

Ljubjana Wüsthube

# Vom Umgang mit nonverbaler Kommunikation in der Mediation

*Nonverbale Kommunikation hat eine enorm starke Wirkung. MediatorInnen können gerade durch nonverbale Interventionen erheblich zum Aufbau von Kontakt und Vertrauen sowie Lösungsorientierung der Parteien beitragen. Es ist angesichts dessen erstaunlich, wie wenig Raum diesem Themenbereich bislang in Mediationsliteratur und -ausbildungen beigemessen wird. Gezielter Umgang mit nonverbaler Kommunikation gehört zum Handwerkszeug der Mediation.*

## 1. Einleitung

Wir gehen von einer zentralen Annahme aus: Nonverbale Kommunikation ist nicht objektiv oder standardisierbar. Es gibt kein an sich sympathisches Lächeln, keine per se aggressive Gestik. Die Bedeutung der Körpersprache wird in der Kommunikation zwischen Individuen ständig neu konstruiert. Als MediatorInnen sollten wir uns stets darüber bewusst sein, dass die Interpretation körpersprachlicher Signale durch unsere eigene Subjektivität, die Individualität des Gegenübers sowie den jeweiligen Kontext geprägt wird. Dennoch sind aufgrund der Körpersprache Rückschlüsse auf innere Haltungen möglich. Die Individualität der Körpersprache ermöglicht es nämlich, bestimmte Ausdrücke und Signale individuell wieder zu erkennen. Damit kann Mediation in einem Dreischritt arbeiten: Erstens genaue Beobachtung nonverbaler Signale, zweitens Thesenbildung und drittens Intervention, die dem Selbstmanagement dienen kann oder auf die Medianden gerichtet ist.

Die Möglichkeiten, Körpersprache in der Mediation aktiv zu nutzen, beschreiben wir nach einem Blick auf ihre Wirkung und Bestandteile auf vier Ebenen:

- (1) Selbstmanagement der Mediatoren: Der Einfluss unserer Körpersprache auf den Zugang zu unseren Ressourcen und das eigene **Standing**<sup>1</sup>
- (2) Wirkung der eigenen Körpersprache auf die Medianden
- (3) Hinweise aus der Körpersprache der Medianden beziehen – wobei die Gefahr der Fehlinterpretation zu beachten ist
- (4) Aufbau von Kontakt und Vertrauen durch **Körpersprache**<sup>2</sup>

## 2. Wirkung und Elemente nonverbaler Kommunikation

Körpersprache ist die erste von uns gelernte Sprache, sie wird, wenn auch in weiten Teilen unbewusst, in jeder Interaktionssituation „gesprochen“ und auch vom Gegenüber stets bewusst oder unbewusst wahrgenommen. Für den Eindruck, den eine Person und das von ihr Gesagte auf uns macht, gehen, so die am meisten zitierte Studie, nur sage und schreibe 7 % auf das Konto des artikulierten Inhalts, immerhin 38 % auf das der Stimme und Sprechweise und 55 % auf das der übrigen **Körpersprache**.<sup>3</sup> Die Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft des Sprechers wächst, je kongruenter er auf seine Zuhörer wirkt, also mit der meist unbewussten Einschätzung, ob Körpersprache und Gesagtes miteinander übereinstimmen. Für den bewussten Umgang mit Körpersprache lohnt es sich, innerhalb der Kategorien Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik genauer hinzuschauen: Elemente der nonverbalen Kommunikation sind z. B. Stimmmodulation sowie Sprechtempo, Kopfhaltung, Fußstellung, Körperspannung und Muskeltonus, Blickkontakt, -richtung sowie Nähe-Distanz-Verhalten zu anderen Personen, Stirnrunzeln und andere Vertiefungen und Verflachungen von Fältchen, Lippengröße, Hautverfärbungen und Muskelbewegungen, Augenbewegungen aber auch die Atmung. Als MediatorIn achte ich ebenfalls auf ideomotorische Bewegungen, die jeder Person zu eigen und gleichzeitig typisch für sie sind: kleine Streichel- oder Kratzbewegungen, Bartkraulen oder Putzbewegungen wie das Zurückstreichen der Haare.



