

Kommunikation

August 2013

Gewaltfreie Kommunikation • NLP • Business

Seminar

Coaching • Mediation • Pädagogik • Gesundheit

Ab jetzt mit Mediation

Wie beide Parteien gewinnen können



Sie haben da was!

Thies Stahl
über Konflikte



Auf nach Moskau!

Inneres Team
auf Reise

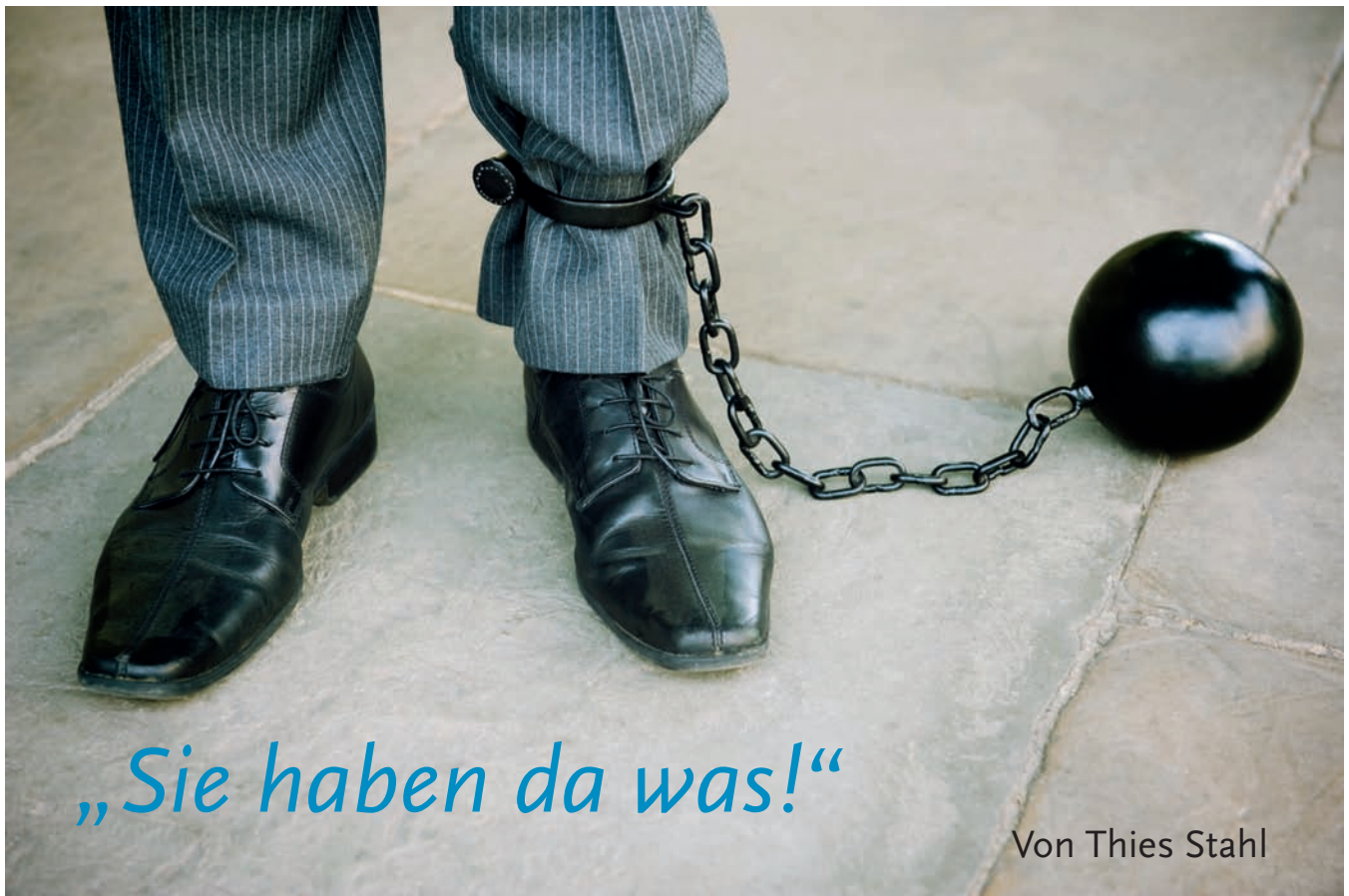


Frage der Haltung

Bei Widerstand:
Humor!

