# Die Wirkung von Interventionen (Turek-Lima; Wanderer)

## Einleitung

Wenden sich Medianden an einen Mediator, so haben sie in der Regel bereits auch andere Lösungswege für ihren höchstpersönlichen Konflikt überlegt, wenn nicht gar auch erfolglos beschritten. Die Hoffnung der Medianden liegt also im alternativen, der kreativen Zugang der Mediation, mit dem Ziel eine nachhaltige und umfassende Lösung für ihr Thema zu erarbeiten. Bei allen Irrtümern, die sich um die Mediation als Konfliktlösungstool ranken, so ist die alternative Herangehensweise im Vergleich zu einer gerichtlichen Lösung doch den meisten potentiellen Medianden schon im Vorfeld bekannt und meistens auch ein Grund für die Kontaktaufnahme.  
Im Rahmen einer Mediation, wie auch im Rahmen des Lebens allgemein, stellen Interventionen die Möglichkeit dar ein scheinbar festgefahrenes Szenario aufzulockern, einem vorgegeben scheinenden Weg eine neue Wendung zu geben. Auch in der Mediation unterstützen sie die Arbeit mit den Medianden, indem sie das Mindset der Medianden lockern, neue Aspekte einfließen lassen und den Konfliktparteien so eine nicht betrachtete Perspektive aufweisen.

## Interventionen im zeitlichen Ablauf

### Die Onlinepräsenz und Publikationen

Noch lange vor dem ersten Kontakt zwischen Medianden und Mediator kann letzterer eine wichtige und nachhaltige Intervention setzen, welche weit über den Verlauf der einzelnen Konfliktbeilegung hinausgehen kann. Alleine bereits die Webpräsenz des Mediators, allfällige Publikationen oder auch Vorträge haben eine nicht zu unterschätzende Wirkung auf den späteren Verlauf der Mediation und können darüber hinaus auch eine Wirkung zugunsten der Mediation an sich haben.  
So bietet die Gestaltung der Homepage des Mediators den Medianden bereits die Möglichkeit, sich ein Bild der Person zu machen und auch dahingehend zu differenzieren, wo sie sich mit ihrem Konflikt wohl aufgehoben fühlen. Bereits diese Vorabinformation kann ebenso intervenierenden Charakter haben, wie auch allfällige Publikationen oder jede sonstige Öffentlichkeitsarbeit im Sinne der konsensorientierten Parteienunterstützung.  
Ebenso kann die Pressearbeit der Dachverbände und Vereine als Meta-Intervention gesehen werden, ebnet sie doch idealiter den gesamtgesellschaftlichen Weg der Mediation und kann so die Einstellung der Bevölkerung zur Konfliktprävention wie auch zur Bearbeitung aktueller Konflikte positiv beeinflussen.

### Der erste Kontakt

Konnte sich der potentielle Mediand nun bereits ein Bild und eine erste Meinung bezüglich Mediation und Mediator bilden, welche in weiterer Folge in einer Kontaktaufnahme mündet, so stellt der erste Kontakt zwischen Mediand und Mediator einen wesentlichen, wenn nicht gar einen der wichtigsten Momente der Mediation dar. Schon alleine die erste Begrüßung am Telefon kann die Basis für eine ge- oder misslingende Mediation legen. Ein genervt-gehetztes „JA?“ wäre wohl das beste Beispiel für einen schlechtestmöglichen Einstieg und kommt nahezu einer Auftragsverweigerung nahe. Im Gegenzug dazu bedeutet die freundliche Begrüßung in Verbindung mit einer optimistischen Gesprächsführung bereits ein klares Signal an den Medianden, hier gut aufgehoben zu sein, was sich in weiterer Folge als selbsterfüllende Prophezeiung erweisen kann und daher eben prophylaktisch intervenierenden Charakter hat.

