

QUESTICON

Institut für Gesprächsführung
und Fragetechnik

Fotoprotokoll

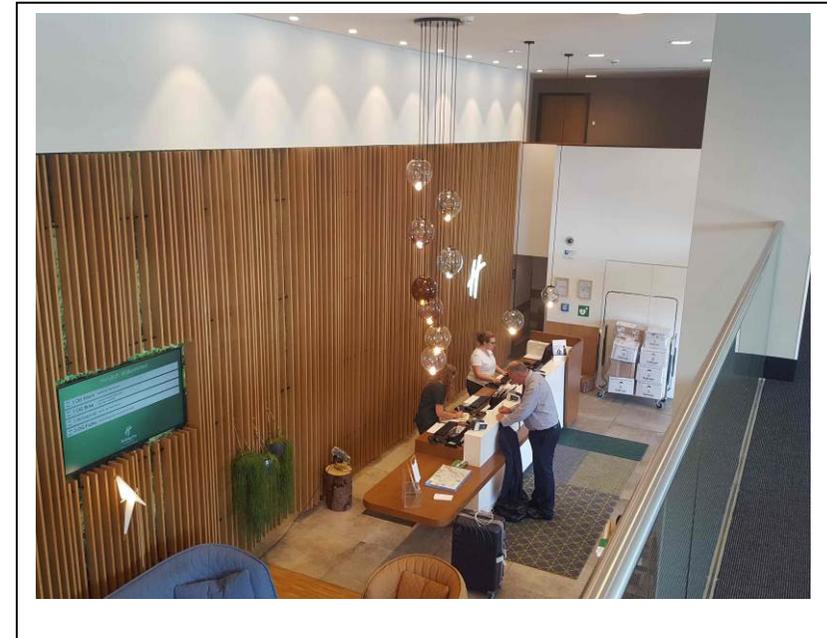
des Seminars

„Fragekompetenz - Wer fragt der führt“
vom 03. bis 04. Juni 2019 in München

für die:



Landeshauptstadt
München



Thema: *Seminarort*
Ambiente im Holiday Inn in München

Herzlich willkommen zu Ihrem
Seminar!



1

Thema: *Seminar-Einstieg*
Begrüßung.

Unser Ansatz...



Techniken
optimieren ...

Thema: *Seminar-Einstieg*
Der allgemeine Ansatz.

Unsere Zeiten

1. Tag	2. Tag
08.30 – 12.00	08.30 – 12.00
Mittagspause	Mittagspause
13.00 – 16.30	13.00 – 16.30

2

Thema *Seminar-Planung*
Die Zeiten.

Themen / Inhalte / Roter Faden

Mit vielen Rollenübungen

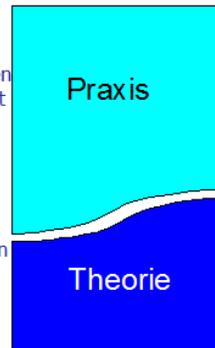
- 1 Ankommen & Organisieren
- 2 Vorstellungsrunde
- 3 Einstieg: Grundlagen Fragetechnik Kennzeichen einer guten Frage
- 4 Einfache Fragearten - Gruppenübung
- 5 Einfache Fragearten – Grundvarianten
- 6 Phasenmodell: Der Fragetrichter
- 7 Umgang mit Fragemacht:
 - > Das QUESTICON - Modell
 - > Techniken zur Macht-Dosierung
- 8 Grundansatz: Systemisches Fragen
- 9 Skalierende, hypothetische und zirkuläre Fragen
- 10 Zusammenfassung - Ausblick



Thema *Seminar Planung*
Die Inhalte und der rote Faden.

Seminar design – Teil 1

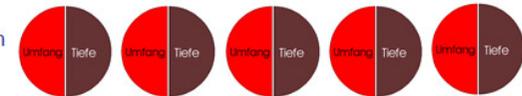
- Schwerpunkt sind Übungen, in denen Sie das zuvor erlernte Wissen sofort umsetzen und erproben können
- Das notwendige theoretische Wissen wird in kleinen Einheiten vermittelt.



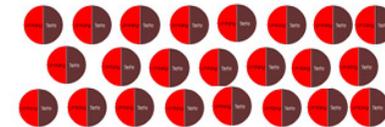
Thema: *Seminar design*
Der Fokus liegt auf Praxis-Übungen.

Seminar design – Teil 2

- Wenige zentrale Themen - diese aber intensiv



- Statt vieler kleiner – nur kurz angerissener Themen



Thema: *Seminar design*
Der Fokus liegt auf wenigen zentralen Themen.

Seminar- Infrastruktur

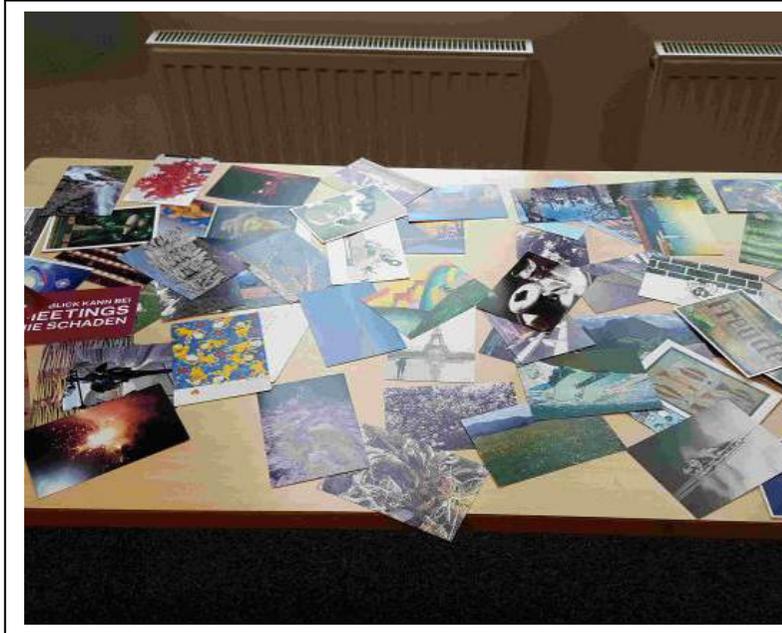


Thema: *Seminar-Design*
Der Fokus liegt auf Praxis-Übungen.

Seminar- Credo



Thema: *Seminar-Design*
Der Fokus liegt auf wenigen zentralen Themen.



Thema: *Einstieg*
Tisch mit Fotos zur aktuellen Stimmung.

Landeshauptstadt München

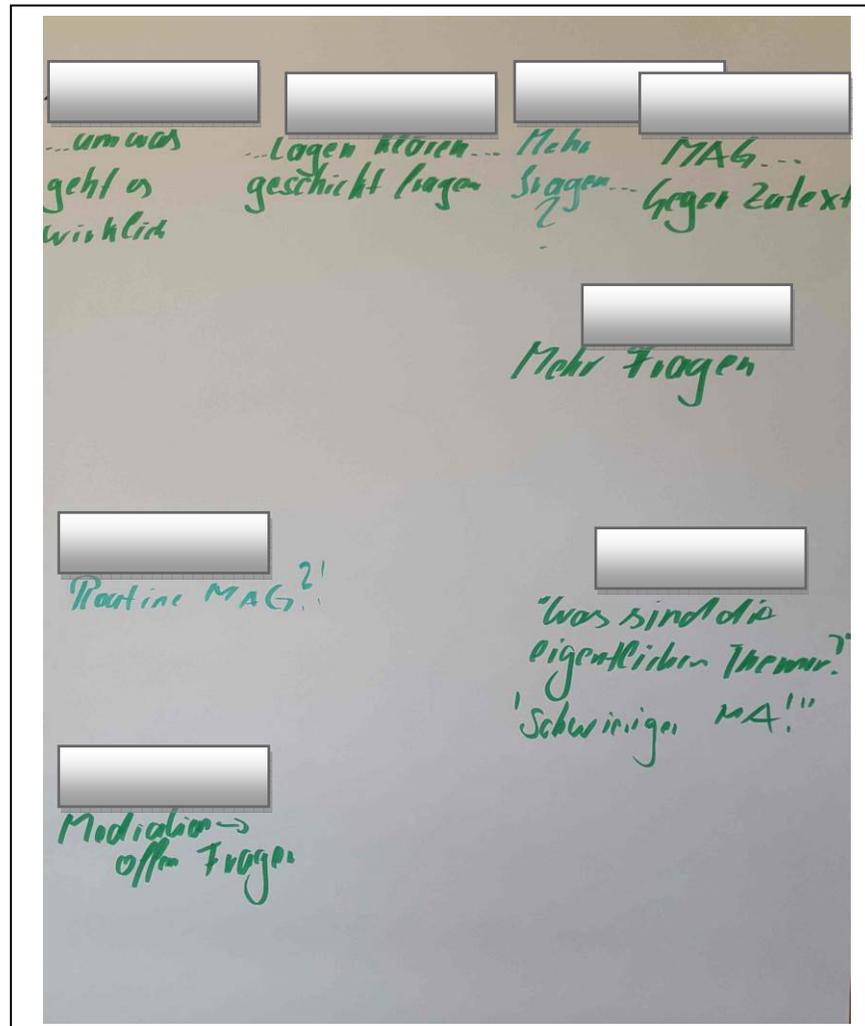
QUESTICON
Institut für Organisationsfragen
und Fragekultur

Vorstellen

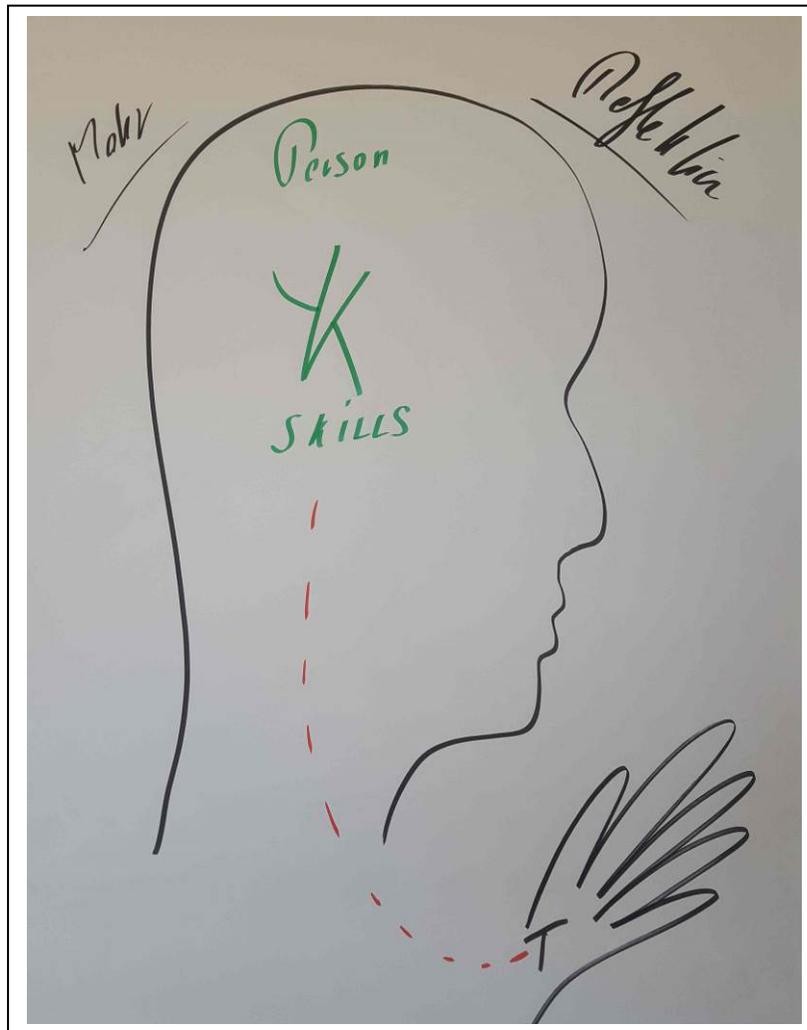
- > Befindlich keit
- > Name,
- > Privates... Hobby...
- > Tätig keit, Hintergrund
- > Ziele Seminar

Thema: *Einstieg*
Vorstellungsrunde mit 5 Aspekten.

