

Ausgabe Quartal II / 2024 | ISSN 2366-2336 | www.die-mediation.de
Deutschland 9,90 € | Luxemburg 9,90 € | Österreich 9,90 € | Schweiz 10,80 CHF

Die [REDACTED] **MEDIATION**

Fachmagazin für Konfliktlösung – Entscheidungsfindung – Kommunikation



Visionen

Aktiv die Zukunft gestalten

Die Vision einer ethischen KI
oder: Die neue Rolle der
Menschlichkeit!

Strategie braucht
Emotionen, damit
Visionen wahr werden

Multikulturell, divers und
integrativ – Gibt es für unsere
Schulen noch Hoffnung?

Unsichtbare Ungeheuer

Warum versteht man sich mit manchen Menschen auf Anhieb, während man bei anderen schnell auf Widerstände stößt? Mit letzteren scheint eine harmonische Kommunikation ausgeschlossen, aus unterschiedlichen Ansichten erwachsen schnell Konflikte. Die tief liegende Ursache hierfür sind in der Regel innere Konflikte und zwiespältige Emotionen. Sie verhindern ein gemeinsames Miteinander, im Alltag wie auch in der Mediation. Eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten ist auf dieser Grundlage sehr schwierig – aber möglich.

Johanna Jochum

Jeder Mensch verfügt über eine subjektive Wirklichkeit: Die persönliche Wahrnehmung und die eigene innere Welt entstehen im Kopf. Alle Gefühle und Eindrücke werden auf die jeweils eigene, ganz individuelle Weise wahrgenommen und erlebt – nach außen nicht sichtbar, sondern im Verborgenen. Genau das macht es für andere Personen und auch die Mediatorin oder Gesprächspartner so schwierig, wirklich zu wissen, was los ist, was die Person gerade beschäftigt und warum sie genau diese oder jene Verhaltensweisen zeigt.

Nur wenn die betroffene Person aussprechen und klar benennen kann, wie es ihr gerade geht, was sie umtreibt und was sie fühlt, können wir als Außenstehende ein gutes Bild von der Situation bekommen, Nachvollziehbarkeit schaffen und mögliches Verständnis herstellen. Doch gerade das ist besonders herausfordernd. Die eigenen Gefühle zu spüren ist das eine – bereits das fällt vielen Menschen schwer –, sie einzuordnen und auch noch zu benennen oder sogar (in angespannter Konfliktatmosphäre) zu kommunizieren ist eine ganz andere Sache.

Wenn der Zugang zur eigenen Gefühlswelt fehlt

Viele Menschen sind sich ihrer Gefühle nicht (immer) bewusst und einigen ist es kaum möglich, Gefühle zuzulassen. Die meisten, denen dies schwerfällt, haben es nicht gelernt zu fühlen, sich nicht darin geübt oder haben überhaupt keinen emotionalen Zugang zu sich selbst. Andere ängstigen sich vor den inneren „Gefühlsmonstern“ und trauen sich nicht, sich mit ihnen auseinanderzusetzen. Noch andere wiederum sind aufgrund von negativen Erfahrungen und Erlebnissen so stark geprägt, dass sie eine Art Mauer zwischen sich und ihren Gefühlen errichtet haben – als Schutzmechanismus vor erneuten Verletzungen und Enttäuschungen. Auch hier ist kein Zugang ohne Weiteres mehr möglich.

Derartige Konstellationen sind für alle zwischenmenschlichen Beziehungen – insbesondere unter Spannung – nicht förderlich und erschweren diese sehr. Wenn ich nicht fühlen kann, was ich fühle, wie soll ich dann verstehen, warum ich so handle und reagiere, wie ich es tue? Und wenn ich es nicht ver-

stehe, wie soll ich dann darüber sprechen? Wie soll ich dann noch Verständnis für eine andere Person, ihre Gefühle und ihr Verhalten aufbringen?

Unterstützung geben

Genau an dieser Stelle ist Unterstützung von außen notwendig. Wenn ich in einer Mediation, als Coach oder Gesprächsleiterin auf eine solche Person treffe, bin ich mit meiner gesamten Kompetenz gefragt – menschlich und fachlich. Über ein Vermitteln, Moderieren und „Übersetzen“ geht dies deutlich hinaus. Es bedeutet, die betreffende Person an die Hand zu nehmen und aktiv dabei zu unterstützen, tiefer in ihre Gefühlswelt und Situation einzutauchen und all diejenigen Gefühle zu erspüren, die sie in diesem Moment überwältigen. Dieser Schritt erfordert neben viel Feingefühl und Sensitivität des Mediators insbesondere Ruhe und Geduld. Die Betroffenen brauchen ausreichend Zeit und Raum, sich darauf einzulassen und den Blick nach innen zu richten.

