

# Soll ich Mediatorin werden?

## Zweiter Teil der dreiteiligen Serie rund um Mediation

Diplomvolkswirt, Autor und Trainer Al Weckert nennt 20 Gründe, warum er eine Ausbildung auf Basis der Gewaltfreien Kommunikation sinnvoll findet



Lassen sich alle Konflikte mit Gewaltfreier Kommunikation (GFK) klären? Ich glaube nicht. Meiner Meinung nach gibt es Situationen, in denen anderen Methoden noch effizienter greifen. Ich kenne allerdings kein anderes Kommunikationsmodell, das das Funktionieren zwischenmenschlicher Kommunikation so klar und nachhaltig vermittelt, wie die GFK.

Weil nichts mehr über das Gelingen zwischenmenschlicher Kommunikation entscheidet, als die Fähigkeit zur Empathie, würde ich deshalb jedem angehenden Mediator zu einer Ausbildung auf Basis von Gewaltfreier Kommunikation raten. Später kann die GFK (anders als beim Deutschen Reinheitsgebot) mit zusätzlichen Methoden (und dem eigenen mitgebrachten Wissen) kombiniert werden. In diesem Beitrag begründe ich meine Empfehlung mit 20 Argumenten aus meiner Arbeitspraxis und einem Fallbeispiel aus der von mir geleiteten Mediationsausbildung.

### 1. Empathiefähigkeit als Grundlage von Kommunikation

Zwischenmenschliche Kommunikation basiert auf der Fähigkeit zu verstehen, was andere Menschen fühlen (Emotionen), brauchen (Bedürfnisse) und denken (Glaubenssätze, Handlungsabwägungen). Auch Mediatoren arbeiten mit einer sogenannten Theory of Mind (TOM). Eine TOM umfasst unsere Annahmen über das, was gerade in ihrem Gesprächspartner vorgeht und was als nächstes passieren wird. Empathie ermöglicht darüber hinaus das Erspüren eigener Resonanzen, die durch das Gespräch ausgelöst werden.

Empathie ist eine Use-it-or-lose-it-Fähigkeit. Wie in jeder Disziplin (egal ob Wissenschaft, Sport oder Kunst) macht Übung den Meister. Der Exzellenzforscher Anders Ericsson behauptet, dass man nach ca. 10000 Stunden Meisterschaft erlangt. Gewaltfreie Kommunikation ist als Trainingsform besonders wirksam. Sie verbessert alle drei Säulen der Empathiefähigkeit – auch unsere Sprache, die den Austausch über die TOM erst ermöglicht.

### 2. Die drei Säulen der Empathiefähigkeit

Gewaltfreie Kommunikation trainiert (1) Empathie für andere, (2) Selbstempathie und (3) eine wertschätzende, klare

und verständliche Sprache. Als besonders herausfordernde Übung bietet sich in einer Mediationsausbildung das 6-Stühle-Modell der GFK an. Die Teilnehmer trainieren mit einem Rollenspieler die Klärung eines echten eigenen Konfliktthemas. Dabei wechseln sie zwischen jeweils drei Stühlen hin und her. Beim Sprechen über eigene Anliegen besetzen sie den ICH-Stuhl, bei der Zusammenfassung der Anliegen des Gegenübers den DU-Stuhl und bei Verhandlungen über Lösungsideen den WIR-Stuhl.

### 3. Bedürfnisse klären statt über Strategien streiten

Alle Menschen haben dieselben Bedürfnisse. Menschen streiten also nie über die Berechtigung von Bedürfnissen, sondern immer nur über die Art und Weise (die Strategie), mit denen sie sich ihre Bedürfnisse erfüllen. Mediatoren lernen deshalb, die dahinterliegenden Bedürfnisse zu benennen, gegenseitiges Verständnis zu erzeugen und die Eskalationsspirale zu stoppen.

### 4. Ein Vokabular für Gefühle und Bedürfnisse

Die GFK unterscheidet zwischen Primär-, Sekundär- und Pseudogefühlen. Primär- und Sekundärgefühle sind echte Gefühle. Pseudogefühle sind als Gefühlsworte getarnte Schuldzuweisungen und Bewertungen. Mediatoren, die Primär- und Sekundärgefühle beachten, erzeugen Vertrauen. Wer hingegen Pseudogefühle benutzt, treibt die Streitparteien auseinander.

