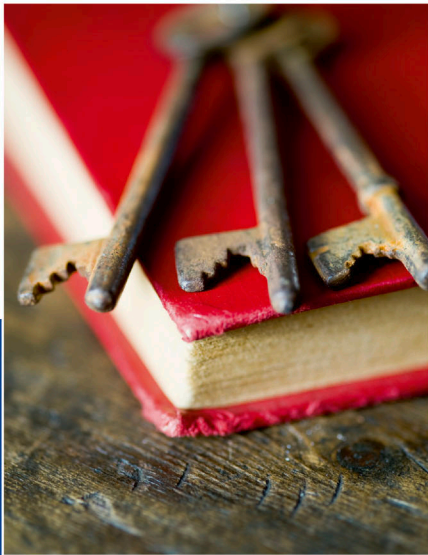


Brigitte Spangenberg, Ernst Spangenberg

Sprachbilder und Metaphern in der Mediation



Brigitte Spangenberg, Ernst Spangenberg

Sprachbilder und Metaphern in der Mediation



Wolfgang Metzner Verlag

© Wolfgang Metzner Verlag, Frankfurt am Main 2013
Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung außerhalb der Freigrenzen des Urheberrechts
ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar.
Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen,
Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung
in elektronischen Systemen.

Redaktion Jürgen Heim, Berlin
Gestaltungskonzept Farnschläder & Mahlstedt, Hamburg
Umschlagabbildung © Lee Avison/Trevillion Images
Druck und Einband Kösel, Altusried-Krugzell
Printed in Germany
ISBN 978-3-943951-07-3

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische
Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Inhalt

Vorwort 5

Einführung 7

1 Einleitung und Übersicht 9

1.1 Begriffe 9

1.2 Geschichte, Entwicklung, Inhalt 10

2 Mit der Sprache arbeiten 17

2.1 Die Bildhaftigkeit unserer Sprache 17

2.2 Die Arbeit mit metaphorischen Ausdrücken 22

2.3 Das geeignete Sprachbild finden 23

2.4 Sprachbilder als Medium 24

2.5 Die Sprachbilder der Medianden 25

3 Grundsätze in der Mediation 27

3.1 Die Haltung der Mediatoren 29

3.2 Freiwilligkeit 32

3.3 Neutralität und Allparteilichkeit 34

3.4 Vertraulichkeit 40

3.5 Eigenverantwortung 42

3.6 Gerechtigkeit 44

4 Das Verfahren der Mediation 49

4.1 Phasenmodell und Musterfall 49

4.2 Mediationsfähigkeit und Gesprächsregeln 52

4.3 Mediationsphasen 56

4.3.1 Phase 1: Das Ziel in der Auftragsklärung 56

4.3.2 Phase 2: Themensuche 57

- 4.3.3 Phase 3: Positionen, Bedürfnisse, Interessen 59
- 4.3.4 Phase 4: Optionensammlung 63
- 4.3.5 Phase 5: Verhandeln, Aushandeln 67
- 4.4 Die Beendigung einer Mediation 72

5 Metaphern als Werkstoff 75

- 5.1 Konfliktmetaphern 78
- 5.2 Lösungsmetaphern 81
- 5.3 Ressourcen der Medianden 84
- 5.4 Schlüsselbilder 86
- 5.5 Die Sinne des Menschen 88

6 Anwendungspraxis – Techniken 93

- 6.1 Das Metapherngerüst 93
- 6.2 Hypothesen bilden 97
- 6.3 Rapport 98
- 6.4 Überzeugungen 101
- 6.5 Die Zeitvorstellung der Medianden 107
- 6.6 Denken in großen und kleinen Einheiten 110
- 6.7 Entscheidungsstrategien 114
- 6.8 Einigungswille 117
- 6.9 Sprachbilder verankern 119
- 6.10 Bildhafte Ausdrücke der Medianden 121
- 6.11 Emotionen in Konflikten 124
- 6.12 Eskalationen 127
- 6.13 Aggressionen und Ängste 130
- 6.14 Blockaden 132
- 6.15 Überraschende Entscheidungen 133
- 6.16 Kinder in der Mediation 136

Anhänge 141

- Anhang 1 Ergebnis des Musterfalls 141
- Anhang 2 Schlüsselmetaphern 147
- Anhang 3 Sammlung von Metaphern 152

Literaturverzeichnis 158

Index 159

Vorwort

Die Sprache ist das Handwerkszeug des Mediators. Und die Metapher wird traditionell als wichtigste der rhetorischen Sprachfiguren betrachtet. Mag also der Titel dieses Buches, »Sprachbilder und Metaphern in der Mediation«, zunächst erstaunen, so wird bei näherer Betrachtung deutlich, wie naheliegend es ist, die Bedeutung und den Nutzen der Metapher im Rahmen der Mediation zu untersuchen und zu beschreiben.

