

# Kongress Konfliktmanagement 2017 – Wirtschaftsmediation ./ Mediationswirtschaft

Forum: 4B – Das psychologische Handwerk der Mediation

Referent: Dr. Klaus Harnack  
Psychologe und Mediator

Berichterstatterin: Mareile Sarfels  
Mediatorin, Coach, Juristin in Celle

Dieser Vortrag gab einen spannenden Einblick in Wahrnehmung und Verarbeitung von Informationen. Vielen Dank dafür.

Zu der kritischen Anmerkung, ob nicht manches arg manipulativ wäre, kann man auch festhalten: Man kann nicht nicht manipulieren.

## **Ein paar Ideen:**

Natürlich sind dies nur Anhaltspunkte und Erkenntnisse, ohne den wissenschaftlichen oder gesellschaftlichen Diskussionsfaktor, die ich hoffentlich ausreichend richtig wiedergebe:

### **1. Verspieltheit hilft**

Eine Studie ergab, dass Menschen, die integrativer verhandelten, wenn sie zuvor die Aufgabe aus Bauklötzen erst ein Flugzeug und dann ein Gebäude zu bauen lösten, als die Kontrollgruppe, die sich sozusagen „normal“ vorbereitete. Die „Bauklötzchengruppe“ war in der Lage übergreifender, alle Themen erfassend zu verhandeln, um an einigen Stellen flexibel nachgeben zu können, um dafür an anderer Stelle besser gestellt zu werden.

### **2. Schnelles Meinungsbild**

Um ein schnelles Meinungsbild einer Gruppe zu erhalten wurde „Democracy Tableware“ kreiert. Ein schlichte Holzfigur in den Farben „Rot“ und „Grün“ wurde ohne weitere Erläuterung auf den Tische gestellt. Intuitiv haben die Teilnehmenden der Runde durch entsprechendes Umdrehen der Figur Auskunft über ihre Zustimmung oder Ablehnung erteilt. Dadurch bekommt der Redende eine direkte Rückmeldung; auch von Teilnehmenden, die sich nicht so gerne laut äußern.

### **3. Lenkung des Blicks**

Der Mensch ist regelmäßig nicht in der Lage, das ganze Bild zu erfassen. Dies zeigte ein Film(chen) in dem ein Bild eine Zeitlang gezeigt wird und in dem sich etwas ändert. Obwohl wir den kleinen Film mehrfach gesehen haben, hatte ohne den auflösenden Hinweis (glaube ich) keiner gesehen, dass sich wirklich unmerklich die Hintergrundwand von großen Feldsteinen in normale Backsteine veränderte.

### **4. Schnelles Vergessen und was bleibt ....**

Tests haben ergeben, dass der Mensch nach ca. 20 Minuten 60% des zuvor Erfahrenen vergessen hat. Am besten erinnert er sich an das zuerst Erfahrene und von dem Schluss wissen wir meist auch noch etwas. Die „Mitte“ geht weniger in unser Gedächtnis über.

## 5. Das Ende bestimmt die Erinnerung

Mit Patienten, die sich einer schmerzhaften Untersuchung unterziehen mussten, wurde eine Umfrage gestartet – welcher Eindruck bleibt? Ergebnis war, dass Menschen, deren Untersuchung kurz war, allerdings mit einem schmerzhaften Moment endete, schätzten Behandlung als weit schmerzhafter einschätzten als die Patienten, deren Untersuchung länger andauerte und ebenfalls schmerzhaft war, die aber mit einem weniger schmerzhaften Moment endete. (Peak-Rule-Regel)

## 6. Der Mensch und die Wahrscheinlichkeit und Prozent

Selbst Fachleute können die prozentuale Wahrscheinlichkeit des Eintritt eines Ereignisses nicht richtig einschätzen – daher besser in „echte“ Zahlen umrechnen also nicht eine Wahrscheinlichkeit von X% sondern von 100 Fällen sind X Fälle betroffen.

## 7. Wenn-Dann

Um Verhandlungsergebnisse, insbesondere Verhaltensänderungen, sicher umsetzen zu können, sollte das Ergebnis in einen WENN-Teil – genaue Beschreibung der Situation – und einen DANN-Teil – genaue Beschreibung des dann erwünschten Verhaltens (ausreden lassen, 5 Sekunden Pause vor nächsten Beitrag) – aufgeteilt werden.

## 8. Die Werte des anderen in Argumentation aufnehmen

Das (US-)Experiment hatte die Aufgabe, einem Republikaner den Umweltschutz und einem Demokraten Militärausgaben „näher zu bringen“ (sie dafür zu gewinnen). Republikaner konnten mit der „Heiligkeit“, der Bewahrung der Schöpfung oder auch der Reinheit der Umweltschutz näher gebracht werden, während Demokraten mit dem Schutz der freien, demokratischen Werten, dem humanitären Anteil des Militärs, dem Schutz Militärausgaben näher gebracht werden konnten. Also – welches Argument der Gegenseite kann für mein Interesse sprechen?

## 9. Gemeinsamkeiten fördern

Menschen, die im anderen einen Teil ihrer selbst erkennen, neigen dazu diese Person, diese Situation positiver zu beurteilen.

## 10. Konkret werden

Je konkreter und genauer etwas formuliert wird, desto eher kann sich ein Mensch etwas darunter vorstellen und besser agieren.

Das Beispiel war:

1. Frage: Wollen Sie € 100,- jetzt oder € 140,- in einem Jahr

Ergebnis: 90% will jetzt € 100,-.

2. Frage: Wollen Sie jetzt € 100,- oder € 140,- am 09.09.2018?

Ergebnis: 44% möchte am 09.09.2018 die € 140,-.

Ähnlich wurde anders, konkreter digital verhandelt, wenn der Verhandlungspartner angeblich nur einen Raum weiter sitzen sollte. Mit einem vermeintlich am anderen Ende der Stadt sitzenden Verhandlungspartner wurde abstrakter verhandelt, weniger integrativ.

**Fazit:** Ich glaube, es ist gut sich bewusst zu sein, wie relativ unser Gehirn arbeitet – zumindest um zu verstehen, warum wir alle – also ich selber auch – so gieren und reagieren. Und manches kann man ja vielleicht mal positiv manipulierend einsetzen 😊