

METHODEN DER MEDIATION III: DER EINSATZ VON FRAGETECHNIKEN IN DER MEDIATION

RA BERNHARD BÖHM MM*

Einleitung – die Rolle der Frage in der Mediation

In der Mediation ist die Frage eine der entscheidenden und bedeutendsten Kommunikationsmittel des Mediators.

Kaum ein sprachlicher Akt erzeugt so vielfältige Wirkungen wie eine Frage.¹ Und kaum ein sprachlicher Akt lässt das dahinter stehende Mediationskonzept, das Rollenverständnis und die Herkunft des Mediators klarer erkennen als die Art und Weise seiner Fragestellung.

Je nach Verständnis wird der Mediator andere Fragen stellen und damit – bewusst oder unbewusst – den Mediationsverlauf unterschiedlich beeinflussen. Die Art und Weise der Fragestellung ist somit immer auch Ausdruck der inneren Haltung des Mediators und umgekehrt.

Nach der hier vertretenen transformatorischen Auffassung steht die eigenverantwortliche Erarbeitung einer Einigung im Vordergrund der Mediation.

Dabei wird versucht, die Komplexität von Konflikten in ihrer Gesamtheit zu betrachten und sich nicht nur auf die Reduzierung von Problemlösungen zu beschränken. Im Mittelpunkt des Transformationsansatzes stehen die nachhaltige Veränderung des eigenen Konfliktverhaltens sowie die Initiierung sozialer Lernprozesse bei den Beteiligten.

Grundelemente sind die gegenseitige Anerkennung der Konfliktpartner sowie die Befähigung, Konflikte selbst und eigenverantwortlich zu lösen.

Der Mediator unterstützt die Konfliktparteien in einem ersten Schritt dabei, ihre eigenen Interessen und Bedürfnisse zu erkennen und zu formulieren. Der Mediator verhält sich dabei inhaltlich eher passiv, d.h. er vermeidet eigene inhaltliche Stellungnahmen, sondern bietet vielmehr Hilfe bei der Reflexion eigener Annahmen der Parteien, ohne eine Neuverteilung von Macht zu erzielen.

In einem zweiten Schritt geht es darum, die unterschiedlichen Perspektiven und Interessen der Beteiligten anzuerkennen. Diese Konzentration auf den Prozess des Perspektivenwechsels und der gegenseitigen Anerkennung ermöglicht den Parteien, unabhängig von konkreten Lösungen, neue Ansätze für ihren künftigen Umgang mit Konfliktsituationen zu entwickeln.

* Mediator, Rechtsanwalt, Leiter (Steinbeis Beratungszentrum Wirtschaftsmediation GmbH), Vereinsvorsitzender (Bundesverband Steinbeis-Mediationsforum e.V.)

¹ Haynes/Mecke/Bastine/Fong, 2004, S. 295

Richtig gestellte Fragen sind ein hervorragendes Steuerungsinstrument für den Mediator. Durch geschickte Fragestellungen werden die Medianten stimuliert, es werden Denkanstöße vermittelt, so dass sowohl das vorhandene Wissen und die bestehenden Erfahrungen als auch Meinungen und Stimmungen geäußert werden.² Gut gestellte Fragen aktivieren die Kreativität, lassen Denkblockaden überwinden und helfen festgefahrene Konfliktmuster zu durchbrechen. Darüber hinaus, und das ist für die Mediation ganz bedeutsam, fördert bewusstes und methodisches Fragen den Prozess des Verstehens der eigenen Bedürfnisse und der Bedürfnisse des Gegenübers.³ Insbesondere zirkuläre Fragen schaffen Wechselbezüglichkeit, Anerkennung und gegenseitiges Verständnis.

Neben der reinen Sachinformationsgewinnung kommt damit der Art der Fragestellungen im Mediationsprozess vor allem auf zwei Ebenen erhebliche Bedeutung zu:

- Innere Ebene, d.h. Fragen beeinflussen den Befragten dahingehend, womit er sich beschäftigt, worüber er nachdenkt.
- Äußere Ebene, d.h. Fragen beeinflussen und steuern ganz erheblich den Mediationsprozess. Sie geben der Mediation eine Richtung vor, der sich die Medianten nur schwer entziehen können.⁴

Der aus meiner Sicht wichtigste Aspekt von Fragen in der Mediation ist jedoch ein anderer: Fragen sind Ausdruck der Haltung des Mediators, d.h. die Haltung und das Rollenverständnis des Mediators haben entscheidenden Einfluss darauf, wie der Mediator Fragen stellt.

