

# Mediation – Konflikte nachhaltig lösen

MITTSCHRIFT DES VORTRAGS

Gretel Steffen / 06.03.2015

IHK – Aktionstag 2015

Weiterbildung...

... mit allen Sinnen erleben!

PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG / PERSÖNLICHES

GESUNDHEITSMANAGEMENT

„Ich – das unbekannte Wesen“

Industrie- und Handelskammer Darmstadt Rhein Main Neckar

Herzlich willkommen zum IHK Weiterbildungstag. Mein Name ist Gretel Steffen

Ich freue mich, dass die IHK mir möglich gemacht hat, heute hier über Mediation zu sprechen.

Ich komme aus Darmstadt, wohne in einem Wohnprojekt: Wohnsinn. Ich habe viel Erfahrung im Bereich der Selbstverwaltung und arbeite freiberuflich in der Umwelt- und Naturpädagogik und im Bereich Konflikte und Kommunikation. Ich komme aus der Gewaltfreien Kommunikation, vielleicht haben Sie das schon mal gehört, nach Marshall B. Rosenberg. Wir haben auch oben einen Stand gleich rechts. Und im Publikum sitzt einer meiner Kollegen: Günter Pohl. Er ist auch Mediator und Kommunikationstrainer.

Ja, also der Vortrag heißt ja Mediation - Konflikte nachhaltig lösen. Sie sind alle hier, weil Sie gerne Ihre Konflikte gut lösen möchten, im Berufsleben und im Privatleben. Das wollen wir alle gerne, wir wollen alle in Harmonie leben. Aber Konflikte gehören zu unserem sozialen Leben dazu. Wenn Sie Konflikte hören, bekommen Sie vielleicht erst mal Bauchweh und wollen damit gar nichts zu tun haben? Aber es ist ein wesentlicher Bestandteil unseres sozialen Lebens.

Ich nehme an, Sie haben alle viel Erfahrung mit Konflikten und das Motto des Aktionstages ist "Weiterbildung - mit allen Sinnen erleben!". Ich habe etwas für Ihren Geschmackssinn: Es gibt auf ihren Stühlen jeweils 2 Bonbons, eines steht für die positiven Aspekte von Konflikten und eines für die negativen Aspekte eines Konfliktes. Es geht heute darum herauszuarbeiten, was ist der negative Aspekt eines Konfliktes und was der Positive.

Ich habe eine Aufgabe für Sie,- gleich am morgen. Bitte tauschen Sie sich darüber aus: Was ist ein Konflikt? Zu zweit. Die Person mit den längeren Haaren fängt an. Partnerarbeit.

Was ist ein Konflikt?

(...)

GS<sup>1</sup>: Was ist ein Konflikt? Sie haben sich gerade über Konflikte ausgetauscht. Was ist Ihrer Meinung nach ein Konflikt?

TN<sup>2</sup>: *Eine Meinungsverschiedenheit zwischen 2 oder mehreren Personen.*

GS: Ein Konflikt entsteht durch Unterschiede in unseren Werten, unsere Arten, wie wir leben und handeln, wenn wir einander einschränken. Dann gibt es noch Konflikte durch Unterschiede in unserem Glauben.

TN: *Eine Meinungsverschiedenheit ist eigentlich noch kein Konflikt, sondern die Eskalation. Wenn man sich unterhält und unterschiedlicher Meinung ist, ist es noch kein Konflikt.*

GS: In dem Moment, indem Ihre Meinung meinen Spielraum einschränkt, kommt es zum Konflikt. Wenn meine Bedürfnisse davon betroffen sind. Wenn es mich nicht betrifft, gibt es keinen Konflikt.

Wenn die Meinung des Anderen mich nicht tangiert, wenn sie meinen Bereich nicht berührt, habe ich damit keinen Konflikt. Dann kann ich tolerant sein und kann den anderen so nehmen wie er ist.

