



Gefühle – Ärger – Mediation. Konfliktmanagement mit emotionaler Kompetenz

Mediation ist ein bewährtes Verfahren der Konfliktbearbeitung mit dem Ziel einer Win-Win-Lösung. In der Regel wird es als Phasenmodell in fünf Schritten beschrieben – je nach Autor auch in mehr oder weniger Schritte unterteilt. Oft wird diese Struktur wie ein Geländer genutzt, das die Mediation sicher zum Ziel führen soll.

Dennoch sagt Josef Duss-von Werdt, Professor der Philologie und Doktor der Theologie sowie vielfach Lehrender zum Themengebiet Mediation, im Vorwort seiner *Einführung in Mediation*: Im Mediationsprozess „sind Menschen im Ereignis eines intersubjektiven Geschehens, das als Gemeinschaftswerk aller entsteht, sich entwickelt, gelingt oder entgleist“ (Duss-von Werdt 2011, S. 9). Als Systemiker verweist er darauf, dass Mediation keineswegs eine „Einwegstraße“ linearer Kausalität ist, sondern „ein zirkuläres Hin und Her, wonach das, was A tut, B in seinem Tun mitbestimmt, was wieder auf A zurück wirkt“ usw. (Duss-von Werdt 2011, S. 10) – also ein Prozess zirkulärer Kausalität.

Eine Besonderheit mediativer Prozesse scheint zu sein, dass Emotionen mit im Spiel sind. Da Anlass und Gegenstand der Mediation Konflikte sind, sind die Emotionen in der Regel mit dem Gefühl Ärger verbunden. Gerade darin liegt zumeist der Grund, die Unterstützung eines Mediators zu suchen. Ohne negative Gefühle wären die meisten Menschen in der Lage, ihre Konflikte in Diskussion, Argumentation, Abwägung und der Haltung der Kompromissbereitschaft ohne Hilfe zu lösen.

Welche Wirklichkeitsvorstellung bringt der Mediator in das Geschehen ein?

Norbert Nagel



Abendländische Intellektuelle sehen häufig Gefühle und insbesondere Ärger als destruktiv, irrational, unberechenbar, dysfunktional und chaotisch an. Ein Mediator dieser Couleur würde mehr oder weniger bewusst das Ziel verfolgen, die Beteiligten zur Vernunft zu bringen, eine gebotene Sachlichkeit einzufordern, Übertreibungen oder gar Beschuldigungen zu unterbinden. So wie der Volksmund Redewendungen kennt: „Komm mal wieder auf den Boden der Tatsachen“, „Spiel dich nicht so auf“, „Nun übertreib mal nicht“, „Werde mal wieder normal“. Mit dieser Einstellung zu Emotionen wird das Phasenmodell schnell zur machtvollen Realitätsbegrenzung. Zwei Beispiele sollen das verdeutlichen.

1. Es ist üblich, zu Beginn der Mediation zu vereinbaren, dass Beschuldigungen, Vorwürfe und Beleidigungen nicht erlaubt sind. Das klingt redlich, ignoriert aber, dass Ärger eine heftige Emotion sein kann, der eine gewählte, abgewogene Sprache nicht angemessen ist. Dem wäre eher die Regel angemessen, nicht jedes im Ärger Gesagte auf die Goldwaage zu legen, sondern die Intensität des Ärgerausdrucks wahrzunehmen.
2. Ähnlich negativ begrenzende Wirkung hat auch das Vorgehen, zu Beginn der Mediation Themen des Konflikts zu sammeln und dann eine Einigung darüber zu fordern, welches Thema in der Mediation zuerst bearbeitet werden soll. Die Idee dabei ist, ein Thema nach dem anderen abzuarbeiten und jeweils darauf bezogene Lösungen zu finden. Die solcherart deskriptive Auffächerung eines Konflikts in formallogisch unterscheidbare Teilaspekte führt jedoch nicht dazu, die Komplexität und Tiefe eines Konflikts in den Blick zu bekommen. Es ist davon auszugehen, dass die verschiedenen Konfliktaspekte Realisierungen einer gleichen Thematik sind, die in komparativer Dynamik miteinander verbunden sind.

... dass die verschiedenen Konfliktaspekte Realisierungen einer gleichen Thematik sind, die in komparativer Dynamik miteinander verbunden sind.

Der Emotionsforscher und Professor für Philosophie Aaron Ben-Ze'ev unterscheidet vier mentale Modi:

1. perzeptueller Modus,
2. imaginativer Modus,
3. intellektueller Modus und
4. emotionaler Modus.



