

Dr. Duly's Sieben-Schritte-Modell 1 – 2 – DD – Z – I – F – F

1 Die wichtige Vorarbeit

Das »ABC« – Atmosphäre, Beziehungen, Courage:

- **A**tmosphäre für eine Mediation schaffen: die »vier A's« – Allparteilichkeit, Akzeptanz, Anerkennung und Affirmation.
- **B**eziehungen aufbauen.
- **C**ourage zur Mitarbeit vermitteln und die Kontrahenten ermutigen, vorerst Stress abzubauen und nachzudenken: »Was ist mir momentan wichtig?«

2 Herstellen einer konstruktiven Kommunikation im geschützten Rahmen

Zunächst die Rolle des Mediators erklären:

- Der Mediator handelt allparteilich, hilft beiden Parteien. Das heißt: Er entscheidet nicht, wer recht oder unrecht hat.
- Der Mediator verurteilt nicht das vergangene Verhalten der Konfliktparteien, sondern sucht gemeinsam mit ihnen nach konstruktiven Lösungen für die Zukunft.
- Der Mediator strukturiert das Gespräch, ermutigt und gibt den Takt an.

Die Grundregeln vereinbaren:

- *Respekt und Toleranz.* Die Konfliktparteien erklären sich bereit, Respekt und Toleranz entgegenzubringen.
- *Freiwilligkeit und Kooperationsbereitschaft.* Die Konfliktparteien erklären sich bereit, an der Mediation teilzunehmen und zusammenzuarbeiten. Jeder verpflichtet sich, aktiv mitzuwirken.
- *Vertraulichkeit.* Das, was gesagt wird, wird nicht weiter erzählt.
- *Offenheit und Ehrlichkeit.* Alle Beteiligten sind bereit, Gefühle und Meinungen offen und ehrlich auszudrücken.
- *Zuhören.* Alle erklären sich bereit, sich gegenseitig zuzuhören. Keiner wird unterbrochen!
- *Fairness, keine Beleidigungen oder Handgreiflichkeiten.* Es gilt: Das Problem oder den Konflikt angreifen, nicht die Menschen. Beschimpfungen und andere Formen der verbalen oder körperlichen Gewalt werden nicht toleriert.

- *Zeitmanagement.* Alle sind bereit, für die Mediationssitzungen eine gewisse Zeit einzuräumen. Alle wissen, wie viel Zeit wir haben und einplanen sollen.

DD Definieren und diskutieren – Die Phase des Mitteilens

Jede Partei erklärt aus ihrer Sicht, was vorgefallen ist und welche Gefühle das bei ihr ausgelöst hat. (Was ist passiert? Wie ging beziehungsweise geht es dir dabei?) An dieser Stelle können die Konfliktparteien den Mediator ansprechen, um nicht gleich miteinander reden zu müssen. Die Parteien sprechen abwechselnd und hören einander aufmerksam zu. Der Mediator fasst das Gesagte jeweils kurz zusammen. Bei dem Perspektivenwechsel können später auch je nach Fall die Konfliktparteien gebeten werden, die Meinung ihres Gegenübers zusammenzufassen.

Z Zusammenfassen – Nachfragen und klären

Der Mediator fasst abschließend die Sichtweisen zusammen und versucht, eine für beide Parteien befriedigende Definition des Problems zu formulieren.

I Ideengewitter – Lösungen suchen und sammeln

Die Konfliktparteien überlegen sich mögliche Lösungen. Der Mediator strukturiert das Gespräch weiter und spiegelt alle Beteiligten. Ein Mediator mischt sich nicht ein und bietet selbst keine Lösungen an.

F Fertig? Einverstanden? – Ausprobieren!

Jetzt einigen sich die Konfliktparteien auf eine konkrete Lösung, Teillösung beziehungsweise auf eine eher prozessorientierte Vereinbarung. Dies wird möglichst schriftlich zusammengefasst (zum Beispiel als Vertrag). Der Mediator bedankt sich für die konstruktive Zusammenarbeit und gratuliert zur Lösung.

F Fortsetzung oder Follow-up-Treffen vereinbaren

Wichtig ist noch, später nachzufragen, ob die Lösung eingehalten wurde beziehungsweise ob sie das gewünschte Ergebnis für die Konfliktparteien brachte. Wenn die Antwort »Ja« lautet, ist Lob angesagt! Wenn »Nein« – wird der Konfliktlösungsprozess fortgesetzt und bei dem ersten oder dritten Schritt angesetzt.