TN: *Ich denke auch dann, wenn ich mich nicht ernst genommen fühle, oder wenn ich sogar das Gefühl habe, meine Meinung gilt nicht. Wir sprechen nicht dieselbe Sprache. Dann ist die Wahrscheinlichkeit relativ hoch. Wenn jemand das Andere nicht gelten lässt. Es gibt ja den Spruch: Es gibt nicht nur eine Wahrheit. Dann wenn einer ganz fest auf seinem Standpunkt beharrt. Wenn einer seine Ziele, seine Glaubenssätze durchdrücken will. Und den Anderen nicht mit seiner Meinung, mit seinen Werten stehen lässt. Oder sich zumindest nicht darauf einlässt. Dann ist meiner Meinung, die Wahrscheinlichkeit relativ hoch, dass es eskaliert.*

GS: Wenn einfach die Blockade da ist. Wenn nicht geschätzt oder gesehen werden will, dass der Andere eine andere Meinung hat.

TN: *Genau.*

GS: Ja es geht darum, wollen wir unsere Interessen einfach durchsetzen, ohne Rücksicht nach rechts oder links? Dann entstehen früher oder später auf jeden Fall Konflikte. Oder leben wir in Hierarchien, in denen alle so funktionieren? Was aber leider zu Krankheiten führen kann. Wenn unsere Bedürfnisse ständig nicht erfüllt werden.

Noch andere Meinungen zum Konflikt?

TN: *So wie Sie es formuliert haben, ist Ihrer Meinung nach, ein Konflikt einer, wenn er zum Ausbruch kommt. Nach meiner Meinung ist ein Konflikt ein latenter Zustand, unabhängig davon, ob er zum Ausbruch kommt oder nicht. Wenn ich unterschiedliche Meinung habe, ist das ein Konflikt. Aber das muss nicht zwangsläufig zum Krieg oder zur Auseinandersetzung führen.*

GS: Sie meinen, dass es in einem selbst arbeitet, aber dass es nicht zum Ausbruch kommt.

TN: *Ja genau. Ein Konflikt ist eine andere Auffassung, unabhängig davon, ob es zum Ausbruch kommt oder nicht. Sie definieren die Art des Ausbruchs als Konflikt. Der Ausbruch kann sein: Ich diskutiere darüber, beschimpfe jemanden oder ich explodiere. Aber das ist dann das Ergebnis. Der Konflikt, als solches, besteht schon vorher. Die Kunst besteht darin zu erkennen, ob den ein Konflikt besteht. Unabhängig davon, ob er zum Ausbruch kommt oder nicht.*

GS: Die Gefahr besteht darin, wenn der Konflikt unterschwellig besteht, dass er die Träume, die Visionen, die Vorhaben eines Unternehmens hinfällig macht.

TN: *Ich möchte etwas über die positiven Aspekte eines Konfliktes sagen: Ein Konflikt zeigt auf, dass etwas nicht stimmt. Viele Menschen haben Angst vor Konflikten. Ich finde man sollte keine Angst davor haben. Sondern wenn man merkt, da ist ein Konflikt, muss man daran arbeiten. Das ist ein positiver Aspekt von Konflikten.*

GS: Ja, da möchte ich gerne darauf zu sprechen kommen.

Es gibt 3 Arten wie wir auf Konflikte reagieren können.

1. Was wir vielleicht aus unserem tierischem, instinkthaften Wesen haben: den Angriff. Wir greifen an. Ein Angriff kann sich in einem Gerichtsprozess äußern. Ich setzte meine Rechte durch.

2. Die Flucht. Wir flüchten. Wir kündigen, innerlich oder äußerlich.

3. Und als letztes die Erstarrung. Gar nichts sagen. Der Käfer, der auf dem Boden liegt und sich tot stellt. Er stellt sich einfach still. Er hält einfach durch. Was auf Dauer zu krankhaften Zuständen führen kann.

TN: *Gut, ich bin noch geneigt, bei der letzten Variante, das Aussitzen dazu zählen. Es gibt viele Leute, die es einfach aussitzen. Bewusstes Aussitzen. Es gibt Leute, die machen es mit Absicht, nicht weil sie es einfach aushalten, sondern weil Sie sich dem nicht stellen möchten.*

GS: Die halten es aus.

TN: *Das kann auch Strategie sein.*

TN: *Ja, eher Strategie. Danke.*

GS: Gut, ich denke wir haben Konflikte etwas beleuchtet.

Ihre nächste Aufgabe ist die positiven und negativen Aspekte von Konflikte herauszuarbeiten.

