

# *Vortrag für den Landesrechnungshof Baden-Württemberg: Professionelle Fragekompetenz*

*Andreas Patrzek*

*Diplom Psychologe & Diplom Betriebswirt*

*17.02. 2022*



Baden-Württemberg

RECHNUNGSHOF

# *Herzlich willkommen zu Ihrem Vortrag!*



# *Themen / Inhalte / Roter Faden*

- 1 Intro: Vortragsziele, Agenda, QUESTICON-Ansatz & Hintergrund
- 2 Einstieg: Hintergrund, Fragen allgemein
- 3 Kennzeichen einer guten Frage
- 4 Die verschiedenen Fragearten und deren Charakteristika
- 5 Fragestrategie: Der doppelte Fragetrichter \*
- 6 Fragestil: Das individuelle Frageverhalten



*\* Vertiefung je nach Zeitbudget*

# *Themen / Inhalte / Roter Faden*

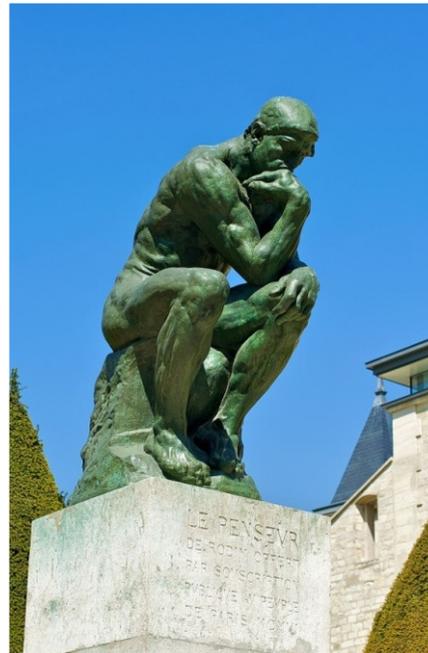
1 Intro: Vortragsziele, Agenda, QUESTICON-Ansatz & Hintergrund



# Was fragen Sie sich gerade?



*Was wird mir  
der Vertrag  
„bringen“?*



*Warum  
gerade dieser  
Referent?*



*Was ist das  
Ziel des  
Referenten?*

# Mein Ziel?



*Allgemeine*  
**SENSIBILISIERUNG**  
*für die*  
*„Wirk-Mächtigkeit“*  
*des Instruments*  
**FRAGEN**



*Vermittlung erster*  
**FRAGE-**  
**TECHNIKEN**  
*für die tägliche*  
*Praxis in der*  
*Prüfung*



## *Warum ich?*



*... weil Fragen mein thematischer  
Schwerpunkt  
als Trainer, Coach und Autor sind!*



# Warum ich und Fragen?



1984



Controlling Grundsätze  
(CON-G)



Marketing Foto - Optik  
(MK-FO)



## Unsere Expertise

2022



5 Fachbücher



1 Studie /  
Evaluation



23 Fachartikel

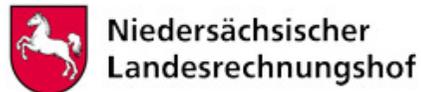
# Unsere Referenzen



Bayerischer  
Oberster Rechnungshof



DIIR



SIEMENS

EIDGENÖSSISCHE FINANZKONTROLLE  
CONTRÔLE FÉDÉRAL DES FINANCES  
CONTROLLO FEDERALE DELLE FINANZE  
SWISS FEDERAL AUDIT OFFICE



# Unser QUESTICON Ansatz...



*Techniken  
optimieren ...*

# *Unsere Zeiten*

1. Vortrags-Teil: 09.30 – 10.30

2. Vortrags-Teil: 10.35 – 11.30

## Link für die Präsentation



Ganz am Ende der Seite

Kurzfristig zur Verfügung gestellte kundenspezifische Downloads

- Mitte Februar 2022 Foliensatz zum Vortrag für den Rechnungshof Baden-Württemberg

# Vortrags-Design: Strategie

- Strategie:  
Von allgemeinen  
Grundlagen

Allgemeine Grundlagen: Fragen

Zentrale Kennzeichen  
einer guten Frage

Fragearten

Frage-  
Strategie\*

*\* Vertiefung je nach  
Zeitsituation*

Frage-  
Verhalten

- Zu spezieller Praxis-  
Fragetechnik

# *Themen / Inhalte / Roter Faden*

- 1 Intro: Vortragsziele, Agenda, QUESTICON-Ansatz & Hintergrund
- 2 Einstieg: Hintergrund: „Fragen allgemein“



# *Themen / Inhalte / Roter Faden*

- 1 Intro: Vortragsziele, Agenda, QUESTICON-Ansatz & Hintergrund
- 2 Einstieg: Hintergrund: „Fragen allgemein“



# *Was ist denn das besondere an Fragen?*





# Was ist denn das besondere an Fragen?



Kurzer Ausflug  
in die  
Sprachtheorie:

Aufforderung:

Frage:

Es gibt 4  
Formen der  
„Äußerungen“

Ausruf:

Aussage:



# Was ist denn das besondere an Fragen?



Beispiel:  
Thematisierung  
der Form des  
Internet-Seminars.  
(via Webex)

Aufforderung:

„Bitte nutzen  
Sie Webex!“

Frage:

„Wie  
finden Sie  
Webex?“

Es gibt 4  
Formen der  
„Äußerungen“

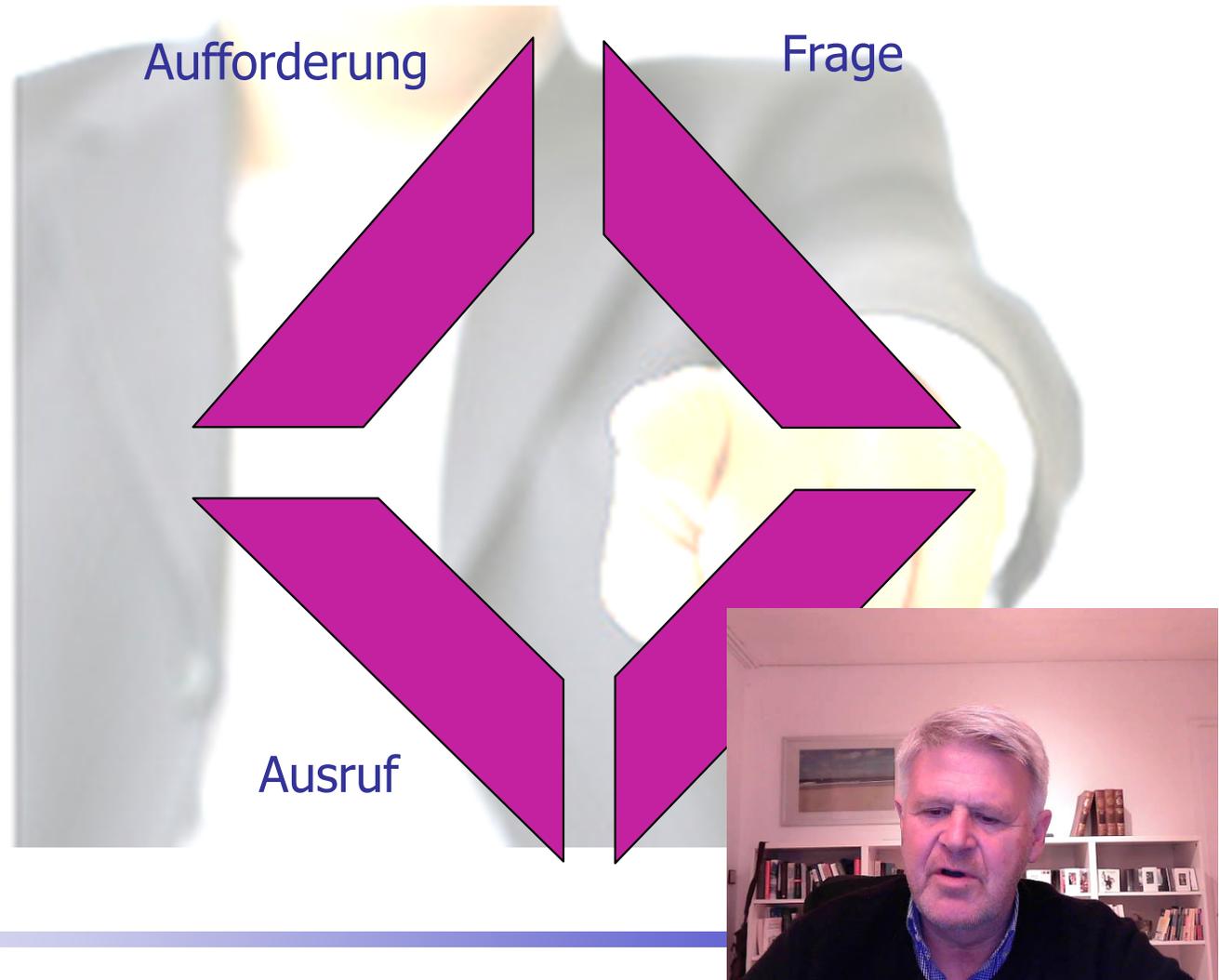
Ausruf:  
„Toll,  
Webex!“

Aussage:  
„Webex ist ein  
Meeting  
Programm“

# Was ist denn das besondere an Fragen?



Weil Fragen „Reaktionen“ -  
also Antworten -  
zwingend erwarten  
(*Aufforderungsaspekt*)



# *Fragen haben **stets** mit „Macht“ bzw. „Einflussnahme“ zu tun?*



Stellen Sie sich vor:  
Sie werden Queen  
Elisabeth II vorgestellt, ...



... oder Sie treffen  
den Bundespräsidenten  
Frank Walter Steinmeier ...



... oder Ola Källenius,  
Mercedes Vorstand

## **Wer stellt die erste Frage?**

# Fragen und Prüfungssituation

Es liegt in der Natur der Prüfungssituation als solcher, dass die prüfende Behörde dem „Prüfungs-Objekt“, (z.B. einer Dienststelle) gegenüber als „auskunfts-suchende“ bzw. „fragende“ Instanz auftritt.

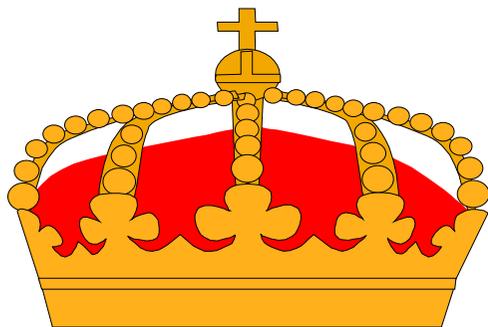
In dieser „**fragezentrierten Kommunikationssituation**“ gilt es gleichermaßen zwei Ziele zu erreichen, was hoher kommunikativer Kompetenz bedarf:

- Einerseits sollen kritische Sachverhalte nachhaltig analysiert und thematisiert werden, was oftmals per se vom Befragten als „unliebsam bzw. unangenehm“ erlebt werden kann.
- Gleichzeitig soll dies in einer Atmosphäre und einer Kommunikationsart erfolgen, die vom Gegenüber nicht als „inquisitorisch“, sondern fair und partnerschaftlich erlebt wird.



In beiden Fällen kommt der **optimalen Fragekompetenz** eine Schlüsselrolle zu: Von der Art, Qualität und Struktur der vorgebrachten Fragen hängt der Erfolg des Prüfungsgesprächs wesentlich ab.

*... und wie kann man die  
(real ausgeübte oder subjektiv empfundene)  
„Frage-Macht“ in Gesprächen steuern?*



*... durch bestimmte Techniken ....*



# *Themen / Inhalte / Roter Faden*

- 1 Intro: Vortragsziele, Agenda, QUESTICON-Ansatz & Hintergrund
- 2 Einstieg: Hintergrund: „Fragen allgemein“
- 3 Kennzeichen einer guten Frage



# *4 zentrale Kennzeichen einer guten Fragen*



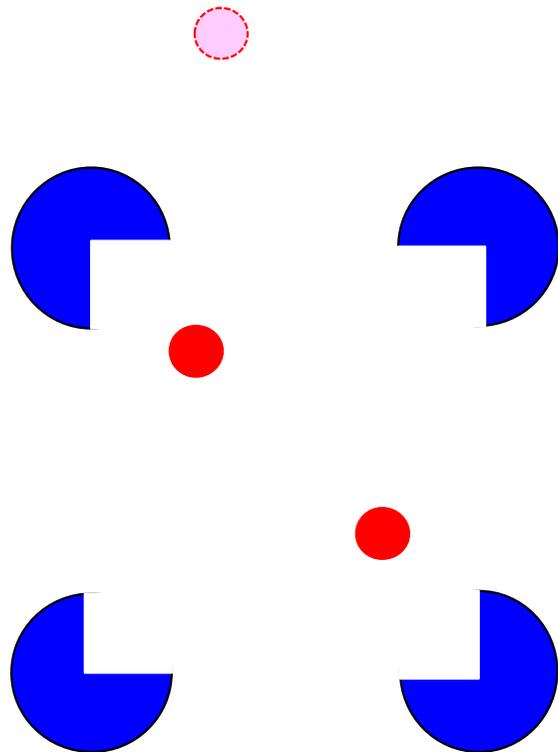
*„Am besten sind die Fragen,  
deren Antworten  
uns am meisten überraschen!“*

