

## HEALTHCARE-BRANCHE IM DIALOG

NACH DER FRAGE IST  
VOR DER FRAGE

Von Dominik Flener



Was unterscheidet uns Menschen eigentlich von anderen Säugetieren? Für die berühmte Primatenforscherin Jane Goodall liegt ein entscheidender Unterschied in unserer Sprache und in der damit verbundenen Fähigkeit, Fragen zu stellen. Wir können andere Menschen fragen, was sie wissen, denken oder erlebt haben. Und dadurch etwas lernen, ohne es selbst erlebt zu haben bzw. erleben zu müssen. Eigentlich genial. Und trotzdem habe ich verstärkt den Eindruck, dass wir diese Fähigkeit viel zu selten nutzen.

Denn unser Arbeitsalltag belohnt vor allem Antworten. Wer schnell eine Lösung hat, wirkt kompetent. Wer präsentiert, erklärt und argumentiert, zeigt Expertise. Gerade in der Pharmaindustrie verfügen wir über enormes Wissen und sind entsprechend gut darin, dieses Wissen weiterzugeben. Aber sind wir genauso gut darin, neugierig zu sein? Haben wir schon genug gefragt, bevor wir zu erzählen beginnen? Und haben wir den Mut, in einen offenen Austausch mit unserem Gegenüber zu gehen?

Im Außendienst könnte das heißen: Nicht mit der Botschaft starten, die wir unbedingt platzieren wollen, sondern mit einer Frage, die uns hilft zu verstehen, was unser Gegenüber gerade wirklich beschäftigt. Im Innendienst: Nicht sofort die vermeintlich beste Lösung präsentieren, sondern zuerst herausfinden, wie Kolleginnen und Kollegen das Problem sehen.

Und noch etwas: Eine gute Frage reicht meistens nicht. Denn die erste Antwort ist oft nur die Tür, die sich einen Spalt öffnet. Interessant wird es, wenn wir nicht sofort hindurchstürmen und unsere Argumente abladen, sondern noch einmal fragen. Nach der Frage ist vor der Frage.

Das lässt sich ganz einfach trainieren:

**Die 3-Fragen-Regel:** Bevor ich in einem Gespräch meine Lösung, mein Produkt oder meine Meinung präsentiere, stelle ich drei echte Fragen – also Fragen, deren Antwort ich noch nicht kenne.

**Die Frage nach der Frage:** Auf eine interessante Antwort folgt zunächst eine weitere Frage. „Was genau meinen Sie damit?“, „Warum ist das für Sie wichtig?“ oder ganz simpel: „Erzählen Sie mir mehr.“

**Der Fragen-Check:** Nach einem Gespräch kurz Bilanz ziehen: Habe ich heute mehr erklärt – oder mehr erfahren?

Fragen zu stellen ist nämlich keineswegs banal. Es braucht Neugier, Aufmerksamkeit und manchmal auch den Mut, eine kurze Stille auszuhalten. Und es verlangt von uns, die eigene Botschaft für einen Moment zurückzustellen.

Wir sollten uns diese zutiefst menschliche Fähigkeit wieder öfter erlauben. Nicht als Fragetechnik aus dem Kommunikationstraining, sondern als Haltung: weniger beweisen, mehr entdecken.

Denn wer gute Antworten will, sollte nicht bei der ersten Frage aufhören.

**Über den Autor:**

Dominik Flener ist Geschäftsführer der **HealthCareConsulting Group**, Dialogstrategie für Sales & Medical und Host des „Healthcare Changers Podcasts“ auf Apple Podcast und Spotify.