Ljubjana Wüsthube

## 3. Interdependenz innerer und äußerer Haltung: ein Experiment

Liest man über Körpersprache, so vor allem darüber, dass „der Körper die Wahrheit spricht“<sup>4</sup>, wie also die innere Haltung die äußere beeinflusst – Körpersprache als nach außen gekehrtes Inneres. Die umgekehrte Wirkung halten wir für genauso be-

deutungsvoll: Innere und äußere Haltung befinden sich in einer Wechselwirkung. Die äußere Haltung ist sogar häufig dominanter und unterstützt bzw. boykottiert Denken, Fühlen und Wollen. Dazu ein kleines Experiment in vier **Schritten**:<sup>5</sup>

**1.** Gehen Sie für drei Minuten in einer Körperhaltung herum, die für Sie nach außen typischerweise Niedergeschlagenheit und Traurigkeit ausdrückt. Denken Sie jetzt intensiv (und sprechen es eventuell vor sich hin) „Mir gelingt nichts“, „Ich habe es schwer“, „Ich bin unfähig“. Achten Sie jetzt und in jedem Teil der Übung darauf, ob es ein Wechselspiel gibt zwischen Ihrer Haltung und der Intensität, mit der Sie Ihre Aussagen denken/sprechen können.

**2.** Bleiben Sie in der gleichen Haltung, sagen Sie sich aber positive Sätze wie „Das Leben ist wunderbar“, „Alles gelingt mir“ „Ich schaff das schon“. **3.** Ändern Sie Ihre Körperhaltung, so dass sie jetzt äußerlich positiv gestimmt wirken: Richten Sie sich beispielsweise auf und atmen Sie frei, weiter Blick, größere Schritte und frei schwingende Arme können die Haltung ergänzen. Denken Sie die gleichen Sätze – zunächst die negativen, dann im **4.** Schritt die positiven. Wahrscheinlich werden Sie feststellen, dass es schwer fällt, eine nichtkongruente Körperhaltung einzunehmen bzw. aufrechtzuerhalten! Möglicherweise wirkten die positiven Sätze in der niedergeschlagenen Haltung zynisch, oder sie prallten an Ihnen ab. Oder haben Sie vielleicht bemerkt, dass Ihr Körper spontan/unbewusst doch die Haltung veränderte oder verändern wollte, um ein möglichst hohes Maß an Kongruenz, an Stimmigkeit zwischen der inneren und der äußeren Haltung, zwischen Körper und Geist zu erreichen?

## 4. Selbstmanagement: die Wechselwirkung nutzen

Um eine in diesem Sinne erwünschte Veränderung ihrer inneren Haltung einzuleiten, kann die MediatorIn also zunächst ihre äußere Haltung verändern. Diese Haltungsänderung vollzieht sich unauffällig, durch

feine Veränderungen in der Atmung, Blickrichtung, Fußstellung etc. Bemerke ich z. B. einen drohenden Verlust meiner Allparteilichkeit, kann ich mich zunächst der betreffenden Partei zuwenden, meine Körperhaltung leicht öffnen, die Kiefermuskeln lockern, meine eigenen Sitzhaltung stabilisieren und so unterstützen, dass mein Inneres, in diesem Fall die Empathiefähigkeit „nachzieht“. In unseren Mediationsausbildungen experimentieren die angehenden Mediatoren, um ihre ganz individuellen Körperausdrücke für Sicherheit und Standfestigkeit zu erforschen. In Situationen, wo die MediatorIn ein Blackout erlebt, oder bei Eskalation nicht mehr „dazwischenkommt“, werden diese Ausdrücke reproduziert. Die richtigen Fragen oder verbalen Interventionen folgen dann erfahrungsgemäß wie von selbst. Eine an dieser Stelle häufig geäußerte Befürchtung ist, ob so nicht künstlich etwas vorgetäuscht wird, was die wahre Haltung des Sprechers Lüge straft. Die Erfahrung widerspricht dem: Fehlt der Wille, die innere Haltung zu verändern, will ich z. B. Offenheit nur vortäuschen, wird sich nach wenigen Sekunden auch meine äußere Haltung in Kleinigkeiten wie z.B. Muskeltonus so zurückverändern, dass nach außen hin Inkongruenz feststellbar wird. Dies führt zu unserem nächsten Fokus.

### 5. Außenwirkung der Körpersprache: Spiel mit der Kongruenz

Abgesehen von der Selbstbeeinflussung durch Körpersprache ist natürlich das Bewusstsein über die Wirkung der eigenen Körpersprache auf die Medianden für den Erfolg der Konfliktbearbeitung wichtig. Insbesondere wenn man davon ausgeht, dass Vertrauen in entscheidendem Maße nonverbal aufgebaut wird. Wie lässt sich diese Wirkung im Sinne größerer Wahlmöglichkeiten für die MediatorIn nutzen?

Zunächst einmal ist es uns wichtig, dass es keine „richtige“ oder „falsche“ Körperhaltung gibt. Die Körpersprache einer Person ist stets als Gesamtbild zu begreifen und nicht als Ansammlung isolierter Elemente. Die Veränderung z. B. einzelner Gesten, um selbstsicherer zu wirken, wird das angestrebte Ziel gründlich verfehlen, wenn die Stimmigkeit des Gesamteindrucks verloren geht. Und dieser Gesamteindruck ist der entscheidende – Menschen haben nämlich offensichtlich einen Sinn für Kongruenz, der weitgehend unbewusst und blitzschnell das Zusammenspiel von Inhalt, vermuteter innerer Haltung und nonverbaler Kommunikation des Gegenü-

bers erfasst. Auf dieser Basis wird dann ein Urteil über Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft einer Person gefällt.

