

Die MEDIATION

Fachmagazin für Konfliktlösung – Entscheidungsfindung – Kommunikation



**Wie gehen
wir miteinander um?**

Veitstanz statt Freudentaumel –
Psychische Gesundheit im freien Fall

Über Lebenskunst
in ungewissen Zeiten

Friedensmediation –
Strategische Lösungen
für globale Konflikte

Guter Umgang zwischen Konfliktparteien? Wie Mediation Brücken baut

Vielfach wird behauptet, in unserer Gesellschaft sei der Umgang miteinander rauer geworden. Die damit verbundenen Verletzungen und Abwehrgefühle wären in einer Mediation schädlich, denn es geht ja gerade darum, dass sich die Beteiligten öffnen können. Mit zahlreichen Methoden leisten Mediatoren Unterstützung, um einen guten Umgang miteinander zu finden, sowohl in der Form als auch im Inhalt. So entsteht Raum, um Emotionen und Bedürfnisse authentisch zu äußern – ohne dass sich die Medianden gegenseitig verletzen. Was einen „guten“ Umgang miteinander ausmacht, bestimmen die Medianden.

Irene Timmers und Jürgen von Oertzen

Wie definieren wir Umgang?

Grundlage der Mediation ist die Idee der Verständigung. Daran lassen sich Umgangsformen innerhalb der Mediation messen: Dient die Art des Umgangs miteinander der Verständigung? Oder gerade nicht? Ein kräftiger Handschlag des Unternehmensinhabers, bei dem dem Mediator die Hand weh tut, kann im jeweiligen Unternehmen üblich sein. Das heißt noch lange nicht, dass er der Verständigung guttut. Ein übermäßig kräftiger Handschlag kann auch eine Dominanzgeste des Inhabers gegenüber seinen Mitarbeitenden sein, die die Verständigung erschwert. Oder aber Ausdruck einer „festen“ Beziehung. Der Mediator kann dies thematisieren, zum Beispiel freundlich anerkennend: „Na, bei Ihrem Handschlag, da steckt Energie dahinter!“ Der Mediator wird dieses Thema im Auge behalten und vielleicht später, wenn es womöglich um das Thema Augenhöhe geht, auch bei den Mitarbeitenden nach der Wirkung des „Chef-Handschlags“ fragen.

Ein guter Umgang lässt sich also nicht abstrakt definieren: Dieser Handschlag oder jene Stimmlautstärke ist „gut“, eine andere aber „schlecht“. Oftmals sind wir zwar geneigt, unter einem guten Umgang genau den zu verstehen, der uns selbst guttun würde, den wir von unseren Eltern gelernt haben oder der in unserem Milieu üblich ist. In der Mediation wird es aber keine Rolle spielen, was die Mediatoren für einen guten oder richtigen Umgang halten. Vielmehr geht es nur darum, die Klienten dabei zu unterstützen, „gut“ miteinander umzugehen. Und das bedeutet, auf eine solche Weise zu interagieren, dass es sich für die Medianden selbst richtig anfühlt und sie sich nicht gegenseitig mit ihren Worten verletzen, sich hinter Mauern (z. B. Scheinargumenten) verstecken müssen, sondern wirklich sagen, was sie brauchen. Dafür ist es wichtig, sich zu vergegenwärtigen: Es gibt keinen objektiv richtigen Umgang miteinander. Vielmehr ist das, was wir als gut empfinden, gesellschaftlich konstruiert (im Sinne von Berger/Luckmann). Und das kann

nicht nur zwischen Gesellschaften (Interkulturalität), sondern auch innerhalb einer Gesellschaft von Milieu zu Milieu unterschiedlich sein.

Das betrifft nicht nur solche Fragen wie nach dem wünschenswerten Maß des Blickkontakts, sondern auch den Gebrauch von Wörtern und Phrasen: „Scheißkerl“ klingt im bürgerlichen Milieu wie eine Beleidigung, kann in anderen Milieus in dieser oder in anderer Form aber normal sein oder sogar eine privilegierte Form der Ansprache darstellen. So ist es auch in der Mediation.

Im Austausch mit einer Kollegin erzählte diese zum Beispiel von einer Mediation, in der die eine Konfliktpartei in einem Monolog der anderen Partei nur Vorwürfe machte. Diese Situation war für die Mediatorin schwer auszuhalten. Auf Nachfrage bei der anderen Konfliktpartei erfuhr sie, dass diese damit kein Problem hatte, sondern auf diese Weise viele wichtige Informationen erhielt. In einem solchen Fall ist es daher *kein* Problem, sondern ein „guter“, nämlich nützlicher, Umgang miteinander.

