

▲ Hochschule Harz

Hochschule für angewandte Wissenschaften

# Sprache und kommunikativ- interaktive Praktiken in der Mediation

Prof. Dr. Birgit Apfelbaum

Professur für Kommunikations- und Sozialwissenschaften

15. Konfliktmanagement-Kongress, Hannover, 15.09.2018

Forum 4 B

▲ Hochschule Harz

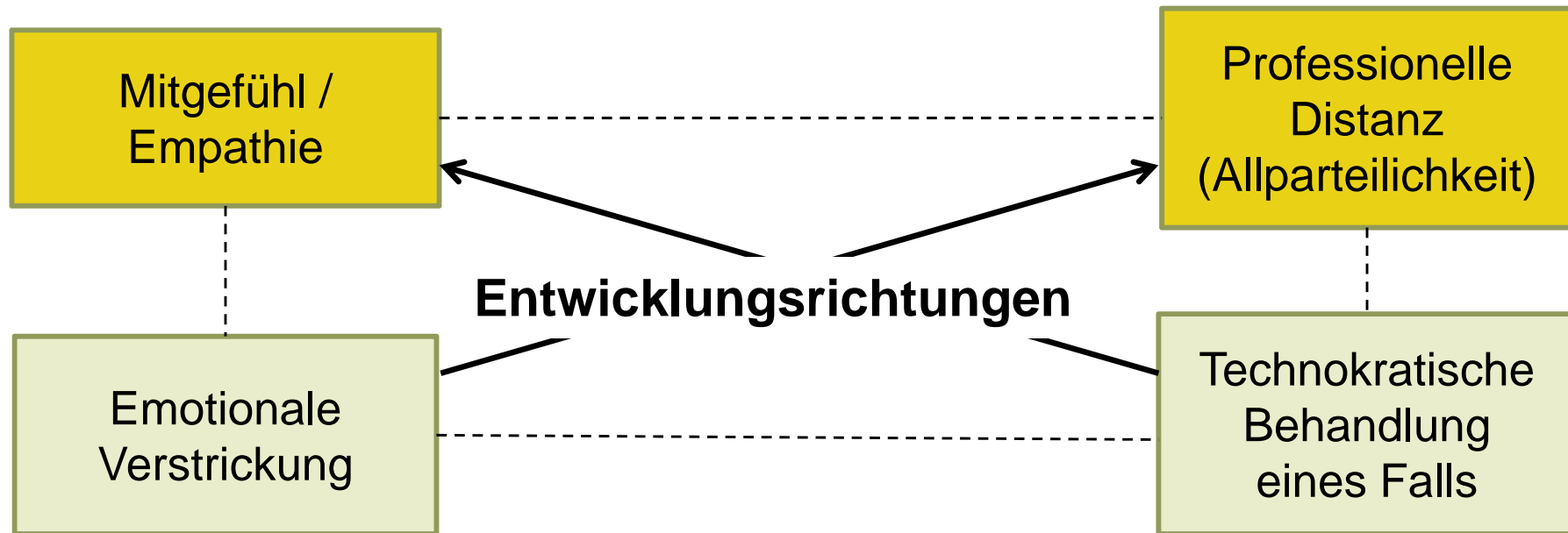
Hochschule für angewandte Wissenschaften

15. Konfliktmanagement-Kongress, Hannover, 15.09.2018

Prof. Dr. Birgit Apfelbaum

Fachbereich Verwaltungswissenschaften

# Zum Einstieg: Der Mediator in der Balance zwischen Empathie und Professionalität



- **Empathie und Allparteilichkeit anstreben**
- **(Mit-)Menschlichkeit und professionelle Distanz in Einklang bringen**

Quelle: Freitag / Richter (Hgg.) 2015, S. 27

**Frage: Wie kann die mediative Haltung sprachlich-kommunikativ in der Interaktion mit den Konfliktparteien umgesetzt werden?**

# Ausbildungsstandards „Sprache und Kommunikation“

## Status Quo (1)

- Module zu „Sprache und Kommunikation“ schon traditionell Bestandteil berufsbegleitender Aus- und Weiterbildungen
- Seit 01.09.2017: Zertifizierte-Mediatoren-Ausbildungsverordnung (ZMediatAusbV)
- Ausbildungslehrgang: etwa ein Drittel zum Thema „Kommunikative Grundlagen“
  - Mediation als kommunikatives Verfahren der Konfliktbeilegung (ca. 6 Std.)
  - Gesprächsführung und Kommunikationstechniken (18 Std.)
  - Verhandlungstechniken und –kompetenz (12 Std.)
  - Mediative Haltung und Rollenverständnis (12 Std.)
- Besonderheit bei Lizenzierung durch Bundesverband Mediation e.V.
  - „allparteiliche Haltung“ und „empathische Einfühlung“ als Schlüssel zur Konfliktbeilegung
  - Trainings auf Basis der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) nach Marshall B. Rosenberg

Sprachliches und kommunikatives Wissen werden als Schlüsselkompetenzen professioneller Mediationstätigkeit betrachtet.