So, wie dieses Buch dazu beitragen wird, den Wert der Metapher für die Mediation ins Bewusstsein der Mediatoren zu bringen, wird das im letzten Jahr verabschiedete Mediationsgesetz dazu beitragen, alternativen Methoden der Streitbeilegung in unserer Gesellschaft einen neuen Stellenwert einzuräumen. Anstatt Rechtsstreitigkeiten bloß zu entscheiden, bietet die Mediation die Chance, die dahinter liegenden Konflikte wirklich und dauerhaft zu lösen. Dass sie einen gesetzlichen Rahmen erhalten hat, ist ein ganz wichtiger Schritt hin zu einer modernen Rechtskultur der Streitbeilegung, die nicht zwingend auf autoritative Streitentscheidung durch den Staat setzt, sondern mündigen Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit gibt, Konflikte eigenverantwortlich und selbstbestimmt untereinander zu klären.

Der vorliegende Band zeigt, wie kreativ Mediation gestaltet werden kann. Ich wünsche seinen Lesern wertvolle Erkenntnisse und gute Unterhaltung!



Sabine Leutheusser-Schnarrenberger, MdB
Bundesministerin der Justiz

Einführung

Man lernt nie aus

Ziel unseres Buches ist es, bei unseren Lesern die Wahrnehmung für die gesprochene Sprache zu schärfen und einen wachsamem und zugleich kreativen Umgang mit Sprachbildern zu fördern. Wir wollen unseren Lesern den Gehalt metaphorischer Ausdrucksweisen, die in ihnen verborgene Lebensklugheit, ihre Weisheit, ihren kommunikativen Gehalt, ihre Komik und ihre Dynamik vermitteln.

Die Metaphern eines Menschen geben einen Einblick in seine innere Welt, im Falle eines Konflikts in Ursachen, Rechtfertigungen und mögliche Lösungen. Schwierige Kommunikationssituationen, das hat uns unsere jahrelange Praxis gezeigt, lassen sich häufig mit einer guten und richtigen Verwendung sprachlicher Mittel entspannen.

Metaphern sind für den Ungeübten wie eine Fremdsprache, die er erlernen will. Mit Hilfe von Sprachbildern gelangen wir von einem Bedeutungszusammenhang in den anderen.

Im Konflikt haben die Partner es verlernt, einander zu verstehen oder sie wollen einander aus bestimmten Gründen nicht mehr verstehen. Wenn sie ihren Konflikt lösen wollen, müssen sie wieder lernen, mit einander zu kommunizieren, so dass der Empfänger wieder oder erstmals versteht, was der Absender sagen will.

Das Zusammenspiel von Mediation und Sprachbildern

Unser entscheidendes Interesse an der Sprache liegt in ihrer bildhaften Sinnlichkeit. Wir richten unsere Aufmerksamkeit auf die Bedeutungsräume, die sich in der Sprache verbergen, die sich aber zugleich auch mit der Sprache verbergen lassen. Der Metapher, als rhetorischer Figur, die in der Sprache nicht in der wörtlichen, sondern in ihrer übertragenen Bedeutung angewandt wird, gilt unser Schlüsselverständnis. Wir wollen versuchen, die Geheimnisse der Sprache zu erschließen und unsere Leser für ein genaues Hören und Zuhören zu sensibilisieren. Denn nur der gute Zuhörer wird auch gehört, wenn er spricht.

Leserkreis

Dieses Buch will angehenden Mediatoren von Anfang an die Bedeutung der Sprache in der Mediation vermitteln und ihnen die Tür zu einem kreativen, phantasievollen Umgang mit ihr öffnen. Angelehnt an das Mediationsverfahren werden die Grundelemente und Grundbegriffe erläutert. Kleine Übungsfragen und Merksätze fördern das Verständnis.

Erfahrenen Mediatoren bieten wir Feinheiten der Mediationstechnik und strategische Details an.

Unser Denkansatz will die Zusammenarbeit überall dort erleichtern, wo Interessensgegensätze zu überwinden sind: bei Richtern, Rechtsanwälten, Geschäfts- und Verhandlungspartnern. Und da die Sprache zugleich ein Werkzeug für viele Menschen ist, die sie unmittelbar in ihrem Beruf einsetzen, kann eine Schule des Hörens und Verstehens von Sprachbildern eine enorme Hilfestellung in vielen professionellen Situationen bedeuten.

Inhalt und Stil

Unser Buch ist praxisorientiert. Deshalb ist es reich an Beispielen. Nach einer Einführung in das Verfahren der Mediation stellen wir einen Musterfall vor, der uns begleiten wird. Eine aus unserer Erfahrung stammende Sammlung metaphorisch angewandter sprachlicher Ausdrücke und deren Interpretation schließen sich dem an.