*Klaus Grochowiak*

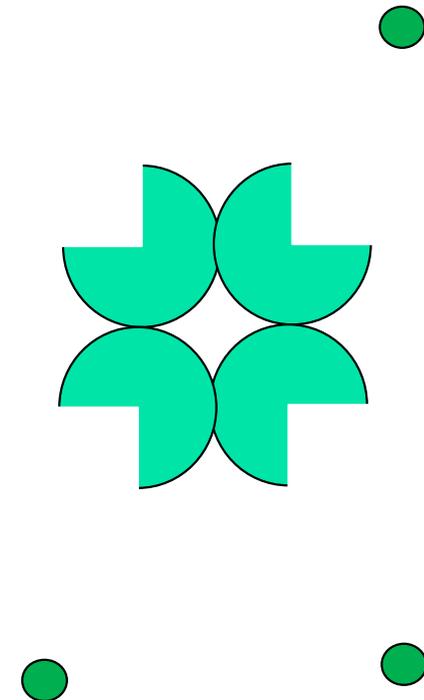




# 1) Offenheit der Antwort- „Raum“

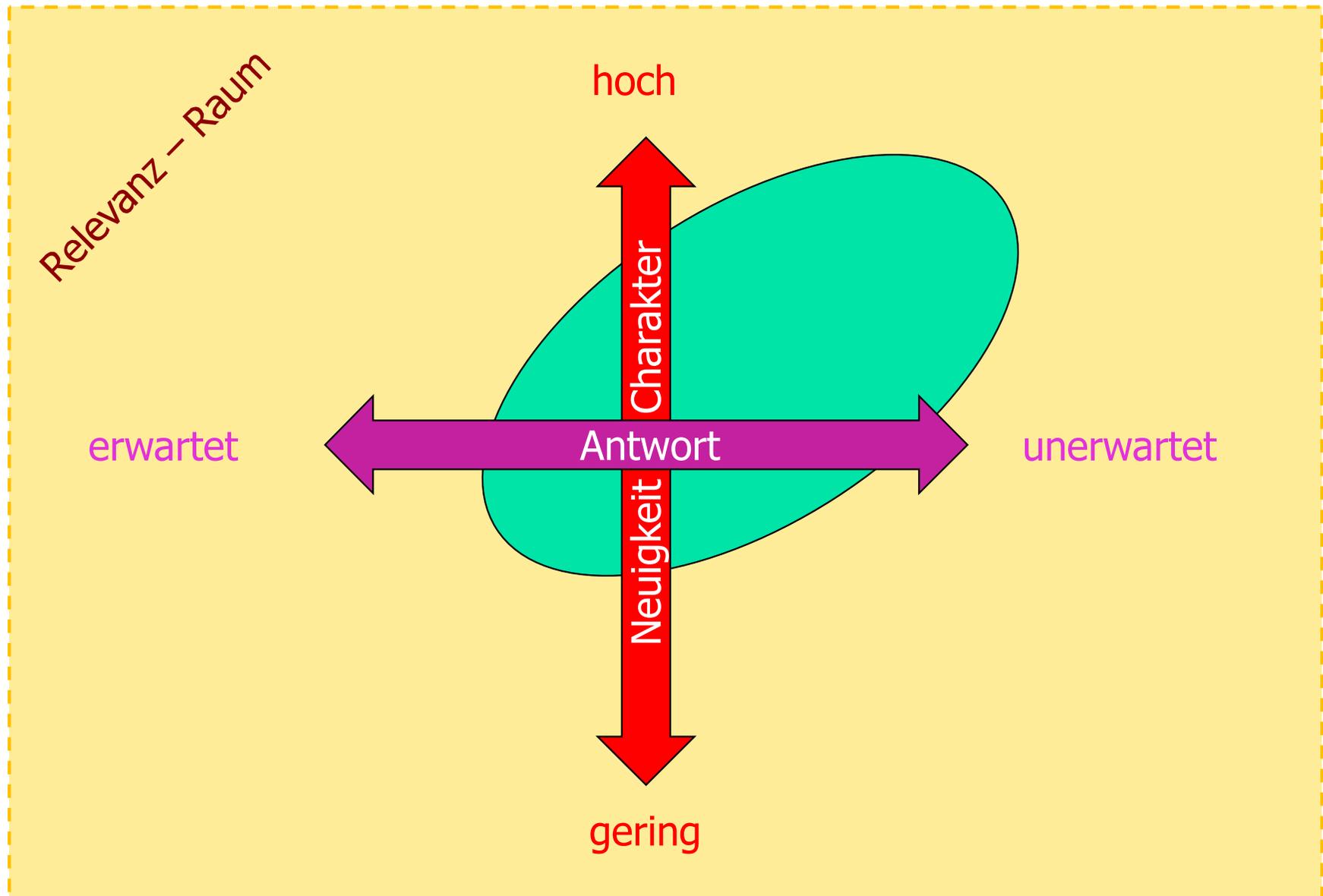


*Frage mit vordefiniertem,  
eingegrenztem Antwortraum*



*„Offener“ Antwortraum*

# „Überraschungs-Raum“



## *2) Auf Augenhöhe*



*Gefahr durch die Nähe zu Appell: Vorwurf bzw. Verhör!*

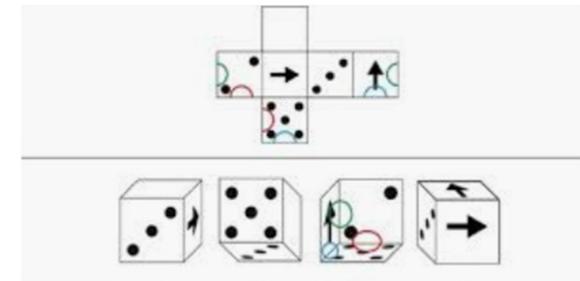
## ... 1 aus 4 ... Test

1 „Meinen Sie ernsthaft, dass ...?“

2 „Sind Sie sich sicher, dass ...?“

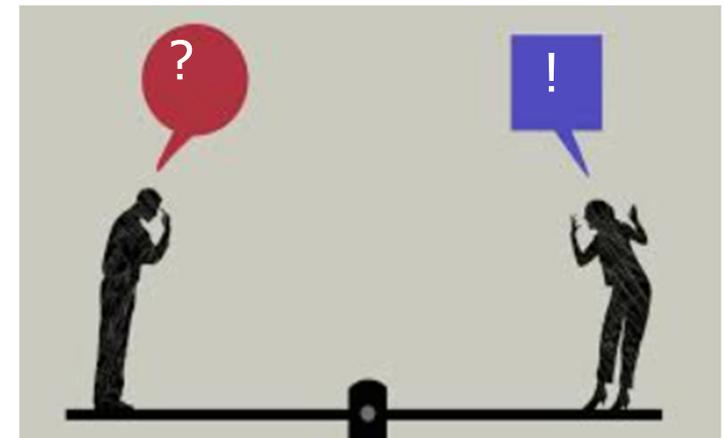
3 „Ist Ihnen denn bewusst, dass ...?“

4 „Glauben Sie wirklich, dass ...?“



## Aspekt: Augenhöhe

- Erst-Kontakt: Smalltalk & Vorstellen & Planen
- Präsenz-Kontakt: Sitzordnung beachten (Video: Setting)
- Abläufe: Transparenz & Klarheit
- Überraschende Fragen ankündigen
- Ausreden lassen – wenig unterbrechen
- Gegenfragen respektieren
- Pausen machen
- Fragen Bombardement vermeiden
- Aktives Zuhören



# „Überlagerte“ Fragearten

- **„Normal“** : Wertschätzend, „offen“ formuliert  
„Wann wollen Sie Pause machen?“

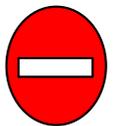


- **Rhetorisch**: Wird vom Fragenden selbst beantwortet ...

*„Wollen wir nun Pause machen?  
Also ich schlage vor wir dass ...“*

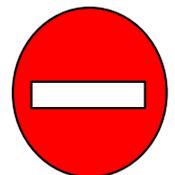


- **Suggestiv** : Weist eindeutig auf die gewünschte Antwort hin  
*„Sie meinen doch auch, dass man nun eine Pause machen sollte?“*

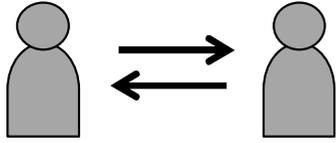
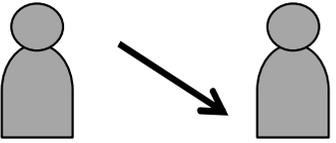
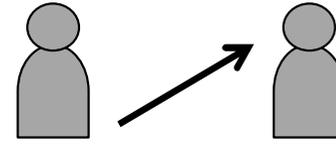
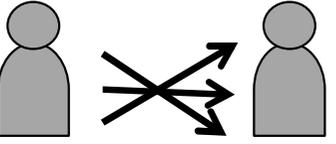


- **Inquisitorisch**: Macht Vorwürfe

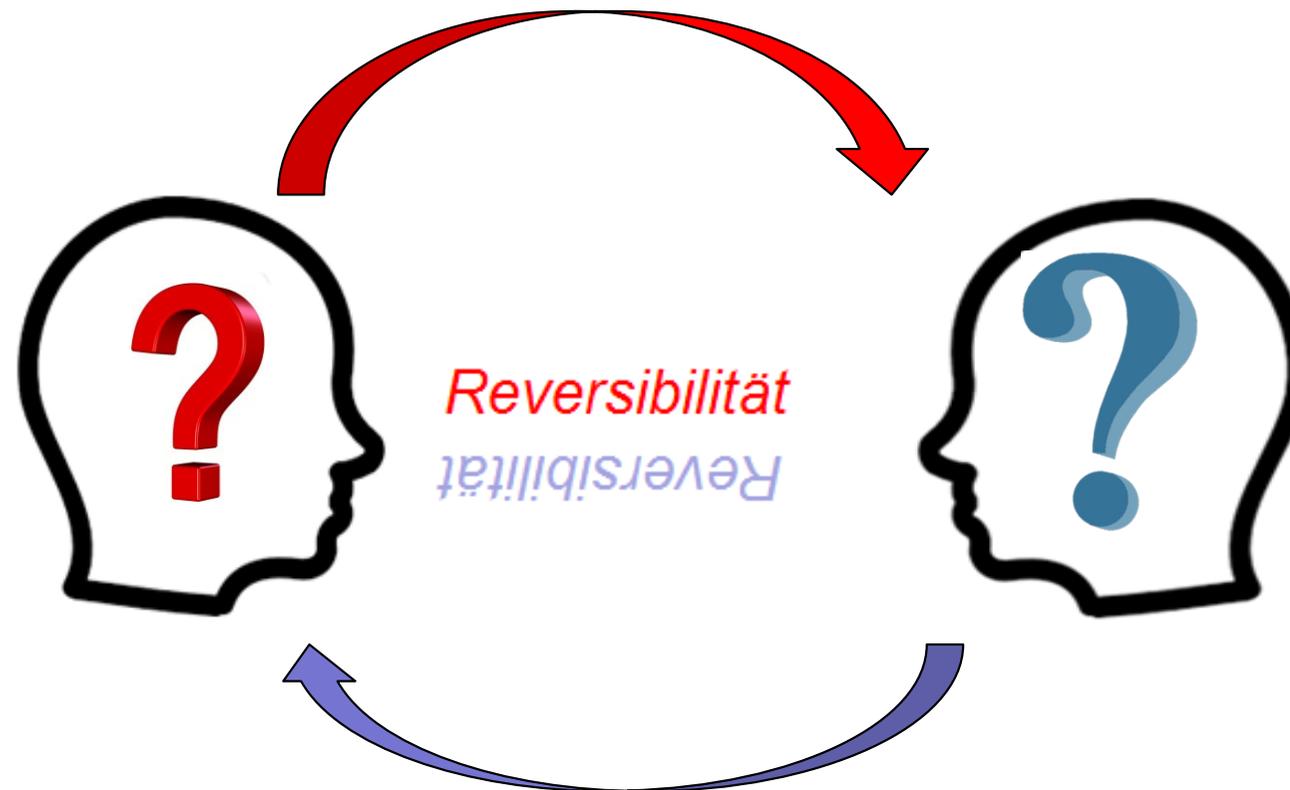
*„Sie wissen schon, dass das Arbeitsschutzgesetz § 233 B alle 90 Min eine Pause vorschreibt?“*



# ... und welche Formen der Beziehung werden so konstituiert?

<b>Symmetrie , d.h.</b> eine Gleichwertigkeit der Gesprächspartner	
<b>Komplementarität B,</b> eine hierarchische Überordnung	
<b>Komplementarität A,</b> eine hierarchische Unterordnung,	
<b>Mehrdeutigkeit,</b> eine diffuse / wechselnde Beziehung	

# *Auf Augenhöhe - Technik:*



*Ich bin OK - Du bist OK*

## *... auch der Rhythmus machts!*

- Nach Fragen auch mal nur zuhören
- Einzelne Aspekte herausgreifen
- Nach Fragen auch mal Ich-Aussagen



## *Mit PFIFFF fragen!*

**PFIFFF** steht für

**P** - Persönliche Aussage bzw. Überleitung

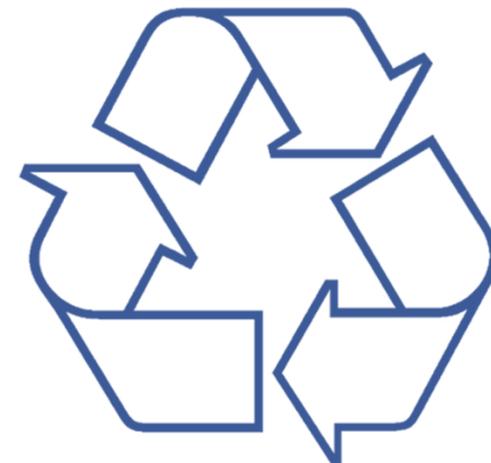
**F** - Frage

**I** - Ich Botschaft

**F** - Frage

**F** - Frage

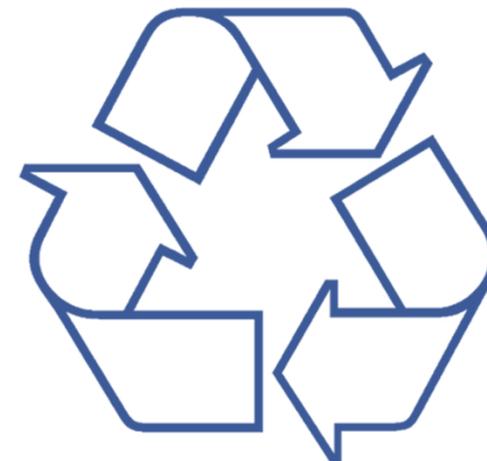
**F** - Frage



# Mit *PFIFFF* fragen!

## Beispiel

- P-** „Mich interessiert an der Stelle besonders der Budgetierung und Planung der Online-Seminare“!
- F-** „Welchen Stellen Wert hat diese Weiterbildungsform in Ihrem Haus?“
- I-** „Das finde ich sehr interessant, dass Sie gerade dabei sind das neue aufzubauen!“
- F-** „Welche Veranstaltungen betrifft das?“
- F-** „Ab wann wollen Sie damit beginnen?!“
- F-** „Wie wollen Sie den Erfolg der Veranstaltungen evaluieren?“



### 3) *Fragelänge und Tempo* – *der ideale Satz*

- Die ideale Frage umfasst genau

Worte



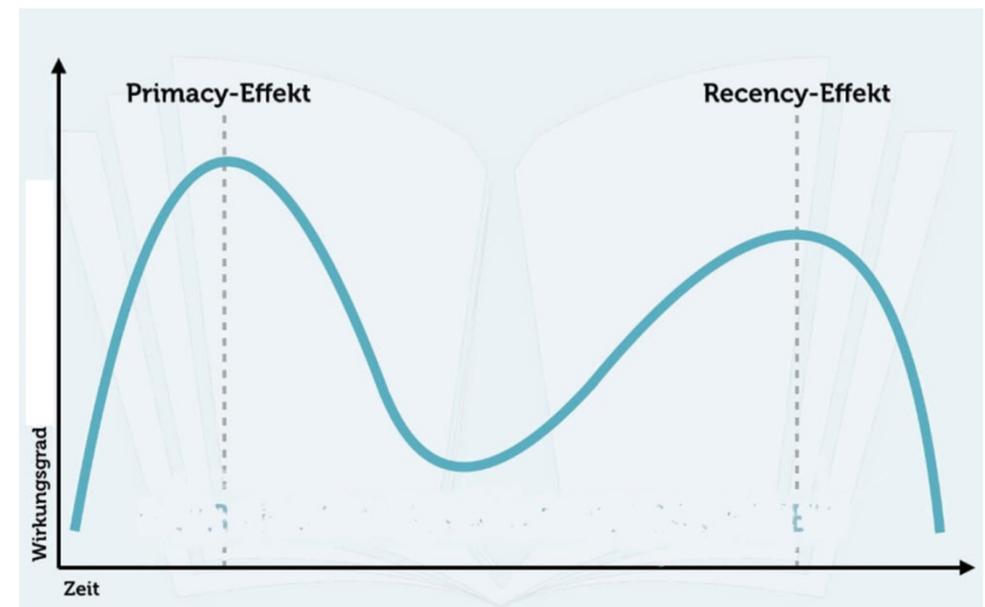
## ... 7 weil, damit alles gefragt ist!

- 7-Wort-Sätze basieren auf der SPO-Struktur.
- 7-Wort-Sätze bergen nur eine Frage!
- 7-Wort-Sätze wirken nicht zu drängend!
- 7-Wort-Sätze kann man sich merken!
- 7-Wort-Sätze strukturieren den Fragenden!



# Fragelänge und Gedächtnis

- Am besten im Gedächtnis bleibt  
> was man am **Anfang** fragt  
und  
> was man am **Ende** fragt.
- Alles dazwischen hat eher geringe Chancen „gemerkt“ zu werden.
- Der „Abfall nach dem ersten „Peak“ (Primacy) beschleunigt sich nach ca. 15 Worten, d.h. 6-7 Sekunden.