# Ausbildungsstandards „Sprache und Kommunikation“

## Status Quo (2)

- Vermittlung der Ausbildungsinhalte nur teilweise auf wissenschaftlicher Grundlage
  - Zur Bedeutung sprachlich-kommunikativer Kompetenzen in verschiedenen Phasen der Mediation vgl. „Pionier“-Beitrag von Larissa Krainer (2005)
  - Sprache und kommunikativ-interaktive Praktiken in der Mediation bisher nur vereinzelt Gegenstand empirischer linguistischer Forschungsarbeiten (vgl. u.a. Mayer / Busch 2012 und Beiträge von Nenoff und Pick in Kriegel-Schmidt Hg. 2017)
- Aktuell: In Fachliteratur zur Mediation dominieren erfahrungsbasierte Empfehlungen, illustriert an Fallbeispielen (vgl. u.a. Freitag / Richter Hgg. 2015)

**Desiderat: Qualitätssicherung durch empirische Fundierung!**

# Agenda

- 1 Einleitung: Ausbildungsstandards „Kommunikation“ in der Mediation
- 2 Sprache und Kommunikation als Werkzeug der mediativen Haltung
  - Kommunikativ-interaktive Praktiken aus gesprächslinguistischer Sicht
  - ‚Empathie‘ und ‚Haltung‘ im Gespräch
- 3 Themenklärung und Konflikterhellung
  - Geschichten anhören und Konfliktthemen benennen
  - Empathische Dialogführung: Gesprächstechniken
  - Herausforderungen für die mediative Haltung
- 4 Besonderheiten in verschiedenen Praxisfeldern
  - Mediation in Organisationen / Trennungs- und Scheidungsmediation
  - Mediation in interkulturellen Settings
- 5 Fazit und Ausblick

# Sprache und Kommunikation als Werkzeug der mediativen Haltung (1)

## Kommunikative Praktiken aus gesprächslinguistischer Sicht

- Grundannahmen
  - Sprache und kommunikative Praktiken dienen der Verständigungssicherung zwischen Gesprächspartnern (typisch: *Reparaturen, Reformulierungen, interaktive Vervollständigungen*)
  - Kommunikative Praktiken im Alltag folgen einer sequentiellen Interaktionslogik und stellen soziale Ordnung her (Mikroebene sozialer Interaktion)
  - Über den Einsatz multimodaler Ressourcenbündel (verbal, nonverbal, visuell) geben sich Gesprächsteilnehmer wechselseitig Orientierungen
    - ... über dominante Aktivität / soziale Handlung,
    - ... über institutionelles Setting mit Rollenverteilung, Ablaufschema
    - ... über Beziehungsqualität u.ä.

Auch „Allparteilichkeit“, „Empathie“ und „Haltung“ können als sog. Teilnehmer-Kategorien empirisch beschrieben werden.

# Werkzeuge der mediativen Haltung (2)

Empathie im Gespräch (Quelle: Maxi Kupetz 2015, S. 128)



Frage: Welche kommunikativen Verfahren lassen sich in der Mediationspraxis identifizieren?

# Werkzeuge der mediativen Haltung (3)

## Zugänge der Angewandten Gesprächsforschung

(Quelle: Ina Pick 2017)



### Plädoyer für die Untersuchung von realer Mediationspraxis in Kombination mit Anwendungen in Aus- und Weiterbildung

- „Es könnte auch dem (...) Begriff der ‚Haltung‘ des Mediators analytisch auf die Spur gegangen werden. (...)“
- „Hier spielt ‚das Wie‘ (...) die entscheidende Rolle“ (S. 113)
- „So kann das tatsächliche sprachliche Handeln direkt untersucht werden“ (S. 113)
- „Es müssen Ergebnisse in ihrer Entstehung mit der Praxis diskutiert werden und Ausschnitte authentischer Gespräche und deren Analysen in die Aus- und Weiterbildung der Mediatoren einfließen“ (S. 116)

Frage: In welchen Phasen der Mediation werden solche Verfahren verstärkt eingesetzt?