Was ist das Gute an Konflikten? Was kann der Konflikt hervorbringen?

Was ist das Schlechte an Konflikten?

Tauschen Sie sich wieder zu Zweit aus.

(...)

GS: Die negativen Aspekte sind Ihnen bestimmt schnell bewusst.

Was sind die negativen Aspekte von Konflikten?

TN: *Bluthochdruck.*

TN: *Körperlicher Verfall.*

TN: *Es ist sehr destruktiv. Und gerade in der Arbeitswelt. Wenn ich mit jemanden öfter zusammen arbeiten muss. Geht da natürlich sehr viel Energie flöten, die man für positivere Dinge verwenden könnte. Also mal ganz salopp gesagt.*

GS: Die Energie fließt nicht dorthin wo sie hinfließen sollte. Wir arbeiten, um ein Produkt, eine Dienstleistung zu erstellen. Aber es funktioniert nicht. Etwas stoppt uns. Eigentlich wollen wir etwas erreichen, aber wir können nicht fließend arbeiten.

TN: *Wir haben nur die halbe Energie zu Verfügung.*

GS: Ja, Konflikte brauchen viel Energie.

TN: *Das ist die Frage, die ich mir immer stelle: Ist es das wert? Es ist ja meine Energie.*

GS: Genau, das ist die Frage der Selbstverantwortung. Was kann ich in meinem Bereich tun? Ich denke es gibt Bereiche, da kann ich mit meiner Energie handeln, kann ich mir woanders Hilfe holen. Und kann dann meine Energie in die richtige Richtung lenken. Und es gibt Bereiche, in denen ich nicht so viel tun kann, die nicht in meinem Wirkungskreis liegen.

Wir haben ja auch das Thema Mediation, um unsere Handlungsmöglichkeit in Konflikten zu erweitern.

Konflikte führen oft zu Verletzungen, zu persönlichen Angriffen. Wir verlieren unsere Beziehungsebene. Die Hierarchien führen dazu, dass der Eine sich klein fühlt und der Andere sich groß fühlt. Die Lebensenergie kann nicht mehr fließen.

Im schlimmsten Fall führt es zu Krankheiten und zu Kündigungen.

TN: *Man muss ja auch sehen, dass Leute Interesse haben Konflikte zu erhalten. Zu Ihrer eigenen Machterhaltung. Da muss man hinterfragen: Wie geht man damit um? Das muss man erst mal dechifrieren, das Ganze.*

*Es gibt Menschen, die Leben sehr gut mit den Konflikten auf Kosten Anderer. Das muss man erst mal erkennen.*

GS: Geht es da darum, dass diese Menschen ihre eigenen Interessen durchsetzen können?

TN: *Die kann man ja trotzdem durchsetzen, ohne andere zu verletzen. Aber es ist ja eine Methode Konflikte stetig am Laufen zu halten, um die Machtposition zu erhalten. Das ist ja sehr häufig.*

GS: Ja, mit Sicherheit.

GS: Was sind die positiven Aspekte eines Konfliktes?

TN: *Zum einen Selbstreflexion, dass man sich, durch den Konflikt, auch nochmal von einer anderen Seite kennenlernt. Und zum anderen, dass man nochmal über das eigene Verhalten nachdenkt. Zum anderen kann es auch zu neuen, kreativen Ansätzen führen. Wenn man Konfliktlösungen herbeiführt.*

GS: Genau, es kann zu Veränderungen führen. Einmal, Sie hatten es angesprochen, im persönlichen Bereich. Die Einzelperson kann sich entwickeln, kann wachsen. Aber auch im großen Bereich. Die Gesamtsituation. Es können auch Veränderungen im Gesamtkontext erfolgen. Durch Konflikte können gesellschaftliche Veränderungen stattfinden. Ein positiver Aspekt.

TN: *Ich sag mal was Provokantes: Im Konflikt macht es Spaß zu kämpfen.*

GS: Da fließt Lebensenergie, man fühlt sich stark, man hat Macht, man hat Kraft?

TN: *Man lebt auch.*

GS: Es kommt darauf an, in welcher Position man ist.

TN: *Na ja, es muss ja nicht immer gleich die Lebensenergie und Stärke tangieren.*

*Es gibt ja auch Konflikte mit Leuten auf gleicher Ebene.*

GS: Sie sehen es eher positiv: Dass da was in Gang kommt und Energie fließt? Neuer Platz für neue Ideen, neue Kreativität da ist?