# Fragen Sie!

- In vielen („schwierigen“) Situationen tendieren 90% aller „PrüferInnen, RevisoreInnen, BeraterInnen ... “ dazu
  - > die Länge der Frage zu erhöhen,
  - > den eigenen Redeanteil zu erhöhen
  - > und selbst Aussagen zu treffen statt zu fragen.
- Der (unbewusste) Hintergedanke ist:  
„Wer selbst redet, schafft Situationskontrolle.“
- ABER: Das Gegenteil stimmt:  
**WER KURZ FRAGT DER FÜHRT!**



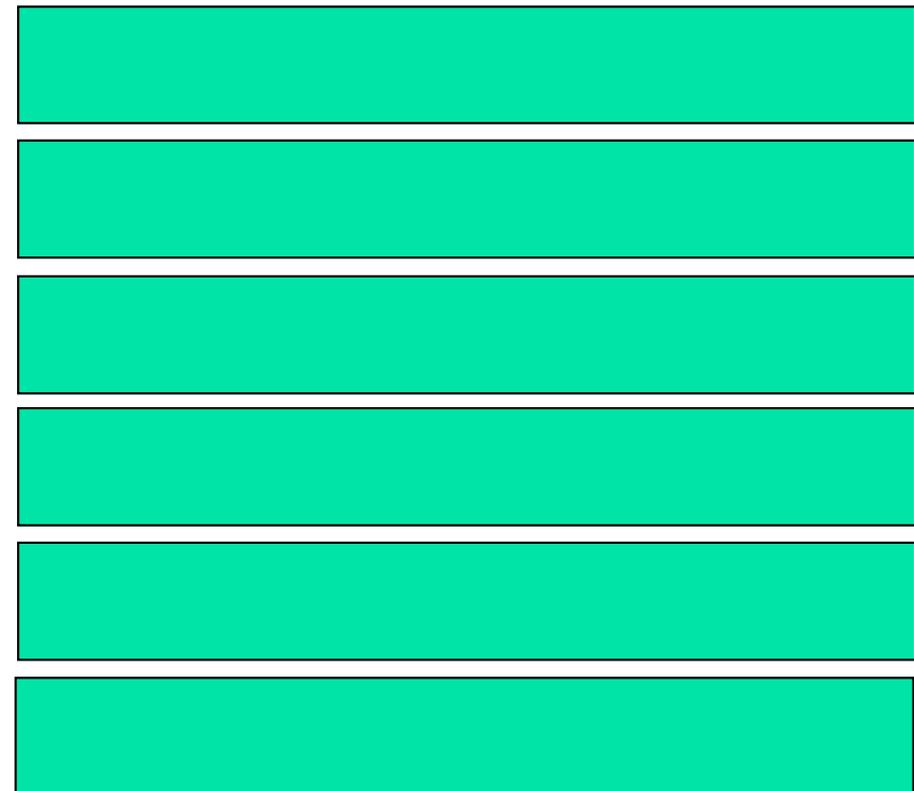
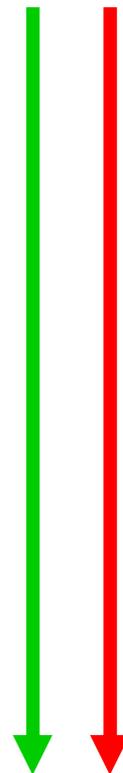
# ... Die Grundstruktur einer Frage:

Frage Basis (Grund)

Frage (Dotierung)

Je länger,

- desto größer die Gefahr der Abschweifung
- desto größer die Gefahr der Mehrfachfragen
- desto größer die Chance der Fokussierung
- desto weniger drängend wird die Frage erlebt

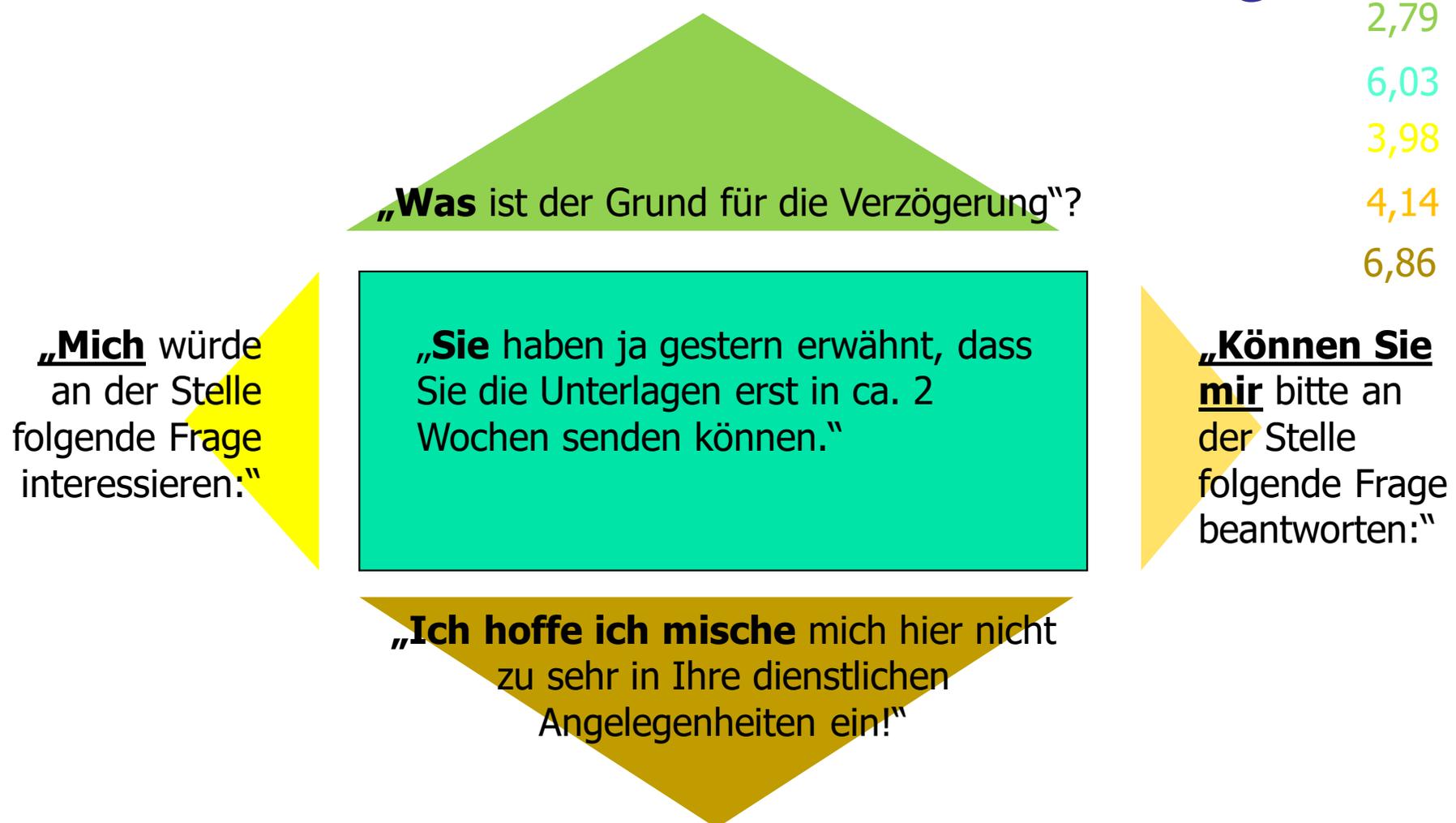


## *Situations – Beispiel:*

- Im Rahmen eines Prüfungsprojektes haben Sie von zu prüfenden Stelle diverse Unterlagen angefordert.
- Diese Unterlagen wurden bislang noch nicht geliefert.
- Sie fragen nun gezielt nach:



## ... Die Grundstruktur einer Frage:



## *... Die ideale Frage ein Fragemodell !*



Frage sorgfältig  
überlegen



**Eine** Frage  
formulieren



Frage wirken  
lassen

# Frage - Formation

Zuerst: Frage stellen ...

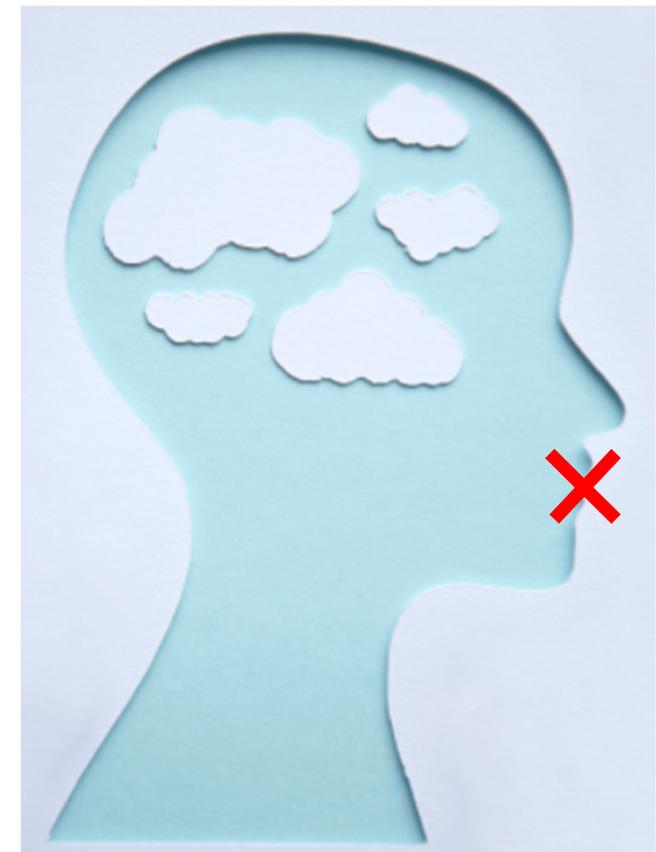
... und dann:



„Mund halten!“

## ... *Pausen haben die Vorteile* ...

- ... dass die Frage wirken kann ...
- ... dass Ihr/e Gegenüber in Ruhe überlegen kann ...
- ... dass das Gespräch entschleunigt wird ...
- ... dass Sie in Ruhe überlegen können, wie Sie das Gespräch weiter gestalten ...
- ... dass Sie einerseits Druck aus dem Gespräch nehmen ...
- ... dass Sie andererseits Druck im Gespräch ausüben ...
- ... dass Sie souverän wirken!



# Halten Sie Pausen - Geben Sie mögliche Antworten nicht vor...

- In „schwierigen“ Situationen tendieren 75% aller „Prüfer, Revisoren, Berater, ...“ dazu
  - > längere Pausen nicht auszuhalten
  - > und die entstandene Spannung zu lösen
  - > indem sie selbst mögliche Antworten vorgeben.
- Bsp.: *„Wie erfolgt bei Ihnen die Liquiditätssicherung? (Pause...) ..... ähm ich meine übernimmt das die Buchhaltung oder unterstützt Sie hier ein externer Berater oder .... wie lösen Sie das?“*
- **Ursache 1: Man hat unbewusst Angst vor latenten Konflikten.**
- **Ursache 2: Man will unbewusst seine eigene Expertise zeigen.**





# Möglichkeiten im Gespräch

Die/der Fragende ist sich seiner Möglichkeiten auf eine (ausstehende bzw. gegebene ) Antwort zu reagieren bewusst:

- ... (*wohlwollend*) schweigen ...
- ... aktiv zuhören (z.B. wiederholen ...)
- ... die Schwierigkeit der Frage anzusprechen
- ... die Frage leicht verändert wiederholen
  
- ... eine (*persönliche*) Aussage treffen...
- ... eine neue (*veränderte*) Frage stellen...
- ... das Thema wechseln...
- ... eine völlig neue (*andere Form, ...*) Frage stellen ...
  
- ... nach der (*erlebten*) Fragewirkung fragen ...
- ... das (*erlebte*) Gespräch zusammenfassen...
- ...



# *4 zentrale Kennzeichen einer guten Fragen*

Hypothesen-  
Basiert

Offene  
Antwort



Fragekom-  
petenz  
statt  
Technik

Knapp  
formuliert

Auf  
Augenhöhe

# *Themen / Inhalte / Roter Faden*

- 1 Intro: Vortragsziele, Agenda, QUESTICON-Ansatz & Hintergrund
- 2 Einstieg: Hintergrund: „Fragen allgemein“
- 3 Kennzeichen einer guten Frage
- 4 Die verschiedenen Fragearten und deren Charakteristika



# „Welche Arten von Fragen gibt es denn generell „?“



Abschlussfrage
Alternativfrage
Aufforderungs Frage
Ausgleichsfrage
Bandwurmfraage
Berufliche Frage
Demagogische Frage

Direkte Frage
Elizitierende Frage
Entscheidungsfrage
Entscheidbare Frage
Eröffnungsfrage
Erzählfrage
Frage mit impliziter Antwort
Familienpsycholog.Frage
Fangfrage
Gegenfrage
Geschlossene Frage
Hypothetische Frage
Indirekte Frage
Informationsfrage
Installierende Frage
Introspektions Frage

Isolationsfrage
Komplementäre Frage
Konkrete Frage
Kontaktfrage
Kontrollfrage
Kritische Frage
Meinungsfrage
Metafrage
Nonverbale Frage
Offene Frage
Offensive Frage
Personenorientierte Frage
Plattform Fragen
Private Frage
Personenorientierte Frage
Provokative Frage
Prozessfrage
Rhetorische Frage
Sachorientierte Frage
Sokratische Frage
Strukturierungsfrage

## *... und was wäre der Ausweg?*

Eine passende  
Systematik; denn dann  
bleiben drei  
„Dimensionen“

### 1. Frageform

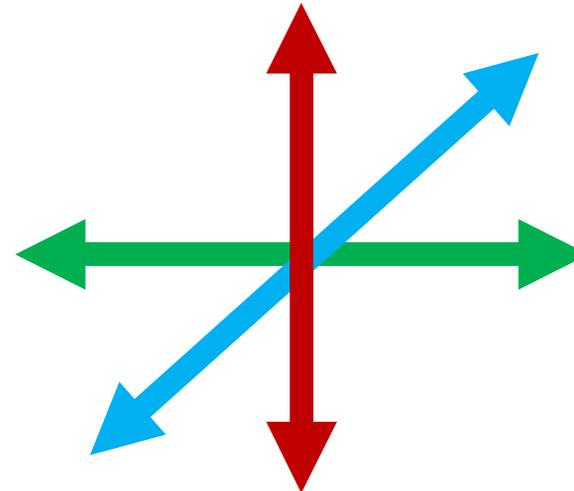
„Ja-Nein Frage“

### 2. Fragefunktion

„Motivationsfrage“

### 3. Fragesituation

„Begrüßungsfrage „



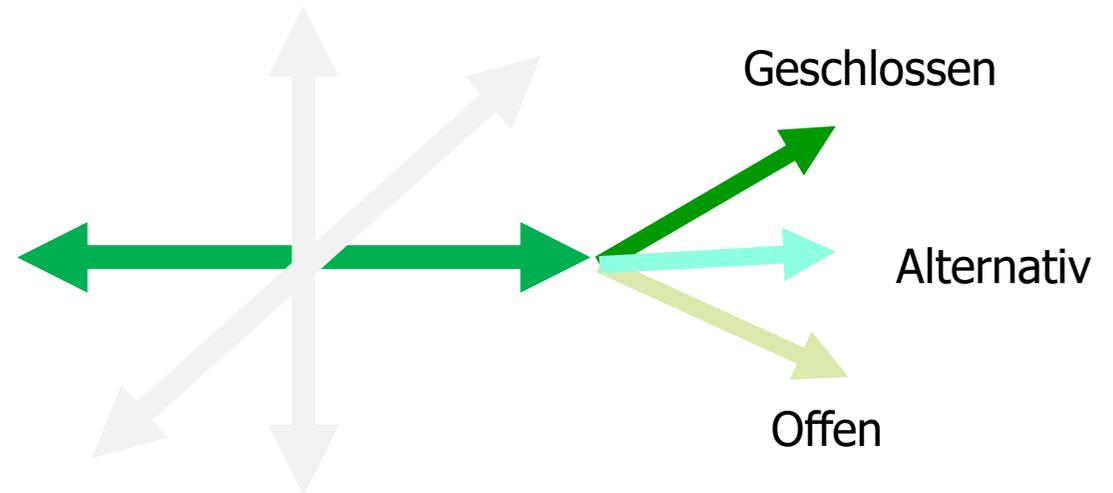
## *Lassen Sie uns mal bei der Form (Art) bleiben*