Richtig gestellte Fragen stützen diese Rolle, fördern die Akzeptanz und das Vertrauen in die Person des Mediators und auch in die Mediation allgemein.

Bedient sich der Mediator dieser „inneren Richtschnur“, so kann er sicher sein, dass ihm falsch gestellte Fragen eher verziehen werden. Dies gilt insbesondere dann, wenn die dahinter stehende Haltung von Medianten auch akzeptiert wird. Andererseits kann eine noch so gut gestellte Frage das Ziel verfehlen, wenn das dahinter stehende Denkmodell des Mediators den Medianten unglaublich erscheint und die Frage „antrainiert“ wirkt.

An dieser Stelle kann in der gebotenen Kürze nur auf eine, dennoch besonders bedeutsame Frage in der Mediation eingegangen werden:

Die ressourcenorientierte „Wichtig-Frage“

Wie „Wichtig-Frage“ fördert das Erkennen und Erarbeiten der jeweiligen Bedürfnisse, Beweggründe, Motive und Interessen, die hinter den artikulierten Problemen und eingenommen (Sach-) Positionen stehen.

² Mentzel, 2002, S. 190

³ Diez/Krabbe/Thomsen, 2002, S. 153

⁴ Haynes/Mecke/Bastine/Fong, 2004, S. 296

Für den Mediator ist es in dieser Phase wichtig, nicht problemorientiert, sondern ressourcenorientiert zu arbeiten.⁵

Der Begriff Ressourcenorientierung beschreibt eine Vorgehensweise, die von glaubwürdiger Zuversicht und einer feinfühligem, ressourcenaktivierenden Beziehungsgestaltung geprägt ist⁶ und damit einen positiven „Rahmen“ schaffen soll.

Unter Ressource wird damit jedes Potential verstanden, das die Verhaltensoptionen eines Systems erhöht und damit seine Lebens- und Problemlösefähigkeit verbessert.⁷

Ressourcen beziehen sich auf alles, was die Medianten in die Mediation „mitbringen.“ Hierzu gehören z.B. Erfahrungsschätze, Ereignisse, Verhaltensweisen, Gefühle, Intuitionen, Beziehungsweisen, Werte oder eigene Geschichten.⁸ Der Mediator versucht also nicht, fremde, unter Umständen von ihm selbst entwickelte Ideen und Ressourcen einzubringen sondern die Möglichkeiten zu nutzen, die den Medianten in ihrem System zur Verfügung stehen.⁹

Ziel dieser ressourcenorientierten Vorgehensweise in der Mediation ist es herauszufinden, was der Mediant wirklich will, was ihm wichtig ist, was ihn bewegt und schließlich aber auch was ihm hilft, die Blockaden und Konflikte zu überwinden und zu lösen. Ressourcenorientierte Fragen sollen damit den vergangenheits- und konfliktfokussierten Blick der Konfliktparteien weiten.

Der bisher von den Medianten wahrgenommene „Rahmen“ soll erweitert und Auswege auf dem Konfliktdilemma sollen erkannt werden.

Aufgabe des Mediators ist, diese vorhandenen Ressourcen der Medianten, also ihre vorhandene Fähigkeit, ihren Konflikt zu lösen, von „außen“ zu aktivieren.

Hilfsmittel sind dabei ressourcenorientierte Fragestellungen, die es einerseits erlauben, vorhandene Potentiale aufzudecken, andererseits aber auch verhindern, dass der Mediator selbst in die Rolle des „Ressourcengebers“ rutscht.

In Konfliktsituationen definieren sich Konfliktparteien häufig über „das Gegenüber“. In der Hitze des Gefechts werden Forderungen aufgestellt, was der andere zu tun oder zu lassen hat. Die eigenen Anliegen, Bedürfnisse, Interessen, Ziele und Motive sind verdeckt. Hinzu kommen Unsicherheiten, Ängste und Emotionen.