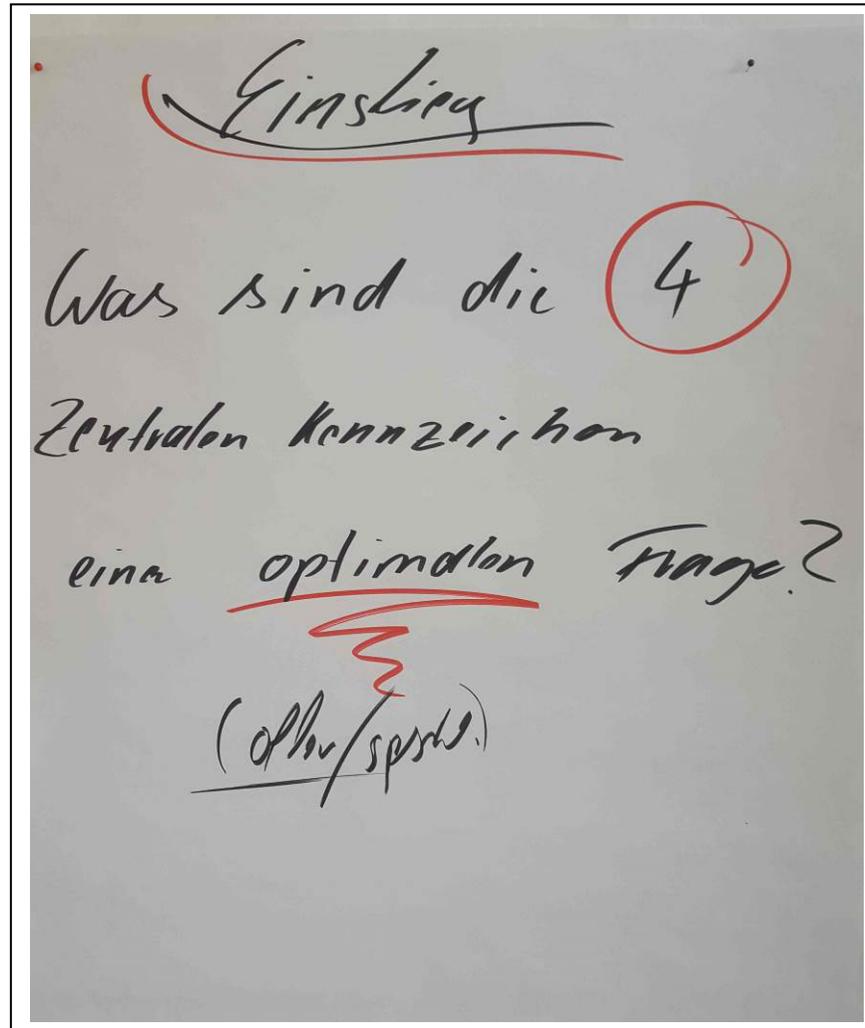
Thema: *Einstieg*
Vorstellungsrunde mit den Zielen und
Erwartungen der Teilnehmer.



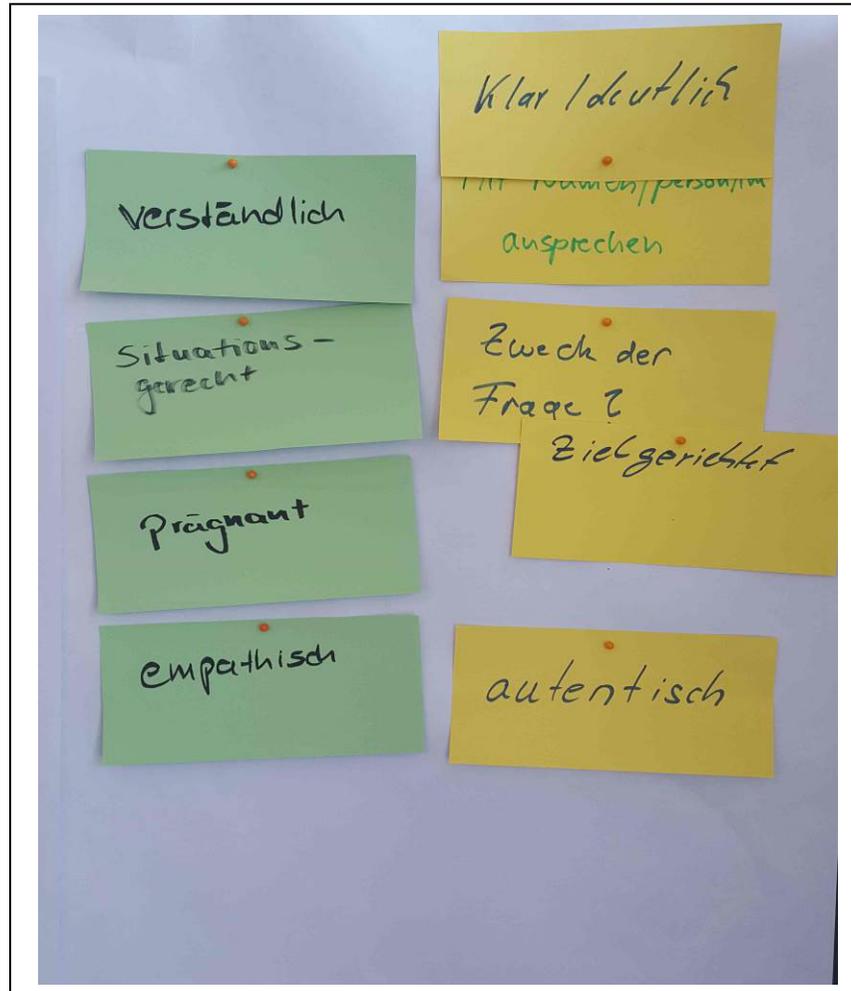
Thema: Seminarplanung - Abfrage der Lernziele der TN
Die konkreten Lernziele der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.
(Namen wurden für diese Unterlage anonymisiert)



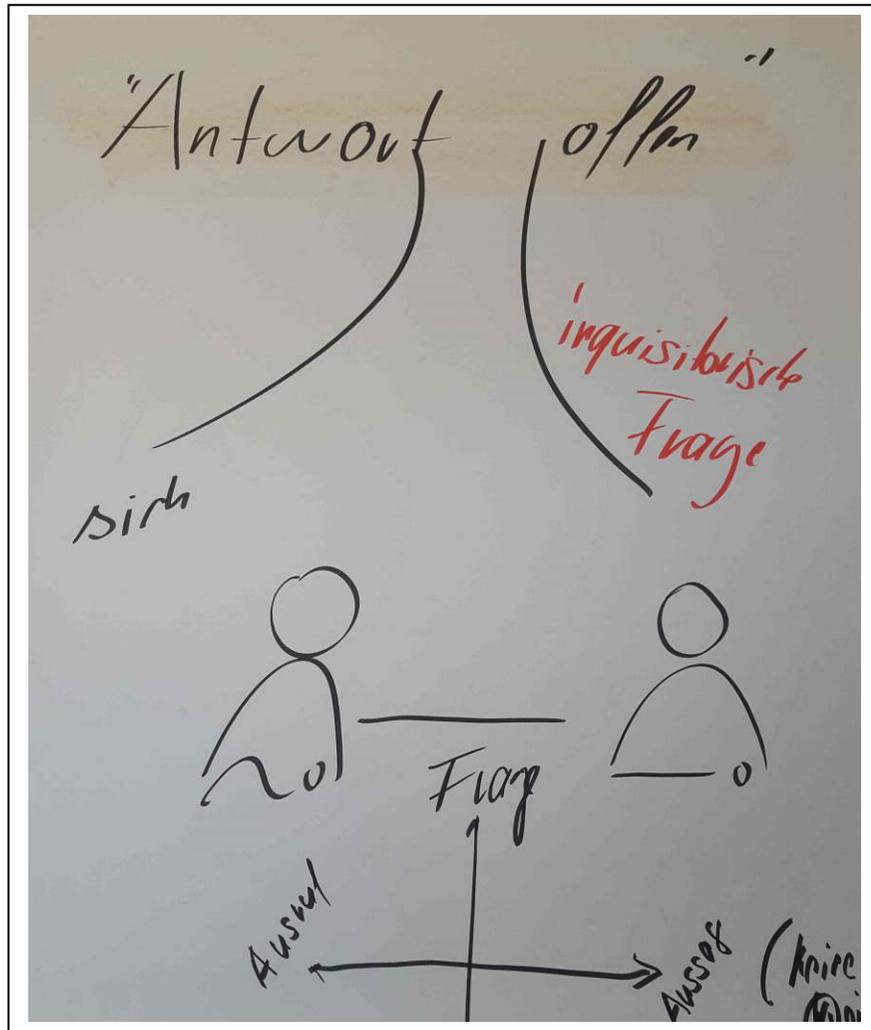
Thema: *Einstieg: Fragetechnik*
Fragekompetenz ist mehr als reine Technik – sie beinhaltet auch eine bestimmte innere Grundhaltung.



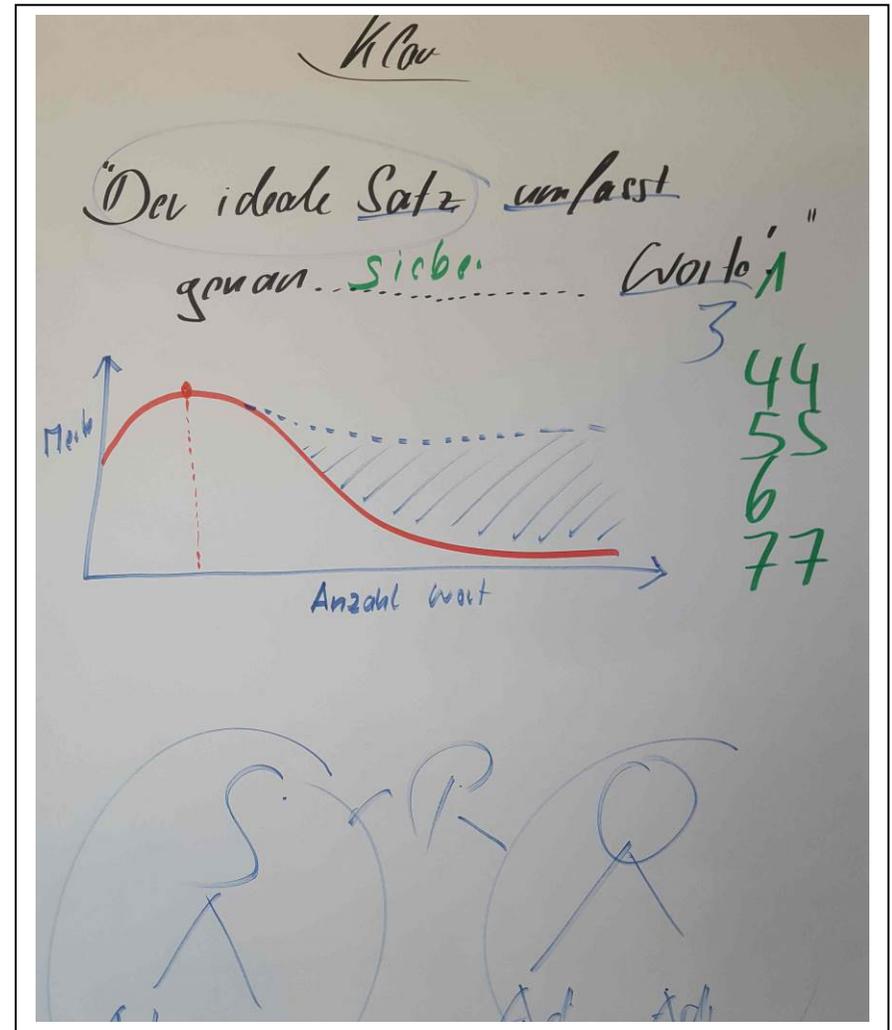
Thema: Merkmale guter Fragen
Frage des Trainers an die Teilnehmer für eine erste
Gruppenarbeit.



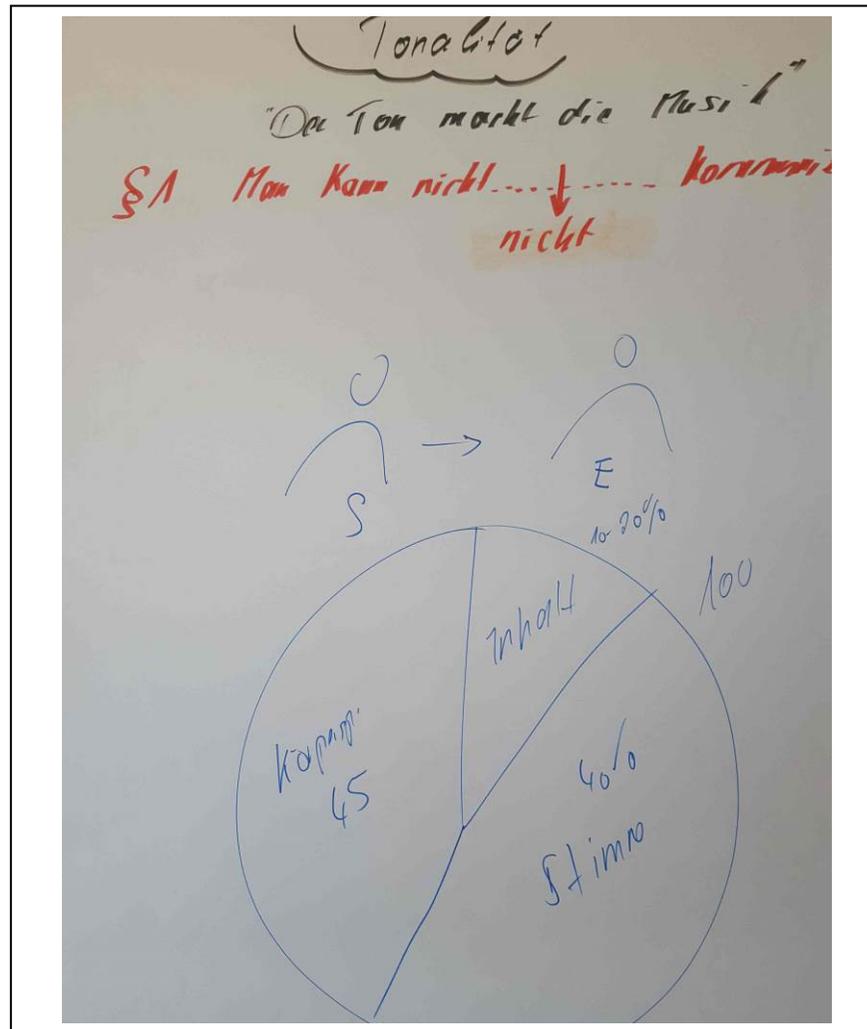
Thema: Merkmale guter Fragen
Antworten der drei Teilnehmer-Gruppen.



