eine zirkuläre Frage, und dem TN auf dem dritten Platz links neben ihm stellt er eine zirkuläre Frage. So geht es reihum bis jeder die Fragen eingeübt hat.

- Besonders bei zirkulären Fragen gilt: Üben, üben, üben. Nehmen Sie sich deshalb in anstehenden Gesprächen vor, gezielt einige zirkuläre Fragen zu stellen und formulieren Sie diese bereits im Vorfeld.
- In »normalen« Gesprächen sollte der Anteil der zirkulären bzw. hypothetischen Fragen ca. 5 – 10 % betragen!
- Formulieren Sie den Satz, der eine zirkuläre Frage beinhaltet, nicht zu »wortgewandt«. Da die Frage an sich relativ komplex wirkt, sollte die begleitende Wortwahl und Grammatik direkt und einfach sein.
- Hypothetische und zirkuläre Fragen fordern vor allem das Vorstellungsvermögen des Gesprächspartners: Machen Sie nach Ihrer Frage deshalb eine Pause und geben Sie ausreichend Zeit zum Nachdenken und Überlegen.

#### Hinweis/Tipp

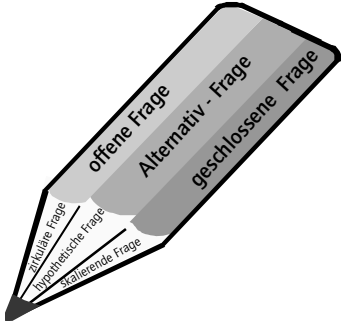
## ⌚ 11.15

### Zusammenfassung der Frageformen

**Originalton Trainer:** Eines gilt es noch zu beachten: Offene, alternativ- und geschlossene Fragen sowie skalierende, hypothetische und zirkuläre Fragen bilden zwei eigenständige »Gruppen« von Frageformen. Warum? Nun, eine Frage ist entweder offen, geschlossen oder alternativ formuliert, sie kann aber gleichzeitig(!) entweder skalierend und/oder zirkulär und/oder hypothetisch strukturiert sein.

Folgendes Modell verdeutlicht dies:

Ein zusammenfassendes Modell der Frageformen

<i>Eine Frage ist immer</i>	<i>Form der Formulierung</i>	<i>Eine Frage kann</i>
<p><b>Der »entweder/oder« Griff</b></p> <p>Eine Frage ist immer grundsätzlich</p> <p><b>entweder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• offen,</li> <li>• geschlossen oder</li> <li>• alternativ</li> </ul> <p>formuliert.</p>		<p><b>Die »sowohl/als auch« Spitze</b></p> <p>Eine Frage kann zusätzlich sowohl</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zirkulär,</li> <li>• hypothetisch, als auch</li> <li>• skalierend</li> </ul> <p>formuliert sein.</p>

### 🕒 11.30

#### Fragen und Macht

**Originalton Trainer:** Nun möchte ich mich gemeinsam mit Ihnen der »Hausaufgabe« zuwenden, also einem Thema, das unweigerlich mit Fragekompetenz verbunden ist: dem »Thema Macht«.

**Übungsbeschreibung:** Auf Basis des Artikels entwickelt der Trainer das Thema und visualisiert die zentralen Aussagen mit Hilfe folgender Folie:

### Fragetechnik und Fragemacht



Ausgangsthese: Fragen zu stellen bedeutet Macht auszuüben

Folge: Die Art zu fragen gestaltet die »Macht-Situation« entscheidend

11 Aspekte, wie man Fragen „machtspezifisch“ gestalten kann

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aspekt 1: Frageform</li> <li>■ Aspekt 2: Fragelänge</li> <li>■ Aspekt 3: Pausen</li> <li>■ Aspekt 4: Variation</li> <li>■ Aspekt 5: Hintergrund erklären</li> <li>■ Aspekt 6: Fragewiederholung</li> <li>■ Aspekt 7: Vorgelagerte Frageworte</li> <li>■ Aspekt 8: Ich-Bezug herstellen</li> <li>■ Aspekt 9: Eigene Gedanken</li> <li>■ Aspekt 10: Direkte Erlaubnisfrage</li> <li>■ Aspekt 11: Körpersprache</li> </ul>	<p>Offene Fragen geben Raum</p> <p>Je kürzer desto fordernder</p> <p>Fragebombardements vermeiden</p> <p>PFIFFF-Technik</p> <p>Offenlegung wirkt entspannend</p> <p>»Seit wann, d.h. wie lange ....«</p> <p>»Wissen Sie ....«</p> <p>»Was mich interessiert: ....«</p> <p>Längere – »Ich habe-Einleitung« deeskaliert</p> <p>»Wenn Sie wollen ....«</p> <p>Hat ganz entscheidende Wirkung</p>
--	---

Warum Fragen stets etwas mit Macht zu tun haben.