Das mangelnde Verstehen der eigenen Sichtweise erschwert jedoch eine Annäherung und Einigung der Konfliktbeteiligten.

⁵ An dieser Stelle weicht der hier entwickelte Ansatz von der Beschreibung von Kessen/Troja in Haft/Schließen, S. 409 ab. Diese gelangen vom Problem- über den Lösungs- hin zum Ressourcenraum. Unter Lösung verstehen sie nicht die Lösung des Konfliktes, sondern die „Auflösung“ einer Blockade. Diese Beschreibung ist m.E. jedoch unklar und führt leicht zu Verwechslungen.

⁶ Hesse, 1999, S. 47

⁷ Simon/Clement/Stierlin, 1999, S. 275

⁸ Hesse, 1999, S. 47

⁹ Simon/Clement/Stierlin, 1999, S. 275

Denn nur wer sich selbst versteht, kann auch andere verstehen. Bei der Lösung schwieriger Konflikte ist es daher wichtig, dass sich die Konfliktparteien in einem ersten Schritt zunächst über sich selbst klar werden (A versteht A, B versteht B, C versteht C usw.). Sie müssen sich ihrer eigenen Anliegen und Vorstellungen bewusst und sicher sein. Nur wenn die Konfliktparteien diese Klarheit und Sicherheit mitbringen, werden sie die Fähigkeit besitzen, die Perspektiven der übrigen Konfliktparteien nachzuvollziehen.

Kurz gesagt: Nur wer sich „seiner selbst sicher ist“, kann seinen Kontrahenten verstehen. Die „Wichtig-Frage“ kann helfen, diesen Verstehensprozess in Gang zu setzen und festgefahrene Positionen zu hinterfragen.

Ein Beispiel

Der Kollege fordert in der Mediation: „Die Teams müssen zusammengelegt werden!“ Eine typische Reaktion des Konfliktpartners hierauf wäre wahrscheinlich: „Das wird nie funktionieren.“ „Das ist völlig realitätsfern.“ „Die Teams bleiben getrennt.“ usw.

Auf eine Forderung folgt eine Gegenforderung. Andere Reaktionen können mit der „Wichtig-Frage“ erzielt werden. „Wieso ist Ihnen die Zusammenlegung der Teams so wichtig?“ Die „Wichtig-Frage“ zwingt den Gesprächspartner, über sich nachzudenken und seinen eigenen Standpunkt zu reflektieren. Er redet über sich, nicht über den anderen. Die „Wichtig-Frage“ gehört daher auch zur Kategorie der reflexiven Fragen.

Reflexives Fragen braucht Zeit, um seine Wirkung zu entfalten. Scheuen Sie sich daher nicht, weiter nachzufragen.

„Wieso ist die Vielfalt im Team so wichtig für Sie?“ Meist stehen wir uns als Mediator selbst im Wege und haben Hemmungen, nochmals „nachzuhaken“. Es scheint doch alles klar zu sein. Gehen Sie als Mediator besser davon aus: Nichts ist klar – auch nicht für Ihren Gesprächspartner.

Das ressourcenorientierte Fragen erfordert vom Mediator eine sorgfältige Vorgehensweise. Nicht selten wird viel Zeit hierfür in Anspruch genommen werden müssen. Die Zeit ist allerdings auch erforderlich, da in dieser Phase der Mediation das Fundament für die spätere Lösung gelegt wird. Die erkannten Ressourcen¹⁰ sind – bildlich gesprochen – die Pfeiler für die später darauf aufbauende Brücke. Je fester die Pfeiler, umso stabiler die gesamte Brücke (Lösung).

Nachdem die Ressourcen erkannt und erarbeitet wurden, geht es in der nächsten Phase der Mediation darum, Lösungen für das jeweilige Problem zu entwickeln.

¹⁰ Man könnte an dieser Stelle auch den Begriff „Interessen“ gebrauchen. Dieser Begriff jedoch ist m.E. zu eng gewählt, da er nicht das gesamte Spektrum von Ressourcen widerspiegelt. Nach dem klassischen Eisbergmodell versteht man unter Ressourcen alle Beweggründe, Motive, Bedürfnisse, Wertevorstellungen, Beziehungskonflikte, Emotionen usw. „unterhalb der Wasseroberfläche“, sofern sie ein positives Konfliktlösungspotential enthalten.