Thema: Merkmale guter Fragen
 Gedanken des Trainers – Teil 1.
 Offenheit der Antwort: d.h. der Fragende erhält nicht seine Sicht bestätigt sondern bekommt neue Impulse und Perspektiven!



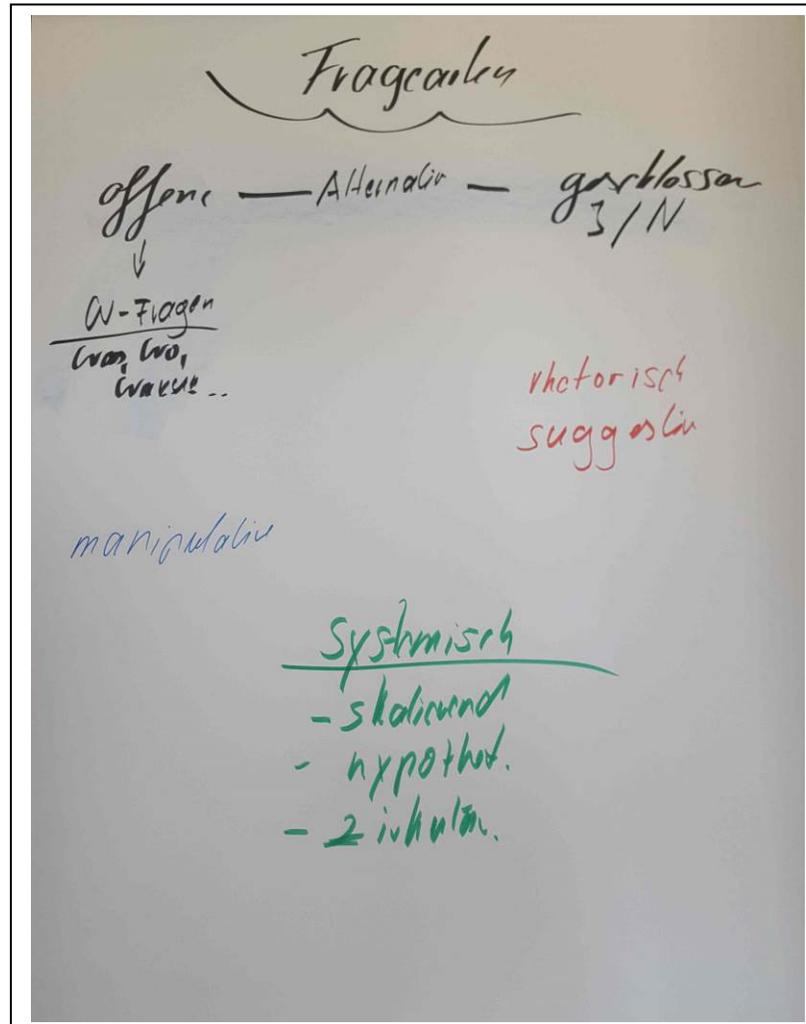
Thema: Merkmale guter Fragen
 Gedanken des Trainers – Teil 2.
 Optimale Länge der Frage: 7 Worte.
 (Wird die Frage länger vergisst bzw ergänzt der Antwortende Teile.)



Thema: Grundlagen der Kommunikation allgemein

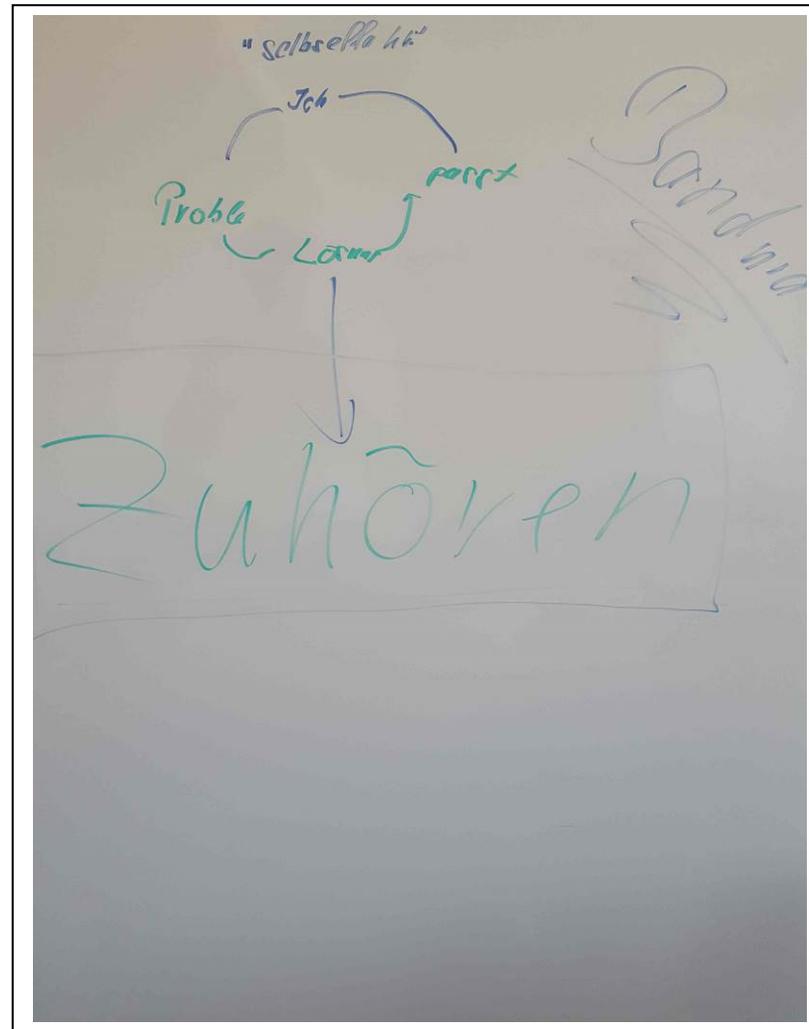
a) „Man kann nicht nicht kommunizieren“

b) Wichtiger als der Inhalt ist das nonverbale Verhalten



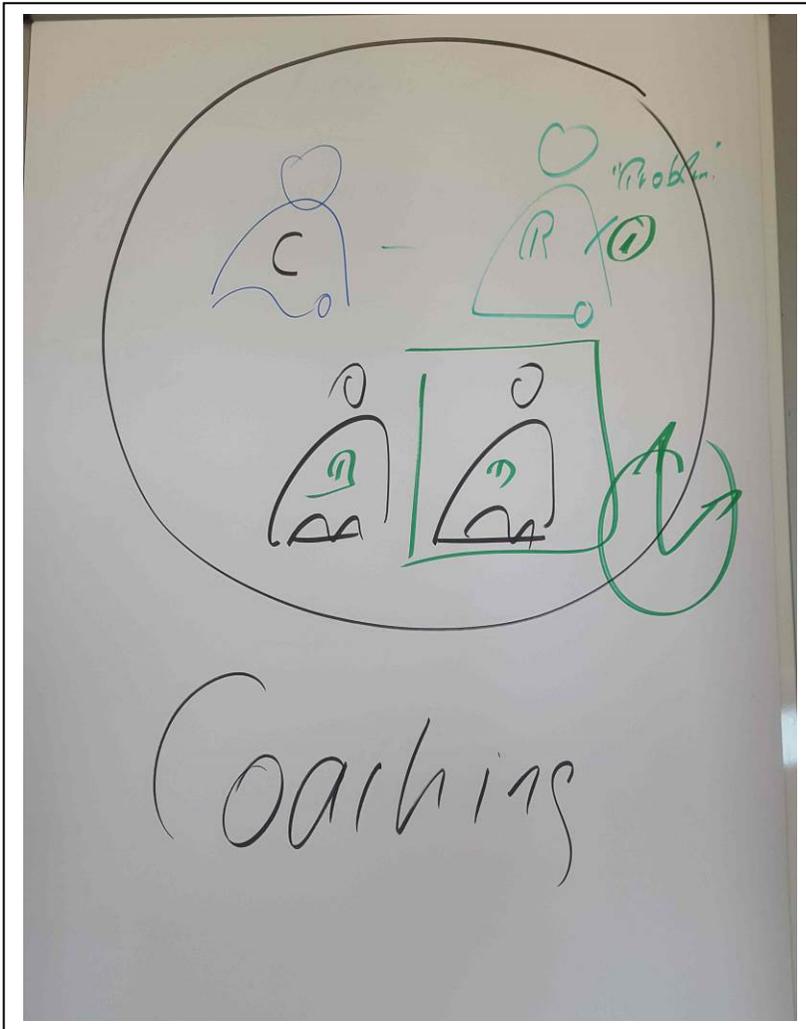
Thema: Arten von Fragen

Generell gibt es 3 Grund- und 3 Sonderformen:
offene, geschlossene und alternative Fragen,
sowie hypothetische, zirkuläre und skalierende.
(Flipchart aus einem früheren Seminar)

