

Fragen sind mit Vorsicht zu genießen



Wissensmanagement » Diese Seite gehört zum 5. Buchabschnitt [Methodik der Mediation](#) des [Fachbuchs Mediation](#) in der Wiki-Abteilung [Wissen](#). Sie befinden sich auf der Unterseite der Rubrik [Vermitteln](#), dem das Thema [Kommunikation](#) zugeordnet ist.

[Kommunikation](#) [Zuhören](#) [Fragen](#) [Gemeinsamkeiten](#) [Loopen](#) [Fragetechniken](#)

Worum es geht: Wieso, weshalb, warum ... Wer nicht fragt bleibt dumm!

So lautet der Kindervers. Bleibt der Mediator dumm, wenn er keine Fragen stellt? Muss er dumm sein, um Fragen stellen zu können? Manchmal wird zu viel gefragt, manchmal zu wenig. Beides ist nicht hilfreich in der Mediation. Es scheint wirklich eine Kunst zu sein, im richtigen Moment die richtige Frage zu stellen. Die Kunst ist erlernbar.

Übersicht / Navigation

- [Der Fragezweck in der Mediation](#)
- [Die Fragearten](#)
- [Der Fragecharakter](#)
- [Was eine Frage im Gehirn anrichtet](#)
- [Die Fragemethodik](#)
- [Fragen, die Erkenntnisse ermöglichen](#)
- [Bedeutung für die Mediation](#)
- [Was tun wenn ...](#)

Wer fragt, der führt

Wer zu viel fragt, der nervt. Hört er auch zu?

[Inhalt](#) > [Weiterlesen \(Gemeinsamkeiten\)](#)

Einführung und Inhalt: Die Voraussetzung, nicht dumm zu bleiben ist, dass sich ein Mediator überhaupt traut, die richtigen Fragen zu stellen. Nicht immer sind es angenehme Fragen. Die Fragen gehen auf den Konflikt ein. Sie haben deshalb immer auch eine persönliche Note. In jedem Fall sollte der Mediator die Möglichkeit zur Befragung sehr behutsam einsetzen. Vorsicht ist schon deshalb geboten, weil es in der Mediation nicht darum geht, den Fragensteller, also den Mediator schlau zu machen. Wozu auch? Er muss ja keine Entscheidung treffen. Weshalb fragt er dann? Vorsicht ist auch deshalb geboten, weil an der Art und Weise, wie der Mediator Fragen stellt, oft erkennbar wird, wie und woran er denkt. Besonders die inquisitorischen Fragen legen die Denkrichtung offen und sind nur selten zielführend. Die Fragen müssen sich deshalb auf den [Gedankengang der Mediation](#) einlassen.

Der Fragezweck in der Mediation

Es würde keinen Sinn machen, Fragen um des Fragens willen zu stellen. Die Fragen verfolgen keinen Selbstzweck. Auch sind sie nicht dazu da, die Kompetenz des Mediators herauszustellen oder den Parteien ihre Unwissenheit vor Augen zu führen. Es geht auch nicht darum, einen Sachverhalt aufzuklären, soweit die Klärung nicht relevant für die Lösung ist. Die Fragen stellen keine Grundlage für eine Entscheidung des Mediators dar.

Wenn es das oberste Ziel des Mediators ist, die Mediation zu verwirklichen, sind die Fragen sein Hilfsmittel, dieses Ziel zu erreichen, nicht mehr und nicht weniger. Der Zweck zur Befragung ist es also, den Prozess der [Verstehensvermittlung](#) zu verwirklichen. Mithin zielen die Fragen auf ein [Verstehen](#) ab, das aus Erkenntnissen entsteht. Mit diesem Verständnis von Mediation wird der Zweck der Frage auf die Erkenntnisgewinnung gelenkt. Die Parteien sollen selbst die Lösung finden. Also zielen die Fragen durchaus auch darauf ab, alle Zweifel aufzudecken, die zum Nachdenken anregen. Der Grundsatz lautet:

Fragegegenstand

Der Gegenstand für mögliche Fragen ergibt sich aus dem Verfahren einerseits und dem Fall andererseits. Die auf das Verfahren bezogenen Fragen beziehen sich auf die im Verfahren zu treffenden Entscheidungen. Die auf den Fall bezogenen Fragen beziehen sich auf das in Phase zwei festgelegte Thema, das jeweils einen Konflikt repräsentiert und die dafür zu findende Lösung. Alle Fragen müssen vom Auftrag des Mediators gedeckt sein und mit dem [Wesen der Mediation](#) im Einklang stehen.

Fragerecht

Die Berechtigung, Fragen zu stellen, leitet der Mediator aus seinem Auftrag ab. Er kann davon ausgehen, dass er mit der vereinbarten Mediation von den Parteien die Erlaubnis bekommen hat, darauf bezogene Fragen zu stellen. Solange die Parteien das Gefühl haben, dass die Frage diesen Zweck verfolgt beantworten sie selbst auch intime Fragen.

Frageanlass

Fragen sollten zurückhaltend eingesetzt werden. Warum auch sollte der Mediator Fragen stellen, wenn die Partei aus eigenem Antrieb bereit ist, Auskünfte zu geben? Ihre Auskünfte haben stets Vorrang, denn sie offenbaren den Gedankengang und die Assoziationswelt der Parteien. Jede Frage würde von diesem Gedankenweg ablenken. Der Anlass für Fragen ergibt sich zunächst aus dem Verfahrensablauf und den Erfordernissen der jeweiligen Phase. Dann ergibt er sich aus dem Gesprächsverlauf und dem zur Phase passenden Verstehensbedarf. Er ergibt sich nicht (primär) aus dem Sachverhalt. Der Gesprächsverlauf wird über die Paraphrasen abgebildet. Sie führen mit der Technik des [präzisen Zuhörens](#) zu einer Synchronisation der Gedanken, sodass die Frage auf einem abgestimmten Gedanken aufsetzen kann. Der Grundsatz lautet:

[Loopen und präzises Zuhören](#)

Fragezeitpunkt

Es ist außerordentlich wichtig, den [Kairos](#), also den richtigen Moment für eine Frage zu nutzen. Dieselbe Frage kann im falschen Moment ihre Wirkung vollkommen verfehlen. Im richtigen Moment führt sie zum Erfolg. **Fragen steuern Gedanken.** Wenn sie sich in den Gedankenfluss einbeziehen, klingen sie für den Befragten stimmig. Passen sie sich nicht dem Gedankenfluss an, wirken sie irritierend. Der richtige Zeitpunkt wird in der Mediation als das [Window of Opportunity](#) bezeichnet. Wann der richtige Moment eintrifft, ergibt der [Mediationslogik](#). Wenn sich die Fragen an die [Phasenkonsistenz](#) anpassen, fügen sie sich automatisch korrekt in den [Gedankengang](#) der Mediation ein.

