

Abstract:

Techniken der Gesprächsführung im Mediationsprozess

Friedrich-Schiller-Universität Jena
Institut für Germanistische Sprachwissenschaft
Professur für Sprechwissenschaft

Fürstengraben 30
D-07743 Jena

Hans Nenoff
Dipl. Sprechwissenschaftler / Mediator

Telefon: 03641/944337
Mail: hans.nenoff@uni-jena.de

0. Inhalt

| | |
|--|---|
| 1. Vorbemerkungen | 2 |
| 2. Zusammenfassung des Themas | 2 |
| 3. Thesen | 3 |
| 4. Methodische Umsetzung | 4 |
| 5. Meine Motivation / Ziele / Ideen zur Präsentation in der Forschungsgruppe Mediation | 4 |
| 6. Literaturangaben | 5 |

1. Vorbemerkungen

Die meisten Autoren unterscheiden beim Aktiven Zuhören in zwei Ebenen, wenn es um die Wiedergabe des Inhalts geht: Zum einen in die Wiedergabe des sachlichen Inhalts (meist als Paraphrasieren bezeichnet) und zum anderen in die Wiedergabe des emotionalen Inhalts (meist als Verbalisieren bezeichnet) (Thomann 2004; Montada/Kals 2007; Cormier et al. 2009; Crisand/Crisand 2010). Problematisch ist dabei die terminologische Unschärfe und die damit verbundenen Schwierigkeiten, Äußerungen des Mediators einzuordnen, nämlich genau dann, wenn ein vom Konfliktpartner geäußertes Gefühl wiederholt wird: Einerseits wäre dies als sachliche Wiedergabe einzuordnen, andererseits als emotionale Wiedergabe.

Andere Konzepte richten den Fokus eher auf die explizit und implizit in den Äußerungen erhobenen Geltungsansprüche, und betonen, dass die Rolle des Helfers in erster Linie im Eintauchen in die Erlebniswelt des Klienten besteht (Mucchielli 1972; Rogers 1983, 24; Tausch/Tausch 1990). In den Darstellungen dieser Autoren entzieht sich das Aktive Zuhören technischen Beschreibungen, der Fokus liegt auf den Grundhaltungen, die der Helfer einnehmen sollte.

2. Zusammenfassung des Themas

Ziel meines Forschungsvorhabens ist, die im Mediationsgespräch beim aktiven Zuhören angewandte und elementare Technik ‚Paraphrasieren‘ klarer beschreiben zu können. Als Grundlage werde ich in einer Arbeitsdefinition des Aktiven Zuhörens die Vorteile der beiden oben genannten Ansätze synthetisieren. Bisher ist ein Modell (siehe Abb. 1) entstanden, das die Äußerungen des Mediators auf zwei Ebenen beschreibt: Erstens auf einer horizontalen Ebene, auf welcher unterschieden wird in sachliche, subjektive und soziale Geltungsansprüche, die durch die Sprecher erhoben werden (Habermas 1983; Schulz von Thun 2009), und zweitens auf einer vertikalen Ebene, die in fünf Stufen gegliedert die Einfühlung darstellt und dies an die Explizitheit der Äußerung koppelt.

Neben dem grundsätzlichen Problem, die paraphrasierenden Äußerungen des Mediators einzuordnen, braucht es, um die Formen und Funktionen von Paraphrasen zu verstehen, ein differenzierteres Verständnis von Sprache und Kommunikation im Mediationsprozess als es in den meisten Mediationslehrwerken beschrieben wird. Mein Interesse gilt insbesondere folgenden Aspekten, zu denen sich entweder widersprüchliche Angaben oder ein Mangel an Untersuchungen finden lassen:

- Die **Struktur** der Paraphrasen:
Es gibt keine systematischen Untersuchungen über den Grad der Transformation der Äußerung. Wie nah und explizit sollte der Mediator an der Äußerung des Meditanden bleiben? Wie absolut/vage sollten Paraphrasen formuliert sein, um Interpretationsspielraum zu lassen? Welche Faktoren sind für den Grad der Ausführlichkeit besonders entscheidend (Häufigkeit, Thema zusammenfassen, Thema wechseln etc.)? Wie werden Paraphrasen eingeleitet? usw.
- Die **Einbettung** der Paraphrasen:
Die Mediatoren führen die Konfliktpartner durch verschiedene Phasen, in denen bewusst verschiedene Ziele verfolgt werden (z.B. Perspektivwechsel, Versachlichen, Selbstklärung, Klären der Beziehung etc.). Wie werden die Paraphrasen im Prozess eingebettet? Gibt es Unterschiede in ihrer Form?
- Die **Wahrnehmung** der Paraphrasen:
Es ist davon auszugehen, dass die Meditanden mit der Erwartung in das Gespräch kommen, dass bestimmte Gesprächstechniken angewandt werden. Wie (un-)erwartet erleben sie das

Paraphrasieren? Wie wichtig ist ihnen das Wiederholt-Werden? Wird wörtliches Wiederholen als künstlich, unangenehm erlebt?

