

+

**Konfliktmanagement-
Kongress 2019**
07. September
Niedersächsisches Justizministerium

Forum 4C:
„Die Welt, wie wir sie wahrnehmen...“
**Aspekte von Wahrnehmung
in der Mediation**

+

Die Blinden und der Elefant
(Eine Geschichte)



Die Welt, wie wir sie wahrnehmen,
ist unsere Erfindung.
Paul Watzlawick

H. E. Witte - IVT 10.09.19

+ Ihr Referent

Hartmut E. Witte
Dipl. Verwaltungswirt
IVT Hamm

TCM

Führungskräfte-Trainer
(Stress, KOM, Moderation, QM,
Problem- u. Konfliktmanagement)

wingwave-Coach
(Kurzzeit- u. Emotions-Coaching,
Golf-Neuro-Mental-Coaching)

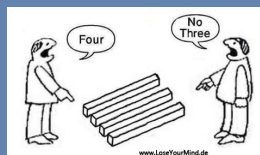
Mediator (innerbetriebl.)
Ausbilder für Mediatoren



H. E. Witte - IVT

10.09.19

+ Aspekt von Wahrnehmung



10.09.19

H. E. Witte - IVT

+ Rechenaufgabe - Was fällt Ihnen hier auf?

- $13 + 13 = 26$
- $19 + 31 = 50$
- $26 + 55 = 81$
- $43 + 36 = 78$ **F !!!**
- $44 + 45 = 89$

H. E. Witte - IVT 10.09.19

Wie viele Quadrate sehen Sie?

30
(16+9+4+1)

H. E. Witte - IVT 10.09.19

+

Rchetscheirbnug

Ncah eienr Stidue der Cmabridge Uinverstiaet, ist es eagl in wlehcer Reiehnfogle die Bchustbaen in Woeretrn vokrmomen. Es ist nur withcig, dsas der ertse und letzte Bchusatbe an der ricthgien Stlele snid. Der Rset knan tatol falcsh sien und man knan es onhe Porbelme leesn.

Das ist, wiel das mneschilche Geihrn nciht jeedn Bchustbaen liset sodnern das Wrot als Gaznes.

Krsas oedr?

H. E. Witte - IVT 10.09.19

+

D45 G3HT J4 W1RKL1CH!

D1353 M1TT31LUNG Z31GT D1R, ZU W3LCH3N GRO554RT1G3N
 L315TUNG3N UN53R G3H1RN F43H1G 15T!
 4M 4NF4NG W4R 35 51CH3R NOCH 5CHW3R, D45 ZU L353N,
 483R M1TTL3W31L3 K4NN5T DU D45 W4HR5CH31NL1ICH
 5CHON G4NZ GUT L353N, OHN3 D455 35 D1CH W1RKL1CH
 4N5TR3NGT.
 D45 L315T3T D31N G3H1RN M1T 531N3R 3NORM3N
 L3RNF43HIGKEIT. 8331NDRUCK3ND, OD3R?
 DU D4RF5T D45 G3RN3 KOP13R3N, W3NN DU 4UCH 4ND3R3
 D4M1T 83G315T3RN W1LL5T.

H. E. Witte - IVT 10.09.19

+ Was sehen Sie?



Es gibt drei Wahrheiten:
Meine Wahrheit,
Deine Wahrheit und
die Wahrheit.
Chinesisches Sprichwort

H. E. Witte - IVT 10.09.19

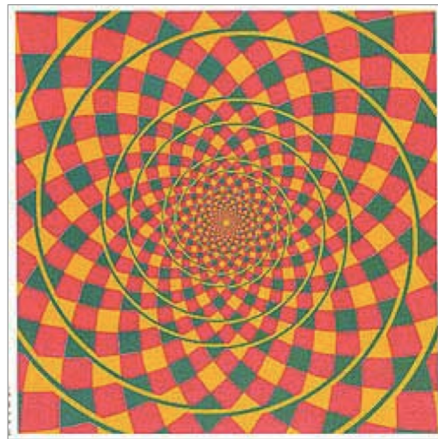
+ Verlaufen die roten,
horizontalen Linien parallel?