Auszeichnungen in diesem Buch

Zur besseren Übersicht und Orientierung wurden alle Merksätze in diesem Buch gelb unterlegt, Dialoge durch einen gelben Randstreifen gekennzeichnet und Praxisbeispiele mit gelben Ecken ausgestattet. Ein blauer Randstreifen weist auf Beispiele für Sprachbilder, insbesondere Metaphern, hin.

Brigitte und Ernst Spangenberg
März 2013

6 Anwendungspraxis – Techniken

Einleitung

Im folgenden Kapitel werden die Anwendung von Sprachbildern, Metaphern und Metapherngeschichten in schwierigen Fallkonstellationen der Mediation dargestellt und häufig auftretende Fragestellungen behandelt.

6.1 Das Metapherngerüst

Wie viele Metaphern der Mensch verträgt – vom Schachspiel zum Schmiedewerk

Die Frage nach dem optimalen Maß an Metaphorik lässt sich nicht generell beantworten. Eine wesentliche Rolle spielen die Sprachsozialisation und die Grundeinstellung der Gesprächspartner zu ihren Metaphern. Des einen Sprache ist reich an metaphorischen Ausdrücken, ohne dass ihm als Sprechendem der metaphorische Gehalt seiner Rede bewusst sein muss. Des anderen Sprache deutet darauf hin, dass er die logische Eindeutigkeit bevorzugt. Er versteht eine offene bildhafte Sprache eher als unpräzises Ausdrucksmittel oder als ein Ausweichmanöver, um keine genaue Position beziehen zu müssen.

Unbedenklich sind häufig solche Metaphern, die in der Alltagssprache gang und gäbe geworden sind und nur beim näheren Hinsehen ihren metaphorischen Gehalt zu erkennen geben: Wenn wir *eine Spur verfolgen* oder gar auf einer *heißen Spur sind*, hört niemand mehr die Jagd und das Wild heraus, sondern den Kontext, um den es gerade geht: etwa das zielgerichtete Verfolgen einer Strategie nach dem Erlangen einer Arbeitsstelle, die man im Falle der *heißen Spur* so gut wie sicher glaubt.

Im Verlaufe einer Mediation entsteht häufig ein gemeinsames Vokabular von metaphorisch verwendeten Ausdrücken, die zu einem gemeinsamen Verständigungsgerüst werden können. Beim ersten Entwurf eines solchen Metapherngerüsts ist es wichtig, die Sprachenge-

bote beider Medianden einzubeziehen – gleichsam in der Absicht, den kleinsten gemeinsamen Nenner zu finden.

In der Mediation des Herrn Thiele hat sich das Vokabular aus der Erfahrungswelt von Bau und Architekturvorhaben durchgesetzt, weil auch die andere Partei, Herr Paul, mit dieser Metaphorik vertraut war. Es wurde *durchgeplant, durchkalkuliert, solide gegründet, hochgezogen und abgesichert*.

Keiner der Medianden störte sich an der Einseitigkeit, ja fast Aufdringlichkeit der Metaphorik – im Gegenteil: beide Medianden hatten das Gefühl, einander zu verstehen.

Schwieriger wird dagegen die Situation, wenn die Medianden Metaphern nachhängen, die nichts mit den bildhaften Ausdrücken des anderen zu tun haben. Hier kann schnell eine Überforderung mit dem Ergebnis eintreten, dass die Medianden aneinander vorbeireden.

Zwei Medianden, Mutter und Vater, suchen im Rahmen eines Briefwechsels nach einer Umgangsregelung des Vaters mit der Tochter.

Er: »Für unsere Tochter möchte ich versuchen, unsere Pattsituation mit einer Elternvereinbarung aufzulösen und daraus einen gemeinsamen Nenner zu schmieden.«

Sie: »Solange Du ein Stück Papier brauchst, um Vater zu sein, fasst Du Deine Rolle am falschen Ende an!«

Der Vater verwendet innerhalb eines Satzes drei Ausdrücke aus unterschiedlichen Kontexten. Zuerst ist vom *Schachspiel* die Rede, es steht für einen *Wettkampf der Eltern*, in dem es zu einer *Pattsituation* gekommen ist. Danach wechselt der Vater zum *Kopfrechnen*. Dabei scheinen ihm Vater und Mutter so verschieden wie zwei Brüche, die man erst auf einen *gemeinsamen Nenner* bringen muss. Schließlich strebt der Vater nach einer Elternschaft, die stabil ist wie ein *Schmiedewerk*. Ein solcher Satz kann durchaus mehr verwirren, als er erklärt.

