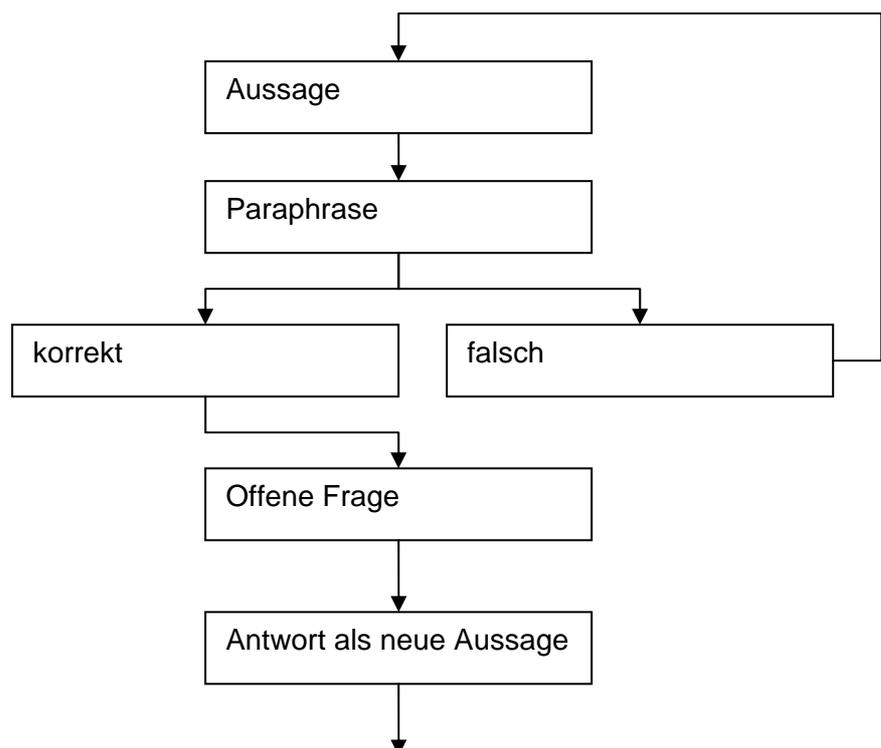


Fragen

Das Fragen stellen ist eines der wichtigsten Werkzeuge in der Mediation. Fragen helfen dabei, Klarheit zu verschaffen und zu verstehen, was der Gesprächspartner meint.

Konzentrieren wir uns auf die Phase III, die Interessenerhellung. Hier beweist sich die Kunst des richtigen Fragens. Die beste Gelegenheit für eine offene Frage ergibt sich meistens, nachdem die Schleife des Zuhörens abgeschlossen ist, also nach der bestätigten Paraphrase (siehe > Arbeitsbogen Aktives Zuhören).



Keinesfalls zielt die Frage darauf ab, irgendeine Lösung herbei zu führen. Hüten Sie sich deshalb davor, überhaupt an Lösungen zu denken. Solche Gedanken verderben den Verstehensprozess. Eigene Ideen wachsen. Sie nehmen der Vorstellungswelt des Medianten den Raum. Das einzig legitime Motiv zur Frage ist die Neugier. Es geht darum, die Bedeutung dessen, was der Mediant geäußert hat, besser verstehen zu wollen. In der mediativen Praxis hilft die Frage dem Mediant oft, seine Perspektiven zu überdenken. Nicht umsonst

lautet das Motto: „wer fragt der führt“. Fragen können Wege weisen. Sie motivieren dazu, auch mal über den Zaun zu blicken.

Was glauben Sie, macht Ihr Nachbar gerade?

Hab ich Sie erwischt? Dachten Sie gerade an Ihren Nachbarn (oder daran dass Sie keinen haben)? Sie sehen, Gedanken neigen dazu, den Fragen zu folgen: Bedenken Sie deshalb: Auch wenn der Mediant nicht antwortet, können Sie dennoch davon ausgehen, dass Ihre Frage in seinem Kopf einen Gedanken erzeugt, der mit Ihrer Frage zu tun hat.

