

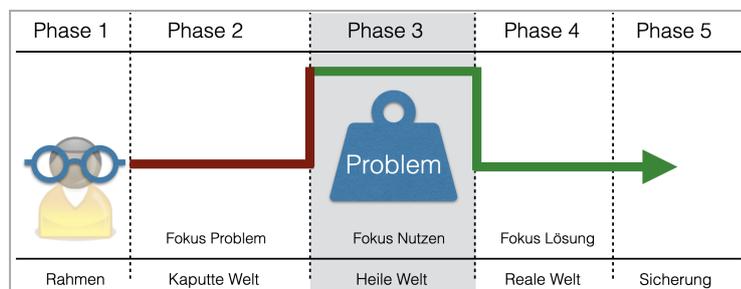
# Die Methode des Verstehens



[Wissensmanagement](#) » Diese Seite gehört zum [Fachbuch Mediation](#) in der Wiki-Abteilung [Wissen](#). Sie befinden sich auf der Themenseite [Verstehen](#) zum Titel des 5. Buchabschnitts [Methodik der Mediation](#), dem folgende Kapitel zugeordnet sind:

[Methodik Methodenabgleich](#) [Verstehen](#) [Informationen](#) [Wahrheit](#) [Wahrnehmung](#) [Denken](#) [Empathie](#)

**Worum es geht:** Die Beiträge zur [Phasenübersicht](#) und zur [Phasenkonsistenz](#) ergeben die Zusammenhänge. Es ist wichtig, die Phasen als Teil eines umfassenden Prozesses zu verstehen und die dahinter verborgene [Mediationslogik](#) zu verwirklichen. Die [Methoden](#) verwirklichen die Phasen der Mediation.<sup>1</sup> Sie orientieren sich am jeweiligen Phasenziel und -zweck und beschreiben ihre Vorgehensweisen. Die 3. Phase dient der Klärung der Hintergründe, Bedeutungen und Sichten. Sie besteht aus mehreren Abschnitten, die in [Windows 1](#) und [Windows 2](#) unterteilt werden. Die Methode des Verstehens und Vermittelns können zusammenfallen.



## Gliederung

- [Verstehen als eine Methode der Mediation](#)
- [Was macht das Verstehen so schwer?](#)
- [Der Verstehensvermittler](#)
- [Verstehen heißt klären](#)
- [Der Verstehenszweck](#)
- [Was muss der Mediator verstehen?](#)
- [Vorgehensweise](#)
- [Die Verstehenswerkzeuge](#)
- [Verzeichnis aller Verstehenswerkzeuge](#)
- [Bedeutung für die Mediation](#)

## ICH verstehe das!

Der Gegner hat das Problem, dass er nichts versteht

[Inhalt](#) > [Weiterlesen \(Vermitteln\)](#)

**Einführung und Inhalt:** Offenbar sind die Parteien zu Beginn der Mediation nicht in der Lage, selbst eine Lösung zu finden. Wenn sie dazu in der Lage wären, hätten sie es getan. Wir beobachten aber, dass sie am Ende der Mediation plötzlich dazu wieder in der Lage sind. Was ist in der Zwischenzeit geschehen? Offenbar haben sie während der Mediation Erkenntnisse und Einsichten gewonnen, die es ihnen ermöglichen die Lösung zu finden. Haben sie etwas verstanden?

## Verstehen als eine Methode der Mediation

Dass die Mediation aus einem Konglomerat an Methoden besteht, die sich an den Phasen ausrichten, ist eine Konsequenz der [kognitiven Mediationstheorie](#). Sie erlaubt die systematische Einordnung von Verfahren, Methoden und Techniken und beschreibt deren wechselseitige Abhängigkeit. Die Methoden der Mediation realisieren die mit den Phasen identischen Etappenziele. Der den Zweck der 3. Phase verwirklichende Auftrag ist die Verstehensvermittlung. Sie gibt der Mediation ihren Namen. Daraus lassen sich die Methoden des Verstehens und der Vermittlung ableiten. Die [Methoden](#) bilden die Phasen der Mediation ab.<sup>2</sup> Sie beschreiben die Vorgehensweisen innerhalb der Mediation. Je nach dem zugrunde liegenden [Mediationsverständnis](#) ist das Verstehen die Methode der [dritten Phase](#).<sup>3</sup> Sie bildet den Kern der Mediation. Der Mediator kann nur vermitteln, was er verstanden hat.