TN: Klärung.

GS: Es kann schlussendlich zu Klärung führen.

TN: *Wenn ich den Blitz sehe, dann fällt mir natürlich ein: Ein Gewitter reinigt die Luft. Sagt man so im Volksmund. Und natürlich ist es auch eine Chance Grenzen zu setzen. Zu sagen: Bis hierhin und nicht weiter. Und da hört eben für mich der Spaß auf. Also neben allem, was es da an Chancen und Weltbild-Erweitern gibt. Manchmal ist es auch gut wirklich zu sagen STOPP! Bis hierhin und nicht weiter.*

GS: Ja, ein Konflikt führt dazu, dass wir uns entscheiden müssen. Wo lang gehen wir? Gehen wir nach rechts oder nach links? Er führt zu Entscheidungen, abzustecken: das ist meine Grenze und nicht weiter.

TN: *Nicht unbedingt. Ein Konflikt kann auch dazu führen, dass man andere Sichtweisen erkennt und vielleicht auch akzeptieren lernt.*

GS: Es kann den Horizont erweitern, die Perspektive kann sich wechseln, die Sichtweise kann sich ändern.

TN: *Ja oder wir können akzeptieren.*

GS: Indem man sich miteinander reibt, kann es zu großen Aha-Effekten führen. Indem man auf einmal erkennt: Ah, das steckt dahinter. Meinen Sie das?

TN: *Nein, ich meine prinzipiell, dass Konflikte zu einer Horizonterweiterung führen können. Dass man andere Sichtweisen des Gegenüber kennenlernt und nachdenken kann und vielleicht merkt, der liegt gar nicht so falsch. Ich kann auch diesen Aspekt bedenken. Und dann habe ich eine ganz andere Umgehensweise mit Konflikten. Und habe auch keine Angst mehr davor.*

GS: Ja, wenn man oft genug erlebt hat, dass frustrierende Erlebnisse und Konflikte sich positiv geändert haben, dann hat man da wahrscheinlich ein Vertrauen, eine Hoffnung und auch eine Lebenserfahrung, die einen dahin führt zu erkennen:

OK, wenn es jetzt mal im Team knirscht, dann heißt es nicht, dass es jetzt zu Kündigungen kommen muss. Sondern wir können uns entwickeln, wir können andere Sichtweisen erfahren. Das heißt Entwicklung,- ja?

TN: *Ja, Diskussion, Auseinandersetzung, Offenheit.*

TN: *Konflikte machen auch aufmerksam.*

GS.: Genau machen aufmerksam auf ein Problem. Zeigen Probleme auf. Im kleinen oder im Großen.

TN: *Es führt auch dazu, dass man sein eigens Denken überdenkt. Ohne Konflikte hat man nicht die Notwendigkeit unbedingt darüber nachzudenken, wo stehe ich überhaupt. Man lebt vor sich hin. Und dann kommt man vielleicht an einen Punkt, wo man sieht, es kann auch anders gehen. Und dann muss man sich auch mit sich selbst auseinandersetzen.*

GS: Ja, Konflikte führen zu Entwicklung, kreativer im besten Fall.

TN: *Auf den Kommentar, dass es auch ein guter Kampf sein kann. Dass hat mich auf die Idee gebracht, eigentlich eine Konfliktkultur anzudenken. Menschen in einer Firma sind ja in der Regel ein bisschen konfliktscheu. Es sei denn jemand hat es drauf. Aber jetzt vom Positiven her gedacht, kann ich mir auch sehr gut vorstellen, dass ein Chef ein bisschen provokativ ist. Dass er Reibungsflächen schafft und dadurch auch Mitarbeiter fördert, wenn das im Guten und dann wirklich in einer Konfliktkultur passiert. Ich halte sehr viel davon oberhalb der Gürtellinie zu streiten. Dass man da alles sagen darf. Was dann auch sichtbar ist, verändert und erweitert.*

GS: Sie meinen mit Respekt die Meinung kundzutun?