Zusammenfassung – „Flexibilität versus Schubladendenken“

Fragen sind das mit Abstand wichtigste methodische Steuerungsinstrument des Mediators. Die Art und Weise seiner Frageweise werden einen gehörigen Anteil am Erfolg oder Misserfolg einer Mediation haben.

Dabei sollte die Fragestellung immer von seiner Haltung und Rolle geleitet sein. Diese Haltung ist die Richtschnur und somit der Gradmesser, an der sich letztendlich jede Frage messen lassen muss. Je mehr sich der Mediator mit seiner Rolle identifiziert und je sicherer er sich seiner inneren Haltung ist, umso authentischer werden auch seine Fragen wirken. Er vermeidet somit eine schematische und antrainiert wirkende Vorgehensweise. Denn wie deutlich geworden ist, folgen die Fragen in der Mediation keinem festen Schema oder Ablauf, sondern können nur aus dem jeweiligen Mediationskontext heraus formuliert werden. Es muss daher an dieser Stelle ausdrücklich vor Schubladendenken gewarnt werden.

Ein „Werkzeugkoffer“ voller Fragen garantiert noch lange nicht das Finden mediationsgerechter Fragen.¹¹

¹¹ Literaturverzeichnis: Diez, Hannelore – Krabbe, Heiner – Thomsen, Sabine: Familien-Mediation und Kinder. Grundlagen – Methodik – Technik, Köln 2002, Zitiert als: Diez/Krabbe/Thomsen; Haynes, John M. – Mecke, Axel – Bastine, Reiner – Fong, Larry S: Mediation – vom Konflikt zur Lösung, Stuttgart 2004, Zitiert als: Haynes; Hesse, Joachim: In: Ressourcenorientierung Lösungsorientierung, Göttingen 1999, Zitiert als: Hesse.; Diez, Hannelore: Werkstattbuch Mediation, Köln 2005; Simon, Fritz B. – Clemens, Ulrich – Stierlin, Helm: Die Sprache der Familientherapie Stuttgart 1999, Zitiert als: Simon/Clemens/Stierlin.

A MEDIÁCIÓ MÓDSZEREI III: A KÉRDEZÉSI TECHNIKÁK HASZNÁLATA A MEDIÁCIÓBAN

RA BERNHARD BÖHM MM*

Fordította: Budai Georgina**

Bevezetés – a kérdés szerepe a mediációban

A mediációban a kérdés a mediátor meghatározó és legjelentősebb kommunikációs eszköze.

Egy nyelvi aktus sem generál olyan sokféle hatást, mint egy kérdés.¹ Egy nyelvi aktus sem mutatja tisztábban a mögötte álló mediációs koncepciót, a szerepek helyzetét és a mediátor származását, mint a kérdezésének módja.

A mediátor másfajta kérdéseket fog feltenni és ezzel – tudatosan vagy tudattalanul – a mediáció menetét eltérően fogja befolyásolni. A kérdezés módja ennél fogva mindig a mediátor gondolkodásmódjának kifejeződése és fordítva.

Az itt képviselt, transzformációt előnyben részesítő álláspont szerint a mediáció középpontjában egy megállapodás saját felelősségre történő kidolgozása áll.

Ennek során meg kell kísérelni, hogy a konfliktusok komplexitását teljes egészükben szemléljék és ne csak a problémamegoldások csökkentésére korlátozódjanak. A transzformáló szemlélet középpontjában a konfliktus során tanúsított egyéni magatartás tartós átalakítása áll, valamint a szociális tanulási folyamat kezdeményezése az érintettek tekintetében.

Alapelemek: a konfliktus résztvevőinek kölcsönös elismerése, valamint a konfliktusok önálló és saját felelősséggel történő megoldásának képessége.

A mediátor első lépésben abban támogatja a feleket, hogy felismerjék és megfogalmazzák érdekeiket és szükségleteiket. A mediátor ennek során inkább passzívan viselkedik, ez azt jelenti, hogy kerüli az egyéni tartalmi állásfoglalást, inkább segítséget nyújt a felek egyéni véleményének reflexiójához anélkül, hogy a hatalom újraelosztására törekedne.