R

Recht, Ruhe und Ressourcen

Recht

Es gibt Mediationsfälle, in denen Recht und Gesetz eine wichtige Rolle spielen. Dies trifft beispielsweise zu auf manche Konflikte in Organisationen, bei Scheidungen oder in Nachbarschaften. Wenn sich zwei Menschen anstatt im Scheidungsverfahren vor Gericht im Rahmen einer Mediation auseinandersetzen oder sich gütlich einigen wollen, braucht der Mediator natürlich Grundkenntnisse im Recht. Diese sind auch nötig, wenn ein Mediator beispielsweise zwischen einer Umweltgruppe und einer Stadtverwaltung vermittelt. Er muss sich vorher über die gesetzlichen Grundlagen informieren, um die Grenze der Mediation rechtzeitig erkennen und das Verfahren professionell begleiten zu können. Im Täter-Opfer-Ausgleich werden beispielsweise »Konfliktberater« im Straf- und Zivilrecht geschult und ausgebildet.

Ruhe

Die Bewahrung von Ruhe ist in der Mediation für den Mediator selbstverständlich. Es kann natürlich vorkommen, dass die Stimmen ab und zu lauter werden, dass jemand schreit oder auch weint. Ein Mediator muss dabei aufpassen, dass er selbst eine ruhige Haltung beibehält, um das Ganze nicht eskalieren zu lassen. Eine Ausnahme bilden solche Fälle, wo Eskalation als Maßnahme zur Verdeutlichung und zum Aufdecken ausdrücklich gewünscht ist.

Wenn meine Kinder sich streiten und manchmal am Abend völlig übermüdet, aber ungeheuer aufgewühlt sind, bringe ich sie dazu, sich im Bett hinzulegen und sich vorzustellen, irgendwo zu sein, wo es schön und sonnig ist – vielleicht am Strand. Ich lege mich dazu und in Gedanken sinken wir weiter in den Sand hinein; wir lauschen dem Geräusch der Wellen und spüren die Hitze und ein bisschen das Wasser, das die Zehenspitzen umspielt. Wenn ich nicht mit einschlafe, darf ich beobachten, wie diese Ruhe den ganzen Körper der Kinder entspannt!

Wir können in keinem Konflikt erfolgreich vermitteln, in dem die Kontrahenten ständig auf »180« sind und sich ihr Adrenalinpiegel eher auf einen Kampf oder einen 100-Meter-Lauf vorbereitet. Wenn wir merken, dass die Spannung steigt, haben wir verschiedene Handlungsspielräume:

- Wir können eine Pause einlegen (zum Beispiel Musik-, Snack- oder Kaffeepause);
- das Mediationsgespräch nach Vereinbarung vertagen;
- Einzelgespräche vereinbaren;
- eine kurze Stille- oder Entspannungsübung für alle anleiten;
- weitere Techniken zum Stressabbau einsetzen: beispielsweise kurze schriftliche Aufgaben wie eine Prioritätenliste aufsetzen, feinmotorische Beschäftigungen wie Ton modellieren oder Finger-Malen, Körperdehnungen, -bewegungen oder Aikido-Übungen usw.

Übung

Wenn Sie Spannungen abbauen möchten, versuchen Sie doch einmal folgende Übung: Spreizen Sie die Finger, indem Sie den zweiten und dritten Finger sowie den vierten und fünften Finger aneinanderpressen (s. Abbildung). Halten Sie diese Stellung eine Minute lang.



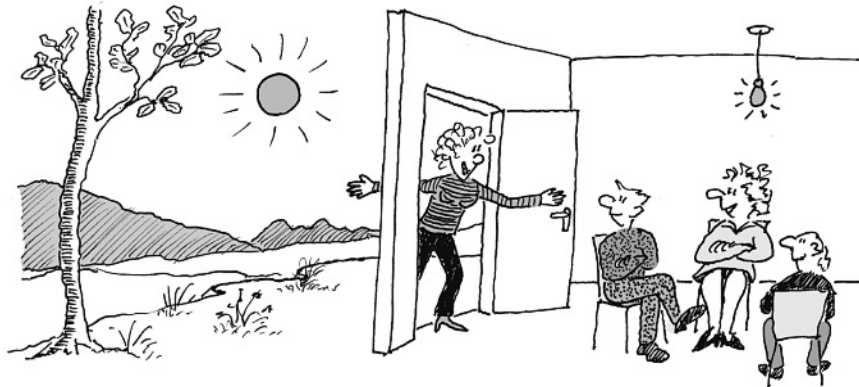
Ressourcen

Sowohl positive Ich-Botschaften und das Loben als auch die Herangehensweise, Menschen als vertrauenswürdige, gleichwertige und kompetente Partner zu behandeln, setzt oft weitere persönliche Ressourcen frei. Wenn Menschen streiten, zeigen sie selten ihre »beste Seite«. Deshalb brauchen sie Unterstützung, um selbst zu den Quellen ihrer konstruktiven Kräfte zu gelangen. Ein Mediator kann unter Umständen einige Schlüsselwörter und/oder Gesten als »Anker« einführen und immer wiederholen, um bestimmte Ressourcen aus einer Person herauszulockern.