Im vorliegenden Kontext sollen uns nur die beiden Letztgenannten interessieren. Im intellektuellen Modus dominiert das Denken. Hier macht eine definierte Regel oder das schrittweise Abarbeiten von Teilaspekten Sinn. Der intellektuelle Modus enthält jedoch nicht konstitutiv solche mentalen Elemente wie Wahrnehmung, Gefühle, Motivation und Evaluation (vgl. Ben-Ze'ev 2013, S. 118). Der emotionale Modus ist umfassender und enthält als wesentliche Komponenten Kognition, Evaluation, Motivation und Gefühl (vgl. Ben-Ze'ev 2013, S. 122). Die Rationalität im intellektuellen Modus ist deskriptiv, basiert also auf Überlegung. Emotionen hingegen sind rational im normativen Sinn, das heißt, sie sind in den gegebenen Umständen eine angemessene Reaktion.

Emotionen hingegen sind rational im normativen Sinn, das heißt, sie sind in den gegebenen Umständen eine angemessene Reaktion.

Emotionen geben Orientierung in nahen Beziehungen, dienen der Überwachung und Sicherstellung unserer persönlichen Interessen, geben ein erstes Indiz für die angemessene Richtung, ermöglichen eine rasche Mobilisierung der Ressourcen, erhöhen die Aufmerksamkeit, das Gedächtnis und die Handlungsbereitschaft. Sie beruhen auf der kognitiven Wahrnehmung von Informationen, die mit Bezug auf die persönliche Basislinie (vgl. Ben-Ze'ev 2013, S. 32) bzw. den persönlichen Bezugsrahmen analysiert und interpretiert werden und zu einer angemessenen Handlungsbereitschaft aktivieren. Sie sind verbunden mit einem Gefühl.

Intellektueller und emotionaler Modus

Im emotionalen Modus ist die Kognition in der Auswahl der Informationen interessengeleitet und fokussiert auf wenige wesentliche Aspekte einer Veränderung. Die Bewertung bzw. Analyse erfolgt nicht deliberativ und ist damit nicht das Resultat kognitiver Folgerungen. Die Analyse im emotionalen Modus erfolgt im Abgleich mit Schemata, die im Laufe der Entwicklung gebildet wurden, automatisch aktiviert werden und eine schnelle Reaktion ermöglichen.

Darum sagt Duss-von Werdt (2011, S. 10) mit Recht: „Der Mediation geht es nicht um „die“ Wahrheit, sondern um Koordination verschiedener Wahrheiten.“ Es geht um agierende Subjekte, die in ihrer Individualität gesehen und verstanden werden wollen. Für einen derart individuellen Ausschnitt der – stets subjektiv erlebten – Lebenswirklichkeit ist der emotionale Modus der einzige, der dem Anliegen angemessen ist und der zu einer Lösung führen kann. Diesen Weg zur Lösung werde ich weiter unten beschreiben. Der Versuch, die

objektive Wahrheit oder eine unbeteiligte Außenperspektive zur Lösung heranzuziehen, lenkt vom konfliktauslösenden Thema der subjektiven Wahrheit ab. Er führt zum Machtkampf um Wirklichkeit, produziert Verlierer und verfehlt das Ziel einer Win-Win-Lösung.

Was würde passieren, wenn wir zur Vermeidung emotionaler Intensität in den intellektuellen Modus wechseln? Wenn wir einen größeren Abstand zum Problem einnehmen, unsere empirischen und formallogischen Möglichkeiten aktivieren, um die persönliche Betroffenheit und die subjektive Perspektive zu entkräften? Wir könnten uns zum Beispiel sagen: „Was interessiert vier Milliarden Chinesen meine aktuelle Verletztheit?“ Als erlebendes Subjekt würden wir uns verhöhnen und verlieren.

Manche Transaktionsanalytiker würden den intellektuellen Modus gar als besonderen Hinweis auf den Erwachsenen-Ichzustand verstehen. Das widerspricht jedoch der Definition, wonach Gefühle ein konstitutiver Bestandteil eines jeden Ichzustands sind, was aber für den intellektuellen Modus nicht notwendigerweise zutrifft. Überwiegend wird der Erwachsenen-Ichzustand als Zustand der Autonomie verstanden, die Berne als Fähigkeit zu Bewusstheit, Spontaneität und Intimität beschreibt (vgl. Schlegel 2011, S. 355 ff.). In nahen Beziehungen werden wir Autonomie vorrangig im emotionalen Modus und nicht im intellektuellen Modus leben. Für einen Staatspräsidenten in der Ausübung seines Amtes gilt eine solche Priorisierung als nicht sinnvoll, wengleich populistische Führer diesen Modus in ihrem Interesse erfolgreich einsetzen. Die Leistung des Erwachsenen-Ichzustands ist es, den hier und jetzt angemessenen Modus zu kennen.