A második lépésben a felek különböző nézőpontjainak és érdekeinek elfogadásáról van szó. A nézőpontváltás és a kölcsönös elismerés folyamatára történő összpontosítás lehetővé teszi a felek számára, hogy a konkrét megoldásoktól függetlenül új módszereket fejlesszenek ki a konfliktushelyzetek jövőbeni kezelésére vonatkozóan.

* mediátor, ügyvéd, igazgató (Steinbeis Beratungszentrum Wirtschaftsmediation GmbH), elnök (Bundesverband Steinbeis-Mediationsforum e.V.)

** joghallgató (Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar)

¹ Haynes – Mecke – Bastine – Fong: 2004, 295. o.

A megfelelően feltett kérdések a mediátor kiemelkedő irányítóeszközei. Az okos kérdések ösztönzik a mediációban részt vevő feleket, gondolatébresztéseket közvetítenek, úgy, hogy mind a rendelkezésre álló ismeret és a meglévő tapasztalat, mind a vélemények és hangulatok kinyilvánításra kerülnek.² A jól feltett kérdések működésbe hozzák a kreativitást, felülkerekednek a gondolatok blokádján és segítenek keresztüljutni az elakadt konfliktusmintákon.

Azontúl, és ez a mediáció szempontjából jelentős, a tudatos és módszertani kérdések segítik az egyéni és a szembenálló fél szükséglete megértésének folyamatát.³ Különösen a körkörös kérdések teremtik meg a kölcsönös vonatkozást, az elismerést és a kölcsönös megértést. Az ügyre vonatkozó tiszta információszerzés mellett a kérdezés módjának mindenekelőtt két szinten van nagy jelentősége a mediáció folyamatában:

- Belső szint, vagyis a kérdések olyan módon befolyásolják a megkérdezett személyt, hogy mivel foglalkozik, miről gondolkodik
- Külső szint, vagyis a kérdések jelentősen befolyásolják és irányítják a mediáció folyamatát. A kérdések egy olyan irányt adnak a mediációnak, amely alól a felek nehezen tudják kivonni magukat.⁴

Ennek ellenére álláspontom szerint a mediációban megjelenő kérdések vonatkozásában egy másik szempont a legjelentősebb: a kérdések a mediátor gondolkodásmódjának kifejeződései, vagyis a mediátor gondolkodásmódja és a szerepek megértése meghatározó befolyást gyakorol arra, hogyan teszi fel a mediátor a kérdéseket. A megfelelően feltett kérdések alátámasztják ezt a szerepet, elősegítik az elfogadókészséget, a mediátor személyébe és a mediációba vetett bizalmat is. Ha a mediátor ezt a „belső zsinórmértéket” használja, biztos lehet abban, hogy a rosszul feltett kérdései megbocsátást nyernek. Ez különösen akkor érvényesül, ha az a mögött álló gondolkodásmódot a mediációban részt vevő felek is elfogadják. Másrészt még egy jól feltett kérdés is eltévesztheti célját, ha a mediátor gondolati modellje a mediációban részt vevő felek számára valószerűtlen és a kérdés „betanítottnak” látszik.

Ezen a ponton a kellő tömörség érdekében egyetlen, mégis jelentős kérdéssel lehet a mediációban foglalkozni:

Az erőforrás-orientált „fontos kérdés”

A „fontos kérdés” segíti azoknak a mindenkori szükségleteknek, indítékoknak, motívumoknak és érdekeknek a felismerését és elsajátítását, amelyek a kinyilvánított problémák és az elfoglalt pozíciók mögött állnak. Ebben a szakaszban a mediátornak nem probléma-orientáltan, hanem erőforrás-orientáltan kell dolgoznia.⁵ Az erőforrás-

² Mentzel: 2002, 190. o.

³ Diez – Krabbe – Thomsen: 2002 153. o.

⁴ Haynes – Mecke – Bastine – Fong: 2004, 296. o.