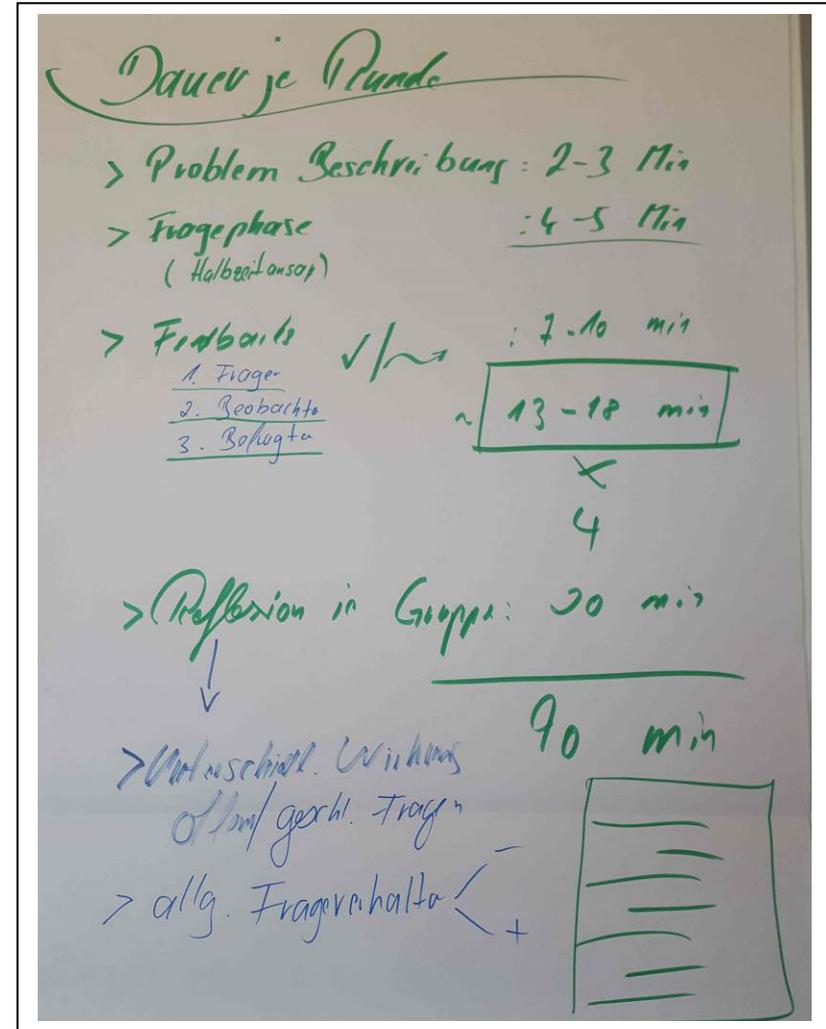


Thema: Zuhören

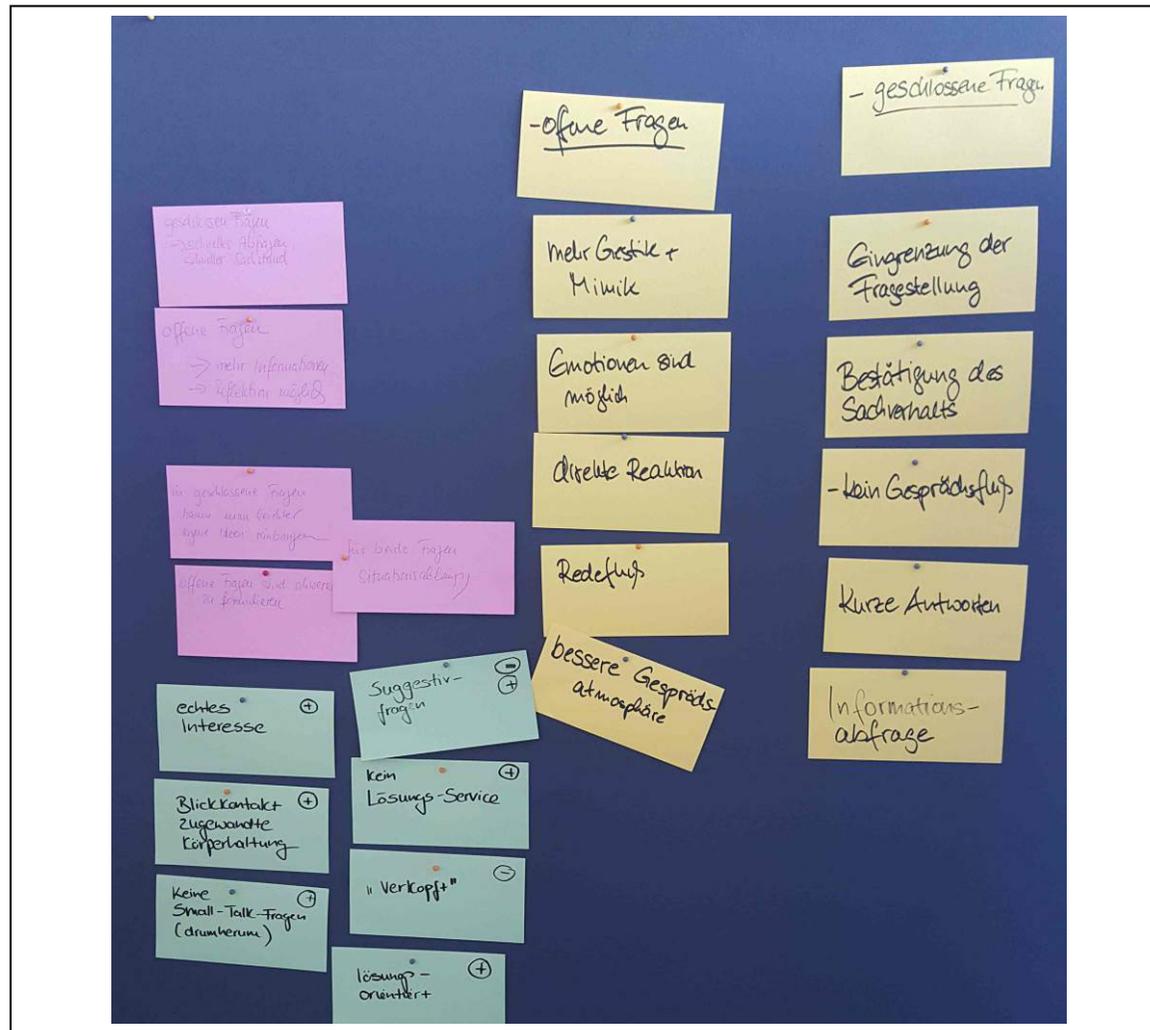
Zuhören ist eng mit gutem Fragen verbunden und stellt eine unabdingbare Voraussetzung dar. (Vgl: Techniken des Aktiven Zuhörens)



Thema: Gruppenübung - Aufgabenstellung
 Die Teilnehmer nehmen abwechselnd verschiedene Rollen ein und reflektieren die Funktion von offenen/ geschlossenen Fragen.



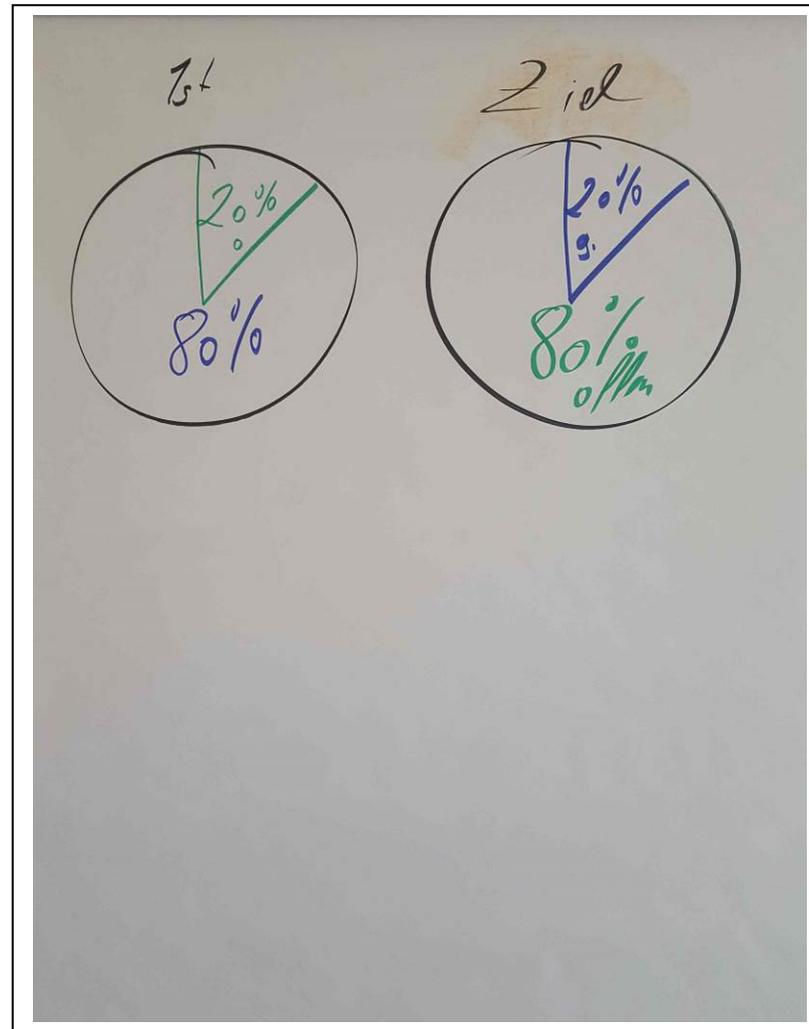
Thema: Gruppenübung - Durchführung
 Die innere Struktur der Übung.



Thema: Ergebnisse der Übung
Die Antworten der zwei Gruppen.

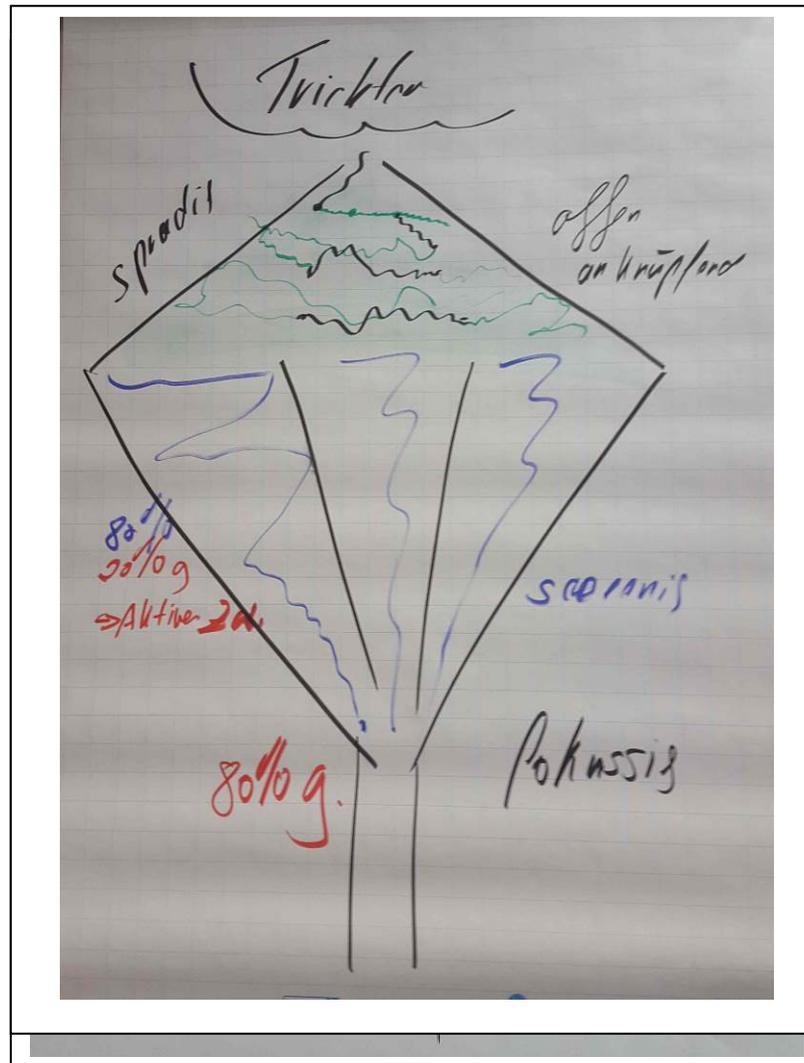
geschlossene	
✓	↷
<ul style="list-style-type: none"> - schnell - eindeutig - fixieren - bestätigen 	<ul style="list-style-type: none"> - verkäuflich - kein Grup. Fluss - leicht manipulativ - anstrengend
✓	↷
<ul style="list-style-type: none"> - Kontakt - Atmosphäre - neue Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> - Eingrenzen - "Hörchen/Störchen" - vage

Thema: Merkmale offener und geschlossener Fragen
 Ausmoderation des Trainers: Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Fragearten.



Thema: *Offene und geschlossene Fragen*

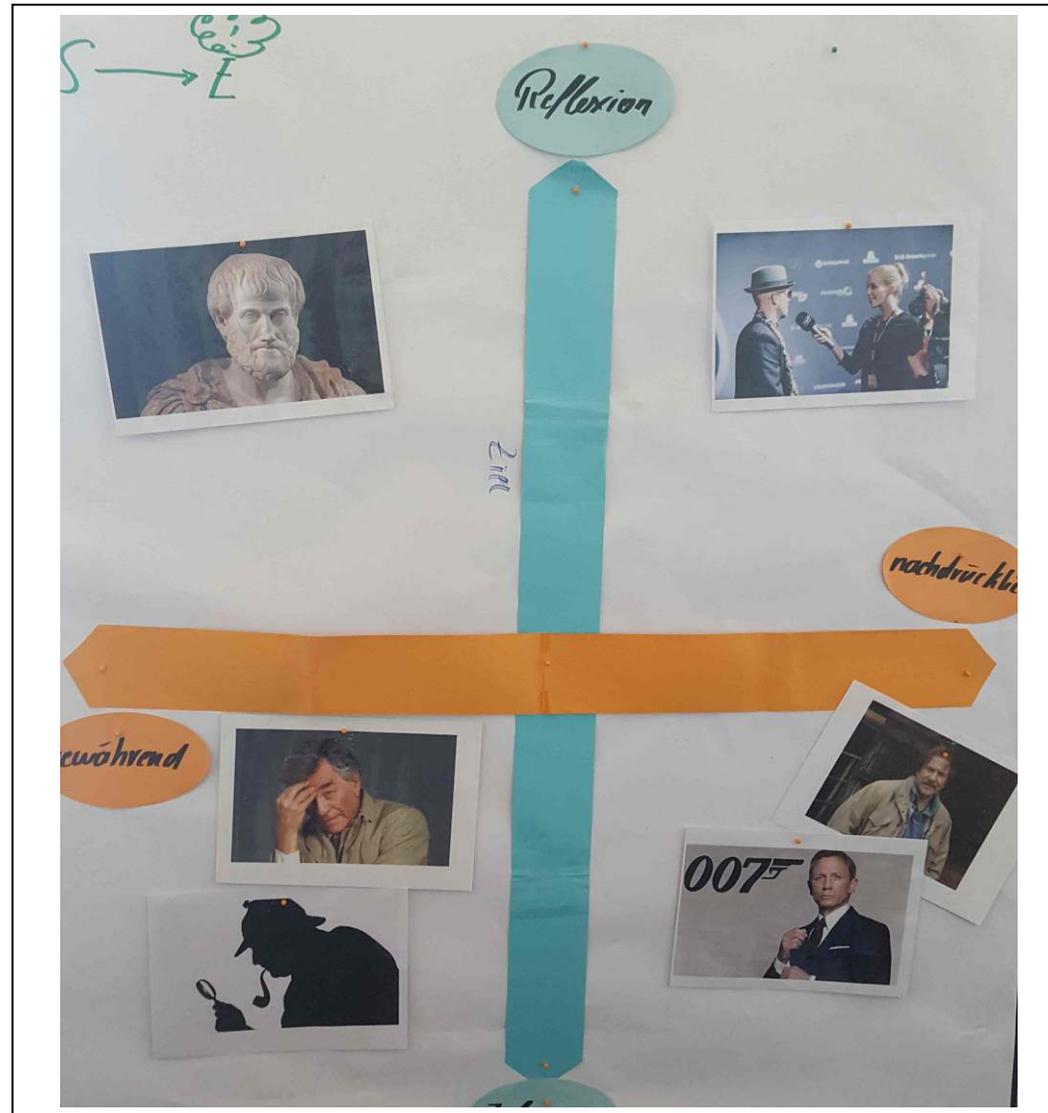
Ideal wäre es 80% offen und 20% geschlossen zu fragen. Leider ist es in der Praxis genau umgekehrt.



