

Die Techniken des besseren Verstehens

Der Mediator will verstehen, welches Problem der Mediant hat. Er will nachvollziehen können, wie sich das Problem aus der Sicht des Medianten und in dessen Situation begreifen lässt. Einige Techniken erleichtern die Unterstützungsarbeit des Mediators. Sie helfen, die Kommunikation zu kontrollieren.

Aufgabenstellung

Die Aufgaben nehmen Bezug auf das Skript „Mediation – Die Grundlagen, Teil I“. Dort finden Sie Hintergrundinformationen zur Lösung der folgenden Aufgaben:

Aufgabe 1

Wozu werden Techniken in der Mediation gebraucht?

Aufgabe 2

Was macht die Anwendung von Techniken in der Mediation so schwierig?

Aufgabe 3

Welche Kategorien von Techniken unterscheiden wir?

Aufgabe 4

- Was sind Gesprächstechniken?
- Wozu brauchen wir sie in der Mediation?
- welche kennen Sie?

Aufgabe 5

- Was sind Verhandlungstechniken?
- Wozu brauchen wir sie in der Mediation?
- Welche kennen Sie?

Aufgabe 6

- Was sind Kreativtechniken?
- Wozu brauchen wir sie in der Mediation?

- c) Welche kennen Sie?

Aufgabe 7

- a) Was sind Konflikttechniken?
b) Wozu brauchen wir sie in der Mediation?
c) Welche kennen Sie?

Aufgabe 8

- a) Wie nennt man die Techniken die auf keinen Fall erlaubt sind?
b) Warum sind sie nicht erlaubt?
c) Welche kennen Sie?

Aufgabe 9

Bilden Sie Beispiele für:

- Normalisieren
- Verbalisieren
- Fokussieren
- Argumentieren
- Anchoring
- Zusammenfassen
- Loopen
- Rollentausch
- offene Frage
- strategische Frage
- zirkuläre Frage
- direkte Frage

Anmerkung: Beispiele für aktives Zuhören, Paraphrasieren, Verbalisieren, Heraushören von Ich-Botschaften usw. sind mit eigenen Arbeitsblättern ausführlich behandelt. Bitte überprüfen Sie das Verzeichnis der Arbeitsblätter.



Partnerschaftsaufgabe

Spielen Sie die Beispiele im Rollenspiel nach (Am besten im Zweiergespräch mit einem Beobachter) und besprechen Sie die Gefühle, die bei jeder Frage oder jeder anderen Technik sowohl bei dem Mediator als auch bei dem Medianten ausgelöst werden.



Reflexion

Was bedeuten die in der Partnerschaftsaufgabe gewonnenen Erfahrungen? Bitte überlegen Sie aufgrund ihrer Erfahrungen: Welche Techniken sind wie einzusetzen um welche Wirkung zu erzielen?

Anmerkung: Beispiele für Paraphrasieren, Ich-Botschaften erkennen, ... sind in korrespondierenden Arbeitsblättern zu finden.

Lösungen

Lösungen zu Aufgabe 1

Wozu werden Techniken in der Mediation gebraucht?

Lösungen zu Aufgabe 2

Was macht die Anwendung von Techniken in der Mediation so schwierig?

Lösungen zu Aufgabe 3

Welche Kategorien von Techniken unterscheiden wir?

Gesprächstechniken, Verhandlungstechniken, Kreativ- und Assoziationstechniken, Konflikttechniken,

Anmerkungen zu Aufgaben 4 ff

Bitte betrachten Sie die Lösungen als Vorschläge. Die wichtigsten Techniken sind stets in schwarz, die weniger Wichtigen in grau abgedruckt. Die Zuordnung zu den Kategorien ist diskutierbar. Andere Zuordnungen als in den Lösungsvorschlägen müssen deshalb nicht falsch sein.

Lösungsvorschläge zu Aufgabe 4

Was sind Gesprächstechniken?

Techniken und Anwendungen, die in der Gesprächsführung einer Mediation grundsätzlich zur Anwendung kommen.

Wozu brauchen wir sie in der Mediation?

