

# Mediation und Gewaltfreie Kommunikation: Aus Konflikten Begegnungen schaffen

Christian Hidding

**Zusammenfassung:** Zwischen Marshall Rosenberg, dem Begründer der „Gewaltfreien Kommunikation“ (GFK), und Carl Rogers gab es eine persönliche Verbindung. Hieraus erklärt sich, dass die personenzentrierte Haltung auch in der GFK erlebbar wird. In der Mediation ist diese Haltung unabdingbar. In diesem Text geht es um den Ursprung, den Aufbau und den Nutzen von Mediation im Allgemeinen, um die konkreten Merkmale der GFK und ihre Parallelen zum Personenzentrierten Ansatz und um die Frage: Was bedeutet Gewaltfreie Kommunikation in der Mediation?

Schlüsselworte: Gewaltfreie Kommunikation, Mediation

## 1. Die Geschichte der Mediation

Die Geschichte der Mediation ist so lang wie die Geschichte der Menschheit. Seitdem es Menschen gibt, gibt es Konflikte. Zwar gilt das „Recht des Stärkeren“ an vielen Stellen noch immer als geeignete Methode der Konfliktklärung, doch gab es auch seit Anbeginn Personen, die sich vermittelnd in Konflikte eingeschaltet haben. Seit über 2000 Jahren existieren im lateinischen Sprachgebrauch die Begriffe *mediatrix* und *mediator*: Sie bezeichnen Personen, die vermitteln. Im Griechischen sind Vermittler und Vermittlerinnen noch länger bekannt, dort heißt die weibliche Form *mesitis*, die männliche *mesitaes*. In beiden Sprachen steckt als Kern der Worte die „Mitte“ (griech. *mesos*, im Lateinischen *medium*). Das, was Vermittler und Vermittlerinnen tun (*mediare* bzw. *mesiteuein*), wird auch im Deutschen direkt oder umschreibend mit „Mitte“ in Zusammenhang gebracht: Vermittler und Vermittlerinnen gehen in die Mitte, also dazwischen. Sie verbinden im Gespräch, rücken Verständigung und Einigung ins Zentrum, versöhnen und dolmetschen (von Werdt, 2008). Historisch gibt es einige Beispiele für Mediationen: Ludwig II. der Deutsche (gestorben 876), nannte sich „Mediator Privatus“, als er in seiner zerstrittenen Sippe gleichzeitig als Familienoberhaupt und Kaiser politisch, privat und vermittelnd tätig war. 1339 versuchte Papst Benedikt XII. entweder selbst oder durch Vertreter zwischen dem englischen König Eduard III. und dem französischen Phillip IV. zu schlichten und somit den Hundertjährigen Krieg doch noch – letztendlich erfolglos – zu verhindern. Von 1643–1648 vermittelten im westfälischen Münster der venezianische Diplomat Alvisio Contarini und der päpstliche Legat Fabio Ghigi den Friedensvertrag nach dem Dreißigjährigen Krieg. Ab dann beschäftigten sich vorerst Philosophen und Theologen, später auch Juristen bis ins 20. Jahrhundert hinein damit, der Me-

diation einen festen und verbindlichen Platz im internationalen Recht zu verschaffen. Meistens gab es dennoch Krieg, und keiner ging in die Vermittlung. Das bis jetzt von immer mehr Staaten ratifizierte Abkommen der Friedenskonferenz von 1907 in Den Haag empfiehlt, Mediatoren und Mediatorinnen als Instrument des Friedens zu benutzen, allerdings mit einer wenig verbindlichen Empfehlung (von Werdt, 2008). Seit dem 17. Jahrhundert werden in der Literatur andere Bereiche (z. B. Nachbarschaft, Wirtschaft, Familie) thematisiert. Auch Ansätze für die heute am häufigsten praktizierte Familienmediation findet man seit der Entwicklung ziviler Familien- und Scheidungsgesetze im 18. Jahrhundert vor allem in Frankreich. In Schwung gekommen sind sie jedoch erst im letzten Jahrhundert in den USA und kamen um 1960 wieder zurück nach Europa. Die europäische Aufklärung hat ihre Wurzeln in der Aufklärung des 17. und 18. Jahrhunderts und der Demokratie als politische Gestalt der Aufklärung. Vor der Französischen Revolution trug die deutsche Natur und Rechtsphilosophie zu ihrer Vorbereitung und Verbreitung viel bei (von Werdt, 2008).