Was müssen wir denn verstehen?

Es ist eine komplexe Frage. Besonders dann, wenn sich das Verstehen auf alle Intelligenzzentren des Menschen erstreckt. Dann bezieht es die rationale, die emotionale und die instinkthafte Intelligenz mit ein. In der Mediation geht es darum, zu denken und zu fühlen, wie jede Partei denkt und fühlt. Wenn der Konflikt von allen gleichförmig und korrekt verstanden wird,<sup>4</sup> lässt sich die Nutzenerwartung umso besser beschreiben. Wenn der Mediator die Parteien versteht, ist das nur die halbe Miete. Denn letztlich müssen die Parteien das notwendige Verständnis aufbringen, wenn sie die Lösung finden sollen. Jetzt kommt es darauf an, dass er das Verstehen den Parteien vermitteln kann.

Was bedeutet Verstehen überhaupt?

Laut Wikipedia bedeutet Verstehen das inhaltliche Begreifen eines Sachverhalts, das nicht nur in der bloßen Kenntnisnahme besteht, sondern auch und vor allem in der intellektuellen Erfassung des Zusammenhangs, in dem der Sachverhalt steht.<sup>5</sup> Diese Definition geht für die Mediation nicht weit genug. Nach dem Lexikon der Psychologie bedeutet Verstehen, sich zu jemandem absichtsvoll und zielgerichtet zu verhalten. Damit sei kein seelischer Vorgang gemeint. Es gehe auch nicht darum, etwas zu durchschauen oder zu erklären oder vorherzusagen zu können.<sup>6</sup> Was gemeint ist, soll der folgende Witz verdeutlichen:

**Beispiel 14161** - Zwei Männer sitzen im Eisenbahnabteil. "Oj", seufzt der eine. "Ojojoj", seufzt der andere. Daraufhin der erste: "Lass uns aufhören, über Politik zu reden"

Die beiden Herren mögen sich verstanden haben. Von außen betrachtet löst ihre Kommunikation jedoch Fragen auf, was wiederum Zweifel weckt, ob sie sich wirklich verstanden haben. Das Beispiel zeigt, dass auch die auf die Kommunikation ausgelegte Definition für die Mediation nicht weit genug geht. Sie kommt ihr aber näher. In der Mediation geht es um ein Erkennen mit dem Ziel des Einsehens. Das Verstehen bezieht sich auf die Partei selbst, die Gegenpartei, den Sachverhalt und den Konflikt. Man könnte das Verstehen in der Mediation deshalb wie folgt begreifen:

## Was macht das Verstehen so schwer?

Im Vordergrund stehen die biologischen Fähigkeiten des Menschen. Sowohl die Wahrnehmung wie auch die Kommunikation sind grundsätzlich und naturbedingt eingeschränkt. Das was wir für wahr halten und wahrnehmen ist nicht immer die Wahrheit. Schon unsere Sinnesfähigkeit beeinträchtigt die Wahrnehmung. Was ist schon wahr und wer entscheidet das?

### Wahrnehmung Wahrheit

Nicht nur die Wahrnehmung und die Kommunikation unterliegen Einschränkungen. Auch unser Denken hat so seine Tücken. Besonders im Konflikt versucht das Gehirn den Menschen zu schützen, indem es seine rationale Denkfähigkeit bis hin zur **Kompetenz-Amnesie** einschränkt. Auch dadurch wird der Blick auf konstruktive Lösungen verhindert. In der Konfliktbewältigung kommen noch weitere Phänomene hinzu, wodurch den Parteien Informationen entzogen und Erkenntnisse oft unbemerkt vorenthalten werden. Es ist ein außerordentlich komplexer Vorgang, bei dem die Mediation versucht alle **Lösungshindernisse** aus dem Weg zu räumen.