### Der Termin als Intervention

Auch die terminliche Verfügbarkeit kann bereits Einfluss auf den Verlauf der weiteren Mediation haben. So wäre ein in unmittelbarer zeitlicher Nähe liegender Ersttermin für einen eskalierten Nachbarschaftskonflikt ein wichtiges Zeichen des Mediators, den streitenden Nachbarn seine Unterstützung bereit zu stellen. Selbst wenn dieser Termin noch keinen formellen Mediationscharakter hat, so erleichtert ein prompter Ersttermin den Medianden in der Regel den empfundenen Leidensdruck und zeigt ein Licht am Ende des Konflikttunnels auf.

### Der Ort als Intervention

Der Ort der Mediation stellt in der zeitlichen Abfolgen der Interventionsmöglichkeiten einen weiteren Meilenstein dar. So ist ein professionelles Mediationsbüro sicherlich ein ausgezeichnetes Aushängeschild und auch die Grundlage für eine konstruktive Arbeit dar. Auch hier kann jedoch je nach den Bedürfnissen und Erwartungen der Medianden flexibel gestaltet werden. So können bei einer Scheidungsmediation andere Accessoires und Tools verwendet werden, als im Rahmen einer Lehrlingsmediation.

### Kleidung als Intervention

Kommt es nun zum ersten Treffen zwischen Mediator und Medianden, so besteht eine neue Möglichkeit, eine unterschwellige Intervention durch die Wahl der Kleidung zu setzen. Entspricht diese der Erwartung der Medianden, oder spielt der Mediator mit betont businessliker oder leger Kleidung, so kann auch dies zu Überraschungen der Medianden führen, welche auf diese Art vielleicht etwas schneller die Schiene ihrer vorgefassten Stehsätze verlassen und auf kreative Seitenwege zur Lösungsfindung ausweichen.

### Das Vorgespräch als Intervention

Verharren die Parteien zu Beginn der Mediation meistens im eingeübten „Ich habe recht, daher muss ich gewinnen“ und setzen dabei implizit voraus, dass die andere Seite falsch liege und aufgrund dessen im Konflikt verlieren werde, so stellt wohl die Erklärung des Win-Win Zuganges der Mediation eine der ersten Interventionen dar.

### Man kann nicht nicht intervenieren

Der große Kommunikationsforscher Paul Watzlawick wird oftmals mit dem Satz „man kann nicht nicht kommunizieren“ zitiert. Darauf aufbauend könnte man auch konstatieren: „Man kann nicht nicht intervenieren“. Eine jede Regung, eine jedes Gespräch, ein jeder Unterton, sei er nun locker oder professionell, freundlich oder harsch bewirkt eine Regung beim Gegenüber und wird so zur absichtlichen oder auch unbeabsichtigten Intervention.

Eine mögliche Gliederung der Interventionen in strukturell, verbal und nonverbal orientiert sich an der äußeren Form der intervenierenden Handlung. So zählen beispielsweise die Wahl der Örtlichkeit, der Zeitpunktes, des Settings bis hin zum Standort des Flipcharts zu den strukturellen Interventionen. Auch die Dauer der Mediation an sich oder die Kosten können im weiteren Sinne zu den strukturellen Interventionen gezählt werden. Die Kleidung des Mediators kann sowohl zu den strukturellen, aber auch zu den nonverbalen Interventionen gezählt werden, um nur ein paar wenige Beispiele zu nennen.

### Das Leben als Intervention

Die spannendsten Interventionen jedoch liefert oftmals das Leben an sich. So antworten die Medianden auf die Eingangsfrage der Folgetermine „was gibt es denn Neues bei Ihnen“ manchmal mit überraschenden neuen Entwicklungen, die einer scheinbar verfahrenen Situation eine völlig neue Wendung geben können.

