

### **„Mediation – Kommunikation und Konfliktlösung“**

„Wenn die Kraft der Achtsamkeit und des mitfühlenden Zuhörens in dir ist, kann deine Gegenwart eine heilende und beruhigende Wirkung auf andere ausüben. Du brauchst nur dazusitzen und dem Menschen, der sich dir anvertraut, zuzuhören.“

Thich Nhat Hanh

### **Das Wunder der Verständigung**

Für mich ist es ein Wunder, dass wir Menschen mit der Fähigkeit zur Verständigung durch Sprache ausgestattet sind. Die Verbreitung einer gewaltfreien mitfühlenden Sprache und das Know how der Mediation könnten einen Quantensprung in der Kommunikation bewirken. Der Buddha sprach einst von den vier analytischen Wissen (patisambhida), dem Wissen vom Erwachen, dem Wissen von den Lebensgesetzen (Dharma) und dem Wissen von einer dem erwachten Leben dienenden Sprache. Das vierte Wissen bezeichnet die Integration der vorgenannten drei durch Übung. Übung einer dem Leben dienenden Sprache ist in meinen Augen der Weg, sich die Vision des Buddha zu eigenen zu machen. Und sie verspricht große Wirkung, wie schon der Zenmeister Dogen vor 700 Jahren verhielt: „Sei dir bewusst, dass mitfühlende Sprache sich nicht darin erschöpft, die Verdienste anderer zu preisen, sondern, dass sie die Macht hat, das Schicksal einer ganzen Nation zum Guten zu wenden.“ Die Geübtheit darin könnte uns dem Ziel einer erwachten Weltgesellschaft ein gutes Stück näher bringen.

### **Natürlichkeit des Mitgefühls**

Mitgefühl zu haben, ist natürlich. Fast alle Eltern verfügen nach der Geburt ihrer Kinder über die Fähigkeit, den Körperausdruck des Neuankömmlings in Hinblick auf die in ihm lebendigen Gefühle und Bedürfnisse zu deuten. Heute wissen wir, dass besondere Spiegelnervenzellen uns ermöglichen, das Verhalten eines anderen Menschen in uns zu simulieren und dadurch zu erfahren, wie sich der andere fühlt. Wir alle haben in der Phase der Sprachlosigkeit die Wunder des Mitgefühls und der Achtsamkeit am eigenen Leibe erfahren: andere errieten auf geheimnisvolle Weise aus unseren Gesten, was wir brauchten. Sie gaben uns zu essen, zu trinken, wechselten unsere Windeln und zogen uns warme Jäckchen an, ohne dass wir überhaupt zu einer Bitte fähig gewesen wären. Es scheint, dass diese paradiesischen Zustände das Urbild von liebevoller Kommunikation in uns prägen.

Das kann im Erwachsenenalter manchmal tragische Folgen haben. Dann nämlich, wenn wir als sprachmächtige Wesen diese Art Gedanken zu lesen von unserem Partner einfordern nach dem Motto: „Wenn er mich wirklich liebt, dann weiß er auch, womit er mich glücklich machen kann!“ Der Partner soll dann ahnen, worüber ich mich freuen würde, z. B. einen rosa Bademantel mit Pelzbesatz, ohne dass ich ihm das sagen muss, ja, möglichst bevor mir das selbst klar ist. So können folgenschwere Verstimmungen ihren Lauf nehmen, die auf Urteile hinauslaufen können wie: „der hat doch keine Ahnung, was in mir vorgeht und es interessiert ihn ja auch nicht wirklich!“

### **Recht bekommen oder glücklich sein**

Achtsame Kommunikation könnte uns sehr in dem Bestreben unterstützen, Glück und Zufriedenheit für uns selbst und andere zu finden, gerade bei Streitigkeiten. Im Streitfall greifen wir aber eher auf eine Angriffs- und Verteidigungssprache zurück, um wenigstens

Recht zu bekommen. Diese Sprache ist geprägt von Konkurrenz, Dominanz und Gewalt. Marshall Rosenberg, der Begründer der „Gewaltfreien Kommunikation“ (GFK) nennt sie „Wolfsprache“. Die Sprache der Verständigung, die er lehrt, heißt bei ihm „Giraffensprache“. Wolfs- und Giraffenhandpuppen helfen ihm dabei, die Sprachunterschiede auf einfache Art zu verdeutlichen.