Die Fragearten

Es gibt unterschiedliche Arten und Stile, wann und wie Fragen anzubringen sind. Grundsätzlich sind stets offene Fragen zu bevorzugen, weil sie die Bedeutungshoheit bei den Parteien belassen. Die folgende Unterscheidung mag bei der Auswahl von Fragen behilflich sein:

Alternativfrage	Diese Fragen bieten dem Befragten zwei oder mehrere Antwortmöglichkeiten. <u>Ziel:</u> Entscheidungen erleichtern, das Gespräch in eine bestimmte Richtung lenken. Alternativfragen sind zu vermeiden, wenn sie die Antwortmöglichkeiten zu sehr einschränken und kreative oder unerwartete Antworten erwünscht sind. <u>Beispiel:</u> "Möchtest du Tee oder Kaffee?"
Auch-Wenn Fragen	Die Auch-Wenn Frage ist eine Fragetechnik. Sie zielt darauf ab, Alternativen und Ressourcen zu erkennen. Die Frageformel passt in das Format der Mäeutik, des Reframing, der zirkulären Fragen und der Reflexionsfragen. Ihr <u>Ziel</u> besteht darin, Erkenntnisse zu ermöglichen, Ressourcen aufzudecken und einen Sichtwechsel einzuleiten. <u>Methode:</u> Kognition. Die Gedanken werden von der Position weggeführt und auf Alternativen gelenkt. <u>Beispiel:</u> Auch-Wenn-Frage
Ausnahmefragen	Die Ausnahmefragen werden auch Die Ausnahmensuchenfragen genannt. Es handelt sich um eine offene Frage, die darauf abzielt, positive Momente oder Ausnahmesituationen in Bezug auf das Problem oder die Herausforderung zu identifizieren. <u>Ziel:</u> Die Fragetechnik zielt darauf ab, Ressourcen und Fähigkeiten hervorzurufen, die bereits im System vorhanden sind.. <u>Methode:</u> Kognition. Die Gedanken werden auf die im Problem verborgenen Chancen gelenkt. <u>Beispiel:</u> Ausnahmensuchenfrage

Copingfragen	Fragen nach und zur Bewältigung von Problemen. Coping heißt "bewältigen". Methode: Erfolgserfahrungen werden abgefragt <u>Ziel</u>: Stärkung der Person (und ihrer Fähigkeit an der Mediation mitzuwirken und sich dem Problem zu stellen) <u>Beispiel</u>: Coping
Direkte Fragen	Direkte Fragen sind Fragen mit klarer <u>Zielrichtung</u>. Sie werden auch geschlossenen Fragen genannt, weil sie den Antwortraum einschränken. Dies ist in der Mediation v.a. dann sinnvoll, wenn es um die Sammlung von Informationen und um einen schnellen Überblick geht. Darüber hinaus (besonders in Phase 3) sind geschlossene Fragen zu vermeiden. <u>Methode</u>: W-Fragen (wann, was, wo, wer, wie?) oder Entscheidungsfragen oder auch rhetorische Fragen, die nur mit Ja/Nein zu beantworten sind <u>Ziel</u>: Direkter rascher, gezielter Informationsgewinn; Informationsfluss fördern; Rückgewinnung verloren gegangener Informationen; Verdeutlichung bestimmter Punkte (aufklärende Absicht)
Echofragen	Siehe reflexive Fragen
Entscheidungsfragen	Diese Fragen bieten sich an, wenn eine klare Entscheidung getroffen werden muss. <u>Ziel</u>: Handlungen initiieren, Klarheit schaffen, Verantwortung übernehmen. <u>Wann zu vermeiden</u>: Wenn die Entscheidung komplex ist und mehr Diskussion erfordert oder wenn der Befragte noch nicht bereit ist, eine Entscheidung zu treffen.
Erklärungsfragen	Diese Fragen fordern den Befragten auf, etwas zu erklären oder zu beschreiben. <u>Ziel</u>: Verständnis vertiefen, Wissen teilen, komplexe Sachverhalte klären. <u>Wann zu vermeiden</u>: Wenn die Zeit knapp ist oder wenn eine einfache, kurze Antwort ausreicht. <u>Beispiel</u>: "Kannst du mir erklären, wie das funktioniert?"
Eröffnungsfragen	Diese Fragen dienen dazu, ein Gespräch zu beginnen oder ein Thema einzuleiten. In der Mediation werden diese Fragen in Verbindung mit der Einleitung einer neuen Phase genutzt. <u>Beispiel</u>: "Sie haben den Weg in die Mediation gefunden Was erwarten Sie von dem Gespräch?". Diese Frage bereitet die Zielvereinbarung vor. Weitere Beispiele siehe unter OMA-Fragen
Geschlossene Fragen	Diese Fragen lassen sich mit einem einfachen "Ja" oder "Nein" beantworten. Sie sind in der Mediation zu vermeiden, wenn sie den Antwortrahmen einschränken. In der Summe wirken die geschlossenen Fragen wie inquisitorische Fragen (siehe unten).
Hypothetische Fragen	Hypothetische Fragen sind so genannte „Was wäre wenn - Fragen“. <u>Methode</u>: Veränderungen versuchsweise vorwegnehmen <u>Ziel</u>: Es geht darum, Blockaden aufzulösen; Rahmenbedingungen, Details oder zusätzliche Veränderungen abfragen (forschende Absicht) <u>Voraussetzung</u>: Diese Fragetechnik kommt verstärkt in der Konfliktlösungsphase des Verfahrens zur Anwendung. Sie setzt ein ausreichendes Vertrauen voraus, das die Partei ermutigt mal drauf los zu planen. <u>Beispiel</u>: Wunderfrage.
Initialisierende Fragen	Mit diesen Fragen wird der Arbeitsauftrag, den die Phasen dem Mediator geben, an die Parteien weitergeleitet. <u>Beispiel</u>: Initialisierungsfrage