### Wie die Mediation Lösungshindernisse überwindet

Das Verstehen beginnt stets mit dem Wissen und der Erkenntnis, was wir Menschen im allgemeinen oder die Partei im speziellen nicht verstehen. Schon die Verständigung darüber reduziert die Komplexität. Letztlich kommt es auf die Bedeutung an was wir wahrnehmen und kommunizieren. Die Bedeutung erschließt sich aus den Motiven. Die Reflexion hilft dabei, die Verstehensdefizite zu erkennen. Spätestens dann, wenn die Parteien keine Metaebene mehr abbilden können, benötigen sie eine Unterstützung. Wenn wir nach dem Vorbild der humanistischen Psychologie davon ausgehen, dass der Mensch grundsätzlich in der Lage ist, seine Angelegenheiten und Probleme selbst zu lösen, verdichtet sich die notwendige und sinnvolle Unterstützung auf eine Verstehenshilfe. Sie zielt darauf ab, die Informationslücken aufzudecken und ein (vollständiges) Verstehen der Zusammenhänge zu ermöglichen.

### Komplexität Motive Informationen

Wenn wir mit Sokrates davon ausgehen, dass der Mensch die Wahrheit in sich trägt, beginnt das Verstehen nicht im Besserwissen, sondern bei der Auseinandersetzung mit der Frage, wie die Partei sich, die Welt und das Problem versteht. Der Beitrag **Empathie** führt typische Reaktionen und Beispiele auf, wie gute Ratschläge am Ziel vorbeiführen. Der einzige Zugang zum parteiseitigen Verstehen erfolgt über das genaue Zuhören und die Auseinandersetzung mit den Gedanken, die das Handeln der Partei bedingen. Die Mediation möchte erreichen, dass die Parteien selber in der Lage sind die Lösung zu finden. Ihr Anknüpfungspunkt ist deshalb die Vorstellungswelt der Partei und die Auseinandersetzung mit ihrem Denken.

### Zuhören Denken

Die vollständige Informiertheit im Konflikt reduziert sich nicht auf das Verstehen nur einer Partei. Die Wirklichkeit könnte durch die Reaktion der anderen Partei schon wieder verändert werden. Besonders dann, wenn es darauf ankommen soll, dass die Parteien eine einvernehmliche Lösung finden sollen, kommt es darauf an, dass sie die Lösung aus der Vorstellungswelt beider Parteien heraus entwickeln und auf ein gemeinsames Verständnis der Zusammenhänge zurückführen können. Jetzt genügt es nicht mehr die Metaebene für nur eine Partei herzustellen. Jetzt muss eine übergreifenden Metaebene hergestellt werden, die einer Verstehensvermittlung bedarf.

## Der Verstehensvermittler

Interessanter Weise hat das Verstehen im Deutschen auch eine weitere Bedeutung. Wenn Menschen einander verstehen, kann damit auch eine Sympathie gemeint sein. "Wir verstehen uns", bedeutet dann auch: "Wir kommen gut miteinander aus. Wir mögen uns". Mit dieser Bedeutung setzt sich der Begriff über das rationale Verstehen hinweg. Er sagt auch etwas über die Beziehung aus. Verstehen setzt Nähe voraus. Trotzdem wird niemand, der einen anderen versteht, zwingend zum Sympathisanten oder zum Verräter. Diese Bewertung scheint sich aufzudrängen, wenn der Volksmund vorwurfsvoll vom *Putinverstehender* oder abwertend vom *Frauenverstehender* spricht. In diesen Wortkombinationen bekommt der Begriff des Verstehens eine negative Bedeutung.<sup>7</sup> Er wird weder dem Verstehen und erst recht nicht der Mediation gerecht. Schon *Sunzi* sagte:<sup>8</sup>

“

*Wenn Du den Feind und Dich selbst kennst,  
brauchst Du den Ausgang von hundert Schlachten nicht zu fürchten.*

Hört es sich attraktiver an, wenn vom Frauenkenner oder vom Putinflüsterer gesprochen wird? Ein Menschenverstehender würde auch eher als Menschenkenner bezeichnet werden. Sowohl die Wortkombination mit -kenner und -flüsterer setzen voraus, dass beide verstehen, worum es geht. Lediglich der Zweck unterscheidet sich, je nachdem ob vom Kenner oder vom Flüsterer gesprochen wird. Wir können nur hoffen, dass der Begriff des *Verstehensvermittlers* wertfrei wahrgenommen wird. Es muss klargestellt werden, dass sich das Verstehen im Sinne der Mediation auf jede Seite einlässt und ein vollständiges Nachvollziehenkönnen meint, das alles, auch das, was sich nicht gut anfühlt, im Blick haben muss. Eine Sympathiebekundung oder gar eine Zustimmung hat mit dem kognitiven Verstehen nichts zu tun. Im Gegenteil. Die Verstehensvermittlung impliziert eine Neutralität, sodass weder Sympathie noch Verrat mit diesem Begriff assoziiert werden können.

