

Quelle: Jérôme, Seite 53

Die Macht der **Warum-Fragen** im **Kommunikationsprozess**

Warum wir nicht „Warum?“ fragen sollten und welche Alternativfragen es gibt

Wer, wie, was, wieso, weshalb, warum – wer nicht fragt, bleibt dumm. Schon als Kind haben viele von uns aus dem Sesamstraßenlied gelernt, dass es gut ist, zu fragen. Auch, dass es keine dummen Fragen gibt, ist eine gängige Erkenntnis aus unseren jeweiligen Sozialisationsprozessen. Aber gibt es die vielleicht doch? Ist Ihnen zum Beispiel auch schon einmal aufgefallen, dass die Antworten von Fußballern auf Interviewfragen direkt nach einem Spiel immer wieder für Unterhaltung sorgen? Vielleicht haben Sie sich auch das ein oder andere Mal mitteilidig gefragt, wie ein Reporter solch unglückliche Fragen stellen kann.

Blieben wir beim Beispiel des Fußballreporters: eine Einstiegsfrage, die er zu kritisch oder angreifend stellt, wird selten zu einer wohlwollenden Antwort seitens des Fußballers führen. Beginnt die Frage mit einem „Warum ...“ ist der Weg zu einer knappen Antwort bereits geebnet. Denn Warum-Fragen sind sehr fordernd und häufig schwingt ein Vorwurf mit. Was geht in Ihnen vor, wenn Sie diese Fragen hören? „Warum war die Abwehr heute so schwach?“ „Warum hast du das getan?“ „Warum kommst du jetzt erst nach Hause?“ „Warum macht dir das keinen Spaß?“

Zu gut kennen wir diese Warum-Fragen als ständige Begleiter unserer Kindheit, häufig als Resultat enttäuschter Erwartungen. Bei uns entsteht automatisch das Gefühl und Bedürfnis, das eigene Verhalten begründen und rechtfertigen zu müssen. Aus einer Schutzreaktion heraus gehen wir in eine Verteidigungshaltung. Denn wir haben oft gelernt, dass eine Warum-Frage nicht der Klärung eines Sachverhalts dient. Meistens gibt es gar keine richtige Antwort – denn auf eine Warum-Frage kann direkt die nächste folgen (warum-warum-warum). Schaut man genau hin, ist sie in vielen Fällen auch keine Frage, sondern eine Zurechtweisung.

Auch wenn die Idee der Warum-Frage unumstritten ist, ist die harte Formulierung als Warum-Frage in 90 Prozent der Gespräche nicht zielführend. In einem konstruktiven Gespräch hat diese Frage also nichts zu suchen. Alternativ können Sie es besser probieren mit:

„Was war heute ausschlaggebend für das Spielergebnis in der ersten Halbzeit?“



„Könntest du mir die Hintergründe erläutern?“
 „Was hast du heute gemacht?“
 „Was würde dir Spaß machen?“
 „Wie kam es dazu, dass ...?“

Diese Fragen vermitteln dem Gesprächspartner eine aufgeschlossene Grundhaltung und ermöglichen es dem Gegenüber, sich nicht angeklagt oder verhöhrt zu fühlen.

Bei der Frage sollte es aber nicht bleiben – wer fragt, sollte danach auch aktiv zuhören, was der Gesprächspartner zu erzählen hat. So kommuniziert man wertschätzend. Die Qualität Ihrer Gespräche erhöht sich automatisch und ganz nebenbei verbessern Sie auch das Verhältnis zu Ihren Gesprächspartnern. Ich wünsche Ihnen viel Erfolg beim Fragen und tolle Antworten!



Über die Autorin:

Sonja Trieschmann gehört seit 17 Jahren zum Team der Unternehmensberatung Müller + Partner. Im Januar 2017 hat sie die Geschäftsführung im Unternehmen übernommen. Müller + Partner unterstützt und gestaltet seit 1995 strategische Personal- und Organisationsentwicklung durch moderne und pragmatische Beratungs-, Trainings- und Coachingprogramme. Die sinnvolle Beratung, die den Menschen als Schlüssel für den Unternehmenserfolg entwickelt und Prozesse optimal gestaltet, steht dabei im Mittelpunkt.

Weitere Frageformen

- Eröffnungsfragen** (bringen ein Gespräch in Gang) – z. B.:
 „Welche Erfahrung haben Sie bereits im Umgang mit ‚dummen‘ Fragen?“
- Informationsfragen** (dienen dazu, Fakten zu erfahren) – z. B.:
 „Wie viele Fragen haben Sie heute schon gestellt?“
- Klarstellende Fragen** (dienen der Konkretisierung abstrakter Gedanken) – z. B.:
 „Was meinen Sie mit ‚viele‘?“
- Hypothetische Fragen** (bringen neue Gedanken in Gespräche ein) – z. B.:
 „Angenommen Sie würden ab morgen bessere Fragen stellen – was glauben Sie, würde sich ändern?“
- Fragen nach der Motivation oder Begründung** – z. B.: „Wieso glauben Sie, dass...?“
- Anregende Fragen** (geben Anregungen, auch andere Möglichkeiten in Betracht zu ziehen) – z. B.:
 „Unter Berücksichtigung Ihrer Erfahrungen wäre es auch denkbar, dass ...?“
- Miteinbeziehende Fragen** (ermutigen andere Personen zur Äußerung von Gedanken oder Bedürfnissen) – z. B.: „Was halten Sie von dieser Fragetechnik, Frau/Herr XY?“
- Fokussierende Fragen** (lenken das Gespräch wieder auf Kernpunkte oder zum Thema zurück) – z. B.:
 „Was hat dies mit dem Thema Fragestellungen zu tun?“
- Auswahlfragen** (veranlassen dazu, Alternativen zu vergleichen und/oder zu bewerten) – z. B.:
 „Welche der drei Fragetechniken halten Sie für die beste?“
- Abschlussfragen** (ermutigen, eine Entscheidung zu treffen) – z. B.:
 „Haben wir dieses Thema ausführlich besprochen?“