## 2. Das Wesen der Mediation

Mediation ist eine Form der Konfliktbearbeitung. Die Konfliktparteien erarbeiten gemeinsam, wie sie mit ihrem Konflikt umgehen wollen. Im Vordergrund steht die Suche nach einer Problemlösung für die Konfliktgegenstände; der Wandel der Beziehung und ihre Stärkung sind weitere wichtige Aspekte. Als Experten ihres eigenen Konfliktes und ihrer selbst können die Konfliktparteien die im Einzelfall am besten geeignete Lösung finden und ihre Umsetzung nachhaltig verfolgen. Der Lernprozess, der dadurch bei den Beteiligten ausgelöst wird, stärkt sie für ein konstruktives Verhalten in künftigen Konflikten. Diese Arbeit am Konflikt und an der Lösung wird unter Anleitung eines oder mehrerer Mediatoren oder Mediatorinnen geleistet. Sie sind neutrale Dritte. Allparteilich unterstützen sie die Konfliktparteien bei ihrer Klärungs-, Verhandlungs- und Lösungsarbeit. Die Berufsbezeichnung „Mediator/Mediatorin“ ist gesetzlich nicht geschützt. Zertifizierte Mitglieder eines Berufsverbandes haben eine professionelle Ausbildung absolviert und sich fachlichen und ethischen Standards verpflichtet. Ihr Handlungsrepertoire umfasst eine breite Palette: Es sind wichtige Elemente aus dem sachgerechten Verhandeln und aus unterschiedlichen Beratungsansätzen integriert – auf Carl Rogers berufen sich viele Mediatoren und Mediatorinnen. Auch Elemente aus der systemischen Beratung sind

in der Mediation zu finden: nicht nur deren grundlegende Frage-technik, das zirkuläre Fragen, sondern auch ein Grundverständnis lösungsorientierter Arbeit. Die Kunst des Mediators oder der Mediatorin besteht darin, die jeweils angemessene Intervention zu wählen und anzubringen. Die Verantwortung liegt in der fachgerechten Leitung des Prozesses, während die Parteien die Verantwortung für die Inhalte und vor allem für die Lösungen haben. Diese Lösungen haben in der Mediation oft eine überraschende, so nicht vorgesehene Form. Sie sind in der Regel kein Kompromiss aus den divergierenden anfänglichen Positionen der Parteien, sondern beziehen die Anliegen und Interessen der Parteien ein. Es entstehen so bestenfalls „Win-win-Lösungen“, mit denen alle Parteien zufrieden sind. Auch eine Mediation, die nicht bis zu diesem Punkt gelangt (ggf. weil man zu dem Schluss kommt, sich nicht einigen zu wollen), ist eine Mediation. Unter fachlicher Moderation bringt auch sie Ergebnisse durch die Klärung von Hintergründen und Anliegen; auch hier entstehen für die Parteien Handlungsimpulse, die ohne die Mediation nicht entstanden wären (Kerntke, 2009).

### 3. Die Phasen der Mediation

Eine Mediation teilt sich in fünf Phasen auf:

1. Phase: Einführung – ein guter Rahmen für die Mediation
2. Phase: Konfliktdarstellung – Sichtweise der einzelnen Parteien
3. Phase: Konfliktherhellung – welche Beweggründe stehen hinter den Konfliktauslösern?
4. Phase: Lösungsphase – Handlungen, die die Verständigung auch in Zukunft erhalten
5. Phase: „Nägel mit Köpfen“ – Vereinbarung und Abschluss

Diese Phasenstruktur unterstützt Medianten und Mediantinnen darin, die einzelnen Facetten ihres Konflikts mithilfe des Mediators oder der Mediatorin zu bearbeiten. So gewinnen sie Klarheit und können sich wieder verständigen. In den einzelnen Phasen wird alles behandelt, was zum Konflikt gehört: Vorfälle, Auslöser, Hintergründe, Emotionen, Anliegen und Lösungen. Im Vorfeld einer Mediation kommt es zu einem oder mehreren Vorgesprächen. Auch abhängig davon, ob die Konfliktparteien das Vorgespräch einzeln oder gemeinsam führen wollen. Das Vorgespräch dient als „Warm-up“ für die eigentliche Mediation. Der Mediator oder die Mediatorin vermittelt im Vorgespräch einen ersten Eindruck, wie er oder sie kommuniziert. Hierbei können die Konfliktparteien bereits erleben, wie sie miteinander sprechen und wie auf ihre Fragen und mögliche Bedenken eingegangen wird. Als Basis für die Besprechung der sachlichen Fragen wird hier schon ein erster zwischenmenschlicher Kontakt aufgebaut – es kann Vertrauen entstehen. Diese vertrauensvolle, menschliche Basis ist ein wichtiges Element in einer Mediation. Neben den sachlichen Rahmenbedingungen wie Zeitrahmen, Kosten und Vertrag geht es auch um die grundsätzliche Frage, ob eine Me-