Wichtig ist die Geschwindigkeit, mit der die Mediatoren von Gefühlen zu Bedürfnissen überleiten. Gefühle sind kein Selbstzweck, sondern ein Hinweis auf den darunterliegenden Eisberg. Um schnell übersetzen zu können, trainiert die GFK ein breites Vokabular für Gefühle und Bedürfnisse.

### 5. Aktives Zuhören nach Marshall Rosenberg

Der Psychologe Carl Rogers hat den Perspektivwechsel durch das Aktive Zuhören zum Standard therapeutischer Gesprächsführung gemacht. Marshall Rosenberg hat die Effizienz dieser Gesprächstechnik durch die Verknüpfung von Gefühlen und Bedürfnissen nochmals erhöht und für die Konfliktklärung nutzbar gemacht. Das Spiegeln von Sachaussagen, Gefühlen, Bedürfnissen und Lösungsideen ist die Grundlage vieler Übungen der Mediationsausbildung – unabhängig von der Zielgruppe (Familienmediation, Wirtschaftsmediation ...) und der Gruppengröße (Paare, Teams ...).

### 6. Die Landkarte ist nicht die Landschaft

Menschen bewegen sich in zwei Welten: des realen Erlebens und der Sprache. Auch bei 10000 Stunden Training kann Sprache die Realität niemals vollständig abbilden. Der Linguist Alfred Korzybski empfiehlt deshalb Demut im Umgang mit eigenen Wahrheiten. Mit GFK trainieren Mediatoren angstfreies Ansprechen von Beobachtungen und Empfindungen bei gleichbleibendem Respekt vor einer möglicherweise abweichenden Wirklichkeit des Gesprächspartners.



## 7. Empathische Spekulation

Beim Ansprechen von Beobachtungen und Wahrnehmungen bediente sich Marshall Rosenberg der Technik der empathischen Spekulation. Anstatt eine Frage zu stellen („Wie geht es Ihnen gerade?“), wird eine auf Beobachtung und Wahrnehmung basierende Vermutung ausgesprochen: „Ich habe den Eindruck, sie werden traurig, wenn sie daran denken, dass ihre Kinder ausziehen. Ist das richtig? Sehnen sie sich nach festem Kontakt? Oder benötigen sie Unterstützung?“ Empathische Spekulation aktiviert die Funktion von Spiegelneuronen. Menschen, die auf Gefühle angesprochen werden, reagieren häufig auch auf der Gefühlsebene. Die Frage „Wie geht es ihnen gerade“ führt dagegen häufig zu reflexartigen Floskeln wie „gut“ oder „weiß nicht“.

## 8. Haltung hat Vorrang

20 Prozent Haltung haben mehr Wirkung als 80 Prozent Technik. In der Mediationsausbildung habe ich immer wieder Tests zu rein technischen Aspekten von Empathie durchgeführt. Es funktioniert einfach nicht. Menschen spüren, ob das Interesse des Mediators glaubhaft ist. Nur wer auch unter Druck seine wertschätzende Haltung beibehält, wirkt als Vorbild und erarbeitet sich Vertrauen.

Haltung zeigt sich zum Beispiel, wenn die Arbeitsweise des Mediationsteams von den Streitparteien in Frage gestellt wird. Reagieren die Mediatoren mit Erklärungen oder Gegenangriffen, begeben sie sich in den Kreislauf der gegenseitigen Schuldzuweisungen. Haltung heißt in diesem Fall, zunächst das Anliegen hinter dem Angriff verstehen zu wollen. Kern dieser Haltung ist die GFK-Grundannahme, dass jedem Handeln ein wertvolles Bedürfnis zugrunde liegt.

Die Verträge meiner Mediationsausbildungen enthalten eine Klausel, die bei Konflikten zwischen Teilnehmern eine Mediation vorschreibt. Diesen Vertrag zu unterschreiben, ist eine Frage der Haltung. Ich weiß auch, dass man niemanden zu einer Mediation zwingen kann. Gleichzeitig ist man als Mediator ungeeignet, wenn man eigene Konflikte nicht auf diesem Weg klären möchte. Diesen Fall gab es bereits einmal.

