

Menschen können so in Konflikte verwickelt werden, dass sie nicht mehr einschätzen können, wer überhaupt vertrauenswürdig ist. Eine Mauer von Feindseligkeiten kann von böswilligen und argwöhnischen Gegnern vorschnell aufgebaut werden, bevor überhaupt jemand die Zeit findet, zur Vernunft zu kommen und nachzufragen: Was ist eigentlich los?! Die sensationellen Schießereien von Gangstern und Mafiosi mögen raffiniert und abenteuerlich auf dem Bildschirm wirken, im realen Leben verkörpern sie wahres menschliches Versagen, Albträume und Desaster. David Augsburgers beschreibt, wie leicht sich Konflikte zwangsläufig durch eine Dreier-Konstellation vervielfältigen und verquicken. Mit hoher Geschwindigkeit werden neue »Komplizen« hineingezogen:



»Der Freund meines Freundes ist mein Freund.
 Der Feind meines Freundes ist mein Feind.
 Der Freund meines Feindes ist mein Feind.
 Der Feind meines Feindes ist mein Freund.«
 (Augsburger 1992, S. 148)

Der Übergang zwischen den ersten und zweiten sowie zweiten und dritten Zeilen passiert oft allzu rasch. Wenn aufgedeckt wird, dass der Feind meines Feindes mein Freund ist, werden manche grüblerisch oder nachdenklich.

Ich bitte Sie, an das letzte Mal zu denken, als Sie selbst in einen Konflikt mit einer anderen Person verstrickt waren. Versuchen Sie sich an eine Situation zu erinnern, wo Sie einen Konflikt wegen etwas Konkretem, wie zum Beispiel Meinungsunterschiede, hatten. Wie ging es Ihnen dabei? – Welche Gedanken, Gefühle und Körperreaktionen haben Sie erlebt?

Häufig kommen andere Leute zum »Richten«, »Beurteilen« oder »zum Partei ergreifen«. Jeder von uns hat höchstwahrscheinlich in der Schule erlebt, wie eine Lehrerin als die große »Kontrollinstanz« ins Klassenzimmer hineinrauscht, eine Auseinandersetzung unterbricht und die Beteiligten auffordert, aufzuhören und »sich zu benehmen«. Was passiert aber, wenn sich diese Person erst zurückhält, und – zurück zu Ihrem Beispiel – Ihnen einfach die Gelegenheit bietet, dass Sie in aller Ruhe erzählen und Ihre Perspektive schildern können? So fängt eine Mediation an – mit zwei Konfliktparteien.

Übung

Denken Sie an einen Konflikt, der Sie in der letzten Zeit beschäftigte. Notieren Sie sich die Situation.

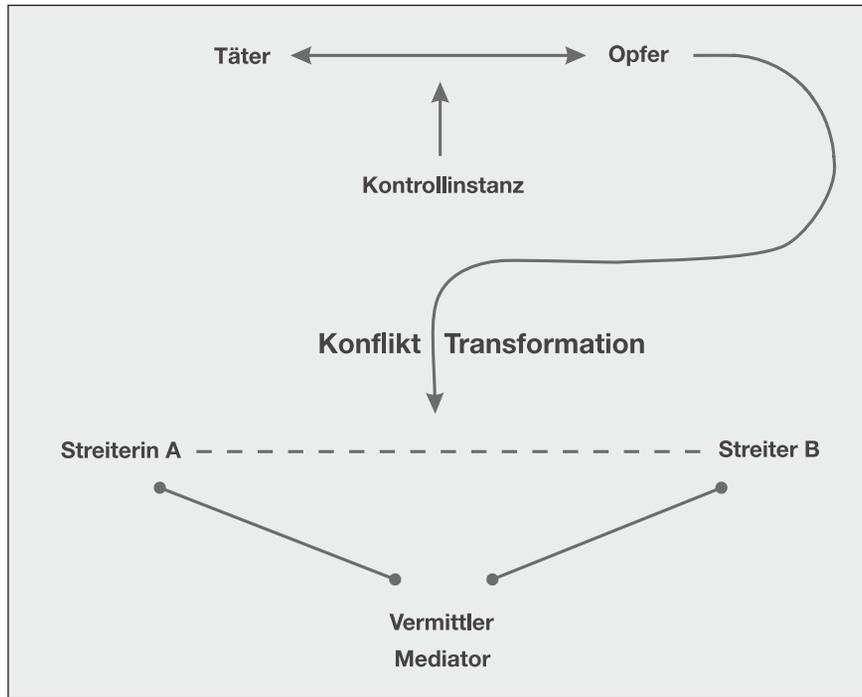
Versuchen Sie sich jetzt Folgendes vorzustellen: Eine Person kommt Ihnen entgegen und sagt Ihnen, dass sie Ihnen helfen möchte, diesen Konflikt zu bearbeiten und eine Lösung zu finden.