**Originalton Trainer:** Ihr besonderes Augenmerk möchte ich vor der Mittagspause abschließend auf einen Aspekt lenken: Die PFIFFF-Technik.

Hervorheben eines besonderen Aspekts der Frageformulierung

PFIFFF-Technik bedeutet, dass Sie einen gewissen Frage-Rhythmus entwickeln. Bombardieren Sie Ihre Gesprächspartner nicht mit Frage auf Frage, sondern bringen Sie Abwechslung in das Gespräch. PFIFFF bedeutet:

- P Persönliche Aussage, Einleitung
- F Frage
- I Ich-Botschaft/Aussage
- F Frage
- F Frage

- Umgehen Sie monotone »Frage-Kaskaden«, indem Sie gezielt die Form Ihrer Fragen variieren: Offen, geschlossen, alternativ, zirkulär, hypothetisch und skalierend.
- Vermeiden Sie soweit möglich »Warum-Fragen«, denn diese wirken meist verhörmäßig und bohrend. Wählen Sie für Ihre Frage stattdessen alternative Formulierungen wie: z. B. »Wie kam es dazu ...?« bzw. »Was ist der Hintergrund ....?«.
- Streichen Sie Suggestiv-Fragen aus Ihrem Repertoire. Das sind Fragen nach dem Muster »Sie meinen doch sicherlich auch ....« bzw. »Sie sind doch meiner Meinung, dass ....«. Sie erfahren dadurch nichts Neues und manipulieren Ihr Gegenüber.

**Hinweis/Tipp**

 **12.30**  
Mittagspause

## 🕒 14.00

### Umsetzung Fragekompetenz in Einzelberatung

Die Teilnehmer setzen das bisher Gelernte in einer ersten großen Rollenübung um.

**Originalton Trainer:** Nun erhalten Sie die Gelegenheit, das bislang erworbene Wissen zusammenhängend in überschaubaren Gesprächssequenzen umzusetzen und Feedback zu bekommen. Finden Sie sich bitte in 3-er oder 4-er Kleingruppen. Dort werden Sie in verschiedenen Durchgängen Rollen als »Berater«, »Klient« oder Beobachter einnehmen.

In einer »vorgestellten« Beratungssituation – kommt ein »Klient« mit einem Problem (neudeutsch »Anliegen« oder »Herausforderung«) zu Ihnen als einem kompetenten Gesprächspartner. Dieser soll sich durch gezieltes Fragen ein Bild der Situation machen. Tipps und Ratschläge sind dabei tunlichst zu vermeiden, ebenfalls Vorwürfe, Bedauern oder moralisch/theologisch/philosophische Erörterungen und Vorträge. Es geht nur darum, strukturiert nachzufragen. Fragen, Fragen, Fragen.

Hierzu überlegt sich bitte jede/r im Vorfeld ein kleines »Problem« über das sie/er reden möchte. Auf einer subjektiven »Schwierigkeits-Skala« von 1 (sehr banal) bis 10 (»Welt-Existentiell«) bitte ein 5-er Problem suchen.

#### Übungsbeschreibung:

Je Durchgang werden folgende Rollen vergeben:

- Person A: »Fragender, Berater«
- Person B: Befragter, »Klient«
- Person C, D: Beobachter

Ein Durchgang dauert 45 Minuten:

- **2 Minuten Vorstellung.** Der Befragte stellt sein Anliegen kurz dar.
- **18 Minuten Befragung:** Der Fragende stellt seine Frage, entwickelt für sich ein Bild der Situation.
- **5 Minuten Feedback-Vorbereitung:** Alle Beteiligten ziehen sich zurück und bereiten ihr Feedback vor.
- **15 Minuten Feedback**
  - Zuerst Selbstbild Befragender,
  - dann Fremdbild Beobachter,
  - zuletzt Fremdbild Befragter.
- **Gesamtdauer: 40 Minuten**
- Dann: 10 Minuten Pause
- Anschließend: Neuer Durchgang mit neuen Rollen.

