

Nachrichtenteil der Bundes-Arbeitsgemeinschaft für Familien-Mediation e.V.

BAFM Feedback-Regeln in der Mediation oder: Wie kann es gelingen, Wahrnehmungen abzugleichen?

25 Minuten der 5. Mediationssitzung des Ehepaars Weyenfeld waren verstrichen, da wandte sich Jörg W. mir entschlossen zu: „Frau Lack-Strecker, diese Sätze, die Sie gerade meiner Frau sagten, waren für mich wenig hilfreich.“ Klar, ruhig, ohne Aggression trug er seine Kritik vor. Meine spontane Reaktion war innere Begeisterung. Das erste kritische Feedback dieses immer höflichen Mannes signalisierte mir, dass ich nunmehr mit einer auf Vertrauen basierenden Arbeitsbeziehung rechnen konnte.

■ Feedback in der Arbeitsvereinbarung

Unsere Mediationsvereinbarung enthielt einen Passus, dass zum Abschluss jeder Sitzung 15 Minuten Zeit für Feedback sein sollte. Jede Partei sollte ihren Eindruck von der Sitzung zusammenfassen. Eine Rückmeldung über die Befindlichkeit (z.B. Zufriedenheit/Zweifel/Zuversicht) wurde vereinbart und eine Rückmeldung an die Mediatorin, was aus Sicht der Mediantin/ des Medianten in der Sitzung Sinn gemacht habe. Ebenso wichtig aber auch, was sie als wenig hilfreich erlebt hätten.

Begründet wird der Vorschlag dieser Absprache damit, dass jeder in seiner/ihrer Besonderheit nur verstanden werden kann, wenn auch kritisches Feedback gegeben würde. Manchmal werbe ich für dieses Vorgehen mit einem Satz von Paul Watzlawick: „Ich weiß nicht, was ich gesagt habe, bevor ich die Antwort meines Gegenübers gehört habe.“

■ Feedback geben und nehmen

Meine Erfahrung ist, dass Klienten/Medianten gern, auch spontan, mitteilen, was sie als unterstützend und weiterführend erleben. Für kritisches Feedback wird aber explizite und wiederholte Einladung mit dem Hinweis benötigt, dass es ja nicht um die Bewertung einer Person ginge – hier der Mediatorin –, sondern um eine möglichst konkrete Beschreibung eines speziellen Verhaltens/einer speziellen Intervention und der eigenen Reaktion auf diese. Feedback- Geben kann so geübt, ausprobiert werden. Am Feedback-Nehmen kann abgeschaut werden, wie kritisches und positives Feedback von dem Mediator/der Mediatorin gleichwertig anerkannt und begrüßt wird.

■ Ärger und Anerkennung

Zurück zu unserem Modellpaar Weyenfeld: Was war geschehen? Was genau, fragte ich

Jörg W., habe ihn zu dieser spontanen Kritik veranlasst? Jörg W. beschrieb sachlich und konkret, wie ich zweimal seiner Frau Mirjam gesagt hätte, sie habe die Listen der Kosten des gesamten Haushalts, des persönlichen Bedarfs des Paares sowie der 12- und 14-jährigen Töchter sehr gut/sehr sorgfältig zusammengestellt. Als ich ihn bat, zu beschreiben, wie das auf ihn gewirkt habe, trat auch Ärger hervor, dass ich mir ein Urteil erlaube, was gut und sorgfältig sei. Außerdem gehöre diese Aufgabe zu den Absprachen, die sie bezüglich ihrer Arbeitsteilung für diese Mediation getroffen hätten. Er vermisse meine Anerkennung, dass und wie er zu Verhandlungen neuer finanzieller Vereinbarungen bereit sei. Seine Frau habe sich diese Mediation gewünscht.