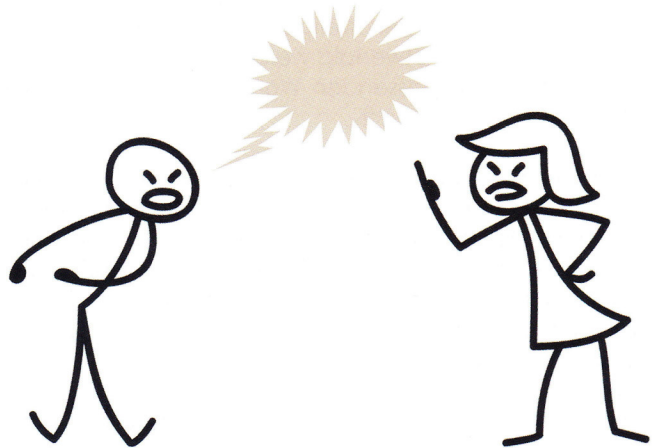
In einem anderen Fall hatten sich die beiden Teilnehmerinnen Anne und Esther kurz vor der Präsentation ihres Meisterstücks zerstritten. Beide waren nervlich ziemlich am Ende, schließlich ging es auch um ihr Zertifikat. Ich schlug ihnen deshalb eine Mediation vor. Die Mediation fand vor den übrigen Ausbildungsteilnehmern statt, um allen einen Lerneffekt zu ermöglichen. Mediation und anschließende Präsentation waren beides volle Erfolge. Alles eine Frage der Haltung ...

## 9. Verstehen heißt nicht, einverstanden zu sein

Eine Streitpartei zu verstehen, bedeutet nicht auch automatisch, mit ihrem Verhalten einverstanden zu sein. Es ermöglicht aber, dass das Mediations-Team dieser Partei gegenüber weiter respektvoll und wertschätzend auftreten kann. Darüber hinaus erzeugt Verständnis auch Vertrauen. Auf Vertrauen folgt wiederum eine Entspannung des Nervenkostüms. Und nur (halbwegs) entspannte Menschen können sich in neue Lösungsmöglichkeiten hineindenken. Mediatoren bauen also durch Verständnis neues Vertrauen auf, um damit den Weg für Lösungen zu ebnen.

## 10. Sei nicht nett, sei echt

Dieses Motto wurde von dem GFK-Trainer Kelly Bryson ausgegeben. Für Mediations-Teams heißt das, eine Verhandlung im Zweifelsfall auch aussetzen oder abbrechen zu dürfen. Ist der Mediator sich unsicher, kann er das „GFK-Tanzparkett zur Selbsteinführung“ nutzen. In fünf Schritten klärt er seine Wahrnehmungen, Gefühle, Bedürfnisse und Handlungsimpulse. Im Optimalfall arbeitet er dabei mit einem Supervisor oder Mediationsausbilder zusammen. Schließlich gilt es blinde Flecken aufzudecken.



## 11. Einfache Fragetechniken

Ein besonderer Charme steckt in den einfachen Fragetechniken der GFK. Während andere Methoden mit komplexen psychologischen oder systemischen Fragetechniken arbeiten, schaut die GFK stoisch auf die Basics: Was ist konkret passiert? Wie ging es dem Gesprächspartner in der Situation? Welche Bedürfnisse waren für ihn erfüllt, welche im Mangel? Was wäre ein konkreter Verbesserungsschritt?

Clever sind diese Fragen deshalb, weil sie weniger eingreifen und steuern. Sie überlassen dem Gesprächspartner die Bühne. Viele Coaches, Therapeuten und Rechtsanwälte tun sich damit schwer. Ich habe oft beobachtet, wie mit der Art der Fragen eigene Hypothesen bewiesen werden sollten. Das widerspricht Punkt sechs dieser Aufzählung: es fehlt an Demut gegenüber der Wahrheit des Gegenübers.

## 12. Wolfsohren und Giraffenohren

Ich nutze Wolf und Giraffe fast nie in der Mediation. Aber die Ausbildungsteilnehmer sind von dem Bild begeistert. Die zwei unterschiedlichen Arten zuzuhören, lassen sich damit so gut merken.

Bei der Übung mit Wolfs- und Giraffenohren geht es um die Unterscheidung von bewertendem und einfühlsamen Zuhören. Der Wolf sucht nach Schuldigen. Wenn ein Mediator wölfisch zuhört, findet er das Verhalten der Streitpartei vielleicht peinlich. Oder er schlussfolgert aus dem Gesagten, dass mit ihm selbst etwas nicht stimmt (zum Beispiel empfindet der Mediator plötzlich Hilflosigkeit und bewertet sich selbst als unprofessionell). Das Training der Giraffenohren ermöglicht



## Soll ich Mediatorin werden?

dem Mediator ein besseres Verständnis für die Gefühle und Bedürfnisse der Streitparteien. Gleichzeitig hält er im ganzen Prozess Verbindung zu sich. Bei Hilflosigkeit sucht er sich vielleicht Unterstützung in Form von Fall-Supervision.