#### Hinweis/Tipp

- Begleiten Sie die verschiedenen Kleingruppen sehr intensiv und achten Sie besonders bei den ersten Runden darauf, dass die vorgebrachten »Fälle« sowohl von der Schwierigkeit als auch von der persönlichen Involviertheit nicht zu mächtig (d. h. komplex bzw. emotional aufgeladen) oder zu nebensächlich (d. h. trivial bzw. unbedeutend) sind.
- Achten Sie bitte auch auf die genaue Einhaltung der Zeiten. Sowohl signifikante Verkürzungen als auch größere Überziehungen sollten soweit wie möglich vermieden werden.



**Übungsbeschreibung:** Zur Unterstützung erhalten die Beobachter folgenden Beobachtungsbogen:

Frage/Thema/Situation	Form 1	Form 2	Aufbau	Inhalt	Sonstige
	> offen > geschlossen > alternativ	> Hypoth > zirkul > skali.	> 1 Wort > 1 Satz > 2 Sätze	> Anknüpfend > Neues Thema > Altes Thema zurück	> Körpersprache > Stimme > Sonstiges

Checkliste zur Strukturierung der Beobachtung

- **Feld: Thema/Situation**  
Satz bzw. die Situation, zu welcher die Anmerkung gehört.
- **Feld Form 1**  
Welche Form hat die Frage: offen, geschlossen oder alternativ.
- **Feld Form 1**  
Welche Zusatz-Form hat die Frage: zirkulär, hypothetisch, skalierend.
- **Feld Aufbau**  
Besteht die Frage aus einem Wort (z. B. »wie?«), einem Satz oder mehreren Sätzen?
- **Feld Inhalt**  
Knüpft die Frage an einen aktuelle Antwort an, fokussiert sie ein neues Thema oder greift sie ein altes Thema wieder auf?
- **Feld Sonstiges**  
Wie waren Körpersprache und Stimme. Was gibt es sonst noch?

**Originalton Trainer:** Nutzen Sie diese Unterlage, um Ihre Eindrücke zu strukturieren und systematisieren.

**⌚ 17.00**  
**Reflexion/Plenum/Tagesende**

**Originalton Trainer:** So, lassen Sie uns nun gemeinsam reflektieren, was Sie eben erlebt haben, und welche Erfahrungen Sie dabei gemacht haben in Bezug auf optimale Fragekompetenz.

Zusammenfassung und Tagesabschluss

**Übungsbeschreibung:** Der Trainer strukturiert den Austausch der Gruppen und fasst zentrale Ergebnisse und Fragen für den nächsten Tag zusammen.

**Hinweis/Tipp**

- Bedenken Sie immer wieder die überragende Bedeutung von Stimme und Körpersprache für die Fragesituation. Denn durch die non- bzw. paraverbalen Signale wird die **Beziehungsebene** im Gespräch definiert und transportiert. Von diesen Signalen hängt es ab, ob der Gesprächspartner sich als »von oben herab« ausgefragt oder auf »gleicher Ebene« befragt fühlt.
- Setzen Sie auch die Techniken des **aktiven Zuhörens** gezielt ein: Signalisieren Sie Ihrem Gegenüber, dass Sie sich voll auf ihn konzentrierten und das Gesagte bewusst aufnehmen und verstehen wollen.

**2. Tag**🕒 **09.00****Ankommen und wach werden**

Wach werden mit einem Frage-Rätsel

**Originalton Trainer:** Heute Morgen zum Wachwerden ein Rätsel:

Stellen Sie sich vor: Australien, eine öde unendliche Wüste, glühende Sonne, 50 Grad im Schatten, ein von der Sonne durch und durch rot-gegrillter Tourist. Diese leidende Kreatur kommt – nach Wasser lechzend und hechelnd – um eine Dünen-Kurve herum und sieht plötzlich vor sich eine Kreuzung, und dort unter einem Baum zwei Aborigines sitzen.