Rosenberg mit Giraffenohren und Wolfspuppe



Auch Kinder verstehen den Unterschied von Wolfs- und Giraffensprache

### **Achtsames Kommunizieren in vier Schritten:**

Rosenberg betont, dass die starken Gefühle im Streit von unerfüllten Bedürfnissen herrühren. Das Verhalten anderer ist nur ein Stimulus zur Wahrnehmung dieser Gefühle. Wenn wir den unangenehmen Gefühlen nachspüren, können wir auf unerfüllte Bedürfnisse stoßen. Sobald wir Kontakt zu dem „richtigen“ Bedürfnis haben, entspannen wir uns, vor allem weil wir einen Weg sehen, uns jetzt selbst für deren Erfüllung einzusetzen. Die Gefühle sind wie Warnlampen in einem Armaturenbrett, die anzeigen, dass Öl fehlt oder der Tank leer ist. Nicht dass uns im Streit ein anderer einen Esel nennt, macht uns ärgerlich, sondern wir sind zornig, weil wir Respekt brauchen. Wir sind hungrig, weil wir etwas zu Essen brauchen, nicht, weil unser Nachbar sein Frühstücksbrot auspackt. Die Bedürfnisse gehören zu unserer Natur und machen uns lebendig. Mit ihnen werden wir geboren. Sie unterscheiden sich von den Strategien zu ihrer Erfüllung. Nicht dass wir bestimmte Bedürfnisse haben erzeugt Leiden, sondern dass wir uns an bestimmte Erfüllungsstrategien klammern. Wir werden zwar mit dem Bedürfnis nach Nähe und Kontakt geboren. Aber wir haben kein Bedürfnis nach Nähe und Kontakt zu einer bestimmten Person. Diese steht lediglich für eine von vielen Erfüllungsmöglichkeiten.

Rosenberg hat einen Prozess der Verständigung in vier Schritten entwickelt, der uns darin unterstützt etwas zur Erfüllung der eigenen oder fremden in Mangel geratenen Bedürfnisse zu tun, indem wir ansprechen:

1. Fakten, auf die wir reagieren
2. Gefühle, die dadurch in uns ausgelöst werden, weil
3. Bedürfnisse nicht erfüllt sind. Also benennen wir die Bedürfnisse.
4. Und bauen eine Brücke indem wir eine konkrete Bitte aussprechen, die unser Gegenüber hier und jetzt erfüllen kann.

Wenn wir einem anderen Menschen zuhörend helfen, sich seiner Gefühle und Bedürfnisse bewusst zu werden, dann nennt Rosenberg das Einfühlung geben. Anders ausgedrückt hilft sein Vorgehen, mit „Buddhaohren“ zu hören. So gesehen stellt die Gewaltfreie Kommunikation eine Konkretisierung der Vision des Buddha von einem Leben in Gewaltfreiheit dar.

## Kampfsprache und Buddhaohren

Nehmen wir an, mein Vorgesetzter sagt am Ende der letzten Dienstbesprechung zu mir : „Sagen Sie mal, waren Sie beim Verfassen ihrer heutigen Vorlage in Trance oder warum haben Sie die Punkte X und Y nicht wie besprochen aufgenommen?“ Im „Wolfsmodus“ werde ich ärgerlich und denke, „unmöglich, wie der mit seinen engsten Mitarbeitern umspringt! ...“ und setze mich zur Wehr: „Nach dieser chaotischen Besprechung können Sie froh sein, überhaupt so eine übersichtliche Darstellung in Händen zu halten!“ Oder ich reagiere auf den Vorwurf, mit innerer Zustimmung und fühle mich schuldig. Dann denke ich: „Stimmt, die genannten Punkte habe ich nicht mit aufgenommen! Wie konnte das nur passieren. Hätte ich doch besser aufgepasst. Jetzt habe ich den Salat!“ und antworte: „Tut mir leid, ich werde mich noch einmal dransetzen!“