## Verstehen heißt klären

Klären bedeutet, die Zusammenhänge herausfinden und die Bedeutungen zu verstehen. Es ist ein Vorgang der Reflexion, auch Selbstreflexion verlangt. Im Konflikt gibt es Einschränkungen in der Wahrnehmung und im Denken der Parteien, die diese Reflexion erschweren wenn nicht gar vereiteln. Emotionen treten in den Vordergrund und übernehmen die Steuerung des Denkens. Klären kann auch bedeuten, den eigenen Standpunkt zu revidieren oder die Sicht auf sich und den Gegner zu verändern. Das ist nicht komfortabel. Je nach der *Bearbeitungstiefe*, kann der Vorgang sogar unangenehm und anstrengend sein. Nicht jeder mag sich im Spiegel sehen, erst recht nicht wenn der Spiegel alle Seiten zeigt. Nicht jeder mag die Fragen und Antworten, die er für sich zurechtgelegt hat, wieder aufbrechen. Je nachdem welchen Zweck die Mediation verfolgt, ist dies aber unerlässlich.

## Der Verstehenszweck

Das Verstehen verfolgt in der Mediation keinen Selbstzweck. Es ist ein wesentlicher Schritt zur Verstehensvermittlung. Das Verstehen soll bei den Parteien einen Erkenntnisgewinn verursachen, der sie selbst in die Lage versetzt, eine passende Lösung zu finden, die auch die Sichtweise und das Kalkül der jeweiligen Gegenseite in Betracht ziehen kann. Nur so ist es möglich, dass sich die Parteien gegen Ende der Phase vier ein Angebot unterbreiten, von dem sie ausgehen können, dass die Gegenseite es annehmen kann. Das Verstehen ist ein Teil der [Konfliktarbeit](#) und dient der [Konfliktklärung](#).

## Verstehen WAS schief läuft

Mit dieser Zweckausrichtung einer Verstehensvermittlung kommt es nicht so sehr darauf an zu wissen warum etwas schiefgelaufen ist, sondern darauf zu verstehen, wie es laufen muss, damit es „richtig“ wird. Um dorthin zu kommen, muss zunächst verstanden sein, was genau nicht in Ordnung ist. Nur so kann man herausfinden, was zu ändern ist. Wer die kaputte Welt nicht versteht, kann keine heile herstellen. Das Verstehen der kaputten Welt ist als eine Bestandsaufnahme zu begreifen. In der Mediation befinden wir uns in [Phase zwei](#). Es geht lediglich darum, Anhaltspunkte dafür zu finden, wo Verbesserungen notwendig sind.

Weil es für eine Bestandsaufnahme nicht auf das warum ankommt, werden Mediatoren oft angewiesen, das Wort "warum" aus ihrem Wortschatz zu streichen. Diese Empfehlung ist irreführend. Zutreffend ist sie, wenn die Frage nach dem Warum zum Argumentieren oder zum Rechtfertigen verleitet. Argumente bedingen Gegenargumente, sodass die Parteien mit dieser Frageform in den Streit zurückfallen. Der Streit sollte eigentlich mit der Phase zugestanden sein, sodass sich die Parteien anderen Fragen stellen können.

## Verstehen WOZU es gut laufen soll

Wenn es um die Nachhaltigkeit einer Lösung wie z.B. den Erhalt einer Beziehung geht, ist der Blick auf das was erhaltenswert ist womöglich wichtiger, als der Blick auf das, was man nicht erhalten will. Zumindest rundet diese Perspektive das Verstehen ab. Mit dem Blick auf das Erhaltenswerte bewegen wir uns auf eine konstruktive Basis, auf der sich dementsprechend konstruktive Lösungen finden lassen. Der konstruktive Blick schaut auf den Nutzen.