Der Mediator darf die mit dem Fragen verbundene Führungsfähigkeit nicht missbrauchen. Wenn er in Phase III Fragen stellt, kommt es ihm nur darauf an, das hinter der Äußerung liegende Bedürfnis oder Interesse herauszuhören und die verborgenen, nicht sichtbaren Seiten der Aussage aufzudecken. Dabei helfen Fragen wie z.B.:

- Was bedeutet ‚Vater sein‘ für Sie?
- Was bedeutet einen ‚Vater zu haben‘ für Ihre Frau und Ihren Sohn?
- Was bedeutet es für Sie, Ihren Sohn seit 4 Jahren nicht mehr gesehen zu haben?
- Was glauben Sie bedeutet es für Ihre Frau, dass Sie Ihren Sohn seit 4 Jahren nicht mehr gesehen haben?
- Warum ist es Ihnen wichtig, dass Ihr Mann einen Unterhalt in dieser Höhe zahlt?
- Was glauben Sie empfindet Ihr Mann, wenn er einen Unterhalt in dieser Höhe zahlt?
- Was löst es bei Ihnen aus, wenn Sie jetzt Ihrem Mann gegenüber sitzen?
- usw.

Der Weg zur richtigen Frage ergibt sich - abgesehen von den äußeren Beobachtungen - aus Schlüsselwörtern. Das sind emotional besetzte (besetzbare) Begriffe, wie z.B. Mutter, Vater, Familie, Sohn, Tochter, aber auch Geschäftspartner, Haus, Arbeit, ... oder auch Begriffe, die der Mediant

besonders exponiert. Sei es, dass er sie besonders häufig wiederholt oder sei es, dass er sie sonst wie - etwa durch ein Hochziehen der Augenbraue - besonders unterstreicht.

Versuchen Sie die Anhaltspunkte herauszufinden, an denen Fragen ansetzen und seien Sie neugierig auf das, was die Anhaltspunkte für Ihren Mediant bedeuten. Die Fragen der Mediation gehen tiefer, indem sie eine präzise Wahrnehmung reflektieren. Sie helfen, die nicht sichtbare Seite des Würfels zu erkennen. Obwohl sie den Gedanken des Befragten eine Richtung weisen, dürfen sie in der Mediation keine (sachliche) Beeinflussung darstellen. Darin besteht die Kunst des Fragens in der Mediation. Dieser Arbeitsbogen soll dazu beitragen, die Kunst des Fragens zu verfeinern.

Aufgabenstellung



Partner

Übungen, die mit dem Zuhören zu tun haben, werden am besten mit Partnern ausgeführt. Übungspartner kann jeder sein. Ihr Ehepartner, Ihr Freund oder Freundin, der Kollege, die Mitglieder der Peergroup. Wenn Sie mit Partnern üben, erzählen Sie sich eine Geschichte. Vielleicht was Sie für die nächste Woche geplant haben. Paraphrasieren Sie die jeweiligen Aussagen und erwarten Sie eine Bestätigung oder eine Ablehnung. Dann stellen sie – je nach Bedarf – Ihre weiterführende oder tiefer gehende Frage.

Die nachfolgenden Fälle bieten die Möglichkeit für offene Fragen. Es wird vorausgesetzt, dass Sie Paraphrasieren, Verbalisieren und aktives Zuhören bereits gelernt haben. Nutzen Sie diese Übungen soweit möglich zur Wiederholung indem Sie die folgenden Fälle in 4 Schritten bearbeiten:

1. Schritt: Paraphrasieren Sie differenziert nach Fakten und Deutungen.
2. Schritt: Lassen Sie sich die Paraphrase bestätigen (siehe > Arbeitsbogen Aktives Zuhören)
3. Schritt: Überlegen Sie, ob Schlüsselwörter in der Aussage Ihres Gesprächspartners vorgekommen sind? Listen Sie die Schlüsselworte auf.
4. Schritt: Stellen Sie Ihre Frage



Reflexion

Letztens war ich mit einer Kollegin essen. Sie erzählte von ihren Problemen. Ich interessierte mich dafür und fragt sie etwa: „Was muss passieren, damit es Dir besser geht“ Sie antwortete: „Hör auf so zu fragen, ich kenne die Tricks“. Wie gelingt es, eine derartige Reaktion zu vermeiden?