diation von allen Konfliktparteien gewünscht und geeignet ist. Der Konflikt nimmt in dem Vorgespräch möglichst keine größere Rolle ein.

#### *Phase 1: Einführung – ein guter Rahmen für die Mediation*

Das Ziel der Einführung ist es, einen guten Kontakt zu allen Konfliktparteien herzustellen. Der kommunikative Rahmen wird besprochen. Zum Beispiel werden Gesprächsregeln vereinbart, um Sicherheit und Vertrauen zu gewährleisten. Eine erfolgreiche Phase 1 ist der Grundstein für Klärung und Verständigung.

#### *Phase 2: Konfliktdarstellung – Sichtweise der einzelnen Parteien*

Alle Konfliktparteien beschreiben ihre Sichtweise des Konfliktes. Wie ist der Konflikt entstanden, was hat zur Verschärfung beigetragen? Die Mediatorin oder der Mediator hört allen Sichtweisen zu und moderiert einfühlsam. Auch werden die Fakten des Konfliktes beschrieben, um am Ende ein präzises Bild des Konfliktes zu erhalten.

#### *Phase 3: Konfliktherhellung – welche Beweggründe stehen hinter den Konfliktauslösern?*

In dieser Phase wird auf die tieferen Beweggründe des Konfliktes eingegangen. Gibt es aus der gemeinsamen Geschichte heraus Ereignisse, die den Konflikt noch weiter eskalieren ließen? Was sind die persönlichen Anliegen? Wie fühlen sich die Konfliktparteien dabei? Sich über seine eigenen und die Gefühle des Gegenübers im Klaren zu sein, die Gedanken und Bedürfnisse hinsichtlich des Konfliktes zu erkennen, gibt den Konfliktparteien die Möglichkeit für eine neue emotionale und gedankliche Auseinandersetzung mit den Geschehnissen. Die Aufgabe des Mediators oder der Mediatorin ist es, in dieser Phase gemeinsam mit den Medianten oder Mediantinnen die Hintergründe des Konfliktes zu durchleuchten. Das kann zu einer größeren Klarheit in der Beziehung zueinander und zu Verständigung führen.

#### *Phase 4: Lösungsphase – Handlungen, die die Verständigung auch in Zukunft erhalten*

Nachdem die Konfliktparteien alle Punkte auf den Tisch gelegt haben und ein neues Verständnis entstanden ist, motiviert der Mediator oder die Mediatorin zu Lösungsideen für die Beilegung des Konfliktes. Die Mediatorin oder der Mediator achtet darauf, dass die Lösungen im Zusammenhang zu den in Phase 3 erarbeiteten persönlichen Anliegen stehen. Eine tragfähige Lösung kann nur entwickelt werden, wenn sich die Konfliktparteien am Ende des Mediationsprozesses mit ihren Anliegen in den Lösungen wiedererkennen.

#### *Phase 5: „Nägel mit Köpfen“ – Vereinbarung und Abschluss*

Zu guter Letzt werden die Lösungsideen in realistische Handlungen transformiert. Gemeinsam werden konkrete Schritte für die Umsetzung im Alltag erarbeitet. Diese werden in einer schriftlichen Vereinbarung festgehalten, die von allen Beteiligten un-

terschrieben wird, um damit auch die Akzeptanz und die Bereitschaft zur Umsetzung zu dokumentieren.