Hierfür ist es notwendig, einen geeigneten Rahmen zu schaffen, in dem Vertrauen, Authentizität und Offenheit ohne Einschränkung möglich sind. Das kann bedeuten, dass ich mit dieser Person (und auch mit anderen Beteiligten, denn mediative Begleitung bedeutet immer, dass ich für alle gleichermaßen da bin) in Einzelgespräche gehe. Wenn ich also im Rahmen meiner Verantwortung als Mediatorin oder Coach aufgrund meiner Erfahrung und Kenntnis feststelle, dass es an einer Stelle mit mehreren Personen nicht weitergeht, ist es in vielen Fällen angebracht, das Setting zu lösen und ein neues zu schaffen. Die eigene Bandbreite an Emotionen intensiv zu betrachten und zu reflektieren gelingt am besten (und besonders zu Beginn eines Kommunikationsprozesses) im Einzelsetting.

Warum dieselbe Situation unterschiedlich wahrgenommen wird

Die Ausgangslagen der Beteiligten variieren häufig sehr stark. Ihr Vermögen, sich selbst zu spüren und der eigenen inneren Welt bewusst zu sein, aber auch die persönliche Reflexionsfä-

higkeit sind individuell verschieden. Während es Personen gibt, die sich bereits in frühem Alter (Ende Pubertät, junges Erwachsenenalter) sehr viel mit sich selbst, ihrer Wahrnehmung, ihren Erlebnissen und Gefühlen auseinandersetzen, verfügen andere über keinen dieser Zugänge zu sich selbst. Diejenigen, die sich über eine längere Zeit mit der eigenen Persönlichkeit auseinandersetzen, ausgiebig reflektieren und hinterfragen, verfügen demzufolge ab einem gewissen Punkt über eine sehr gute Kenntnis ihrer selbst, des eigenen Charakters und Verhaltens. Je besser sie sich kennenlernen, desto besser verstehen sie, warum sie so sind, wie sie sind.

Warum und wann welche Gefühle entstehen, wie diese sich bemerkbar machen oder auch in der eigenen Kommunikation deutlich werden. Hat hingegen eine solche Selbsterforschung nie stattgefunden bzw. handelt es sich um eine Person, die weder einen Zugang zu sich selbst hat, noch weiß, wie sie sich mit dem eigenen Charakter, den eigenen Emotionen und Verhaltensweisen auseinandersetzen kann, ist die Ausgangslage im Hinblick auf dieselbe Situation, Herausforderung oder den Konflikt eine ganz andere.

Die Grundlage gegenseitigen Verständnisses

Derart unterschiedliche Ausgangspunkte erschweren das zwischenmenschliche Zusammenspiel besonders dann, wenn es sich um eine sehr intensive und intime Beziehung handelt oder wenn Spannungen und Konflikte vorhanden sind. Je nachdem, ob sich jemand seiner selbst, seiner Gefühlswelt bewusst ist und einen Zugang zu ihr hat, nimmt er die gesamte Situation, die Beziehung, die Kommunikation, das Verhalten und alles, was dazu gehört, auf eine andere Weise wahr, als wenn er über diese Fähigkeit nicht verfügt. Außerdem kann er über diese Verbindung zu seinem Inneren sowie zu seinem daraus resultierenden Verhalten auch seine Mitmenschen viel besser verstehen bzw. andere Verhaltensweisen und Gefühle nachvollziehen und einordnen. Das ist ein sehr wichtiger Aspekt, wenn es um das gegenseitige Verständnis – insbesondere in angespannten Verhältnissen oder in Konflikten – geht.

Ein tiefes Verständnis der eigenen Person, Gefühle und Verhaltensweisen verschafft zudem auch Selbstsicherheit. Je sortierter ich innerlich bin, je klarer und fokussierter, desto sicherer und wohler fühle ich mich (auch wenn es mal ungemütlich



oder unsicher wird) und desto souveräner verhalte ich mich. In angespannten Situationen ist das von entscheidendem Vorteil, denn Menschen, die unsicher sind und sich unwohl fühlen, reagieren reflexartiger und emotionaler, sie fühlen sich schnell angegriffen und verletzt. Aus dieser Gefühlslage heraus Verständnis für den anderen aufzubringen ist nahezu unmöglich. Zu stark steht der instinktive Selbstschutz im Vordergrund. Die reflexartig eingenommene Abwehrhaltung verhindert eine Öffnung oder gar Kooperation.

Vorgehen des Mediators

Damit kommen wir zu der Frage, wie gehe ich als Mediatorin oder Gesprächsleiterin vor, wenn ich feststelle, dass eine Person über ein zwiespältiges Innenleben verfügt, nicht zu sich selbst durchzudringen weiß und somit die gesamte Gesprächsatmosphäre und den Gesprächsverlauf (negativ) beeinflusst?

In dieser Situation ist es wirklich wichtig, dieser Person die Hand zu reichen, und ihr Unterstützung dabei zu geben, ihre Empfindungen wahrzunehmen, einzuordnen und zu sortieren. Dieser Prozess kann selten in einer größeren Gruppe stattfinden. Im Einzelsetting stehen mir als Fachperson hingegen ganz andere Möglichkeiten zur Verfügung, mit dieser Person zusammenzuarbeiten. Hier kann ich einen sicheren Rahmen gewährleisten, in dem sie sich so wohl fühlt, dass sie mutig genug ist, sich zu öffnen. In den meisten Fällen bedeutet das, dass keine weiteren Personen dabei sind. Die Hemmschwelle wäre hier viel zu groß, da es für die Betroffenen sehr herausfordernd und ungewohnt ist, in diese ihnen (noch) unbekannte Emotionswelt hinabzutauchen und genau dahin zu schauen, wovor sie bislang immer die Augen verschlossen haben.