Wir haben es in der Mediation mit einem System unmittelbar betroffener Subjekte zu tun. Unsere Beziehungen zu anderen Menschen werden durch Emotionen definiert aufgrund selektiver Wahrnehmung, subjektiver Interpretation und interessenorientierter Motivation, verbunden mit den diesem Vorgang angemessenen Gefühlen. Wie könnte also der Weg zu einer Lösung aussehen, wenn wir im emotionalen Modus bleiben? Wenn wir der Logik des emotionalen Modus folgen, kann eine Lösung nur darin bestehen, die verschiedenen Wirklichkeiten im Mediationssystem offenzulegen, zu respektieren und in ihrer Unterschiedlichkeit und in ihrer

In nahen Beziehungen werden wir Autonomie vorrangig im emotionalen Modus und nicht im intellektuellen Modus leben.

Wenn wir der Logik des emotionalen Modus folgen, kann eine Lösung nur darin bestehen, die verschiedenen Wirklichkeiten im Mediationssystem offenzulegen, zu respektieren und in ihrer Unterschiedlichkeit zu verstehen.



subjektiven Begründetheit zu verstehen. So schreibt der Konstruktivist Duss-von Werdt: (2011, S. 10) „Die ‚Logik‘ der einen wird für die anderen nachvollziehbar – allerdings mit der Einschränkung, sofern man es denn will.“

Folgt man Claude Steiner (2006, S. 41 ff.) in seinen Arbeiten zur emotionalen Bewusstheit, so stellt man fest, dass er ebenfalls diesen Weg geht. Seine Antwort auf die *Conditio* von Duss-von Werdt („sofern man das will“) ist ein Empowerment durch positive Zuwendung und die Begegnung der Medianten in der respektvollen O.k.-Haltung; auch gegenüber dem Menschen in seiner Empörung und seinem Ärger. Der Weg im emotionalen Modus zur Win-Win-Lösung geht im Sinne von Steiners Arbeiten zur emotionalen Bewusstheit von der Beachtung der Gefühle auf der Körperebene zu deren versprachlichtem Ausdruck, gefolgt von der selbstreflexiven Analyse des Kontextes der persönlichen Betroffenheit, in dem die Gefühle entstehen. Wird den Gefühlen respektvolle Aufmerksamkeit gegeben und die Angemessenheit zum subjektiven Kontext verstanden, ist der nächste Schritt möglich: der Fokuswechsel auf die Gefühle und ihren auslösenden Kontext beim Gegenüber, was Steiner als Empathie beschreibt. Die soziale Ausrichtung ist das Typische für Gefühle und den emotionalen Modus. Die Empathie öffnet die Tür zum kreativen Brainstorming und zum Aushandeln einer Win-Win-Lösung.

Aber gilt das auch für Ärger? Ihm werden oft vernichtende, zerstörerische Wirkungen nachgesagt, und in der Tat kann er diese haben. Wir hören davon ständig in Berichten über Krieg, Gewalt, Vandalismus oder Rassismus. Aber das sind nicht die Grundformen und ureigenen Funktionen von Ärger, Wut und Aggression. George Thomson (1989, S. 62) sagt über Gefühle: „Da unglückliche Ereignisse oft die Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft einer Person betreffen, rufen sie einen ‚Gefühlskomplex‘ hervor, der alle drei Gefühle [Trauer, Ärger und Angst] umfasst.“ Er sagt damit über Gefühle das Gleiche, was Ben-Ze’ev (2013, vgl. S. 14) über das komplexe mentale Phänomen der Emotionen sagt, wenn er von einem Cluster von Emotionen spricht.

Da in der transaktionsanalytischen Literatur eher von Gefühlen gesprochen wird, gehe ich im Folgenden mit diesem Sprachge-

Die soziale Ausrichtung ist das typische für Gefühle und den emotionalen Modus.

brauch und belasse es im Blick auf den begrenzten Umfang der Ausführung bei dem Hinweis, dass es sich im Sinne der eingangs gewählten Terminologie bei Gefühlen um ein Element von Emotionen handelt.

Was sind die positiven Funktionen von Ärger, Zorn oder Aggression?

