zkm

ZEITSCHRIFT FÜR KONFLIKTMANAGEMENT

VERHANDELN | MEDIATION | STREITBEILEGUNG

40 Verstehen von Interessen

Günter Fröhlich

45 Organisationspsychologie des Konflikts

Jan Sauer/Silvia Wilfurth/Peter Fischer

56 Das neue VSBG – Ein Überblick

Volker Wiese/Julia Hörnig

62 „Meine drei Kinder sollen mein Erbe weiterführen!“ – Ein Praxisfall

Adrian Schweizer

67 Kollegiale Beratung – Ein Erfahrungs- bericht

Pia Mahlstedt/Christof Berlin/Greg Bond

ottoschmidt

Centrale für Mediation

Pia Mahlstedt, Christof Berlin und Greg Bond

Kollegiale Beratung – Ein Erfahrungsbericht

Dieser Beitrag reflektiert die persönlichen Erfahrungen der Autoren, die sich zu einer Gruppe für kollegiale Beratung zusammengeschlossen haben. Dabei erleben sie eine von Offenheit, Wertschätzung und Verbindlichkeit geprägte Haltung als wichtigste Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Die konkreten Methoden bauen darauf auf. Dieser Erfahrungsbericht ist als Anregung und Ermutigung zur eigenen kollegialen Beratungspraxis gedacht.

I. Persönliche Erfahrungen aus der Praxis

Vor gut drei Jahren haben wir uns zu einer kollegialen Beratungsgruppe zusammengefunden. Wir erleben unseren Austausch als sehr bereichernd und schöpfen daraus großen Gewinn. In Gesprächen mit Mediatoren und Beratern erfahren wir immer wieder, dass viele sich einen kollegialen Austausch bzw. eine kollegiale Beratung wünschen. Oft haben Gruppen ähnlicher Art nach einem guten Anfang keinen Bestand oder sie sind für die Beteiligten nicht zufriedenstellend.

In der Fachliteratur zur kollegialen Beratung werden Hintergründe, Abläufe und Methoden mitunter sehr abstrakt beschrieben. Als ein solcher Beitrag ist unser Bericht nicht gedacht. Vielmehr möchten wir anhand unserer persönlichen Erfahrungen konkret zeigen, wie eine kollegiale Beratungsgruppe in der Praxis aussehen kann.

II. Die Geschichte unserer Gruppe

Kennengelernt haben wir uns im Frühjahr 2010 im Master-Studiengang Mediation an der Europa-Universität Viadrina in Frankfurt/O. Bereits während des Studiums hatten wir mit anderen Studierenden eine „Rollenspielgruppe“ etabliert. Diese Gruppe umfasste bis zu zehn Personen und traf sich mehr oder weniger regelmäßig. Wir behandelten primär Rollenspiele aus der Ausbildungsliteratur, mitunter aber auch eigene Anliegen oder Konfliktfälle. Nach Abschluss des Studiums ging das Interesse an der Gruppe spürbar zurück. Teilweise mussten Treffen wegen zu geringer Teilnehmerzahl abgesagt werden.

Nachdem sich herausgestellt hatte, dass diese Gruppe in ihrer bisherigen Form keine Zukunft haben würde, überlegten wir bei einem gemeinsamen Abendessen, mit welchem Format wir unsere Zusammenarbeit sinnvoll fortsetzen können.

Wir waren uns einig, dass wir uns einen festen Teilnehmerkreis mit mehr Verbindlichkeit wünschten. Zudem wollten wir statt Rollenspielen über echte Fälle aus unserem Leben beraten. Mit dieser Maßgabe begannen wir uns regelmäßig zu treffen, zunächst zu viert und in einem etwa sechswöchigen Zyklus. Wir haben uns zu eigenen Mediationen und Moderationen sowie zu Konflikten und Entscheidungssituationen aus unserem beruflichen oder persönlichen Umfeld beraten.

Im Jahre 2014 hat ein Mitglied aus zeitlichen Gründen die Gruppe verlassen. Uns war klar, dass wir die Gruppe auch zu dritt fortsetzen wollten. Der kleinere Teilnehmerkreis hat sich auf unsere Arbeit nicht negativ ausgewirkt.