Beide können »rein zufällig« Deutsch. Und da fällt es dem Touristen auch wieder ein: In einem seiner Reiseführer mit dem Titel »1000 todsichere Geheimtipps für Australien« war diese Situation – von den wenigen Überlebenden – beschrieben worden: Er steht vor einer Kreuzung, bei der der eine Weg ins Verderben (1500 Meilen endlose Wüste) führt, der andere ins Leben (2 Meilen bis zur nächsten Stadt). Beide Aborigines wissen die Lösung. Antworten aber nur auf Fragen. Er darf nun einem der beiden – egal welchem – eine einzige Frage stellen: Dann muss er sich entscheiden, wohin er geht. Der »Haken« an der Sache:

- Einer der beiden lügt immer,
- der andere sagt immer die Wahrheit.

Welchem der beiden Brüder soll er welche Frage stellen?

**Übungsbeschreibung:** Die einzig wirkliche Lösung besteht aus einer zirkulären Frage, die er einem der beiden stellt. Dabei ist es egal, welchen der beiden er erwischt, also ob Lügner oder Wahrheitsfan. Die Frage muss lauten:

»Welchen Weg würde mir Dein Bruder empfehlen, wenn ich ihn nach dem Weg ins Leben fragen würde?«

Um ins Leben (d. h. die nahe Stadt) zu kommen, muss der Wanderer dann den anderen, als den in der Antwort erwähnten, wählen!

🕒 **09.15 Uhr****Fragesystematik – Fragekompass**

Vorstellen eines speziellen Frage-Tools

**Originalton Trainer:** Bislang haben wir uns vor allem mit Frageformen befasst. Sie werden Ihre diesbezüglichen Fertigkeiten anschließend in einer Übung weiter verfeinern können. Neben

dem »Wie« geht es beim Fragen natürlich vor allem um das »Was«, d. h. welche Aspekte man fokussiert und gezielt hinterfragt. Ein ebenso einfaches wie vielfältiges Werkzeug ist der von mir entwickelte **Fragekompass!**

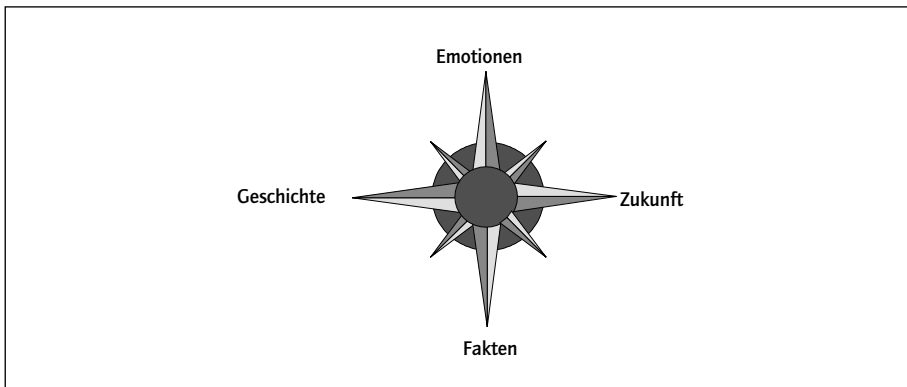
Der Fragekompass rückt zwei wesentliche Grunddimensionen jeder sozialen Situation in den Vordergrund:

⇒ Den **zeitlichen Aspekt**, also den (historischen) und (zukünftigen) Verlauf von Prozessen

↑ und den **qualitativen Aspekt**, also die sachliche und emotionale Bewertung durch die Person.

Kombiniert man diese beiden Dimensionen, gelangt man zu einem »Orientierungsrahmen« für wesentliche Aspekte sozialer Situationen – und somit den möglichen Ansatzpunkten für Fragen. Hierher rührt dementsprechend die Metapher eines Kompasses.

Der Fragekompass



#### A) Beispiele für Fragen zur Geschichte

- Wann erkannten Sie erste Anzeichen für diese Entwicklung?
- Worin sehen Sie die Hauptursachen für die aktuelle Situation?
- Wie kam es zu diesem Ergebnis?
- Wann hätte – aus Ihrer Sicht – ein sensibler Beobachter erste Anzeichen diese Entwicklung erkennen müssen?
- Wie erklären Sie sich diese Entwicklung?