Imaginationsfragen	Imaginationsfragen sollen die Vorstellungskraft anregen und Menschen dazu bringen, sich bestimmte Situationen, Bilder oder Szenarien vorzustellen. Sie stimulieren und zielen darauf ab, kreative Ideen oder Lösungsansätze zu fördern. <u>Beispiel:</u> Imaginationen
Inquisitorische Fragen	Gezielte Sachverhaltsabfragen mit ausforschendem Hintergrund. Der Mediator steigt in die Geschichte ein und will sie zu Ende schreiben oder den Sachverhalt aufklären. Sie sollten in der Mediation vermieden werden.
Kindfragen	Das sind die naiven, kindlichen Fragen. Sie haben oft eine große Wirkung. Zunächst irritieren sie die Parteien: "Sie stellen aber auch Fragen". Dann aber wird Ihnen bewusst, dass sie darüber noch nie nachgedacht haben. "Aber ja, da muss ich einmal drüber nachdenken. Darüber muss ich schlafen", ist eine häufige Reaktion. <u>Ziel:</u> Erkenntnisgewinnung, Glaubenssätze hinterfragen <u>Beispiel:</u> Kindfragen
Konkrete Fragen	Siehe direkte Fragen
Kontrollfragen	Diese Fragen dienen dazu, das Verständnis oder die Aufmerksamkeit des Befragten zu überprüfen. Kontrollfragen sind beispielsweise bei Übersetzungen angebracht. Sie sollen überprüfen, ob das gemeinte übersetzt wurde. <u>Beispiel:</u> "Hast du das verstanden?". "Ich hatte eben davon gesprochen, dass was ist bei Ihnen angekommen?"
Offene Fragen	Offene Fragen sind Fragen, die eine freie Gestaltung der Antwort erwarten. Sie sind in der Mediation deshalb willkommen, weil sie den Gesprächspartner ermutigen, sich zu offenbaren. Je mehr Assoziationen ins Gespräch kommen, umso mehr Anhaltspunkte ergeben sich für eine Synchronisation. <u>Methode:</u> Die Frage wird so gestellt, dass der Befragte völlig offen ist in seiner Antwort. <u>Ziel:</u> Der Mediator verfolgt eine aufschließende, ermutigende und kontaktfördernde Absicht. Voraussetzung: Offene Fragetechniken sind immer möglich, also in jeder Lage des Verfahrens. Sie können zeitaufwändig sein, weil der Befragte eben offen ist in seinen Antworten und sich vom Thema entfernen kann.
Problemfragen	Problemfragen sollen helfen, ein Bewusstsein über das eigene Problemverhalten zu verschaffen. Sie verdeutlichen den eigenen Beitrag bei der Problemlösung. <u>Methode:</u> Die Frage passt zur 3.Phase und unterstützt die Windows 1 Technik. Sie bildet den Kontrast zur Problemlösung, also die Aufrechterhaltung des Problems, um die Problemlösungsmöglichkeiten zu erkennen. <u>Beispiel:</u> "Was müssen Sie tun, um das Problem zu verstärken?"
Reflexive Fragen	Die Mediatoren sollen den Medianten dabei unterstützen, Klarheit darüber zu erhalten, was ihr Problem ist, wo ihre Interessen liegen usw. Dazu benötigen sie eine Reflexionsebene. Viele schreiben, um klarer denken zu können, andere müssen darüber reden. <u>Methode:</u> Die Reflexion über bisherige Wahrnehmungen soll ermöglicht werden. Die Reflexion hilft, um sich aus einer Betrachtungsweise zu befreien. <u>Ziel:</u> Aufmerksamkeit auf bestimmte Themen oder Fragen lenken bzw. deren Vertiefung (fördernde Absicht) Voraussetzung: Reflexive Fragen sind in allen Phasen des Verfahrens anwendbar.