Falls die Partei noch nicht herausfinden konnte, was gut läuft, hilft ihr sicherlich die Überlegung wie es wäre wenn es gut lief. Mit dieser Verstehensanforderung befinden wir uns in [Phase drei](#). Weil die Mediation ein nutzenorientiertes Verfahren ist, lautet die vordringliche Frage: "Warum ist Dir das wichtig?", oder: "Was hast Du davon?", oder: "Was bringt Dir das?", oder "Wozu brauchst Du das?". Der Mediator versucht ein vollständiges Verstehen herzustellen, das sich nicht im Streit erschöpft, sondern an der Restauration ausrichtet.

Es ist naheliegend, dass im Streit die Sichten der Parteien auseinanderfallen. Jede Partei hat eine Vorstellung davon, was wie zu ändern ist. Es ist ihre Vorstellung von der Lösung, die sich zu Beginn der Mediation als deren Position niederschlägt. Auf dem Weg der Erkenntnis zielt der meditative Verstehensprozess darauf ab, herauszufinden, wo **Gemeinsamkeiten** möglich sind, auf die sich **gemeinsame** Lösungen aufbauen lassen.

Je höher der Konflikt eskaliert ist umso schwerer fällt es der Partei, die gegenteilige Sicht zu akzeptieren. Bevor ihr das möglich ist, muss die Partei zunächst selbst das Gefühl haben, dass sie verstanden wurde. Erst danach (oder darüber) entsteht die Möglichkeit eines Perspektivenwechsels oder des sich Einlassens auf die Gegenmeinung.

Nach der [Kognitionstheorie](#) gelingt der Ausgleich nicht im logischen, aber im dialektischen Denken. Das logische Denken kennt nur ein Entweder-Oder. Das dialektische Denken überführt das Entweder-Oder in These und Antithese und stellt mit der Synthese eine neue Ebene zur Verfügung. Um dort hinzukommen werden die verschiedenen Sichten auf eine [Metaebene](#) bezogen, von der aus sie sichtenunabhängig bewertet werden können. So gesehen bildet der Mediator für die Parteien die personifizierte Metaebene ab<sup>9</sup>.

## Verstehen WIE es besser werden könnte

Wenn der Exkurs in die heile Welt abgeschlossen ist und die Parteien ein Verständnis davon haben welchen Nutzen sie eigentlich von der Lösung erwarten, ist die Zeit gekommen sich zu überlegen, wie sich der gemeinsame Nutzen herstellen lässt. In der Mediation befinden wir uns jetzt in [Phase vier](#). Es geht darum, Lösungen zu entwickeln, die den zuvor ausgearbeiteten Nutzenkriterien entsprechen. Das feststehen konzentriert sich auf den Weg, wobei die Frage nach dem WIE im Vordergrund steht. jetzt ist auch die Zeit gekommen Hindernisse anzusprechen und zu überlegen, wie sie ausgeräumt werden können. Der Unterschied zur streitigen Debatte ist jetzt der, dass beide Seiten eine interessante Überwindung der Hindernisse haben.

## Was muss der Mediator verstehen?

Das Verstehen selbst ist ein komplexer Vorgang, der sich aus verschiedenen Facetten und Vorgängen abbildet. Das Verstehen bedarf selbst einer Kontrolle und einer Auseinandersetzung, wie Verstehen überhaupt funktioniert. Es bedarf stets einer Metaebene, um sich das Verstehen bewusst zu machen. Die Mediation bildet die Metaebene ab. Deshalb ist es wichtig, die verschiedenen Ebenen zu unterscheiden, die mit der Mediation als eigenständige Ebenen bedient werden. Die wichtigste Unterscheidung trennt die Verfahrensebene von der Fallebene, wo unterschiedliche Kausalitäten produziert werden.

### Verstehen auf der Verfahrensebene

Die Lösung ist es sicher nicht, was der Mediator verstehen muss, zumindest nicht solange sie sich nicht abzeichnet. Die Lösung soll erst erarbeitet werden, sodass ein professionell arbeitender Mediator auch gar nicht daran denkt bevor die Phase vier nicht erreicht wurde. Allerdings muss der Mediator den Weg verstehen, in den die Lösung führt. Der Weg wird im Groben durch die Mediation beschrieben. Also muss er verstehen, wo die Parteien und er sich wie im Prozess aufhalten und bewegen. Er muss die [Konfliktkongruenz](#) einschätzen können und auf die Frage "Wo bist Du gerade?" muss er die [Phase](#) und das [Thema](#) benennen können.