Aggressivität ist „Energiebereitstellung unseres Organismus.“

Schon in der wörtlichen Bedeutung des Wortes Aggression ist seine Funktion hinterlegt. Es kommt von Ad-gredi, lateinisch für (an etwas) herangehen. Rolf Reiner Kiltz (1996, S. 63) schreibt entsprechend: Aggressivität wird benötigt, um „Bedürfnisse zu behaupten, Forderungen zu stellen, meinen Platz zu verteidigen, Grenzen zu setzen oder mich vor Schädigung zu schützen.“ Aggressivität ist „Energiebereitstellung unseres Organismus.“

Der Neurobiologe Luc Ciompi (2005, S. 186 f.) beschreibt die Funktion von Wut und Aggression folgendermaßen: „Aus übergeordnet evolutionärer Sicht dienen Wut und Aggression in erster Linie dem Schützen und Verteidigen ... Wut und Aggression [sind] ... also keineswegs nur hochwirksame Zerstörungs-, sondern zugleich auch konstruktive Ordnungskräfte“. Sie haben nach Ciompi zugleich identitätsstiftende Funktion. „Die Aggressivität ganz aus der Welt schaffen oder auch nur verleugnen zu wollen wäre ... eine gefährliche und ... ablenkende Illusion.“

Nach George Thomson (1989, S. 59) ist Zorn das Kampf begleitende Gefühl, die Konfrontation einer Bedrohung. Und Bob Goulding (1976, zitiert nach Thomson S. 59) fügt hinzu: „Zorn ist das Gefühl, das mit dem Wunsch einhergeht, jemand anderen zu verändern.“ Thomson (1989, S. 60 f.) weiter: „Zorn und zorniges Verhalten sind zweckmäßig, wenn sie mit Handlungen einhergehen, die eine Veränderung herbeiführen. (...) Zweckmäßiger Zorn geht demnach einher mit ‚problemlösendem Verhalten‘ und wird abklingen, wenn die Person sich der Bedrohung ihres Wohlbefindens entgegengestellt und sie aufgehoben hat.“

Aggression als Motivator für Beeinflussung aneinander interessierter Menschen

Diese Sicht findet sich auch wieder in der Impakttheorie von Georg Bach (1980, S. 267). Während die Triebtheorie von Freud die Aggression als unvermeidbar ansieht und die Frustrations-Aggressions-Theorie von Berkowitz Aggression mit dem Interesse nach Bestrafung und Rache verbindet, sieht die Impakttheorie die Ag-



gression als Motivator für Beeinflussung aneinander interessierter Menschen mit dem Ziel einer Veränderung zum Besseren.

In Kurzform können wir sagen: Das Grundgefühl Ärger, ebenso seine Varianten Zorn und Wut, ist aktiv und lösungsorientiert. Dabei bleibt Ärger auch in seinem konstruktiven Verständnis Ärger und bedient sich kraftvoller und bisweilen unqualifizierter Wörter. Ansonsten würden wir hier nur Wortspielerei betreiben.

Ärgergefühl: Lebendiges Gefühl, Wille zur Veränderung, situativ, lösungsorientiert, aktiv – Ärger im Erwachsenen-Ichzustand			
Basis: Positive Zuwendung und wertschätzende Beachtung des*der ärgerlichen Medianten*in aus einer O.k.-Haltung			
	Phänomen	Funktion	Intervention
<i>Phase 1</i> Ausdruck von Ärger	Vorwürfe, Beschuldigungen, Empörung, Bewertungen, Du-Botschaften	Zeigt Komplexität von Ärger-Anlass und Kampfbereitschaft, Veränderungswille, Ich-Stärke, Selbstbehauptungswille	Was ist das Problem? Äußere Begrenzung (am Platz bleiben). Keine körperliche Gewalt gegen sich selbst und andere. Vertrag: Auf Ärger und nicht auf Inhalt achten und Gesagtes nicht nach der Mediation verwenden.
<i>Phase 2</i> Persönliche Betroffenheit im Ärger (selbstreflexive Analyse des subjektiven Kontextes)	Sprechen in Ich-Form, Selbstauskunft, offen, ungeschützt	Zeigt Bedeutung von Verletzung, zentriert auf das Wesentliche	Was macht das mit Ihnen? Gegenseitig zuhören, nicht unterbrechen, Respekt einfordern. Angriffsebene ‚Du‘ stoppen, keine Zuschreibungen, Selbstschutz respektieren
<i>Phase 3</i> Empathie für Ärger des anderen (auslösender Kontext beim anderen)	gegenseitige Bezogenheit, nur anerkennende Aussagen für selbst und anderen	Öffnung zum gegenseitigen Verstehen	Wiederholen, spiegeln Wiederholen bedeutet nicht Zustimmung. Regel: Keine Abwertungen, Bewertungen, Beschuldigungen
<i>Phase 4</i> Bereitschaft zur Verhandlung von Win-Win-Lösung	Einsatz für eigene Interessen und Bedürfnisse	Lösungsoptionen finden, Veränderungsvereinbarung treffen	Wie geht es Ihnen mit der Idee?