Methoden zur Wahrung und Herstellung eines guten Umgangs miteinander

Die den Mediatoren zur Verfügung stehenden Methoden und Werkzeuge lassen sich anhand ihrer Interventionsstärke gruppieren:

- *Einfache, rahmengebende Maßnahmen:* Dazu zählen unter anderem Kommunikationsregeln, Körpersprache der Mediatoren, Allparteilichkeit der Mediatoren, aktives Zuhören mit Fragen („Und was bedeutet das für Sie?“), Spiegeln/Paraphrasieren („Sie fühlen sich nicht wahrgenommen.“), Zusammenfassen („Habe ich richtig verstanden, dass ...“) und Verbalisieren („Und das ärgert Sie!“).

- *Unterstützende Maßnahmen:* Dies sind beispielsweise das Formulieren von Ich-Botschaften und die Anwendung von Gewaltfreier Kommunikation (GFK), Reframing, Doppeln, Perspektivwechsel.
- *Unterbrechende Maßnahmen:* Dies können Pausen sein oder Aufstehen des Mediators, Unterbrechung der Mediation oder gar deren vollständiger Abbruch.

Von den beispielhaft aufgeführten Methoden ist der *Perspektivwechsel* eine sehr mächtige. Er erfordert, dass sich die eine Konfliktpartei in ihr Gegenüber hineinversetzt und damit sozusagen die eigene Position (und Emotionen) für einen Moment aufgibt und die des Gegenübers annimmt. In der Ich-Form erzählend, fühlt der Mediant förmlich mit, wie es der anderen Person mit dem eigenen Verhalten ergeht.

Die Methode des Perspektivwechsels kann in unterschiedlichen Ausprägungen genutzt werden. Eine einfache Form ist, den Medianten um *Wiederholung* dessen zu bitten, was der andere gesagt hat. Häufig zeigt sich hier, dass die jeweils andere Konfliktpartei die Gefühle und Bedürfnisse des anderen noch nicht vollständig verstanden hat. Im Dialog kann das Verständnis erarbeitet werden.

Viel mehr Arbeit für die Medianten erfordert der *Stuhlwechsel*. Hier versetzt sich der Mediant A in den Medianten B hinein. Er beschreibt mit eigenen Worten, wie sich B fühlt – wie sich jener also nach dem Verständnis von A fühlt. Um dies wiedergeben zu können, erfordert es, dass A vorher B zugehört hat – eine Voraussetzung, die in der Emotionalität des Konfliktes oftmals nicht erfolgt. Häufig verfallen die Medianten dabei wieder in die eigene Sichtweise und damit einhergehend in Vorwürfe. Der Mediator „begleitet“ die Medianten und hilft ihnen dabei, in der rollenbedingten Sichtweise zu bleiben.

So werden durch den Perspektivwechsel Zusammenhänge klarer. Durch das Hineinversetzen in die andere Person lässt sich also leichter nachvollziehen, wie es dieser Person geht und warum sie sich durch das eigene Verhalten verletzt fühlen könnte. Und das wiederum ermöglicht es dem Medianten, das Verhalten der anderen Person mindestens nachzuvollziehen, im Ideal-



Abb. 1: Ein guter Umgang ist Betrachtungssache: Für den einen fühlt sich der Händedruck beruhigend an („derjenige hat alles im Griff“), der andere empfindet ihn als distanzlos („der hat ja gar kein Gefühl für das richtige Maß“) (Quelle: Irene Timmers).



Abb. 2: Guter Umgang miteinander: eine Gratwanderung? (Quelle: Irene Timmers).

Schon gewusst?

