



## Die Wirkung der Frage „Warum“ – mal hilfreich, mal nicht

Seit geraumer Zeit kennen wir den Ausdruck „die 5 Warum-Methode“; ([Toyota Sakichi](#) gilt als Erfinder dieser Methode). Diese Fragetechnik wurde zuerst im Qualitäts-Management angewendet und findet nun auch Anwendung in anderen Fachgebieten – im deutschsprachigen Raum ist sie sehr beliebt, da wir an Ursachen sehr interessiert sind! Die Anwendung der Warum-Fragetechnik hilft uns, Auslöser, Gründe und Motivationen zu identifizieren. Dies wiederum erlaubt uns, Produkte, Prozesse oder Vorgehen - wenn nötig - anzupassen oder zu korrigieren.

- ▲ Eine Frage mit Warum zu beginnen kann aber auch Nachteile haben: Je nach Kontext fühlen sich viele von uns in die Defensive gedrängt, selbst wenn es in der Frage nicht direkt um uns geht. Wir fühlen uns beschuldigt. Vorwürfen ausgesetzt. Wir sehen uns vielleicht weder in der Lage noch Willens, zu antworten. In den meisten Fällen ist dies nicht die Intention des Fragenden.

Bei Feedback-, Coaching- oder Beratungsgesprächen ist es empfehlenswert, sich von den "Warums" fernzuhalten und auf solche Formulierungen zu konzentrieren, die uns helfen, **offene Fragen** zu stellen. Offene Fragen sind grundsätzlich wertneutraler als Suggestivfragen und erfordern ausführlichere Antworten, die zum Nachdenken anregen. Ein paar Beispiele, die zeigen, wie einfach es ist, umzuformulieren und die erwünschte Information zu erhalten:

### Anstatt der Frage.....

Warum haben wir die Meilensteine in Projekt 'x' nicht erreicht?

Warum ist das Produkt so teuer geworden?

Warum ist die Arbeitsgruppe so unmotiviert?

### ...sollten Sie lieber fragen.....

=> Welche Ursachen sehen Sie für die Nichterreichung der Meilensteine im Projekt 'x'?

=> Welche Produktionsschritte treiben die Kosten in der Herstellung des Produktes?

=> Wie interpretieren/empfinden Sie die momentane Stimmung in der Arbeitsgruppe?

Ich habe nichts gegen das Wort „Warum“ sondern schlage vor, daß wir uns dessen ungewollter Wirkung bewußter werden und es deshalb strategischer und gezielter einsetzen. Wenden Sie sich gerne an [mich](#), wenn Sie Kommentare oder Fragen haben.

Und natürlich freue ich mich, wenn Sie diesen Anstoß an Kollegen oder Freunde weiterleiten!