Gesprächstechniken sind das Handwerkszeug, mit dem sich das Verständnis voneinander besser begreifen und vermitteln lässt. Gesprächstechniken verhelfen zur Klärung

Welche kennen Sie?

- Aktives Zuhören
Aktives Zuhören bedeutet, den Gesprächspartner aussprechen zu lassen, einander unter Einsatz von Gesten des Verständnisses (aufmerksame Körperhaltung, Blickkontakt, gelegentliches Kopfnicken) zu zeigen, dass man dem Gesprächspartner die ganze Aufmerksamkeit widmet und bereit ist, das Gesagte innerlich zu verarbeiten sowie eine Rückmeldung darüber zu geben, dass das Gesagte gehört und verstanden wurde (siehe Loopen).

- **Chunking (Ausbrüche)**
Zerlegen von komplexen Informationseinheiten in einzelne Teile (Chunking down) bzw. um das Zusammenfassen von einzelnen Elementen zu größeren Einheiten (Chunking up)
- **Erklären**
Erklärungen sind zulässig, soweit sie zur Transparenz beitragen und nicht Argumentieren darstellen.
- **Fokussieren**
Unterstützung des Ablaufs der Mediation, indem Ausschweifungen vermieden werden und der Mediant auf einen bestimmten Konflikt- oder Regelungspunkt fixiert wird.
- **Fragen**
Fragen sind strategisch einsetzbare Kommunikationsmittel, die ein Gespräch je nach Fragetechnik mehr oder weniger strukturieren und kontrollieren. Sie können eingesetzt werden, um Informationen zu erhalten, den Gesprächspartner durch die Auswahl des Themas zum Nachdenken anzuregen bzw. zu beeinflussen oder dem Gespräch eine bestimmte Richtung zu geben. Auf eine Frage kann man sich gedanklich eher einlassen, als auf eine Aussage. Wir unterscheiden: Direkte Fragen, Echofragen, hypothetische Fragen, konkrete (direkte) Fragen, offene Fragen, reflexive Fragen, strategische Fragen, zirkuläre Fragen.
- **Ich-Botschaften**
Die Ich-Botschaften werden herausgehört, von den Appellen getrennt und angesprochen.
- **Normalisieren**
Die Absicht der Normalisierung ist die Deeskalation hoch emotionaler Gespräche, um eine Annäherung der Parteien zu ermöglichen.
- **Paraphrasieren**
Der Mediator gibt die Bedeutung der Aussage des Medianten mit eigenen Worten wieder.
- **Partialisieren**
Das Partialisieren soll dazu beitragen, komplexe Themen- und Konfliktpunkte in kleinere Einheiten zu zerteilen.
- **Reframing (s.u.)**
- **Spiegeln (s.u.)**
- **Triadische Brückenfunktion (s.u.)**
- **Umwidmen**
Diese Technik wird auch als Umwandeln oder Umdeuten bezeichnet. Sie hilft dabei, Angriffe abzuwehren. Erinnern Sie sich bitte an das Beispiel des Samurai¹, der das „Geschenk“ der Beleidigung nicht angenommen hat. Indem er die Beleidigung als ein Geschenk umdefiniert hat, war es ihm nicht nur möglich, den Angriff zu ignorieren, das "Geschenk" also nicht anzunehmen, sondern auch seine Souveränität und Unverletzlichkeit zu offenbaren
- **Überhören**
Das Überhören ignoriert und nimmt negative Aussagen bewusst nicht wahr, um ihnen ihren Zweck zu vereiteln. Das Gespräch wird weiter geleitet, ohne auf die negative Aussage einzugehen.

¹ **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden., Seite Fehler!**
Textmarke nicht definiert.

- Übersetzen
Der Mediator übersetzt das Gesagte in neutrale Werte, die von der anderen Seite akzeptiert werden können.
- Verbalisieren
Das Verbalisieren ist eine Rückmeldung an die Medianten, die auf emotionale Wahrnehmungen eingeht und diese auch benennt.
- Wiederholen
Das Gesagte wird wiederholt, um dies auch von „außen“ zu hören; um dem Gesprächspartner vor Augen (oder besser: vor Ohren) zu führen, wie sich seine Aussagen von einer anderen Person anhören. Wir unterscheiden die einschränkende Wiederholung oder die übertreibende Wiederholung
- Zusammenfassen
Die Äußerungen der einzelnen Gesprächspartner werden mit eigenen Worten zusammengefasst.
- Loopen

Lösungsvorschläge zu Aufgabe 5

Was sind Verhandlungstechniken?