Entsprechend überfordert zeigt sich die Mutter. Sie versucht nicht einmal auf den Vater einzugehen, sondern reagiert mit ihrer eigenen Metaphorik: Das *Schmiedewerk* des Vaters wird zum *Stück Papier*. Das *Schachspiel* mutiert zum *Theater* mit einer *Vaterrolle*. Schließlich gibt es, um die Trinität voll zu machen, noch etwas mit einem *richtigen*

und einem *falschen Ende*. Auch hier ist das Maß der Metaphernverträglichkeit überschritten. Beide Elternteile zeigten sich nach diesem Mailwechsel verärgert über die Unfähigkeit des anderen, sich klar auszudrücken. Entsprechend mühsam begann der Klärungsprozess in der nächsten Mediationssitzung.

Mit eigenen Metaphernangeboten jenseits der Schwelle der Allgemeinverträglichkeit sind wir behutsam. Es gibt bildhafte Ausdrücke, die regelmäßig positiv aufgenommen werden. Sie bewegen sich auf dem sprachlichen Bedeutungsfeld von Gleichheit, respektive Gleichwertigkeit und Gleichberechtigung. Wir sprechen davon, dass *auf Augenhöhe* miteinander verhandelt wird, vom *Ausbalancieren*, *ins Gleichgewicht bringen* und von der *Mitte*. Diese Ausdrücke tauchen im aktiven Wortschatz der Medianden wieder auf. Sie entsprechen einem Grundbedürfnis der Medianden, ein Gleichgewicht der Kräfte zu etablieren. Wir zeigen ihnen, dass wir dieses Bedürfnis ernst nehmen.

Als Mediatoren haben wir die Verpflichtung zur Allparteilichkeit, auch bei der Wahl unserer bildhaften Ausdrücke. Solange wir das beachten, findet unsere Sprache Eingang in die Denkschemata der Medianden.

Wir motivieren sie damit, *eine Hürde zu nehmen*. Wir warnen sie vor Übereilung und schlagen ihnen vor, *etwas reifen zu lassen* oder das Besprochene sich erst einmal *setzen zu lassen*, damit sich Wesentliches und Unwesentliches besser voneinander unterscheidet.

Wir weisen auf die Eigenverantwortung hin und darauf, dass die Medianden *den Schlüssel in der Hand haben*. Was besonders wichtig ist, wird *verankert*.

Sobald wir nur einen Medianden auffordern, *eine Hürde zu nehmen*, wird er sich fragen: »Warum nicht auch der andere? Ich habe schon so viele Hürden genommen, jetzt ist der andere dran!«

Zu unserem Musterfall (→ Kap. 4.1).

Als Herr Krause, für die Mutter, Frau Braun, überraschend, die gleichberechtigte Elternschaft für Lothar ausüben will, haben wir uns instinktiv auf die Seite des Vaters geschlagen.

Wir: »Ein Mensch hat zwei Augen, zwei Ohren ...«
Die Mutter fällt uns ins Wort: »Aber nur ein Herz.«

Bevor wir »zwei Elternteile« sagen können, durchschaut uns die Mutter und pariert mit einem Gegenbeispiel. Wir haben ihre Grenze überschritten und werden zurückgewiesen. Eine solche Erfahrung lehrt uns

mit der Verwendung von Sprache vorsichtig zu sein. Sie ist ein heikles Gebiet und hat selten auf alle Empfänger die gleiche Wirkung. Wir versuchten in unserem Musterfall umgehend, diesen Eindruck mit einer neutralen Metapher zu klären.

Wir: »Ein Mensch hat Wurzeln.«
Die Mutter nickt.

Metaphern, die so allgemein sind, dass man sich ihrer Metaphernatur kaum noch bewusst wird, können unbeschränkt verwendet werden. Unbedenklich sind Metaphern auch dann, wenn beide Medianden sie verwenden und ihnen keine ersichtlich unterschiedliche Bedeutung beimessen.

Es erleichtert die wechselseitige Verständigung, wenn im Rahmen einer Mediation in Begleitung der Mediatoren ein gemeinsames Metaphergerüst entwickelt wird.

Der Gebrauch von sprachlichen Bildern der Medianden und das Einbringen eigener bildhafter Ausdrücke erfordern Behutsamkeit, um den Eindruck von Parteilichkeit zu vermeiden.

Fragen und Aufgaben

1. Nehmen Sie den Ausdruck *Metaphergerüst* wortwörtlich und versuchen Sie, den Gehalt des Bildes zu beschreiben.
2. Was können Sie tun, wenn Medianden durch die Verwendung unterschiedlicher Metaphern aneinander vorbeireden?