Für MediatorInnen ist es daher wichtig, sich, meist in Übungssituationen, immer wieder Feedback zu holen, wie ihre Körpersprache nach außen hin wirkt, um dann zu überprüfen, ob dies mit der für die jeweilige Situation und den Kontext von ihnen erwünschten Wirkung übereinstimmt. Wir versuchen, dieses Feedback sehr konkret sowohl auf einzelne körpersprachliche Elemente als auch auf die Gesamtwirkung zu beziehen, indem die Feedback-Geber zunächst genau beschreiben, was sie beobachten, und im zweiten Schritt, wie dies auf sie wirkt. Der Feedback-Nehmer wird sich darüber bewusst, wie seine Haltung sich „von innen anfühlt“ bzw. inwieweit sie Ausdruck innerer Einstellungen ist. Daraus erwächst eine neue Handlungsfreiheit, Körpersprache in bestimmten Situationen bewusster einzusetzen. Für beide Seiten ist dies eine sehr nützliche Wahrnehmungs- bzw. Selbstwahrnehmungsübung. In unseren Trainings gibt es immer wieder Situationen, in denen TeilnehmerInnen klar wird, wie stark Körpersprache alte und vielleicht lange schon überkommene Glaubenssätze unbewusst transportiert. Eine Teilnehmerin bekam z. B. das Feedback, dass ihre Fußstellung sehr eng war, sie untermalende und beschreibende Gesten benutzte, ihre Oberarme dabei meist fest am Körper fixiert blieben und ihre Atmung bei längerer Rede immer flacher wurde. Auf die BeobachterInnen wirkten die Gesten einerseits überzeugend, andererseits schüchtern, die Gesamthaltung aber fast hilflos und gleichzeitig irgendwie unecht. Sie schlugen vor, eine breitere Fußstellung auszuprobieren und auch die Oberarme mit in die Gestik einzubeziehen sowie beim Reden bewusste Atempausen einzulegen. Die Teilnehmerin selbst war darüber höchst erstaunt, hatte sie doch immer das Gefühl, viel zu ausladend und hektisch zu gestikulieren, und sich stets bemüht, ihre Arme stärker unter Kontrolle zu halten. Nach einigem Nachdenken fiel ihr ein Satz ein, den sie als Kind immer wieder gesagt bekam: „Mach dich nicht so breit, Mädchen müssen sich zurücknehmen!“ Über Veränderungen der äußeren Haltung konnte sie sich nun (übrigens mit viel Freude!) daranmachen, diesen von ihr eigentlich schon überwunden geglaubten Glaubenssatz endgültig aus ihrem Repertoire und aus ihrem Auftritt als professionelle Mediatorin zu verbannen.

### 6. Glaubwürdigkeit: Mit den Füßen mediert sich's leichter

Die Kontrolle von Mimik, Gestik und Haltung ist in unterschiedlichem Maße möglich, und zwar sowohl bezüglich der Selbststeuerung als auch der Wahrnehmung durch Andere. Die Mimik ist am ehesten kontrollierbar, man denke an das berühmten „eingefrorene“ Lächeln, das selbst in schmerzhaften Situationen noch machbar ist. Dennoch: Als Beobachter finden wir, dass dieses Lächeln irgendwie „nicht bis zu den Augen zu reicht“ – ein Hinweis darauf, dass wir Nicht-Kongruenz wahrgenommen haben. Fast gleichzeitig kommen wir zur Überzeugung, dass das Lächeln nicht „echt“ ist, also der inneren Haltung nicht entspricht. Die Gestik ist für viele noch schwerer kontrollierbar. Zwar sind beispielsweise untermalende Gesten einstudierbar, das Thema „wohin mit meinen Händen“ ist daher z. B. in Rhetorik-Kursen viel beachtet. Gleichzeitig wirken sie dann aber eben oft einstudiert, die Gesamthaltung spricht ihre eigene Sprache. Füße, Fußhaltung und Beinstellung sind am wenigsten kontrollierbar, daher sind hier bei genauer (Selbst-)Beobachtung auch besonders häufig Inkongruenzen feststellbar. Ekman/Friesen beschreiben zwei einander gegenläufige Linien: Die absteigende „Kontrollierbarkeits-/Bewusstheitslinie“ ist gegenläufig zur „Glaubwürdigkeitslinie“; die Füße sind am wenigsten kontrollierbar und haben gleichzeitig den größten Einfluss auf die **Glaubwürdigkeit**.<sup>6</sup> Bei der Mimik verhält es sich umgekehrt, die Gestik liegt auf beiden Kurven dazwischen. Wir möchten Sie daher ermutigen, den Füßen mehr Aufmerksamkeit zu schenken und sie ganz bewusst einzusetzen. Zum Glück haben wir ja auch noch zwei Füße zur Verfügung, mit denen wir uns selbst immer wieder gut erden sollten und z. B. durch unterschiedliche Fußspitzen-Richtungen einen unauffälligen Kontakt zu zwei Konfliktparteien gleichzeitig unterstützen können.