### Verstehen auf der Fallebene

Selbst wenn sich die Mediation auf dem rechten Weg befindet, weiß niemand was die Lösung ist. Allerdings verdichtet sich der Weg zur Lösung immer mehr, je weiter die Mediation fortschreitet. Es ergeben sich immer

konkretere Anhaltspunkte, wo die (bzw. wonach der) Lösung zu suchen ist. Genau das muss der Mediator erkennen und verstehen können. Er weiß, dass die Lösung von dem Konflikt, den Neigungen, Wünschen, Befindlichkeiten, Bedürfnissen, Motiven und Problemsichten der Parteien abhängt, auch wenn die Parteien nicht wirklich in der Lage sind, diese selbst zu erkennen, geschweige denn zu äußern. Der Mediator weiß um die **Komplexität** und er weiß, dass der Konflikt Symptome zeigt, die möglicherweise in die falsche Richtung weisen. Er weiß dass die **Wirklichkeit** relativ ist und kann ihre Bedeutung herausarbeiten.

Der Mediator verarbeitet nicht selbst die Informationen, bietet den Parteien aber eine Struktur, die es Ihnen möglich macht dies zu tun. Er erkennt die Informationsqualität anhand der Metainformationen und bedient sich der **Dimensionierung**, um sie zu ordnen. Er achtet auch auf das was nicht gesagt wird und kann sich auf allen Ebenen der menschlichen **Intelligenzzentren** bewegen. Nur so ist er in der Lage, die sich aus dem **Konflikt** und den Befindlichkeiten der Parteien ergebenden Hinweise aufzugreifen und den **Intelligenzzentren** zu erkennen.

## Verstehen auf der menschlichen Ebene

Neben der Verfahrensebene und der Fallebene gibt es auch eine menschliche Ebene. Die Mediation arbeitet nicht am Fall, sondern mit den Menschen, die am Fall arbeiten sollen. Damit kommt die Ebene des Menschen ins Spiel. *Schmale* führt aus, dass eine Partei nicht als ein eindeutiges, einheitliches und festgefügt Ganzes vor uns tritt, sondern als ein Knäuel vielfältiger innerer Möglichkeiten, mit interessanten durchaus sinnvollen und realisierbaren Ambivalenzen, aber auch voller störender und unlösbarer Widersprüche. Das verlange gleichermaßen eine intrapsychische Motiv- und Interessensanalyse, wie die zwischen den Individuen miteinander streitender Parteien.<sup>10</sup> Nach der Lehre der **Semiotik** bedarf es stets der Unterscheidung zwischen dem Wort, seiner Bedeutung und dem Interpretanten, also dem Menschen in dem die Bedeutung ausgebildet wird. Letzterer definiert die Perspektive, auf die auch innermenschliche Begebenheiten Einfluss nehmen. Es geht also auch und vor allem darum, den Menschen zu verstehen. Eine psychologische Sicht auf das Verstehen und die menschliche Seite darin finden Sie in dem Beitrag **Persönlichkeitspsychologie**.

[Persönlichkeitspsychologie](#)

## Vorgehensweise

Die in der Phase 3 anzuwendenden Techniken und die Vorgehensweise ergibt sich aus dem schematisierten Ablauf. Das Schema soll anregen. Es kann wie eine Checkliste benutzt werden, damit kein Schritt verloren geht. Erforderlich sind die Schritte, mit denen sich die Logik der Phase 3 verwirklicht. Die Reihenfolge ergibt sich aus der Logik. Das heißt: die einzelnen Schritte sollten dann durchgeführt werden, wenn die Gedanken der Parteien dafür bereit sind.