Mit einer Systematik  
bleiben final  
nur drei „Dimensionen“

### 1. Frageform

Fragefunktion

Fragesituation

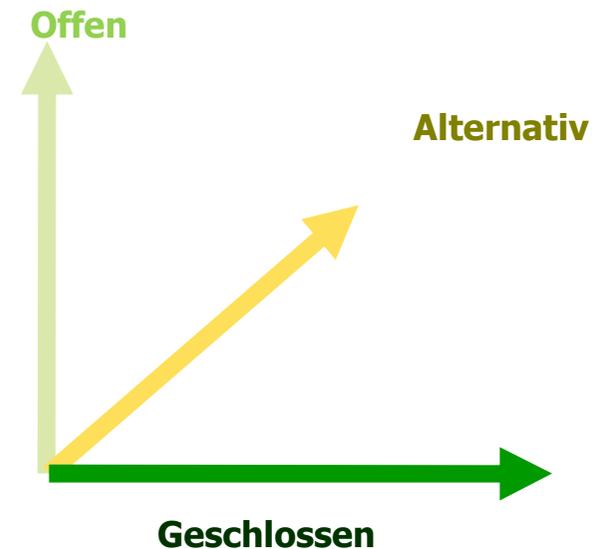


## Die drei Grundformen von Fragen

**1. Offene Fragen  
(w-Fragen)**  
(Wer, wie, was, wo, ...)

**3. Alternativfragen**  
(Dies oder das oder ...)

**2. Geschlossene Fragen**  
(Ja / Nein)



# Die drei Grundformen von Fragen

## Beispiel: Budgetplanung

**1. Offene Fragen (w-Fragen)**  
(„Wie erfolgt bei Ihnen die Budgetplanung?“)

**3. Alternativfragen**  
(„Erfolgt bei Ihnen die Budgetplanung quartalsmäßig vierteljährlich - oder halbjährlich?“)

**2. Geschlossene Fragen**  
(„Erfolgt Ihre Budgetplanung quartalsmäßig?“)

Offen

Alternativ

Geschlossen

## Vergleich der Vor- und Nachteile

### offene Fragen

### geschlossene Fragen

- **Bringen neue Informationen**
- **Schaffen ein positives Gesprächsklima**
- **Signalisieren Interesse am Gegenüber**
- **Lassen überraschende Wendungen zu**
- **Gefahr: Endlos-Antwort**

- **Bestätigen nur bereits bestehende Ideen**
- **Schaffen ein direktives Gesprächsklima**
- **Signalisieren leicht Desinteresse am Gegenüber**
- **Engen den Antwort-Spielraum sehr ein**
- **Schaffen klare Entscheidungen**



## *Bewertung: offene & geschlossene Fragen*

### offene Fragen



- Weiten aus
- Gefahr: des Abschweifens

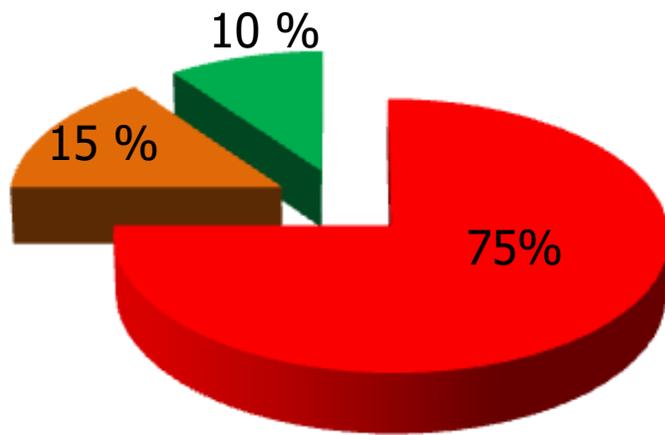
### geschlossene Fragen



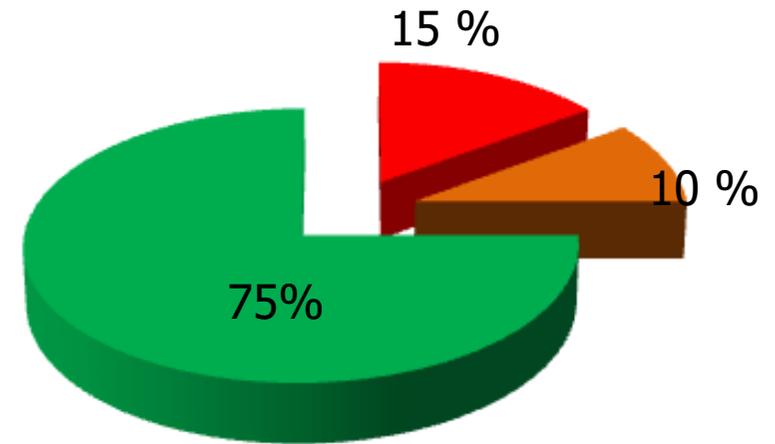
- Gefahr: Engen ein
- Schaffen klare Entscheidungen



## Wie fragen wir in der Praxis?



## Wie sollten wir fragen?



-  Geschlossene Fragen
-  Alternativ Fragen
-  Offene Fragen



# *Alternativ – Fragen: Allgemein*



# Alternativ – Fragen: Allgemein



- Verständlich einsetzen: Für 3 – 4 (max.) Alternativen
- Gezielt einsetzen: Für Festlegungen und Entscheidungen
- Bewusst einsetzen: Manipulationen reflektieren



# *Gefahr: Alternativ – Fragen: Manipulieren und Lenken*



Offene  
Fragen



Geschlossene  
Fragen

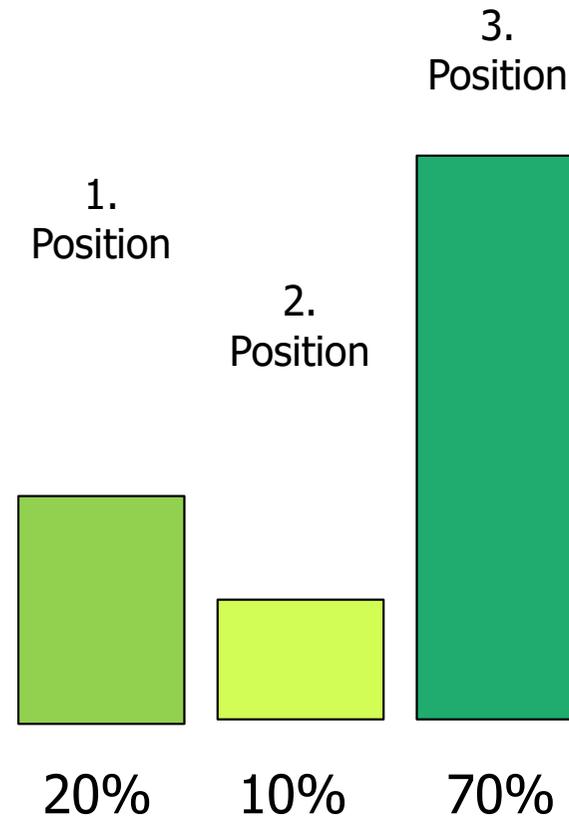
Alternativ  
Fragen

- Durch Platzierung:
- Durch Stimme:

# Manipulations-Gefahr bei Alternativ – Fragen: Rolle der Platzierung

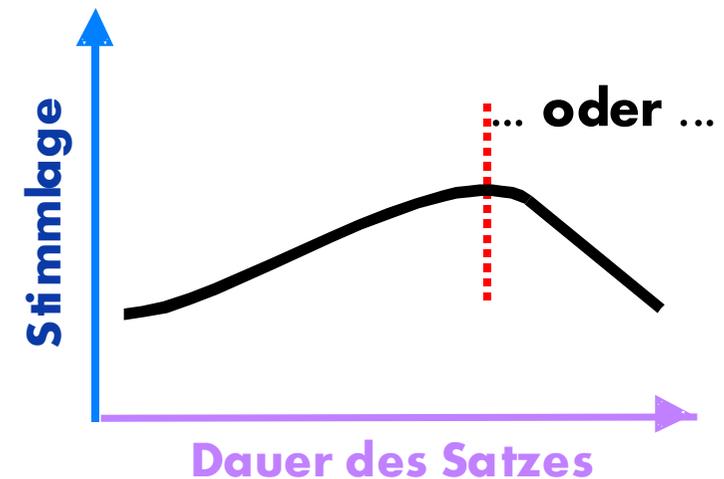


Platzierung:  
Vom Fragenden  
erwartete  
Antwort und Platzierung  
in der Alternativ-Frage  
(Interne Studie)

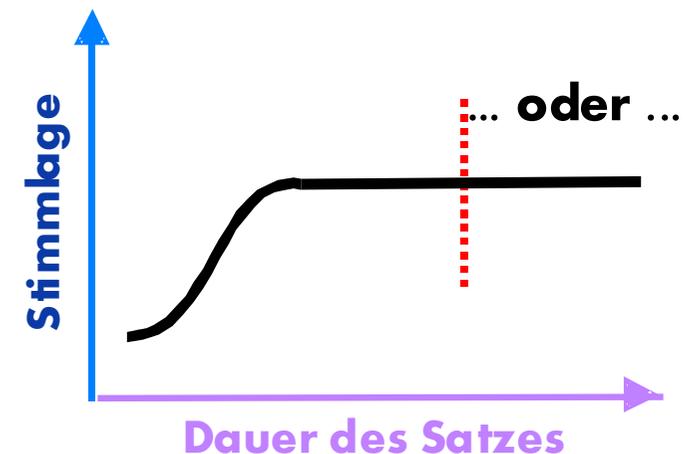


# Manipulations-Gefahr bei Alternativ – Fragen: Rolle der Stimme

*Suggestiv: **Stimme** senkt sich leicht  
nach ‚**unten**‘*



*Nicht Suggestiv: **Stimme** bleibt gleich  
‚**oben**‘*

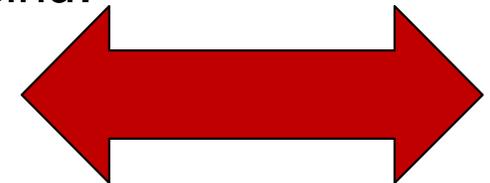


## Alternativ – Fragen: Varianten

Grundsätzlich lassen sich zwei Ansätze der Alternativfragen unterscheiden:

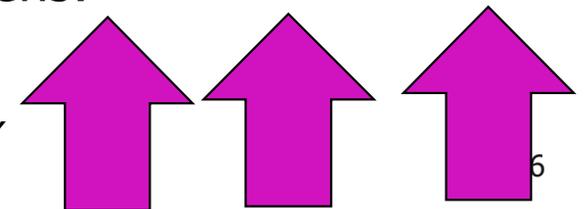
- **Diametrale** Alternativfragen: Sie beschreiben grundsätzlich verschiedene „Phänomene“, die „im Kern“ unvereinbar sind:

*Bsp.: „Wollen Sie nach Lissabon in Urlaub fliegen oder in Ihrer Kirchengemeinde die Koordination des Jugendtreffens im kommenden Jahr übernehmen?“*



- **Parallele** Alternativfragen: Sie beschreiben verschiedene Ausprägungen eines grundsätzlich ähnlichen Phänomens:

*Bsp.: „Wollen Sie im Urlaub nach Lissabon, Berlin oder Oslo fliegen?“*



## *Alternativ – Fragen: Varianten Diametrale oder Parallele Fragen*

Zu beachten bei **diametralen** Alternativfragen:



- Werden meist verwendet bei zwei gegensätzlichen Aspekten
- Manipulativ: „Verschlimmerung“ einer Alternative
- Manipulativ: „Unterstellung“ des Fehlens weiterer Alternativen

Zu beachten bei **parallelen** Alternativfragen:



- Werden meist verwendet bei „vergleichbaren“ Möglichkeiten
- Die Reihenfolge der Abstufungen sollten „einheitlich“ sein
- Man kann theoretisch bis zu max. 4 Aspekte einfügen.

## Zwischenreflexion



*Fragen sind wie verschiedene Golfschläger ...*

# Fragearten: Parallelitäten zum Golfen!



**Abschlagen!**  
(Driver)



**„Völlig“  
offene  
Fragen!**



**... im Rough**  
(Wedge)



**Alternativ - Fragen**  
(und systemische Fragen)



**Putten!**  
(Putter)



**Geschlossene  
Fragen**



# *Themen / Inhalte / Roter Faden*

W-Frageworte



# Offene Frageworte

Wie?

Was?

*Völlig freie  
Frageworte*

Welche?  
Welcher?  
Welches?

*Gebundene  
Frageworte*

Wessen?  
Wem?  
Wen?

*Fixierte  
Frageworte*

Wohin?  
Woher?

Wer?  
Wo?  
Wann?

Seit wann?  
Bis wann?  
Wie lange?

Unterscheiden sich in der „Weite“ und „Einengung“ des möglichen Antwortraums.

# „Antwortraum“

## Metapher: Fragen als Licht-Strahlen



„Völlig  
Offener“ Antwortraum

Wie?  
Was?



Halb offener  
Antwortraum

Welcher (Genau)?



Begrenzter  
Antwortraum

Extrem  
begrenzter  
Antwortraum

Wann?

# Offene Frageworte

Wie?

Was?

*Völlig freie  
Frageworte*

Welche?  
Welcher?  
Welches?

*Gebundene  
Frageworte*

*Führende  
Frageworte*

Inwieweit?  
Inwiefern?

Wessen?  
Wem?  
Wen?

*Fixierte  
Frageworte*

Wer?  
Wo?  
Wann?

Wohin?  
Woher?

Seit wann?  
Bis wann?  
Wie lange?

## ... *Führende Frageworte*

Diese Fragearten liegen zwischen offenen und geschlossenen Fragen.  
Sie lassen zugleich Raum und engen ein.

- **Inwieweit** „Inwieweit waren Sie damit einverstanden ...?“
  - > Haben dabei skalierende Wirkung
- **Inwiefern** „Inwiefern hat Ihnen das zugesagt?“
  - > Fordern Erklärungen



Diese Fragearten werden leider zu selten gestellt. Eine häufigere  
Verwendung verbessert die Fragequalität nachhaltig.

# Offene Frageworte

Wie?

Was?

Völlig freie  
Frageworte

Welche?  
Welcher?  
Welches?

Gebundene  
Frageworte

Führende  
Frageworte

Inwieweit?  
Inwiefern?

Wessen?  
Wem?  
Wen?

Fixierte  
Frageworte

Wer?  
Wo?  
Wann?

Wohin?  
Woher?

Seit wann?  
Bis wann?  
Wie lange?

Wie lang?  
Wie hoch?  
Wie teuer?  
Wie ...

Messende  
'Frageworte'

Bewertende  
'Frageworte'

Wie wichtig?  
Wie bedeutsam?  
Wie gravierend?  
Wie intensiv?  
Wie nachhaltig?  
Wie vielschichtig?  
Wie transparent?  
Wie provokant?  
Wie ...?

# ... Messende & bewertende Frageworte

Diese Fragearten „spezifizieren“ die Aussagen

- **Sachlich messende Fragen: Hinterfragen Details**

“Wie lange hat das Meeting gedauert?”

“Wie hoch ist das Budget?”

- **Subjektiv klärende Fragen: Bewerten Details**

“Wie wichtig war das Meeting für Sie?”

“Wie angemessen ist das Budget?”



# Offene Frageworte

Wie?

Was?

*Völlig freie  
Frageworte*

Welche?  
Welcher?  
Welches?

*Gebundene  
Frageworte*

*Führende  
Frageworte*

Inwieweit?  
Inwiefern?

Wessen?  
Wem?  
Wen?

*Fixierte  
Frageworte*

Wer?  
Wo?  
Wann?