*Beispiel:*

*Im Rahmen einer Erbschaftsmediation sind die Fronten verhärtet. Der Erbhof soll dem letzten Willen des Vaters nach an den 2.ältesten Sohn gehen, doch sehen sich der ältere Bruder und die Schwester des Erben grob benachteiligt und fechten das Testament an. In der Mediation beharren die Geschwister auf ihren Standpunkten, bis zwischen dem 3. und 4. Termin ein Gewitter alle drei im Kampf gegen einen Vollbrand der Scheune vereint.  
In der 4. Sitzung werden die Konflikte beigelegt und ein für alle tragbarer und nachhaltiger Konsens erzielt.*

Aufgabe des Mediators kann es daher in diesem Kontext sein, den Medianden mit einer optimistischen Grundhaltung die Ohren für die Interventionen des Lebens zu öffnen und so geradezu selbsterfüllende Prophezeiungen zu schaffen, aber auch flexibel genug zu sein, um die Geschehnisse zwischen den Mediationsterminen als paradoxe Interventionen zu verstehen und entsprechend in die Mediation einzubauen. Ebenso wie ungeahnte Missverständnisse Nachbarn, Freunde oder Ehepartner in einen Konflikt stürzen können, so sind ebenso ungeahnte Zufälle oftmals auch die kaum sichtbare Ausgangstüre aus dem sonst dunklen Tunnel.

## Konkrete Interventionen:

Aus den zahlreichen Interventionsmöglichkeiten seien hier einige Interventionen hervorgehoben, die in jeder Art von Mediation, sei es Familien-, Wirtschafts-, oder Nachbarschaftsmediation, eingesetzt werden.

### Fragen

Einen großen Einfluss auf das Mediationsgeschehen hat die Art und Weise welche Fragen der Mediator zu welchem Zeitpunkt in der Mediation stellt.

Das oberste Gebot dabei ist, dass der Mediator die Fragen neutral und wertfrei stellt. Weder sollen in einer Frage eigene Meinungen des Mediators zu erkennen sein, noch sollen Bewertungen, oder -mehr oder weniger versteckte - Lösungsvorschläge enthalten sein.

Naturgemäß sind Medianden gerade zu Beginn einer Mediation fast ausschließlich auf das Problem/ den Konflikt fokussiert. Bisherige Lösungsversuche blieben erfolglos, der Konflikt wird als belastend erlebt. Die Medianden schildern mit unzähligen Beispielen die Konfliktgeschichte und reden sich so immer mehr in eine „Problemtrance“ hinein.

Ressourcenorientierte Fragen, die das Augenmerk auf Gelingendes, Stärkendes, Unterstützendes lenken, lösen nach und nach diese „Problemtrance“ auf. Sie bereiten als kraftvolle Interventionen, während der gesamten Dauer der Mediation, den Boden vor, auf dem dann in einer späteren Phase Lösungen für den Konflikt gefunden werden können.

Von der Tendenz her sind ressourcenorientierte Fragen eher in die Zukunft gerichtet als in die Vergangenheit. Mit ihnen fragt der Mediator nach Unterschieden, Ausnahmen (vom Konflikt), Auswirkungen von Verhalten, bereits Gelingendem und nach dem was gut lauft. So kann sich der Blick der Medianden nach und nach von der konfliktbehafteten, negativen Vergangenheit auf eine optimistischere, positive Zukunft richten.

*Hier nun einige beispielhafte ressourcenorientierte Fragen im Ablauf der Mediation:*

*Einstieg*

*„Wenn Sie die Situation jetzt vergleichen mit der Situation nach der Mediation, worin bestünde der Unterschied?“*

*„Angenommen, wir hätten erfolgreich gearbeitet, was wäre dann anders?“*

*„Was möchten Sie in der Mediation unbedingt erreichen, so dass Sie sagen können, es hat sich gelohnt?“*

*„Angenommen, Sie würden sich auf die Mediation einlassen, was wäre das Beste/Schlimmste was passieren könnte?“*

*Konfliktanalyse*

*„Wenn jemand kurz bei uns vorbeischauen und behaupten würde, dass von jedem Konflikt irgendjemand auch profitiert, wer könnte das (am ehesten) sein?“*