Arbeitsschritt	Hilfestellung siehe ...
Erläuterung der Phase	<a href="#">Beschreibung der Phase 3</a>
Zu klärende Frage aufwerfen	Der Konflikt wird in eine <a href="#">Initialisierungsfrage</a> überführt
Dialogformat wählen Methodenwahl	für Dialoge: Ping Pong, Windhund, Mindmapping
Empfehlung: Wer fängt an -Spiel	Elegante Technik zur <a href="#">Wortzuteilung</a>
Interessen / Motive erhellen	Bedeutungen und Lösungskriterien je Thema im <a href="#">Windows 1</a> als Brainstorming erarbeiten
Sichtenabgleich	Nach Selbstoffenbarung <a href="#">Windows 2</a> um das wechselseitige Verstehen zu prüfen.
Zusammenfassung	Technik <a href="#">Zusammenfassung</a> verwenden
Nächster Schritt	Bei mehreren Themen <sup>11</sup> Wiederholung des Parkours für jedes Thema oder themenzentrierte Fortführung der <a href="#">4.Phase</a> .

Neben der Phasenabwicklung müssen auch die Schritte der **Informationsverarbeitung** beachtet werden. Die Informationsverarbeitung beschreibt den Umgang mit den in der Mediation aufkommenden Informationen sehr genau. Sie ist in jeder Phase mit jeder Information wie folgt durchzuführen:

1. **Informationsaufnahme:** Die [Informationswahrnehmung](#) beschreibt die Möglichkeit, die Fähigkeit und die Umstände zur Entgegennahme der Information, ihre Bewusstwerdung und Kontrolle der Informationsauswahl (Selektion) im sensorischen Speicher.
2. **Informationsbewältigung:** Einbindung in den Gedankengang der Mediation.
  1. Qualifikation der Information: Die [Informationsqualifikation](#) ermöglicht die Identifikation der Information anhand der Dimensionen.
  2. Zuordnung der Information: Die [Informationszuordnung](#) ermöglicht die Verortung der Information im Prozess (Phase und Thema) und im Fall (Aspekte und Relationen). Die Information wird dort abgelegt, wo sie zu bearbeiten ist. Die [Struktur](#) des Prozesses und die [Strukturierung](#) des Falles ergeben sich aus der Mediation.
  3. Bewertung der Information: Die [Informationsbewertung](#) erlaubt die Prüfung der Verwertbarkeit der Information im Erkenntnisprozess.
  4. Verwendung der Information: Die [Informationsverwendung](#) ermittelt zunächst die Prozesslage. Entsprechend den sich daraus ergebenden Anforderungen (Phasenauftrag) bestimmt sie die weitere Bearbeitung und Verwendung der Information oder deren Verschiebung.
3. **Informationsweitergabe:** Die [Informationspreisgabe](#) beschreibt ihre Rückmeldung und Bereitstellung

### Umgang mit Informationen in der Mediation

## Die Verstehenswerkzeuge

Der kleinste Baustein, der ein Verstehen ermöglicht, ist die Information. Damit die Information korrekt verstanden und verarbeitet werden kann, muss der Mediator den Prozess der Kognition zumindest in den Grundzügen kennen. Das bedeutet, er muss wissen, wie Informationen aufgenommen, verarbeitet und weitergegeben werden.

### Die Information als Baustein

Die kognitive Mediationstheorie stellt die Verbindung zur Mediation her. Sie sorgt dafür, dass die Informationen in der Mediation korrekt aufgenommen, zugeordnet, verarbeitet und weitergegeben werden können. Um dieses Ziel zu erreichen, werden alle Informationen, die in die Mediation einzubeziehen sind qualifiziert. Die Qualifikation entspricht der Metainformation. Die Informationen können verschiedenen fall- und verfahrensbezogenen Dimensionen zugeordnet werden. Anhand der Dimensionierung wird erkennbar, wie mit der Information umzugehen ist und wie sich Informationen wie in einem Puzzle zu einem Bild zusammenfügen lassen.