In der Praxis ist die Chronologie der Phasen verständlicherweise nicht immer gewährleistet. Oft bricht in der Ideenphase dann doch noch einmal eine zurückliegende Verletzung auf, die angesprochen werden muss, bevor sich die Beteiligten wieder an die Lösungen setzen können. Die Aufgabe des Mediators oder der Mediatorin ist es, in all diesen Phasen wachsam zu sein, ob die Mediation gelingen kann oder ob ggf. andere persönliche Themen in einem anderen Kontext zu klären sind, um weiter lösungsorientiert zu arbeiten. Sind die Fronten zwischen den Konfliktparteien so verhärtet, dass eine gemeinsame Lösung auf Augenhöhe nicht zu erreichen ist, ist die Mediation von der Mediatorin oder dem Mediator ggf. zu beenden.

#### 4. Warum Mediation?

Konflikte sind normal. Charlie Chaplin sagte einmal: „Ich brauche keine Bücher zu lesen, um zu wissen dass das Grundthema unseres Lebens Konflikt ist; all meine Clownereien entspringen dieser Erkenntnis.“ Zumindest auf der Leinwand ist es Chaplin gelungen, einen konstruktiven und inspirierenden Umgang mit den Konflikten des Lebens zu finden. Häufig enden Konflikte jedoch ohne Lösung im Nichts. Oder es gibt eine Lösung, die nur eine der Konfliktparteien vermeintlich zum Ziel bringt. Recht bekommen hat nicht unbedingt etwas mit Konfliktklärung zu tun. Die Vorteile einer Mediation im Vergleich zu anderen Klärungsformen sind vielfältig:

Mediation ist interessengerecht: Das Ziel geht über die im Vordergrund stehenden Konfliktthemen hinaus. In Phase 3 geht es genau um diese tiefer gehenden Beweggründe des Konfliktes und das eigentliche Ziel der Konfliktparteien. Eine gerichtliche Auseinandersetzung sorgt eher für eine Klärung der vordergründigen Themen.

Mediation ist lösungsorientiert: Mediation sucht nach einer gemeinsamen Lösung für alle Konfliktparteien. Einen Konsens auf Augenhöhe zu finden ist das erklärte Ziel.

Mediation ist zeit- und kosteneffizient: Wenige Sitzungen reichen in der Regel aus, um einen Konflikt beizulegen. Da beide Parteien sich die Kosten einer Mediation teilen (und die Kosten in der Regel sich nicht am Streitwert orientieren, sondern an der Zahl der wahrgenommenen Sitzungen), ist die Investition wesentlich geringer als bei einer juristischen Beilegung.

Mediation ist nachhaltig: Eine gerichtliche Lösung kann weiterhin boykottiert werden (häufig kommt es beispielsweise bei familiären Unterhaltsstreitigkeiten vor, dass der zu Unterhalt Verpflichtete gar

nicht, zu spät oder nach wiederholter Aufforderung den Unterhalt begleicht). Die in einer Mediation erarbeitete Lösung beruht auf den eigenen Ideen und Zielen der Konfliktparteien. Das Ergebnis ist eine höhere Motivation, die Lösung auch umzusetzen.

Mediation ist diskret und vermeidet Gesichtsverlust: Sie geschieht hinter „verschlossenen“ Türen, die Öffentlichkeit bekommt davon nichts mit. Dieser Aspekt und auch das erarbeitete gegenseitige Verstehen der Konfliktmotivation sorgen dafür, dass sich die Konfliktparteien auch im Anschluss noch auf Augenhöhe begegnen können. Im familiären Kontext bedeutet es einen einfacheren gemeinsamen Umgang in Fragen der Kindererziehung. Organisationen gibt es die Möglichkeit zur weiteren Zusammenarbeit mit bisherigen Geschäftspartnern und Kunden.

Mediation inspiriert also: zu einem alternativen Umgang mit Konflikten.

#### 5. Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK)

In den letzten Jahren hat sich die GFK als Ergänzung in der Mediation etabliert. Sie verändert nicht die Struktur der Mediation, setzt zusätzliche Akzente in der Sprache der Beteiligten und schafft ein verändertes Bewusstsein für die eigenen Bedürfnisse und deren Formulierung. Das Konzept der GFK wurde von Marshall B. Rosenberg entwickelt. Motiviert durch schmerzvolle Erfahrungen während gewalttätiger Bürgerrechtsunruhen, erforschte Rosenberg die tieferen Ursachen für Gewaltbereitschaft. An einer gewaltfreien Lösung interessiert, schaute er nach den nötigen Faktoren, die es Menschen ermöglichte, mit Differenzen gewaltfrei umzugehen und in Konflikten aufeinander zuzugehen, statt sich anzugreifen.