Um einen solchen Prozess(schritt) kompetent zu unterstützen und ganzheitlich zu integrieren, braucht es von meiner Seite neben viel Feingefühl, Gespür und Kompetenz eine strukturierte und individuell abgestimmte Vorgehensweise. Es geht darum, in kleinen Schritten und mit viel Empathie und Anerkennung gemeinsam mit der Person eine Art Verbindung zu ihr selbst und ihrer inneren Welt aufzubauen. Dazu ist es in vielen Fällen notwendig, das Vertrauen (in mich und in den Prozess) zu stärken, Sicherheiten zu schaffen und die Offenheit zu fördern. Entsprechende Methoden, Tools und Techniken können dabei unterstützend eingesetzt werden.



Weitergehend ist es wichtig, der Person die Bedeutung und Relevanz dieser Schritte zu erklären. Sie muss in Gänze nachvollziehen können, warum es sowohl für das eigene Wohlbefinden als auch für den Gesamtprozess bzw. die Mediation so wichtig ist, zuerst einmal Struktur und Klarheit in die eigene Gefühlswelt zu bringen. Dies ist die Basis, die *immer* zuerst geschaffen werden muss, um (Beziehungs-)Konflikte nachhaltig, langfristig und erfolgreich aus der Welt zu räumen und Lösungen zu finden, die für alle Beteiligten gleichermaßen passen.

Voraussetzungen aufseiten des Mediators

Halten wir an dieser Stelle fest: Innere Konflikte, Anspannungen und negative Emotionen hindern Menschen daran, unvoreingenommen und offen auf andere zu blicken und zuzuhören. Sie schränken die Wahrnehmungsweise ein, verengen die Perspektive und können auf das Gegenüber projiziert werden. Das alles beeinflusst nicht nur die jeweilige Beziehungsdynamik, sondern auch das gesamte Miteinander, die Kommunikation und den Prozess der Lösungsfindung.

Um diesem Verlauf entgegenzuwirken, ist es für mich als Mediatorin, Coach oder Gesprächsbegleiterin notwendig, solche potenziellen Risiken frühzeitig zu erkennen. Das bedeutet, mit besonderem Einfühlungsvermögen und Kompetenz die betreffende Person abzuholen und ihr dabei zu helfen, die eigene Position, Perspektive und alle damit verbundenen Emotionen zu verstehen – und im Anschluss daran eben auch genau die Auswirkungen auf einen möglichen konstruktiven Kommunikations- und Lösungsfindungsprozess zu erkennen. Ganz im Sinne der Eigenverantwortung, einem der wichtigsten und notwendigsten Parameter in Mediationen und Coachings.

Im Rahmen solcher Prozesse ist es wichtig, dass ich allen das gleiche Angebot offeriere. Wenn ich also mit einer Person in

das 1:1-Setting gehe, sollte ich dies mit allen Beteiligten gleichermaßen tun, es sei denn, sie verneinen dies ausdrücklich.

Zudem ist es wichtig, dass ich als Mediatorin/Coach über die entsprechenden Kompetenzen und Tools verfüge und mein Mediand/Coachee tiefes Vertrauen in mich hat bzw. ich dieses schaffe. Neben den oben genannten äußeren Rahmenbedingungen sind auch die inneren Rahmenbedingungen entsprechend zu gestalten, das heißt meine eigenen als beratende und begleitende Person. Das umfasst die innere Klarheit bezogen auf meine Rolle und meine Person, meine persönliche Verfasstheit und Offenheit (auch ich muss natürlich meine eigenen Emotionen und Befindlichkeiten sortiert und „im Griff“ haben) sowie meine Ausgangslage, wenn ich in diese Gespräche gehe. Darin besteht eine große Herausforderung, weshalb dieser Aspekt mitunter wenig Beachtung findet.

Auch wenn einige Mediatoren und Coaches dies mit Leichtigkeit abtun, ganz nach dem Motto: „Natürlich bin ich professionell und kann ganz klar eine Grenze ziehen.“ Aber können Sie das wirklich? Besonders in emotionalen Ausnahmesituationen oder wenn Sie eine Stunde vorher erfahren haben, dass in Ihrem nächsten Umfeld gerade ein dramatisches Ereignis geschehen ist oder Sie nach einem privaten Gespräch gerade zutiefst verletzt sind? Denken Sie gern einmal darüber nach.

Johanna Jochum

Zertifizierte Paar- und Familienmediatorin, Trainerin und Co-Ausbilderin im Bereich Mediation, Kommunikative Kompetenz und Führung, Dozentin an der VHS Köln und Vinyasa-Yogalehrerin. Sie begleitet Familien, Paare und auch Einzelpersonen oder Teams ganzheitlich durch Konflikte, Krisen, Trennungen sowie persönliche oder berufliche Herausforderungen.

Weitere Informationen: www.johanna-jochum.de