### Der Umgang mit Informationen

Entscheidend ist, dass die Parteien die Lösung finden. Sie müssen die dazu beitragenden Erkenntnisse gewinnen. Das ist nicht immer leicht. Manchmal genügt es nicht, den Parteien einfach widerzuspiegeln, was der Mediator verstanden hat. Besonders bei hoch eskalierten Konflikten werden die Parteien sich dagegen wehren, Gedanken zuzulassen, die sie und ihren Weg der Konfliktlösung in Frage stellen. In solchen Fällen, die der Gesetzgeber als [schwierige Situationen](#) beschreibt, muss der Mediator auch verstehen, wie er ein Verstehen möglich macht. Das bedeutet, er muss wissen was zu tun ist, damit die Parteien Gedanken zulassen, die Erkenntnisse im Sinne der [Erkenntnistheorie](#) ermöglichen. Bei diesen Gedanken handelt es sich - anders als bei der [Schlichtung](#) - nicht um Lösungen, sondern um Erkenntnisse, aus denen sich die Lösung entwickeln lässt. Eine Auseinandersetzung mit den Schwierigkeiten und Herausforderungen, denen der Mediator im Laufe des Verfahrens begegnet finden Sie in den folgenden Beiträgen

### Mediationshindernisse Verzeichnis der Herausforderungen in der Mediation

Wenn die Mediation eine Verstehensvermittlung ist, konzentriert sich alles darauf. Der Mediator ist gut beraten, wenn er das Verstehen zum [Prinzip](#) einer jeden Entscheidung erhebt und Entscheidungen nur akzeptiert und ermöglicht, wenn ihre Grundlagen, die Auswirkungen und der Zweck verstanden wurden. Der Grundsatz lautet:

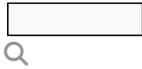
Die Frage lautet also: "Was kann der Mediator zum Verstehen beitragen?" Richtiger wäre es zu fragen, was die Mediation dazu beitragen kann, denn sie strukturiert den Verstehensprozess. Die wichtigste Aufgabe des Mediators als deren Katalysator im Verstehensprozess besteht darin, die mit der Mediation beschriebenen Kognitionen (Erkenntnisse) zu ermöglichen. Er hat ein Repertoire an Werkzeugen, die ihm bei dieser Aufgabe unterstützen:

## Verzeichnis aller Verstehenswerkzeuge

Nachfolgend die Zusammenstellung der Werkzeuge zum Verstehen.

Die Liste ist ein Auszug aus der Werkzeugdatenbank. Besuchen Sie bitte die folgenden Seiten für weitergehende Recherchen.

### Technikenverzeichnis Verwendungsverzeichnis



# Bedeutung für die Mediation

Verstehen ist der zentrale Begriff in der Mediation und das alles entscheidende Medium. Je mehr der Mediator versteht, umso mehr Verstehen kann er [vermitteln](#). Der Verstehensprozess erschöpft sich nicht im [aktiven Zuhören](#). Weil das Verstehen ein [komplexer Prozess](#) ist, bezieht er alle Phasen der Mediation ein. Den Schwerpunkt bildet jedoch die [Phase drei](#).<sup>12</sup>

← [Bestandsaufnahme](#) → [Vermitteln](#) ↑ [Methodik](#)

Hinweise und Fußnoten

---

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#)

Bearbeitungsstand: 2024-08-27 08:35 / Version 154.

Alias: [Versteher](#), [Verstehenswerkzeuge](#)

Included: [Informationsverarbeitung](#)

Siehe auch: [Verstehensprinzip](#), [Die Bedeutung der Metaebene](#), [Mediationstheorie](#), [Verstehensvermittlung](#)

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

1 Siehe die Gegenüberstellung der Phasen und Methoden auf [Methodik](#)

2 Siehe die Gegenüberstellung der Phasen und Methoden auf [Methodik](#)

3 Das ist spätestens dann der Fall, wenn die [kognitive Mediationstheorie](#) zugrunde gelegt wird.

4 Siehe [Rumpelstilzcheneffekt](#)

5 Wikipedia - 2019-11-19, <https://de.wikipedia.org/wiki/Verstehen>

6 Spektrum (Lexikon der Psychologie) - 2018-10-06, <https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/verstehen/16346>

7 Siehe Wikipedia <https://de.wikipedia.org/wiki/Putinverstehet>. Der Begriff Frauenverstehet ist dort allerdings nicht zu finden.

8 Sunzi (Kriegskunst) - 2019-05-13 S. 4

9 Siehe [Die Bedeutung der Metaebene](#)

10 Siehe [Persönlichkeitspsychologie](#)

11 Siehe [Mediationslandkarte](#)

12 Die Aufgabe wird im Aufgabenverzeichnis erfasst als [Verstehen und Verstehensvermittlung](#) (Relevanz: Pflicht)