Junfermann

Verlag



Tiefer gelegte, ausgelagerte und konstruktiv vertagte Konflikte in der Mediation.

Klienten, die mit „Wir haben einen Konflikt“ zu mir in die Mediation kommen, sage ich vielleicht: „Schön, dass Sie Ihr Anliegen mit mir bearbeiten wollen“ oder „... mit Ihrem Thema zu mir gekommen sind“. Das Wort Konflikt vermeide ich – bis ich überprüft habe, ob ich die Verwendung der Nominalisierung Konflikt in unserem verbalen Austausch zulassen will. Dafür habe ich eine Vorgehensweise und Kriterien entwickelt, um die es hier gehen soll.¹

Ich habe oft nachgeforscht, wie Menschen, wenn sie sagen, „ich habe den Konflikt mit ihm ...“ oder „mein Konflikt mit ihr ist ...“ dieses reifizierte (verdinglichte) Etwas, genannt Konflikt, in ihrem Geist repräsentieren und metaphorisch symbolisieren. Oft tun sie es mit intensiv gefühlten Bildern. Zum Beispiel von großen, nicht von der Stelle zu bewegendem Felsbrocken oder Mühlrädern, die manchmal sogar an die Beine der Konfliktpartner gekettet sind. Von Holzstangen, die mit einer Kette jeweils unverrückbar am Hals der Partner befestigt sind und beide auf einen unüber-

windbaren Abstand halten. Oder von Fladen nebliger oder manchmal zähflüssiger Konsistenz, welche die Betroffenen ätzend umwabern oder an ihnen kleben. Auch von Tintenfisch-Wolken habe ich gehört, welche die Umgebung und den Geist der Partner verdunkeln, oder von großen Bomben, die sich nicht entschärfen lassen und den Körper unter Dauerspannung halten, weil man nicht von ihnen wegkommt und nicht weiß, wann sie explodieren. Virtuelle oder echte „Kainsmale“ auf der Haut und andere körperliche Symptome kamen auch vor. Eine verdinglichende Symbolisierung wie die berühmte Nudel aus dem „Sie haben da was“-Sketch von Loriot, die dem Betroffenen unbemerkt am Mund hängt, wäre auch denkbar – war aber nicht dabei.

Diese kleine Feldforschung hat mir gezeigt, wie stark diese Bilder die Physiologie der Medianten beeinflussen und sie in ihren Denk- und Wahlmöglichkeiten einschränken, da beide unbewusst aus ihren eigenen, völlig unterschiedlichen metaphorischen Welten heraus kommunizieren. Ich habe

¹ Auf www.ThiesStahl.de unter „Literatur“ finden sich meine Artikel „Die Kleine Schule des Wünschens – effektiver Umgang mit Du-Zieldefinitionen“ und „Das Negotiation Model. Ein Beitrag des NLP zur Mediation“ als Download. Sie sind zwar für das Verständnis dieses Artikels nicht unbedingt notwendig, machen aber die Freude des Autors an den NLP-Vorgehensweisen in der Mediation und im Paar-Coaching besser nachvollziehbar.

dann verschiedene Dinge ausprobiert, um meine Klienten von den sich eben auch körperlich manifestierenden Folgeerscheinungen dieses reifizierenden Denkens zu befreien, z. B. ihre Metaphoriken zu erweitern und zu verändern. Dadurch können sie sich oft neue Ressourcen erschließen, sodass in der Mediation neue Ideen entstehen – z. B. wenn ein Partner in seiner inneren Vorstellung eine unüberwindbare Mauer zwischen sich und dem anderen nicht mehr mit dem Kopf zertrümmern will, sondern stattdessen um sie herum geht oder sie untertunnelt.

„Echter“ Konflikt – oder nicht?