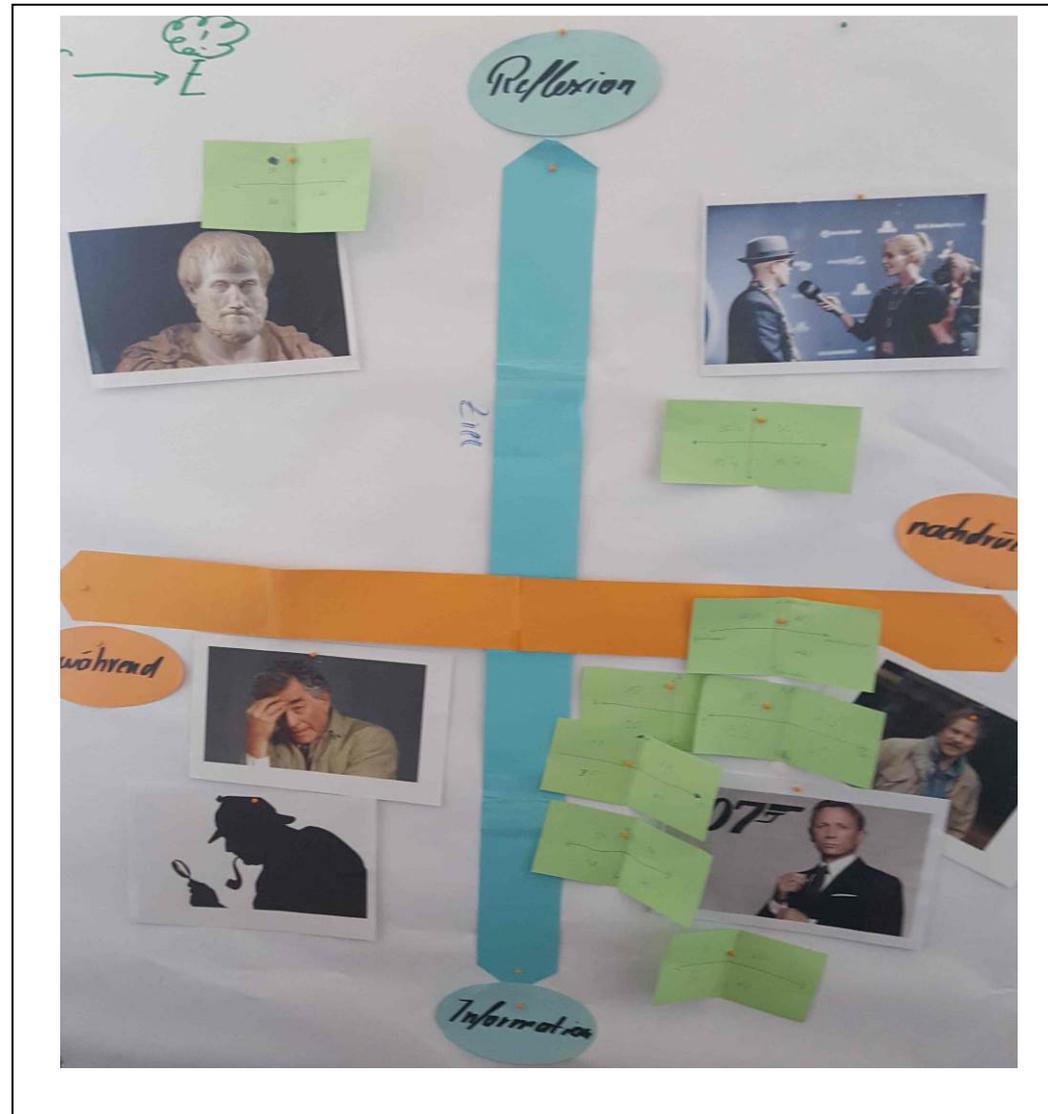
Thema: *Doppelter Fragetrichter*

Repräsentiert den ideal-typischen Ablauf von Fragen im Ablauf eines Gesprächs:

- > zuerst ganz öffnend, flexibel,
- > dann offen, aber zielgerichtet,
- > dann geschlossen, für Entscheidungen.



Thema: Das übergeordnete *Frage-Modell* von QUESTICON
 Es gibt zwei Grunddimensionen – Macht und Intension.
 Sie spannen ein 4-Felder Feld auf.
 Daraus abgeleitet kann man vier Fragestile unterscheiden.



Thema: Individuelle Strategien im übergeordneten *Frage-Modell*
Selbsteinschätzung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Bezug
auf ihr eigenes Frageverhalten.

Beispiele für Situationen und Ausgangssätzen für Fragen

Vorstellungsgespräch - BewerberIn

„... und im Service hatte ich intensiven Kontakt zu Kunden mit Reklamationen.“

Jahresgespräch - MitarbeiterIn

„... ich würde zu dem Thema Projektmanagement gerne noch ein Seminar machen“

Entwicklungsgespräch MitarbeiterIn

„... ich denke eine Tätigkeit im Vertrieb für Grosskunden würde besser zu mir passen.“

Allgemein im Tagesgespräch - MitarbeiterIn

„Ich habe gestern länger mit dem Kunden telefoniert und er hat hörbar genervt angekündigt einige Teile, die wir ihm für den Umbau der Geräte geliefert haben, zeitnah an uns zurückzusenden.“

Allgemein im Tagesgespräch - MitarbeiterIn

„Ich werde mich morgen mit den Kollegen aus dem Marketing zusammensetzen und das weitere Vorgehen besprechen ...“

Allgemein im Verkaufsgespräch - Kunde

„Ich habe mir gestern Ihr Angebot angesehen und finde die Angaben über den genauen Umfang einiger Ihrer Serviceleistungen im Anschluss an die Montage der Geräte sehr knapp gefasst.“

Allgemein im Tagesgespräch - Chef

„Danke für die Folien ... ich kann damit gut in die Präsentation beim Vorstand gehen, teilweise sind sie mir aber zu ausführlich und etwas allgemein gefasst.“

Allgemein im Privaten Kollegengespräch - Kollege

„Ja, wir waren 3 Wochen im Urlaub mit dem Wohnmobil unterwegs und haben viel erlebt.“

Thema: Übung zum Thema *Fragemacht*. Erste Aufgabenstellung.

Sie wissen ja, unser Budget ist begrenzt. Wir haben € 80 pro Person/Jahr.
Welchen Mehrwert hätten wir durch Ihren Seminarbesuch für das Team?

Welchen Nutzen sehen Sie für sich dann?

Jahresgespräch Mitarbeiter

Mich würde Ihre Motivation in Krisensituation gerade dieses Seminar zu besuchen?

Warum wollen Sie das Seminar besuchen?

Thema: Gruppenübung zum Thema Fragemacht
Antworten der ersten Gruppe.

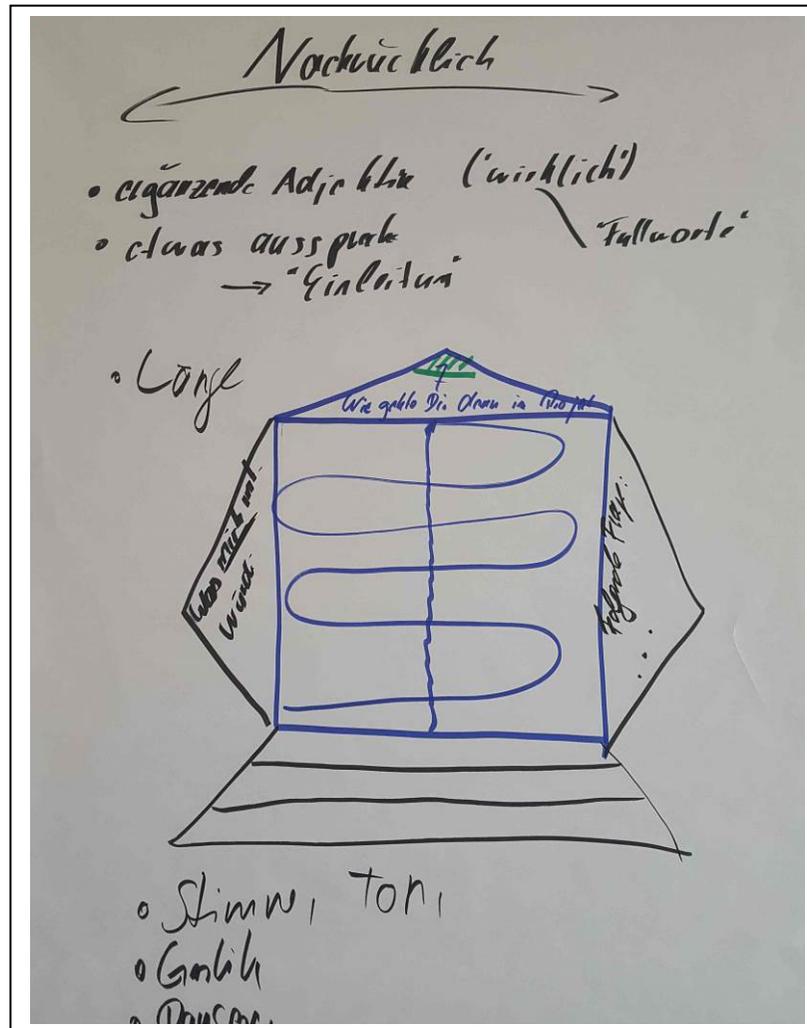
Ich habe mir die Folien angesehen und finde Sie generell gelungen
Ich würde gerne erfahren, wieso die Folien in einigen Punkten so allgemein und an anderen Stellen so ausführlich sind?

Wenn möchten Sie mit diesen Folien erreichen?

Mich würde interessieren, welche Folien Sie zu allgemein und ausführlich finden?

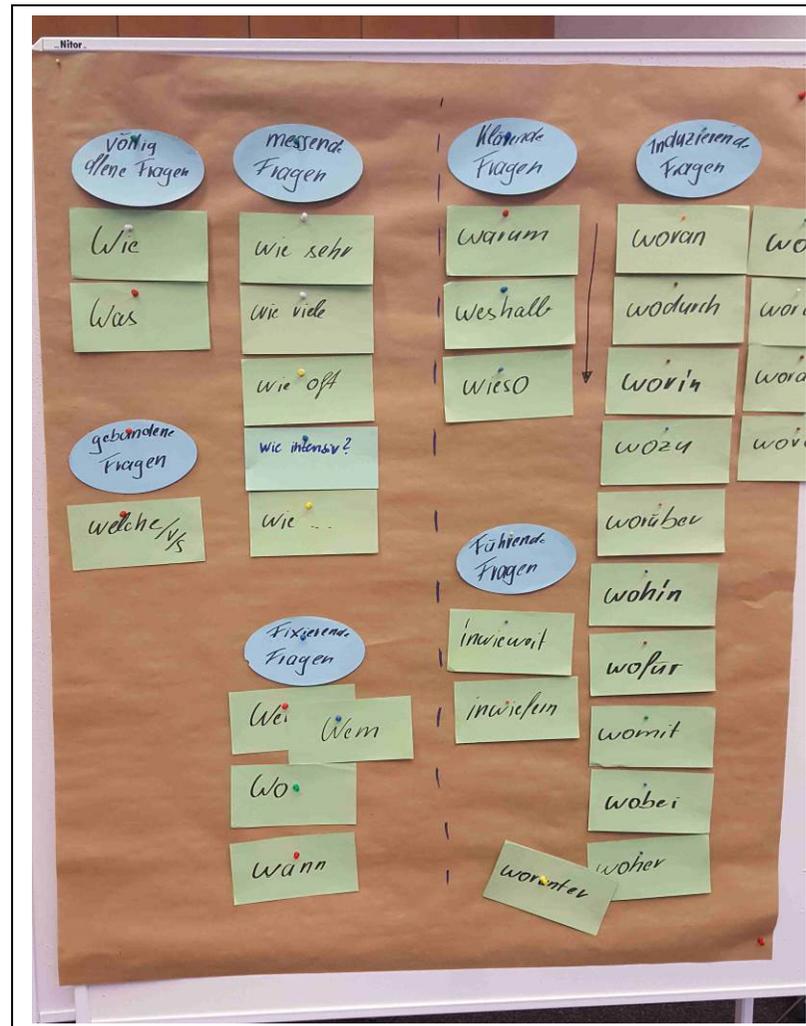
Welche Folien sind zu allgemein und ausführlich?

Thema: Gruppenübung zum Thema Fragemacht
Antworten der zweiten Gruppe.