Was brauchen Sie von dieser Person, um sich auf ihr Angebot einzulassen?

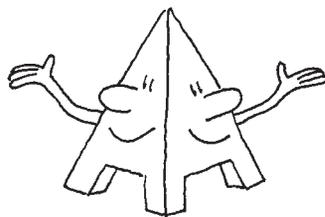
Was muss diese Person tun – sagen – beweisen usw.?

Denken Sie daran, wie Konflikte starke Gefühle wie Angst, Zorn und Enttäuschung erzeugen. Es ist nicht einfach, Leuten zu begegnen, die heftige, negative und nervenaufreibende Empfindungen gegeneinander äußern und dazu auf ihren unterschiedlichen Meinungen beharren.

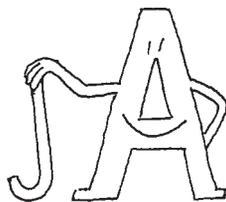




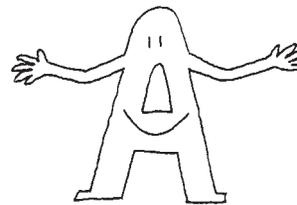
Ein Mediator schafft eine Atmosphäre innerhalb eines geschützten Rahmens und einer geschützten Umgebung, wobei die Konfliktparteien ihre Sichtweisen abwechselnd mitteilen können. Die fehlgelaufene Interaktion oder der aktuelle Streitstand wird aus beiden individuellen Perspektiven genährt, in der Hoffnung, das Problem oder den Konflikt zu bearbeiten. Um dies zu erreichen, gibt es die »vier A's«: Allparteilichkeit, Akzeptanz, Anerkennung und Affirmation.



Akzeptanz



Allparteilichkeit



Anerkennung



Affirmation

In der Psychologie, Pädagogik, Kommunikationswissenschaft und Soziologie gibt es zahlreiche Theorien von Experten zu diesem Thema.

Für diejenigen, die mehr über theoretische Grundlagen lesen möchten, siehe Nina L. Dulabaum: *A Pedagogy for Cross-Cultural Conflict Transformation in Germany: The Development, Implementation and Assessment of Violence Prevention Training Seminars*. 1996, Kapitel zwei und drei.



Beispielsweise schrieb der Psychologe Carl Rogers in den 1970er-Jahren über die »Atmosphäre des Akzeptierens« als Grundlage für effektive »klientenzentrierte Gesprächsführung«. Paulo Freires »Pädagogik der Unterdrückten« von 1970 befasst sich mit der grundsätzlichen Akzeptanz von Menschen und dem Anknüpfen an ihre Lebenssituation, an ihr Wissen und ihre Lebensrealitäten. Ruth Cohns Themenzentrierte Interaktion (TZI) betont das Annehmen von Menschen, »wo sie sind«. Nach der TZI muss bei sozialen Begegnungen oder Seminaren das, was Menschen momentan sehr bewegt, im Vordergrund stehen und respektiert werden – sogar wenn dies eher wie eine »Störung« erscheint. Es gilt der Grundsatz »Störungen haben Vorrang«.