Probieren Sie (vielleicht im Rollenspiel) einmal folgendes Experiment: Die MediatorIn sitzt mit geradem entspanntem Oberkörper auf ihrem Stuhl, ihre verbal artikulierte Einladung, mit ihr gemeinsam einen großen Schritt nach vorne zu machen, untermalt sie mit einem freundlichen Lächeln und großen einladenden Gesten – aber ihre Füße sind um die Stuhlbeine gewickelt! Sie wird auf ihre MediandInnen wahrscheinlich unglaublich und wenig vertrauenerweckend wirken, denn die Inkongruenz zwischen „einen großen Schritt machen“ und quasi angeketteten Füßen ist

groß und deutlich wahrnehmbar – wenn auch beileibe nicht unbedingt bewusst! Spannend ist, dass diese Wirkung in abgeschwächter Form auch eintritt, wenn die Füße durch einen Tisch **verdeckt sind**.<sup>7</sup> Verschränkt die gleiche MediatorIn für ihre Einladung die Hände im Schoß, stellt dafür aber die Füße gut geerdet in Schrittstellung auf den Boden, wirkt sie bereits glaubwürdiger auf ihre Parteien, idealerweise nutzt sie natürlich alle zur Verfügung stehenden körpersprachlichen Elemente für eine höchstmögliche Kongruenz. Genau dies passiert übrigens auch ganz automatisch und ungekünstelt, wenn wir uns in völligem Einklang zwischen innerer Haltung, unseren Aussagen und dem momentanen Kontext befinden.

**7. Interkultureller Kontext: nichts ist selbstverständlich<sup>8</sup>**

In unseren Kursen merken wir immer wieder, wie groß die Versuchung ist, die eigenen nonverbalen Ausdrucksformen als selbstverständlich und allgemeingültig zu sehen, bietet dies doch eine scheinbare Sicherheit im ohnehin schon komplexen Mediationsgeschehen. Der Fokus auf Subjektivität, Kongruenz und Wechselwirkung vermittelt jedoch eine neue Form von Sicherheit in Form wachsender Handlungsfreiheit – die Angst, eine „falsche“ Körpersprache zu haben, wird obsolet. Ermutigt wird eher eine Haltung des Experimentierens, unterstützt durch Beobachtung, Selbstreflexion und Feedback. Subjektivität und Individualität basieren natürlich notwendigerweise auch auf dem kulturellen Kontext, in dem die Begegnung stattfindet. Steigt daher im interkulturellen Bereich nicht die Gefahr der Fehlinterpretationen ins Unermessliche? Tatsächlich gibt es einige universell geltenden Gefühlsausdrücke: diejenigen für Trauer, Wut, Ekel, Freude, Angst, Schmerz gelten als weltweit identisch. Die kulturelle Übereinstimmung bezieht sich allerdings schon nicht mehr auf Intensität und Dauer, sondern nur auf die Art des **Ausdrucks**.<sup>9</sup> Unterschiedliche kulturelle Standards, Normen und Codices prägen natürlich auch im nonverbalen Bereich Wahrnehmung und Einschätzung des Gegenübers. Das löst nicht selten Konflikte aus. Zum Glück können wir Fehlinterpretationen oft vermeiden oder, falls sie zur Konfliktsubstanz gehören, auch gemeinsam mit den Parteien klären, wenn wir den Satz: „nichts ist selbstverständlich“ als Grundmaxime akzeptieren, mit anderen Worten, „was für mich normal ist, darf jemand anderem völlig absurd **vorkommen**“.<sup>10</sup> Zwei Beispiele zur Veranschauli-

chung: Die „distance of comfort“<sup>11</sup> definiert sich im arabischen Raum dadurch, dass man in einem Gespräch „den Atem des Gegenübers **riechen kann**“<sup>12</sup>. In Mitteleuropa wird dies als unangenehm, wenn nicht sogar grenzüberschreitend empfunden. Beispiel Blickkontakt: Während in Deutschland direkter Blickkontakt zumeist als Zeichen von Ehrlichkeit, Offenheit und Respekt gewertet wird, gilt es in Japan und vielen asiatischen Kulturen allgemein als Zeichen von Respekt und Aufrichtigkeit, den Blick abzuwenden. Nur die strikte Trennung zwischen Wahrnehmung und Interpretation und ein nochmals erhöhtes Maß an Aufmerksamkeit und Selbstreflexion bewahrt uns davor, eine als zu gering empfundene Distanz oder das Wegsehen als Übergriff oder Beleidigung zu interpretieren.