Rosenberg war klinischer Psychologe und hat viele Jahre gemeinsam mit Carl Rogers geforscht und gearbeitet. Weitere Inspirationsquellen sind Martin Buber und Mahatma Gandhi gewesen. Empathie bedeutete für Rosenberg: „Präsenz für das zu haben, was gerade Kopf und Herz bewegt – was an Gedanken, Wahrnehmungen, Gefühlen und Anliegen in der jeweiligen Situation auf beiden Seiten ausgelöst wird“ (Holler, 2010, S. 36).

Einfühlung ist der Schlüssel für Rosenberg in der Beilegung von Konflikten: „Je leichter es fällt, Empathie für sich selbst und andere aufzubringen, desto eher ist man auch bereit, schwierige Situationen partnerschaftlich anzugehen“ (Holler, 2010, S. 36). S.36 Eine besondere Bedeutung in der praktischen Ausübung von Empathie nimmt die Sprache ein. Sprache konstruiert Wirklichkeiten und in Konflikten stellen wir uns oft die Fragen: Wer macht etwas falsch? Wer ist schuld? Wer hat Recht und wer Unrecht? Die Antwort liegt meist im Gegenüber, was einer einvernehmlichen Konfliktlösung nicht zuträglich ist.

Ausgehend vom 4-Schritte Modell der GFK, das im Folgenden vorgestellt wird, wird Sprache anders eingesetzt.

## 6. Das 4-Schritte Modell der GFK

Kommunikation nach GFK erfolgt in vier Schritten:

Beobachtung: Situation, wie sie eine Kamera aufgenommen hätte, ohne Interpretation oder Wertungen

Gefühl: Ich fühle ... / Ich bin ...

Bedürfnis: Weil ich ... brauche ... / weil mir ... wichtig ist ...

Bitte: Jetzt erfüllbar, konkret und positiv formuliert

Ähnlich wie in der Mediation sind diese Phasen nicht starr in dieser Reihenfolge anzuwenden. Sie sind eher als Hilfestellung zu verstehen, soziale Beziehungen bewusst zu gestalten. Wie vieles, was man aus einer Theorie heraus frei im Alltag anwenden möchte, bedarf es einiger Übung.

## 7. Die GFK in der Mediation

Einer der großen Vorteile der GFK in der Mediation ist, dass sie auch dann anwendbar ist, wenn die Konfliktparteien keine Kenntnisse von der GFK besitzen. Bevor ein Mediator oder eine Mediatorin, der oder die nach den Grundlagen der GFK arbeitet, sich der Frage zuwendet, wie der Konflikt gelöst werden kann, geht es um die Herstellung eines menschlichen Kontakts zwischen den Konfliktparteien. Die GFK unterstützt den Mediator oder die Mediatorin dabei. Ein GFK-Mediator oder eine GFK-Mediatorin stellt diese Verbindung her, indem er oder sie:

- die Konfliktparteien unterstützt, ihre eigenen Bedürfnisse, Träume und Interessen zu äußern
- die Konfliktparteien ermutigt, beim Gegenüber auf Sehnsüchte, Interessen, Bedürfnisse und Träume zu hören, unabhängig von der Ausdrucksweise
- den Konfliktparteien so lange empathisch zuhört, bis beide Seiten in der Lage sind, sich die Bedürfnisse, Träume und Interessen des Gegenüber anzuhören.

Bevor die Mediatorin oder der Mediator in die Klärung des Konfliktes geht, gilt es die Beweggründe dahinter zu verstehen. Werden Bedürfnisse, Träume und Interessen einer Konfliktpartei nicht ausreichend in der Konfliktbearbeitung gewürdigt, ist das Risiko einer gescheiterten Mediation sehr groß. Die Konfliktparteien fühlen sich nicht gesehen und verstanden. Die Motivation, eine gegebenenfalls herausgearbeitete Lösung und Absprache einzuhalten, sinkt.

Kooperation entsteht dadurch, dass die Beteiligten sicher sein können, dass ihre Bedürfnisse und Werte gleichermaßen von al-

len gewürdigt werden. Dadurch entsteht Sicherheit, die es für eine Lösung auf Augenhöhe unabdingbar braucht.