Die andere Möglichkeit besteht darin, dass der Mediator mit seinen Mediaten zusammen einen Sprachgebrauch für dieses Wort entwickelt und ihnen dabei eine verdinglichende Symbolisierung anbietet, die sich günstig auf den Prozess auswirkt und für den Mediator utilisierbar wird. Und nur dann ist die Nominalisierung „Konflikt“ zuzulassen.

Günstig heißt hier: Wenn die Repräsentation des Konflikts erstens von beiden Mediaten geteilt wird. Und wenn zweitens der Gebrauch des Wortes Konflikt zusammen mit der für diesen Begriff angebotenen verdinglichenden Vorstellung eine Situation hervorbringt, mit welcher der Mediator technisch umzugehen weiß, weil sie die Voraussetzungen für die Anwendung eines bestimmten Vorgehens enthält. So setzt z. B. das *Negotiation Model* von John Grinder^{2, 3} voraus, dass es eine von den Mediaten geteilte Vorstellung über deren Konflikt gibt, die als Grundlage für die klare Benennung der antagonistischen Positionen dienen kann, welche diesen Konflikt ausmachen.

Das hier vorgeschlagene Vorgehen nutzt dafür einen visuellen Raumanker als projektiven Rahmen für eine geteilte Vorstellung von „unser Konflikt“. Mit ihm können die Mediaten eine in ihrer Grundstruktur geteilte verdinglichende Repräsentation ihres Konfliktes entwickeln, die gleichzeitig als förderlicher Kontext für die Erarbeitung einer konfliktfreien Benennung des Konfliktes dient. Eine solche ist auch Voraussetzung für die Anwendung des *Negotiation Model*.

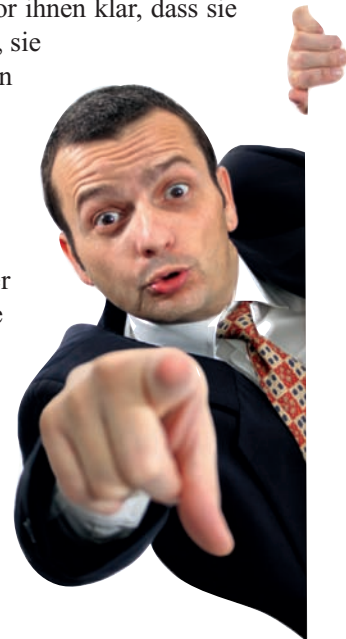
Dieses Vorgehen ermöglicht mehrere positive Ausgänge:

- ⇒ Es dient als Testvorbereitung, ob das *Negotiation Model* als weiteres Vorgehen mit den Mediaten infrage kommt, und ist bei positivem Resultat gleichzeitig der gelungene Einstieg in dieses Format. Das ist dann der Fall, wenn den Mediaten eine konfliktfreie Benennung des Konfliktes gelingt.

- ⇒ Finden die Mediaten keine solche Benennung für ihren Konflikt, dann macht der Mediator ihnen klar, dass sie sich geirrt hatten, als sie glaubten, sie hätten einen Konflikt. Sie haben dann „nur“ einige bisher unerfüllte Wünsche oder Forderungen aneinander. Dies quittieren die Mediaten in der Regel mit bewusster Verwirrung und einer unbewussten Verbesserung ihrer Physiologien, was wiederum ihre Flexibilität erhöht. In diesem Fall hat der Mediator auch größtmögliche Klarheit in Bezug auf das weitere Vorgehen: Er bietet seinen Mediaten die von mir entwickelte „Schule des Wünschens“ an, anstatt zu versuchen, einen nebulös bezeichneten Konflikt zu medieren. Denn das kann sich wegen der kalibrierten Schleifen der Mediaten als eine langwierige und zunehmend schwieriger werdende Unternehmung erweisen. Mit der Schule des Wünschens hat der Mediator die Möglichkeit, den Mediaten bei der Transformation ihrer kalibrierten Schleifen zu helfen, sodass sie auf jeden Fall zu der Veränderung gelangen, für die sie in die Mediationssitzung gekommen waren.