# Agenda

- 1 Einleitung: Ausbildungsstandards „Kommunikation“ in der Mediation
- 2 Sprache und Kommunikation als Werkzeug der mediativen Haltung
  - Kommunikativ-interaktive Praktiken aus gesprächslinguistischer Sicht
  - ‚Empathie‘ und ‚Haltung‘ im Gespräch
- 3 Themenklärung und Konflikterhellung
  - Geschichten anhören und Konfliktthemen benennen
  - Empathische Dialogführung: Gesprächstechniken
  - Herausforderungen für die mediative Haltung
- 4 Besonderheiten in verschiedenen Praxisfeldern
  - Mediation in Organisationen / Trennungs- und Scheidungsmediation
  - Mediation in interkulturellen Settings
- 5 Fazit und Ausblick

# Themenklärung und Konflikterhellung (1)

## Geschichten anhören und Konfliktthemen benennen



- Ablauf: Die Konfliktparteien erzählen nacheinander ihre jeweilige Konfliktgeschichte
- Leitfragen: *Wer? Was genau? (Seit) wann?*
- Ziele
  - subjektive Sichtweisen auf den Konflikt erfassen
  - den Parteien Anerkennung für ihre Konfliktgeschichte geben
  - Konfliktpunkte und –situationen benennen
  - Konfliktthemen benennen, sammeln und in eine Bearbeitungsreihenfolge bringen

- Gesprächs- und Moderationstechniken des Mediators
  - Offene, konkretisierende (Nach-) Fragen (*„Habe ich Sie richtig verstanden, dass...“* ; Erfragen von Beispielsituationen) und aktives Zuhören
  - Zusammenfassendes Wiederholen (*„Ich möchte das Gehörte einmal zusammenfassen: ...“*)
  - Reformulierung subjektivierender und / oder (ab)wertender Aussagen / Äußerungen (*„Sie nehmen es so wahr, dass...“*. *„Von Ihrem Standpunkt aus...“*. *„Sie stört, dass Frau X aus Ihrer Sicht...“*)
  - Visualisieren der Konfliktthemen

Das Erzählen von Geschichten erleichtert den Zugang zu Emotionen.

# Themenklärung und Konflikterhellung (2)

## Empathische Dialogführung | Kommunikative und gesprächsorganisatorische Herausforderungen

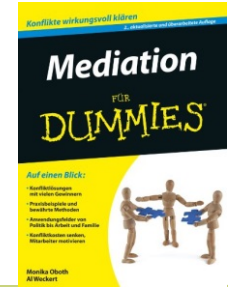


- Sichtweisen der Konfliktparteien durch **aktives Zuhören** gleichberechtigt behandeln, auch wenn sie nicht plausibel oder glaubwürdig erscheinen
- **Zurückhaltung** üben **bei Aufforderungen zu eigener Bewertung**, bspw. durch Anerkennung von Sachaussagen („Für Sie, Frau X, war belastend, dass Herr Y in der Situation nicht mit Ihnen gesprochen hat?“) oder durch **Metakommunikation** („Es würde meinem Rollenverständnis widersprechen, wenn ich auf diese Frage antworten würde.“)
- Behandlung von Konflikthintergründen auf die **Sachebene** zurückführen („Für Sie war diese Situation schwer auszuhalten. Sie fühlten sich sehr unwohl. Könnten Sie mir bitte nochmal schildern, wie sich Ihrer Wahrnehmung nach Frau X in diesem Moment verhalten hat?“)
- Lösungsvorschläge der Konfliktparteien zunächst nicht ausführlich bearbeiten, ggf. nur notieren
- **Anknüpfen an konkrete, emotional besetzte Konfliktepisoden** („Wenn Sie an diese Situation denken, als X... gemacht hat, wie ging es Ihnen da? / Was hat dies für Sie nach sich gezogen?“)
- Pendeln, Spiegeln und Perspektivwechsel als **spezielle Gesprächstechniken** einsetzen

Achtung: „Mitgefühl“ und „Mitleid“ sind im Alltag keine klar unterscheidbaren Kategorien (vgl. Kupitz 2015, S. 191).