Aggressionen mit dem P/Q-Typ-Kalziumkanal ausschalten: Wichtige Erkenntnisse aus der Neurowissenschaft

Ob in der Mediation, vor Gericht oder in den eigenen vier Wänden: Konflikte gehen häufig mit Aggressionen einher. Doch wie diese genau entstehen, ist für die Wissenschaft bis heute ein Rätsel. Forscher der Ruhr-Universität Bochum konnten nun im Rahmen eines Experiments mit Mäusen einen entscheidenden Auslöser für aggressives Verhalten identifizieren: den sogenannten P/Q-Typ-Kalziumkanal. Dieser befindet sich in einem tief im Gehirn liegenden Kern, dem dorsalen Raphe-Kern. Der Raphe-Kern baut unter Einfluss des Botenstoffs Serotonin eine Verbindung zum Hypothalamus auf. Wird der P/Q-Typ-Kalziumkanal entfernt, löst das nach Beobachtungen der Wissenschaftler aggressives Verhalten aus. Mithilfe eines veränderten Rezeptors gelang es den Forschern anschließend, die Serotonin-vermittelte Verbindung zwischen Raphe-Kern und Hypothalamus zu hemmen, was zu einer erneuten „Zähmung“ der Mäuse führte. Die gewonnenen Erkenntnisse können einen entscheidenden Beitrag für die Therapie von gewalttätigem Verhalten leisten.

Quelle: Bohne, Pauline et al. (2022): Deletion of the P/Q-Type Calcium Channel from Serotonergic Neurons Drives Male Aggression in Mice. *Journal of Neuroscience* 42 (34), S. 6637–6653. DOI: <https://doi.org/10.1523/JNEUROSCI.0204-22.2022>.

fall zu akzeptieren. Das wiederum eröffnet die Chance, anders miteinander umzugehen.

Eine andere Methode ist das *Doppeln*. Dabei „übersetzt“ der Mediator das von den Parteien jeweils Gesagte oder spricht gar im Wege des Doppeln aus, was gemeint, aber noch nicht gesagt wurde. Diese Methode ermöglicht es den Konfliktparteien, den anderen auf einer Ebene tiefer zu verstehen, wobei sich der ursprüngliche Redner darin wiederfindet. (Weitere Informationen zur Methodik siehe in dieser Ausgabe: Tilmann Metzger: *Doppeln als Methode der Mediation: Worte finden für das Ungesagte*, S. 60–63). Dabei wird der Mediator sehr sorgfältig zwar in aller gebotenen Klarheit sprechen, aber vorleben, wie dies nicht-verletzend geschehen kann: Statt „Hör auf mit Deinem Rumschreie!“ lautet derselbe Inhalt aus dem Mund des Mediators vielleicht: „Es gab damals Szenen in meiner Familie, die für mich sehr schlimm waren, deshalb bitte ich Dich, mir gegenüber deutlich leiser zu sprechen.“ So kann, wenn die Mediatoren dieses Vorbild attraktiv finden, dieser neue Umgangston der übliche Umgangston werden.

Wann und wie viel Intervention ist nötig?

Ein guter Umgang trägt wesentlich dazu bei, einen Lösungsweg für den zu bearbeitenden Konflikt zu finden. Gleichzeitig ist es wichtig, dass die Mediatoren ausreichend Raum erhalten, ihre Gefühle und Bedürfnisse zu äußern. Für die Mediatoren gilt es, in Allparteilichkeit den Parteien gleichen Raum zu geben: stille Konfliktparteien zu ermutigen, sich ihren Raum zu nehmen, und mit dominanten Konfliktparteien zu erarbeiten, welcher Rahmen ihnen guttun würde, also ihnen helfen würde, auch gut beim Gegenüber anzukommen.

In der Mediation stehen die Mediatoren im Mittelpunkt: Was sich für den Mediator gut anfühlen mag oder eben gerade nicht, kann bei den Mediatoren eine andere Wirkung haben. Daher muss der Mediator nicht prüfen, ob er eine bestimmte Umgangsform für gut hält oder nicht; das ist hier unerheblich. Es geht vielmehr darum, wie es für das Klientensystem passt. Ein Indiz ist die Körpersprache der Mediatoren, die Aufschluss über deren Gefühlslage geben kann. Wenn A spricht und B dabei hochrot wird, dann hat A womöglich keinen zielführenden Umgangston getroffen. Hilfreich ist es dann, sich mit den Konfliktparteien rückzukoppeln und zu erfragen, wie es ihnen mit der konkreten Situation, der Art des Umgangs durch das jeweilige Gegenüber ergeht. Ein Erfragen der Empfindungen bei den Mediatoren hilft dem Mediator, Klarheit zu erlangen und das für die Mediation notwendige Maß an Unterstützung und Intervention zu finden und immer wieder zu adjustieren.



Abb. 3: Ein kleines Fenster, mit ungeahnten Möglichkeiten der Entwicklung – hin zu einer Konfliktlösung (Quelle: Irene Timmers).