Beispielfragen zum Fragekompass

#### B) Beispiele für Fragen zur Zukunft

- Worauf wird dies Ihrer Meinung nach hinauslaufen?
- Was werden zentrale Folgen dieser Entwicklung sein?
- Was wird nun geschehen?
- Welche Reaktionen bei anderen Beteiligten wird dies hervorbringen?
- Was könnte dazu beitragen, diese Entwicklung zu beschleunigen?

#### C) Beispiele für Fragen zur emotionalen Bewertung

- Welche Gefühle verbinden Sie damit?

- Welche Empfindung dazu herrscht in Ihnen vor?
- Welche Bedeutung hat dies für Sie?
- Wie bewerten Sie dass?
- Welchen Stellenwert hat dies für Sie?

#### D) Beispiele für Fragen zu Fakten und Details

- Welcher Aspekt ist für Sie dabei zentral?
- Was sind für Sie die wesentlichen Merkmale?
- Wie hängen die einzelnen Facetten zusammen?
- Wo sehen Sie zentrale Abhängigkeiten und Wechselwirkungen?
- Auf welchen zentralen Gedanken lässt alles zusammenführen?

**Originalton Trainer:** In der nachfolgenden Übung werden Sie den Fragekompass gezielt einsetzen können.

### ⌚ 09.45

#### Beginn »Kollegiale Beratung«

**Übungsbeschreibung:** Die nachfolgende Übung basiert auf einer Form der Kollegialen Beratung: Ein TN stellt im Kreis ein Anliegen (einen Fall) vor und die Gruppe beschäftigt sich entlang einer bestimmten Struktur in mehreren Schritten mit diesem Thema. Die Grundstruktur sieht folgendermaßen aus:

Grundstruktur der  
Kollegialen Beratung

Schritt	Zeitbedarf (von – bis)
1. Ein(e) InteressentIn meldet ein »Anliegen« an und skizziert den Fall sowie benennt ihre/seine Frage!	1 Minute
2. Vorstellung der Fragestellung durch die/den InteressentIn im Detail (ohne Zwischenfragen!).	4 – 9 Minuten
3. Sammlung von Fragen durch die Einzelnen.	10 Minuten
4. Befragung durch die Teilnehmer gemeinsam in der Gruppe. (Wichtig: Nur Fragen, keine (verdeckten) Ratschläge!)	25 – 30 Minuten
5. Bildung von Arbeitsgruppen, die sich mit folgenden Fragen beschäftigen: a) Wie stellt sich für uns das »eigentliche« Problem bzw. Thema dar? b) Was empfehlen wir zu tun?	15 – 25 Minuten
6. Die/der InteressentIn darf dabei (schweigend) umhergehen und zuhören	5 – 15 Minuten
7. Präsentation der Ergebnisse im Plenum	Summe 60 – 90 Minuten

Im Zentrum dieser Übung steht – entsprechend dem Thema des Seminars – weniger die Lösung des Problems für den Interessenten als vielmehr die Analyse der Fragetechnik. Aus diesem Grund läuft während der gesamten Übung eine Videokamera mit. Zudem skizziert der Trainer auf einem – für die TN verborgenen Flipchart – den Ablauf der Befragung (Details hierzu im Anschluss.)

Die einzelnen Fragen und Schritte werden anschließend Stück für Stück im Plenum analysiert.

Die Teilnehmer werden zu Beginn der Übung über Ziel, Ablauf und Inhalt informiert. Sobald sich ein(e) InteressentIn gemeldet hat, beginnt die Übung.

**Originalton Trainer:** Bei der Analyse der Fragen können Sie alle Aspekte der Fragekompetenz bzw. Fragetechnik beurteilen, die wir in den letzten Tagen behandelt haben, also:

- Werden ausreichend viele Fragen gestellt?
- Was wird stillschweigend unterstellt und nicht hinterfragt?
- Werden geschlossene Fragen logisch stringent angewandt?
- Wie werden geschlossene Fragen formuliert?
- Werden andere Frageformen (zirkulär, hypothetisch, skalierend) verwendet?
- Wie drängend/machtvoll treten die Frager auf?
- Ergibt sich ein gewisser Fragerhythmus?
- Wie oft werden suggestive Fragen verwendet, bzw. Ratschläge als Fragen getarnt?