Beispiel: [Mäeutik](#), [Kindfragen](#), Problemfragen

Rhetorische Fragen	Diese Fragen werden nicht gestellt, um eine Antwort zu erhalten, sondern um eine Aussage zu betonen oder eine Überlegung anzuregen. <u>Ziel:</u> Aufmerksamkeit wecken, Nachdenken anregen, eine Botschaft verstärken. <u>Beispiel:</u> "Wer könnte das schon wissen?" <u>Wann zu vermeiden:</u> Wenn eine echte Antwort erwartet wird oder wenn die Frage missverstanden werden könnte.
Rumpelstilzchenfrage	Diese Frage triggert den Rumpelstilzcheneffekt an. Es geht darum, den wahren Namen des Konfliktes zu erkennen, der sich hinter den Symptomen verbirgt. <u>Ziel:</u> Vollständige Konfliktauflösung. Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit. <u>Beispiel:</u> "Warum muss ich so emotional (auf die Person oder das Ereignis) reagieren. Was löst (in mir selbst) die Gefühle in mir aus?"
Sokratische Fragen	Diese Frage Technik wird als Mäeutik oder sokratische Fragetechnik beschrieben. Sokrates sagte: "Du kannst mich überzeugen, aber ich mache es Dir sehr schwer". Das ist die Haltung hinter der Frage. <u>Methode:</u> Die Gedanken werden in keinen Schritten hinterfragt oder weitergeführt (zu Ende gedacht) <u>Ziel:</u> Es geht um den Erkenntnisgewinn, die Stimmigkeit und die Kleinschrittigkeit <u>Voraussetzung:</u> Sie ist in jeder Lage des Verfahrens anwendbar, vorzugsweise in der 3.Phase <u>Beispiel:</u> Mäeutik
Strategische Fragen	Diese Fragen können sowohl offen wie auch geschlossen sein. Sie verdienen ihren Namen von der strategischen Ausrichtung und dem Fragezweck. Strategische Fragen können ein Bestandteil der Metakommunikation sein. <u>Methode:</u> Die Fragetechnik soll problematische Annahmen oder Verhaltensweisen nach ihrem Realitätsgehalt überprüfen <u>Ziel:</u> Es geht darum, ein Verständnis des komplexen Sachverhalts und der Beziehung der Medianden zueinander (lenkende Absicht) herzustellen. <u>Voraussetzung:</u> Sie ist in jeder Lage des Verfahrens anwendbar <u>Beispiel:</u> AusnahmeSuchenFrage
Suggestivfragen	Diese Fragen enthalten eine implizite Antwort oder lenken den Befragten in eine bestimmte Richtung. <u>Ziel:</u> Eine bestimmte Antwort oder Reaktion hervorrufen, das Gespräch steuern. <u>Beispiel:</u> "Du findest das doch auch schön, oder?" <u>Wann zu vermeiden:</u> Wenn eine unvoreingenommene, ehrliche Antwort benötigt wird oder wenn die Frage manipulativ wirken könnte.
Was wäre, wenn Fragen	Dieser Fragentyp soll helfen, Hintergründe aufzusecken und Sichtweisen zu verändern. <u>Methode:</u> Was wäre wenn - Fragen können sehr effizient sein, wenn es darum geht, den Konflikt abzuklopfen. Sie lenken die Gedanken genau dahin, wo die Mediation sie haben will, nämlich in die Zukunft. Von dort sind Rückschlüsse auf die Gegenwart (und den Konflikt) möglich. Mehr dazu unter WasWennFragen <u>Beispiel:</u> "Was wäre wenn der Gegner Ihre Forderung begleicht, wäre dann alles in Ordnung?"
Warumfragen	Fragen nach dem Warum können zweierlei Bedeutung haben. Sie hinterfragen eine Begründung oder den Zweck. <u>Methode:</u> Warumfragen sind in der Mediation mit Vorsicht zu genießen. Sie

verleiten zum Argumentieren und führen deshalb in die [2.Phase](#) zurück.
Beispiel: Warumfrage hinterfragt die Begründung: "Warum hast Du das gemacht?";
Beispiel: Warumfrage hinterfragt den Zweck: "Warum ist Dir das wichtig?"

Wunderfragen

Fragen, die eine unvorstellbare Situation abfragen. Die befragte Person wird eingeladen, sich vorzustellen und im Detail zu beschreiben, wie die Zukunft aussieht, wenn das Problem nicht (mehr) existiert. Damit sie sich das vorstellen kann, wird ein Wunder unterstellt. mit dem das "Aber das geht ja doch nicht" aus dem Kopf geholt wird.

Beispiel: [Wunderfrage](#)

Zirkuläre Fragen

Mit zirkulären Fragen kann ein Perspektivenwechsel bzw. ein [Reframing](#) erreicht werden. Die Fragen drehen sich um einen bestimmten Punkt indem sie Ort und zeit relativieren auch die Sicht von Personen kann einbezogen werden. Der befragte wird eingeladen, den Punkt (das Problem) aus unterschiedlichen zeitlichen, örtlichen, sozialen, persönlichen Perspektiven zu betrachten.

Beispiel: [Reframing](#)

Zustimmungsfrage

Diese Frageart wird auch als Einverständnisfrage bezeichnet. Sie ist darauf ausgelegt, die Zustimmung oder das Einverständnis des Befragten zu einer bestimmten Handlung, Entscheidung oder Aussage zu erhalten. Ganz gleich, ob es sich um eine direkte oder um eine indirekte Einverständnisfrage handelt oder um eine Bestätigungsfrage oder eine Erlaubnisfrage, die Frage zielt stets auf ein Einverständnis ab, das formal eingeholt und bestätigt wird.

Ziel und Verwendung: In der Mediation spielen die Zustimmungsfragen eine außerordentlich wichtige Rolle. Weil der Mediator keine Entscheidungsbefugnisse hat, muss er jeden Verfahrensschritt mit den Parteien abstimmen und im Einvernehmen durchführen. Darüber hinaus ist die Vereinbarung eine Vorgehensweise, die in der Mediation geübt wird, damit die große Vereinbarung am Schluss nicht mehr so schwer fällt.

Beispiel: "Habe ich Sie so korrekt verstanden ...?", "Ist es OK, wenn wir uns vertagen?", "Ist es OK, wenn der Gegner anfängt?", usw.

Es ist nicht immer leicht, die Frage der einen oder anderen Kategorie zuzuordnen. Eine reflexive Frage kann durchaus direkt und eine zirkuläre Frage kann durchaus hypothetisch sein. Für die Mediation kommt es weniger darauf an, die Fragen korrekt zu kategorisieren als darauf, sie für den mediativen Zweck einzusetzen. Die Frage ist stets eine Technik, deren Ausrichtung sich aus der Methode ergibt. Damit liefern die Phasenaufträge eine wichtige Vorlage, um die Fragen korrekt in die Mediation einzubeziehen.¹

Der Fragecharakter

Fragen, die der Verstehensvermittlung dienen, dürfen hintergründig und naiv sein. Wichtig ist, dass sie Erkenntnisse ermöglichen. Die wirkungsvollsten Fragen sind die, die Erkenntnisse ermöglichen, ohne die Erkenntnisse vorzugeben.

[Beispiel 11648](#) - in einer Familienangelegenheit wird um das Umgangsrecht gestritten. Der Mediator fragt die Parteien: „Was ist das eigentlich, ein Vater?“. Die spontane Reaktion der Mandanten lautet: „Sie stellen aber Fragen Fragen!“. Dann kommt ein Moment des Zögerns und die Partei sagt: „Aber ja dann muss ich mal drüber nachdenken. Das ist gar nicht so einfach zu beantworten“.

