

Forum 4 A

Konfliktmanagement-Kongress 2017 vom 09. September 2017

Ergebnisprotokolls des Forums 4 A - „Auf einen Blick macht es Klick“ -
Praktische Interventionen mit Piktogrammen in der Mediation

Referentin: Sabine Krause (<https://krausemediation.de/index.php>)

Moderatorin: Susanne Kirchhoff

Einleitung:

Frau Kirchhoff stellt die Referentin Frau Krause als ausgebildete Dipl.-Ökonomin, tätig im Feld der Mediation sowie als Trainerin und Coachin vor und verwies auf die praktischen Erfahrungen, die die Referentin bereits mit den von ihnen entworfenen Piktogrammen im Rahmen durchgeführter Mediationen erhalten hat.

Nach einer kurzen Eigenvorstellung erläuterte Frau Krause den geplanten Ablauf, auch im Hinblick auf das diesem Protokoll beigefügten Handouts zum Workshop. (siehe Anhang)

Frau Krause machte deutlich, dass die Arbeit mit den Piktogrammen von ihr als eine Erweiterung der anzuwendenden Techniken im Mediationsverfahren entwickelt worden seien.

Ausgehend von der grundlegenden Kenntnis, dass auch Konflikte jeweils zwei Seiten haben, seien die Piktogramme von ihr jeweils in eine blaue und eine grüne Hälfte unterteilt.

Zunächst habe sie die Piktogramme in den Mediationssitzungen für den Einzelfall an der Flipchart entworfen und so den Parteien zugänglich gemacht, später allerdings zusammen mit einer Grafikerin die verstetigte Form als Buch entworfen.

Sie erläuterte die Ziele des Workshops, nämlich im Umgang mit den Piktogrammen einer Handlungsanweisung und evtl. von ihr entworfene Moderationsidee zu präsentieren.

Dabei machte sie von Anfang an deutlich, dass es grundsätzlich viele Wege zur Intervention gebe, die Verwendung von Bildern nur eine davon sei und auch der Einsatz der Piktogramme der persönlichen Gestaltung nach den Neigungen der Mediatoren bzw. des Mediators folgen müsse.

Die Vorstellung der Piktogramme begann mit der Erörterung, dass diese grundsätzlich zumal in Buchform sich für die gängigen kategorisierten Lerntypen von ihrer Zugänglichkeit her anbieten. Egal ob visuelle, auditive kinästhetische oder mischtypische Lerntypen werden bei der Arbeit mit den Piktogrammen in Buchform angesprochen.

Die Piktogramme erlauben auch die Einhaltung der gängigen Mediationsprinzipien.

Die Prinzipien

- der Selbstverantwortung, also die Frage des ob und wie des Einsatzes,
- der Freiwilligkeit, also der Frage ob ausgestiegen wird aus der Nutzung,
- der Vertraulichkeit, also der Vereinbarung des Verbleibens der - auch aus der Sicht der Piktogramme - erhalten Informationen im geschützten Raum,
- der Informiertheit, nämlich der Offensichtlichkeit der eingeführten und erlangten Information für alle Parteien,
- der Allparteilichkeit im Sinne von keinen richtigen oder falschen Einordnungen sowie der Ergebnisoffenheit im Sinne der freien Interpretierbarkeit durch die Parteien

stehen in Einklang mit der Anwendung.

Die Unterteilung der Piktogramme in eine blaue Eskalations- und eine grüne Deeskalationsseite ist von der grundsätzlichen Anlage her so gewollt, allerdings ist es auch der freien Interpretation der Parteien überlassen, inwieweit positive Konnotationen auch mit der blauen Seite verknüpft werden.

Der Effekt des Piktogrammeinsatzes ist dabei im Rahmen einer überraschenden Intervention zu erzielen, indem die Parteien mit einer Situation, in der sie nicht damit rechnen, mit den Piktogrammen und seiner Auslegung konfrontiert werden.

Nicht empfohlen wird von Frau Krause ein Abarbeiten verschiedener Piktogramme in verschiedenen Stufen, da sich der Überraschungseffekt, die Parteien zunächst zu einer konstruktiven Mitarbeit verleitet, dann zu stark abnutzen würde.

Die Betrachtung des Bildes und die Interpretation seines Inhaltes bewirkt an Stellen, in denen der Mediationsprozess ins Stocken geraten ist, in jedem Fall einen Wechsel in der Fokussierung der Parteien, weg von dem sie vielleicht blockierenden Gedanken an den Konflikt bzw. Streit hin zu einem neutraleren Thema, dem sie sich weniger emotionsgeladen und dementsprechend offener zuwenden können.