Im Laufe der Zeit haben sich unsere Treffen auf einen Monatsrhythmus verdichtet. Daneben verbringen wir seit drei Jahren jeden Sommer eine gemeinsame zweitägige „Landklausur“, bei der wir unsere Arbeit des vergangenen Jahres reflektieren und Ideen für neue gemeinsame Projekte sammeln.

III. Unsere Beratungen konkret

1. Ablauf

Wichtig für unsere Zusammenarbeit sind bestimmte Rituale. Unsere Treffen finden wochentags nach Feierabend bei einem von uns zuhause statt. Wir verspäten uns nicht und wir sagen nicht ab – dieser Termin genießt höchste Priorität.

Zum Ankommen tauschen wir uns bei einem Imbiss freundschaftlich über alltägliche Dinge aus. Nach etwa 30 Minuten wird dieser „gesellige Teil“ mit einem Kaffee abgeschlossen.

Es folgt ein Ortswechsel in ein Arbeitszimmer, wo Wasser, Stifte und Papier auf dem Tisch bereit stehen. Wir beginnen mit einem kurzen Rückblick zum weiteren Fortgang des Anliegens der letzten kollegialen Beratung. Dann teilt jeder von uns reihum mit, ob er oder sie ein Anliegen für den heutigen Abend hat. Als Zeitrahmen vereinbaren wir regelmäßig zwei Stunden. Wenn es mehrere Anliegen gibt, wird gemeinsam überlegt, welche bearbeitet werden. Gegebenenfalls werden Anliegen zurückgezogen oder auf ein späteres Treffen vertagt.

Nachdem wir uns für ein Anliegen entschieden haben, wird das Thema von dem jeweiligen „Fallgeber“ kurz geschildert, ergänzt durch Verständnisfragen. Wir versuchen, diesen Teil kurz und fokussiert zu halten. Worum geht es? Was braucht der Fallgeber? Zumeist verständigen sich die beiden anderen Gruppenmitglieder dann über ihre jeweiligen Rollen (Führung der Beratung, Moderation, Beobachtung, Mischformen), die während der folgenden Beratung auch wechseln können. Gelegentlich verzichten wir auf diese Rollenverständigung und lassen das Gespräch offener fließen.

Nach der eigentlichen Beratungsphase, auf die wir hinsichtlich Themen und Methodik unten näher eingehen, folgt eine gemeinsame Auswertung. Diese findet auf zwei voneinander getrennten Ebenen statt: Zunächst schildert der Fallgeber, was hilfreich war bzw. was sie/er sich noch gewünscht hätte, gefolgt von den Einschätzungen der Berater. In einer zweiten Runde reflektieren wir die Beratung auf der Meta-Ebene. Dabei diskutieren wir insbesondere die eingesetzten Methoden und bauen so unseren „Methodenkoffer“ aus.

Nach den häufig persönlichen und mitunter aufwühlenden Gesprächen trinken wir als gemeinsames Abschlussritual manchmal einen Schnaps.

2. Anliegen

Die Bandbreite unserer Fälle ist groß. Wir arbeiten in verschiedenen beruflichen Zusammenhängen (Gericht, Schlichtungsstelle, Hochschule) und sind zudem noch als Mediatoren, Moderatoren, Autoren und Trainer tätig. Aus allen diesen Bereichen gibt es Themen für unsere Abende, die wir vertrauensvoll und vertraulich einbringen: Konflikt- und Entscheidungssituationen im Beruf, Akquise, Erstgespräch und Durchführung von Aufträgen im Bereich Mediation/Moderation oder auch Planung und Gestaltung gemeinsamer Aktivitäten wie z.B. Trainings und Publikationen. Zunehmend bringen wir auch persönliche Anliegen ein, darunter auch familiäre und andere private Sorgen.