Die Reflexion über den hinterfragten Bedeutungsinhalt des Wortes erlaubt es nicht nur dem Zuhörer, sondern auch der Partei selbst, besser zu verstehen, was sich hinter dem Wort und damit hinter dem Problem verbirgt. Egal ob sie beantwortet werden oder nicht, Fragen bringen Gedanken in den Kopf des Befragten. Sie möchten einen Beweis? Woran denken Sie, wenn Ihnen jetzt die folgende Frage gestellt wird:

[Beispiel 11649](#) - "Haben Sie heute schon gefrühstückt?"

Wahrscheinlich hat diese Frage bei Ihnen irgend eine Assoziation ausgelöst. Entweder wurden sie durch das Wort heute inspiriert. Sie haben vielleicht an gestern oder morgen gedacht oder sie wurden durch das Wort *Frühstück* inspiriert und haben vielleicht wirklich daran gedacht, was Sie heute Morgen gefrühstückt haben. Vielleicht haben Sie

auch an das Abendessen gedacht oder einfach nur an Brötchen oder Eier. Auch wenn Sie die Frage nicht beantworten, ist ein Gedanke (eine Assoziation) in ihrem Kopf entstanden und vielleicht nach mehr. Was sie damit machen, ist Ihre Entscheidung. Vielleicht haben Sie jetzt Hunger bekommen?

Was eine Frage im Gehirn anrichtet

Nicht jede Frage ist inspirierend. Manche Fragen provozieren auch Ablehnung und Verweigerung. Deshalb können durch Fragen Gedanken ermöglicht aber auch verhindert werden. Fragen sind nicht nur einfache sprachliche Äußerungen. Sie lösen im Gehirn des Befragten komplexe kognitive und emotionale Prozesse aus. Sie beeinflussen unsere Aufmerksamkeit, unser Denken und sogar unsere physiologischen Reaktionen wie folgt:

1. **Aktivierung des Default Mode Network (DMN):** Sobald eine Frage gestellt wird, wird im Gehirn das Default Mode Network (die DMN oder das „Nachdenk-Netzwerk“) aktiviert. Dieses Netzwerk ist für introspektives Denken, Erinnerungen und zukunftsorientierte Überlegungen zuständig. Die Frage unterbricht den „Autopilot-Modus“ des Gehirns und zwingt es, aktiv nach einer Antwort zu suchen. Die Frage beispielsweise, „Was war dein schönstes Erlebnis als Kind?“, aktiviert das episodische Gedächtnis und lässt das Gehirn gezielt nach Erinnerungen suchen.
2. **Stress oder Neugier?:** Offene Fragen, wie z. B. die Frage: „Wie könnte man das Problem lösen?“, aktivieren den präfrontalen Cortex, der für kreatives Denken und Problemlösung zuständig ist. Dies führt zu einem Neugier-Effekt. Geschlossene oder bedrohliche Fragen hingegen, wie zum Beispiel die Frage: „Hast du das wieder falsch gemacht?“, triggern die Amygdala, die für Angst und Stress verantwortlich ist. Dies kann zu Defensivreaktionen („Kampf oder Flucht“) führen. Aggressive Fragen erhöhen den Cortisolspiegel (Stresshormon), während offene Fragen Dopamin (Belohnungshormon) freisetzen.
3. **Der „Zeigarnik-Effekt“:** Unbeantwortete Fragen bleiben im Gedächtnis. Diese Entdeckung geht auf die Psychologin Bluma Wulfowna Zeigarnik zurück. Der nach ihr benannte psychologische Effekt beschreibt, dass Menschen sich an unvollendete Aufgaben besser erinnern als an erledigte. Das Gehirn speichert unvollendete Aufgaben oder unbeantwortete Fragen also besonders gut. Wenn jemand eine Frage nicht sofort beantworten kann, beschäftigt ihn das Thema unbewusst weiter (z. B. bei Rätseln oder tiefgründigen Diskussionen).
4. **Der Framing-Effekt:** Die Formulierung der Frage beeinflusst die Antwort. Auch die Art der Frage ist ausschlaggebend dafür, wie das Gehirn Informationen verarbeitet. Suggestivfragen („Findest du nicht auch, dass...?“) aktivieren eine Bestätigungsverzerrung. Das Gehirn sucht nach passenden Argumenten. Suggestivfragen aktivieren die gleichen Hirnareale wie der soziale Konformitätsdruck (z. B. der ventromediale präfrontale Cortex, der für soziale Anpassung zuständig ist). Neutrale Fragen hingegen („Was denkst du darüber?“) ermöglichen eine unvoreingenommene Antwort.
5. **Spiegelneuronen und Empathie:** Wenn eine Frage mit ehrlichem Interesse gestellt wird, aktivieren sich Spiegelneuronen. Sie sorgen dafür, dass der Befragte sich verstanden fühlt. Die ernst gemeinte Frage mit Augenkontakt „Wie geht es dir wirklich?“ löst eine stärkere emotionale Reaktion aus als ein oberflächliches „Alles gut?“.

Mit der korrekten Einbettung der Fragen in den Prozess der Mediation sollen Gedanken ermöglicht werden. Die Fragen sollen helfen, das Unmögliche zu überwinden und das Mögliche zu fokussieren, ohne dass die Lösung gesteuert wird. Sie meinen, das ist unmöglich? Die Parteien meinen das auch. Sie werden eines Besseren belehrt. Um die Fragen korrekt zu platzieren, muss der Mediator die Bedeutung und die Wirkungsweise von Fragen verstehen. Einen Überblick hierzu geben die sogenannten [Fragetechniken](#).

Die Fragemethodik

Das Wissen um Fragen und ihre Wirkungen soll dem Mediator helfen, sich über die Bedeutung der Frage bewusst zu sein, damit er sie wirkungsvoll für die Mediation einsetzen kann. Oft werden Mediatoren gefragt, woher sie wüssten, was nachzufragen ist. Natürlich sind die Fragen situations- und fallabhängig. Allerdings lassen sich grundlegende und hilfreiche Anforderungen formulieren, an denen sich der Mediator orientieren kann.