*„Woran werden andere merken, dass der Konflikt gelöst ist?“*

*„Wann treten die Differenzen nicht auf?“*

*„Wie haben Sie es erreicht, dass die Situation nicht schlimmer wurde? Welche dieser Ressourcen und Verhaltensweisen, die Ihnen da geholfen haben, könnten Ihnen auch in der Zukunft am besten nützen?“*

*Themensammlung*

*„Über welche Themen sind Sie sich einig? Wo herrscht Uneinigkeit?“*

*„Was bedeutet es, wenn Die strittigen Themen gelöst wären? Was ist dann erreicht worden? Was hätte sich dann verändert?“*

*„Angenommen, es würde Ihnen gelingen, Ihre Enttäuschung beiseite zu stellen, welche Themen würden Sie dann gerne in der Mediation besprechen?“*

*„Was bedeutet es, wenn es nicht gelingt ein Thema zu lösen? Was wäre das Gute daran, dass es offen bleibt?“*

*Interessen und Bedürfnisse*

*„Was muss in einer Lösung unbedingt enthalten sein, dass Sie dieser zustimmen können?“*

*„Stellen Sie sich vor, Sie hätten Ihre Differenzen beseitigt. Was sollte dennoch erhalten bleiben, weil es gut ist so wie es ist?“*

*„Wenn Sie ganz allgemein über dieses Thema nachdenken, welche Rahmenbedingungen sind für Sie in diesem Zusammenhang von Bedeutung?“*

*„Was bedeutet es konkret für Sie, wenn Sie dies erreichen wollen? Was wäre danach anders?“*

*Verständnisaufbau*

*„Was denken Sie könnten Sie jetzt tun, damit Ihre Kinder in zehn Jahren zu Ihnen sagen: Das habt Ihr gut gemacht?“*

*„Was könnten Sie selbst dazu beitragen, dass eine Entspannung der Situation eintritt?“*

*„Sie haben gehört, was Herr X gerade gesagt hat. Welchen Aspekten können Sie etwas abgewinnen? Welche Punkte sind für Sie nachvollziehbar?“*

*„Was hat in der Vergangenheit gut funktioniert?“*

*Lösungen*

*„Wer oder was kann eine Lösungsfindung unterstützen?“*

*„Welche Kriterien müsste eine gute Lösung erfüllen?“*

*„Angenommen wir treffen uns in drei Jahren wieder, was werden Sie mir dann erzählen, was der erste Schritt in Richtung Lösung gewesen ist??“*

*„Welcher dieser Lösungsvarianten können Sie am meisten abgewinnen? Warum?“*

*Abschluss*

*„Stellen Sie sich vor, Sie könnten diese Lösung in Zukunft gut umsetzen, was würde die für Ihre Familie/Zusammenarbeit bedeuten?“*

*„Auf einer Skala von 0% bis 100%, mit welcher Wahrscheinlichkeit glauben Sie, werden Sie diese Lösung umsetzen? Was könnte die Wahrscheinlichkeit erhöhen?“*

*„Wofür wollen Sie Verantwortung übernehmen?“*

*„Was könnten Sie dazu beitragen, dass die Umsetzung dieser Lösung gelingt?“*

### Positive Sprache

Eine Intervention, die weniger eine Technik oder Methode ist, als vielmehr der inneren Haltung des Mediators entspringt ist die Verwendung einer grundsätzlich positiven Sprache.

Diese hat nichts mit Schönfärberei oder „Blümchensprache“ zu tun, sie ermöglicht es überhaupt erst, dass Medianden konstruktiv und lösungsorientiert zu denken beginnen können.

Medianden, die sich ja gerade in einer belastenden Konfliktsituation befinden, sind häufig pessimistisch und negativ eingestellt, was die Lösung ihres Konfliktes betrifft.

Hier lenkt die positive Sprache des Mediators, nahezu unbemerkt, die Gedanken der Medianden in optimistischere, zuversichtlichere und konstruktivere Bahnen.