Wohin?  
Woher?

Seit wann?  
Bis wann?  
Wie lange?

Wie lang?  
Wie hoch?  
Wie teuer?  
Wie ...

*Messende  
'Frageworte'*

*Bewertende  
'Frageworte'*

Wie wichtig?  
Wie bedeutsam?  
Wie gravierend?  
Wie intensiv?  
Wie nachhaltig?  
Wie vielschichtig?  
Wie transparent?  
Wie provokant?  
Wie ...?

Wieso?  
Warum?  
Weshalb?  
Weswegen?

*Klärende  
Frageworte*

*Tipp für besseres Fragen –  
Warum **Weniger WARUM- Fragen**  
besser ist !*

- ... weil sie verhörend wirken (*können*)
- ... weil sie vorwurfsvoll sind
- ... weil sie endlos sind
- ... weil sie Gedankenlosigkeit unterstellen



## *Weshalb WARUM- Fragen für viele Fragenden angenehm sind!*



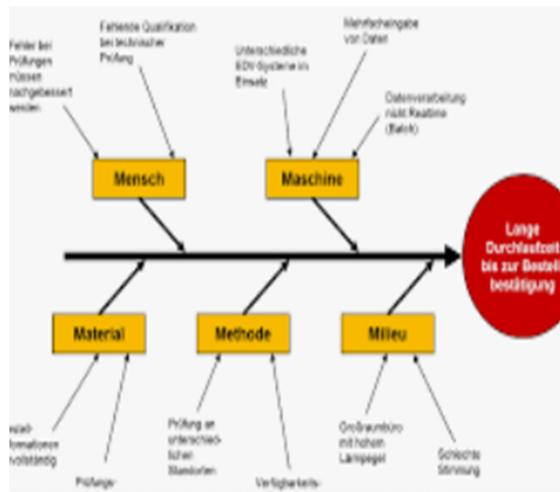
- ... weil sie automatisiert erfolgen
- ... weil sie so knapp formulierbar sind
- ... weil sie kein Nachdenken erfolgen
- ... weil sie ohne Plan / Hypothese erfolgen

## Zur Klarstellung...

**Im Kern** sind sie zielführend, weil sie dazu dienen komplexe Sachverhalte zu analysieren.



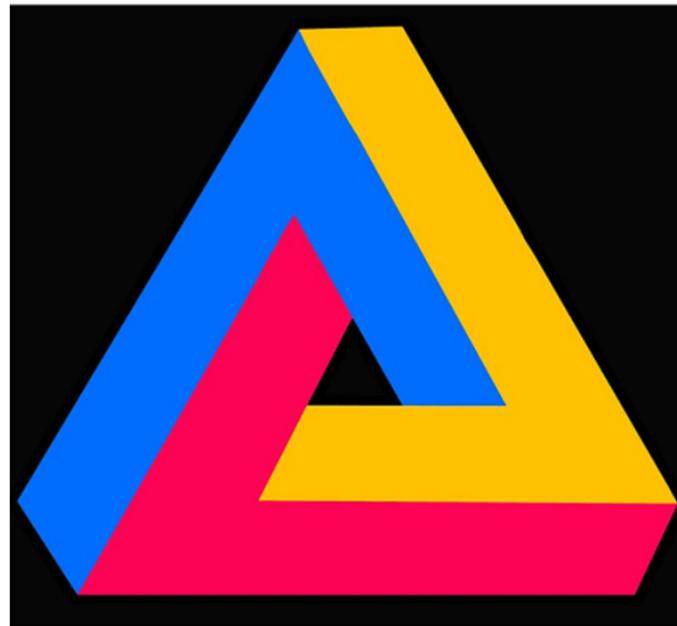
In der Formulierung sind sie oft vorwurfsvoll!





## *Alternative „Warum“-Worte*

**WARUM**



**Wieso**

**Weshalb**

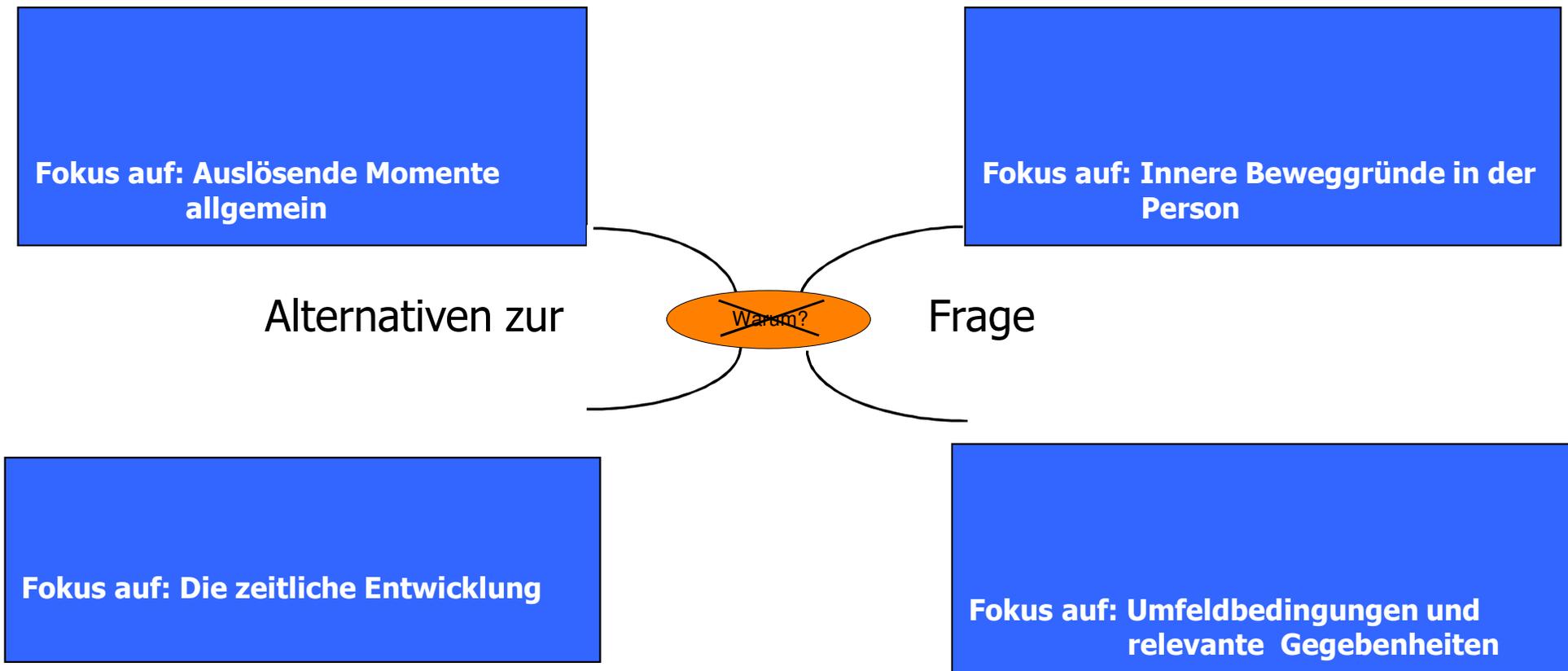
# *Analyse der Feinstruktur aller Antworten auf die Warum-Frage*



1. „Weil ... „ mit Bezug auf:  
Auslösende Momente allgemein
2. „Weil ... „ mit Bezug auf:  
Innere Beweggründe
3. „Weil ... „ mit Bezug auf:  
Umfeldbedingungen
4. „Weil ... „ mit Bezug auf:  
Die zeitliche Entwicklung

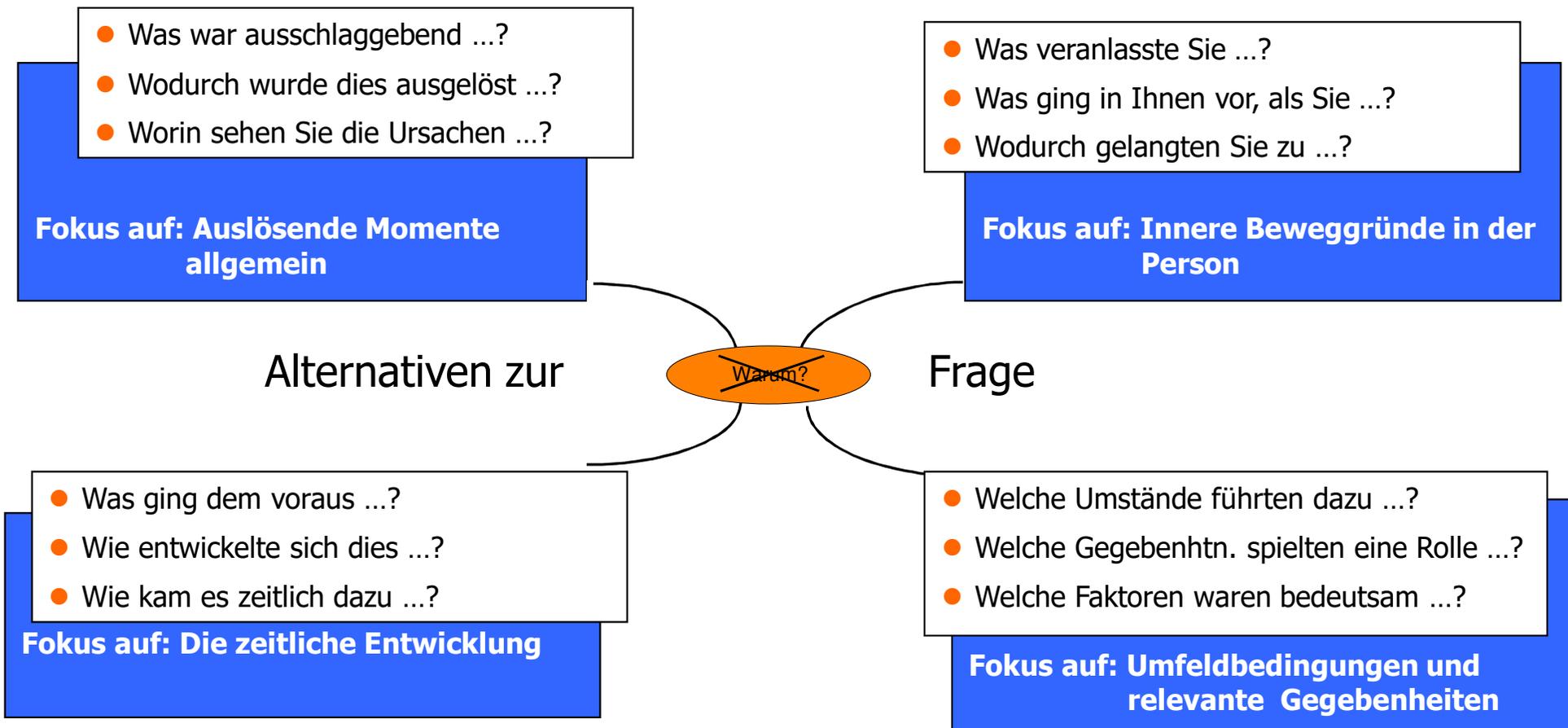


# Alternativ:





# Alternativ:



## Wie kommt es dazu, dass diese Fragen angenehmer wirken?



Warum?



Wie ... Was ... Wer

Weil sie „entlastend“ wirken indem sie

- ... reflektiertes Verhalten unterstellen
- ... Fremd-Einwirken zulassen
- ... einen Dialog anbieten

# Offene Frageworte

Wie?

Was?

Völlig freie  
Frageworte

Welche?  
Welcher?  
Welches?

Gebundene  
Frageworte

Führende  
Frageworte

Inwieweit?  
Inwiefern?

Wessen?  
Wem?  
Wen?

Fixierte  
Frageworte

Wie lang?  
Wie hoch?  
Wie teuer?  
Wie ...

Messende  
'Frageworte'

Induzierende  
Frageworte

Woran?  
Woraus?  
Worauf?  
Woher?  
Wohin?  
Wonach?  
Wovor?  
Wofür?  
Wogegen?  
Worin?  
Wobei?  
Wozu?  
Worunter?  
Worüber?

Wohin?  
Woher?

Wer?  
Wo?  
Wann?

Bewertende  
'Frageworte'

Seit wann?  
Bis wann?  
Wie lange?

Wie wichtig?  
Wie bedeutsam?  
Wie gravierend?  
Wie intensiv?  
Wie nachhaltig?  
Wie vielschichtig?  
Wie transparent?  
Wie provokant?  
Wie ...?

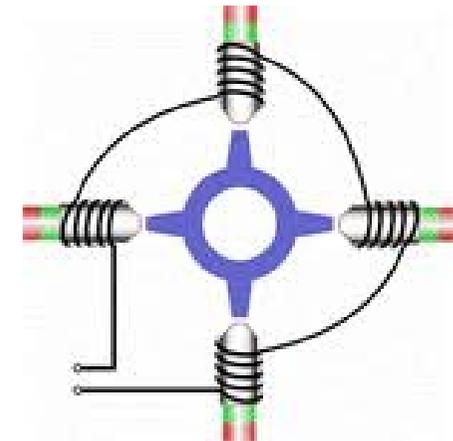
Wieso?  
Warum?  
Weshalb?  
Weswegen?

Klärende  
Frageworte

## ... Induzierende Frageworte ...

... Reflektieren bestimmte **individuelle Sichtweisen** und regen den Befragten an, seine Position darzulegen bzw zu überdenken.

- **Wodurch** „Wodurch entstand dies ...?“
- **Woraus** „Woraus schließen Sie ...?“
- **Woran** „Woran machen Sie das fest?“
- **Wozu** „Wozu ist das gut?“



Auch hier gilt:

Diese Fragearten werden leider zu selten gestellt. Eine häufigere Verwendung verbessert die Fragequalität nachhaltig.