Mögliche Antworten

- Zu 1. Beispiel: Ich befinde mich im Haus der Kommunikation, dessen tragende Teile aus Sprache bestehen und in deren Räumen bildhafte Ausdrücke lagern, die darauf warten, gebraucht zu werden.
- Zu 2. Fragen Sie jeden Medianden nach der Bedeutung der von ihm verwendeten Metapher. Finden Sie Gemeinsamkeiten.

6.2 Hypothesen bilden

Die Diagnose

Die Parteien einer Mediation sind in der Anfangsphase meist um einen guten Eindruck bemüht. Offensichtlich fällt hier mehr oder weniger bewusst die Vorstellung ins Gewicht, man könne den Mediator auf seine Seite ziehen. Kann jemand, der so friedfertig und sympathisch auftritt, Unrecht haben? Spätestens aber, wenn um Sachfragen gerungen wird, beginnt die auferlegte Selbstbeherrschung zu schwinden.

Ein Mediator sollte möglichst vorausschauend agieren, um beispielsweise einer sich anbahnenden Eskalation rechtzeitig entgegenzusteuern. Aus diesem Grunde bemüht er sich um zielführende Hypothesen im Kontext des jeweiligen Informationsstandes, also um die Vorannahmen möglicher Zusammenhänge und künftiger Entwicklungen, die in einem gewissen Maße wahrscheinlich sind. Wesentliche Informationen über die Spezifika des Falles, über die jeweilig beteiligten Persönlichkeiten und deren erwartbares Verhalten sind in den von ihnen gebrauchten bildhaften sprachlichen Ausdrücken zu erkennen.

Es gibt Fragen, die uns grundlegend interessieren, weil sie sehr häufig einem Schema folgen, in dem sich die Parteien wiederfinden:

- Ist einer der Medianden der *Gekränkte* und hat jetzt das Bedürfnis sich zu rächen?
- Inwieweit ist das *Gleichgewicht der Kräfte* gewahrt?

Mit diesen Fragen im Hinterkopf gehen wir in die folgende Mediation und überprüfen unsere Hypothesen.

Ein Klinikarzt heiratet eine Krankenschwester, hat mit ihr drei Kinder und wird Chefarzt. Zehn Jahre später ist die Ehe gescheitert. Das Paar möchte eine Trennungs- und Scheidungsvereinbarung treffen.

Wir fragen nach den Zielen.

Er: »Ich möchte einen klaren Schnitt machen.«

Sie: »Ich wünsche mir ein gerechtes Ergebnis.«

Wir fragen sie: »Angenommen, Sie sitzen auf einer *Wippe* und die *Wippe ist im Gleichgewicht*. Suchen Sie das?«

Sie: »Auf der Wippe würde er mich nach oben ziehen, wenn wir allein darauf säßen. Kommen die Kinder zu mir, sind wir die Schwereren, und wir können ihn da oben *verhungern* lassen.«

Wir bilden folgende Hypothesen und finden sie später bestätigt: Es fällt ihm schwer, sich von seiner Frau zu lösen. Das geht nur mit einem *klaren Schnitt*, also einer schmerzhaften Operation. Sie weiß um die Stärke ihrer Verhandlungsposition, die ihr die Kinder verleihen. Sie kann ihn *verhungern lassen*. Das birgt, wenn auch fröhlich vorgetragen, eine Drohung. Wir ahnten, dass ein harter Kampf bevorsteht und sollten darin Recht behalten.

Vorausschauende Mediatoren arbeiten mithilfe von Hypothesen, um rechtzeitig auf eine Entwicklung vorbereitet zu sein und entsprechend reagieren zu können. Die sprachlichen Äußerungen der Medianden können bildhafte Ausdrücke enthalten, deren sorgsame Interpretation eine Hypothesenbildung erleichtern kann.

Fragen und Aufgaben

1. Wozu dienen Hypothesen in der Mediation?
2. Nennen Sie eine für jede Art von Mediation zutreffende Hypothese.

Mögliche Antworten

- Zu 1. Hypothesen, die überprüft, bestätigt oder überworfen werden, sind wie ein roter Faden für den Mediator. Sie strukturieren den Mediationsprozess.
- Zu 2. Alle Beteiligten wollen ihr Gesicht wahren.

6.3 Rapport

Die Weichen stellen

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Mediatoren und Medianden erfordert *Rapport* (siehe Definition * am Kapitelende S. 101) – mit anderen Worten, die Chemie muss stimmen. Der Rapport zwischen Mediator und Medianden beginnt mit dem Bemühen des Mediators, die Medianden zu verstehen und zwar nicht nur den Inhalt ihrer Worte, sondern auch die Art, wie sie ihre Welt strukturieren, wie ihr Verstand arbeitet. Damit entwickelt sich aus dem Verstehen ein gegen-

seitiges Kennenlernen. Wir hören also auf die Sprache der Medianden, begeben uns in ihre Welt und geben zurück, was wir glauben verstanden zu haben. Wir prüfen, inwieweit sich unsere Medianden verstanden fühlen. Dieser wechselseitige Verständigungsprozess ist bis zum Ende jeder Mediation unverzichtbar. In der Regel wird er mit jeder Wiederholung knapper und erfolgreicher.