Drei Elemente kennzeichnen dabei eine positive Sprache:

* Positiv statt negativ formulieren

Statt „Eine schnelle Lösung sehe ich hier nicht.“ besser „Hier eine schnelle Lösung zu finden wird herausfordernd sein.“

Statt „Ich kann Ihnen nichts versprechen.“ Besser „Sie können sicher sein, dass ich alles tun werde, um Sie darin zu unterstützen, dass…“

* Vermeidung von Reizworten/Reizformulierungen

Statt Konflikt besser Spannung, Differenz

Statt Problem besser Thema, Kernpunkt

Statt Vorwurf besser Wunsch

* Verallgemeinerungen vermeiden

Statt „Sie halten sich nie an die Gesprächsregeln“ besser „Bei diesem Thema fällt es ihnen schwer sich an die Gesprächsregeln zu halten.“

Statt „Sie reagieren immer so emotional.“ besser „In dieser konkreten Situation ist es nicht einfach sie ruhig zu bleiben.“

### Umformulierung

Eng mit der Verwendung einer positiven Sprache durch den Mediator verknüpft ist eine weitere wichtige Intervention in der Mediation, das Umformulieren.

Negative, abwertende oder feindselige Äußerungen führen dazu, dass der/die Angesprochene in der Regel sofort in den Gegenangriff geht und sich verteidigt. Die hinter der angriffigen Aussage versteckte eigentliche Botschaft wird nicht gehört und geht verloren. Die Konfliktbeteiligten finden sich so in einer Spirale der destruktiven Kommunikation wieder.

Dadurch, dass der Mediator die provozierenden Aussagen in eine neutrale, wertfreie Sprache umformuliert, werden die dahinterliegenden Interessen, Bedürfnisse und auch Ängste freigelegt und erst so hör- und verstehbar gemacht.

Dabei geht es nicht darum etwas „Schön zu reden“. Im Gegenteil. Eine gelungene und hilfreiche Umformulierung bringt ganz ungeschönt die Sach-/ Gefühlslage zum Ausdruck - dies allerdings in einer nicht beleidigenden, nicht abwertenden Form.

Um zu vermeiden, dass der Mediator zu sehr interpretiert ist hier grundsätzlich eine fragende Haltung günstiger als eine feststellende.

Einige Beispiele zur Veranschaulichung:

1. Beispiel

Mediand: „*Ich würde ihr ja entgegenkommen, wenn Sie nicht so stur auf diesem Punkt beharren würde.“*

Mediator: „*Sie würden ihr also entgegenkommen, wenn sie in diesem Punkt mit sich reden ließe?“*

1. Beispiel

Mediand A zu Mediand B: „*Sie behandeln mich immer so herablassend, als ob ich Anfänger wäre und von der Sache keine Ahnung hätte.“*

Mediator: „*Heißt das, Sie sind enttäuscht von Herrn X, dass er Ihre Arbeit nicht wirklich wahrnimmt und angemessen würdigt?“*

1. Beispiel

Mediand: *„Er ist ja vollkommen verrückt“*

Mediator: *„Bedeutet das, dass Sie sein Verhalten nicht nachvollziehen können und Sie sich wünschen würden, dass er Ihnen seine Gründe offenlegt?“*

### Skalieren:

Um bei einer Reihe von Problemstellungen eine Reihenfolge erarbeiten zu können, werden die

Medianden gefragt, die Wichtigkeit der Themen auf einer Skala darzustellen.

Emotionale Themen können so versachlicht werden und den Medianden ihre eigenen Präferenzen

auf einem Flipchart grafisch dargestellt werden.