Die Haltung des Mediators

Im Vordergrund steht sein eigenes Denken. Denkt er an eine Lösung, werden seine Fragen die Lösung ins Spiel bringen, selbst wenn er nicht darüber redet. Der Mediator sollte sich bewusst darüber sein, dass die Art und Weise, wie er Fragen stellt, Rückschlüsse auf seine innere Einstellung und seine Haltung erlaubt.

Wenn er sich gedanklich in die von den Parteien erzählte Geschichte begibt, wird er lineare Fragen stellen, die die Geschichte fortführen. Er macht die Geschichte dann zu seiner eigenen. Es kommt aber meist nicht darauf an, die Geschichte zu verstehen, sondern den Menschen, der in der Geschichte lebt oder den Konflikt, der in der Geschichte zum Ausdruck kommt. Damit wird der Fragefokus von der Geschichte weggelenkt.

Wenn der Mediator die Partei überzeugen will, dabei aber keine Argumente verwendet, weil er weiß dass Überzeugen nicht seine Aufgabe ist, dann wird er zu rethorischen Fragen neigen und Fragen stellen, die seine [Argumente](#) als

Antworten enthalten.

Auch wenn der Mediator Stereotypen und Techniken lernt, wird die gestellte Frage verraten, was er im Kopf hat. Besser ist es deshalb, er lernt im Rhythmus der Mediation zu denken, keine Lösung im Kopf zu haben, die Parteien nicht überführen zu wollen, sondern einfach nur neugierig zu sein, was die Parteien meinen könnten. Wenn er nur darauf konzentriert ist, stellt er automatisch die richtigen Fragen.

Anfänger äußern oft Zweifel, ob sie denn die eine oder andere Frage überhaupt stellen dürfen. Sie haben die Sorge, die Frage könnte übergriffig sein. Abgesehen davon, dass ein Konfliktgespräch immer eine intime Note hat, ist es die Entscheidung der Partei, ob sie darauf antwortet oder nicht. Besonders wenn es um Befindlichkeiten geht, verhindert die Frage gegebenenfalls falsche Einschätzungen auch der Gegenpartei. Sie kann Spekulationen verhindern und Befürchtungen ausräumen. Denken Sie an die Todesliste des Bären.²

Mit seinen Fragen kann der Mediator den Parteien in ein positives Denken verhelfen. Das ist seine Aufgabe. Er sollte also von dieser Möglichkeit Gebrauch machen. Vorausgesetzt, er selbst hat ein positives Denken. Sein Denken ist nicht in die Vergangenheit gerichtet und er muss auch keine Ursachen kennen. Warum-Fragen sind deshalb immer gefährlich. Sie halten die Gedanken nicht nur im Problem fest, sie verdichten es sogar. Der Mediator interessiert sich deshalb hauptsächlich dafür, wie die Welt aussieht, wenn sie aus der Sicht der Parteien in Ordnung ist. Er fragt nicht: „Warum hat ihr Streitgegner das getan?“. Stattdessen fragt er: "Was hätten sie sich gewünscht, dass ihr Streitgegner stattdessen getan hätte und was hätte es ausgelöst bei Ihnen, wenn er es getan hätte?" Das positive Denken kann der Mediator auch mit Illusionen herbeiführen. „Angenommen es wäre möglich, was würde es bei Ihnen auslösen?“. Die [Wunderfrage](#) ist dafür ein Beispiel.

Die Ausrichtung der Frage

Die Fragerichtung ergibt sich zum einen aus dem Auftrag, den das Verfahren dem Mediator über die Phasen stellt, aus der Richtung des Verfahrens, das auf Suche und Verstehensvermittlung aufsetzt und den Nutzen nach vorne stellt sowie zum anderen aus der inneren Einstellung, der Art des Denkens des Mediators. Der Mediator fragt nicht ins Blaue hinein und auch nicht um etwas auszuforschen. Der Fragegegenstand wird durch das in Phase zwei erarbeitete Thema, den Kontext und den Konflikt dargestellt. Die Konflikthypothese ist dabei extrem wichtig.

[Beispiel 11650](#) - Eine im selben Haus wohnende Mutter (74 Jahre) und ihr Sohn (50 Jahre) streiten um die Nebenkostenabrechnung. Das Verhältnis von Mutter und Sohn ist dermaßen zerstritten, dass beide sich nicht einmal die Tageszeit ansagen. Die Konflikthypothese lautet einmal auf den Sachkonflikt der Nebenkostenabrechnung aber auch auf den Beziehungskonflikt zwischen Mutter und Sohn. Die Aufmerksamkeit des Mediator orientiert sich also an diesen beiden Themen. Er wird auf alles achten was die Beziehung von Mutter und Sohn beschreibt, welche unterschiedlichen Sichten die Parteien darauf haben, welche Bedeutung diese Auseinandersetzung für sie hat, usw. Dementsprechend richtet er seine Fragen auf alle Anhaltspunkte aus, die mit der Konflikthypothese im Zusammenhang stehen.

Der Mediator muss nicht wissen, wer was falsch gemacht hat. Er fragt also auch nicht danach. Er muss auch nicht wissen, wie die Geschichte der Parteien weiter geht. Er fragt also auch nicht in diese Richtung. Er will aber wissen, was die Parteien brauchen, um zufrieden zu sein. Also fragt er in diese Richtung.

[Beispiel 11651](#) - In dem besagten Mutter Sohn Konflikt erklärt die Mutter, dass sie noch nicht einmal mehr ihr Enkelkind sprechen darf. Sie sieht das Kind im Hof spielen und kann es nur aus dem Fenster beobachten. Sie leidet darunter und macht dem Sohn Vorwürfe. Weiterhin wirft sie ihm vor, dass er sie noch nicht einmal mehr grüßt. Der Mediator interessiert sich nicht dafür, seit wann die Mutter und warum sie das Kind nicht sieht oder der Sohn den Gruß verweigert. Stattdessen interessiert er sich dafür, was es bei der Mutter bewirkt, wenn sie das Enkelkind sieht und sprechen darf und wenn der Sohn sie nicht grüßt. Möglicherweise wird die Mutter antworten: „Ich bin doch die Mutter!“. Möglicherweise hört der Sohn in dieser Reaktion seine Sohnespflicht heraus. Das wäre der Appell. Der Mediator hört die Ich-Botschaft: „Sie möchten als Mutter wahrgenommen werden. Ist das korrekt?“. Er fährt nach einer kurzen Pause fort: "Was ist eine Mutter, die zugleich Oma ist und einen erwachsenen Sohn hat. Wie sollte sie wahrgenommen werden?". Auf die Antwort, die jetzt folgt, wird sich der Sohn möglicherweise einlassen können. Auf diese Weise orientiert der Mediator seine Fragen an Punkten aus, wo sich Gemeinsamkeiten finden lassen. Nicht wo sich Widerspruch und Streit finden lässt.