Techniken und Anwendungen, welche die Verhandlung zweier oder mehrerer Personen miteinander verbessern.

Wozu brauchen wir sie in der Mediation?

Die Mediation ist eine Verhandlung und mündet zugleich in einer solchen.

H Gesprächstechniken sind das Handwerkszeug, mit dem sich das Verständnis voneinander besser begreifen und vermitteln lässt. Gesprächstechniken verhelfen zur Klärung

Welche kennen Sie?

- Anchoring
„Anker“ sind äußere Reize, die bei einem Menschen innere Reaktionen auslösen. Anker sind aber auch Bezugspunkte, die sich im menschlichen Miteinander jederzeit manifestieren lassen, um später abgerufen zu werden.
- Einzelgespräche
Das Führen von Einzelgesprächen wird auch als Shuttle Mediation (engl. *shuttle - hin und her befördern*) bezeichnet. Der Mediator führt mit beiden Parteien Einzelgespräche, um die Parität zu wahren. Dies führt zu einer Art Pendelbewegung zwischen den Medianten. Diese Technik birgt Vor- und Nachteile. Der Vorteil liegt darin, dass die eine Partei eher bereit sein wird, Details über Ihre Gedanken preis zu geben. Der Nachteil besteht in der Gefahr, dass der Mediator zum Interessenvertreter und zum Verbündeten der einen Seite wird. Besonders, wenn sie ihm etwas anvertraut, was die andere Seite nicht wissen darf. In diesem Fall muss der Mediator prüfen, ob er seine Allparteilichkeit und Neutralität wahren kann.

- Kommunikationsregeln vereinbaren
Oft meinen wir, dass die Regeln, wie wir miteinander umzugehen haben doch klar sein sollten. Das ist indes nicht der Fall. Es ist deshalb sinnvoll, die für die Sitzung oder das Verfahren geltenden Kommunikationsregeln stets neu zu vereinbaren oder sich wenigstens zu vergewissern, dass hierüber Konsens besteht.
- Metakommunikation
Metakommunikation bedeutet: Kommunikation *über* Kommunikation, also eine "Auseinandersetzung über die Art und Weise, wie wir miteinander umgehen, und wie wir die gesendeten Nachrichten gemeint, die empfangenen Nachrichten entschlüsselt und darauf reagiert haben².
- Moderation
Die Gesprächsleitung wird durch zeitliche und formale Strukturierung des Verfahrens wahrgenommen, z.B. durch die Vorgabe einer Phasenstruktur und der Beiträge aller Beteiligten, durch authentische Visualisierung der Prozesse, durch zielorientiertes Vorgehen usw.
- Transparenz herstellen
Transparenz herzustellen ist vielmehr eine Strategie als eine Technik. Es handelt sich um eine Form der Metakommunikation Die Techniken sind Zielabgleich, Hinterfragung, Metakommunikation.
- Triadische Brückenfunktion
Diese Technik unterstützt das Kommunikationsmodell der Mediation, indem die direkte Kommunikation der Medianden zunächst über den Mediator (um)geleitet wird.
- Zielvereinbarung
Fixierung des erarbeiteten und verbindlichen Ergebnisses unter Beachtung der rechtlichen Formvorschriften, Unterzeichnung durch die Parteien. Die Zielvereinbarung ist ein unverzichtbares Hilfsmittel im Prozess der Mediation³.

Lösungsvorschläge zu Aufgabe 6

Was sind Kreativtechniken?

Techniken und Anwendungen, welche die schöpferischen Anforderungen der Mediation unterstützen.

Wozu brauchen wir sie in der Mediation?

Schwerpunktmäßig in der Phase, in der Lösungsoptionen gesucht werden.

Welche kennen Sie?