# Themenklärung und Konflikterhellung (4)

## Herausforderungen für die mediative Haltung



<p><b>Die mediative Haltung immer wieder neu einnehmen, wahren und wiedergewinnen</b> (vgl. Freitag / Richter Hgg., 2015)</p>	<p><b>Umgang mit starken Gefühlen und Emotionen</b> (vgl. Weckert / Oboth 2014)</p>
<p>Die Sitzhaltung erfordert ständiges „Balancieren“ und kontinuierliches „Nachjustieren“</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Klagen und Vorwürfe in (unerfüllte) Bedürfnisse und Interessen umformulieren („<i>Sie wünschen sich Transparenz? Einen offenen Austausch mit X?</i>“ oder „<i>Sie bräuchten Unterstützung bei...?</i>“)</li> <li>– Erfragen der Stimmungslage der Person („<i>Sind Sie unzufrieden mit dem Verlauf der Mediation?</i>“ u.ä.)</li> <li>– ...</li> </ul>
<p>Bei Irritationen kurze Pause einlegen und innerlich Fragen zur emotionalen Selbstklärung stellen (<i>Wie geht es mir gerade? Spüre ich möglicherweise eine Emotion / Irritation, die mindestens eine/r der Beteiligten auch spürt?</i> u.ä.)</p>	
<p>Die eigene Wahrnehmung der Irritationen benennen (z.B. „<i>Es ist schwierig für mich, auszuhalten, wie Sie jetzt gerade miteinander umgegangen sind. Wie ist das für Sie?</i>“)</p>	
<p>Zur Entlastung des Mediators ggf. über „kollegiale Hotline“ von eigener Irritation berichten</p>	

**Mittel- und langfristig: Mediationsaufträge regelmäßig nachbereiten und Rollenkonflikte systematisch reflektieren!**

# Agenda

- 1 Einleitung: Ausbildungsstandards „Kommunikation“ in der Mediation
- 2 Sprache und Kommunikation als Werkzeug der mediativen Haltung
  - Kommunikativ-interaktive Praktiken aus gesprächslinguistischer Sicht
  - ‚Empathie‘ und ‚Haltung‘ im Gespräch
- 3 Themenklärung und Konflikterhellung
  - Geschichten anhören und Konfliktthemen benennen
  - Empathische Dialogführung: Gesprächstechniken
  - Herausforderungen für die mediative Haltung
- 4 Besonderheiten in verschiedenen Praxisfeldern
  - Mediation in Organisationen / Trennungs- und Scheidungsmediation
  - Mediation in interkulturellen Settings
- 5 Fazit und Ausblick

# Besonderheiten in verschiedenen Praxisfeldern

## Mediation in Organisationen / Trennungs- und Scheidungsmediation



- Rahmenbedingungen in **Organisationen**
  - Organisationen sind in der Regel **hierarchisch strukturierte Systeme**
  - Auftragsklärung in Organisationen erfolgt in der Regel mit der Führungsebene
  - Vorgespräche finden in einem hierarchischen Kontext statt (Führungsebene verfolgt eigene Interessen, Mitarbeiter haben Angst vor Sanktionen u.ä.)
  - Freiwilligkeit zur Teilnahme an der Mediation ist vielfach nur eingeschränkt gegeben
- Rahmenbedingungen bei **Trennungs- und Scheidungsmediation**
  - Typisch: hoch eskalierte Konflikte mit **hoher Emotionalität**
  - Herausforderung für die Mediator\*in: Den Konfliktparteien Anerkennung für ihre Gefühlslage geben und gleichzeitig die Klärung auf der Sachebene voranbringen

Auch spezifische Rahmenbedingungen werden kommunikativ hergestellt!

# Besonderheiten in verschiedenen Praxisfeldern

## Mediation in interkulturellen Settings



Konzepte von Mediation und Konflikt sind kulturell geprägt  
(vgl. Stefanie Pötsch-Ringeisen 2012)

	Deutschland	China
<b>Dimension</b>		
Rolle des Mediators	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Expliziter Bezug auf „Neutralität“ und unparteiliche Haltung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Kein expliziter Bezug auf Neutralität</b></li> <li>– Am Ende klare Positionierung / <b>Sanktionierung der Konfliktparteien</b></li> </ul>
Interventionsstrategien des Mediators	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sachbezogen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beziehungsorientiert</li> </ul>
Ausdruck von Emotionen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dispräferiert</li> <li>– Wenn, dann negative Emotionen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Eher positive Emotionen</li> </ul>
Eskalation / Deeskalation	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zum Teil Eskalation „normal“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keine Eskalation</li> <li>– Streben nach Harmonie</li> </ul>

# Agenda

- 1 Einleitung: Ausbildungsstandards „Kommunikation“ in der Mediation
- 2 Sprache und Kommunikation als Werkzeug der mediativen Haltung
  - Kommunikativ-interaktive Praktiken aus gesprächslinguistischer Sicht
  - ‚Empathie‘ und ‚Haltung‘ im Gespräch
- 3 Themenklärung und Konflikterhellung
  - Geschichten anhören und Konfliktthemen benennen
  - Empathische Dialogführung: Gesprächstechniken
  - Herausforderungen für die mediative Haltung
- 4 Besonderheiten in verschiedenen Praxisfeldern
  - Mediation in Organisationen / Trennungs- und Scheidungsmediation
  - Mediation in interkulturellen Settings
- 5 Fazit und Ausblick