Ja, alle!

H. E. Witte - IVT 10.09.19
Klick für weiter

+ **Was sehen Sie? Eine Spirale,
oder sind es doch eher Kreise?**



Alles Kreise.

H. E. Witte - IVT

10.09.19
[Klick für weiter](#)

+ **Wohin reitet der Reiter?**



**Beim Streit um die Wahrheit,
bleibt häufig der Streit
die einzige Wahrheit.**

Tagore; Ind. Philosoph

H. E. Witte - IVT

10.09.19

+ Generelle Einflussfaktoren auf soziale Wahrnehmung

- **Tendenz zur Einfachheit / Vereinfachung**
 - ❖ Sympathie
 - ❖ Antipathie
- **Reihenfolgeeffekt**
 - ❖ Phänomen des Ersten Eindrucks
 - ❖ Phänomen des Letzten Eindrucks
- **Tendenz zur kognitiven Konsonanz**
 - ❖ Übereinstimmung erzielen wollen („Schubladen“)
- **Halo- (Hof-) Effekt**
 - ❖ Überstrahlung einzelner Merkmale - „Markenzeichen“

Ebbinghaus-Täuschung

H. E. Witte - IVT 10.09.19

+ Positiver Erster Eindruck (nach 0,5 – 3 sec.)

- Freundlicher Gesichtsausdruck
- Gepflegtes Äußeres (gem. Rollenerwartung)
- Interesse signalisieren
- Blickkontakt
- Sicheres Auftreten
- Offene Hände
- Distanzregeln beachten
- Anpassen an Motivationslage des Gesprächspartners
- Zugewandt sein, offene Körperhaltung
- zuhören

H. E. Witte - IVT 10.09.19

+ Individuelle Einflussfaktoren auf soziale Wahrnehmung

- **Vorinformationen / Vorurteile**
 - ❖ Sich selbst erfüllende Prophezeiung
- **Soziale Stereotype**
 - ❖ Lehrer, Politiker, Dicke, Richter, Beamte, Blondinen...
- **Persönliche Kategorien**
 - ❖ zur Bewertung von Sachverhalten
 - ❖ Der eigene „Blickwinkel“
- **Subjektive Einstellungen**
 - ❖ Glaubenssätze, Kognitionen
- **Eigene Stimmung und Motivation**




H. E. Witte - IVT
10.09.19

+ Zufriedenheit vs. Unzufriedenheit

IST *

Individuelle, subjektive
Wahrnehmung und
 Bewertung


1
2
3
4
5
6



SOLL

Individuelle **Erwartungen**
 und **Ansprüche**

niedrig
mittel
hoch



DISKREPANZ

>> ZUFRIEDENHEIT <<

<< UNZUFRIEDENHEIT >>

* Interventionsmöglichkeiten

H. E. Witte - IVT
10.09.19


Ref.: H.E. Witte-IVT

8

+ **Unsere Wahrnehmung**
selektiv – subjektiv - individuell

**Die Welt,
wie wir sie wahrnehmen,
ist unsere Erfindung.**

Paul Watzlawick



**Umgang mit Wahrnehmungs-
Phänomenen in der Mediation?**

H. E. Witte - IVT 10.09.19

+ Lenkung von
Wahrnehmung



10.09.19 H. E. Witte - IVT

+ Wahrnehmung in der Mediation

**Jenseits
von Richtung und Falsch
liegt ein Raum;
dort treffen wir uns.**

(Sufi-Poet Rumi; 13. Jhdt.)