- ⇒ Qualifiziert sich das Anliegen der Mediaten mit einer gelungenen konfliktfreien Benennung als ein „echter“ Konflikt, muss der Mediator diesen nicht sofort (mit dem *Negotiation Model*) bearbeiten, sondern kann ihn gewissermaßen auslagern und vertagen, um den Partnern zunächst mit der Schule des Wünschens zu helfen, einige ihrer kalibrierten Problem-Schleifen zu transformieren und damit den Zugang zu ihren Ressourcen zu erweitern.

Startpunkt für das Vorgehen ist, wenn die Mediaten den Begriff Konflikt anders als in der idealen Form „unser Konflikt besteht in den Positionen abc versus xyz“ benutzen. Wird der Begriff Konflikt nicht in dieser Weise wohlgeformt verwendet, geschieht das in aller Regel in kalibrierten Schleifen, die mit starken Inkongruenzen und Problem-Physiologien der Mediaten verbunden sind – also in einer Weise, die diese schwächt. Das ist z. B. der Fall, wenn einer zum anderen sagt: „Du hast einen Konflikt mit mir, aber ich habe keinen mit dir!“ Wird das Wort Konflikt so unangemessen verwendet, kommt mir oft die oben zitierte Loriot-Nudel in den Sinn: „Sie haben da was!“ – eine Verdingli-



2 a.a.O.

3 Stahl, Thies (2006): Konflikt-Coaching. DVD, bestellbar bei www.bookmark-nlp.de

chung. Denn ein Konflikt ist entweder ein Prozess, den jemand intrapsychisch „hat“, oder ein Prozess, den zwei Menschen als Interaktionsphänomen zusammen „haben“. Fritz Simons bekannter Buchtitel „Meine Psychose, mein Fahrrad und ich“ könnte gut als witzige Merkhilfe für unangemessene Verdinglichungen dienen.

Schmunzelnd denke ich dann daran, welche der vielen möglichen verdinglichenden Repräsentationen die Sprechenden wohl gerade benutzen – und dass wir zusammen gleich eine entwickeln werden, die sie weiterbringt.

„Alles, was Ihnen am Herzen liegt“

Den oben schon angedeuteten visuellen Anker als Projektionsrahmen für eine geteilte Symbolisierung etabliere ich folgendermaßen: Beide Medianten stehen sich gegenüber, ich halte meine Hände in Brusthöhe der beiden mit den Handflächen nach oben geöffnet nebeneinander, zunächst sich berührend, ganz so, als hielte oder trüge ich etwas zu Schützendes, Zerbrechliches in meinen Händen. Ich bitte dann beide Medianten, sich anzuschauen und dann auf meine Hände zu schauen. Dabei sage ich: „Angenommen, das hier wäre Ihr Konflikt ... (dabei bewege ich meine Hände so, als hielten sie etwas, das so groß ist wie der Raum direkt über meinen Händen) ... und das hier wäre Ihre (ich blicke nach rechts und hebe meine rechte Hand leicht dem rechts von mir stehenden Partner entgegen, und zwar so, als trüge jede Hand nun jeweils einen Teil des Ganzen) Position abc, und das hier (die gleiche Abfolge nach links) wäre Ihre Position xyz ... (Dabei hebe und senke ich die jeweilige Hand, verbunden mit einem auffordernden Blick zum jeweiligen Partner, und warte, bis dieser zwei, drei Mal abwechselnd halluzinierend auf „seine Position“ in meiner Hand, seinem Partner wieder ins Gesicht und erneut halluzinierend auf meine – leere – Hand geschaut hat.

Ich achte beim Etablieren dieses Raumankers darauf, dass meine Gesten von beiden Partnern jeweils mit internen Visualisierungen quittiert werden. Die sind daran zu erken-

nen, dass der Betreffende beim Blick auf meine Hand für einen kurzen Trance-Moment den Blick halluzinierend defokussiert und dabei leicht ideomotorisch nickt.