# *Themen / Inhalte / Roter Faden*

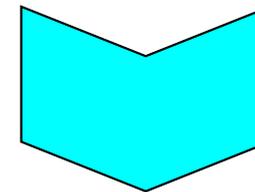
- 1 Intro: Vortragsziele, Agenda, QUESTICON-Ansatz & Hintergrund
- 2 Einstieg: Hintergrund: „Fragen allgemein“
- 3 Kennzeichen einer guten Frage
- 4 Die verschiedenen Fragearten und deren Charakteristika
- 5 Fragestrategie: Der doppelte Fragetrichter



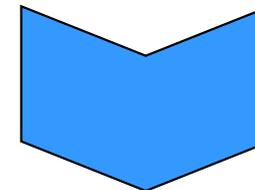


# *Wie baut man ein Gespräch strategisch auf?*

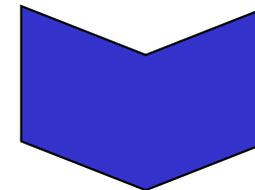
Einführung



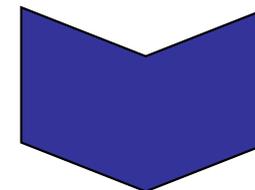
Übergang



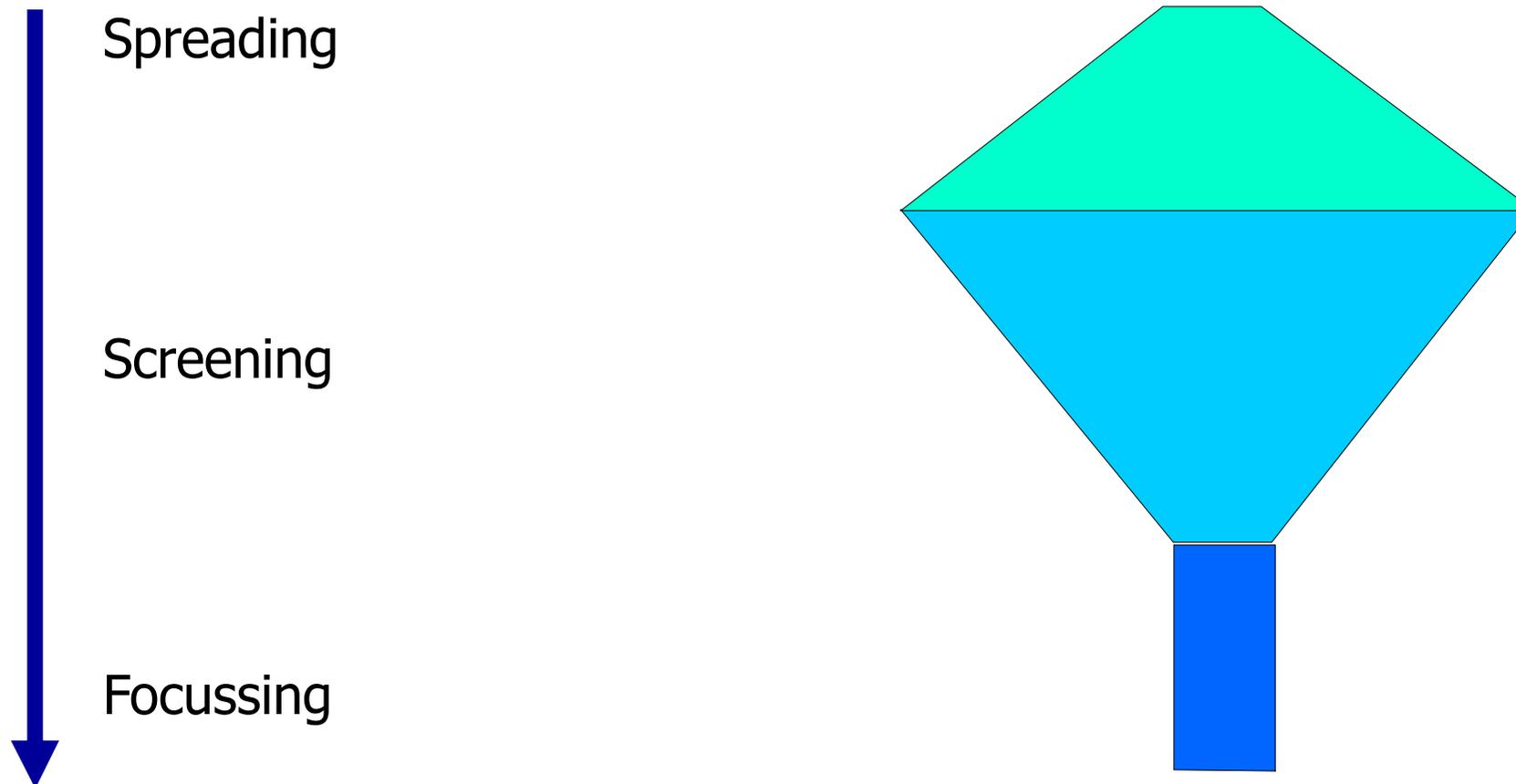
Hauptteil



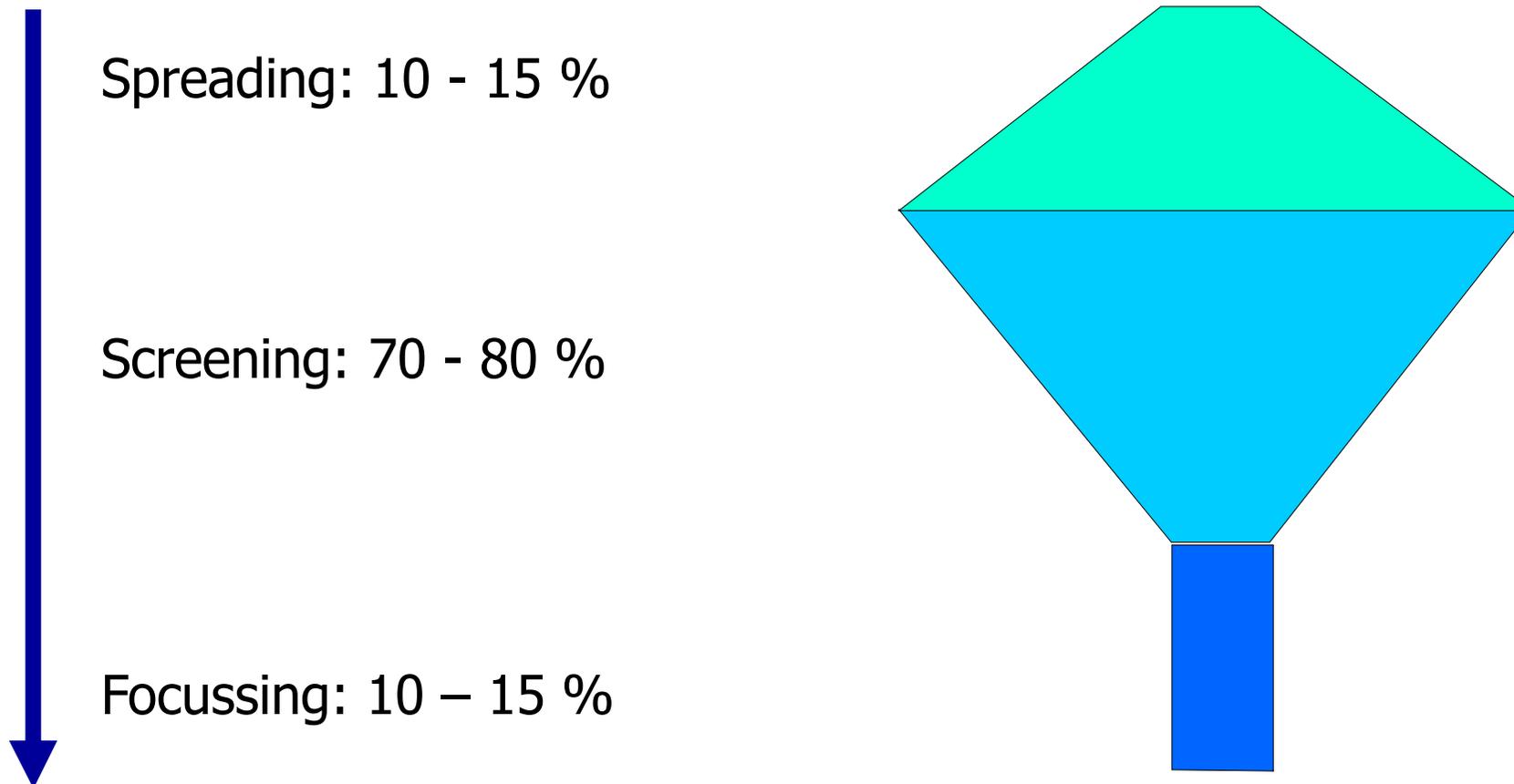
Schluss



# *Der „doppelte Fragetrichter“*



# *Der „doppelte Fragetrichter“ Zeitverteilung*



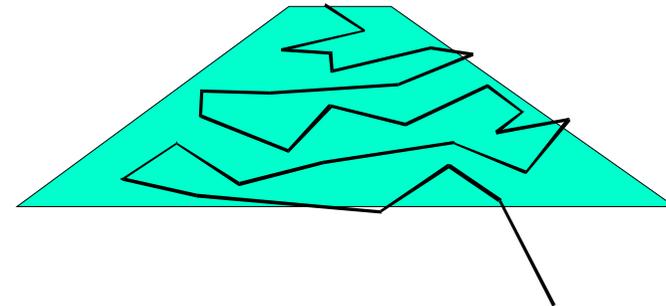
## Der „*obere*“ Fragetrichter“

### Ziel:

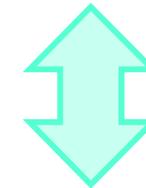
- Offenheit für Unerwartetes
- Flexibilität für Themen
- Neugier auf Neues

### Techniken:

- Kurze offene Fragen stellen:  
z.B. „Was noch?“
- Reflexive-Fragen  
„Woran machen Sie das fest?“
- Anknüpfungsfragen stellen /  
Wortbasiertes Fragen  
„Was meinen Sie mit .... „
- Pausen aushalten, zuhören  
„hm, ...“



Es geht neben dem Inhalt  
(„WAS“)



Auch um die verwendeten Worte.  
 („WIE“)

100% OFFENE FRAGEN

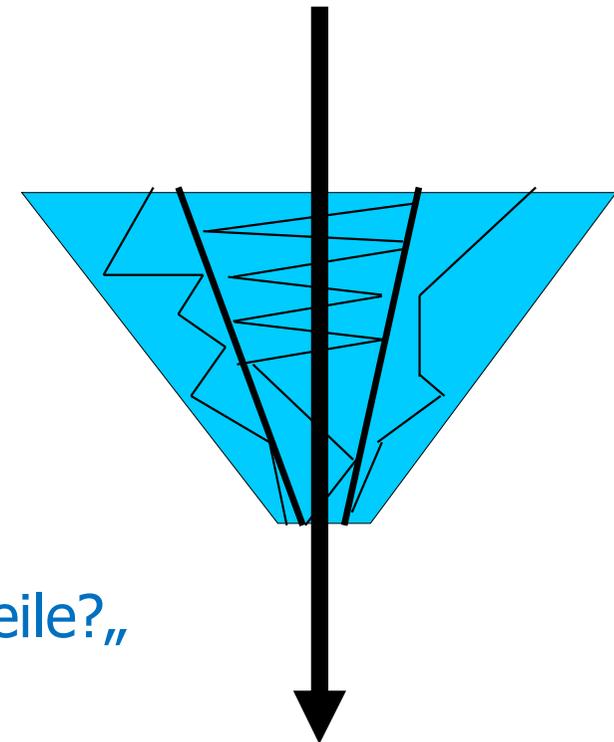
# Der mittlere „Fragetrichter“

## Ziel:

Informationen detaillieren,  
Zusammenhänge bewerten, ...

## Techniken:

- Themen eingrenzen  
Schwerpunkte bilden und einhalten
- Informations- UND Reflexionsfragen stellen  
„Welche Vorteile ... ? Worin sehen Sie Nachteile?“
- Aktives Zuhören  
(Geschlossene) Bestätigungs- Fragen



80% OFFENE FRAGEN

## *Der untere „Fragefunnel“*

### Ziel:

Entscheidungen vorbereiten  
Klärungen herbeiführen, ...

### Technik:

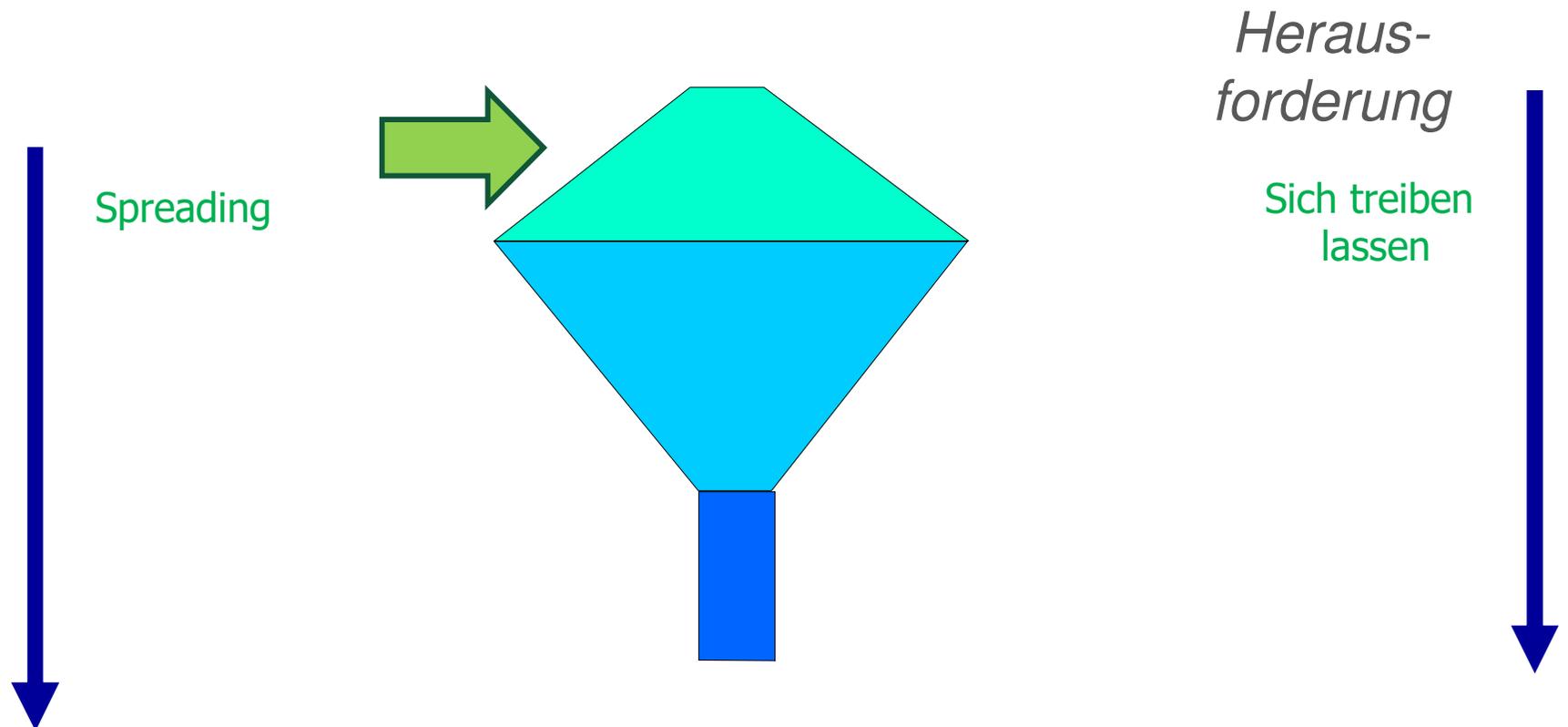
- Kontrollfragen  
„Wie sicher sind sie dass ...?“
- Alternativfragen  
„Tendieren Sie mehr zu Lösung A oder ...“
- **GESCHLOSSENE** Entscheidungsfragen  
„Können Sie zusagen, dass ...?“



80% GESCHLOSSENE FRAGEN

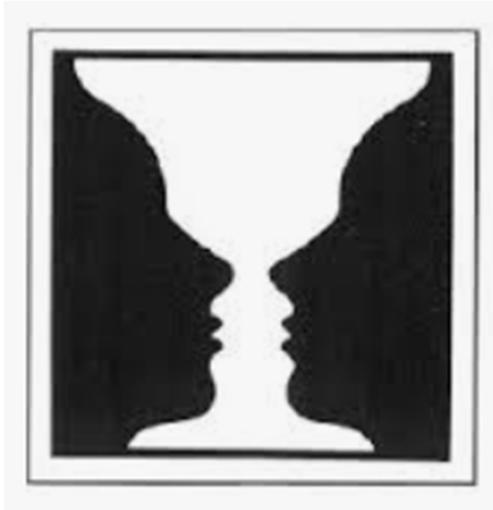


# Vertiefung Der „doppelte Fragetrichter“



# *Sprache und Frage*

*Was wird geantwortet?*



*Wie wird geantwortet?*

*Wirkung / Anmutung?*



*Rezeptur /  
„Bauweise“*

# Vertiefung „Sprachbasiertes Nachfragen“



„Daten/Inhalt“

„Wer ist dort  
zuständig?“

*„Die Situation ist seit langem durch die  
Engstirnigkeit der Entscheidungsträger in der  
entsprechenden Stelle extrem erschwert.“*