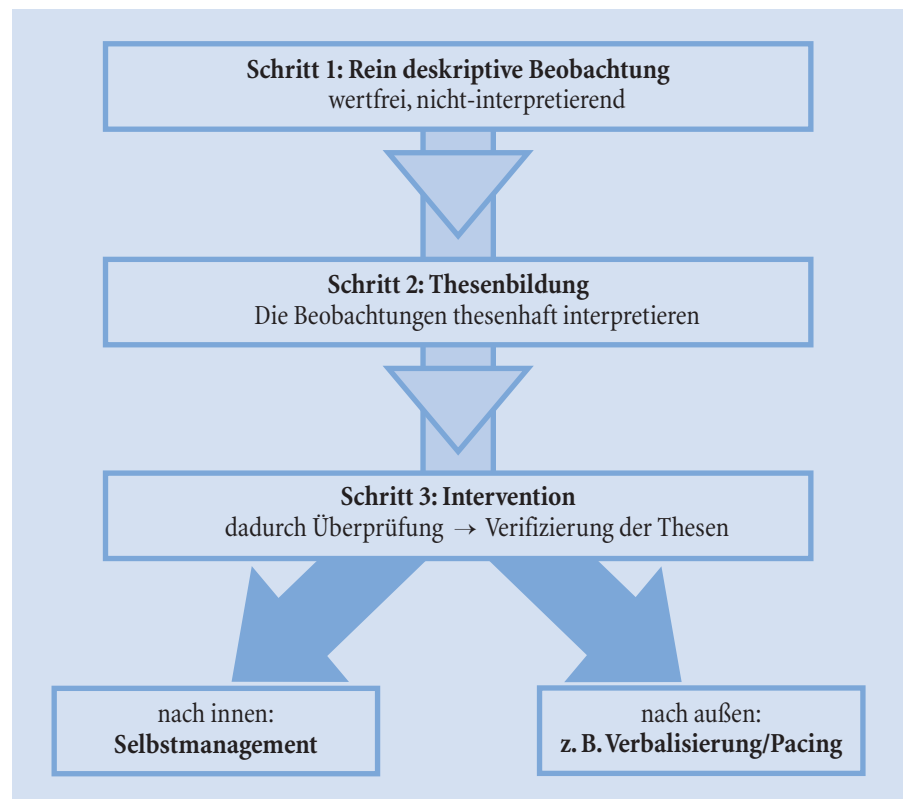
**8. Kulturell gebundene Zeichen: ein Sonderbereich**

Gemeint sind Zeichen wie das hierzulande bekannte Tippen des Zeigefingers an die Stirn. Es symbolisiert gestisch die Metapher „Du hast ja einen Vogel“ – auch dies bleibt zunächst nur im deutschen Sprachraum verständlich und bedeutet, allgemein übersetzt, schlicht: „Du bist blöd.“ Ein weiteres Beispiel aus Russland: Schnippen mit Zeigefinger und Daumen seitlich am Hals bedeutet „zu viel Alkoholkonsum“, wem dies zugeschrieben wird, verdeutlicht zusätzlich die Blickrichtung. Solche Zei-

chen und Gebärden werden, anders als die bis eben beschriebene nonverbale Kommunikation, vollkommen bewusst geäußert und verstanden. Wir bezeichnen sie daher als aus dem Verbalen übersetzte nonverbale Idiome, die sich quasi rückübersetzen lassen. Allerdings haben sie in verschiedenen Kulturen mitunter vollkommen gegensätzliche Bedeutungen, was zu Kommunikationsbarrieren und heftigen Missverständnissen führen kann. Diese Möglichkeit sollten MediatorInnen daher stets im Kopf haben und ggf. thematisieren.

**9. Dreischritt zur konstruktiven Deutung von Körpersprache**

Zunächst eine Situation aus der Mediationspraxis: Eine Mediatorin schüttelte, während die anderen begeistert Optionen sammelten, bei jeder neuen Option den Kopf und runzelte die Stirn. Die Mitglieder ihrer eigenen als auch der Gegenpartei begannen unruhig zu werden und Seitenblicke auf sie zu werfen. Die Mediatorin stellte die Frage: „Ich sehe sie mit dem Kopf schütteln, kann es sein, das Sie im Moment nicht einverstanden sind oder noch einen Zwischenschritt brauchen?“ Die Klientin lächelte darauf und antwortete, sie sei – ganz im Gegenteil – außerordentlich einverstanden. Sie überlege allerdings schon einen Schritt weiter und plane die Umsetzung. Die Arbeit der Gruppe konnte nun mit frischer Kraft weitergehen.