- Ausweitung des Verhandlungs- und Lösungsraums
Die Ausweitung des Handlungs- und Lösungsraums trägt dazu bei, den Blick auf mögliche Lösungen zu erweitern.

² Schulz von Thun, Miteinander reden, 1. Band, 1984

³ Ausführlich dazu: Trossen, integrierte Mediation

- Brainstorming
Brainstorming bezeichnet das Sammeln von Ideen. Zurufe der Klientinnen. Es ist wichtig, die Zurufe nicht zu kommentieren und sich mit den Ideen nicht auseinanderzusetzen.
- Brainwriting bzw. –walking
Dies ist eine schriftliche Abwandlung des Brainstormings.
- Leerer Stuhl
Es wird ein leerer Stuhl aufgestellt, um die ideelle Anwesenheit eines zu berücksichtigenden Interesses von Personen zu symbolisieren, die selbst körperlich nicht anwesend sind
- Mind-Mapping
Mind-Mapping ist eine Form der Strukturierung und der Ideensammlung.
- Visualisierung
Manche Informationen vermitteln sich besser, wenn sie Visualisiert sind.
- Wortbilder
Metaphern oder Wortbilder spielen eine wichtige Rolle. Bilder sagen oft mehr als Worte - dieses Sprichwort spricht für sich.

Lösungsvorschläge zu Aufgabe 7

Was sind Konflikttechniken?

Techniken und Anwendungen, welche auf das Vorhandensein eines Konfliktes eingehen und helfen, den Konflikt zu benennen.

Wozu brauchen wir sie in der Mediation?

Das Bekenntnis zum Konflikt ist der erste Schritt in eine Lösung auf der Sachebene. Die Anwendung von Konflikttechniken erlaubt es die Konfliktressourcen im verfahren nutzbar zu machen.

Welche kennen Sie?

- Anchoring (s.o.)
- Doppeln
Mit Hilfe des Doppeln wird ein Konflikt nicht nur sprachlich, sondern auch durch ein Rollenspiel in Szene gesetzt. Durch das "Doppeln" kann der betroffene sein eigenes Verhalten und Erleben im Spiegel einer anderen Person betrachten, die ihn darstellt.
- Gewaltfreie Kommunikation
Die gewaltfreie Kommunikation ist eher ein Prinzip als eine Technik. Im Zentrum dieser Kommunikationsform steht die Empathie. Sprachliches Drohpotenzial wird abgebaut.
- Fragetechniken (s.o.)
- Leerer Stuhl (s.o.)
- Normalisieren (s.o.)
- Paradoxe Intervention
Die Paradoxe Intervention ist ein therapeutisches Hilfsmittel, mit der eine problematische Kommunikation aufgelöst werden kann. Durch die Herbeiführung einer Widersinnigkeit wird das Bewusstsein der Parteien auf ein rational (von den Parteien) nicht zu erklärendes Verhalten gelenkt.

Die Widersprüchlichkeit der Paradoxie regt Mediatoren meist zum Nachdenken an. Ziel dieser Intervention ist, festgefahrene Kommunikationsmuster zu durchbrechen. Siehe auch übertreibende Wiederholung⁴

- Perspektivenwechsel (s. Reframing)
- Positiv Umformulieren (s.o.)
- Reframing
 Wie der Name besagt, geht es darum, einen anderen Rahmen oder eine andere Perspektive zu finden, aus der heraus das Problem oder der Konflikt in einem anderen Licht stehen kann.
- Rollentausch
 Eine Partei wird aufgefordert, sich in die Rolle der anderen Partei zu versetzen und deren Betrachtungsweise zu übernehmen. Der Rollentausch ist insofern mit dem Reframing verwandt, als es auch hier darum geht, die Probleme aus einer anderen Sicht wahrzunehmen.
- Selbstbild – Fremdbild – Konfrontation (s. Dopplung)
- Spiegeln
 Das Wesentliche einer Aussage wird dem Gesprächspartner gegenüber mit eigenen Worten wiedergeben, ohne das Gesagte zu interpretieren (ähnlich einem Tonband oder einer Videokamera); Dem gespiegelten Gesprächspartner wird auf diese Weise eine verbale Rückmeldung darüber gegeben, ob und wie er verstanden wurde.
- Trennung Sache und Person
 Auch dies ist weniger eine Technik als eine Strategie, in der mehrere Techniken zur Anwendung kommen. Die Trennung von Sache und Problem oder von Problem und Person sind wichtige Grundsätze des Konfliktmanagements und unbedingt zu beachten.
- Triadische Brückenfunktion (s.o.)
- Vereinbarung von Kommunikationsregeln (s.o.)
- Visualisierung (s.o.)
- Wortbilder / Metaphern (s.o.)