Thomas Gordon betont die helfende Grundhaltung von Akzeptanz:

»Akzeptanz ist wie die fruchtbare Erde, die einem winzigen Saatkorn erlaubt, sich zu der schönen Blume zu entwickeln, zu der es die Anlagen besitzt. Akzeptanz ermöglicht einem Menschen, sein Potential zu verwirklichen. (...) Akzeptanz muss beim Gegenüber ankommen, muss empfunden werden. Das bedeutet, man muss seine Akzeptanz demonstrieren, sie aktiv vermitteln und offen mitteilen.« (Gordon 2008, S. 239)

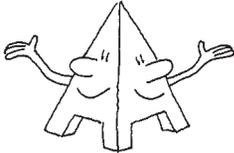


Unser Handeln und Verhalten spiegelt unser Menschenbild wider. Das bedeutet, dass das, was wir im Allgemeinen über andere Menschen gelernt haben und behaupten, meinen, denken oder vermuten, automatisch beeinflusst, wie wir mit unseren Mitmenschen umgehen. Ob wir das wollen oder nicht, und ob uns dies bewusst ist oder nicht – es passiert. Paul Watzlawick hat schon darauf hingewiesen: wir können nicht nicht kommunizieren (nachzulesen in: Watzlawick/Beavin/Jackson ¹¹2007, S. 53).

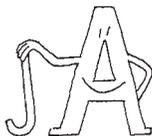
Schon durch unsere Körpersprache übermitteln wir sehr viel Kommunikation. Experten schätzen, dass die nonverbalen Signale zwischen 60 und 80 Prozent der Kommunikation ausmachen. Was wir sagen, spielt natürlich auch eine Rolle, es wird aber immer in Verbindung mit dem »Wie« der Formulierung

wahrgenommen. Aus dem Reichtum von fachübergreifenden Theorien habe ich die »vier A's« als die einführenden Bausteine für die Praxis herausgearbeitet.

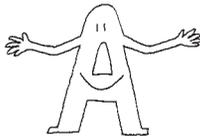
Die »vier A's«



Allparteilichkeit bedeutet: Ich als Mediator habe das Ziel, beide Konfliktparteien zu unterstützen und »neutral« zu bleiben. Ich beziehe für keine Seite eine herausgehobene Position und spiele nicht den Schiedsrichter, sondern ich ergreife Partei für beide. Dies ist manchmal sehr schwierig, aber absolut notwendig. In dem Moment, wo die eine oder die andere Person spürt, dass ich mich als Vermittler nur für die andere Person starkmache, ist der ehrliche Austausch vorbei.



Akzeptanz, der zweite Schritt, bedeutet die Fähigkeit, eine andere Person anzunehmen – mit ihren Schwächen und Stärken. Eventuell bin ich nicht mit allem einverstanden, trotzdem kann ich diese Person »als Mensch« annehmen und unterstützen.



Anerkennung zeigen lautet der dritte Schritt: Ich nehme diese Person nicht nur an, ich zeige ihr auch, dass ich sie würdige, respektiere und achte. Wie oben schon erwähnt, kommunizieren wir sehr viel durch das Nonverbale. Daher ist auch darauf besonders zu achten.

Vielleicht ist dies schwer vorstellbar? – Wie wichtig es ist, habe ich selbst bei verschiedenen Projekten erlebt. Um zum Beispiel zwei Jugendliche – einen jungen Skinhead und einen jungen Ausländer – letztendlich konfrontieren zu können (beispielsweise mit ihren gegenseitigen Gewaltvorstellungen und -androhungen), musste ich sie erst einmal als Mitmenschen akzeptieren und anerkennen. Ich musste ihnen zeigen, dass ich sie respektiere, ihre Würde achte und sie ernst nehme, obwohl ich mit ihren Mitteln der bisherigen Konfliktbewältigung (wie Gewaltandrohungen) nicht einverstanden war.



Affirmation: Last but not least brauchen Menschen Affirmation (positive Bestätigung). Dazu ist es notwendig, dass der Mediator in der Lage ist, andere Menschen zu bestätigen, sie ihre Meinungen äußern zu lassen und die folgende Botschaft zu übermitteln, die Thomas Harris vor über 30 Jahren geschrieben hat: »Ich bin o.k. – Du bist o.k.« (1973).