

Richtiges Fragen will gelernt sein

Richtiges Fragen kann den Ausgang von Verhandlungen, im Privaten wie auch im Geschäftlichen, beeinflussen. Kommunikationsberater Ludwig Lingg erklärte, warum.

Von **Andrea Baumann**

Uster. – «Warum muss das immer mir passieren?» Diese Frage stellen sich wohl die meisten Menschen, wenn sie sich zum wiederholten Mal in einer unangenehmen Situation befinden. Für Ludwig Lingg gehört sie jedoch zu der Sorte Fragen, auf die verzichtet werden sollte. Denn «sie bringt eine Denkrichtung zum Ausdruck, die in die Vergangenheit weist», hält er fest. «Man vergleicht die gegenwärtige Situation mit ähnlichen, bereits schon einmal erlebten Fällen.» Damit sich etwas ändere, sei es indessen ratsamer, sich am Hier und Jetzt zu orientieren. Die Frage müsse also so umgewandelt werden, dass sie für die momentane Lage einen konstruktiven Ansatz beinhalte. Etwa so, indem man sich frage, was konkret die Ursachen des Missgeschickes gewesen sind, und nicht sich selbst als das Opfer der Situation wahrnehmen.

«Hierbei ist es wichtig, dass man nicht mit negativen Unterstellungen operiert.

Die Frage «Warum muss das immer mir passieren?» macht dies aber, denn sie impliziert, dass ich selbst die Unannehmlichkeiten anziehe», sagte der Referent und führte weiter aus: «Aber auch die kleinen Worte «immer» und «nie» sind gefährlich.» Sie wirken zu generalisierend, und dadurch verharre man in der negativen Stimmung. «Stattdessen soll man positive Zusatzbedingungen schaffen. Zum Beispiel, indem man sich einen Ausweg aus der belastenden Situation überlegt, der mit Freude verbunden ist», riet Lingg.

Die Perspektive wechseln

«Mindmanagement» nennt sich die Umwandlung von negativen in positive Gedanken. Denn eine positive Grundeinstellung sei essentiell für den erfolgreichen Verlauf einer Verhandlung. Doch ist die Umsetzung in der Praxis zuweilen schwieriger, als die Theorie annehmen lässt. Das zeigte eine Übung, mittels derer die 21 anwesenden Zuhörer des Vortrages versuchen mussten, eine mit «warum» beginnende Frage so umzuformulieren, dass sie sich für einen positiven Lösungsansatz öffnete. Mitunter endete da die Suche jedoch bei den Synonymen und brachte entsprechend wenig neue Einsichten.

Lingg forderte sein Publikum zu einem Perspektivenwechsel auf, den er am Vergleich zwischen Aristoteles und Galilei

darstellte: «Aristoteles hat über die Dinge gesagt, dass sich nichts bewege, ausser man schiebe es an. Demgegenüber sah Galilei die Dinge sich so lange bewegen, bis sie auf ein Hindernis treffen.» Im alltäglichen Leben fragen die Menschen häufig in der Art und Weise von Aristoteles, nämlich im Sinne von «Wie kann ich etwas verbessern?». Konzentriere man sich hingegen darauf, was genau eine Sache daran hindere, problemlos vonstatten zu gehen, dann entstünde eine ganz neue Sicht auf das Problem und damit meist auch ein neuer Lösungsansatz», erklärte er. So sollten sich Eltern, deren Kind nicht gerne in die Schule gehe, fragen, was konkret es daranbremse, mit Freude dem Unterricht zu folgen. Sie nehmen damit die Position des Schülers ein.

Fragen stellen müssen auch Manager

«Information» ist ein weiteres Schlüsselwort. «Sie trägt wesentlich zum Erfolg einer Führungskraft bei», gab der 50-jährige Kommunikationsexperte bei seinem Referat im Atrium an der Brunnenstrasse zu bedenken, denn «wer fragt, führt». Dies, indem durch geschicktes Fragen der Gesprächspartner zu einem bestimmten Ziel hin navigiert werden könne. Manager, Lehrer oder Eltern müssen darum zum einen wissen, wem sie welche Information zu welchem Zeitpunkt schulden. Zum anderen sei es nötig, dass sie sich immer wieder fragen, welche Informationen sie selber von den anderen brauchen, und diese auch einfordern. Denn, «die Führungskraft der Zukunft fragt mehr, als dass sie – wie früher – einfach bestimmt», ist sich Ludwig Lingg sicher.

«Durch geschicktes Fragen kann man den Gesprächspartner zu einem bestimmten Ziel hin navigieren.»

LUDWIG LINGG