Abb. 1: Konstruktiver Ärgerprozess

Der Ärger ist Ausdruck der Motivation, den Konflikt zu lösen, und ohne diesen Willen hat Mediation wenig Aussicht auf Erfolg.

Wenn ich oben geschrieben habe, dass es gilt, auch dem Menschen in seiner Empörung und seinem Ärger mit Respekt und in der O.k.-Haltung zu begegnen, muss es für die Mediation heißen: Gerade dem Menschen in seiner Empörung und seinem Ärger mit Respekt und in der O.k.-Haltung begegnen. Der Ärger ist Ausdruck der Motivation, den Konflikt zu lösen, und ohne diesen Willen hat Mediation wenig Aussicht auf Erfolg.

Der in dieser Weise konstruktive Ärger ist im Ichzustands-Modell der Transaktionsanalyse dem Erwachsenen-Ichzustand zuzuordnen. Es ist das lebendige Ärgergefühl, das sich auf eine soziale Situation im Hier und Jetzt bezieht und eine Veränderungsabsicht verfolgt.

Hiervon unterscheidet die Transaktionsanalyse Gefühle, die dem Kind- oder dem Eltern-Ichzustand zuzuordnen sind (vgl. Berne 1961). Sie sind angemessen zu einem Kontext, der im Fall des Kind-Ichzustands in der Vergangenheit liegt oder im Fall des Eltern-Ichzustands von anderen Menschen übernommen wurde (vgl. Kottwitz 1995, S. 441 ff.). Auch dieser Ärger ist lösungsorientiert, aber im aktuellen Konflikt nicht konstruktiv, da die Protagonisten in der Erinnerung verhaftet sind und sich das Lösungsinteresse auf einen zurückliegenden Kontext bezieht und nicht auf den Anlass der gegenwärtigen Mediation. Berne spricht hier von Lieblingsgefühl, Rabattmarken oder Gummibandgefühl. Bisweilen ist der Kind- oder Eltern-Ich-Ärger auch ein gelerntes Erlebens- und dazugehöriges Verhaltensmuster, das sich im sozialen Umfeld bewährt hat, das aber nicht der eigenen Physis der Person entspringt. In der Transaktionsanalyse wird hier von Racketgefühl gesprochen.

Die Kind- und Eltern-Ich-Ärgergefühle sind passive Ärgerformen.

Die Kind- und Eltern-Ich-Ärgergefühle sind passive Ärgerformen, die nicht wie originäre Gefühle eine lebendige Dynamik und eine konstruktive Funktion haben. Sie sind von unbestimmter Dauer, Ausdruck einer Verliebtheit in das Gefühl, vergangenheitsbezogen, manipulativ und passiv, also kein Beitrag zu einer aktiven Lösung eines Konflikts. Ich unterscheide vier Formen dieses passiven Ärgers.

Vier Formen passiven Ärgers

Form 1 ist der „notorische Ärgerliche“, der immer etwas findet, über das er sich aufregen kann; derjenige, der schlechte Stimmung verbreitet mit Vorwürfen und Schuldzuschreibungen. Er zeigt damit ein agitiertes Verhalten und wertet die Bedeutung von Ärger ab.



Form 2 ist der „Powerplay-Ärgerliche“. Er weiß zu verletzen und sein Verhalten zielt darauf, dies mit vernichtender Wirkung zu tun. Das passive Verhalten ist Gewalt, und er wertet die Lösbarkeit des Konflikts ab.

Form 3 ist der „höfliche Ärgerliche“, der nur dann ärgerlich agiert, wenn es von ihm erwartet wird. Er spürt seinen Ärger nicht und der Ärgerausdruck wirkt künstlich. Er ist im passiven Verhalten der Überanpassung und wertet die Existenz von Ärger ab.

Form 4 ist der „passiv-aggressiv Ärgerliche“. Er fühlt sich missverstanden und ungerecht behandelt. Er zeigt Trotzverhalten und begründet im intellektuellen Modus sein Vermeidungsverhalten, das sich in zynisch-pessimistischen Bemerkungen ausdrückt und von der Annahme getragen ist, andere hätten es besser als er selbst. Das Ziel seines Verhaltens ist, andere auflaufen zu lassen und die Ambivalenz von Zustimmung und Verweigerung aufrechtzuerhalten. Auf diese Weise bestätigt er sich sein Selbstbild als friedfertig und seine passiv-aggressive Art als rollenkonform. Er ist im passiven Verhalten des Nichtstuns und wertet die Existenz von Ärger ab.