Die Mediation will die Zukunft regeln. Also sind die Fragen zukunftsbezogen, indem sie auf die Bedürfnisse der Gegenwart aufsetzen und den zu erwartenden Nutzen hinterfragen. Deshalb lautet die Standardfrage des Mediators stets: "Wozu brauchen Sie das?", "Was bezwecken Sie damit?", "Was haben Sie davon?", "Was hilft es Ihnen?", "Was ist anders, wenn Sie es erreicht haben?", usw.

Der Alltag lenkt die Frage in die Lösung. Die Mediation lenkt die Frage in den [Nutzen](#). Das sollte sie zumindest. Die Frage hilft ihr dabei, den Kontext zu finden, in dem die Lösung möglich wird. die Ausrichtung auf dem Nutzen eine andere Fragerichtung.

Beispiel 16582 - Die Frage, wie wir den Krieg beenden, wird oft gestellt. Es ist die falsche Frage, weil sie sich im Kontext des Krieges bewegt. Die Gedanken werden in den Krieg gelenkt, der als Nullsummenspiel nur drei Beendigungsmöglichkeiten kennt: Gewinnen, Verlieren oder Unentschieden. Um die Gedanken in einen anderen Kontext zu führen, wo weitere Lösungen möglich sind, muss die Frage anders formuliert sein. Sie muss die Gedanken aus dem Krieg heraus herausführen. Jetzt könnte die Frage lauten, wie werden wir Freunde? Mit dieser Frage stellt sich ein anderer Kontext her, der andere Lösungsmöglichkeiten bereitstellt.

Die Lösung soll eine einvernehmliche sein. Einvernehmen findet sich nicht im Streit, sondern in den **Gemeinsamkeiten**. Die Gemeinsamkeiten stellen sich meist im **Nutzen** her. Fragen zielen also darauf ab. Weil auch das Ergebnis einvernehmlich sein soll, arbeiten die Fragen die Übereinstimmungen heraus.

Formulierung von Fragen entlang der Mediation

Fragen sollten so gestellt sein, dass sie auch beantwortet werden können. Das bedeutet, es wird immer nur eine Frage gestellt. Die Frage sollte auch wichtig genug sein, um die Antwort abzuwarten. Dazu muss dem Befragten auch die Zeit gegeben werden, die er zur Antwort benötigt. Die Frage sollte keine implizite Antwort enthalten und ebenso keine Suggestionen. Die Fragen in der Mediation sollten so ausgerichtet werden, dass sie aus dem Problem heraus und nicht in das Problem hineinführen. Statt zu fragen: "Warum haben Sie das getan?", sollte gefragt werden: "Was wollten Sie erreichen?". Eine Frage, die auf die Lösung abzielt kann gefährlich sein, wenn die Mediation noch nicht so weit ist. Statt zu fragen: "Was wünschen Sie?", wäre die Frage "Was brauchen Sie?" besser geeignet, um den Nutzen herauszuarbeiten.

Die Fragen passen sich der Mediation an, indem sie sich in die Phasen einfügen. Es gibt deshalb eine Fragesequenz, die jeder Mediator beherrschen sollte.

Phase 1 (Was-Fragen) Wenn es in der Phase 1 überhaupt eine typische Frageart gibt, wären es die Was-Fragen. Es geht um die Zielvereinbarung. Also passen in diese Phase alle Fragen, mit denen die Erwartungen abgefragt werden. "Was erwarten Sie von dem Gespräch / der Mediation?" oder "Was möchten Sie erreichen?", natürlich auch: "Was sind Sie bereit zu leisten?". Das Gesetz erwartet, dass der Mediator Ablauf und Grundsätze der Mediation verstanden hat. Dafür könnten sich Kontrollfragen eignen. Weil die Grundsätze zu vereinbaren sind, eignen sich die Einverständnisfragen allerdings besser.

Phase 2 (Warum-Fragen) Die Warum-Frage erwartet ein Argument. Das kann in die **zweite Phase** passen, wenn die Position zu begründen ist. Zur Klärung des Streites kann auch die Frage veranlasst sein: "Was genau verlangen Sie vom Gegner?" oder "Was genau soll der Gegner tun?". Um eine **Konfliktanalyse** durchzuführen, mag die Frage "Warum Streiten Sie?" angebracht sein oder "Warum können Sie das problem nicht selbst lösen?".

Phase 3 (Wozu-Fragen) Die Wozu-Frage passt in die **dritte Phase**. Dorthin gehören alle Fragen, die das Motiv oder den Nutzen umschreiben. Also kommen hier folgende Fragen zum Einsatz: "Wozu brauchen Sie das?", "Was haben Sie davon", "Was versprechen Sie sich davon", "Und was bringt Ihnen das?" oder "Was ist anders, wenn dies oder jedes eingetroffen ist?". Nicht in die dritte Phase passt die Frage "Was wünschen Sie?". Sie zielt auf eine Lösung. Sie passt deshalb in die **vierte Phase**. Wenn aus ihr der Nutzen herzuleiten ist, führt die darauffolgende Frage: "Und was haben Sie davon?" an das Ziel der dritten Phase.

Phase 4 (Wie-Fragen) Die Wie-Frage zielt auf die Lösung ab. Sie ist in der vierten Phase angebracht. "Wie soll das genau funktionieren?" wäre eine Frage, die in der vierten Phase zu stellen ist.