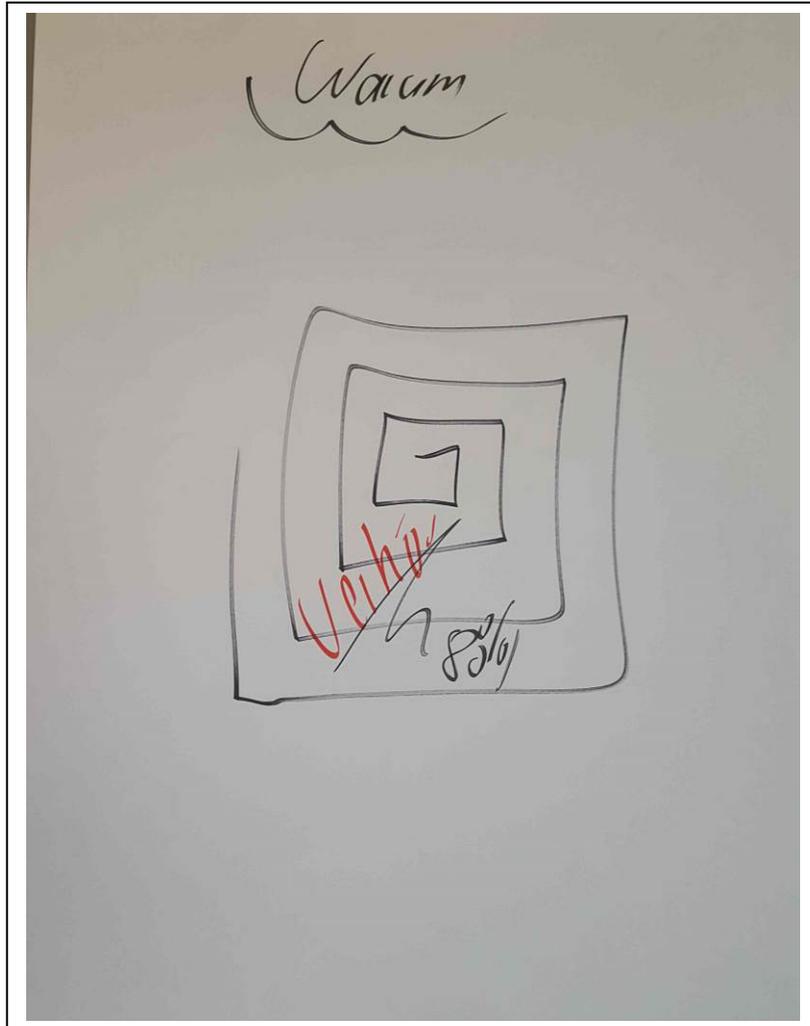


Thema: Fragedruck
 Techniken, durch die man eine Frage mehr oder weniger druckvoll gestalten kann.

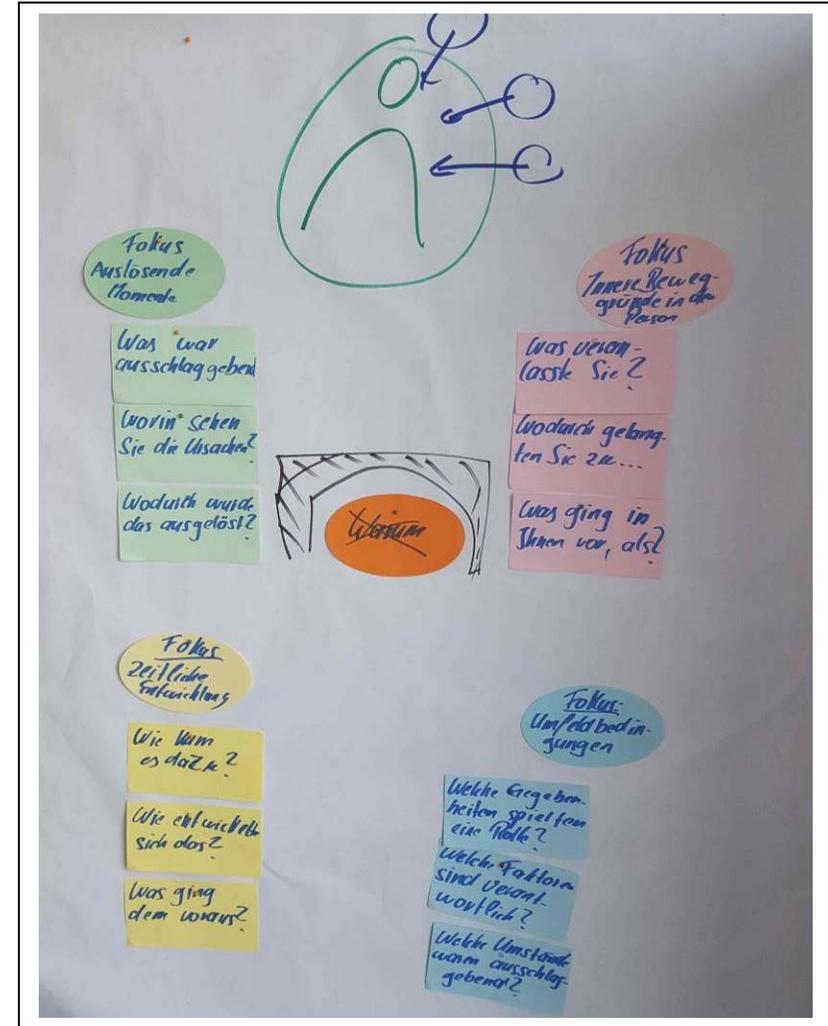
*



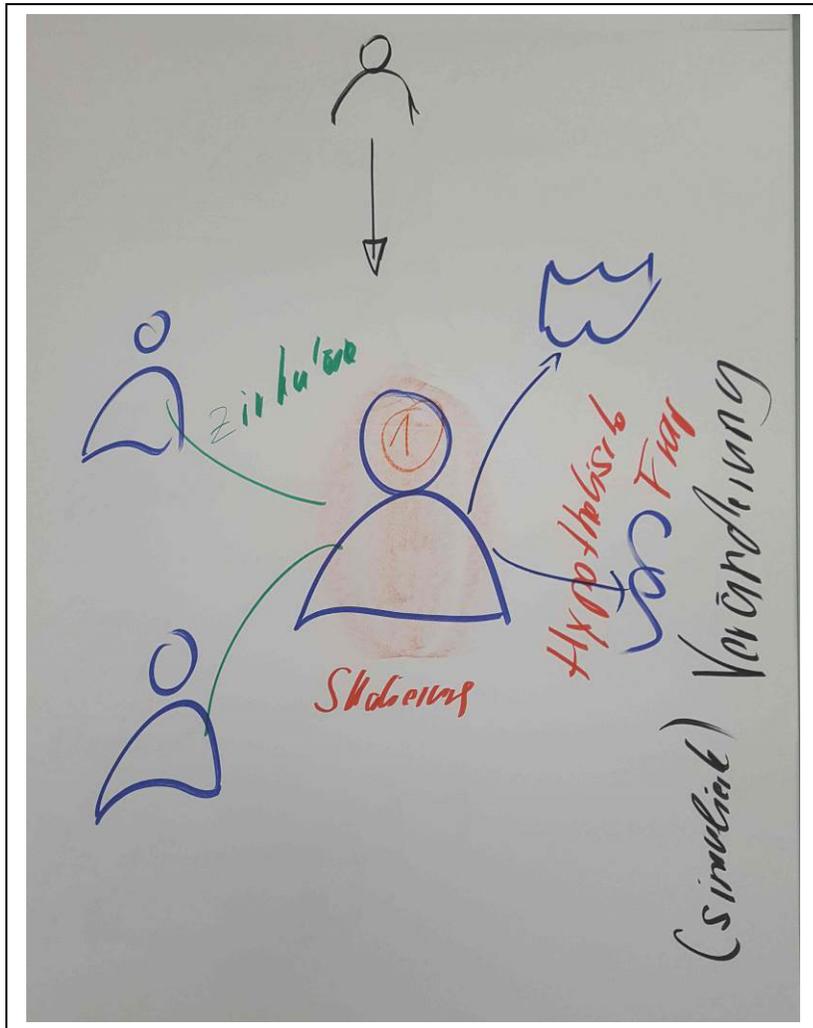
Thema: Formen von offenen Fragen (Musterlösung)
Beachtenswert ist die Vielfalt und die spezielle Anwendung verschiedener Spezial-Formen.
(inwiefern/inwiefern, woran, woraus, ...)



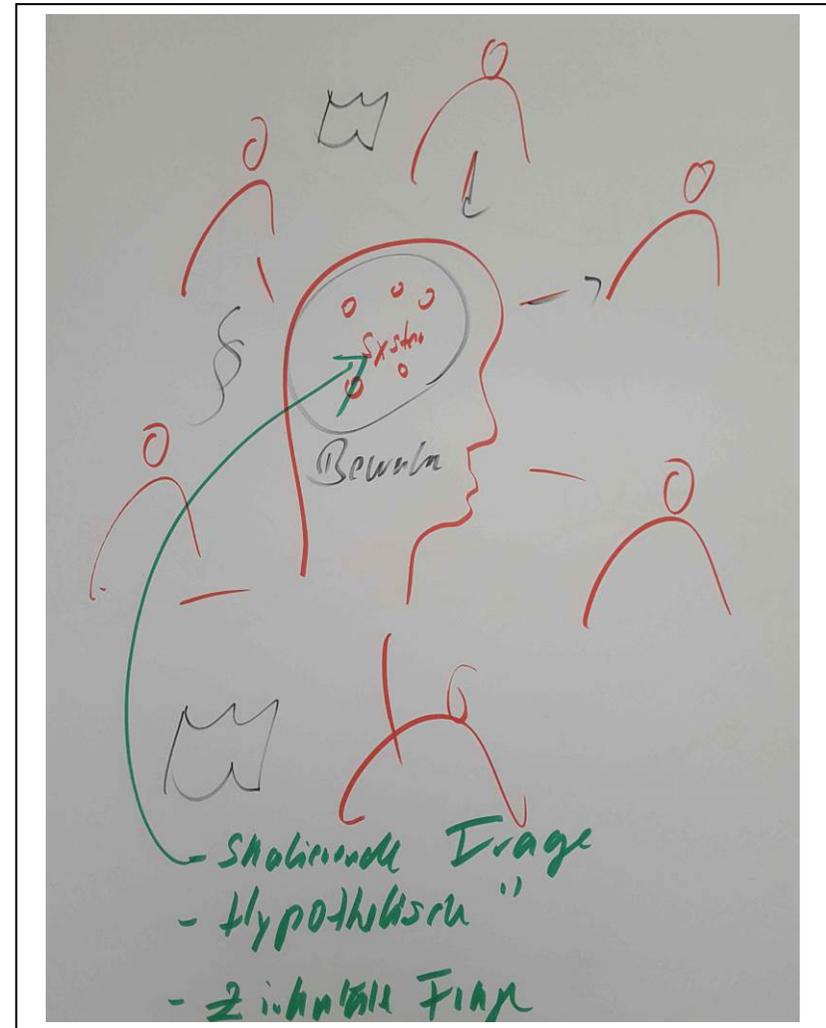
Thema: *Problem der Warum Frage*
 Sie ist im Kern zwar logisch sinnvoll,
 wirkt im Alltag aber oftmals sehr bedrängend..



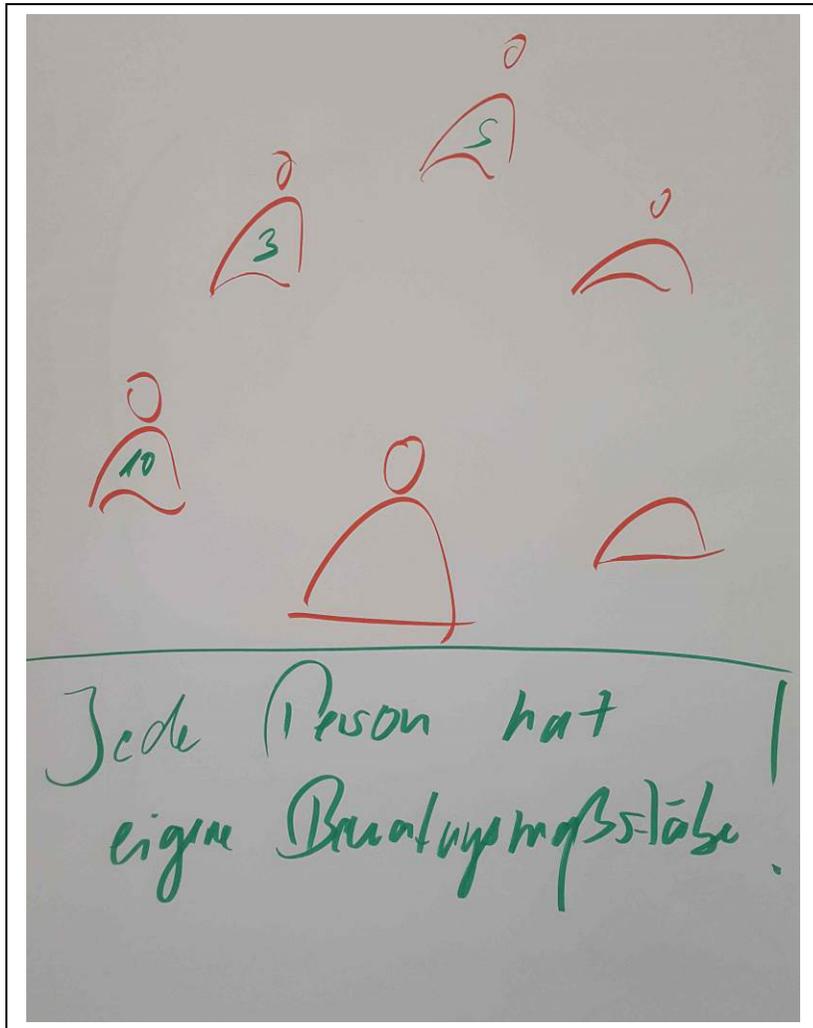
Thema: *Alternativen zur Warum Frage*
 Die Cluster mit Alternativ-Formulierungen zur
 Warum-Frage.