Beginnen wir mit einem Beispiel aus unserem Musterfall (→ Kap. 4.1). In einem der ersten Termine wirkt Herr Krause deprimiert.

■ Herr Krause: »Ich komme mir wie *ausgebootet* vor.«

Wir sehen vor unserem inneren Auge ein Boot mit Mutter und Sohn. Der Vater schwimmt hinterher. Jedes Mal, wenn er versucht ins Boot zu klettern, bekommt er mit dem Paddel eins übergezogen.

■ Wir: »Und Sie wollen wieder ins Boot?«
Herr Krause nickt.

Der erste Schritt ist getan. Die Vorgehensweise, den angebotenen bildhaften Ausdruck aufzugreifen, ist ebenso einfach wie effektiv.

Dem Verstandenhaben des Mediators entspricht auf Seiten des Medianden das Sich-verstanden-Fühlen. Es ist deshalb riskant, anstelle eines angebotenen bildhaften Ausdrucks einen eigenen zu setzen, wie das folgende Beispiel zeigt – diesmal einem Gespräch aus unserem Musterfall mit Frau Braun (→ Kap. 4.1) entnommen:

■ Frau Braun: »Ich bin gewohnt, die Dinge abzuarbeiten.«
Wir: »Dinge?«
Frau Braun: »Beispielsweise Akten. Ich sehe nur die oberste Akte. Und wenn ich die erledigt habe, greife ich zur nächsten Akte.«
Wir: »Von meiner Großmutter habe ich den Satz gelernt: *Man soll die Klöße nacheinander essen*. Ist das so ähnlich?«
Frau Braun: »In gewissem Sinne.«

Das Beispiel macht eines deutlich: Solange wir uns um das Verständnis der Aussage bemühen, ist ein Verständigungsfaden vorhanden. Sobald wir jedoch einen eigenen Vergleich verwenden, der unserem eigenen Verständnis vom sinnvollen Erledigen mehrerer anstehender Aufgaben besser entspricht, reißt der Faden. »In gewissem Sinne ... « ist eher ein Nein als ein Ja.

In der Mediation ist das *Rapportknüpfen* eine Doppelaufgabe. Während man sich dem einen Medianten zuwendet, muss man den anderen im Auge behalten.

Bei der wechselseitigen Vorstellung, also in einem sehr frühen Stadium einer Scheidungsmediation, äußert der Ehemann abschließend: »Früher habe ich geschraubt und jetzt lasse ich schrauben«. Dann schweigt er und erwartet unsere Reaktion.

Wir sehen bei den letzten Worten unseres Medianten einen breit-schultrigen Boss im weißen Kittel in einer Werkshalle stehen, wie er etwa fünfzig Mechanikern im Blaumann mit erhobener Stimme Anweisungen erteilt. Sollen wir nun anerkennen, wie weit er es gebracht hat? Wenn wir das tun, fühlt er sich verstanden. Aber daneben sitzt die Ehefrau, die möglicherweise nicht so von Selbstbewusstsein strotzt und verärgert reagieren könnte. Also kommt von uns kein Kommentar, vor allem kein voreiliges Lob. Deshalb wiederholen wir nur: »Und jetzt lassen Sie schrauben?«

Er nickt. Die Ehefrau atmet erleichtert auf.

Eine Arbeitsbeziehung wie die Mediation erfordert einen wechselseitigen Rapport. In jedem Termin sollte die Rapportaufnahme mit den Medianten den Einstieg bilden.

Alle Medianten brauchen das Gefühl, dass der Mediator ihnen zuhört und sie versteht. Erst dann können sie sich ihm anvertrauen. Die korrespondierende Aufgabe des Mediators ist es, in die Sprache und damit in die innere Welt der Medianten einzusteigen. Den sprachlichen Schlüssel hierzu bilden die Metaphern.

Fragen und Aufgaben

1. Beschreiben Sie, was das Wort Rapport bedeutet.
2. Welche Fähigkeiten benötigt ein Mediator, um einen guten Rapport herzustellen?

Mögliche Antworten

- Zu 1. Das wechselseitige Verstehen und sich Verstanden fühlen zweier Parteien, die miteinander kommunizieren wollen.
- Zu 2. Zuhören, ein Kurzzeitgedächtnis, die Kenntnis nonverbaler Botschaften.