Lösungsvorschläge zu Aufgabe 8

Wie nennt man die Techniken die auf keinen Fall erlaubt sind?

Tabutechniken

Warum sind sie nicht erlaubt?

Sie manipulieren, erzeugen Druck, hindern freie Meinungsäußerung, ..

Welche kennen Sie?

- Argumentieren
 Nicht argumentieren, sondern erklären ist die zur Mediation passende Gesprächstechnik.
- Falsche Ich-Botschaften
 Beachten Sie bitte, dass die pedantische Vorgabe, der vehemente Appell

⁴ Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden., Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden., Seite Fehler! Textmarke nicht definiert.

zur Einhaltung von Gesprächsregeln und anhaltende Reglementierungen bei Verstößen sehr therapeutisch, kontrollierend oder gar manipulativ wirken kann. So kann auch Kritik an der Verwendung von Du-Botschaften als Vermeidungsstrategie verwendet werden. Manchmal werden vorwurfsvolle und kritisierende Aussagen einfach nur schöner - z.B. in Ich-Botschaften - verpackt - die Botschaft ist jedoch dieselbe, nämlich die andere Person zu kritisieren. Ich nenne diese Ich-Botschaften "falsche Ich-Botschaften".

- Ja – Straße, Nein danke!
 Es gehört nicht in die Mediation, Sie sollten diese Methode aber dennoch kennen. Verkäufer wenden sie oft und gerne an. Sie stellen ihrem Kunden eine Frage, die dieser nur mit Ja beantworten kann. Danach eine weitere und noch eine. Alle Fragen des Verkäufers sind bejahenswert. Die vielen Ja Sagungen verdrängen das Nein. Die Idee der Ja – Straße lautet, dass Sie ein achties Mal Ja sagen, wenn Sie zuvor sieben Mal Ja gesagt hatten. Das ist der billige Verkäufertrick. Tatsächlich führt aber die nachhaltige Bejahung in eine höhere Zustimmungsbereitschaft und demzufolge auch in ein ebenso zustimmendes Körper – und Lebensgefühl. Vielleicht stellen Sie Ihre Fragen in Zukunft doch lieber so, dass sie mit einem Ja anstatt mit einem Nein zu beantworten sind.
- Verbotene Fragen
 Verboten sind Fragen, die eine manipulative Wirkung entfalten, also rhetorische Fragen, Suggestivfragen und unter Umständen auch geschlossene Fragen. Geschlossene Fragen sind in der Mediation mit Vorsicht einzusetzen, damit sie nicht den Redefluss und den Mitteilungsbedarf einschränken. Ein Extremfall einer Meinungs- bzw. Informationsbeschränkung wäre, wenn Sie den Medianden auf einschränkende Antworten festlegen, obwohl er einen darüber hinausgehenden Erklärungsbedarf hat. Diese Frageformen geben Antworten vor statt sie zu erschließen. Sie engen ein statt zu erweitern.

Lösungsvorschläge zu Aufgabe 9

Beispiele für Normalisieren

- Beispiel: Zwei Parteien streiten in der Mediation unablässig. Sie schreien sich gegenseitig an und machen sich schwere Vorwürfe. Mediator: "Ich beobachte wie erregt Sie aufeinander reagieren. Dieser Situation begegne ich häufig in dieser Phase der Trennung. Es geht vielen Menschen so. Man hat das Gefühl, der andere hört einem gar nicht zu und versteht auch nichts ... "
- Beispiel: Herr Huber beschuldigt seine Frau, dass sie ihm noch nie zugehört habe. Der Mediator beschwichtigt, indem er wie folgt normalisiert: „Ich kenne das Problem. Im Konflikt fällt es schwer einander zuzuhören.“

Beispiele für Verbalisieren

- Beispiel: Mediator: „Ich entnehme Ihrer Körperhaltung, dass Sie sich hier nicht wohl fühlen. Ist dieser Eindruck korrekt?“ Was muss passieren, um Ihre Befindlichkeit zu verbessern?
- Beispiel: Mediator: „Ich sehe wie Sie beide mit den Stühlen voneinander weggerückt sind. Ist es Ihnen angenehmer, wenn wir die Sitzordnung ändern? ... Wie möchten Sie gerne sitzen?