⁵ Ezen a ponton eltér az itt ismertetett szempont Kessen – Troja in: Haft – Schlieffen, 409. o. leírásától. Ott a problémától a megoldáson keresztül jutnak el az erőforrásig. A megoldás alatt nem a konfliktus megoldását,

orientáció fogalma egy olyan eljárási módot ír le, amelyet a hitelt érdemlő bizalom és a gyengéd és erőforrás-aktiváló kapcsolatformálás határoz meg⁶ és ezzel egy pozitív „keretet” kíván létrehozni.

Erőforrás alatt értendő minden olyan potenciál, amely növeli egy rendszer viselkedési lehetőségeit és ezzel javítja az élet- és problémamegoldó képességet.⁷ Az erőforrások mindarra vonatkoznak, amit a mediációban részt vevő felek „magukkal hoznak” a mediációba. Ehhez tartoznak a tapasztalatok, események, magatartásmódok, érzések, megérzések, kapcsolatmódok, értékek vagy egyéni történetek.⁸ A mediátor tehát nem próbál idegen, adott esetben általa létrehozott ötleteket és erőforrásokat hozni, hanem olyan lehetőségeket használ fel, amelyek a rendszerében rendelkezésre állnak a mediációban részt vevő felek számára.⁹

Az erőforrás-orientált eljárás mód célja a mediációban annak kiderítése, mit akar valójában a mediációban részt vevő fél, mi az, ami fontos számára, mi mozdíttja meg és végül pedig az is, ami segít a blokádon való felülkerekedésben és a konfliktusok megoldásában. Az erőforrás-orientált kérdések szélesítik a szembenálló felek múlt- és konfliktus-központú szemléletét.

A mediációban részt vevő felek által eddig érzékelt keretet ki kell bővíteni és kiutat kell találni a konfliktus dilemmájára.

A mediátor feladata a mediációban részt vevő felek rendelkezésére álló erőforrásokat, tehát a meglévő képességeiket „kívülről” aktivizálni, a konfliktusaikat megoldani. Ennek során olyan erőforrás-orientált kérdések szolgálhatnak segítségül, amelyek egyrészt a meglévő potenciálok felderítését teszik lehetővé, másrészt azonban meg is akadályozzák, hogy a mediátor „az erőforrásadó” szerepébe kerüljön.

A konfliktushelyzetekben a felek gyakran „szembenálló felekként” vannak definiálva. A konfliktus hevében olyan igényeket támasztanak, amelyek teljesítését a másiktól el lehet várni. Az egyéni kívánságok, igények, érdekek, célok és motívumok rejtve maradnak. Ehhez társul a bizonytalanság, a félelmek és az érzelmek.

Az egyéni látásmód megértésének hiánya megnehezíti a konfliktussal érintettek közeledését és megegyezését. Mert aki saját magát megérti, csak az tud mást is megérteni. A súlyosabb konfliktusok megoldásánál az a fontos, hogy a konfliktusban álló felek első lépésben saját magukkal legyenek tisztában (A megérti A-t, B megérti B-t, C megérti C-t stb.). Tisztában és biztosnak kell lenniük a saját kívánságaikat és elképzeléseiket illetően. Ha a konfliktusban álló felek rendelkeznek ezzel a tisztasággal és biztonsággal, akkor a többi konfliktusban álló fél nézőpontjának megértésére való képességet is birtokolják.

hanem egy blokádnak „megszüntetését” értik. Ez a leírás véleményem szerint homályos és könnyen tévedésekhez vezet.

⁶ Hesse: 1999, 47. o.

⁷ Simon – Clement – Stierlin: 1999, 275. o.

⁸ Hesse: 1999, 47.

⁹ Simon – Clement – Stierlin: 1999, 275. o.

Röviden: csak az tudja megérteni az ellenfelét, aki „biztos magában”. A „fontos kérdés” segíthet beindítani ezt a megértési folyamatot és megvizsgálni a megakadt pozíciókat.

Egy példa

A kolléga arra kér a mediációban, hogy „A csapatokat egyesíteni kell!” Erre a konfliktusban álló felek tipikus reakciója valószínűleg a következő lenne: „Ez soha nem fog működni.” „Ez teljesen valószínűtlen.” „A csapatok külön maradnak.” Stb.