TN: *Ja, dass das die ganze Firma, ein ganzes Team sehr kreativ nach vorne bringen kann.*

GS: Gut, das ist ein schöner Ansatzpunkt für den nächsten Punkt. Was ich Ihnen heute vorstellen möchte. Wie können wir Konfliktkultur leben? Da gibt es natürlich mehrere Möglichkeiten: wir können vor Gericht ziehen, die höhere Instanz fragen, sich einen Rechtsanwalt holen. Was sagt

denn das Gesetz? Das führt aber zu unzufriedenen Lösungen, weil es einen Verlierer und einen Gewinner gibt und schlussendlich heißt das, dass es zwei Verlierer gibt. Weil ich davon überzeugt bin, erst wenn es der anderen Person gut geht, geht es uns auch gut. Und ich glaube eigentlich wollen wir alle, dass es allen Menschen gut geht. Und wenn wir unsere Interessen auf Kosten anderer durchsetzen, leiden wir selbst.

TN: *Ich wollte etwas zur Konfliktkultur sagen, aus meinem Berufsleben: Wir hatten regelmäßige Strategiesitzungen und einer kommt auf die Idee, etwas zu tun. Und einer meiner Kollegen sagte das Gegenteil und dann ging es zur Sache. Er hatte immer die entgegengesetzte Meinung. Das ging über Jahre hin. Wir haben uns nie persönlich angegriffen, aber bei einer Strategiesitzung, da ging es heiß her. So weit so gut. Irgendwann war ich das ganze Leid. Und habe dann das Gegenteil dessen gesagt, was ich erreichen wollte. Und es ist prompt genau das passiert: Er hat mir widersprochen. Und da hab ich gesagt: Das ist eine gute Idee, wir machen es so. Worauf er dann extrem sauer war und sagte: „Sie müssen doch für ihr Argument kämpfen!“ Sag ich: „Nein, es ist besser.“ Ja das konnte ich auch nur 3 Mal durchziehen.*

*Ich will damit nur sagen: Auf der einen Seite war es eine Art von Diskussionswille. Damit man innerhalb der Gruppe weiterkommt, auf der anderen Seite war es für ihn wirklich Kampf und der Wunsch einen Konflikt quasi auszuleben. Wie gesagt, nicht unter der Gürtellinie. Auf der sachlichen Ebene. Jahre später haben mir dann meine Kollegen gesagt: „Wieso hast du denn immer mit dem gestritten?“, Sag ich: „Hab ich nicht. Wir hatten nur unterschiedliche Meinungen zu dem Thema.“ Ich will damit nur sagen das Thema Konflikt ist ein riesengroßer (...).*

GS: Dankeschön für Ihren Einblick in Ihr Leben.

Jetzt kommen wir die letzten Minuten auf Mediation zu sprechen:

Wenn es Konflikte zwischen zwei oder mehreren Personen gibt, kann man sich mit Mediation Unterstützung holen.

Ich arbeite im Mediationsteam, zum Beispiel mit Günter Pohl, der da hinten sitzt.

Wir sind dann dafür zuständig, dass wir als Puffer zwischen den Konfliktparteien fungieren.

Das heißt die Leute, die einen Konflikt haben, sitzen mit uns zusammen, zu viert. Und die Menschen sprechen erst mal zu uns und wir versuchen es in Gefühle und Bedürfnisse zu übersetzen, geben es wieder, wandeln es empathisch um, sodass die Urteile umgewandelt werden, wie z.B. wenn Jemand sagt:

„Das ist ja völlig unmöglich!“ und der Andere kann es gar nicht hören.

Es ist ja oft so: Beide haben ihren Standpunkt und können einander nicht wirklich hören.

Beide wollen ihre Interessen durchsetzen. Und können sich nicht treffen. Da kann die Mediation helfen die Interessen in Bedürfnisse zu übersetzen.

Erstmal dem Einen zuhören, dann dem Anderen und es dann wiederzugeben. Das ist die Aufgabe der Mediatoren. Diesen Prozess zu strukturieren. Dabei ist es so, dass wir als Mediationsteam Euch nicht sagen, es muss jetzt da und da lang gehen. Die Verantwortungen für den Prozess liegt bei den Konfliktparteien. Unsere Aufgabe ist es den geschützten Rahmen und die Atmosphäre, dass sich die Menschen öffnen können, herzustellen. Ist natürlich im beruflichen Kontext oder vielleicht auch im privaten nur in einem bestimmten Bereich möglich, dass man sich einander offen zeigt.