Beispiele für Fokussieren

- Beispiel: Mediator: „Ich hatte vorhin eine Frage gestellt. Die ist noch nicht beantwortet. Ich wiederhole die Frage gerne noch einmal: „
- Beispiel: Mediator: „Lassen Sie uns noch mal auf den Punkt „xy“ zurückkommen. Da ist mir noch etwas unklar geblieben, was ich aber gerne verstehen möchte. Es ging um ...“

Beispiele für Argumentieren

- Beispiel: Mediator: „Sie haben aber eben selbst gesagt dass Ihre Frau immer für Sie gekocht hat ...“
- Beispiel: Mediator: „Sie müssen mir zuhören. Es ist nicht so wie sie denken. Ich kenne Ihr Unterbewusstsein besser als Sie. ...“

Beispiele für Anchoring

- Beispiel: Mediator: „Wir beenden jetzt Phase 1 und gehen in Phase 2 über. ...“
- Beispiel: Mediator: „Diesen punkt möchte ich gerne auf dem Flipchart festhalten. Sie sagten, es wäre ihnen wichtig, dass Ihr Kind gut versorgt ist ...“

Beispiele für Zusammenfassen

- Beispiel: Mediator: „Das sind jetzt eine Menge Informationen auf einmal. Bitte lassen sie mich einmal zusammenfassen, was Sie bisher gesagt haben. Ich glaube das ist wichtig, um den Überblick zu behalten und damit Sie sich vergewissern können, dass ich alles richtig wahrgenommen und verstanden habe ...“
- Beispiel: Mediator: „Ich habe folgendes (von dem) verstanden (was Sie gesagt haben): ... „

Beispiele für Loopen

- Beispiel: Mediator: „Ich habe folgendes verstanden: ... Ist das korrekt so? ...“

Beispiele für Rollentausch

- Beispiel: Mediator: „Versetzen Sie sich mal in die Lage eines Richters über Ihren Fall. Wie würde der entscheiden?“
- Beispiel: Mediator: „Stellen Sie sich vor, Sie wären Ihre Frau. Was glauben Sie kann sie aus ihrer Perspektive wahrnehmen?“

Beispiele für offene Frage

- Beispiel: Mediator: „Warum sind Sie zu mir gekommen?“
- Beispiel: Mediator: „Was löst das in Ihnen aus?“
- Beispiel: Mediator: „Was erwarten sie von der Mediation?“
- Beispiel: Mediator: „Warum ist das Ihnen wichtig?“
- Beispiel: Mediator: „Wie kann es möglich werden?“

Beispiele für eine strategische Frage

- ➔ Beispiel: Mediator: „Angenommen Sie tun es, was wird dann anders sein?“
- ➔ Beispiel: Mediator: „Wie kann es eine Realität werden?“
- ➔ Beispiel: Mediator: „Wozu tun Sie das?“

Beispiele für eine zirkuläre Frage

- ➔ Beispiel: Mediator: „Was würde Ihre Mutter dazu sagen?“
- ➔ Beispiel: Mediator: „Was meinen Sie, wer in ihrer Familie macht sich die größten Sorgen?“
- ➔ Beispiel: Mediator: „ Wenn Sie ihre Stimmung bewerten sollten mit Schulnoten von 1 bis 6. Welche Note bekämen Sie?“

Beispiele für eine direkte Frage

- ➔ Beispiel: Mediator: „Wie alt sind Sie?“
- ➔ Beispiel: Mediator: „Wie heißen Sie?“
- ➔ Beispiel: Mediator: „Wann war das?“