



3 KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN, DIE SIE IM PRÜFUNGSGESPRÄCH UNTERSTÜTZEN

geschlossene Fragen	Bei einer geschlossenen Frage sind nur die Antworten Ja oder Nein möglich bzw. wird erwartet. Die Frage kann in Prüfungen beispielsweise der Absicherung/Klarstellung dienen. Beispiel: Der Prüfer hat Ihnen Belege zu einer Stornobuchung vorgelegt, für den Sie den hintergründigen Sachverhalt erläutern sollten. Sie haben dem Prüfer die Auskünfte erteilt. Der Prüfer nickt. Sie fragen: „Ist der Sachverhalt damit erledigt?“ Der Prüfer antwortet: „Ja“. So konnten Sie sich absichern, dass der Prüfer hieraus keine weiteren Feststellungen ziehen wird und Sie den Sachverhalt abhaken können.
offene Fragen	Offene Fragen sind solche, um weitere Erläuterungen und möglichst umfassende Informationen zu erhalten; typischerweise verwenden wir für offene Fragen die sog. W-Fragen (Wer, Wie, Wo, Was, Warum). Diese nutzt der Prüfer, um möglichst viel über Sie/Ihr Unternehmen zu erfahren und Sie frei reden zu lassen. Beispiel: Im Rahmen eines Eröffnungsgesprächs fragt der Prüfer: „Erzählen Sie mal: Wie binden Sie Ihre Mitarbeiter an das Unternehmen?“ Die Antwort können Sie nicht mit Ja oder Nein beantworten, sondern müssen ausführlicher antworten. Zweck der offenen Frage könnte sein, dass der Prüfer mehr über unentgeltliche Wertabgaben oder Betriebsveranstaltungen hören möchte, die er später unter steuerlichen Aspekten würdigt.
Paraphrasieren und aktives Zuhören	Beim Paraphrasieren wiederholen Sie die Aussage des Gegenübers mit Ihren Worten. Dies hat gleich 2 Vorteile: 1. Sie können das Gesagte für Ihr eigenes Verständnis zusammenfassen und 2. sichergehen, dass Sie den Inhalt richtig aufgenommen haben. Beispiel: Der Prüfer: „Ich habe diese Ausgangsrechnungen an X vorliegen, jedoch kann ich nicht nachvollziehen, ob die Ware tatsächlich das Inland verlassen hat“. Sie können nun paraphrasieren: „Sie haben also Ausgangsrechnungen an X, aber Ihnen fehlen die Ausfuhrbelege?“ Aktives Zuhören ähnelt grundsätzlich dem Paraphrasieren – nimmt jedoch zusätzlich auch die Gestik und Mimik des Gegenübers in Ihre Interpretation des Gesagten auf. Beispiel Fortführung: Sie teilen dem Prüfer mit: „Die Ausfuhrbelege finden Sie in Ordner 2“. Der Prüfer kräuselt die Stirn und meint: „Ordner 2 habe ich bereits am gestrigen Tag mal durchgeblättert“. Die Mimik und Aussage zeigt Ihnen, dass der Prüfer an Ihrer Aussage zweifelt: „Ich merke, dass Sie nicht überzeugt sind, die Belege dort zu finden. Ich kann gerne im Ordner 2 nachsehen“.