Daher gilt:

„Konzentrieren Sie sich in der Mediation und im Umgang mit Konflikten auf:

- ➔ Kontakt und Verbindung, indem Sie die Aufmerksamkeit auf Gefühle und Bedürfnisse lenken
- ➔ die Bereitschaft, etwas beizutragen, die immer dann entsteht, wenn Menschen in Kontakt mit den Bedürfnissen und so mit der Menschlichkeit des anderen kommen.

Achten Sie in zweiter Linie auf:

- ➔ den Hintergrund
- ➔ die Lösung des Problems.“

(Larsson, S. 702009).

Meistens ist es Konfliktbeteiligten am wichtigsten, ausdrücken zu dürfen, was sie im Inneren bewegt. Und dass dies auch von den anderen gehört wird. Das Verständnis für die – gelegentlich auch überbordenden – Gefühle ist wichtiger, als das Verstehen dessen, was passiert ist. Der Mediator oder die Mediatorin schafft die Voraussetzungen, allen Beteiligten diesen Raum des Sich-Äußerns und Verstanden-Werdens zu geben. Es geht nicht um die Klärung der Gefühle, sondern darum, damit „sein“ zu dürfen.

Die GFK ist nicht nur eine Kommunikationsmethode. Sie stellt eine Haltung dar, wie Sprache Wirklichkeit definiert und wie sich die eigene Kommunikationsweise dahingehend verändern kann. Unterstützung bieten die folgenden Prinzipien:

1. Es ist leichter, Kontakt zwischen Menschen herzustellen, wenn wir davon ausgehen, dass Menschen alles, was sie tun, aus der Absicht herausmachen, ihre Bedürfnisse zu erfüllen.
2. Kooperation und Kontakt mit Menschen fallen leichter, wenn wir davon ausgehen, dass alle Menschen zum Wohlergehen anderer beitragen – wenn sie dies freiwillig tun können.

Die GFK hilft dabei, einen Konflikt zu verstehen und einen Umgang zu finden. In einem Konflikt stehen Menschen oft ausschließlich für ihre Interessen ein und für das, was sie wollen und brauchen. Das Besiegen des anderen scheint die Lösung dafür zu sein, die eigenen Bedürfnisse befriedigt zu wissen. Die Aufgabe des Mediators oder Mediatorin ist es, beide Seiten im Blick zu behalten und allen Konfliktparteien auch die Bedürfnisse der Gegenseite bewusst zu machen.

## 8. Wertschätzung in der GFK und in der Mediation

Die GFK unterscheidet zwischen Lob oder Bestätigung und Wertschätzung. Lob meint, dass die Aufmerksamkeit auf moralischen Beurteilungen von „gut“ oder „schlecht“ und „richtig“

oder „falsch“ liegt. Eine Person entscheidet dabei, was gut oder schlecht ist, und bewertet eine Person auf diese Weise: „Das hast Du wirklich prima gemacht!“ / „Du bist wirklich zuverlässig.“ Aufgrund dieser, wenn auch gut gemeinten und positiven Beurteilung, findet Kommunikation nicht mehr auf Augenhöhe statt. Der Lobende stellt sich über den zu Lobenden. Alternativ kann man „Mir gefällt das!“ oder „Ich finde es genau richtig so!“ verwenden. Hier wird die subjektive Einschätzung deutlich gemacht und keine allgemein gültige Bewertung vorgenommen.

In der Wertschätzung formuliere ich, ob ein Anliegen erfüllt wurde oder nicht. Wird ein Anliegen erfüllt, kann ich dafür Wertschätzung ausdrücken. Das Gegenüber kann nun für sich selbst entscheiden, ob es diesen Wert erfüllt hat oder nicht. Im Arbeitskontext geht es dann nicht um „gut gemacht“, sondern zum Beispiel um termingerechte Erledigung der Aufgaben. Neben der Zufriedenheit des Kunden sorgt es für Verlässlichkeit. Wertschätzung in der Mediation läuft auf zwei Ebenen: zum einen auf der Ebene Mediator oder Mediatorin gegenüber den Medianten oder Mediantinnen. Zum anderen zwischen den Medianten oder Mediantinnen. Wertschätzung ausgehend vom Mediator oder der Mediatorin kann stärkend und berührend auf alle Beteiligten wirken. Wie oben schon erwähnt, geht es unter anderem um die Wertschätzung von Interessen und Bedürfnissen. Darüber hinaus auch um Situationen, in denen die Medianten zum Beispiel durch große Offenheit und Mut den Mediationsprozess konstruktiv fortgesetzt haben. Da Mut und Offenheit in solchen Prozessen nicht selbstverständlich sind, hat das Wort „Danke“ oft eine verstärkende Wirkung auf die vorherige Wertschätzung. Wertschätzung durch den Mediator oder die Mediatorin sorgt neben der positiven Verstärkung auf emotionaler Ebene auch für ein höheres Prozessverständnis bei den Medianten oder Mediantinnen. Durch die Wertschätzung wird deutlich, was den Klärungsprozess fördert und vorwärtsbringt. Die Konfliktparteien verstehen, wie sich die neuen Sichtweisen entwickeln und wie sie sich neuen Lösungen nähern können.