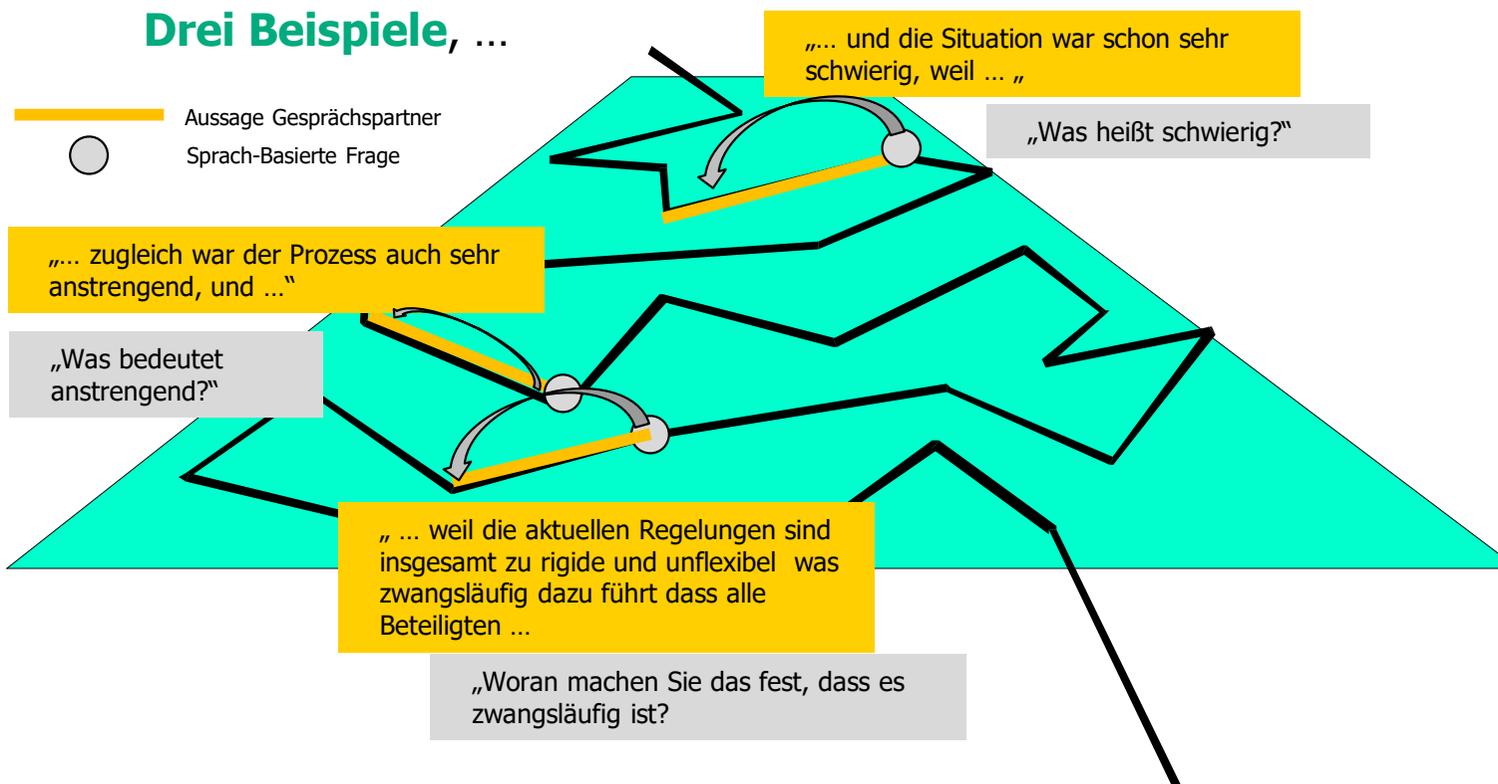


„Form/Worte“

„Was verstehen  
Sie unter  
Engstirnigkeit?“

## Der „obere Fragetrichter“

### Drei Beispiele, ...



# Wort-Basiertes Fragen

## Standard - Formulierungen





## Beispiele für Wort-Basiertes Fragen Mögliche Ansatzpunkte

~~„Warum geschieht das ...?“~~

~~„Was im Detail geschieht ...?“~~

„Häufigkeiten“

„Der Prozess ist scheitert **oft** ...“

„Was **bedeutet** „oft“?“

„Intensitäten“

„Das belastet uns **sehr**“

„Was **heißt** „sehr“?“

„Ausschließlichkeiten“

„Und im Kern ging es doch **nie**...“

„**Bedeutet** nie, dass es keine Ausnahme gab?“

„Relativierungen“

„Es war **irgendwie** seltsam ...“

„Was **meinen** Sie mit „irgendwie seltsam?“

# *Themen / Inhalte / Roter Faden*

- 1 Intro: Vortragsziele, Agenda, QUESTICON-Ansatz & Hintergrund
- 2 Einstieg: Hintergrund: „Fragen allgemein“
- 3 Kennzeichen einer guten Frage
- 4 Die verschiedenen Fragearten und deren Charakteristika
- 5 Fragestrategie: Der doppelte Fragetrichter
- 6 Fragestil: das individuelle Frageverhalten



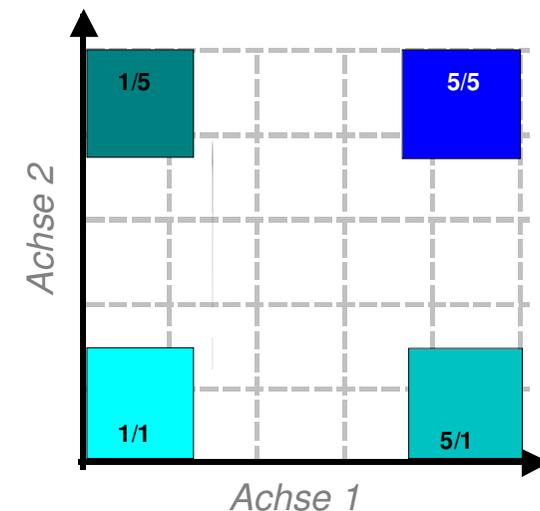
# *Frage-technik – ein Fingerabdruck der Persönlichkeit*

- Die Art zu Fragen prägt die gesamte Kommunikation eines Menschen.
- Die Art zu Kommunizieren wiederum basiert auf bestimmten Grundwerten, Erfahrungen und Überzeugungen.
- Die Menschen unterscheiden sich untereinander stark in Ihrer Art zu kommunizieren.
- Somit stellt die Art zu Fragen eine Art „kommunikationspsychologischen Fingerabdruck“ der Person dar

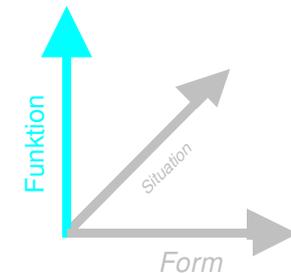


## *... und nun: Auf die Couch?*

- Dieser Fragebogen dient der Selbstreflexion!
- Er soll Ihnen helfen, Ihr Frageverhalten zu analysieren.
- Und die Vielfalt Ihrer Fragen zu erhöhen.

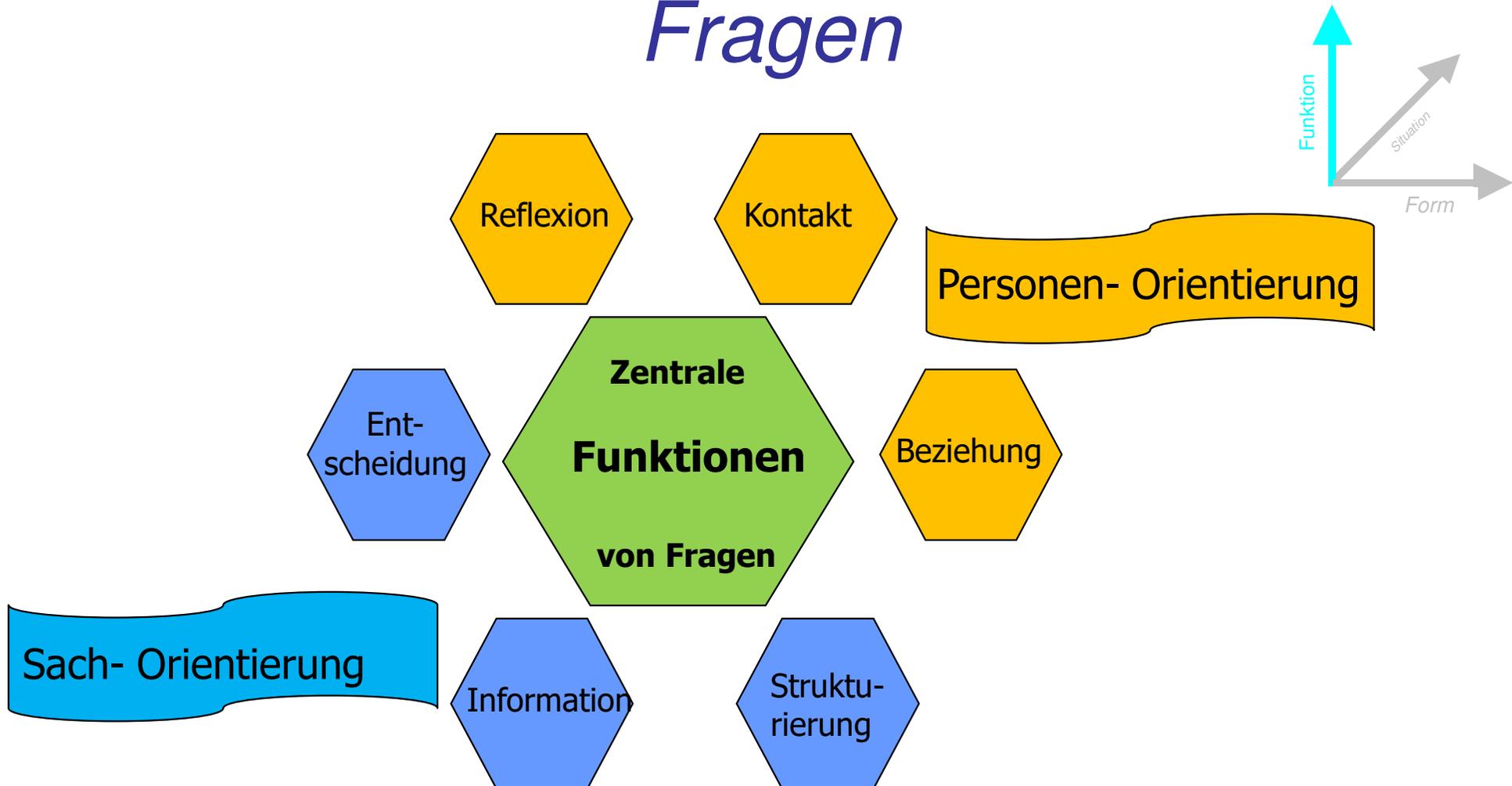


*Zum Hintergrund:  
Das sind die sechs Haupt-Funktionen  
von Fragen*





# ... die sechs Haupt-Funktionen von Fragen



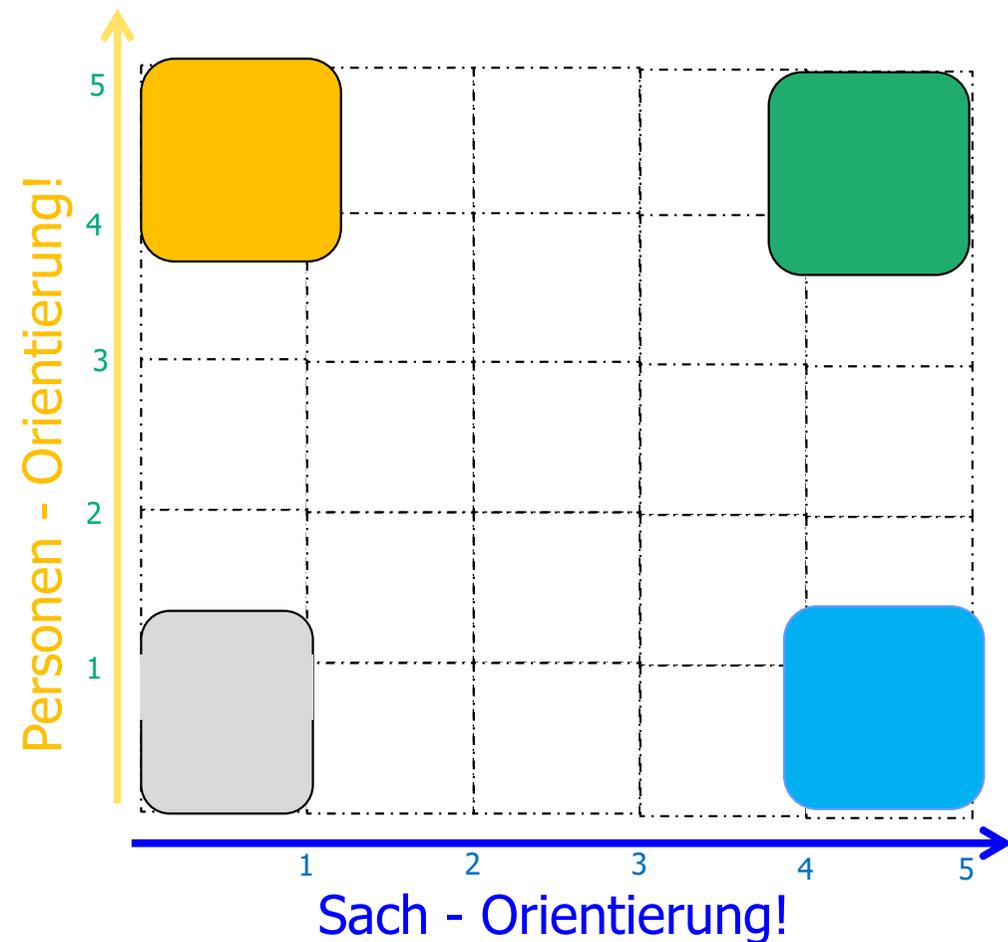


# ... was steckt hinter den Funktionen?

	Sachorientiert	Personenorientiert
<b>Fokus und Interessen</b>	Im Vordergrund stehen Interessen des Fragenden	Im Vordergrund steht der Nutzen für den Befragten
<b>Frage-Ziel</b>	Das wesentliche Ziel ist das Erhalten von Informationen	Auslösung von Reflexionsprozessen im Befragten
<b>Frage-Verhalten</b>	Eher direkt, drängend,	Eher vorsichtig, zurückhaltend
<b>Frage als ...</b>	Appell, Aufforderung	Anregung Impuls

# Der Fragestil Ansatz

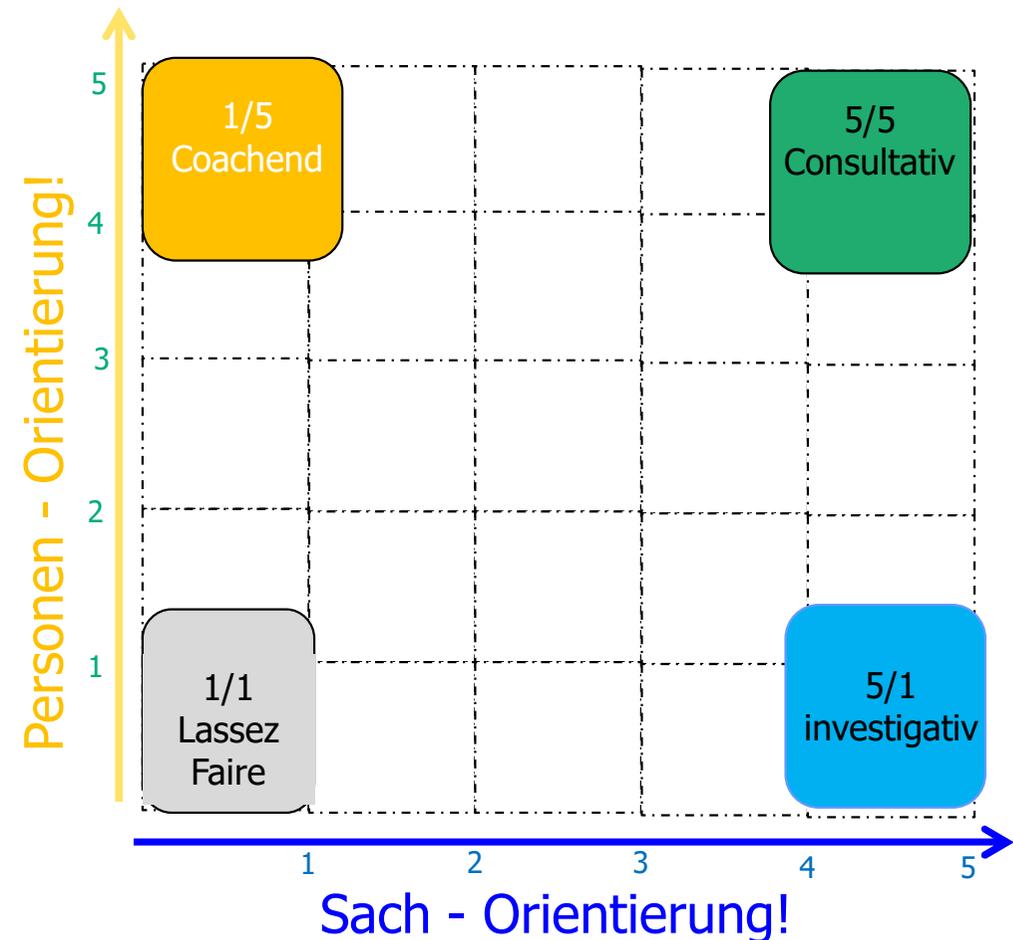
- Mit diesen zwei Funktionen als Achsen lässt sich ein Feld aufspannen
- Frage - Grundfunktionen:
  - > Sach-Orientierung
  - > Personen-Orientierung
- In diesem Feld lassen sich nun 4 „Fragestile“ unterscheiden.