Ich kann diese Trancen der Medianten auf verschiedene Weise vertiefen, z. B. indem ich sage: „Hier, in Ihren beiden Positionen (dabei wieder abwechselnd eine der Hände etwas anhebend und abwechselnd auf die Hand und den Medianten blickend) ist alles enthalten, was Ihnen am Herzen liegt“. Auch Reframings bieten sich für diese Trance an, wie: „Und während Sie abwechselnd auf Ihren Konflikt und dann wieder Ihrem Partner in die Augen schauen, möchte ich, dass Sie realisieren, wie einzigartig dieser Konflikt ist ... und was für eine intensive Zusammenarbeit erforderlich war, um ihn zu erzeugen ... zu pflegen ... groß werden zu lassen ... vielleicht können Sie sich noch mal ansehen und sagen: ‚Was für ein schöner Konflikt!‘“ Ein auf diese Weise induzierter „Elternstolz“ der Konfliktpartner ist physiologisch eine gute Grundlage für sehr flexible und vieldimensionale Konfliktlösungen.

Ich lasse dann meine Hände, jedes Mal, wenn sich die Konfliktpartner anschauen und zunehmend neugieriger aufeinander werden oder sich auch kurz anlächeln, in unmerklichen Schritten tiefer sinken. Dadurch bekommen sie sich gegenseitig, im wörtlichen Sinne, wieder mehr als ganze Person in den, auch wörtlich, immer unverstellter werden den Blick. Es ist, als wenn die Partner sich nach längerer Zeit des Tunnelblickes auf ihre Konfliktpositionen erstmalig wieder komplett als Menschen sehen können – eine weitere Grundvoraussetzung für kreative, ganzheitliche Konfliktlösungen: Die bei beiden Partnern im Laufe der Konfliktentwicklung entstandene Dissoziation kann jetzt aufgehoben werden. Sie bestand darin, dass sich beide nicht mehr so begegnen konnten wie vor dem Konflikt – mit vollem Zugang zu all ihren Ressourcen.

Den anderen sehen – auch im Konflikt

Im Wechsel ihrer Blicke auf ihre eigene, in meiner Hand visualisierte Position und dann wieder auf den für das Ge-



„Angenommen, das hier wäre Ihr Konflikt ...“. Der Autor (Bildmitte) beim Etablieren des Raumankers.

genüber auf diese Weise immer sichtbarer werdenden Partner gibt es einen Punkt, an dem beide zeigen, dass sie die Wahrnehmung ihres Konfliktes von ihrer gegenseitigen Wahrnehmung als Personen trennen können, und zwar mit einem physiologischen Wechsel beim jeweiligen Fokussieren: Dieses „Tieferlegen des Konfliktes“ ermöglicht dem Paar kostbare und erholsame Momente eines konfliktfreien Kontaktes miteinander und ein (Wieder-)Einüben der Fähigkeit, sich ressourcenvoll zu begegnen. Und jetzt sogar in Anwesenheit des Konfliktes, durchgehend symbolisiert durch den gestischen Raumanker.

Schon früh im Prozess des Etablierens dieses Raumankers lasse ich die Partner Vorschläge für die Benennung ihrer Konfliktpositionen machen. Dabei teste ich, ob sie sich auf einen Satz in der von mir vorgegebenen Form „Unser Konflikt besteht in den Positionen abc versus xyz“ einigen können. Das ist die wichtigste Voraussetzung für eine wohlgeformte Konfliktdefinition. Sätze wie „Du hast einen Konflikt mit mir, aber ich nicht mit dir“ oder „Dein Konflikt mit mir nervt mich“ sind nicht wohlgeformt, denn ein Konflikt ist entweder ein Wir-Phänomen oder ein innerseelischer Prozess. Sogar der Satz „Wir haben einen Konflikt“ ist ohne Angabe der Positionen im Kontext dieses Mediationsansatzes nicht wohlgeformt. Erst wenn beide Partner zusammen eine Formulierung der Form „Wir haben einen Konflikt, der in den Positionen abc versus xyz besteht“ erarbeitet haben und dieser Satz von jedem der Partner mit identischen Worten so geäußert werden kann, dass beide kongruent nicken, ist die Konfliktdefinition wohlgeformt. Dann ist auch das Wort Konflikt im verbalen Austausch dieser Mediations-sitzung erlaubt.