Begleitende Fragetechniken könnten beispielsweise bei der Karte zum Konflikt (Seite 62 des Buches, Seite 1 des Handouts) mit der offenen und der geschlossenen Tür sein: „Was brauchen Sie, um die Tür zumindest einen Spalt weit zu öffnen?“
„Was wäre, wenn sich die Tür zumindest einen Spalt weit öffnen würde?“

Im Anschluss führte Frau Krause ein Praxistool zum konkreten Situationsthema einer Ehestreitigkeit durch.

In der Rolle eines der Streitenden sollten sich die Workshop-Teilnehmer mit der Piktogrammdarstellung zum Konfliktverhalten auseinandersetzen.

Die gesammelten Assoziationen aus dem Auditorium sind auf der folgenden Flipchart dargestellt:

Praxistool

- Angriffs- u. Verletzung
- Schlagabtausch
- Aufschaukeln
- „hart und weich“
- miteinander statt nebeneinander
- du bist schuld \leftrightarrow wir sind schuld
- mit Kontakt \leftrightarrow ohne Kontakt
- grün = sympathisch
- Bezug nehmen (grün)
- Sackgasse \leftrightarrow Weg
- blau verletzend

Die Wirksamkeit des Einsatzes erläuterte Frau Krause anschließend plastisch an einem Beispiel aus einer von ihr durchgeführten Paarmediation:

Sie hatte dort Ehepartnern in festgefahrener Situation die Karte zum Konfliktverhalten vorgelegt, woraufhin die Ehefrau festgestellt habe, dass sich die Ehepartner wohl auf der blauen Seite in der Konfrontation befinden.

Der Ehemann habe dann die Formulierung gefunden, dass es wohl darauf hinausliefe, dass die Parteien sich wieder „abschießen würden“.

Dieses Bild habe konstruktiv gewandelt und aufgegriffen werden können in dem Sinne, dass das Aufsammeln der Bedürfnisse die mit dem „Abschießen“ einhergehen bzw. dadurch verhindert werden, mit den Parteien besprochen werden konnte.

Der direkte Nutzen für die Mediation und den Fortgang besteht dann in dem eintretenden Übertragungseffekt, wenn die Parteien ihren Eigenerkenntnisgewinn aus den Piktogrammen zunächst sammeln, und daraus dann Impulse ableiten, die ggf. auf die Konfliktsituation umgesetzt werden können.

Nutzbar gemacht für die Übertragung wird der bereits angesprochene Überraschungseffekt.

Hierbei wird der Mechanismus unterbrochen, dass durch einen bestimmten Reiz eine starke Emotion ausgelöst wird, die als Verhaltensmuster Kampf, Flucht oder Starre auslöst. Das Piktogramm wirkt insoweit wie ein Stoppzeichen, eine Kontrolle eigener Gedanken und des eigenen Bewusstseins wird möglich gemacht und die Steuerungsfähigkeit für die Medianden im Idealfall wiedererlangt.

Zur weiteren Erläuterung der Wiedererlangung der Kompetenz führt Frau Krause die Scham-/Wutspirale nach Prof. Luc Ciompi ein.

Nach diesem Bild ist es einer Lösungsfindung förderlich, wenn nicht Voraussetzung, dass ein vergleichsweise normales Niveau der Selbst- und Fremdwertung erreicht werden kann. Wird die eigene Person besonders herabgesetzt oder das Gegenüber

in seinem Handeln ausschließlich feindlich bzw. die Ursache des gegnerischen Handelns in Krankheit, Kriminalität oder Mangel an Intelligenz gesucht, ist die Handlungskompetenz der Partei auf der Suche nach der auch für sie selbst angemessenen Lösung deutlich eingeschränkt.

Die Arbeit mit Bildern hat zudem den positiven Nebeneffekt, dass grundsätzlich eine Stärkung jeder Partei erfolgen kann, da zu den Piktogrammen jedem eine Äußerung möglich ist.

Gerade Persönlichkeiten, denen sonst eine aktive Beteiligung und Formulierung von Bedürfnissen schwerfällt, können so im positiven Sinne im Rahmen der Mediation unterstützt werden.

In einer Gruppenphase kam anschließend die Zuordnung verschiedener Piktogramme zu den verschiedenen Phasen der Mediation, bei der Ergebnisse sich auf dem Flipchart in folgendem Foto wiederfinden:

Phasen der Mediation

Auftragsklärung

M.- Eröffnung

M.- Themen

M.- Erhellung

Lösungs-Optionen

Vereinbarung

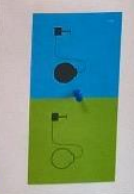
Von Situationsbeschreibung (Drama) zum Thema



Viel in den Blick nehmen (Taschenlampe)



BELEUCHTEN



Ich zeige, dass wir schon ein Stück Weges geschafft haben (von 'schützt zu leert über Bombe!')