Hilfreicher ist es, wenn ich denselben Vorwurf mit Ohren des Mitgefühls hören kann. Dann wende ich mich zunächst dem zu, was sich in mir abspielt: „Ich bin unzufrieden, weil ich Respekt brauche, und ich bin sauer, weil ich mit meiner Anstrengung gesehen werden möchte, Klarheit in den Stoff der Besprechung gebracht zu haben!“ Sobald ich mit dem „richtigen“ Bedürfnis in Kontakt bin, spüre ich körperliche Entspannung und kann nun nach Wegen schauen, um respektiert und mit meinen Anstrengungen gesehen zu werden. Danach kann ich mein Einfühlungsvermögen meinem Gesprächspartner zuwenden um herauszufinden, was in ihm vorgeht. „Sind sie unzufrieden, weil Sie auf andere Art und Weise unterstützt werden möchten und weil Ihnen die vollständige Einbeziehung aller angesprochenen Punkte wichtig ist?“ und dann überprüfe ich das. Die Einfühlung für mich, gibt mir Kraft, mich für meine eigenen Bedürfnisse einzusetzen, die Einfühlung für meinen Vorgesetzten, erlaubt mir, mich mit seinen Bedürfnissen zu verbinden und in ihm den Mitmenschen zu sehen.



Ein Paar im Streit: er fühlt sich hilflos und enttäuscht, sie traurig und deprimiert der Kontakt zu den Bedürfnissen ist unterbrochen, keine Lösung in Sicht

## Das Angebot der Mediation: Paradigmenwechsel hin zu einer neuen Streitkultur

Wenn wir in der mitfühlenden Sprache nicht versiert sind, kann ein Dritter im Streitfall

unterstützen ein konstruktives Ergebnis zu erreichen. Das ist das Angebot der Mediation. Denn Mediation ist die Kunst, im Konflikt so zur Verständigung beizutragen, dass Lösungen gefunden werden, mit denen alle Beteiligten zufrieden sind.



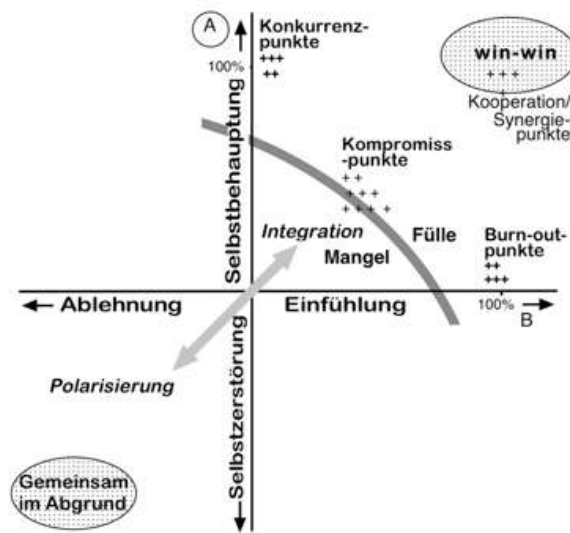
Eine dritte Person kann oft sehen, was die Parteien brauchen: Liebe, Anerkennung, Harmonie, Zuverlässigkeit, Vertrauen, Kontakt - Bedürfnisse, die ihnen fern wie Sterne erscheinen

Alle Ansätze der Mediation streben ein Vorgehen an, dass die Medianten, wie die Konfliktparteien genannt werden, darin unterstützt Gewinner/Gewinner-Situationen zu nutzen.

Das Harvard Modell des konstruktiven Verhandeln empfiehlt als Weg die Trennung von Position und Interesse, Sachebene von Beziehungsebene. Das ermöglicht in der Sache selbstbehauptend aufzutreten und sich gleichzeitig für die Beziehung der Beteiligten einzusetzen. Über Positionen, also vorgefasste Erfüllungsstrategien, kann man nicht verhandeln, nur über die dahinter stehenden Interessen. Das nachstehende Schaubild zeigt verschiedene Möglichkeiten der Partei A mit ihrem Konfliktpartner B nach Lösungen zu suchen. Die Mediation fördert diejenigen Wahlmöglichkeiten, die beide Parteien zu Gewinnern machen:

## Optionen im Konflikt

Konfliktfeld aus der Sicht der Partei A



© Die Schule für Verständigung und Mediation, Steyerberg 2005 / [www.mediation-steyerberg.de](http://www.mediation-steyerberg.de)