Fall 1:

Der Mediant erzählt von der Trennung folgendes:

„ ... Plötzlich alleine Wohnen. Ich musste mit der plötzlichen Situation klar kommen und versuchen, das was passiert war erst mal zu verarbeiten. Da hatte man gestern noch eine Familie und am nächsten Tag steht man vor einem Trümmerhaufen. Der ist wie ein Irrgarten. Man versucht zu entfliehen aber findet nicht den richtigen Weg, nur eine Sackgasse. Leider ist da nicht nur der Verlust der Familie. Während man da hängt, in seinem Schmerz, bekommt man noch mehr Dämpfer. Kaum alleine, da wird man von Erpresserbriefen über Sorgerechts- und Unterhaltsforderungen bombardiert. Bei Nichtbefolgung wird mit Zwangshaft gedroht. Für mich persönlich war das ein Schock. Ich hatte noch nie mit Derartigem zu tun. Ich finde es schon richtig, dass sich ein Vater nicht vor seinen Verpflichtungen gegenüber seinen Kindern entziehen darf und seinen Pflichten nach kommen muss. Aber es sollte doch wirklich mal genauer vorab geprüft werden, in der heutigen Zeit, ob hier nur die Schuld am Vater liegt. Es ist nicht immer so, wenn ich das nun mal alles von meiner Seite betrachte für was ich hier bestraft werde. Unterhalt zu Bezahlen, was dem Kind ja doch nicht zu gute kommt, nur meiner Frau, womit sie ihr Auto bezahlt. Dann frage ich mich: warum? Was habe ich in unserer Ehe nur falsch gemacht?

Paraphrasieren und verbalisieren Sie diese Aussage. Sammeln Sie die Schlüsselworte und formulieren Sie eine darauf aufbauende Frage an den Medianten.

Fall 2:

Der Mediant fährt fort:

„ ... Sie hatte keine Zeit mehr für die Kinder und den Haushalt. Sie erzählte, sie müsse den ganzen Tag arbeiten. Sie kam manchmal erst nachts nach Hause. Die Kinder wurden nur noch als Ballast angesehen. Sie hatte sich verändert. Eines Abends, als ich vor dem Haus war, kam plötzlich ihr Kollege. Er meinte, er wäre Peter. Wenn ich nur da schon gewusst hätte, dass dieser Mensch mein ganzes Leben ruiniert, dann hätte ich ihn sofort vom Hof gejagt. Doch leider war ich in meinem Leben sehr naiv: da es eh' nichts gebracht hätte und sie mit ihm vorher sowieso schon was hatte. Dass der Kollege, der Peter heißt, ganz andere Absichten mit seinem Besuch hatte, wurde mir später erst klar. Er hatte nur eines im Sinn, nämlich mich kennen zu lernen, um zu sehen, wie weit er mit mir gehen kann. Wie es sich später zeigte, als ich um meine Familie kämpfte, und es öfter mit meiner Frau wegen ihm zu Streitigkeiten kam, weil er es vorzog, nachts um zwei Uhr so lange an die

Fenster zu hämmern bis meine Frau ihn einließ und sie beide in der Küche ihr Verhältnis ausleben konnten....“

Paraphrasieren Sie diese Aussage, sammeln Sie die Schlüsselworte und formulieren Sie eine Frage an den Medianten.

Fall 3:

Eine Mediantin schildert:

„... Immer wenn mein Mann das Kind hatte, gibt es danach Stress. Der Junge ist ganz aufgewühlt und auflehnend. Er ist wie ausgewechselt. Gibt Widerworte und tut nicht mehr was er soll. Er zankt nur mit mir. Es dauert eine ganze Zeit bis er wieder normal ist. Das ist alles sein Vater schuld, denn er hetzt den Jungen gegen mich auf“

Paraphrasieren Sie diese Aussage, sammeln Sie die Schlüsselworte und formulieren Sie eine Frage an den Medianten.

Kurz gefragt 4

Welche Fragen stellen Sie (ohne vorherige Paraphrase) z.B. nach solchen Äußerungen Ihrer Mediantschaft?

1. „Er hört mir doch nie zu“
2. „Das klappt ja doch nicht“
3. „Das wollen wir dann mal sehen!“

Frage 5

WAHR oder FALSCH:

Wenn eine Frage unbequem erscheint, sollte der Mediator sie nicht fragen, besonders, wenn die Frage des Vermittlers ein persönliches Thema, das Beziehungen mit sich bringt, anspricht



Reflexion

Überlegen Sie, warum Sie diese Fragen gestellt haben? Worauf zielen Sie ab?
Was bezwecken Sie?