Und dann diesen Prozess zu strukturieren. Wenn die Emotions-Lage etwas entspannt ist, erst dann kann man auf die Sachebene übergehen. Unsere Aufgabe ist es die Emotionen aufzufangen, dass man sich entspannen kann. Dass alle gehört werden. Und dann erst können wir auf die Sachebene, auf die Lösungsebene übergehen. Dann können wir zusammen neue Perspektiven erarbeiten.

Es gibt die Bedürfnisseebene und es gibt die Ebene der Handlungen.

In der „GFK“ nennt man es eine Bitte zustellen. „GFK“ heißt Gewaltfreie Kommunikation.

Die Konflikte entstehen nicht in der Bedürfnisseebene, sondern auf der Handlungsebene.

Unsere Bedürfnisse, nach Respekt, nach Wertschätzung können einander nicht tangieren. Sondern wie wir die Bedürfnisse leben. Das heißt die Konflikte entstehen auf der Ebene der Handlungen.

TN: *Was bewegt denn zwei Streithansels zum Mediator zu gehen?*

GS: Sie bewegt, dass sie die Beziehung nicht verlieren möchten.

Die Beziehung bleibt erhalten.

TN: *Das heißt, sie sprechen von einer reinen Paarbeziehung?*

GS: Nein, von Mitarbeiterbeziehungen, die erhalten bleiben müssen, um die Qualität zu sichern.

Neue Mitarbeiter einzuarbeiten, all das kostet viel Kraft und auch Geld.

TN: *Das heißt, es sind nicht die beiden Streithansels sondern der Vorgesetzte, der die dann zur Mediation überredet.*

GS: Ja, das Problem ist, wenn der Vorgesetzte die Streithansels zur Mediation überredet, ist das keine Freiwilligkeit. Und Mediation ist ein freiwilliges Verfahren.

TN: *Wer nimmt es denn dann in Anspruch?*

GS: Ja, wer Mediation machen will, der muss freiwillig kommen. Mediation heißt, dass Konfliktparteien freiwillig kommen.

TN: *Entschuldigung, da widerspreche ich. Der Ansatz ist zwar so. Aber es wird auch eine Mediation genannt, wenn eine Firma jemanden empfiehlt, er möge doch gehen. Und dann nehmen die Mediatoren auch diesen an. Er kann immer noch abbrechen.*

*Und dieses Freiwilligkeitsprinzip ist in der Theorie zwar so vorgesehen, aber in der Praxis wird es nicht immer so durchgeführt. Es ist trotzdem eine Mediation. Oder sagen wir, es ist eine Konfliktverhandlung und es werden mediative Elemente eingesetzt.*

*Das andere ist das klassische Prinzip, aber es wird selten so klassisch durchgesetzt.*

GS: OK, ihre Erfahrung sagen, dass die Leute oft, bevor sie ihren Arbeitsplatz verlieren, lieber zur Mediation gehen?

TN: *Nein, ich sagte: wenn es zum Beispiel Konflikte in einer Firma gibt, in einem Team und die nicht das Team oder der Gruppenleiter lösen kann, ist es häufig so, wenn überhaupt Mediation in Erwägung gezogen wird. Weil es wird viel mehr darüber geredet, als praktiziert wird. Muss man auch mal sagen. Dass dann angeregt wird zur Mediation zu gehen. Und in der Regel wehren die sich nicht, weil sie ja in der Firma bleiben wollen. Die sogenannte Freiwilligkeit ist nicht ganz erhalten. Aber ich finde das nicht weiter schlimm, wenn es zu dem führt, dass die beiden dann wieder reden können und die mediativen Elemente benutzt werden.*

GS: OK.

TN: *Mich würde noch interessieren, was sie für Methoden anwenden? Sie haben ja das Mediations-Setting angesprochen. Und auch gesagt, dass sie mit der Gewaltfreien Kommunikation arbeiten. Gibt es nebenher noch andere Methoden, die sie in diesem Sinne anwenden?*

GS: Ja, es gibt viele Methoden: Die Methode des Wiedergebens, das hatte ich eben schon angesprochen. Die Empathie. Empathie bedeutet, dass wir den anderen nicht bewerten, nicht beurteilen, sondern einfach dort sehen, wo er gerade steht. Und das führt schon zu Entspannung und es gibt einen ganzen Koffer von Methoden.