Vergleichbar auch mit dem Themensammeln in Großgruppensettings. Wichtig ist dabei die gute

Aufschlüsselung der Punkte

* *Auf einer Skala von 1-10, wie wichtig ist Ihnen dieses Thema?*
* *Würde bitte jede von Ihnen die Wichtigkeit dieses Themas auf einer Skala von 1 bis 5 bewerten*

### Normalisieren:

In hoch emotionalen Situationen wird den Medianden gezeigt, dass sie sich ihrer Emotionen nicht

schämen brauchen, daher können sie sich auch wieder beruhigen und werden nicht gleichsam an

den Pranger gestellt. Besonders wichtig ist dabei ein wertschätzender und emphatischer Grundton

des Mediators, nachdem die Situation hier schon sehr aufgeladen ist und nicht das Gefühl vermittelt

werden darf, die Emotion nicht ernst zu nehmen oder nicht zu verstehen.

* *Ich glaube, wir können alle verstehen, dass gerade bei so einem heiklen Thema die Emotionen hochkommen, das ist auch völlig normal. Nach einer Pause können wir dann gern weitermachen.*
* *Wann wenn nicht in einer Scheidungsdiskussion sollen denn Emotionen gezeigt werden. Es ist absolut ok, wenn Sie eine kurze Auszeit brauchen*

### Reflecting Team*:*

Die Co-Mediatoren besprechen sich in Anwesenheit der Medianden und können diesen somit indirekt

Nachrichten übermitteln. Hierfür braucht es ein hohes Maß an interner Abstimmung zwischen den Mediatoren,

gleichzeitig sollte die Unterhaltung nicht gekünstelt wirken.

. Ziel ist es, einen Freiraum für die Entwicklung vielfältiger Perspektiven und angemessener Ideen und

Lösungsmöglichkeiten zu schaffen, wobei die Integrität der Medianden gewahrt bleibt und das Annehmen von

Vorschlägen erleichtert wird. Die Rollen werden gewechselt, die Medianden hören zu, während sich die

Mediatoren unterhalten.

* *Glaubst Du nicht auch, dass sich die beiden sehr freuen werden, wenn sie diesen einen Punkt dann gut geklärt haben, wir sind ja schon wirklich weit gekommen, nur sehen sie es noch nicht.*
* *Ich hab da ein seltsames Gefühl, wenn wir in diese Richtung gehen, was denkst Du dazu?*

### Platztausch:

der mit einem Platztausch verbundene Sichtwechsel ermöglicht oft auch eine neue Sicht auf die Dinge. Neue Bilder kommen in den Blick, schaffen neue Assoziationen und ebnen so neue Wege.

### Spiegeln,:

Im Rahmen des aktiven Zuhörens wird den Medianden dadurch signalisiert, dass ihre Aussage verstanden und gehört wurde. Darüber hinaus ist es möglich, durch leicht geänderte Schwerpunktsetzung oder eine andere Wortwahl emotionale Aussagen zu entschärfen

* *Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie sich durch die Aussage ihres Nachbarn in ihrer Freiheit bezüglich der Gartennutzung beeinträchtigt fühlen?*
* *Sie meinen also, dass Sie sich von Ihrem Partner missverstanden fühlen*
* *Sie hätten sich also ein höheres Maß an Wertschätzung durch Ihre Partnerin gewünscht?*

## Zusammenfassung

Sich auf Medianden und Ihre Themenstellungen einzulassen, bedeutet eine umfassende Beschäftigung mit den Personen und der Thematik. Wenngleich sich so manche Erlebnisse im Rahmen der mediatorischen Arbeit gelegentlich wiederholen, so stellt doch eine jede gesprochene Silbe, eine jede Körperregung immer wieder eine neue Möglichkeit dar, im Sinne des gemeinsamen Zieles zu arbeiten. Ein wohlgefüllter Methodenkoffer, verbunden mit einem hohen Maß an Empathie, emotionaler Intelligenz und Kreativität hilft dem Mediator dabei, die Medianden dabei zu begleiten, einen bisher unbeschrittenen Weg in Richtung des Konsens zu gehen. So gesehen sind die Interventionen die Möglichkeit von der „road to hell“ zum „stairway to heaven“ zu wechseln