- Sollten anfangs eine gewisse Zögerlichkeit bestehen, so heben Sie den vielfältigen Nutzen für alle Beteiligten hervor. Ermuntern Sie die Teilnehmer, offen ihre Anliegen einzubringen.
- Achten Sie aber gleichzeitig auf die Gruppendynamik und verhindern Sie, dass Außenseiter mit ihren Fällen von der Mehrheit bewusst ignoriert oder auf die Bühne gedrängt werden.

**Hinweis/Tipp**

⌚ ca. 11.00

**Kaffeepause**

⌚ 11.20

**Videoanalyse**

**Originalton Trainer:** Sie werden sich sicherlich gefragt haben, was ich zu Beginn der Übung am Flipchart skizziert habe. Ich habe eine spezielle Systematik zur Analyse Ihrer Fragen vorbereitet, die ich Ihnen nun vorstellen möchte:

**Übungsbeschreibung:** In einer einfachen Skizze werden die wesentlichen konstituierenden Merkmale der Gesamtsituation, also Personen, Personengruppen und Aufgaben bzw. Ergebnisse aufgetragen:

- Kreise stehen für Personen,
- Rahmen für Abteilungen/Teamgrenzen die sie umfassen,
- Symbole und Zeichen für wesentliche Dokumente/Vereinbarungen/Schriftstücke.

Vorstellen einer  
Technik zur einfachen  
Situationsanalyse

**Hinweis/Tipp**

- Überlegen Sie sich im Vorfeld ein einfaches aber flexibles System grafischer Symbole und Strukturelemente.
- Lassen Sie sich beim Entwickeln dieser »Situationslandschaft« (auf dem Flipchart) ausreichend Zeit und »holen Sie Ihr Publikum immer wieder ab«.
- Reduzieren Sie die Anzahl der »Schlüsselemente« auf 4-5 und vermeiden Sie zu große Komplexität.
- Sollten sich im Zuge des aktuellen Falls weitere neue »Baustellen« auftun, so fassen Sie solche Einflüsse soweit wie möglich zusammen und definieren Sie daraus einen weiteren Fall. Zu viele Baustellen auf einmal verwirren alle Beteiligten und schaffen unnötige Dynamik!

**Übungsbeschreibung:** (zum Verständnis der Situation) In dem Beispielfall ging es in einem Konflikt zwischen einem Entwicklungsingenieur (der das Anliegen auch vorbrachte) und einem Marketing-Produktmanager um ein Gutachten, das der Vertriebsmitarbeiter eines Kunden angefordert hatte.

Definition der  
Strukturelemente

Strukturelemente allgemein	Strukturelemente in unserem Fall
Die beteiligten (Haupt-)Personen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unser Interessent (Entwicklungsingenieur), sein Abteilungsleiter, eine Kollegin, (Abteilung A)</li> <li>• Marketing-Produktmanager, dessen Chef, ein Kollege (Abteilung B)</li> <li>• Vertriebsmitarbeiter beim Kunden, dessen Chef (Kunde)</li> </ul>
Abteilungen/Teamgrenzen die sie umfassen	Entwicklung, Marketing, Kunde
Wesentliche Dokumente/Vereinbarungen und Schriftstücke.	Ein Gutachten

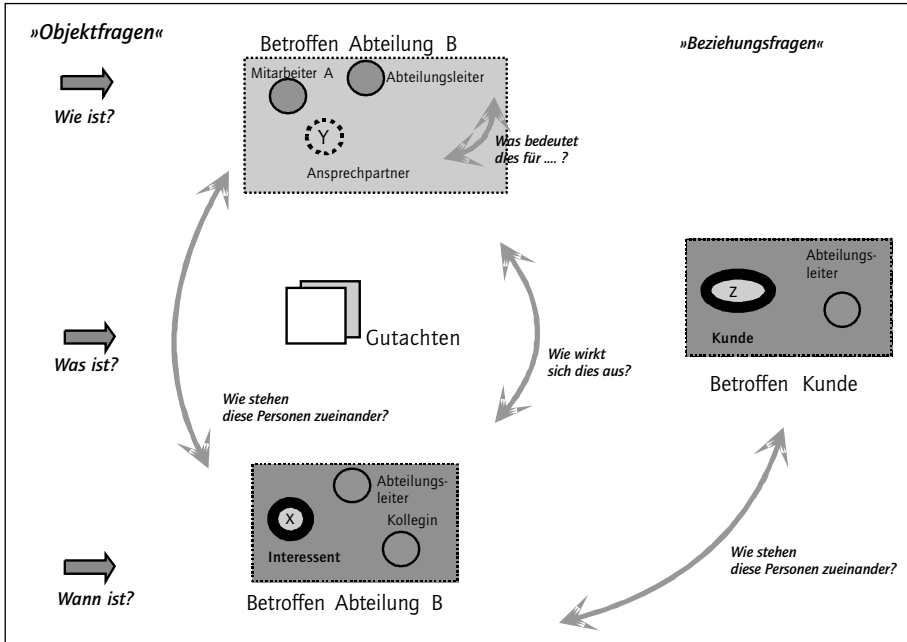
**Originalton Trainer:** Im nächsten Schritt werde ich nun gemeinsam mit Ihnen alle Ihre Fragen, die Sie während der Übung gestellt haben,