TN: *Auf die sie zurückgreifen?*

GS: Ja.

TN: *Perspektivenwechsel oder Verstärken.*

GS: Ja, der Perspektivenwechsel findet ja statt, indem der Mediator wiedergibt und aufnimmt, was der Einzelne sagt. Und dann kann auch die Konfliktpartei wiedergeben. Dadurch kann ein langsamer Perspektivenwechsel stattfinden.

TN: *Haben Sie ein Beispiel, wie man so eine Konfliktsituation handelt, als Mediatorin?*

GS: Ja, ich hatte mal ein Ehepaar und der Mann hatte zu ihr gesagt: „Du willst immer so perfekt sein!“ Und ich habe eine Methode angewandt, die heißt „Tanzparkett“<sup>4</sup>.

Das sind Bodenanker, mit denen man die 5 Schritte der Gewaltfreien Kommunikation abläuft: Beobachtung, Bewertung, Gefühle, Bedürfnisse, Bitte. Die läuft man ab. Das war eine Methode, die ich genutzt habe um zum Perspektivenwechsel zu kommen. Was steht denn hinter dieser Aussage: „Du willst immer so perfekt sein!“?

Das Ergebnis war: Eigentlich wollte der Mann, dass es ihr gut geht, dass sie sich ein bisschen

entspannt. Und die Frau hatte gedacht, dass ihre Werte tangiert werden. Und sie hatte unter dieser Aussage gelitten. Und dann hat sie erfahren, dass der Mann etwas Positives wollte: dass sie sich ein bisschen ausruht. Er wollte dass die Situation entzerzt wird und diese Auflösung hat viel Entspannung gebracht.

Noch weitere Fragen?

TN: *Können Sie diese 5 Schritte nochmal ein bisschen deutlicher machen?*

GS: Ja, die 5 Schritte.

TN: *Ich kenne die Gewaltfreie Kommunikation, der Begriff verändert sich ja auch. Der Begriff „gewaltfrei“ orientiert sich ja leider an Gewalt, anstatt an dem Schönen, was mit der Methode bewirkt wird. Ich kenne es nur, dass man bei dieser Methode auch die Bedürfnisse nennt.*

GS: Der allererste, wichtigste Schritt ist: Wenn wir etwas erleben, das zu trennen von dem, was in unserem Kopf vorgeht. Wir erleben etwas und hier können wir den "Sehsinn" und "Hörsinn" schön aufgreifen. Sie können bei der nächsten Konfliktsituation aufschreiben, was ist tatsächlich passiert und trennen das von dem was Sie darüber denken: meinen Urteilen, meine Interpretation. Wenn dieser Schritt gegangen ist, kann man sehen: was ist den Meins, was ist meine Geschichte, warum ich gerade so aufgeregt bin und was hat das mit mir zu tun. Trennung von Beobachtung und Bewertung.

TN: *Es ist ja praktisch so, dass man dann die Beobachtung widerspiegelt in der Gewaltfreien Kommunikation. Also das man nicht versucht, als Rückmeldung eine Interpretation des Wahrgenommen zu geben, sondern wirklich das konkret, Beobachtende ausspricht: Ich sehe sie sind aufgeregt, ich sehe sie oder das erweckt bei mir den Eindruck. Liege ich damit richtig? Also auch immer den anderen wieder abzuholen.*

GS: Ja, richtig immer fragend formulieren. Ich erkläre nochmal schnell die 5 Schritte. Sie hatten ja konkret gefragt.

1. Beobachtung

2. Bewertung

3. Gefühle: bin ich aufgeregt, wütend, fühle ich mich traurig? Zu spüren, was gerade in mir vor geht und das zu trennen von Gedanken wie: ich fühle mich gerade ausgenutzt. Das ist kein Gefühl. Das ist eine Bewertung, eine Interpretation.

Ein wichtiger Schritt: Was sind meine Körperempfindungen? Was sind meine Gefühle?

Und das nochmal zu spüren, dem Platz zu geben.