Der beschriebenen Intervention liegt ein Dreischritt zugrunde, den wir als grundsätzliche Vorgehensweise empfehlen möchten. Erstens: rein deskriptive Beobachtung, zweitens Interpretation bzw. Thesenbildung, drittens: Verifizierung der Thesen durch Interventionen, die entweder nach innen, im Sinne von Selbstmanagement, oder auf die Parteien ausgerichtet sind, z. B. offene Nachfragen, verbales Spiegeln oder verschiedene nonverbale Interventionen. (((ABB.!!!)))

Ein weiteres Beispiel illustriert dieses Vorgehen im Einzelnen: Ein Klient wendet den Blick ab, atmet hörbar ein, presst die Lippen zusammen und streichelt mit dem rechten Daumen seiner gefalteten Hände den linken. Es würde nahe liegen, zu denken: „Aha, er ist ungeduldig und genervt!“ Die Ebenen von Beobachtung und Interpretation können sich vermischen, sogar ohne dass ich mir dessen bewusst bin. Ebenso unbewusst könnte dann bereits meine nonverbale Antwort erfolgen. Auf diese Weise wird die Ungeduld des Klienten praktisch zum Faktum. Möglicherweise bringt meine Reaktion auf seine vermeintliche Ungeduld diese auch erst ins Spiel. Beim schrittweisen Vorgehen erfasse ich zunächst lediglich möglichst umfassend, was sich verändert hat: „Er hat sich abgewendet, die Hände verschränkt ...“ Ich bewerte noch nicht, bleibe rein deskriptiv. Die damit einhergehende Selbstdistanzierung erweitert meinen Blick für die Thesenbildung, die dadurch deutlich vielfältiger ausfällt: „er konzentriert sich auf sich“, „ist ungeduldig“, „ist verkrampt“, „ist aggressiv“, „will an etwas festhalten“, „will nichts sagen“, „beruhigt sich selbst“, „ihm ist plötzlich etwas eingefallen“ etc. Der erweiterte Blick hat Rückwirkung auf mein eigenes Standing, denn jetzt kann ich viel gelassener an die Verifizierung meiner Thesen gehen. Als nach außen gerichtete Intervention kombiniere ich vielleicht verschiedene Thesen: „Ich frage mich, ob Ihnen gerade noch weitere Punkte eingefallen sind oder ob Sie sich wünschen, dass wir schneller vorankommen?“ Die Intervention gleicht der Kommunikationstechnik Spiegeln, nur dass hier eben eine nonverbale Aussage gespiegelt wird. Manchmal ist es auch geschickter, lediglich das Wahrgenommene in fragendem Ton zu verbalisieren, z. B. „ich sehe, sie lächeln ein wenig ...?“ Dabei versteht es sich, dass man nicht eine vollständige Beschreibung gibt und auch nichts möglicherweise Entblößendes beschreibt. So erhält die MediandIn eine Einladung, selbst kurz zu reflektieren oder auch die eigene Befindlichkeit zu äußern. Vielleicht erkenne ich aber auch, dass bestimmte The-

sen mehr mit mir als mit meinen Klienten zu tun haben. Eine Selbstmanagement-Intervention könnte dann sein, die Person bewusst zu pacen (s. u.), um mich besser einzufühlen und den Kontakt zu verbessern.

## 10. Wiedererkennung: die Trefferquote erhöhen

Körpersprachliche Signale sind zwar individuell und subjektiv in ihrer Deutung, aber sie sind individuell wieder erkennbar. Das bedeutet, dass Gleiches von derselben Person immer wieder gleich ausgedrückt wird. Aus dem NLP kommt die Methode **Kalibrieren**<sup>13</sup>, mit der wir individuelle, für den Einzelnen typische nonverbale Äußerungen bestimmten **Physiologien**<sup>14</sup> zuordnen und diese Physiologien dann wieder erkennen können. Dies dient als Entscheidungshilfe für Thesenbildung und Wahl der Interventionen. Eine Person, die von ihrem Konflikt und den damit verbundenen negativen Folgen spricht, und die Konfliktsituationen dabei gefühlsmäßig noch einmal durchlebt, zeigt körperlich Anzeichen der für sie typischen Problempysiologie. Solange sie in dieser Körperhaltung verharrt, wird es wenig erfolgversprechend sein, sie aufzufordern, Lösungen zu entwickeln, auch wenn wir auf der verbalen Ebene vielleicht bereits bei der Optionssuche sind. Signifikante Veränderungen von Körperhaltung und nonverbalen Äußerungen zeigen aufgrund der Wechselwirkung von innerer und äußerer Haltung mit großer Wahrscheinlichkeit eine Veränderung der inneren **Haltung an**.<sup>15</sup> In unserem Beispiel wird die MediandIn ihre Körperhaltung also höchstwahrscheinlich ändern, wenn sie innerlich zur Problemlösung bereit ist. Die MediatorIn kann durch gute Beobachtung bei ihren Klienten verschiedene Zustände wieder erkennen, Veränderung oder „Rückfälle“ registrieren und das weitere Vorgehen darauf ausrichten. Sie selbst kann darüber hinaus durch die im Folgenden beschriebene Methode Pacing/Leading Veränderungen auch durch nonverbale Interventionen initiieren.