### 13. Doppeln

Das Doppeln ist eine Technik des Psychodramas, die sich ausgezeichnet mit den Elementen der Gewaltfreien Kommunikation verknüpfen lässt. Dabei spricht der Mediator stellvertretend für eine der Streitparteien aus, um was es ihr geht. Doppeln kann notwendig werden, wenn die betroffene Streitpartei keine passenden Worte findet oder sich auf Schuldzuweisungen versteift.

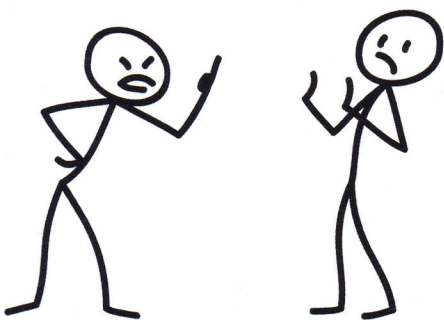
Doppeln ist eine Übersetzungsleistung. Bei Mediation auf Basis von GFK wird besonders viel Wert daraufgelegt, die Gefühle der Streitpartei passend auszudrücken, damit deren Not fühlbar wird. Dann werden die Gefühle mit Bedürfnissen und einer Bitte verknüpft, um auch kognitives Verständnis zu erzeugen und Impulse für die Weiterentwicklung des Gesprächs zu verleihen.

Im oben stehenden Mediationsfall hatte Anne Probleme damit, ihre Anliegen auszusprechen. Immer wieder brach sie in Tränen aus. Esther war anfangs irritiert, später verdrossen. Sie wollte erfahren, was Anne sagen wollte. Deshalb bat ich Anne in meiner Funktion als Mediator, ob ich sie doppelnd dürfe. Ich sprach gegenüber Esther in deutlichen Worten aus, was Anne so bedrückte und warum sie (beziehungsweise ich als Vertreter) so traurig war. Anschließend versicherte ich mich bei Anne, ob ich ihr Anliegen korrekt zusammengefasst hatte. Sie nickte und beruhigte sich. Später konnte sie immer klarer für sich selbst sprechen.

### 14. Der Tanz auf dem Vulkan

GFK mindert bei den Mediatoren die Angst vor starken Gefühlen der Streitparteien. Beim „Tanz auf dem Vulkan“ werden unangenehme Emotionen offen und wertschätzend angesprochen. Sie gelten als Hinweise auf wichtige Bedürfnisse,

die im Mangel sind. Die Mediatoren bekommen durch das GFK-Training einen Kompass in die Hand gegeben, der sie sicher durch das Gefecht gegenseitiger Schuldzuweisungen lotst. Wer die eigentlichen Anliegen versteht und benennt, trägt zur Beruhigung der Nervensysteme bei.



Esther wurde während der Mediation mehrfach ziemlich laut. Ich beobachtete die Angst, die das bei Anne auslöste. Deshalb übersetzte ich Esthers Aussagen. Ich ersetzte ihre Lautstärke durch eine präzise Benennung ihrer Emotionen. Anne konnte daraufhin konzentrierter zuhören und Esther dankte für die Hilfe.

### 15. Einbeziehung der Körpersprache

Das Erkennen von Emotionen und Handlungsimpulsen funktioniert über das Gesicht und den Körper noch schneller und eindeutiger als über Worte. Mimik lügt nicht. In meinen Mediationsausbildungen stelle ich deshalb die Methode der Mikrokinesen vor, mit deren Hilfe Teilnehmer Gesichter lesen lernen. Wer Mikrokinesen mit GFK verknüpft, kann Emotionen zuordnen und nach den Auslösern fragen.