3. Haltung und Methoden

Unsere Methoden sind vielfältig und sicher könnten sie noch vielfältiger werden. Doch ohne die zugrunde liegende Haltung sind sie wertlos. Aus einer Haltung der gegenseitigen Wertschätzung erwächst das Vertrauen in die methodische Herangehensweise der Kollegen und die Bereitschaft, neue Methoden einzubringen.

In dem Moment der Fallbearbeitung sind die beiden Berater ausschließlich auf die Bedürfnisse des Fallgebers fokussiert. Bemerkten wir Übertragungen oder Projektionen, so bringen wir diese in den Feedback-Runden zur Sprache. Wir bewerten nicht, sondern respektieren die Autonomie des Fallgebers. Wir sind neugierig, wir wollen wissen, was sie oder ihn bewegt. Wir sind vorsichtig, wir geben selten Ratschläge. Wir schenken dem Fallgeber unsere Zeit, Aufmerksamkeit und Kompetenz in einer Art und Weise, die im Alltag so nicht vorkommt. Maßgeblich ist, was der Fallgeber benötigt, und ob das, was wir tun, für sie oder ihn stimmig ist.

Das schließt provokative und herausfordernde Momente selbstverständlich mit ein.

Wir sind ausgebildete Mediatoren und arbeiten strukturell mediativ, in dem wir von Themen über Interessen zu Lösungen voranschreiten. Das kann bei manchen Anliegen zu einem Ergebnis im Sinne einer klaren Entscheidung führen. Das geduldige und offene Nachfragen kann auch zu einer Klärung dessen führen, was hinter dem genannten Anliegen noch verborgen sein mag, ohne dass eine „Lösung“ notwendig wird. Wir visualisieren diese Schritte mit Moderationskarten oder auf einem Flipchart – oder gar nicht. Wir praktizieren klassisches Brainstorming, verwenden das zirkuläre Fragen, eröffnen Perspektiven und versuchen es mit der „Wunderfrage“. Wir verwenden Aufstellungen mit Gegenständen oder mit uns selbst im Raum. Wenn es hilfreich ist, beziehen wir Modelle wie die Transaktionsanalyse ein, um eine heftige Gegenwehr in einem Konflikt in ein anderes Licht zu rücken.

Das sind alles Methoden, die wir in unserem Mediationsstudium und weiteren Ausbildungen kennengelernt haben oder selbst im Coaching und in der Supervision erlebt haben. Sie wirken, wenn wir sie anwenden, authentisch, weil unsere Haltung authentisch ist.

Spontan und intuitiv probieren wir auch neue Methoden aus, so wie sie uns einfallen. Ein Beispiel ist unser „Beratungs-Chat“, welchen wir einmal aus der Not heraus entwickelt haben, dass es zwei dringende Anliegen gab. So probierten wir es aus, dass zwei Fallgeber eingangs kurz ihre Anliegen schilderten und anschließend bilateral mit der dritten Person in einen handschriftlichen Dialog traten, ähnlich einem Online-Chat, durch die Handschrift aber persönlicher und haptischer. Innerhalb kurzer Zeit wurden so beide Anliegen vertieft, bevor wir diese dann wieder im Beratungsgespräch zu dritt fortsetzten.

Wiederholt setzen wir unsere „Ohrensessel-Methode“ ein: Dabei werden nach Schilderung des Anliegens zunächst Verständnisfragen gestellt und erste Interessen erkundet. Dann zieht sich der Fallgeber schweigend in einen Ohrensessel mit dem Rücken zu den beiden anderen zurück. Die Berater tauschen sich nun spekulativ aus. Anschließend kehrt der Fallgeber in die Runde zurück und gibt Feedback über das Gehörte, woran sich ein weiteres Gespräch anschließen kann. Diese Methode gefällt uns u.a. deshalb, weil es dem nur zuhörenden Fallgeber im Ohrensessel eine stärkere Konzentration auf seine eigene Wahrnehmung ermöglicht.

Ausprobiert haben wir ebenfalls eine „Expressmediation“, in der die Phasen der Mediation im Schnelldurchlauf bearbeitet werden – auch das sorgt für eine Fokussierung.