## 11. Vertrauen: die Parteien sanft an die Hand nehmen

Für MediatorInnen ist es immer wieder eine große Herausforderung, in relativ kurzer Zeit das Vertrauen der Parteien zu gewinnen und auch bei heiklen Gesprächsinhalten allparteilich einen stabilen Kontakt aufzubauen. Hier kann die MediatorIn ihren Körper gleichsam als Kommunikationsorgan einsetzen, indem sie einerseits spricht

und gleichzeitig nonverbal Kontakt herstellt, hält oder auch bewusst unterbricht. Dies kann auch mit mehreren Personen gleichzeitig gelingen. Die Technik **Pacing**<sup>16</sup> spielt hier eine wichtige Rolle. Wir wollen sie hier beschreiben als „im Gleichklang mit dem anderen gehen“. Die MediatorIn passt sich zeitweise an Körpersprache, Tempo und Schwingung des Gesprächspartners an und übernimmt zeitweise einzelne **Elemente**.<sup>17</sup> Die derart hergestellte Synchronisation wird unbewusst wahrgenommen und unterstützt die Beziehungsbildung. Steht der Kontakt, wird die GesprächspartnerIn die Einladung annehmen und nun ihrerseits unbewusst pacen, also mit der MediatorIn mitgehen. Dies ist der Übergang **zum Leading**.<sup>18</sup> Die MediandIn wird – bildlich gesprochen, behutsam an die Hand genommen und vorsichtig auf ein bestimmtes Ziel hingeführt, z. B. zu mehr innerer Gelassenheit, in einen ressourcenreichen, lösungsorientierten Zustand oder in den für Parteien oft besonders schwierigen Perspektivenwechsel. Pacing/Leading nutzen wir besonders gerne auch in der Mediation mit größeren Gruppen. Droht beispielsweise eine Person aus der Gruppe herauszufallen, kann sie, auch wenn sie meterweit entfernt sitzt, „nebenbei“<sup>19</sup> wieder gewonnen werden.

Da Pacing eine natürliche Interaktion ist, lässt es sich im Laufe einer gelungenen Mediation auch zwischen den Parteien beobachten. Dies ist ein deutliches Signal für die MediatorIn: Sie sollte die These überprüfen, ob sich auch innerlich zwischen den Parteien ein guter Kontakt entwickelt hat. Um sich nicht unglücklich in anlaufende Prozesse zu drängen, kann sie sich jetzt zurücknehmen und die Parteien vielleicht lediglich mit einem Impuls versorgen, der es ihnen zusätzlich erleichtert, in einen Dialog miteinander zu treten. Nonverbal zeigt sich hier, schon lange bevor dies ausgesprochen wird, dass bei den Parteien gegenseitige Anerkennung wächst oder dass sie „reif“ beispielsweise für Perspektivwechsel oder Optionssuche sind.

Jede MediatorIn kennt Situationen, in denen Parteien versuchen, sie „auf ihre Seite zu ziehen“. Mag das auch für uns eine Herausforderung sein, aus Sicht der Parteien ist es ein außerordentlich nachvollziehbarer Wunsch. Nonverbal äußert sich dieser häufig, indem eine Partei beginnt, die MediatorIn zu pacen. Wenn die MediatorIn hier nicht gegensteuert, wird sich die andere Partei über kurz oder lang ausgeschlossen fühlen. So gerät der gesamte Mediationsprozess in Gefahr. Eine verbale Intervention kann in dieser delikaten Situation

kränkend sein. Auf nonverbaler Ebene kann die MediatorIn sehr fein und nicht kränkend agieren, indem sie durch bewusste kurzfristige Unterbrechung des nonverbalen Kontaktes den Gleichklang mit dieser Partei etwas bremst und gleichzeitig den zur anderen verstärkt/stabilisiert. Die Anwendungsmöglichkeiten sind schier unbegrenzt, als Letztes sei hier die Verbesserung der Arbeit mit der Co-MediatorIn genannt.