■ Überarbeitung der Regeln

Nachdem ich mir Bestätigung geholt hatte, dass ich seinen Ärger richtig verstanden hatte, und seine Frau Mirjam ihm und mir auch zunickte, gab ich meinem Bedauern Ausdruck, eine Feedbackregel nicht eingehalten zu haben: Anstatt einer differenzierten Ich-Botschaft hätte ich seine Frau pauschal anerkannt: „Das haben Sie gut gemacht.“ Auch hätte ich mich kaum balanciert wertschätzend gezeigt, hoffte aber, er wisse, dass ich viel Respekt davor habe, wie engagiert er seine Familienverantwortung wahrnehme und wie engagiert sie sich beide bemühten, in ihrer Elternverantwortung zu kooperieren. Mein nächster Schritt war, ihn zu fragen, ob er eine Anregung hätte, was angemessener gewesen wäre und was er für die Zukunft in ähnlichen Situationen von mir erwarte. Nicht so schnell „urteilen“, meinte Jörg W., auch wenn es gut gemeint war. Erst beide sprechen lassen, ausreichend Zeit geben. Aber so, wie wir seinen Einwurf jetzt geklärt hätten, wäre dieser kurze Zwischenfall auch für ihn abgeschlossen. Ich fragte, ob sich beide auf dem Hintergrund dieser Erfahrung vorstellen könnten, unsere Feedback- Regeln noch einmal zu überarbeiten. Beide stimmten zu.

Auf dem Flipchart trugen wir zusammen:

1. Sachlicher Bericht

Beschreibung/Beobachtung der Situation, zu der eine Rückmeldung erfolgen soll.

Möglichst zeitnah und konkret. Zunächst ohne Bewertung, ohne Versuch nach Gründen zu forschen.

„Folgendes habe ich gesehen, beobachtet ...“

2. Interpretation

„Ich verstehe das so ...“ „Bei mir kommt das so an ... als würden Sie/als würdest Du anerkennen ... als wolltest Du kritisieren ... ich habe Abwertung herausgehört ...“

3. Reaktion, erlebte Gefühle

„Meine spontane Reaktion darauf war/ist ... Freude, Erleichterung ... Ärger ... Hilflosigkeit ... Wut“

4. Formulieren von Anregungen, Wünschen, Ideen

„In Zukunft wäre mir daran gelegen ...“
„Ich würde mich freuen, wenn ...“
„Ich würde Sie/Dich gern bitten, dass in Zukunft ...“

5. Schließung der Feedbackschleife

„Können Sie/kannst Du mit meinen Beschreibungen und mit meinen Ideen/Anliegen etwas anfangen?“

Wir stimmten – sehr vereinfacht gesagt – darin überein, dass unser Verhalten sich aus dem Ablauf:

- Wahrnehmen (Hören/Sehen/Riechen/Tasten)
- Bedeutung geben (Interpretieren)
- Fühlen (emotionale Reaktionen)

verstehen lässt und dass es Klarheit schafft, diese nach und nach in geordneter Reihenfolge dem Gesprächspartner mitzuteilen. 1981 beschrieb Schulz von Thun („Miteinander reden“, Okt. 1981, Reinbek bei Hamburg), dass wir diese 3 Komponenten in unserer Alltagskommunikation oft nicht differenziert wahrnehmen, sondern eher verschmolzen als einen Vorgang/eine Reaktion erleben. „Konstruktiv wird Feedback insbesondere dann“, betonen Ade und Gläßer (ZKM 2/2009, Feedback in der Mediation), „wenn es den Entstehungsprozess einer Reaktion aufschlüsselt; dadurch können alle Beteiligten die Vorgänge besser verstehen und für sich einordnen.“

Wenn Mediator/-innen diese Art des Feedback-Gebens durch Verlangsamung und Ermutigung unterstützen, können Feedbackgebern eigene Reaktionen deutlich und vielleicht erstmalig, in ihrer Abfolge verständlich werden. Feedback-Geben fördert insoweit auch Selbsterkenntnis.

Jutta Lack-Strecker, Mediatorin (BAFM)
www.aeolos-seminare.de