Im Laufe einer erfolgreichen Mediation kann die Handlung einer der Konfliktparteien dem Gegenüber spürbar gut tun. Es lohnt sich, den Medianten oder die Mediantin zu ermutigen, einen Dank dafür auszusprechen, dass durch die Worte oder die Handlung ein gutes Gefühl entstanden ist. Die Wertschätzung unter den Konfliktparteien kann auch eine emotional lösende Wirkung innehaben. Eine weitere Aufgabe des Mediators oder der Mediatorin ist es, diese Momente zu erkennen und die Parteien zu einem Dank zu ermutigen.

## 9. Mediation, GFK und der Personzentrierte Ansatz

Lange Zeit galt die Mediation als alternative Konfliktklärungsmethode. Seit einigen Jahren gilt sie auch verstärkt als ergän-

zendes Mittel in einer rechtlichen Auseinandersetzung. Die Anwendungsgebiete sind vielfältig. In Deutschland anfänglich überwiegend im Kontext von familiären Trennungs- und Scheidungsfällen genutzt, hat sich die Mediation als anerkanntes Verfahren in vielen Feldern etabliert. Neben der Trennungs- und Scheidungsmediation gibt es das Verfahren etwa in Erbstreitigkeiten, bei Nachfolgeregelungen in Familienunternehmen, im Öffentlichen Dienst, an Schulen, in betrieblichen Konflikten bis hin zur Organisationsentwicklung in der Wirtschaft. Die Mediation an sich ist nach Ansicht des Autors ein „schulen“-unabhängiges Verfahren. Ein Mediator oder eine Mediatorin bedient sich der unterschiedlichsten Methoden, unter anderem aus der systemischen Arbeit, der „Themenzentrierten Interaktion“, der Konflikteskalation nach Glasl und dem Harvard Konzept. Die GFK ist ein weiteres Element. Die Parallelen zwischen dem Personzentrierten Ansatz und der GFK sind unübersehbar. Ob es einer eigenen „personzentrierten Mediation“ bedarf, kann sicherlich ausgiebig diskutiert werden. Unstrittig ist, dass personzentriertes Handeln und Denken wichtiger Baustein einer erfolgreichen Mediation sind.

### Literatur

- Holler, I. (2010). *Mit Dir zu reden ist sinnlos!... Oder?* Paderborn: Junfermann.  
 Kerntke, W. (2009). *Mediation als Organisationsentwicklung*. Bern: Hauptverlag Klappenbach, D. (2011). *Mediative Kommunikation*. Paderborn: Junfermann.  
 Liv Larsson (2009) *Begegnung fördern – mit gewaltfreier Kommunikation vermitteln*. Paderborn: Junfermann  
 Rosenberg, M.B. (2011). *Gewaltfreie Kommunikation – Eine Sprache des Lebens*. Paderborn: Junfermann.  
 von Werdt, J. D. (2008). *Einführung in die Mediation*. Heidelberg: Carl-Auer.



Christian Hidding, Diplom Sozialpädagoge, systemischer Organisationsentwickler (ARS), Businessmoderator (MBM), Mitglied im Bundesverband Mediation, Masterstudium „Organisationsentwicklung“, verschiedene Tätigkeiten in der Jugendhilfe, Fachbereichsleiter in der stationären Traumaarbeit, Pädagogische Leitung eines freien Trägers der Jugendhilfe mit 200 Mitarbeitenden; seit 2015

selbständig als Mediator und Organisationsentwickler, bundesweit Lehraufträge zu Führungsthemen und Konfliktbearbeitung.

Kontakt:  
[info@christian-hidding.de](mailto:info@christian-hidding.de)