## Mediation auf der Grundlage mitfühlender Sprache

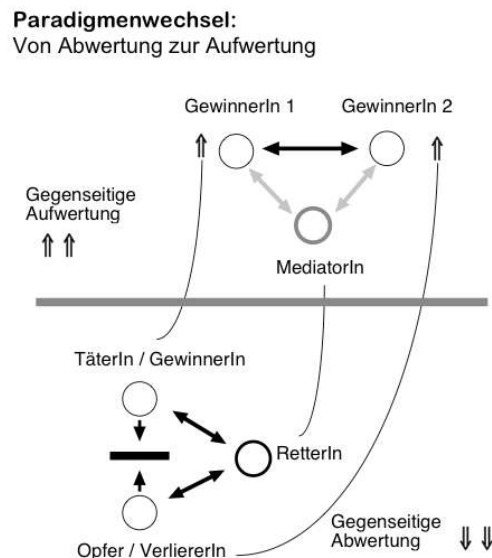
Gerade auch aus buddhistischer Sicht empfiehlt sich ein Vorgehen in der Mediation, das mitfühlende Verbindung und gegenseitiges Verstehen fördert. Hilfreich ist die Fähigkeit, hinter der gewaltvollen Ausdrucksweise die Not und den Schmerz der Beteiligten zu erkennen, weil wichtige Bedürfnisse sich im Mangel befinden.



Im Mediationsgespräch: was zu klären ist, kommt auf den Tisch  
Die Gefühle weisen den Weg zu den unerfüllten Bedürfnissen

Im Prozess der Verständigung geleitet die Mediatorin die Konfliktparteien aus dem Kontext der Abwertung, durch wechselseitige Beschuldigungen und der beidseitigen Opfervorstellungen hinaus in einen Kontext der wechselseitigen Wertschätzung und Aufwertung. Aus einem zunächst unangenehm und ausweglos erscheinenden Konflikt wird auf diese Weise eine Chance zu beiderseitigem Wachstum und zur Kooperation. Auf der

Ebene der Bedürfnisse können alle Menschen miteinander Verbindung aufnehmen, weil wir in dieser Hinsicht alle gleich sind. Jeder Mensch hat eine natürliche Bereitschaft dem Schmerz eines anderen, verursacht durch unerfüllte Bedürfnisse einfühlsam zu begegnen. Das ist die Grundlage zur Verständigung.



Äußerlich lässt sich dieser Verständigungsprozess in verschiedene Phasen unterteilen. Zunächst wird ein Rahmen geschaffen, in dem sich die Konfliktparteien sicher fühlen können. Dazu gehört, dass der Mediator eine gesteigerte Form der Neutralität verkörpert, die wir Allparteilichkeit nennen, weil er der subjektiven Sicht jeder Partei folgt ohne zu urteilen. Die wichtigste Phase des Mediationsgesprächs, ist die Erhellung des Konflikts. Die Mediatorin sorgt dafür, dass beide voneinander erfahren, was der jeweils andere braucht, um zufrieden sein zu können. Wenn die Parteien diese Informationen über sich selbst und ihre Konfliktpartner haben, ist es einfach für sie Lösungen zu finden und die besten Lösungen zu vereinbaren.

### Gemeinsame Konflikterhellung

Es gibt zahlreiche Definitionen von dem, was ein Konflikt ist. Den meisten ist gemeinsam, dass ein Konflikt sowohl ein ungelöstes Problem enthält als auch von starken Emotionen begleitet wird. Ich bringe das gern auf die Formel:

$$K = P + E^2$$

In dieser Formel steht K für Konflikt, P für das Problem und E für Emotion. Aus der Formel wird deutlich, dass E der für die Eskalation des Konflikts bedeutsamere Anteil ist. Ein Hindernis für die Verständigung besteht nun darin, dass die Konfliktparteigen meinen, ihre schwierigen Gefühle seien auf das Verhalten ihres Konfliktpartners zurückzuführen.

Eine Frau berichtete beispielsweise, es mache sie sauer und wütend zu sehen, wie ihr Mann sich verhalte, wenn er nach der Arbeit nach Hause kommt. Als erstes gehe er zum Eisschrank, um sich eine Flasche Bier herauszunehmen, dann setze er sich mit der Zeitung aufs Sofa um zu lesen. Schließlich sagte sie zu sich selbst: „Ich gebe ihm jetzt 14 Tage Zeit, von sich aus dieses Verhalten zu ändern. Wenn er mich liebt, wird er sein Verhalten ändern. Wenn er es nicht ändert, ziehe ich aus!“ Nun beobachtete sie ihn zwei Wochen lang. Jeden Abend nach

der Arbeit zeigte der Mann dasselbe Verhalten. Danach bestellte sie einen Möbelwagen und zog aus. Als Ursache ihrer Wut sah sie das Verhalten ihres Mannes nach der Heimkehr von der Arbeit an. Ihre Deutung entspräche der Formel:

Bei genauerer Betrachtung zeigte sich jedoch, dass ihr Frust, ihr Ärger und ihre Wut vom Verhalten des Mannes lediglich ausgelöst wurden. Die Ursachen für diese Gefühle lagen dagegen in bestimmten Bedürfnissen, die seit längerer Zeit unerfüllt waren, Sie brauchte nämlich Kontakt, Verbundenheit und Beachtung. Als Formel ließe sich das so ausdrücken:

$$K = P_{\text{roblem}} + E^2_{\text{motion}}$$

↑  
B<sub>ed</sub>'rfnis

Als der Frau das klageworden war, nahm sie Kontakt auf zu ihrem Mann, um ihm davon zu berichten. Der Mann war von ihrer Entscheidung völlig überrascht gewesen. Er hatte mit seinem Verhalten etwas für sein Bedürfnis nach Entspannung tun wollen. An seine Frau hatte er noch gar nicht gedacht. Als er hörte, was sie brauchte, war er gern bereit, dazu beizutragen, diese Bedürfnisse zu erfüllen. Sie zogen danach wieder zusammen.



Die Mediatorin wertet auf und gibt Sicherheit, der Mediator hört mit einem besonderen Ohr: er hört die Bedürfnisse heraus hinter Vorwürfen und Anschuldigungen und übersetzt Verurteilungen

Ein großer Teil der Arbeit der Mediatorin besteht darin, immer wieder abwertende Sätze der Parteien in Bedürfnissprache zu übersetzen. Vorwürfe oder Beleidigungen gegenüber ihrem Konfliktpartner, übersetzt die Mediatorin in das hinter dieser Äußerung zu vermutende unerfüllte Bedürfnis. Fällt z. B. ein Satz wie, „ich bin ja bereit, an einer gemeinsamen Lösung zu arbeiten, aber Sie sehen ja selbst, dass das mit Partei B nicht möglich ist!“ übersetzt der Mediator, „Sie brauchen konkrete Anhaltspunkte um der Bereitschaft der Gegenseite zur Einigung vertrauen zu können.“ Auch Gefühle, die eher von Gedanken als von Bedürfnissen

hervorgebracht werden wie Ärger – der Gedanke ist, „der andere ist verkehrt!“, Schuld - „ich bin verkehrt“, Scham – „die anderen denken bestimmt, ich bin verkehrt!“ werden zurückgeführt auf die hinter diesen Gedanken stehenden unerfüllten Bedürfnisse.



Glücklich und zufrieden verlässt das Paar die Mediation, im Kontakt mit seinen Bedürfnissen und einer Vereinbarung, die deren Erfüllung unterstützt.

Ein Mediator, der in Gewaltfreier Kommunikation geübt ist, kann sogar mit einer Partei allein eine Mediation durchführen, wenn er oder eine Kollegin die abwesende Partei in ihrem mitfühlenden Aspekt „spielt“. Für die anwesende Partei werden die Konfliktmotive, nämlich die Bedürfnisse beider Seiten, deutlich und die anwesende Partei wird in die Lage versetzt, die Verantwortung für die Erfüllung ihres in Mangel geratenen Bedürfnisses selbst zu übernehmen und sich selbst eine Handlung zu versprechen, die es erfüllt. Wir nennen dies Mediation mit Stellvertretung. Häufig wirkt das konstruktive Ergebnis auf die abwesende Partei zurück, ähnlich wie bei systemischen Aufstellungen. Die Parteien finden überraschend wieder Verständnis füreinander. Ein Wunder der Verständigung, das zeigt, dass wir auf der Ebene des Großen Lebens alle miteinander in Verbindung stehen, ob wir das wahrhaben wollen oder nicht.



Christoph Rei Ho Hatlapa, war 16 Jahre Rechtsanwalt, bildet seit 1992 in Mediation aus, ist gemeinsam mit Katharina Sander Gründungsmitglied des Zentrums Gewaltfreie Kommunikation Steyerberg sowie der Schule für Verständigung und Mediation und lebt seit 21 Jahren im Lebensgarten Steyerberg. Dort ist er auch Lehrer der Rinzaï-Zen-Gemeinschaft Choka Sangha. Weitere Informationen unter [www.gewaltfrei-steyerberg.de](http://www.gewaltfrei-steyerberg.de) und [www.mediation-steyerberg.de](http://www.mediation-steyerberg.de)