*Definition Rapport

Rapport (frz. Verbindung, Beziehung) ist ein aus der Psychologie (Franz A. Mesmer 1734–1815, Sigmund Freud 1856–1939) übernommener Begriff, der in der angewandten Kommunikation zunehmend an Bedeutung gewinnt (Werner D. Fröhlich, *Wörterbuch Psychologie, München 2000*). Der Begriff beschreibt eine positive Beziehung in der Kommunikation, basierend auf Verständnis, Wertschätzung und Vertrauen.

Rapport bedeutet in der Mediation eine intensive, aufeinander bezogene Verbindung, eine empathische Kommunikation, einen »guten Kontakt« zwischen Mediator und Medianden. Erst wenn der Rapport hergestellt ist, wird eine Zusammenarbeit effektiv.

6.4 Überzeugungen

Hinderliche und hilfreiche Überzeugungen der Medianden

Jeder Mensch durchläuft im Laufe seines Lebens Erfahrungen, die ihn prägen und die oft seine Sprache bestimmen. Wer in einem Konflikt vermittelt, erhält wesentliche Informationen, wenn er ein Augenmerk auf die Überzeugungen der Medianden legt, die eine Konfliktlösung erleichtern oder erschweren. Oft treten Überzeugungen in Form bildhafter Ausdrücke auf.

An dieser Stelle ein Beispiel:

Herr Krause, der Vater aus unserem Musterfall (→ *Kap. 4.1*), beantwortet einen der wiederkehrenden Versagensvorwürfe der Mutter lapidar: »Ich bin ein *Stehaufmännchen*.«

Dies bedeutet im Klartext: Diese Kränkungen treffen mich zwar vorübergehend, können mir aber auf Dauer nichts anhaben. Die *Stehaufmännchenqualität* bewahrt Herrn Krause davor, zu verzagen und die Mediation abzubrechen.

Der Mediator sollte nicht nur auf hilfreiche Überzeugungen achten. Genauso wichtig ist es, hinderliche Überzeugungen der Medianden zu erkennen. Sind sie zu mächtig, könnte daran die Mediation scheitern. Hinderliche Überzeugungen sind jedoch nichts Unveränderliches. Mit zunehmender Lebenserfahrung reifen auch unsere Überzeugungen. Die Mediation kann ein Ort für das Reifen von Überzeugungen sein.

Dazu ein Beispiel aus einer Mediation, die eine elterliche Sorge für zwei eheliche Kinder betrifft.

Der Vater erklärt uns im abschließenden Termin: »Am Anfang bin ich mir vorgekommen wie ein *Arbeitgeber*. Der Ehegattenunterhalt war aus diesem Verständnis heraus der *Lohn* für die Betreuung meiner Kinder.

Dann kam ich mir wie jemand vor, der *im Helikopter Patrouille* über einem waldbrandgefährdeten Gebiet *fliegt*, um frühzeitig Brandherde aufzuspüren und notfalls zu löschen. Inzwischen habe ich das Bild *zweier Berge*. Den einen besteige ich, den anderen die Mutter. Das kostet Mühe, ist aber absolut ungefährlich«.

Aus einem Bild der Abhängigkeit ist ein Bild der Gleichstellung geworden, somit eine deutlich verbesserte Grundlage für eine elterliche Zusammenarbeit. Die unterschiedlichen Vorstellungen von Kindeswohl und Kindererziehung stehen nun konfliktfrei nebeneinander.

In diesem Fall haben sich zunächst hinderliche Überzeugungen ohne unser Zutun fortentwickelt. Das war sehr erfreulich. Nicht in jeder Mediation haben wir dieses Glück.

In einer Mediation, in der es um die Neuverteilung von Funktionen innerhalb einer Schulleitung geht, äußert der Schulleiter verzweifelt: »Ich bin der *Papierkorb* der Schule. Alle *müllen* mich zu. Wenn sich irgendwo ein Problem auftut, kommen sie alle zu mir ...«

Wir haben es hier mit einer hinderlichen Überzeugung zu tun, die in den Jahren der Schulleitertätigkeit gewachsen ist. Sie erschwert die Mediation, von der sich der Schulleiter eine überproportionale Entlastung erwartet. Da nicht anzunehmen ist, dass sich diese hinderliche Überzeugung auflöst, wenden wir die Technik des Reframings (Umrahmen) an: Wir tasten die Überzeugung als solche nicht an, sondern legen lediglich einen neuen Blickwinkel auf sie, betten sie also in einen anderen sprachlichen Kontext, aus dem heraus sich eine andere Wirkung entwickeln kann.

Überzeugungen, die sich in Form angebotener sprachlicher Bilder zeigen, eignen sich gut für diese Technik. Es ist ein Leichtes, ein Bild aus zunächst einer, dann aus einer anderen und anschließend aus einer weiteren Perspektive zu betrachten.