In Ärger auslösenden Konflikten werden in der Regel nicht nur der Ärger des Erwachsenen-Ichzustands aktiviert, sondern auch alter Ärger aus nicht gelösten Konflikten der Vergangenheit. Goulding (1979, S. 123) sagt: „Leider ist der größte Teil des früheren Ärgers nicht nur darauf ausgerichtet, die Gegenwart, sondern auch die Vergangenheit zu ändern.“ Die Konflikte der Vergangenheit können in der Regel nicht im Rahmen der Mediation aufgearbeitet werden. Die Chance der Mediation liegt darin, beide Anlässe von Ärger zu würdigen, eine Bewusstheit für die unterschiedlichen Formen des Ärgers und die unterschiedlichen den Ärger begründenden Kontexte zu schaffen. Das Ziel: Im Bündnis mit dem Erwachsenenärger auf eine konstruktive Lösung des Konflikts hinarbeiten.

In Ärger auslösenden Konflikten werden in der Regel nicht nur der Ärger des Erwachsenen-Ichzustands aktiviert, sondern auch alter Ärger aus nicht gelösten Konflikten der Vergangenheit.

- Für den notorischen Ärgerlichen könnte eine hilfreiche Intervention sein: „Was möchten Sie hier und heute in der Mediation erreichen?“ Im passiven Modus antwortet er vielleicht „Gar nichts. Wenn ich den schon nur sehe ... Was soll denn so eine Frage ... Ist doch wohl klar, dass ...“

- Den Powerplay-Ärgerlichen könnte man fragen: „Haben Sie den Mut zu sagen, was das Gefühl von Ärger bei Ihnen auslöst?“ Im passiven Modus könnte er sagen: „Wer ist denn hier der Angsthase?“
- Den höflich Ärgerlichen könnte man fragen: „Angenommen, es geht jetzt hier in der Mediation um eine Ihrer wichtigen Interessen: Welches wäre das?“ Die passive Antwort könnte sein: „Wir haben die Mediation vereinbart, um ...“
- Den passiv-aggressiv Ärgerlichen könnte man fragen: „Wofür wollen Sie sich hier in der Mediation einsetzen?“ Die passive Antwort könnte sein: „Ich weiß gar nicht, warum Sie mich das jetzt fragen.“

Ärgergefühl: Gestimmtheit unbestimmter Dauer, verliert in den Ärger, vergangenheitsbezogen, manipulativ, passiv – Gefühle im Eltern- bzw. Kind-Ichzustand			
	Phänomen	Funktion	Intervention
<i>Form 1</i> Der notorisch Ärgerliche Passivform: Agitation	Ist in seinen Ärger verliert, findet immer etwas, um sich aufzuregen.	Schlechte Stimmung, Vorwürfe, Schuldzuschreibungen. Wertet Bedeutung von Ärger ab.	Was möchten Sie hier und heute in der Mediation erreichen?
<i>Form 2</i> Der Powerplay- Ärgerliche Passivform: Gewalt	Weiß zu verletzen: „Mit ihrem albernen hirnlosen Geschwätz ...“ Sarkasmus, versteckte Spitzen	Ziel: Verletzung, Vernichtung. Wertet Lösbarkeit des Konflikts ab.	Haben Sie den Mut zu sagen, was das Gefühl von Ärger bei Ihnen auslöst?
<i>Form 3</i> Der höflich Ärgerliche Passivform: Überanpassung	Fühlt nichts, spielt Ärgerlich-Sein, wenn es erwartet wird; Ärger wirkt künstlich.	Ziel: Es allen recht machen. Abwertung der Existenz von Ärger	Angenommen, es geht jetzt hier in der Mediation um eine Ihrer wichtigen Interessen: Welches wäre das?
<i>Form 4</i> Der passiv-aggressive Ärgerliche Passivform: Nichtstun	Fühlt sich missverstanden und ungerecht behandelt und zeigt Trotzverhalten. Intellektuelle Begründung des Vermeidungsverhaltens, zynisch-pessimistische Bemerkungen. Annahme, andere hätten es besser als er selbst.	Ziel: Gegner auflaufen lassen. Aufrechterhaltung der Ambivalenz von Zustimmung und Verweigerung. Bestätigung des Selbstbilds als friedfertig und seiner passiv-aggressiven Art als Rollenkonform. Abwertung der Existenz von Ärger.	Wofür wollen Sie sich hier in der Mediation einsetzen?

Abb. 2: Passive Ärgerformen



Bleibt einer der Medianten hartnäckig in der passiven Form seines Ärgers, ist das Ziel einer nachhaltigen Lösung nur schwer bis gar nicht zu erreichen. Ist jedoch eine von Respekt und Anerkennung getragene Haltung im Mediationssystem zumindest vom Mediator gelebt und wird weder die passive noch die aktive Form des Ärgers abgewertet, so besteht eine realistische Möglichkeit, dass der Mediant die Trennung nachvollzieht und dem aktiven Ärger folgt.

