

Die MEDIATION

Fachmagazin für Konfliktlösung – Entscheidungsfindung – Kommunikation



Die Macht des Schweigens

Mut braucht eine Stimme –
Wie wir das Schweigen
überwinden

Die Stille, die
alles verändert –
Eine Grenzerfahrung

Die stille Macht der
Ausgrenzung – Tödliche
Schwerter schneiden leise

Wahrnehmungsverzerrungen in der Mediation

Wie können wir ihnen begegnen?

Unsere Wahrnehmung bildet die Wirklichkeit nicht eins zu eins ab, sondern filtert das Gesehene, das Geschehene, das Erlebte. Wahrnehmung ist somit ein Interpretationsprozess. Für Mediatoren ist das nicht wirklich etwas Neues, zumal die Theorie des Konstruktivismus Bestandteil einer fundierten Ausbildung sein sollte. Dennoch tappen selbst erfahrene Mediatoren gegenüber Parteien in Fallen von verzerrter Wahrnehmung, von Irrtümern oder Täuschung. Um ihnen ausweichen zu können, gilt es, sich hierfür zu sensibilisieren.

Teil 1: Der Ursprung von Konflikten: Unser Blick auf die Wirklichkeit ist individuell

Ansgar Marx

In diesem zweiteiligen Beitrag beleuchten wir typische Wahrnehmungsverzerrungen, die in der Mediation wirksam werden können. Jeder Mensch formt seine eigene „Wahrheit“. Sie wird dadurch bestimmt, wie er vor dem individuellen Horizont seiner Werte, Erfahrungen, Vorlieben und vielen anderen Einflussfaktoren die Welt betrachtet. Der Blick eines jeden Menschen kann daher nur ausschnitthaft sein und unterscheidet sich zwangsläufig von demjenigen anderer Menschen. Um hierdurch bedingte Fehlinterpretationen im persönlichen Kontakt mit anderen zu vermeiden, gilt es das Bewusstsein für die Diskrepanz zu schärfen.

Lassen Sie mich mit einer Legende beginnen:

Es war einmal ein Mann, der in allem, was er tat, sehr erfolgreich war. Er hatte eine gute Frau, eine liebe Familie und war für seine Klugheit geachtet. Trotzdem jedoch fehlte ihm etwas zu seinem Glück.

„Ich will die Wahrheit kennenlernen“, sagte er zu seiner Frau.

„Dann solltest du sie suchen“, riet sie ihm.

Und so übergab der Mann sein Haus und alle seine weltlichen Güter in die Hände seiner Frau und ging hinaus auf die Straße, als Bettler auf der Suche nach der Wahrheit.

Er suchte auf den Bergen und in den Tälern nach ihr. Er ging in kleine Dörfer und große Städte, in die Wälder und entlang der Küste des großen, weiten Meeres. Er lief durch dunkle, unheimliche Wüsten und über saftige Wiesen, die mit Blumen übersät waren. Er suchte Tage, Wochen und Monate. Und dann, eines Tages, auf der Spitze eines großen Berges fand er sie in einer kleinen Höhle.

Die Wahrheit war eine schrumpelige, alte Frau mit nur noch einem Zahn in ihrem Mund. Ihr Haar hing ihr in langen Strähnen über die Schultern. Ihre Haut im Gesicht war so braun und trocken wie altes Pergament, das über hervorstehende Knochen gezogen war. Doch als sie ihm mit ihrer alternden Hand ein Zeichen gab und zu ihm sprach, war ihre Stimme so tief und gefühlvoll und rein, da wusste der Mann, er hatte die Wahrheit gefunden.

Er blieb ein Jahr und einen Tag bei ihr und er lernte alles, was sie ihn lehren konnte. Als ein Jahr und ein Tag vergangen waren, stand er am Eingang der Höhle, bereit, sich zu verabschieden und zurück nach Hause zu kehren.

„Meine Offenbarung der Wahrheit“, sagte er, „du hast mich so vieles gelehrt, und bevor ich dich verlasse, möchte ich etwas für dich tun. Gibt es etwas, das du dir wünschst?“

Die Wahrheit legte ihren Kopf zur Seite und dachte nach. Dann hob sie ihren uralten Finger in die Höhe.

„Wenn du von mir sprichst“, sprach sie, „erzähl ihnen, ich sei jung und schön.“

(Marx 2012: 75)

Schon die alten Weisen haben es erkannt: Wir können uns der Wahrheit nur annähern. Unsere subjektive Wahrnehmung gibt nur einen kleinen Ausschnitt der Wirklichkeit wieder. Dennoch halten wir sie für wahr, wir nehmen sie als Wahrheit. Und schon beginnt der Streit um die reine, echte, einzige Wahrheit.