Phase 5 Hier stehen Kontroll- und Einverständnisfragen im Vordergrund.

Fragen, die Erkenntnisse ermöglichen

Wenn die Parteien selbst die Lösung finden sollen, bedürfen Sie der Erkenntnisse, aus denen sich die Lösung ableiten lässt. Der gedankliche Prozess der Mediation ist insgesamt darauf abgestellt, diese Erkenntnisse zu ermöglichen. Immerhin ist es die Aufgabe der Mediation, alle Hindernis aus dem Weg zu räumen, die den Erkenntnissen im Wege stehen.³ Erkenntnisse entstehen nicht von alleine. Sie werden durch die richtige Art des Fragens angeregt. Es gibt Fragetechniken, die das kritische Denken und die Selbstreflexion aktivieren und neue Einsichten ermöglichen. Hier erfahren Sie die wichtigsten Prinzipien:

1. **Offene Fragen statt geschlossener Fragen:** Statt: „Hast du das verstanden?“, was eine Ja/Nein-Antwort erwarten lässt kann gefragt werden: „Wie würdest du das in deinen eigenen Worten erklären?“. Diese Frage erzeugt einen Denkanstoß. Offene Fragen zwingen das Gehirn, aktiv nach Verbindungen zu suchen, statt nur abzurufen.
2. **Sokratische Fragen:** Sie bewirken ein systematisches Hinterfragen und zielen darauf ab, implizite Annahmen aufzudecken. Dazu tragen die Klärungsfragen bei wie z.B.: „Was genau meinst du mit...?“, die Begründungsfragen, wie z.B.: „Wie kommst du zu dieser Schlussfolgerung?“ und die Fragen, die einen Perspektivwechsel ermöglichen, wie z.B.: „Wie würde jemand, der anderer Meinung ist, das sehen?“
3. **Hypothetische Fragen:** Sie öffnen Denkräume. Beispiel: „Angenommen, du hättest keine Angst zu scheitern, was würdest du tun?“, oder: „Wie würde dein bester Freund diese Situation lösen?“. Die Wirkung dieser Fragetechnik besteht in der Umgehung mentaler Blockaden, indem sie das Gehirn in einen „Was-wäre-wenn“-Modus versetzt.
4. **Zirkuläre Fragen:** Sie führen in ein systemisches Denken. Statt der Frage: „Warum bist du wütend?“ könnte die Frage: „Was denkst du, wie dein Kollege deine Reaktion interpretiert hat?“ die Einsicht in Zusammenhänge und fremde Perspektiven fördern.
5. **Paradoxe Fragen:** Sie zielen darauf ab, Denkmuster zu durchbrechen. Ein Beispiel für eine paradoxe Frage könnte sein: „Was müsste passieren, damit das Problem noch schlimmer wird?“, oder: „Wofür könnte es gut sein, dass du gerade scheiterst?“. Diese Frage erzwingt kreative Umwege, wenn die aus dem linearen Denken heraushelfen.
6. **Metafragen:** Das sind Fragen, die über das Denken nachdenken. Also etwa: „Wie bist du auf diese Idee gekommen?“ oder „Wenn du jetzt eine Frage stellen dürftest, die dir wirklich weiterhilft – welche wäre das?“. Diese Fragetechnik fördert die Metakognition, womit das Nachdenken über das eigene Denken gemeint ist.
7. **Skalierungsfragen:** Sie sollen Abstraktes konkret machen. Beispiel: „Auf einer Skala von 1 bis 10: Wie sicher bist du, dass diese Lösung funktioniert? Was bräuchte es, um eine Stufe höher zu kommen?“. Der Vorteil dieser Fragetechnik besteht darin, dass sie Unsichtbares messbar und Handlungsoptionen aufzeigt.

Das erkenntnisfördernde Fragen zeichnet sich durch seine Offenheit und echte Neugier und die Geduld aus, eine Erkenntnis aufkommen zu lassen und Denkpausen zu ermöglichen.

Bedeutung für die Mediation

Fragen spielen in der Mediation eine wichtige Rolle, aber nicht die wichtigste. Fragen lenken Gedanken. Deshalb sollten sie mit Bedacht eingesetzt werden. Die Fragen entsprechen dem Auftrag des Mediators. Weil sich der Auftrag aus den Phasen ergibt, ändert sich der Fragencharakter und der Fragezweck von Phase zu Phase. Weil sich die Fragen aus dem Gesprächsverlauf ergeben, der immer eine persönliche Note hat, fällt es schwer stereotypische Fragefloskeln vorzugeben. Es gibt allerdings einige Formeln, die zur Orientierung dienen und typische Fragen empfehlen. Sie finden diese Formeln bei den [initialisierenden Fragen](#), mit denen die Phasen eingeleitet werden, sowie in den Ausführungen zu den [Fragetechniken](#). [Premium-User](#) finden im [Training](#) und speziell in der [Toolbox](#) ins Detail gehende Vorlagen und Übungsanleitungen.

Was tun wenn ...

- [Der Mediator stellt die falschen Fragen](#)
- [Der Mediator fragt zu viel](#)
- [Der Mediator fragt: "Warum ..."](#)
- [Der Mediator fragt ohne zu paraphrasieren](#)
- [Die Partei weicht den Fragen des Mediators aus](#)
- [Die Partei beantwortet die Frage des Mediators nicht](#)
- Weitere Empfehlungen im [Fehlerverzeichnis](#) oder im [Ratgeber](#)

Alias: [Fragen](#), [Frage](#)

Siehe auch: [Verzeichnis-Werkzeuge](#)

Included: [Fragetechniken](#), [Erkenntnisfragen](#)

Prüfvermerk: 

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

1 In dem hier vertretenen Modell wird davon ausgegangen, dass die Mediation eine Kombination von Methoden ist, deren Zielsetzungen sich letztlich aus der Aufgabenstellung ergibt, die der [Phasenkonsistenz](#) entspricht.

2 Das ist ein anschaulicher Witz über die Bedeutung der Frage. Siehe [Die Todesliste des Bären](#)

3 Siehe [Lösungshindernisse](#)