A kérés után egy ellenkövetelés következik. A „fontos kérdéssel” más reakciókat lehet elérni. „Miért olyan fontos Önöknek a csapatok egyesítése?” A fontos kérdés arra kényszeríti a beszélgetőpartnert, hogy elgondolkodjon magáról és a saját álláspontjáról. A beszélgetőpartner magáról beszél, nem pedig másról. Ezért a „fontos kérdés” a visszaható kérdések csoportjához is tartozik.

Időbe telik, amíg a visszaható kérdés hatása kibontakozik. Ezért ne féljen feltenni további kérdéseket. „Miért fontos Önök számára a sokféleség a csapatban?” Mediátorként többnyire mi magunk is útban állunk és gátlásaink vannak az újabb kérdésfeltevésben. De úgy tűnik, hogy minden egyértelmű. Mediátorként inkább abból induljon ki: semmi nem egyértelmű – ahogy a beszélgetőpartnerének sem.

Az erőforrás-orientált kérdés alapos eljárásmodot kíván meg a mediátortól. Nem ritkán ezért sok időt igényel. Az idő azért is szükséges, mivel a mediáció fázisában az alapokat egy későbbi megoldás érdekében rakják le. A megismert erőforrások¹⁰ – képletesen szólva – a később arra felépülő híd pillérei. Minél szilárdabbak a pillérek, annál stabilabb az egész híd (megoldás).

Miután az erőforrásokat megismerték és kidolgozták, a mediáció következő fázisa arról szól, hogyan lehet megoldást találni az aktuális problémára.

Összefoglalás – Rugalmasság kontra beskatulyázott gondolkodás

A mediátor messze legfontosabb módszertani irányító eszközei a kérdések. Kérdezése módjának a mediáció sikerében vagy kudarcában van meghatározó szerepe.

A kérdezést ennek során mindig a gondolkodásmódja és szerepe irányítja. Ez a gondolkodásmód a zsinórmérték és a mérce, amelyhez végül is minden kérdést viszonyítani kell. Minél jobban azonosul a szerepével a mediátor és minél biztosabb a belső gondolkodásmódjában, annál hitelesebben fognak hatni a kérdései is. Ezzel elkerüli a sematikus és betanultnak ható eljárásmodot. Amint egyértelművé válik, a kérdések nem egy szilárd séma vagy menet szerint következnek, hanem azokat csak

¹⁰ Ezen a ponton az „érdekek” fogalmat kell használni. Ez a fogalom véleményem szerint túl szűk, mivel nem tükrözi vissza az erőforrások teljes spektrumát. A klasszikus jéghegymodell értelmében erőforrás alatt kell érteni minden indokot, motívumot, szükségletet, értékítéletet, kapcsolati konfliktust, érzelmet stb. „a vízfelszín alatt”, amennyiben pozitív konfliktusmegoldó potenciált tartalmaz.

az aktuális mediációs kontextusból lehet feltenni. Ezen a ponton kifejezetten óvakodni kell a beskatulyázott gondolkodástól. A kérdések eszköztára messze nem garantálja a mediáció szempontjából megfelelő kérdések megtalálását.¹¹

¹¹Felhasznált irodalomjegyzék: Diez, Hannelore – Krabbe, Heiner – Thomsen, Sabine: Familien-Mediation und Kinder. Grundlagen – Methodik – Technik (Család-mediáció és gyermekek. Alapok – módszertan – technika), Köln 2002. Idézve mint Diez – Krabbe – Thomsen; Haynes, John M. – Mecke, Axel – Bastine, Reiner – Fong, Larry S.: Mediation – vom Konflikt zur Lösung (Mediáció – A konfliktustól a megoldásig), Stuttgart 2004. Idézve mint Haynes; Hesse, Joachim: Ressourcenorientierung – Lösungsorientierung (Erőforrás-orientáció – megoldás-orientáció), Göttingen 1999. Idézve mint Hesse; Diez, Hannelore: Werkstattbuch Mediation (A mediáció műhelytanulmánya), Köln, 2005.; Simon, Fritz B. – Clemens, Ulrich – Stierlin, Helm: Die Sprache der Familientherapie (A családterápia nyelve), Stuttgart, 1999. Idézve mint Simon – Clemens – Stierlin.