Die Herausforderung des Mediators an seine emotionale Kompetenz ist nicht zu unterschätzen. Ein hinsichtlich des Umgangs mit Gefühlen – den eigenen und denen anderer – unerfahrener Mediator wird womöglich die große Intensität von Ärger als Hinweis nehmen, hier sei das Denken nicht mehr zugänglich. Oder: Der schnelle Wechsel der Gefühle sei ein Hinweis, dass Arglist im Spiel ist. Wer als Mediator insgeheim hofft, dass die Äußerungen von Ärger endlich aufhören, damit der Konflikt auf rationaler Ebene gelöst werden kann, der sollte sich neuen Erfahrungen mit seinem eigenen Ärger und dem anderer Menschen stellen. Hier gilt: Selbsterfahrung ist eine notwendige Bedingung für Professionalität.

Die Herausforderung des Mediators an seine emotionale Kompetenz ist nicht zu unterschätzen.

Ärger muss potent äußerlich begrenzt werden: Jeder bleibt an seinem Platz, es gilt, den anderen ausreden zu lassen, und alle Medianten haben die gleiche Redezeit. Und: Das Stopp des Mediators muss respektiert werden. Der äußere Rahmen muss stabil begrenzt sein, damit der Ärger ausgedrückt und für den Prozess genutzt werden kann. Hier gilt sinngemäß, was der Autor in seinem Aufsatz *Gewalt oder Beziehung* über das Erlaubnisskript schreibt: „Ein Skript, mit dem das Kind Selbstvertrauen entwickelt, lebt von der Erlaubnis und der gesunden Begrenzung. Bezogen auf den Umgang mit Wut bedeutet das, die Erlaubnis zu geben, wütend zu sein und die Wut in ihrer Entfaltung gesund zu begrenzen“ (Nagel 2010, S. 36). Ärger angemessen zu begrenzen ermöglicht es den Probanden, ihren Ärger zu äußern. Und das ist das Gegenteil von Ärger ausbremsen.

Ärger angemessen zu begrenzen ermöglicht es den Probanden, ihren Ärger zu äußern.

Ohne Ärger hat Mediation schlechte Chancen, weil Ärger die Energie zur Veränderung ist. Am Ärger sehen wir, dass die Beteiligten auch tatsächlich an einer Lösung interessiert sind. Sind die Medianten auf unterschiedlicher „Betriebstemperatur“, so sollte sich der Fokus darauf richten, sie mit wenig Energie in die Kraft zu

Norbert Nagel, Gefühle – Ärger – Mediation. Konfliktmanagement mit emotionaler Kompetenz. Zeitschrift für Transaktionsanalyse 2-2019, S. 143–155.

Erratum 1

An einer Stelle im letzten Absatz meines Beitrags wurde eine Textänderung vorgenommen, durch die ein Bedeutungsverlust entstanden ist.

Im veröffentlichten Text heißt es auf Seite 153:

„Ohne Ärger hat Mediation schlechte Chancen, weil Ärger die Energie zur Veränderung ist. Am Ärger sehen wir, dass die Beteiligten auch tatsächlich an einer Lösung interessiert sind. Sind die Medianten auf unterschiedlicher „Betriebstemperatur“, so sollte sich der Fokus darauf richten, **sie mit wenig Energie in die Kraft zu bringen**. Wenn ein Erwachsenen-Ich-Aggressiver und ein passiv-aggressiv Ärgerlicher zusammentreffen, wird es nur zu einem lösungsorientierten Prozess kommen, wenn der Passiv-Aggressive seine aktuelle Wut wahrnimmt und ausdrückt.“

Da es sich um eine wesentliche Aussage handelt, hier die Originalstelle aus dem Manuskript. Richtigerweise muss es heißen:

„Ohne Ärger hat Mediation schlechte Chancen, weil Ärger die Energie zur Veränderung ist. Am Ärger sehen wir, dass die Beteiligten auch tatsächlich an einer Lösung interessiert sind. Sind die Medianten auf unterschiedlicher „Betriebstemperatur“, so möge sich der Fokus darauf richten, **den Medianten mit niedriger Temperatur in die Kraft zu bringen**. Wenn ein Erwachsenen-Ich-Aggressiver und ein passiv-aggressiv Ärgerlicher zusammentreffen, wird es nur zu einem lösungsorientierten Prozess kommen, wenn der Passiv-Aggressive seine aktuelle Wut wahrnimmt und ausdrückt.“

Ein Zweites: Die gendergemäße Schreibweise ist mir ein Anliegen und es ist im Manuskript vermerkt, dass eine entsprechende Überarbeitung noch erfolgt. Leider gab es keine Gelegenheit für eine Überarbeitung. Ich bedauere die überwiegend maskuline Sprachform sehr.