# Fazit und Ausblick

- Mediative Grundhaltungen lassen sich über sprachlich-kommunikative Praktiken in der Interaktion mit Konfliktparteien „herstellen“, so belegen deskriptive Studien.
  - Mediative Grundhaltungen erweisen sich als kulturell geprägt: „Neutralität“ und „Allparteilichkeit“ bestimmen nicht grundsätzlich das professionelle Rollenprofil von Mediatorinnen
  - Für die Kommunikationspartner sind „Mitgefühl“ und „Mitleid“ im Alltag handlungsleitend, aber nicht automatisch unterscheidbare Kategorien
  - Sprachlich-kommunikative Umsetzung der Unterscheidung braucht spezielles Training
- Ausbildungslehrgänge und Fortbildungen können Aufzeichnungen von authentischen und simulierten Mediationseinsätzen nutzen (Intervision und Supervision)
  - Reflexion von Gesprächstechniken, Rollendefinition und Rollenkonflikten
  - Umgang mit Emotionen
  - Vertiefung von Techniken zur Wahrung und Wiedergewinnung der mediativen Grundhaltung

Empirische Fundierung bedeutet Erhöhung der Qualitätsstandards!

# Verwendete Literatur (1)

**Apfelbaum, Birgit** (2006): Der Umgang mit interkulturellen Konflikten in Gesprächen mit Dolmetschbedarf. Beispiele aus einer deutsch-französischen Industriekooperation. In: Busch, Dominic / Schröder, Hartmut (Hgg.): *Perspektiven interkultureller Mediation. Kommunikationswissenschaftliche Grundlagen triadischer Verständigung*. Frankfurt/M. u.a.: Lang, S. 447-463.

**Busch, Dominic / Mayer, Claude-Hélène** (Hgg.) (2012): *Mediation erforschen. Fragen – Forschungsmethoden – Ziele*. Wiesbaden: Springer VS.

**Freitag, Silke / Richter, Jens** (Hrsg.) (2015): *Mediation – das Praxisbuch: Denkmodelle, Methoden und Beispiele*. Weinheim / Basel: Beltz.

**Krainer, Larissa** (2005): Sprache und Mediation oder: „Beim Reden kommen die Leut' z'sam“. In: *Handbuch Mediation und Konfliktmanagement*. Wiesbaden: VS, S. 301–310.

**Kupetz, Maxi** (2015): *Empathie im Gespräch. Eine interaktionslinguistische Perspektive*. Tübingen: Stauffenburg Verlag. (= Stauffenburg Linguistik; 88)

## Verwendete Literatur (2)

**Nenoff, Hans** (2017): Wortwörtliche Paraphrasen im Mediationsprozess. Ein gesprächsanalytischer Beitrag. In: Kriegel-Schmidt, Katharina (Hg.): *Mediation als Wissenschaftszweig*. Wiesbaden: Springer, S. 377-390.

**Pick, Ina** (2017): Der Beitrag der (angewandten) Gesprächslinguistik zur Erforschung von Mediation. In: Kriegel-Schmidt, Katharina (Hg.): *Mediation als Wissenschaftszweig*. Wiesbaden: Springer, S. 109-119.

**Potsch-Ringeisen, Stefanie** (2012): *Die Rolle des Mediators in deutschen und chinesischen Konfliktgesprächen. Ein Vergleich der Interventionsstrategien*. Tübingen: Stauffenburg. (= Stauffenburg Linguistik; 69)

**Weckert, AI / Oboth, Monika** (2014): *Mediation für Dummies*. Weinheim: Wiley-VCH.

▲ Hochschule Harz

Hochschule für angewandte Wissenschaften

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Prof. Dr. Birgit Apfelbaum

Professur für Kommunikations- und Sozialwissenschaften

Domplatz 16

D-38820 Halberstadt

Tel. + 49 3943 659-435

bapfelbaum@hs-harz.de

[www.hs-harz.de/bapfelbaum](http://www.hs-harz.de/bapfelbaum)

▲ Hochschule Harz

Hochschule für angewandte Wissenschaften

15. Konfliktmanagement-Kongress, Hannover, 15.09.2018

Prof. Dr. Birgit Apfelbaum

Fachbereich Verwaltungswissenschaften