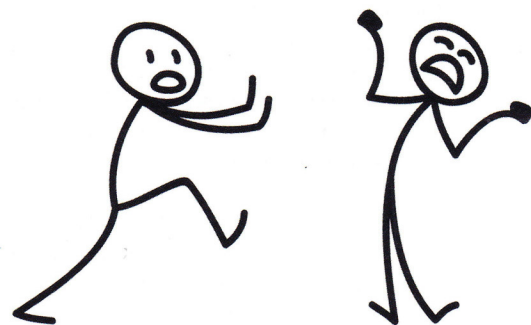
### 16. Allparteilichkeit und sicherer Rahmen

GFK-Training hinterfragt die Angewohnheit, Menschen und deren Verhaltensweisen zu bewerten und abzustempeln. Mediatoren trainieren ein Bewusstsein dafür, dass hinter jeder Handlung ein gutes Anliegen steckt. Mit diesem Wissen im Hinterkopf fällt es Mediatoren leichter, allparteilich aufzutreten. Mit zunehmender Mediationspraxis wird klar, dass die Dinge ohnehin fast nie so einfach liegen, wie es auf den ersten Blick scheint.

Das Mediations-Team übernimmt die Verantwortung für den Prozess und stoppt übergriffiges Verhalten. Es unterbricht den Kampf um richtig und falsch durch die Übersetzung in die dahinterliegenden Anliegen. Auf diese Weise trägt es auch in angespannten Situationen zu einer konstruktiven Atmosphäre bei.

### 17. Vorbild sein: Verantwortung für die eigene Sprache übernehmen

Das Mediations-Team hat eine besondere Verantwortung für einen sauberen Sprachgebrauch. Die Streitparteien sind hochsensibel für Bewertungen und Parteinahme. Vergleiche („Arbeiten Sie effizienter als das Rest-Team?“), bewertende Verben („Haben Sie die Dokumentation vernachlässigt?“), bewertende Adjektive („Sind sie der beste Verkäufer im Haus?“), Vermischung von Beobachtung und Bewertung („Die Diskussion über die Kostenverteilung läuft seit 20 Minuten aus dem Ruder“) oder die berüchtigte Killerphrase „Sie sind ... (heute beeindruckend engagiert am Werk)“ sind Brandbeschleuniger für das Konfliktgespräch. GFK trainiert daher Verantwortung für die eigene Sprache. Auch dieses Verhalten beobachten die Streitparteien. Die Mediatoren wirken als Vorbild und leben eine Alternative für den zukünftigen Umgang miteinander vor.



### 18. Emotionsregulierung, Resilienz und stabile Zonen

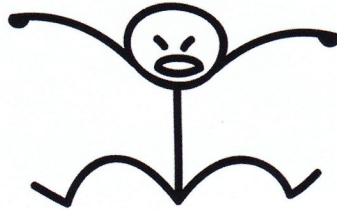
Konfliktklärung kostet Kraft. In der Mediationsausbildung schärfen wir das Bewusstsein für die eigenen Ressourcen durch Übungen zur Resilienz und zu den eigenen stabilen Zonen. Außerdem trainieren wir die Emotionsregulierung in Phasen der Eskalation und bei persönlicher Betroffenheit.



Eine Top-Übung für Mediatoren ist zum Beispiel das GFK-Ärger-Tanzparkett. Dabei lernen Mediatoren eigene starke Gefühle aufzulösen. Der „Trick“ beim Ärger-Tanzparkett funktioniert aber auch, wenn sich Streitparteien ärgern – ein doppelter Lerngewinn für den Mediator.

## 19. Der Unterschied zwischen Mitgefühl und Mitleid

Viele Menschen verwechseln Mitgefühl mit Mitleid. Man kann aber mitfühlend sein, ohne selber unter einer Situation zu leiden. Nur so kann man effektiv helfen. War wäre, wenn jeder Arzt unter der Krankheit seiner Patienten mitleiden würde? Bei 50 Patienten am Tag käme das einem baldigen Todesurteil gleich. GFK trainiert Anteilnahme ohne Gefühlsansteckung. Ein klares Bewusstsein für das eigene (autonome) Psycho-System erlaubt die Simulation der Gefühle anderer, ohne sich mit dessen Gefühlen zu identifizieren.



## 20. Ressourcen wertschätzen

Als beste Lösungen gelten diejenigen, die die Streitparteien selbst entdecken. Im Konflikt scheint das zunächst undenkbar, weil sich die Streitparteien misstrauen und jede Initiative der anderen Seite abwerten. Bei genauem Hinhören tauchen aber immer wieder Gemeinsamkeiten und Hinweise auf erfolgreiche Formen der Kooperation auf.

