

Der Werkzeugkoffer des Mediators

Der Mediator drängt sich nicht in den Vordergrund, gibt keine Werturteile ab und überlässt die eigentliche Konfliktlösung den Streitparteien. Das heißt aber nicht, dass der Vermittler untätig ist. Im Gegenteil: Er hilft den Beteiligten mit vielfältigen kommunikativen, visuellen und psychologischen Techniken auf die Sprünge. Die wichtigsten Methoden, die er beherrschen muss:

► **Aktiv Zuhören, Fragen und Nachfragen:**

Der Mediator bringt die Kontrahenten v.a. durch offene Fragen zum Reden. Zu Beginn erfragt er die bisherigen Vorkommnisse und die damit verbundenen Gefühle der Beteiligten. Er hört aufmerksam zu, registriert auch Mimik und Gestik und versucht herauszufinden, welche Interessen sich hinter den Vorwürfen verbergen. Da die Antworten oft unpräzise oder widersprüchlich sind, darf er keine Scheu davor haben, immer wieder nachzuhaken.

► **Spiegeln:** Jede Ausführung einer Streitpartei fasst der Mediator kurz und neutral zusammen. Auf diese Weise räumt er Missverständnisse aus, sorgt für eine Verdichtung und er-

reicht – Schritt für Schritt – eine bessere Verständigung unter den Streitparteien.

► **Doppeln:** Kann sich ein Konfliktbeteiligter weniger gut artikulieren, übernimmt der Mediator temporär seinen Gesprächspart. Dabei versichert er sich immer wieder seiner Zustimmung oder Ablehnung.

► **Perspektivenwechsel herbeiführen:** Zuweilen fordert der Vermittler auch die Streitparteien selbst auf, die Aussagen ihres Gegenübers in ihren eigenen Worten zusammenzufassen. Durch diesen Perspektivenwechsel lernen sie, den Sachverhalt unter anderen Gesichtspunkten zu sehen.

► **Synthesen und Hypothesen bilden:** Der Mittler führt den Konfliktparteien ihre gefühlsmäßigen Gemeinsamkeiten vor Augen. So leitet er z.B. die Mediation mit einer Synthese wie



**„Wer Mediation lernen will,
braucht so viel Praxiserfahrung
wie ein Handwerker.“**

Anita von Hertel, Inhaberin der Akademie von Hertel, Hamburg, Kontakt: anita@vonhertel.de.

samer Wert steckt – zum Beispiel mehr Gewinn für das Unternehmen zu erwirtschaften“, berichtet die Rechtsanwältin, Wirtschaftsmediatorin und Trainerin Anita von Hertel. „Oft fällt es ihnen wie Schuppen von den Augen“, fährt die Hamburgerin fort, „wenn sie wieder sehen, dass sie ja eigentlich ein gemeinsames Ziel verfolgen.“