## 12. Fazit

Das Handwerkszeug von MediatorInnen wird durch eine bewusste Wahrnehmung

und gezielten Einsatz von nonverbaler Kommunikation enorm bereichert, da sie – weitgehend unbewusst – maßgeblich unsere Interaktionen gestaltet. Der Umgang der MediatorIn mit nonverbaler Kommunikation sollte von einer konstruktivistischen Grundhaltung geprägt sein, die uns bewusst macht, dass Körpersprache nicht nach eindeutigen Codes einheitlich gedeutet werden kann, sondern ihre Bedeutung in der Interaktion und im Kontext immer wieder neu entsteht. Der Dreischritt „Beobachtung – Thesenbildung – Intervention“ ermöglicht die Realisierung dieser Grundhaltung in der Praxis. Der Artikel stellt

verschiedene nonverbale Interventionen für MediatorInnen vor und schärft anhand verschiedener Beispiele die Wahrnehmung körpersprachlicher Signale.

### Ljubjana Wüsthube

Lehrtrainerin/Ausbilderin

Mediation BMWA/BM

inmedio.büro berlin, www.inmedio.de

1 Besonders für diesen Bereich nennt Walter S. Bartussek in seinem Artikel „Als MediatorIn in der Mitte sein“, ZKM 2004, 199 ff. viele Beispiele und Übungen.

2 Besonders für die Punkte 3 und 4 sind viele Übungen sowie allgemeine Anregungen zur Systematisierung gewachsen in der Zusammenarbeit mit Christian Rosenblatt, NLP-Lehrtrainer, www.rosenblaetter.de.

3 Merhabian, Nonverbal Communication, Chicago 1972; vgl. auch Argyle, Körpersprache und Kommunikation, Jungfermann 2002, S. 108 ff.

4 Vgl. z. B. Molcho, Alles über Körpersprache, München 1995, S. 22.

5 Vgl. hierzu Werth, Auf die Haltung kommt es an, in: Psychologie heute, 2003, 60–63.

6 Vgl. Ekman/Friesen, Nonverbal leakage and clues to deception, Psychiarty 32: 88–105 (1969) sowie Glasl, Konfliktmanagement, 7. Aufl., Bern/Stuttgart 2002, S. 235.

7 Dennoch dürfte dies der Grund sein, dass in Konferenzen häufig die Vorderfront der Tische mit Decken verhängt sind und vorne geschlossene Rednerpulte bevorzugt werden.

8 Vgl. auch Wüsthube, Mediation im interkulturellen Kontext, Erhöhte Aufmerksamkeit auf Gerechtigkeitsempfinden und kontextuelle Gerechtigkeit, in: Forum Mediation, 2/2002, Liebefeld.

9 Vgl. Ekman, Emotions revealed, New York 2003.

10 Darüber hinaus sind natürlich Kenntnisse der kulturellen Besonderheiten des Gegenübers und allgemeine interkulturelle Kompetenz ausgesprochen hilfreich.

11 Für Gespräche im öffentlichen Raum als angenehm und „normal“ empfundener Abstand, vgl. Elbracht/Simon, Intercultural Communication, Potsdam 2003.

12 Weitere Beispiele bei Gut v. Schulthess, Institut für interkulturelle Kommunikation, Zürich www.iik.ch.

13 Der Begriff stammt ursprünglich aus der Messtechnik und wird vom NLP (Neurolinguistisches Programmieren) im Sinne von „sich eichen“ auf verschiedene innere Zustände benutzt. Vgl. exemplarisch Rückert, NLP in Stichworten, Jungfermann 1994, S. 107.

14 Gemeint sind psycho-physiologische Gesamtzustände. NLP unterscheidet z. B. zwischen Problem-, Ressource-, Ziel-, Versöhnungs-, Trance-Physiologie sowie verschiedensten Mischformen vgl. ebd.

15 Vgl. Birkenbühl, Signale des Körpers, 16. Aufl. 2002, Frankfurt/M., S. 81 ff.

16 Die Begründer des NLP, Bandler und Grinder, haben Pacing anhand der Beobachtung verschiedener erfolgreicher Psychotherapeuten (u. a. Erickson, Perls, Satir) als Methode ausgearbeitet.

17 Anpassen bedeutet nicht etwa Nachahmung, sondern ein sehr zartes feinfühliges Übernehmen kleinster Elemente, wie z. B. einer gekreuzten Haltung, einzelner ideomotorischer Bewegungen oder – zeitweilig – des Atemrhythmus (auch Sprachmuster etc). Sobald es ins Bewusstsein des Gegenübers dringt, kann es als Nachäffen empfunden werden und beleidigend wirken! Wir empfehlen daher, bewusst eingesetztes Pacing erst einmal im Kreise Gleichgesinnter gut zu üben.

18 Leading meint körpersprachliches Führen des Klienten in einen anderen inneren Zustand, vgl. exemplarisch Rückert, S. 119.

19 Während gleichzeitig z. B. die Darlegung der Gegenpartei oder die Gruppendiskussion weitergeht.