Beispielsweise stellen einige Mediatoren im Rahmen einer Einzelberatung gezielte Fragen nach den Lieblingsbeschäftigungen ihrer Klienten in der Freizeit. Sie bewirken dadurch, dass sich die Menschen an eine wohltuende Tätig-

keit erinnern können. Dies wird mit bestimmten Worten und Gesten rückgekoppelt und später knüpft der Mediator mit den betreffenden Schlüsselwörtern oder Gesten an diese angenehmen Erfahrungen und die Geschicklichkeit der Leute an. Die Offenheit, Stärke und Neugier einer Persönlichkeit aufzuspüren, zu bestätigen und immer wieder zu betonen ist eine Herausforderung für jeden Mediator.

Streitende Menschen in eine Haltung der Wendigkeit, Freimütigkeit und Offenheit zu bringen ist äußerst schwierig. Das Konstruktive muss hervorgehoben und mit aktivem Zuhören, offenen Fragen, integrativen Aussagen und der Körpersprache betont und verstärkt werden. Es gibt auch einige Rituale, die als Hilfe für eine »atmosphärische« Auflockerung und als Forderung nach Verständigung dienen können. Eines dieser Rituale liegt in Deutschland auf der Hand: das gemütliche und gemeinsame Kaffee- oder Teetrinken.



Seit ich in die Vereinigten Staaten zurückgekehrt bin, habe ich oft an den Titel des Liedes gedacht, das wir im Deutschunterricht damals auf dem Gymnasium gelernt, gesungen und geübt haben: »Die Gedanken sind frei.« Nach einer Interpretation haben wir alle unsere Gedanken in uns und können sie gestalten. Oder metaphorisch betrachtet, haben wir in uns so eine innere Insel oder einen inneren Urlaubsort. Diese Plätze sind ganz besonders und nur für uns geschaffen. Wir können immer dorthin verreisen, wenn wir uns erholen müssen oder wollen. Ich bringe auch meinen Kindern bei, sich Auszeiten zu nehmen, wenn sie merken, sie brauchen Zeit für sich, bevor sie wieder mit anderen zusammen sind. (Mutti braucht auch ab und zu eine Auszeit.) Ich finde, dass solche Orte auch Ressourcen sind, die uns dabei helfen, erneut persönliche Ressourcen aufzuspüren.

Jeder Mensch erlebt bestimmte Sachen, die die Seele und Stimmung aufhellen – sie sind ebenfalls Ressourcen. Als mein Mann schwerkrank im Krankenhaus lag und wir nicht wussten, ob er überhaupt wieder rauskommt, entdeckte ich eine Art Musik, die mir sehr geholfen hat, nicht aufzugeben und die Hoffnung sogar wieder anzuzünden. Ich kann mich genau an meine Entmutigung erinnern und meine Selbstdialoge: »Hör auf mit dem pathetischen Selbstmitleid.« »Ja, nun ist gut. Ich bin doch schwanger und habe Kleinkinder und er darf einfach nicht sterben.« Meine Nerven lagen blank. Ohne bewusst etwas zu suchen, drehte ich am Radioknopf, als ich an der Ampel bei Rot halten musste. Es war unbeschreiblich, als ich diesen Radiokanal plötzlich und unerwartet entdeckte. – Ich habe mich auf dem Weg ins Krankenhaus verjüngt. Seitdem weiß meine Familie, dass Mutti *Smooth Jazz* schätzt. (Probieren Sie, wenn Sie Zeit und Lust haben und hören Sie mit, zum Beispiel: <http://ysj-ip.clearchannel.com/cccommon/ondemand/player2.html?world=st>). Übrigens höre ich viele Musikarten gerne und spiele auch Instrumente, um an neue, eigene Ressourcen zu gelangen.

Die Sonne scheint
 Auch hinter Wolken
 Auch wenn es regnet
 Auch wenn es schneit
 Auch wenn es hagelt
 Auch wenn es stürmt.

Genauso wie die Sonne immer scheint, hat jede Person Ressourcen.

Übung

Listen Sie kurz auf: Ressourcen, die mir helfen, wieder neue Kraft zu finden

.....

.....

.....

.....

.....