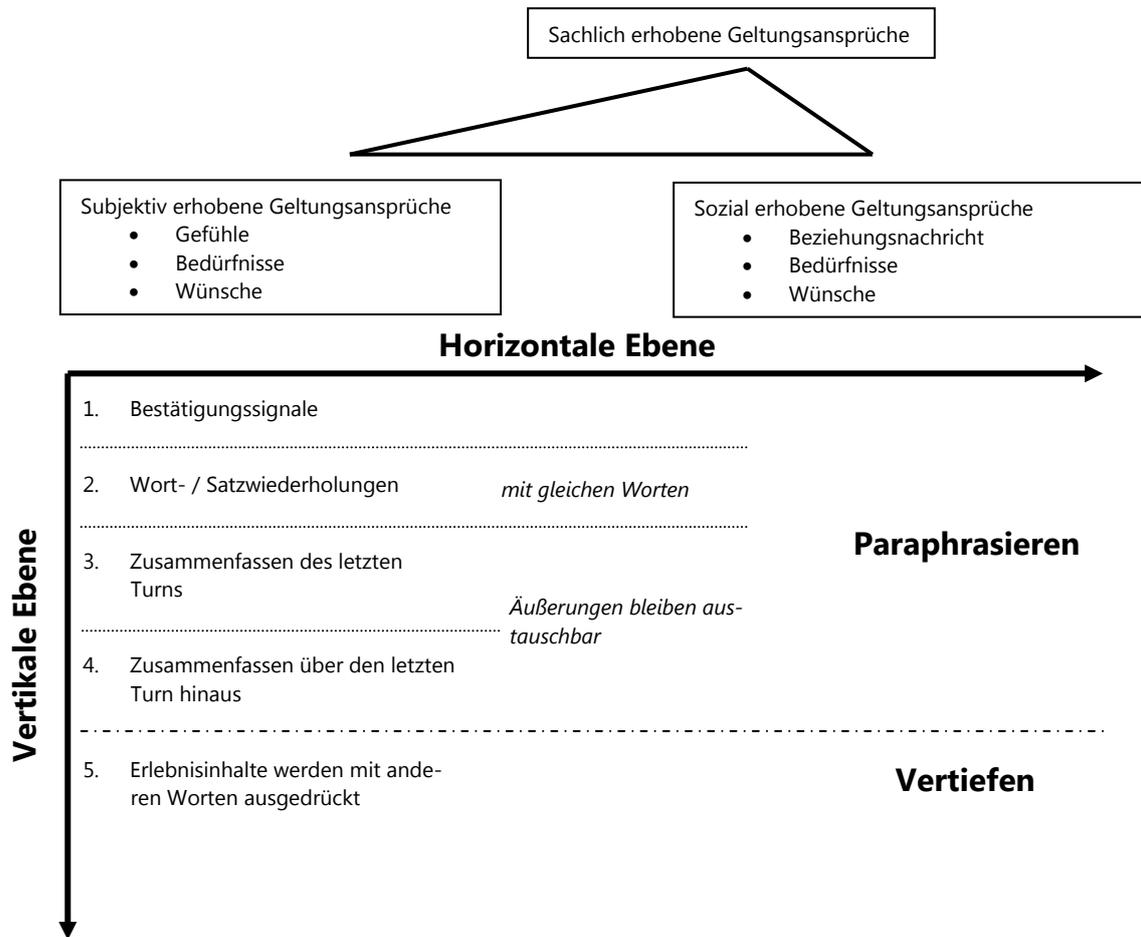


Abb. 1: Vereinfachtes Modell des Aktiven Zuhörens

3. Thesen

Ausgangspunkt meiner Analyse sind die in der Literatur beschriebenen Form-Funktionsbeschreibungen des Aktiven Zuhörens (darin eingeschlossen ist das Paraphrasieren, Verbalisieren, Reframing und weitere Techniken wie Doppeln). Die teilweise widersprüchlichen Angaben werden zu Thesenblöcken zusammengefasst und sollen in der Analyse vorerst zur Orientierung dienen. Hier eine kurze Auswahl:

Thesenblock 1:

Mit Hilfe des Modells aus Abb. 1 sollen sich die Äußerungen der Mediatoren kategorisieren lassen. Auf der horizontalen Ebene (Ebene der erhobenen Geltungsansprüche) gehe ich von einer hierarchischen Einteilung aus (s. Abb. 2). Empathisches Verstehen und gegenseitige Anerkennung nehmen zu, je höher der Mediator die Äußerung transformiert.

| | |
|--|--|
| Höchste Stufe (Empathie/Anerkennung ist eher möglich) | „echte“ Gefühle (subjektive GA) positiv transformierte Beziehungsnachricht (soziale GA) Bedürfnisse (subjektive GA) Bedürfnisse (soziale GA) Wünsche (subjektive GA) |
| Niedrigste Stufe | Wünsche (soziale GA) |

Abb. 2: Hierarchiemodell der subjektiven und sozialen Geltungsansprüche

Thesenblock 2 und 3: Zur Technik *Paraphrasieren* sowie *Vertiefen*

Diese Thesen sollen hier nicht ausführlich dargestellt werden. Einige der Thesen nehmen Bezug auf Mediationslehrwerke und Erfahrungen aus der Mediationsausbildung.

4. Methodische Umsetzung

Analysemethode

Der Hauptteil meiner Arbeit soll in eine qualitative Analyse sog. „echter“ Mediationsgespräche münden. Mein Vorgehen wird hier zum einen *reflektiert-empirisch* im Sinne der Diskursanalyse sein, um die Kategorien, die ich selbst ins Spiel bringe, bewusst auf deren Leistungsfähigkeit zu prüfen (Ehlich 1991) und zum anderen *empirisch-deduktiv* im Sinne der Konversationsanalyse, um die Kategorien der Analyse anhand der Handlungsformen und -prinzipien aus dem Material selbst zu gewinnen (Bergmann 1981; Bose 2003, 98). Die Schwierigkeit liegt in der Synthese dieser beiden Ansätze: Einerseits möchte ich die Anwendbarkeit von Modellen (s. Abb. 1 und Abb. 2) und Thesen prüfen, andererseits ist ein bedingungsloses Hinwenden an das Konkrete notwendig, um die Ordnung des kommunikativen Handelns der Beteiligten zu beschreiben (Bergmann 1981).

Das Material

Bewusst entscheide ich mich gegen aufgezeichnete „Rollenspiele“ (vgl. hierzu Becker-Mrotzek/Meier 1999; Deppermann 2008). Die Analyse wird mit natürlichen Mediationsgesprächen durchgeführt.

Nach vielen Gesprächen mit Mediatoren im gesamten Bundesgebiet hat sich gezeigt, dass die Hürden für eine wissenschaftliche Begleitung aufgrund der Aufzeichnungen zu hoch sind, es sei denn, ich vermittele Medianden an die Mediatoren. Vorausgesetzt ich bringe Personen mit echten Konflikten, haben mir einige Mediatoren zugesichert, für Aufnahmen bereit zu stehen.