# Der Fragestil Ansatz

## Die 4 „Fragestile“:

- > **Laissez Faire**: Wenig **SO** / Wenig **PO**
- > **Investigativ**: Viel **SO** / Wenig **PO**
- > **Coachend**: Wenig **SO** / Viel **PO**
- > **Consultativ**: Viel **SO** / Viel **PO**



# ... wie entstehen die Werte?

## Situation 1

Eine Kollegin aus einer anderen Abteilung kommt zu Ihnen, und berichtet von dem letzten meeting mit ihrem Teamleiter. Sie beschwert sich über dessen Desinteresse an ihren aktuellen Problemen.

Wie bewerten Sie diese Fragen spontan?

- a "Was hat er denn genau gesagt?"
- b "Woran machst Du sein Desinteresse genau fest?"
- c "Wie erlebst Du den Kontakt zu ihm generell?"
- d „Glaubst Du nicht auch, dass man im Berufsleben einfach manchmal mit solchen Situationen umgehen muss?“

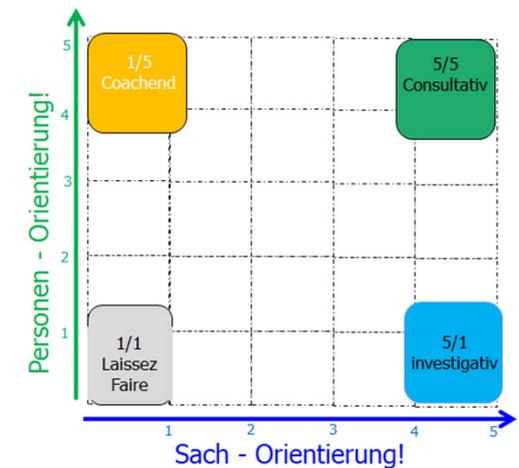
20

40

30

10

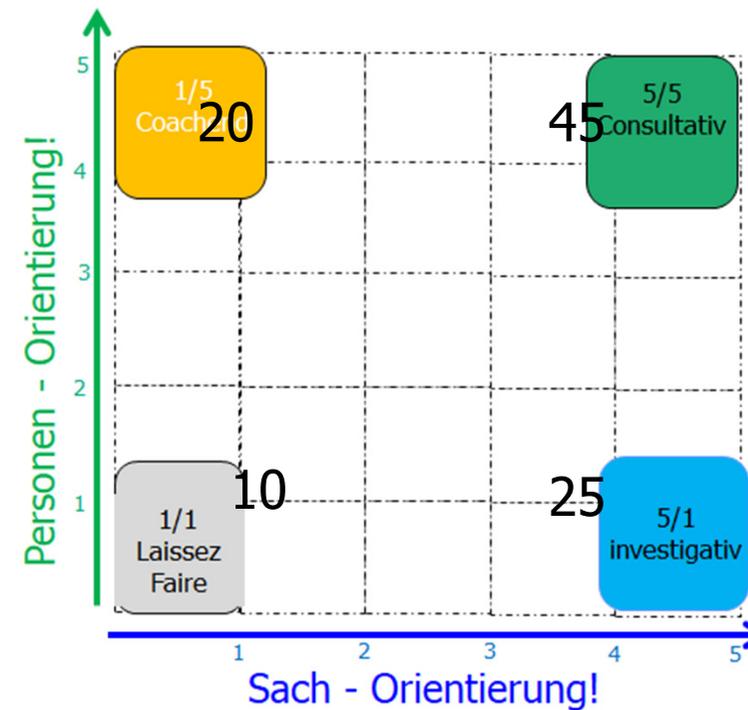
100



# Fragestile

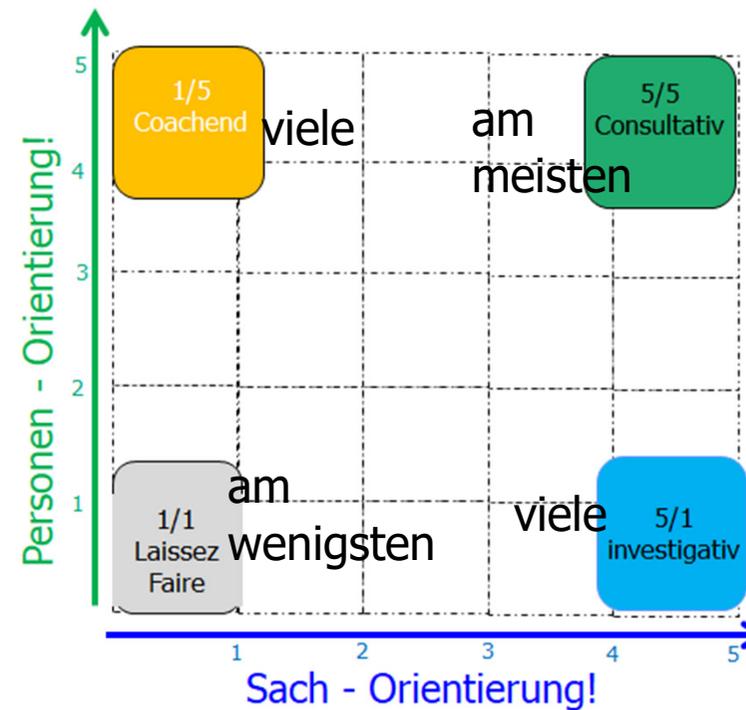
- Beispiel für ein Persönliches Fragestil-Portfolio:

*(Ergebnis des Fragebogens mit 10 Fällen)*



# (Ideale) Fragestile

- Beispiel für ein „gutes“ Fragestil-Portfolio:



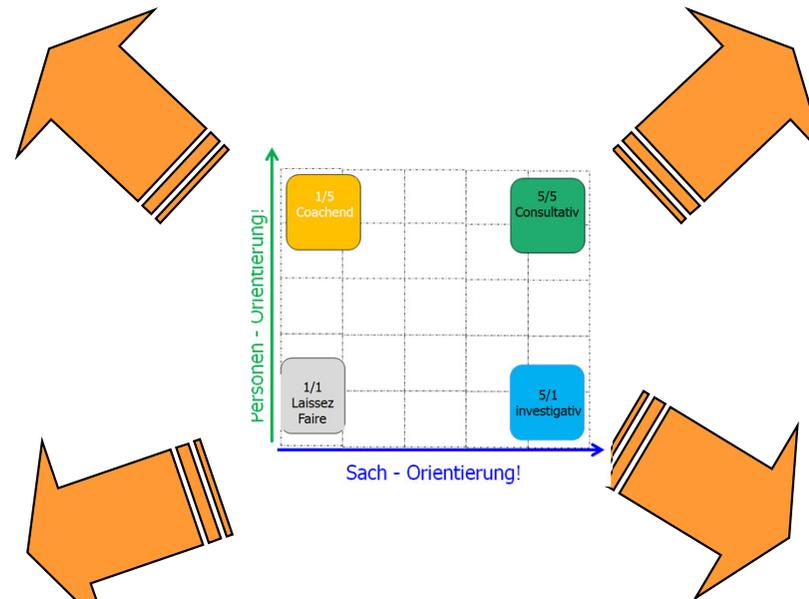
# ... welche (Lern-) Ziele verbinden sich damit?

Reflektieren  
Sie Ihren  
Fragestil!

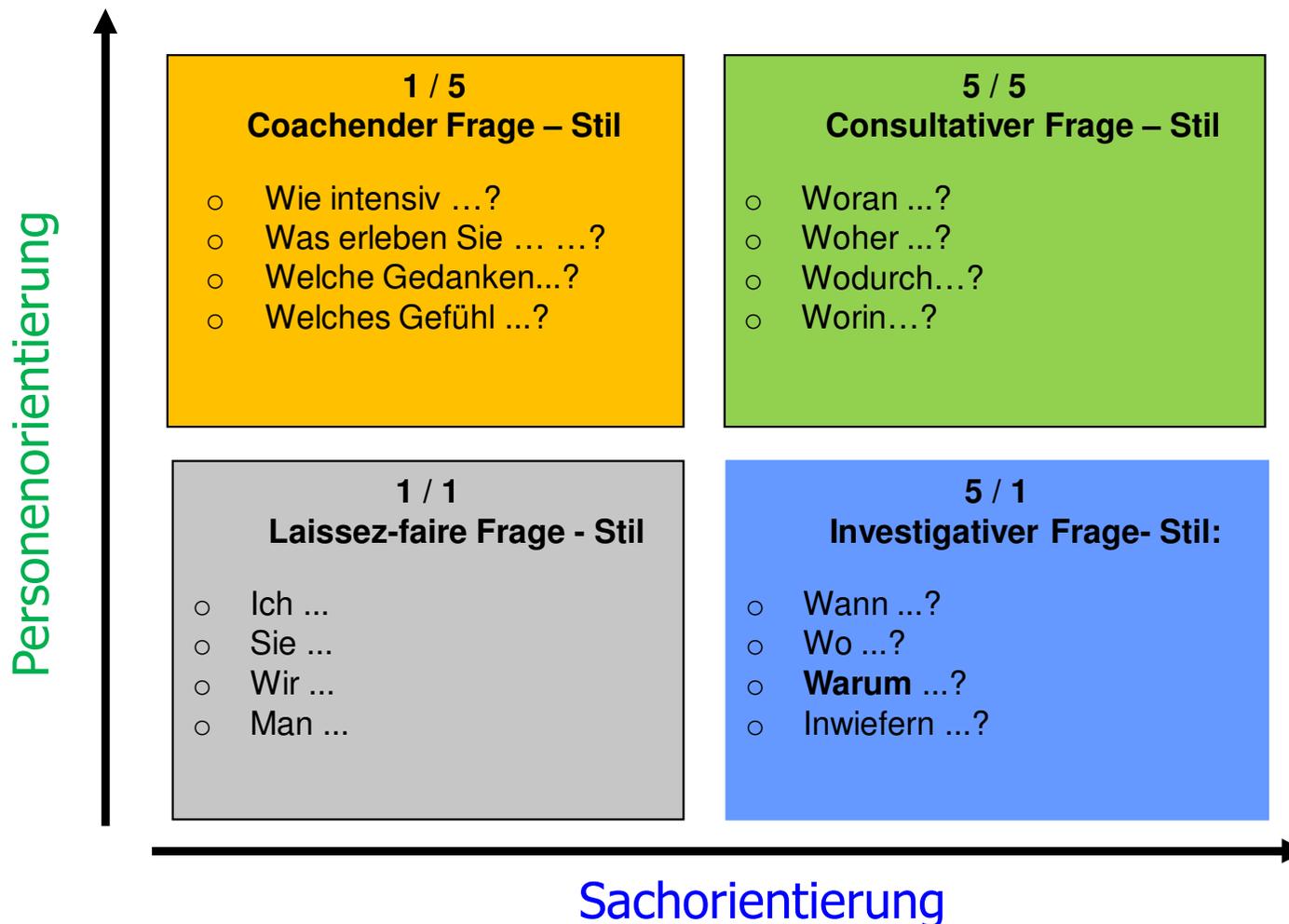
Variieren  
Sie Ihren  
Fragestil!

Fokussieren  
Sie die Sache  
oder die Person!

Verbinden Sie  
Person und  
Situation!



# Offene Fragen und Fragestile





# *Themen / Inhalte / Roter Faden*

„Website“



# Weitere Informationen im Internet: [www.questicon.de](http://www.questicon.de)

The screenshot shows the homepage of the QUESTICON website. The browser address bar displays 'questicon.de'. The website header features the QUESTICON logo and the text 'Institut für Fragekompetenz und Gesprächsführung'. Below the header is a navigation menu with links for HOME, INSTITUT, LEISTUNGEN, PUBLIKATIONEN, and E-ACADEMY. The main content area is a large banner with a grey background. On the left, there are three lightbulb icons: the first is a question mark, the second is a simple lightbulb, and the third is a glowing lightbulb. To the right of these icons is a portrait of a man in a dark suit. Below the icons, the text reads 'Bessere Fragen - bessere Antworten'. At the bottom of the banner, there are two columns of text: 'Was uns antreibt?' and 'Wie wir arbeiten?'. The 'Was uns antreibt?' section mentions that QUESTICON is specialized in a specific field and has established an expert status in the German-speaking region. The 'Wie wir arbeiten?' section states that their motto is 'Solid work - little show!' and that participants in their events receive a wide variety of information.

QUESTICON ist der Spezialist für

QUESTICON  
Institut für Fragekompetenz  
und Gesprächsführung

Wir befähigen Fach- und Führungskräfte zu  
wirksamer Kommunikation durch optimierte Fragechnik

HOME INSTITUT LEISTUNGEN PUBLIKATIONEN E-ACADEMY

Bessere Fragen -  
bessere Antworten

Was uns antreibt?  
QUESTICON konzentriert sich auf ein spezielles Themengebiet und hat sich hier im deutschsprachigen Raum einen Expertenstatus geschaffen: Fragekompetenz und

Wie wir arbeiten?  
„Solides Handwerk - wenig Show!“ lautet unsere Maxime!  
In unseren Veranstaltungen erhalten die Teilnehmerinnen eine große Vielfalt sofort an-



## Link für die Präsentation



Kurzfristig zur Verfügung gestellte kundenspezifische Downloads

- Anfang Februar 2022 [Unterlage](#) zum Webinar für den Rechnungshof der Erzdiözese Freiburg

Kurzfristig zur Verfügung gestellte kundenspezifische Downloads

- Anfang Februar 2022 [Fragebogen Fragestil](#) zum Seminar

Ganz am Ende der Seite

*... und ganz zum Schluss:  
Haben Sie etwa noch Fragen?*



[https://www.youtube.com/watch?v=Mdh\\_CrRjivU](https://www.youtube.com/watch?v=Mdh_CrRjivU)



[https://www.youtube.com/watch?v=DGoyPfo\\_10A](https://www.youtube.com/watch?v=DGoyPfo_10A)



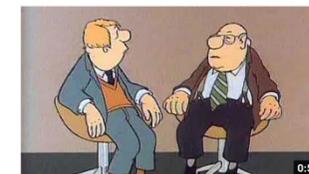
<https://www.youtube.com/watch?v=YDIr1iECclM>



<https://www.youtube.com/watch?v=aOfQY5mg8y8>



<https://www.youtube.com/watch?v=qnwpaGc3DEk>



<https://www.youtube.com/watch?v=1wPLLpXmKJc>