Abb. 4: Mediation bietet einen geschützten Raum, um (wieder) zu einem guten Umgang miteinander zu finden – der dann auch nach außen getragen wird (Quelle: Irene Timmers).

Fazit

Die „richtige“ Umgangsweise in einer Mediation zu finden, erfordert von den Mediatoren ein permanentes „Pulsfühlen“ bei den Medianden: Erfragen, wie es ihnen in den jeweiligen Situationen geht, ein aufmerksames Wahrnehmen der Reaktionen und mitschwingenden körpersprachlichen Signale. Das ist ein Sich-Herantasten, das umso besser gelingen wird, je stärker sie ihre eigenen Bewertungsmaßstäbe zurückstellen. Mit den zahlreichen Methoden und Werkzeugen lassen sich emotionale Situationen in der Mediation nicht nur entschärfen. Mit ihnen verhelfen die Mediatoren den Konfliktparteien außerdem dazu, in das eigene Innere zu schauen und es zu erforschen – und gleichzeitig (wieder) zu lernen, dem Gegenüber zuzuhören und sich zu versichern, das Gesagte wirklich verstanden zu haben. Die Mediatoren ebnen über den prozessualen Rahmen hinaus den Weg zur Klarheit im gegenseitigen Verständnis und damit wieder zu einem für die Medianden guten Umgang.

Dieses so Gelernte, wenn es denn für die Medianden passt, weil sie es selbst definiert haben, können und werden sie dann,

Irene Timmers



Zert. Mediatorin, zert. Projektmanagerin, Key Account Manager. Mit ihrem Unternehmen Balanceakt (www.balanceakt.life) unterstützt sie Unternehmen und Menschen dabei, neue Wege zu gehen und Hindernisse zu überwinden – mit dem Ziel, dass die Menschen ihr Leben selbstständig gestalten können.

Einen objektiv richtigen Umgang miteinander gibt es nicht

In der Mediation zählt, was die Medianden unter „gutem“ Umgang verstehen. Für den richtigen Rahmen ist es erforderlich, dass die Mediatoren permanent den „Puls“ bei den Medianden fühlen und sich rückversichern.

Fühlt sich eine Konfliktpartei nicht wohl, verfügt der Mediator über zahlreiche Methoden und Werkzeuge, um die Konfliktparteien darin zu unterstützen, einen Umgang miteinander herzustellen, der sich für beide „gut“ anfühlt.

Die Methoden lassen sich in einfache *rahmengebende*, in *unterstützende* und in *unterbrechende Maßnahmen* gruppieren.

In der Gruppe der unterstützenden Methoden sind der Perspektivwechsel und das Doppeln zwei mächtige Methoden.

- Der *Perspektivwechsel* kann in unterschiedlicher Ausprägung eingesetzt werden: angepasst an die emotionale Lage der Medianden und damit an deren Fähigkeit, sich auf die Methode einzulassen.
- Beim *Doppeln* unterstützen die Mediatoren, indem sie Gesagtes übersetzen und noch nicht Gesagtes aussprechen, sodass die Medianden zu einem besseren Verständnis der jeweiligen Bedürfnisse und Gefühle finden.

Der in der Mediation so erlernte Umgang hat sicherlich Auswirkung auf das Verhalten der Medianden außerhalb des Mediationsrahmens und wird zu einem besseren Umgang in deren Umfeld beitragen.

eben weil es für sie „maßgeschneidert“ ist, auch fast automatisch außerhalb der Mediation weiter anwenden – und so letztlich auch zu einem besseren Umgangston in der Gesellschaft beitragen.

Probieren Sie es aus!

Literatur

Berger, Peter L./Luckmann, Thomas (2003): Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Eine Theorie der Wissenssoziologie (Gesellschaften). Mit einer Einl. zur dt. Ausg. von Helmuth Plessner. Übers. von Monika Plessner. Frankfurt am Main: Fischer-Taschenbuch-Verlag.

Honneth, Axel (2010): Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Dr. Jürgen von Oertzen

Als Mediator (BM, BAFM), Mediationsausbilder (BM) und Mediations-Supervisor bundesweit unterwegs (www.einigungshilfe.de). Er erhielt 2022 den Verständigungspreis des Bundesverbandes Mediation für seine „Corona-Denkkräume“ (www.coronadenken.de).