Ausgangslage: Wie wir andere wahrnehmen

Mit zahlreichen Experimenten versucht die psychologische Forschung zu ergründen, wie wir andere Menschen wahrnehmen. Schon Asch hat 1946 mit seinen Forschungsarbeiten herausgefunden, dass wir uns erstaunlich schnell einen Eindruck von einer anderen Person bilden, obwohl eine Vielzahl von Informationen zu integrieren ist. Man nennt diesen Prozess, wie wir Informationen über die individuellen Merkmale einer Person sammeln und interpretieren, **soziale Wahrnehmung** (*social perception*) (Ullrich et al. 2023: 75).

Von der Wahrnehmungspsychologie wird **Aufmerksamkeit** als Prozess definiert, wobei *„bestimmte sensorische Informationen selektiv gegenüber anderen Informationen verarbeitet werden“*

(Goldstein/Cacciamani 2023: 143). Dabei liegt die Betonung auf Selektion.

Bereits ein kurzes Informationsgespräch am Telefon bewirkt, dass wir der ersten persönlichen Begegnung mit einer gewissen Erwartungshaltung entgegensetzen. Diese braucht sich nicht zu bestätigen, schwingt aber unterschwellig mit. Nehmen die Parteien im Mediationsraum Platz, baut sich häufig unbewusst mehr oder weniger Sympathie für den oder die Klientin auf, ob wir wollen oder nicht.

Die Disziplin der Sozialpsychologie liefert verschiedene Erklärungsmuster für diese kognitiven Prozesse. Eine plausible Theorie bietet das Paradigma der Informationsverarbeitung von Neisser (1967; dt. Ausgabe 1974): Zunächst werden auftretende Reize durch unsere Aufmerksamkeit gefiltert bzw. ausgewählt. Die anschließende Verarbeitung erfolgt aufgrund des im Gedächtnis gespeicherten Wissens. Richtung und Intensität sind abhängig von unseren Zielen und Motiven sowie von unseren kognitiven Fähigkeiten. Aus dieser Mixtur resultiert schließlich unsere Reaktion, unser Verhalten (vgl. Ullrich et al. 2023: 114).

Das gebräuchliche **Paradigma der Informationsverarbeitung** nach Neisser beruht auf diesen vier Annahmen:

- *Aufmerksamkeit und Wahrnehmung* (Informationen aus der Umwelt werden aufgenommen)
- *Kategorisierung und Denken* (Informationen werden anhand eigener Erfahrungswerte analysiert)
- *Gedächtnis und Erinnerung* (gespeicherte Informationen werden abgerufen)
- *Urteilen und Verhalten* (die Situation wird beurteilt und daraus resultiert Verhalten)

Der hier skizzierte Prozess der Informationsverarbeitung führt uns deutlich vor Augen, dass die postulierte Neutralität des



Abb. 1: Paradigma der Informationsverarbeitung (Quelle: Ansgar Marx nach Neisser).



Mediators (§ 1 Abs. 2 MedG) eher als Bemühen, eine Haltung einzunehmen, denn als Realität begriffen werden kann. Jedoch, bei aller Anstrengung, eine faktische emotionale oder intuitive Neutralität wird es nicht geben. Deshalb sprechen wir lieber von der Allparteilichkeit eines Mediators (vgl. Montada 2007: 46).

Wir können also festhalten: Die menschliche Natur ist bestrebt, schnelle Schlussfolgerungen (**heuristische Verarbeitung**) zu treffen; dabei werden Eindrücke mit gespeicherten persönlichen Erfahrungen im Gedächtnis abgeglichen und es erfolgt erst einmal eine Kategorisierung des Gegenübers in vorhandene Schemata. Stereotypisierung und Vorurteile können die Folge sein.

Damit kommen wir gleich zur **Erkenntnistheorie des Konstruktivismus**. Prominente Vertreter sind Paul Watzlawick, der uns durch seine berühmte Kommunikationstheorie bekannt ist, der chilenische Biologe Humberto R. Maturana und der Physiker Heinz von Foerster, die als Gründer des Konstruktivismus gelten.

Auf einen kurzen Nenner gebracht, bedeutet Konstruktivismus, dass unsere Wahrnehmung nicht der Wirklichkeit entspricht, sondern als Wirklichkeitskonstruktion gesehen werden muss. Die Realität, die wir als solche annehmen, konstruiert der Beobachter nach eigenen Kriterien: etwa frühe und spätere Erfahrungen, Vorwissen, Bildung, Sozialisation, Kultur, Umwelt, Beruf etc. Dies ist ein Filterungs- und Bewertungsprozess. Daraus modelliert der Beobachter ein für ihn stimmiges Bild der Wirklichkeit, das von dem Bild der Wirklichkeit eines anderen Beobachters zwangsläufig abweicht.