H. E. Witte - IVT

10.09.19

+ Wahrnehmung in der Mediation



**Vielmehr
als die Vergangenheit
interessiert mich die Zukunft,
denn in der gedenke ich zu leben.**

Albert Einstein

H. E. Witte - IVT

10.09.19

+ Chancen und Nutzen von Konflikten – eine Frage der Perspektive

- ✓ Konflikte sind Herausforderungen
- ✓ Konflikte machen problembewusst
- ✓ Konflikte erzeugen den notwendigen Handlungsdruck
- ✓ Konflikte erfordern und fördern Kreativität
- ✓ Konflikte ermöglichen bessere Entscheidungen
- ✓ Konflikte ermöglichen **win-win-Lösungen**
- ✓ Konflikte lassen uns andere besser kennen lernen
- ✓ Konflikte vertiefen zwischenmenschliche Beziehungen
- ✓ Konflikte festigen den Zusammenhalt
- ✓ Konflikte geben den Anstoß, Kompetenzen zu verbessern
- ✓ Konflikte fördern die Persönlichkeitsentwicklung
- ✓ Konflikte machen das Leben interessanter



H. E. Witte - IVT

10.09.19

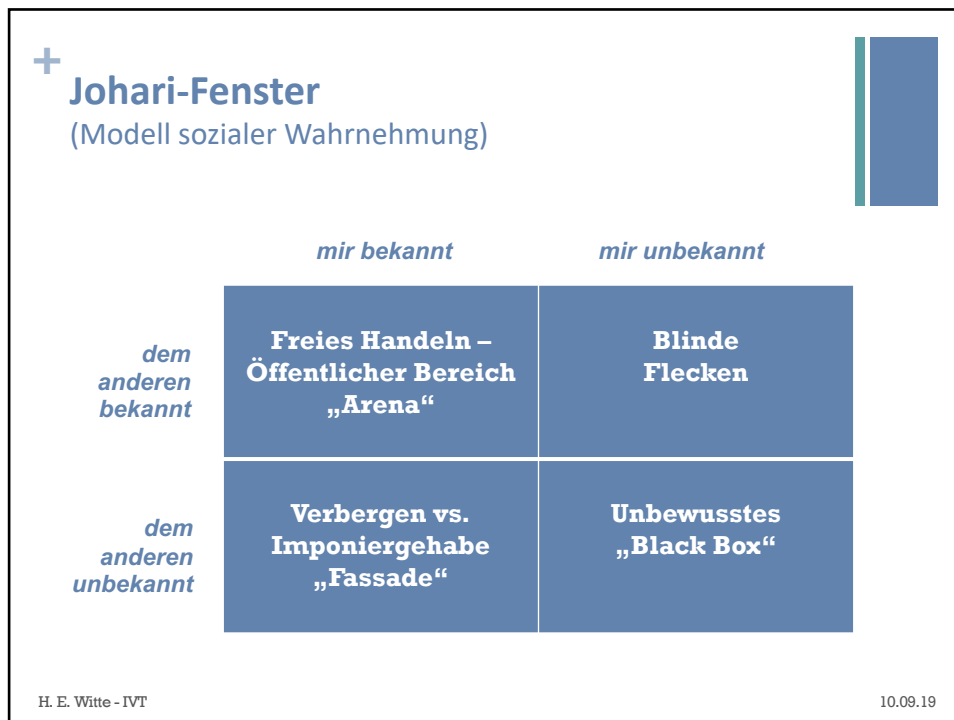
+ MEDIATION – zu einer „gelungenen Begegnung“ in der Wahrnehmung der Parteien machen

Phase 1: JA zum Mediator, zum Setting u. zur Methode

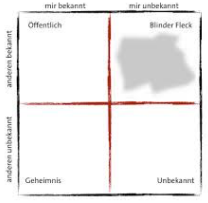
- **Begrüßung der Parteien** („abholen“)
- **Smalltalk** – bis alle sitzen
- **Ich-Aussage des Mediators:**
 - Pers. Gedanken zu Mediation, Falleignung, Parteien
 - Ziel: **Wertschätzung**; Bez. Konto zu Parteien, Anwälten
- **„Öffnende“ Frage an Parteien:**
 - Befindlichkeit, Motivation, Erwartungen pp.
- **Informationsbedürfnis heraushören**
 - Prinzipien u. Ablauf Mediation, Rollen d. Beteiligten
- **und sonst?** Organisatorisches, Gesprächsregeln klären, Hinweis auf Einzelgespräche, Abfrage der Kooperationsbereitschaft