- der Reihe nach erfassen,
- systematisieren, d. h. mit »Kästchen« versehen,
- und sie neben dem »Objekt«, das sie betrafen, positionieren.

Ich verwende dabei verschiedene »Kästchen« als Sinnbild für verschiedene Fragen. Ich möchte Ihnen nämlich eine weitere – letzte – Klassifikation von Fragen vorstellen:

- »Fragen im Dreieck« nenne ich »**Objektfragen**«
- »Fragen im Sechseck« nenne ich »**Beziehungsfragen**«.

Während sich **Objektfragen** mehr auf »Details« zu den beteiligten Personen und relevanten »Gegenständen« konzentrieren, fokussieren **Beziehungsfragen** die wechselseitigen Abhängigkeiten und Relationen.



Nachfolgende Tabelle beschreibt die verschiedenen Arten von Fragen:

Typische Objektfragen	Typische Beziehungsfragen
<p><b>Zeitlicher Aspekt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wann/seit wann?</li> <li>• Wie lange ?</li> <li>• Was genau zum Zeitpunkt xy?</li> <li>• ....</li> </ul> <p><b>Quantitative Aspekte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie viele?</li> <li>• Was?</li> <li>• Welchen Umfang hat ...</li> <li>• ...</li> </ul> <p><b>Qualitative Aspekte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie genau?</li> <li>• Welcher Art?</li> <li>• Was kennzeichnet ...?</li> <li>• ...</li> </ul> <p><b>Personelle Aspekte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wer?</li> <li>• Welche Personen?</li> <li>• Wie ist die Person ...?</li> <li>• ...</li> </ul> <p><b>Weitere Aspekte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ...</li> </ul>	<p><b>Aspekt Ursache/Wirkung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wirkt sich ... aus auf ...?</li> <li>• Wie ist das Verhältnis zwischen ...?</li> <li>• Wie sind gegenseitigen Verflechtungen ....?</li> <li>• ....</li> </ul> <p><b>Aspekt: Emotionale Beziehung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie ist das Verhältnis zwischen ...?</li> <li>• Was verbindet die beiden Personen?</li> <li>• Wie gehen beide miteinander um?</li> <li>• ...</li> </ul> <p><b>Aspekt: Erwartung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was erwartet X von Y?</li> <li>• Was erhofft sich X von Y?</li> <li>• Was befürchtete X von Y?</li> <li>• ...</li> </ul> <p><b>Aspekt: Austausch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wozu benutzt X den Y?</li> <li>• Wozu brauch X den Y?</li> <li>• Wo schützt X den Y?</li> <li>• ...</li> </ul> <p><b>Weitere Aspekte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ...</li> </ul>

**Originalton Trainer:** Wesentlich zum Verstehen von »lebendigen Systemen« ist ein Gleichgewicht beider Frageformen, wobei den Beziehungsfragen besondere Bedeutung zukommt: Denn sie beleuchten die unterschiedlichen Verbindungen, Abhängigkeiten und Verflechtungen zwischen den verschiedenen (Teil-) Elementen des Systems.