Wir arbeiten mit Gefühls-Listen. Wir haben ja nicht gelernt unsere Gefühle auszudrücken. Uns geht es entweder gut oder schlecht. Einen Gefühlswortschatz aufzubauen. Damit wir uns spüren können.

4. Dann gibt es Bedürfnisse: was fehlt mir?

Ich brauche ganz dringend Sicherheit. Ich brauche Geborgenheit. Ich brauche, dass Prozesse leicht fließen. Ich brauche Leichtigkeit.

Und sich darauf zu konzentrieren: was fehlt mir eigentlich und nicht: was ist an dem Anderen falsch oder richtig.

Was ist bei mir gerade im Mangel und nicht an dir ist etwas falsch. Unterschied zum alten Denken, zur Gewaltvollen Sprache.

5. Der letzte Schritt: die Bitte, was kann jemand oder was kann ich selbst tun, um meine Bedürfnisse zu erfüllen? Wir wissen gar nicht was uns fehlt. Und wenn wir es dann wissen, was kann ich selbst tun, um dieses Bedürfnis zu erfüllen? Konkrete Schritte.

Zum Beispiel: ich halte heute hier einen Vortrag: das ist meine Handlung um mein Bedürfnis nach Entwicklung zu erfüllen.

TN: *Entschuldigung, im Moment ist es ein bisschen schwierig. Sie sagen ja zum einen Gewaltfreie Kommunikation ist ein Teil, der in Mediation Verwendung findet. Aber in der Mediation selbst gibt es ja auch gewisse Stufen.*

GS: Würde Sie es interessieren, was die Schritte einer Mediation sind?

TN: *Ich weiß das. Ich meine, es wäre ganz gut gewesen, wenn man die Schritte der Mediation*

*vorgestellt hätte, denn das war das Thema des Vortrags.*

GS: OK, das kann ich nochmal kurz vorstellen:

Zuerst eine Terminvereinbarung, sich kurz mit den Konfliktparteien austauschen.

1. Phase: Wenn es zum Gespräch kommt, wird der Rahmen abgesteckt: Die Regeln erklärt, wie z.B. Vertraulichkeit, ich werde nicht vor Gericht aussagen. Die Regeln des ganzen Prozesses werden abgeklärt.

2. Phase: Dann geht es darum, dass die Konfliktparteien ihren Konflikt schildern, ihr Thema vorstellen.

Und die Mediatoren versuchen Themen zu finden, zum Beispiel: Es geht also darum, dass Sie gerne mehr Offenheit in ihrem Team hätten, dass sie mehr über Probleme reden möchten. Das Thema des Konfliktes wird herausgearbeitet.

3. Phase: Und dann geht es in die Tiefe. Dann geht es darum, dass beide sich öffnen können, dass wir den Konflikt erörtern können. Und wenn dann diese Entspannung, von der ich vorhin erzählt habe, eingetreten ist. Also Empathie, dass beide gehört werden und ihren Platz haben.

4. Phase: Dann können wir zur Ideenfindung kommen. Brainstorming. Brain-Writing. Welche Ideen gibt es, um unserer Bedürfnisse zu erfüllen? Welche Strategien? Welche Handlungen?

5. Phase: Und der letzte Schritt ist die Vereinbarung, die kann schriftlich oder auch mündlich erfolgen: Was wird wer wann tun? Konkrete Schritte.

TN: *Ich vermute mal, dass nicht jede Mediation erfolgreich verläuft. Können Sie das so ganz grob aus ihrer Erfahrung sagen? Prozentual wie viele?*

GS: Zu 80 % führen Mediationen zu zufriedenstellenden Lösungen.

Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit. Ich fand es sehr spannend und sehr schön, dass Sie sich so eingebracht haben. Vielen Dank und bis zum nächsten Mal.

1 GS = Gretel Steffen

2 TN = TeilnehmerIn

3 GFK = Gewaltfreie Kommunikation

4 Tanzparkett, eine Methode von Bridget Belgrave und Gina Lawrie entwickelt  
Bodenanker aus 5 Schritten: Beobachtung, Bewertung, Gefühle, Bedürfnisse, Bitte

Dienstag, 24.03.2015, Darmstadt

Autorin: Gretel Steffen