VERSTEHEN



KREIEREN

100 30

Wahrnehmung (Trichter)

Viele Optionen sammeln

bei der Auswahl fokussieren
blau: Abgrenzung
grün: Kooperation



Entdeckung der Langsamkeit

Aus ihrer Anwendungspraxis in der Arbeit mit verschiedenen Piktogrammkarten gab Frau Krause dann auch einige erhellende Beispiele:

Zielführende Fragen im Zusammenhang mit der Arbeit mit der Karte Ärger und für den Bereich der Themensammlung.

Grundthese „Ohne Zündstoff keine Explosion“

Denkbare Fragen an die Medianten in dem Zusammenhang:

„Was bringt die Bombe zur Explosion?“

„Wann wird wie auf den Knopf gedrückt? Durch wen?“

„Hat die Gegenseite auch Auslöserknöpfe, die sie kennen?“

Die Karte der Bedürfnisse mit den Begriffsphasen Mein, Dein, Unser ordnet Frau Krause der Phase der Erhellung zu.

Hier liegt die Möglichkeit des Perspektivwechsels durch den Wechsel von der blauen auf die grüne Seite nahe. Man kann Medianten aufschreiben lassen, welche konkreten Wünsche, egal ob erfüllbar oder nicht, ihnen derzeit wichtig sind. Im Anschluss an die Sammlung ist die Feststellung möglich, wo Überschneidungen vorhanden sind.

Die Karte Einstellung zum Konflikt wird für die Phase der Eröffnung der Mediation vorgeschlagen.

Frau Krause erläuterte hierzu, dass das in den Köpfen der Beteiligten entstehende Drama so ein Stück weit geerdet werden könnte, und zwar dahingehend, dass der Mediator die Konkretisierung des tatsächlich Dramatischen überfördert und die Medianten so die Benennung ihrer Vernehmung tatsächlich zu benennenden Themen eröffnet wird.

Die Karte zur Kreativität ist gedacht für den Bereich der Lösungsoptionen. Lösungen ohne inneres Leuchten schaffen kein Licht. Die Parteien in diesem Bild die Bewertung von Lösungsoptionen nach Helligkeitsstufen vornehmen. Denkbare Fragen sind „Was lässt Sie leuchten?“, „Was lässt die andere Seite leuchten?“ oder „Was muss passieren, damit möglichst viele leuchten?“

Die Karte Tempo in Krisen ist gedacht für den Bereich der Auftragsklärung.

Das Erinnern an das Schrittempo soll der Verlangsamung dienen, bei der Erläuterung der Rollen der Beteiligten braucht es Mediators, das Einräumen der Möglichkeit von Nachfragen.

Bei Kritik oder zur Schau gestelltem Zeitdruck von Parteien oder an der Mediation beteiligten Rechtsanwälten bieten sich Fragen nach den positiven Gründen für eine Verlangsamung, also z. B. der Einführung von Zonen mit Tempo 30 an (Umweltschutz, Kinderschutz etc.).

Frau Krause erläuterte dann die Wirkweise der Piktogramme im Sinne einer Schaffung salutogenetische Orientierung durch Kohärenzgefühle. (<https://de.wikipedia.org/wiki/Salutogenese>).

Der Umgang mit dem Instrument muss für Medianten und Mediator grundsätzlich stimmig sein.

Dabei ergibt sich die Stimmigkeit als Kohärenzgefühl aus einem Dreieck mit den Werteschwerpunkten Verstehbarkeit, Sinnhaftigkeit und Machbarkeit.

Versteh- und Machbarkeit sind für Medianten grundsätzlich bei den einfachen Bildern keine große Hürde. Die Frage nach der Sinnhaftigkeit stellt sich wegen zur ausgenutzten Überraschungsmomentes zunächst nicht.

Der Mediator selbst muss sich allerdings mit dem angewandten Instrument ebenfalls wohlfühlen.

Frei nach dem Mediator Ed Watzke lässt sich ein Piktogramm einführen mit dem Satz „Wahrscheinlich hat dies Bild gar nichts mit Ihnen zu tun.“

Piktogramme können also zusammenfassend vorübergehend den Fokus vom Konflikt ablenken, Botschaften verdichten, das Mitdenken aktivieren, negative Gedankenstrudel stoppen, Selbst- und Fremdwertung unterstützen, insgesamt also in der Mediation unterstützend wirken.

Martin Strube

Richter am Amtsgericht - Güterichter