## 🕒 11.20

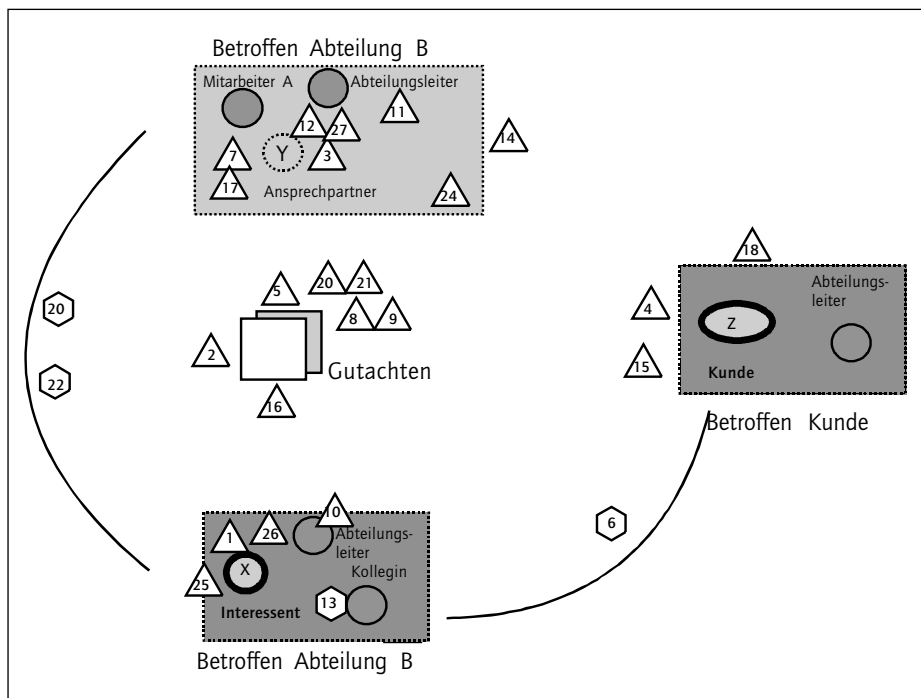
### Videoanalyse mit Frageanalyse

Visualisierung der Fragen in der Übung

**Übungsbeschreibung:** Der Trainer analysiert nun Sequenz für Sequenz das Videoband und visualisiert die Fragen am Flipchart. Beispielhaft ergibt sich z.B. untenstehendes Bild – mit dazu passenden Kommentaren.

**Originalton Trainer:** »Was fällt auf/was kann optimiert werden:

- Sehr wenig Beziehungsfragen
- Sehr sprunghaftes Frageverhalten
- Ungleichgewicht in der Frageintensität bei den verschiedenen Elementen.
- Manche Fragen wurden (mit ähnlichen Worten) doppelt gestellt.



## 🕒 12.30

### Mittagspause



**⌚ 14.00****Wiederholung der Übung in zwei parallelen Kleingruppen**

**Übungsbeschreibung:** Die eben skizzierte Übung mit der Frage-Analyse-Schrittfolge wird nun in zwei parallelen Kleingruppen anhand anderer Anliegen und Interessenten wiederholt. (Zwei Videokameras mit TV-Geräten bzw. Beamern nötig.)

Transfer in  
Kleingruppen

**⌚ 16.15****Zusammenfassung im Plenum**

**Originalton Trainer:** Welche Erfahrungen haben Sie eben in den Kleingruppen gemacht. Lassen Sie uns dabei auch gleich den großen Bogen für das Seminar spannen: Worauf kommt es bei optimaler Fragekompetenz an?

**Übungsbeschreibung:** Trainer schreibt auf Flip nochmals die Highlights mit.

**⌚ 16.45****Ende, Reflexion und Abschied**

**Übungsbeschreibung:** Trainer hat auf dem Boden im Stuhlkreis eine große Schachtel ausgebreitet, in der sich viel »Krimskrams« findet: Schraubenzieher, Heftpflaster, Spielzeugauto, Legosteine, Zuckerstück, Brille, Ring, ....

**Originalton Trainer:** Nehmen Sie sich nun bitte jeder zwei Gegenstände aus der Schachtel, die für Sie die wesentlichen Erkenntnisse aus dem Seminar repräsentieren. Was brauchen Sie, um optimal fragen zu können. Berichten Sie Ihren Kollegen und mir auch, wie es Ihnen im Moment geht und mit welchen Gedanken und Gefühlen Sie nun bald den »Nach-Hause-Weg« antreten.

Zusammenfassung,  
Reflexion und Ausblick