Bis Mitte April läuft in öffentlichen Kanälen die Suche nach Konfliktpartnern, die sich medieren lassen wollen. Jede wissenschaftlich begleitete Sitzung wird für die Konfliktpartner kostenlos sein. Alle Beteiligten haben somit einen Gewinn an der Untersuchung (Die Konfliktpartner bekommen kostenlos eine Mediation; Die Mediatoren bekommen einen Fall; Ich bekomme das Material).

Datenerhebung

Die Gespräche werden aufgezeichnet (A/V). Zusätzlich werden die Sitzungen evaluiert: Die Mediatoren und Medianden erhalten Fragen u.a. zur Zufriedenheit, zu Erwartungen, zu Gesprächstechniken: Strukturen, Wahrnehmungen, Auffälligkeiten etc.

5. Meine Motivation / Ziele / Ideen zur Präsentation in der Forschungsgruppe Mediation

Ich erhoffe mir von dem Forschungstreffen Austausch, Anregungen, Diskussion und kritische Nachfragen zu meinem Vorhaben. Die größte Schwierigkeit liegt momentan in der Beschaffung des Materials. Zur Zeit stehe ich unmittelbar vor einer offensiven Suchkampagne für Konfliktpartner, die zwischen dem 20.03. bis zum 16.04. laufen wird.

Der Fokus einer möglichen Präsentation zur ForMed Ende April hängt stark vom Erfolg dieser Suchkampagne ab. Sollte alles nach Plan laufen (und die Suche erfolgreich gewesen sein), würde ich den Fokus gern auf meine Thesen und/oder die Analysemethode richten.

6. Literaturangaben

- Becker-Mrotzek, Michael/Meier, Christoph. (1999): Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. In: Brünner, G./Fiehler, R./Kindt, W. (Hrsg.): Angewandte Diskursforschung. Opladen, Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 18–45.
- Bergmann, Jörg R. (1981): Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Schröder, P./Steger, H. (Hrsg.): Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf: Schwann, 9–51.
- Besemer, Christoph (2009): Mediation. Die Kunst der Vermittlung in Konflikten. Karlsruhe: Gewaltfrei Leben Lernen.
- Bose, Ines (2003): Dóch da sin ja' nur mûster. Kindlicher Sprechausdruck im sozialen Rollenspiel. Univ., Habil.-Schr.--Halle-Wittenberg, 2002. Frankfurt am Main: Lang.
- Cormier, Louise S./Cormier, William H./Osborn, Cynthia J. (2009): Interviewing and Change Strategies for Helpers. Fundamental skills and cognitive behavioral interventions. Pacific Grove, Calif: Brooks/Cole.
- Crisand, Ekkehard/Crisand, Marcel (2010): Psychologie der Gesprächsführung. Hamburg: Windmühle.
- Deppermann, Arnulf (2008): Gespräche analysieren. Eine Einführung. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss.
- Ehlich, Konrad. (1991): Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse. Ziele und Verfahren. In: Flader, D. (Hrsg.): Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik. Stuttgart: Metzler, 127–143.
- Habermas, Jürgen (1983): Moralbewusstsein und kommunikatives Handeln. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Montada, Leo/Kals, Elisabeth (2007): Mediation. Ein Lehrbuch auf psychologischer Grundlage. Weinheim: Beltz, PVU.
- Mucchielli, Roger (1972): Das nicht-direktive Beratungsgespräch. I. Theoretische Einführung. Salzburg: O. Müller.
- Rogers, Carl R. (1983): Therapeut und Klient. Grundlagen d. Gesprächspsychotherapie. Frankfurt am Main: Fischer-Taschenbuch-Verl.
- Schulz von Thun, Friedemann (2009): Miteinander reden. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verl.
- Tausch, Reinhard/Tausch, Anne-Marie (1990): Gesprächspsychotherapie. Hilfreiche Gruppen- und Einzelgespräche in Psychotherapie und alltäglichem Leben. Göttingen: Verl. für Psychologie Hogrefe.
- Thomann, Christoph (2004): Klärungshilfe 2 Konflikte im Beruf. Methoden und Modelle klärender Gespräche. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.