Norbert Nagel
8.6.2019

bringen. Wenn ein Erwachsenen-Ich-Aggressiver und ein passiv-aggressiv Ärgerlicher zusammentreffen, wird es nur dann zu einem lösungsorientierten Prozess kommen, wenn der passiv-aggressive seine aktuelle Wut wahrnimmt und ausdrückt. Ein Mediator, der insgeheim Ärger, Wut und Aggression als bedrohlich erlebt, wird darauf warten, dass der Ärger vorbei ist. Macht es Sinn, darauf zu warten, bis der Sekt nicht mehr sprudelt? Oder schlimmer noch: einen Korken auf die Sektflasche zu setzen?

Zusammenfassung

Der Autor zeigt, dass Konflikte untrennbar mit Emotionen, also auch mit Ärger verbunden sind. Nur im kompetenten wertschätzenden Umgang mit ärgerlichen Medianten und mit einer akzeptierenden O.k.-Haltung zum Ärger der Konfliktparteien lassen sich Streitpunkte klären und eine Win-Win-Lösung finden. Dazu werden ein dem emotionalen Modus angemessener Lösungsweg sowie Anforderungen an die emotionale Kompetenz des Mediators beschrieben.

Abstract

The author shows that conflicts are inextricably linked to emotions and feelings of anger. Only in the competent and appreciative handling of annoying medians and with an accepting O.k. attitude for the anger of the conflict parties points of contention can be clarified and a win-win solution be found. For this purpose, a solution appropriate to the emotional mode as well as requirements for the emotional competence of the mediator are described.

Literatur

- Bach, G. & Wyden, P. (1980): *Streiten verbindet. Spielregeln für Liebe und Ehe*. Düsseldorf: Eugen Diederich, 6. Aufl.
- Ben-Ze'ev, A. (2013): *Logik der Gefühle. Kritik der emotionalen Intelligenz*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 2. Aufl.
- Berne, E. (1961): *Transactional Analysis in Psychotherapy*. New York: Souvenir Press.
- Ciompi, L. (2005): *Die emotionalen Grundlagen des Denkens. Entwurf einer fraktalen Affektlogik*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 3. Aufl.
- Duss-von Werdt, J. (2011): *Einführung in Mediation*. Heidelberg: Carl-Auer-Verlag, 2. Aufl.
- Goulding, R. L. (1979): *Die Neuentscheidung im Rahmen der Marathonthherapie*. In: Barnes et al. (Hrsg.): *Transaktionsanalyse seit Eric Berne – Schulen der Transaktionsanalyse, Theorie und Praxis, Bd. 1*. Berlin: Institut für Kommunikationstherapie.



FOCUS

- Kiltz, R.R. (1996): Die sogenannte Wutarbeit. Zum Stellenwert der expressiven Arbeit mit Aggressivität im Rahmen der Psychotherapie. *Zeitschrift für Transaktionsanalyse* 2-3, S. 62-82.
- Kottwitz, G. (1995): Gefühle – ihre Bedeutung in der Transaktionsanalyse und ihre Handhabung im therapeutischen Prozess. In: Petzold, H.G. (Hrsg.): *Die Wiederentdeckung der Gefühle. Emotionen in der Psychotherapie und der menschlichen Entwicklung*. Paderborn: Junfermann.
- Nagel, N. (2010): Gewalt oder Beziehung. *Zeitschrift für Transaktionsanalyse* 1, S. 24-39.
- Schlegel, L. (2011): *Die Transaktionale Analyse*. Zürich: DSGTA, 5., überarb. Aufl.
- Steiner, C. & Perry, P. (2006): *Emotionale Kompetenz*. München: dtv, 5. Aufl.
- Thomson, G. (1989): Angst, Zorn und Traurigkeit. *Zeitschrift für Transaktionsanalyse* 2-3, S. 59-67.

NORBERT NAGEL
DIPL.-PÄD., TSTA-E,
LEHRTRAINER FÜR
EMOTIONALE KOMPETENZ,
EHMALIGER DOZENT
DER PÄDAGOGISCHEN
HOCHSCHULE HEIDELBERG.
ER LEITET DAS TA-
AUSBILDUNGSINSTITUT
IPE IN NECKARGEMÜND.
NORBERTNAGEL@IPE-
NAGEL.DE