Treffend beschreibt dies ein Zitat von Markus Troja: „*Mein Bild vom anderen, meinem Gegenüber im Konflikt, ist mein Bild über ihn, aber nicht der andere Mensch.*“ (Troja 2017: 104)



Konsequenzen für die Mediation

Für die Mediation bedeutet das dreierlei:

- 1) Der Eindruck des Mediators von seinen Klienten ist selektiv, ein subjektives Konstrukt und zwangsläufig von eigenen Erfahrungen, Vorlieben und Abneigungen, Emotionen, Informationen und/oder Wissen geprägt. Insofern ist eine Mediation in Co-Mediation oft hilfreich, da sich Mediatoren über ihre unterschiedlichen Wahrnehmungen austauschen und ihre eigene Wahrnehmung reflektieren können. „Vier Augen sehen mehr als zwei – vier Ohren hören mehr als zwei.“
- 2) Wir sollten uns primär auf das **Hier und Jetzt der Interaktion unserer Medianden** konzentrieren, ihre Kommunikation beobachten, den Austausch ihrer Argumente, den Ausdruck ihrer Emotionen, den Tanz ihrer Auseinandersetzung. Damit können wir sogenannte **Attributionsfehler**, das heißt falsche Rückschlüsse auf ihre Persönlichkeit, vermeiden. Dies hebt Mediation als gegenwarts- und zukunftsorientierte Methode hervor.
- 3) Die Suche nach einer Wahrheit in der Mediation wäre fatal, da sie in die Sackgasse einer Polarisierung von Richtig und Falsch, Gut und Böse, Schuldig und Unschuldig leiten würde. Nicht Be- oder Verurteilung, sondern Toleranz gegenüber unterschiedlichen Wahrnehmungen, Wertvorstellungen, Glaubenssätzen und Anschauungen ist angezeigt. Jeder Klient konstruiert seinen persönlichen Ausschnitt der Wirklichkeit.

Zwischenfazit

Individuelle Wahrnehmungsfilter schränken unseren Blick auf unsere Medianden ein. Das ist ein normales Phänomen sozialer Interaktion. Durch Selbstbeobachtung und Selbsterkenntnis

sollten wir ein Bewusstsein für diese Einschränkungen entwickeln, ohne uns dabei zu verbiegen.

In der nächsten Ausgabe der *Mediation* beleuchten wir einen konkreten Fall aus meiner Praxis als Mediator. Hiervon ausgehend richten wir unseren Blick auf typische Wahrnehmungsverzerrungen wie Attributionsfehler, den Primäreffekt, Stereotype und Vorurteile oder die Déformation Professionelle. Aufgezeigt werden anschließend Strategien zu ihrer Vermeidung.

Literatur

- Goldstein, E. Bruce/Cacciamani, Laura (2023): Wahrnehmungspsychologie. 10. Aufl. Hrsg. v. Karl Gegenfurtner. Berlin: Springer.
- Marx, Ansgar (2012): Alle sollen siegen. Geschichten aus der Welt der Konfliktlösung. Stuttgart: Concadora.
- Montada, Leo/Kals, Elisabeth (2007): Mediation. Ein Lehrbuch auf psychologischer Grundlage. 2. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz.
- Neisser, Ulric (1979): Kognition und Wirklichkeit. Prinzipien und Implikationen der kognitiven Psychologie. Neuaufl. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Troja, Markus (2017): Konstruktivistische und systemtheoretische Grundlagen systemischer Mediation. In: Trenczek, Thomas et al.: Mediation und Konfliktmanagement. Handbuch. 2. Aufl. Baden Baden: Nomos, S. 99–117.
- Ullrich, Johannes/Stroebe, Wolfgang/Hewstone, Miles (Hrsg.) (2023): Sozialpsychologie. 7. Aufl. Berlin: Springer.

Prof. Dr. jur. Ansgar Marx

Leiter des iko Instituts für Konfliktlösungen, Braunschweig/Wolfenbüttel; bildet Mediatoren aus. Mehrfach forschte er am National Conflict Resolution Center, San Diego, USA, zu Themen des Konfliktmanagements. Er ist Autor von Lehrbüchern und entwickelte das Palaverzelt. Zuletzt absolvierte er eine Ausbildung in Positiver Psychologie an der UC Berkeley. Kontakt: www.iko-info.de.