Wünsche, Forderungen, Bitten

Schafft es das Paar, zu einer solchen konfliktfreien Benennung des Konfliktes zu kommen, kann ich direkt mit dem *Negotiation Model* weiterarbeiten. Schaffen sie es nicht, weil beim Versuch dazu deutlich wird, dass es im Kontext ihrer Veränderungswünsche gar keine gegenseitig inkompatiblen oder antagonistischen Positionen gibt, ist kein Konflikt vorhanden. Ich „verbiete“ ihnen humorvoll die Verwendung des Wortes Konflikt und wir sprechen konsequent nur noch von gegenseitigen Wünschen, Forderungen, Bitten, Delegationen etc. Für den besseren Umgang damit biete ich ihnen ein Paar-Coaching an und führe sie dann durch eine Variante meiner Schule des Wünschens.

Auch wenn das hier beschriebene Vorgehen zu einer wohldefinierten Konfliktbeschreibung führt, kann ich mich entscheiden, die Bearbeitung des Konfliktes selbst zu vertagen. Etwa wenn ich den Eindruck habe, dass es gut wäre, wenn die Konfliktpartner, bevor sie in die Einzelheiten des Konfliktes einsteigen, zuerst ein paar ihrer kalibrierten

Schleifen „austanzen“ sollten – mithilfe der Schule des Wünschens. Dieses ressourcensteigernde Vertagen des Konfliktes und der Einsatz der Schule des Wünschens kann bewirken, dass der Konflikt der Partner zu einem kleinen, später gemeinsam zu erledigenden Arbeitsprojekt schrumpft – oder sich einfach in Wohlgefallen auflöst.

Um ihn vertagen zu können, muss ich den Konflikt temporär auslagern: Ich sage zu den Medianden, noch meine Hände als Projektionsrahmen für den Konflikt zwischen ihnen haltend: „... und während Sie sich weiter anschauen, fragen Sie sich bitte, ob in Ihrem Umgang miteinander Wünsche denkbar sind, die ... – würden sie sich als erfüll- oder verhandelbar erweisen ... – das hier (ich hebe meine Hände dabei aus ihrer schon tiefer gelegten Position für einen kurzen Moment an) viel leichter lösbar werden lassen?“

Finden die Partner solche Wünsche, lasse ich sie diese noch nicht aussprechen, sondern bitte beide, sich weiter anzuschauen und sich dabei zu fragen, ob sie eine Arbeitsvereinbarung zu akzeptieren bereit sind, „zunächst direkt mit diesen Wünschen umzugehen, um danach zu testen, ob der Konflikt dann tatsächlich als leichter lösbar erlebt wird“. Ist das der Fall, lege ich den Konflikt, diesen als visuellen Anker geladenen leeren Raum, den die Partner die ganze Zeit in meine Hände hinein visualisiert hatten, symbolisch und vorsichtig, als wäre es etwas ganz Wertvolles und Fragiles, auf den Boden ab. Das, was die Partner im Raum zwischen ihnen halluziniert hatten, visualisieren sie nun als etwas, das neben ihnen auf dem Boden liegt. Mein Hände schüttle ich angedeutet kurz aus, damit sie von mir und den Medianden als wieder frei erlebt werden.

Ich bringe dann zwei, drei Du-Zieldefinitionen (Wünsche, Bitten, Forderungen oder Anweisungen) durch den Prozess der Schule des Wünschens und helfe den Partnern dadurch, einige ihrer zentralen kalibrierten Schleifen zu transformieren. Frage ich sie dann später, mit einem Blick auf die entsprechende Stelle auf dem Boden, wie sie weiter mit dem dort zwischengeparkten Konflikt umgehen wollen, kommt dieser den Partnern in der Regel tatsächlich leichter lösbar vor. Manchmal definieren sie das, worum es ihnen vorher unter der Überschrift Konflikt inhaltlich ging, um und sprechen z. B. nur noch von einem „Punkt, den wir bei unserer nächsten Arbeitsbesprechung mit abhandeln“.



Thies Stahl, Therapeut, Coach und Trainer. Gründungsvorstand und Ehrenmitglied des DVNLP.
Website: www.thiesstahl.de