Das folgende Gespräch entwickelt sich, indem wir mehrere Reframingangebote machen:

Wir: »Sie fühlen sich wie der Papierkorb der Schule, alle müllen Sie zu?«
Mediand: »Das ist mein Gefühl.«

Wir verändern nun die Perspektive:

Wir: »Das Gute an einem Papierkorb ist, man kann ihn leeren.«
Mediand: »Sie meinen, ich soll meinen Ärger in regelmäßigen Abständen abladen?«
Wir: »Oder Sie sorgen für weitere Papierkörbe.«
Mediand: »Ich verstehe. Ich soll delegieren?«
Wir: »Den Müll zu trennen ist eine gute Idee.«
Mediand: »Im Klartext bedeutet das: Ich könnte rationalisieren?«
Wir: »Sie haben sicher noch andere Aufgaben, als den Mülleimer für alle zu spielen?«
Mediand: »Die Mülleimerrolle ist eigentlich nur eine Nebenaufgabe, wenn auch eine nervige.«
Wir: »Wenn die Schule flächendeckend mit Mülleimern ausgestattet wird, was ist da schon der einzelne Mülleimer?«
Schulleiter: »Ja, ja, ich bin gerne der Hauptmülleimer.«
Wir: »Welches unserer Angebote, die Mülleimerrolle neu zu bedenken, sagt Ihnen am besten zu?«
Mediand: »Ich bin gerne Mülleimer, also werde ich die Sache mit Humor nehmen und es als Vertrauensbeweis ansehen, wenn jemand mit seinem Müll zu mir kommt.«

Am Anfang stand die hinderliche Überzeugung, »Schulleiter zu sein ist eine Drecksarbeit«; am Ende folgte die Einsicht »Schulleiter sein bereitet Vergnügen«. Wir haben mit unseren Angeboten zum Umdenken eingeladen. Der Mediand hat jedes Angebot bedacht und am Ende das ihm Genehmste ausgewählt. Er konnte sich auf unser Reframing einlassen, weil wir seine Eigenverantwortung respektierten, also ihm nur Angebote für ein Reframing machten. Das eigentliche Reframing, die Umsetzung, hat der Mediand selber vorgenommen. Er war es, der seiner Schulleiterfunktion eine neue Bedeutung gab.

Wie schwierig es wird, einen Medianden auf andere Weise von seiner hinderlichen Überzeugung abzubringen, wollen wir anhand eines Beispiels aus unserem Musterfall (→ *Kap. 4.1*) zeigen:

Frau Braun äußert: »Würden Sie an meiner Stelle auf ein Rennpferd setzen, das noch keinen Preis gewonnen hat?«

Anhang 3 Sammlung von Metaphern

Im nachfolgenden Kapitel werden – alphabetisch nach Stichworten sortiert – einige Metaphern dargestellt, die für den jeweiligen Berufskontext oder im privaten Umfeld hilfreich sein können. Sie eignen sich beispielhaft als Basis für eine individuelle Sammlung.

1. Emotionen

Emotionen können mit zahlreichen Metaphern beschrieben werden. Man kann:

- *die Alarmglocken schrillen hören,*
- *aus dem Häuschen oder auf 100 sein, oder*
- *vor Wut schäumen.*
- *Es brennt einem die Sicherung durch,*
- *man ist in einer ausweglosen Lage, einem Tief oder*
- *hat keine Zukunft, weil alles weggebrochen ist.*

2. Konflikte

Für Metaphern in Konfliktsituationen mit beidseitigen Schuldanteilen ist das »Wir« kennzeichnend:

- *Wir sind in eine Sackgasse geraten.*
- *Wir haben unsere Beziehung auf die leichte Schulter genommen.*
- *Wir haben uns vergaloppiert.*
- *Wir haben die Wahrheit nicht sehen wollen.*
- *Unsere Ehe war ein Kartenhaus.*
- *Wir sind einer Fata Morgana gefolgt.*
- *Wir sind die 13. Fee nicht losgeworden.*

Einseitig beschuldigende Konfliktmetaphern beginnen auch im Metaphernkontext meist mit »Du«:

- *Du hast mich ausgebootet.*
- *Du hast mir meine schönsten Jahre genommen.*
- *Du hast meine Blauäugigkeit ausgenutzt.*
- *Du hast mich nicht an dich heran gelassen.*
- *Du hast mich vor deinen Karren gespannt.*

Ein Konflikt kann *als Schicksalsschlag* erlebt werden. Dann wird er vorwiegend in *Naturmetaphern* gekleidet und beginnt mit dem Wort »Es«.

- *Es traf mich wie ein Blitz aus heiterem Himmel.*
- *Es hat sich ein Graben aufgetan.*
- *Es kam wie ein Gewitter auf hoher See.*