Merkwürdigerweise zitierten sich Anne und Esther mehrfach

völlig falsch. Anne behauptet plötzlich, dass Esther sie als „böse“ bezeichnet hätte. Weder Esther, noch ich oder die Zuschauer hatten das gehört. Anne war verblüfft, dass sie sich so verhält hatte. Noch verblüffter war sie, als ich dem einige sehr wertschätzende Aussagen von Esther gegenüberstellte. Sie beobachtete, ob Esther dabei „ehrlich“ aussah. Dann wurde sie nachdenklich. Sie empfand plötzlich Dankbarkeit anstatt Angst.

Zum Job des Mediators gehört also nicht nur der Umgang mit Krisensymptomen, sondern auch das Beobachten und Benennen von Gemeinsamkeiten und Erfolgen. Wer Erfolgserlebnisse verankert, stärkt dabei den Glauben an die Selbstwirksamkeit und das Wiederentdecken verschütteter Ressourcen.



In der Mediationsausbildung trainieren wir das Wertschätzen von Ressourcen durch die GFK-Übung „Celebration of Life“. Bei dieser Übung wird die tiefere Bedeutung persönlicher Erfolgserlebnisse angeschaut. Indem sich die Mediatoren ihre angenehmen Gefühle und erfüllten Bedürfnisse bewusstmachen, entwickeln sie eine intensivere Form von Wertschätzung für das Erlebte und einen optimistischen Blick nach vorne. Diesen Effekt können Sie später auf die Mediation übertragen. .

In der letzten Folge werden unter anderem verschiedene Settings vorgestellt, die Mediatoren beherrschen sollten: Einzelgespräche, Einbeziehung Dritter, Co-Mediation, Shuttle-Mediation, Mehrparteien-Mediation etc.

## Einige Anbieter von Mediations-Ausbildungen auf Grundlage der GFK

2012 hat die Stiftung Warentest 145 Anbieter von Mediationsausbildungen unter die Lupe genommen. Auch wenn einige Infos aus dem Testbericht mittlerweile überholt sind, lohnt sich der Blick auf den Artikel, da u.a. auch die Fallstricke so einer Ausbildung aufgeführt sind. Infos gibt es auch beim Bundesverband Mediation [www.bmev.de](http://www.bmev.de) und beim Bundesverband Mediation in Wirtschaft und Arbeitswelt e.v. [www.bmwa-deutschland.de](http://www.bmwa-deutschland.de)

Armin Torbecke, CNVC-zertifizierter Trainer für Gewaltfreie Kommunikation [www.konflikttransformation.de](http://www.konflikttransformation.de)  
Ausbildungsbeginn: September 2017 in Hannover

Katharina Sander und Chritoph Hatlapa, CNVC-zertifizierte Trainer für Gewaltfreie Kommunikation (z.Zt. laufende Ausbildung; neue Termine in 2018 geplant.)  
[www.gewaltfrei-steyerberg.de](http://www.gewaltfrei-steyerberg.de)

Markus Fischer und Alexandra Boos,  
Start: 15.-18. Oktober 2017 in Utting am Ammersee  
[NVC-trainer-akademie.com](http://NVC-trainer-akademie.com)

Andi Schmidbauer und Ingrid Holler, Ausbilder BM  
Trainer Fachverband GFK, Akademie Blickwinkel  
(Start: 28.4.18) [www.akademie-blickwinkel.de](http://www.akademie-blickwinkel.de)

Anja Kenzler, CNVC-zertifizierte Trainerin für  
Gewaltfreie Kommunikation; Ausbilderin BM;  
Ausbildungsstart Bremen: März 2018; Kassel Juni 2018  
[www.a-k-demie.de](http://www.a-k-demie.de)

Forum Demokratie Düsseldorf  
Wiltraud Terlinden u.a., CNVC-zertifizierte Trainerin  
für Gewaltfreie Kommunikation; Start 23.3.2018  
[www.forum-demokratie-duesseldorf.de](http://www.forum-demokratie-duesseldorf.de)

Akademie im Park, Wiesloch; „Mediation in Unternehmen  
und Organisationen“, Leitung: Al Weckert  
[www.akademie-im-park.de](http://www.akademie-im-park.de)

Deutscher Familienverband LV Sachsen-Anhalt e.V.  
Olaf Friedersdorf, Ausbilder Mediation BM u.a.  
ab 24,5,18 in 39291 Ziepel; [www.friedersdorf.net](http://www.friedersdorf.net)

Business Mediation Center, Ausbildung Wirtschaftsmediator; Monika Oboth, Jörg Schmidt, Peter Bender;  
neue Termine auf Anfrage. [www.bmc-germany.de](http://www.bmc-germany.de)