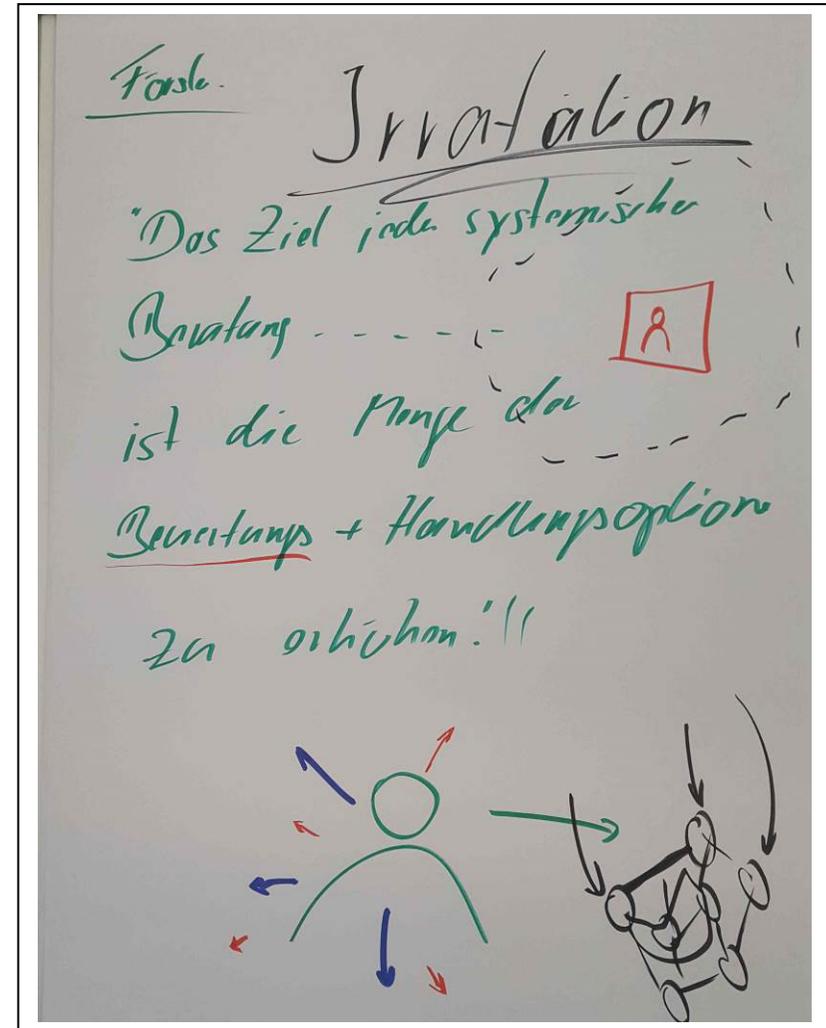
Thema: Systemische Fragetechniken – Allgemein- Teil 1
 Hintergründe und Aspekte:
 Abgrenzung der Begrifflichkeit SYSTEMISCH von
 SYSTEMIATISCH



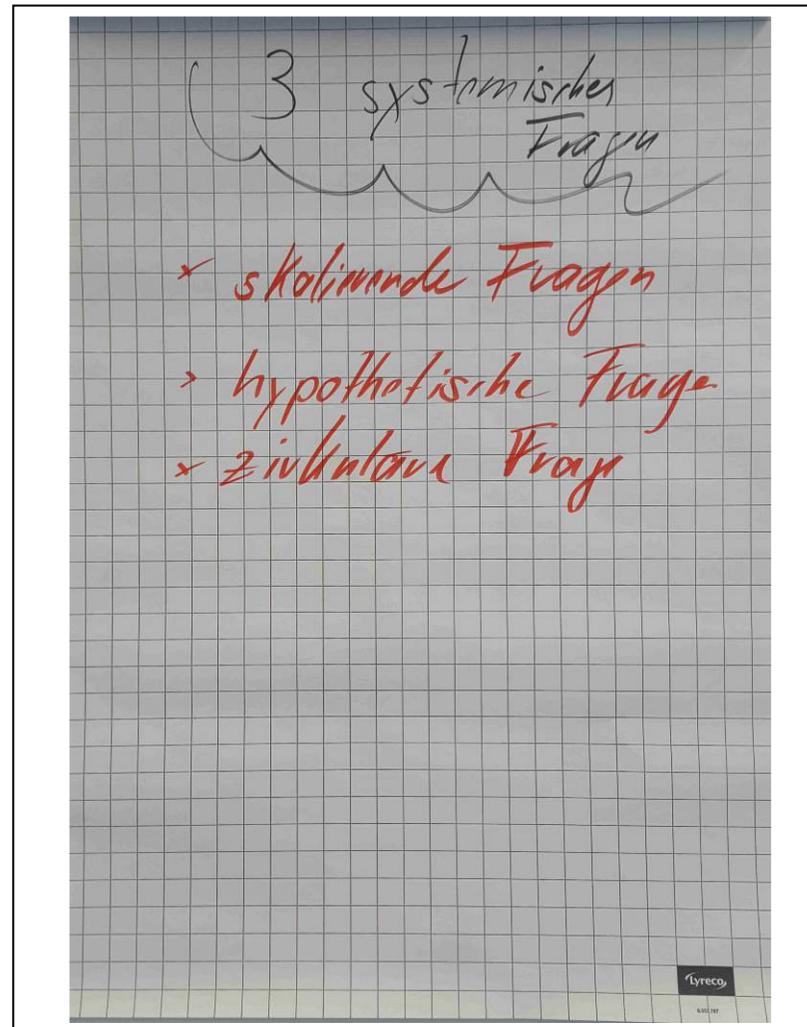
Thema: Systemische Fragetechniken –Allgemein- Teil 2
 Weitere Hintergründe des systemischen Fragens
 und die drei Grundformen.



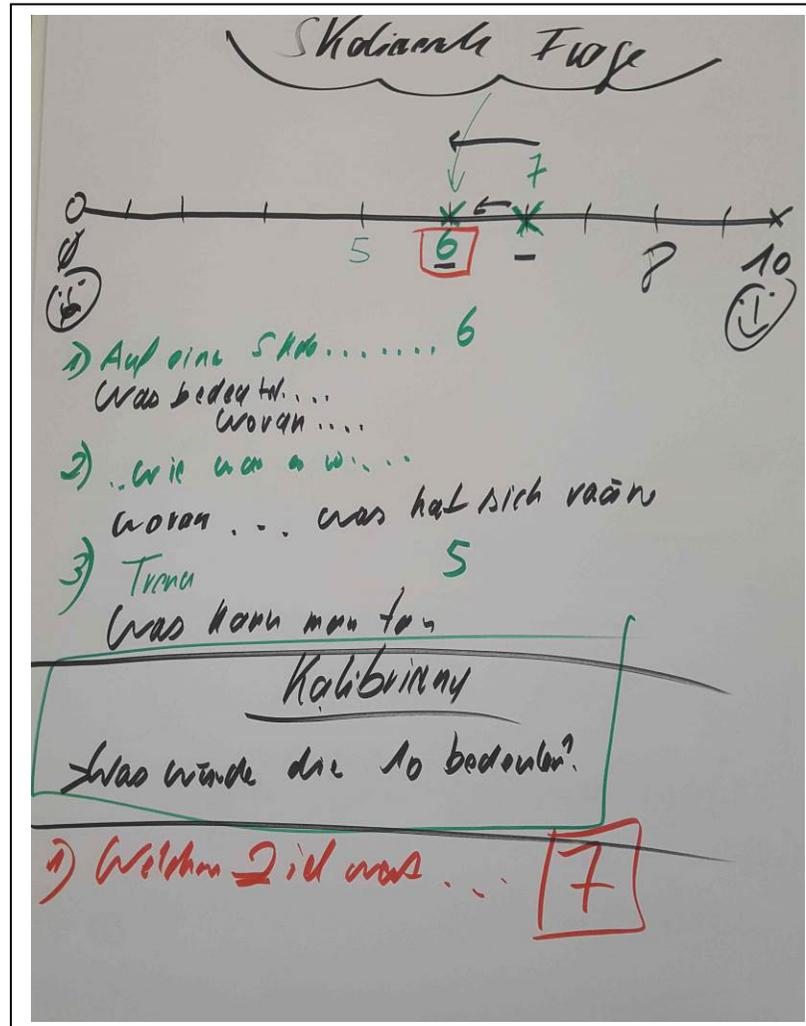
Thema: Systemische Fragetechniken – Allgemein Teil 3
Jede Person hat ihre subjektive Sichtweise auf die Dinge!



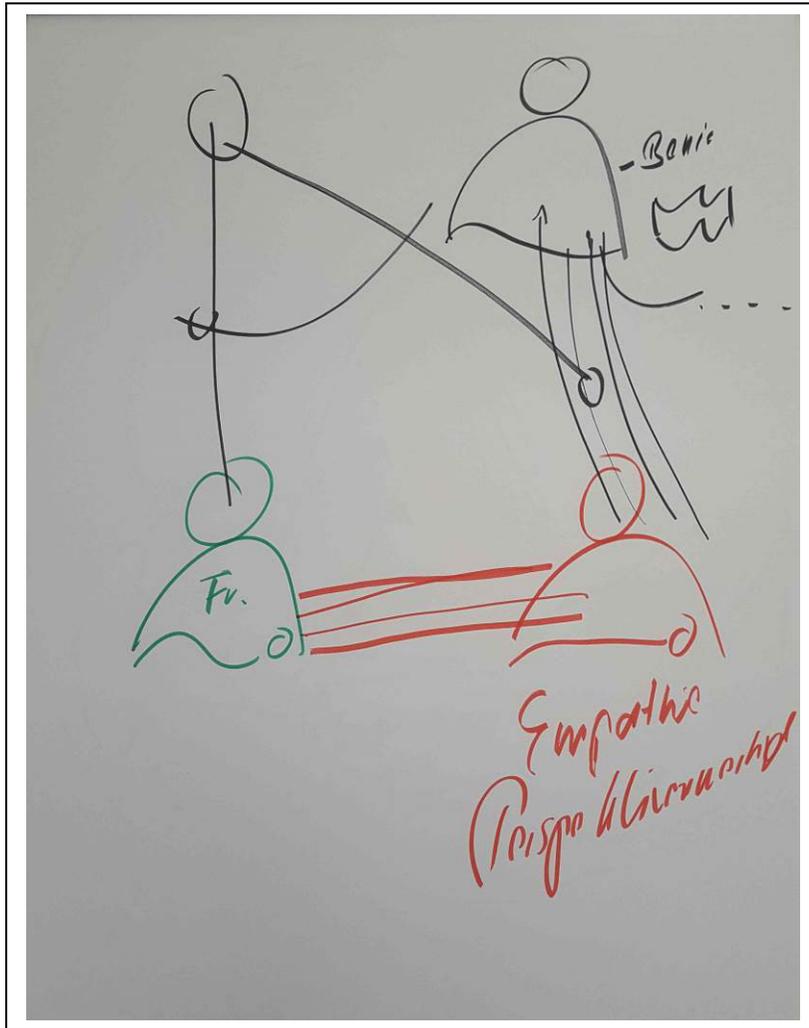
Thema: Systemische Fragetechniken – Allgemein Teil 4
Ein Ziel des systemischen Fragens ist die gezielte
– positive - Irritation bestehender Sichtweisen und
Konzepte.



Thema: Systemische Fragetechniken
Die drei klassischen Grundformen.



Thema: Skalierende Fragen - Grundkonstruktion
 Durch skalierende Fragen werden
 Differenzierungen in der Ausprägung von
 Zuschreibungen vorgenommen.