Zuweilen geben wir einander besondere „Geschenke“ mit nach Hause: ein Umschlag mit einer Sammlung von Moderationskarten, auf welchen wir die Ressourcen festgehalten haben, die wir in der Fallbearbeitung herausgehört haben oder ein Bild oder das Flipchart-Protokoll einer Beratung.

Zunehmend arbeiten wir auch mit den Gefühlen in der Beraterrolle. Wir fragen uns, was eine eingebrachte Fallgeschichte auslöst und bringen diese in das Gespräch ein. Das ist eine Dialogform, die wir ausbauen wollen. Das Modell der „antwortenden Gefühle“ basiert auf der Hypothese, dass die Gefühle und Bilder, die beim Zuhören ausgelöst werden, in der einen oder anderen Form auch im Anliegen des Fallgebers vorkommen.

Unsere Herangehensweise an die Methodik ist oft spontan, nicht lehrbuchhaft, neugierig. Sie basiert auf dem gegenseitigen Vertrauen. Bevor wir etwas methodisch für ungeeignet erklären, lassen wir uns auf den Weg unserer Kollegen ein. Irritationen führen zu Erkenntnissen.

IV. Ausblick

Ein nicht zu unterschätzender Erfolgsfaktor unserer Gruppe ist deren Verbindlichkeit – sowohl aus organisatorischer Sicht als auch im Praktizieren einer kollegialen Haltung. Aus ihr entwickeln sich andere gemeinsame Projekte, aktuell z.B. eine Ausbildung für die Justiz in Brandenburg zur kollegialen Beratung. Wir sind sehr dankbar für unsere Zusammenarbeit der vergangenen Jahre und wünschen anderen, die sich zu einer kollegialen Beratungsgruppe zusammenschließen, dass sie ihre eigenen, aber ebenso bereichernden guten Erfahrungen machen.

Pia Mahlstedt, M.A.

Richterin am LG, zurzeit tätig beim OLG Brandenburg, Mediatorin und Ausbilderin
pia.mahlstedt@olg.brandenburg.de

Dr. Christof Berlin, M.A.

Schlichter und Leiter des Flug-Teams bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söpp), Mediator und Ausbilder
www.christof-berlin.de
mail@christof-berlin.de

Dr. Greg Bond, M.A.

Lehrt Mediation und Kommunikation an der Technischen Hochschule Wildau, Mediator, Moderator und Trainer
www.bond-bond.de
gb@bond-bond.de

KURZINFORMATIONEN

Global Pound Conference Deutschland 2017

Die Global Pound Conference Deutschland 2017 wird vom Institut für Konfliktmanagement an der Europa Universität Viadrina Frankfurt Oder (IKM) zusammen mit dem Round Table Mediation und Konfliktmanagement deutschen Wirtschaft (RTMKM) ausgerichtet. Sie ist Teil der Global Pound Conference Series, die von März 2016 bis Juli 2017 in ca. 40 Städten in weltweit 26 Staaten jeweils als Tagesveranstaltung stattfinden. Deren Ziel ist es, die Perspektiven der Nutzer, Anbieter und Berater sowie weiterer Stakeholder (Politik, Wissenschaft, Ausbilder etc.) im Bereich der Alternativen Streitbeilegung (ADR) zusammenzutragen, um auf dieser Basis Erkenntnisse über ADR-Nutzungsverhalten und

-Nutzungshürden zu gewinnen. Die Idee der Konferenz geht zurück auf die Pound Conference 1976 – benannt nach einem früheren Dekan der Harvard Law School –, die zur Einführung des „multi-door courthouse“ führte und als Geburtsstunde der modernen Streitbeilegungssysteme gilt.

Die Konferenzserie ist Mitte März 2016 in Singapur gestartet und endet 2017 in London. Die deutsche Veranstaltung findet im Frühjahr 2017 in Berlin statt.

Zur Global Pound Conference siehe auch das Interview mit *Jeremy Lack* in diesem Heft.

(www.globalpoundconference.org)

Quelle: www.bvi-verwalter.de