Lösungsvorschläge

Gedanken zur Reflexion

Es geht darum, die Fragen so zu stellen, dass sie von dem Befragten auch gewollt sind. Meine Kollegin war offensichtlich nicht bereit mehr über sich zu sagen. Die Fragen haben ihr als Fachfrau bedeutet, dass sie bald mehr über sich sagen wird, wenn sie antwortet. Gute Voraussetzungen für die Akzeptanz von Fragen sind:

- Zustimmung zum Verfahren oder Gespräch
- Gute Fragen gründen auf Neugier. Wenn der Gesprächspartner das ehrliche Interesse des Mediators erfährt, einfach mehr kennen zu lernen, fühlt sich der Mediant im Mittelpunkt. Er wird antworten, das die Antwort eine Auseinandersetzung mit sich selbst bedeutet.
- Offene Fragen dürfen NICHT erkennen lassen, worauf der Frager hinaus will. Merkt der Mediant das Frageziel, kann es sein, dass die Fragen auf ihn eher wie eine Beweisführung wirken als wie eine Entdeckungsreise.
- Fragen müssen wohl dosiert und nicht zu häufig angebracht sein.
- Wer fragt der führt, wer zuviel fragt nervt.

Lösungsansatz zu Fall 1

1. Paraphrase:

„Sie fühlen sich einer Situation ausgesetzt, für die Sie keine Erklärung finden und für die Sie sich nicht verantwortlich fühlen können. Sie fühlen sich hilflos. Trifft das Ihre Lage?“

Die Paraphrase endet in einer Verbalisierung und der Vergewisserung, dass die Wahrnehmung zutreffend ist.

2. Schlüsselworte:

Familie, Trümmerhaufen, Irrgarten, Fluchtversuch, Schmerz, Dämpfer, Alleinsein, Bombardement, Vater, Schuld, Bestrafung.

Die Schlüsselworte beschreiben den Verlierer eines ungewollten Krieges.

3. Frage:

„Was muss geschehen, damit Sie sich wieder stark fühlen können?“ Mit dieser Frage versucht der Mediator positive Aspekte der Hilflosigkeit erkennbar zu machen. Gleichzeitig lenkt er die Perspektive von der Opferrolle weg in eine aktive Rolle und eine selbstbewusste Sicht. Der erste kleine Schritt, die dem Medianten später eine Selbstbehauptung ermöglicht.

Lösungsansatz zu Fall 2

1. Paraphrase:

„Sie schildern ein recht kriegerisches Szenario. Ein Intrigenspiel, bei dem auch eine Gewaltbereitschaft zum Einsatz kommt. ...“

2. Schlüsselworte:

Kinder, Kollege, Familie, Kampf, Naivität (Einfältigkeit), Gewalt (repräsentiert durch andere Begriffe wie einhämmern, jagen, usw.)

3. Frage:

„Was löst diese Gewaltbereitschaft aus?“

Der Mediant wird zunächst Peter die Schuld geben. Danach kann der Mediator die korrespondierende Rolle des Medianten ansprechen. Er will eine Antwort auf die Frage, was mit der gewaltsamen Vorgehensweise zum Ausdruck gebracht werden soll.

Lösungsansatz zu Fall 3

1. Paraphrase:

„Immer wenn es zum Umgangskontakt mit dem Vater kommt, erleben Sie Ihren Sohn als renitent und auflehnend. Das empfinden Sie als eine zusätzliche und unnötige Belastung. Sie führen für diese zusätzliche Belastung auf den Einfluss des Vaters zurück.“

2. Schlüsselworte:

Ex-Mann, Kind, Junge, normal, Vater, Streit (repräsentierend für Widerworte usw.)

3. Frage:

„Was glauben Sie löst der Umgang mit dem Vater in dem Kind aus?“

Frage 4

1. „Er hört mir doch nie zu“

Was macht Sie so sicher? / Warum so pessimistisch? / Was muss geschehen, damit er Ihnen zuhört? / Was können Sie dazu beitragen, damit er Ihnen zuhört?

2. „Das klappt ja doch nicht“

Was macht Sie so sicher? / Warum so pessimistisch? / Was muss geschehen, damit es klappt? / Was können Sie dazu beitragen, damit es klappt?

3. „Das wollen wir dann mal sehen!“

Warum so pessimistisch? / Was wäre Ihr Wunsch?

Frage 5

FALSCH. Die Bequemlichkeit ist kein Kriterium.