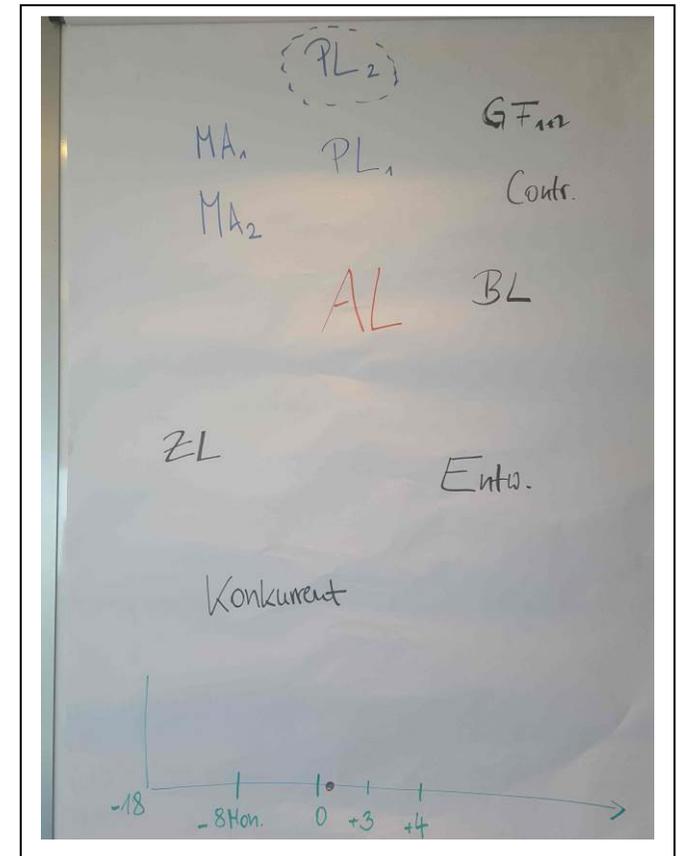
Thema: *Zirkuläres Fragen – Konstruktion*
 Generell bezieht man die vermutete Fremd-Perspektive einer weiteren Person mit ein.



Thema: *Zirkuläres Fragen – Konstruktion*
 Fragen in Bezug auf die Beziehung zwischen 3 Personen: Es gibt 3 mögliche Frageachsen. Spannend ist der Ansatz: „Was meinen Sie wie sie auf mich wirken...?““

- 5)
- Mir wurde berichtet, dass Sie nicht genügend Durchsetzungsvermögen besitzen; wie glauben Sie, dass ich damit umgehen sollte?
 - Was glauben Sie, wie der Controller auf die höheren Kosten reagiert?
 - Was meinen Sie, wie die Geschäftsführung reagiert, wenn Sie erfährt, dass uns an Konkurrenz auf den Fersen ist?
 - Was meinen Sie, wie die TU auf die Zurückweisung des Angebots der Zulieferer reagiert?
 - Wie schätzen Sie das Verhältnis von Zulieferer zum Boreadsleiter an?

- 1
- Wo sehen Sie das Projekt auf einer Skala von 1-10 im Fortschritt im Augenblick?
 - Wo standen wir auf einer Skala von 1-10 bei Beginn des Projektes (Projektüberh.)
 - Wo sehen Sie das Projekt in 3 Monaten?
 - Wie sehen Sie die Kostenentwicklung in 3 Monaten?
- 2
- Was wäre wenn der Entwickler aus Boot geholt würde?
 - Wie wäre die Situation heute, wenn Sie von Anfang an das Projekt geleitet hätten?
 - Gesetzt den Fall, Sie hätten 1 Monat für das Projekt frei: welcher wäre das?
 - Was wäre anders, wenn der Zulieferer geblieben wäre?
 - Was wäre, wenn Sie Facebook integrieren könnten?



Thema: Gruppenarbeit
Ergebnisse der der ersten Gruppe

Skalierend

- 1.) Wie zufrieden sind sie mit dem bisherigen Projektverlauf (1-10)?
- 2.) Wie bewerten sie die Leistungsfähigkeit der Projektmitarbeiterinnen (1-6)?
- 3.) Wie bewerten sie die Zusammenarbeit im Team (1-10)?
- 4.) Wie bewerten sie die Effektivität der Teambesprechungen (1-5)?

Zirkuläre Fragen

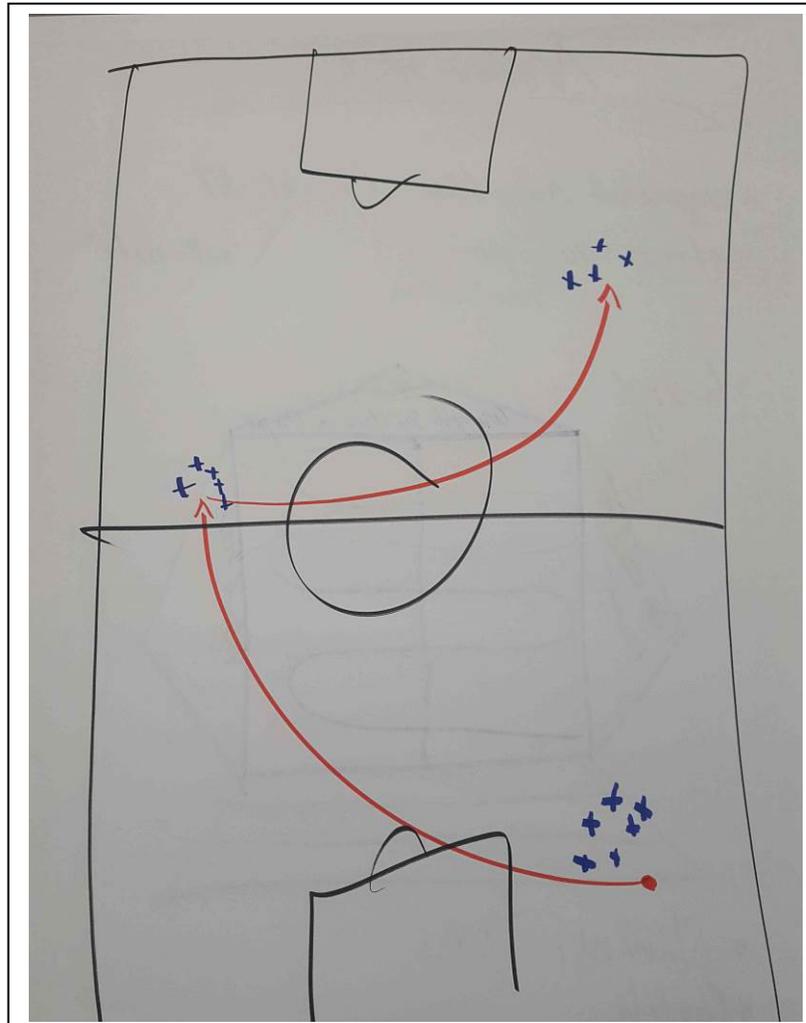
Hypothetisch

- 1.) Was müsste passieren, um den Zufriedenheitsgrad d. Projektverlaufs zu erhöhen?
- 2.) Wie wäre es, wenn Sie andere Mitarbeiter/innen hätten?
- 3.) Stellen Sie sich vor, die Zusammenarbeit wäre optimal (bei 10). Wie würde das aussehen?
- 4.) Wenn wir die Transparenz häufiger und kürzer ansprechen würden, könnten wir dadurch die Effektivität ~~er~~ steigern?
- 5.) Was wäre, wenn die Zulieferer pünktlich wären, im Hinblick auf die Kosten?

Zirkuläre Fragen

1. Was glauben Sie wie zufrieden sind die Mitarbeiterinnen A+B mit dem Projektverlauf?
2. Was meinen Sie, was der Ausfall der beiden MA's mit dem restlichen Team macht?
3. Mit welchen Konsequenzen aus der ehemaligen Projektleitung haben die MA's aktuell noch zu tun?
4. Was meinen Sie, warum ich Ihnen vorgeschlagen habe, den App-Entwickler der TU hinzuzuziehen?
5. Mit welchen Problemen kämpfen aus Ihrer Sicht der Zulieferer?

Thema: Gruppenarbeit
Ergebnisse der der zweiten Gruppe



Thema: *Systemische Fragen – Anwendung / Analogie*
Systemische Fragen sind wie eine weite Flanke:
Ein Seiten-wechselnder Pass im Fußball: Sie
eröffnen neue Räume ...

Struktur und Dramaturgie des Seminars

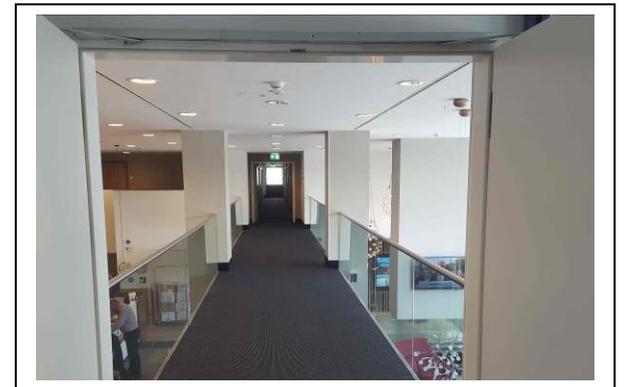
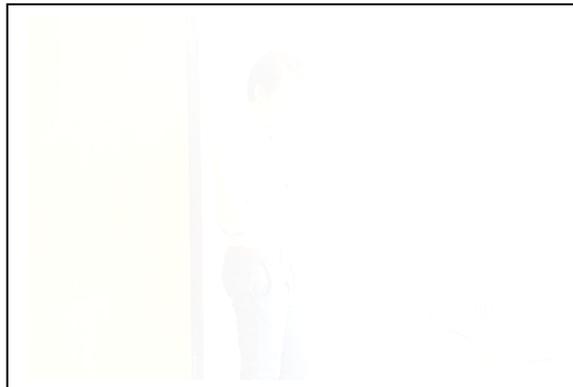
Legende:

- Trainerinput / Theorie
- Übung / Anwendung

1. Tag	2. Tag
Begrüßung /Organisation	Warming Up Übung „Was bin ich“ - Rateübung
Vorstellungsrunde mit Fragen	Grundlagen des systemischen Fragens - Die zentralen Fragearten
Gruppenarbeit: Kennzeichen einer guten Frage	Kleingruppenübung: Anwendung der systemischen Fragen in einer Case-Study
Trainerinput Kennzeichen einer guten Frage / Das QUESTICON Fragemodell	Ausmoderation / Ergänzungen
Kleingruppenübung: Coaching übung mit offenen und geschlossenen Fragen	Kleingruppenübung: Coaching übung mit allen erlernten neuen Fragearten
Trainerinput : Verwendung offener und geschlossener Fragen	Seminarabschluss / Transfer
Tagesabschluss / Resümme	

Allgemeine Eindrücke aus dem Seminar (Personenfotos)

Die Personenfotos wurden hier aus Datenschutzgründen und zum Schutz der Persönlichkeit bewusst unkenntlich gemacht!



... zum Vertiefen ...

Seit Anfang 2014 hat QUESTICON durch Andreas Patrzek eine regelmäßige Präsenz auf dem Online Portal Fokus-Online und veröffentlicht regelmäßig **Experten -Texte** zum Thema Gesprächsführung und Fragetechnik.

Link: [http: www.focus.de/wissen/experten/andreas_patrzek/](http://www.focus.de/wissen/experten/andreas_patrzek/)

The screenshot shows a web browser window displaying the profile of Andreas Patrzek on the Focus-Online portal. The browser's address bar shows the URL http://www.focus.de/wissen/experten/andreas_patrzek/. The website header includes the 'ONLINE FOCUS' logo and a navigation menu with categories like 'Startseite', 'Politik', 'Finanzen', 'Wissen', 'Gesundheit', 'Kultur', 'Panorama', 'Sport', 'Digital', 'Reisen', 'Auto', 'Immobilien', and 'Video'. A search bar is located on the right side of the header. Below the header, there are navigation links for 'Mensch', 'Natur', 'Klima', 'Technik', 'Weltraum', 'Tests & Online-Spiele', 'Lexikon', and 'Experten'. A prominent advertisement for TARGOBANK is visible, offering 'Top-Online-Kredit-Konditionen' and 'Laufzeit verkürzen durch kostenlose Sonderzahlungen'. The main content area features a profile for Andreas Patrzek, including a photo and a red 'Zur Startseite' button. The profile title is 'Experte für Gesprächsführung und Fragetechnik'. Below the title, there is a short biography: 'Andreas Patrzek, Diplom Psychologe und Betriebswirt, gehört bundesweit zu den führenden Experten auf dem Gebiet der Fragetechnik. Er leitet QUESTICON: Institut für Gesprächsführung und Fragetechnik. Er ist mit seinen Seminaren, Trainings und Vorträgen ein gefragter Fachmann bei Deutschlands Führungskräften. Für FOCUS Online schreibt er über sein Lieblingsthema "Fragen sind nichts für Feiglinge".' A date stamp '03.04.14, 10:12' is visible. Below the biography, there is a small image of Patrzek in a meeting and a snippet of an article titled 'Sympathie und Kontakte aufbauen Mit verbalem Ping-Pong zum Erfolg'. To the right of the main content, there are several sidebars: one for 'Coaching Ausbildung 2014' by ineko-cologne.com, and another for 'ANZEIGE' featuring 'Sparen auf Tuifly.com'. The bottom of the page shows a 'Google-Anzeigen' label.

... und zum Nachlesen ...

In meinem 2015 erschienenen Buch (*seit 2017 in zweiter Auflage*) beschreibe ich in kompakter Form mit vielen anschaulichen Praxis-Beispielen die Grundlagen systemischen Fragens.





Vielen Dank für Ihr Engagement und Interesse
und
viel Erfolg beim Umsetzen in der Praxis!

Andreas Cabozel