H. E. Witte - IVT

10.09.19



+ Typische Blinde Flecken von Konfliktparteien



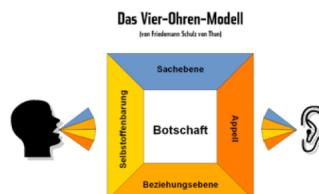
- Die **eigenen Anteile** am Streit und an der Konflikteskalation
- Die **eigenen Bedürfnisse und Interessen** (es fokussiert sich zunehmend auf Positionen und Standpunkte)
- Die **Bedürfnisse und Interessen der Gegenseite** (werden gerne ausgeblendet, weil sie subjektiv die eigenen Positionen und Standpunkte schwächen)
- Die **gemeinsamen Interessen** (häufig die klassischen Vorteile von Mediation, die – wenn man sie wahrnimmt – „**Einigungsenergie**“ erzeugen)
- **Kreative Lösungsoptionen**, die win-win-Potenzial haben

H. E. Witte - IVT 10.09.19

+ Kommunikation – live ... und die Bedeutung v. Wahrnehmung

Mediationspartei in der Mediation:

„Wenn Sie jetzt nicht auf mein großzügiges Angebot eingehen, war es das für mich und ich gehe mit der Sache an die Presse.“



Mögliche Interventionen des Mediators:

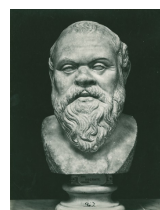
- **A:** „Drohungen bringen Sie nicht weiter! Bitte halten Sie die Gesprächsregeln ein.“
- **B:** „Angebot ist Ausdruck Ihrer Kooperationsbereitschaft. Sie möchten, dass dies von der Gegenseite Anerkennung findet. (o.ä.)“
- **C:** Und Ihre Reaktion? **P.S.:** Alles, was du beachtest, verstärkst Du!

H. E. Witte - IVT

10.09.19

+ Wahrnehmungslenkung auf Vorteile der Mediation durch Fragen

- Planungssicherheit
- Kostenersparnis
- Zeitgewinn
- Informationsgewinn
- Darstellung des eigenen Standpunktes / Interesses
- Schonen von „Ressourcen“
- Erhalt von Beziehungen
- Vertraulichkeit
- Selbstkontrolle über Prozess



Methode:
Sokratisches Fragen


„Welche Bedeutung hat dieser Aspekt (...) für Sie – und für Sie?“

H. E. Witte - IVT

10.09.19

+ Fragen in der Mediation

**Fragensteller
sind
Weichensteller.**



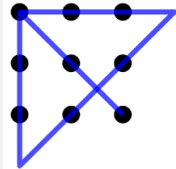
Hans Leopold Davi, Schweiz

H. E. Witte - IVT 10.09.19

**+ Vom Nullsummenspiel zur Konsenslösung
- über einen kreativen Lösungsprozess**


Wer kreative Wahlmöglichkeiten entwickeln will, muss...

- den Prozess des Findens von Optionen von der Beurteilung eben dieser Optionen trennen;
- danach trachten, die Zahl der Optionen eher zu vermehren als nach der „einen“ Lösung zu suchen;
- nach Vorteilen für alle Seiten Ausschau halten;
- Vorschläge entwickeln, die den anderen die Entscheidung erleichtert



H. E. Witte - IVT 10.09.19


+ Lenken von Wahrnehmung durch *Visualisierung*



- Neutral formulierte **Themen** statt Positionen und Standpunkte
- Individuelle und gemeinsame **Interessen** der Parteien
- **Lösungsoptionen** statt Forderungen
(z.B. aus wechselseitigen anwaltlichen Schriftsätzen)
- **Bewertungen** nach vorher erörterten Kriterien
- **Lösungen** als Konsens-Ergebnis
(größtmögliche gemeinsame Schnittmenge)
- **Handlungsplan** - erhöht Verbindlichkeit und Nachhaltigkeit

H. E. Witte - IVT 10.09.19

+ Lenken von Wahrnehmung durch *Visualisierung*



- Es wird nichts übersehen.
- Komplexität wird organisiert
- Parteien haben die wichtigen Dinge „vor Augen“
- Reduziert Konfrontationshaltung
- Zeigt den Fortschritt der Mediation
- Zeigt Strukturiertheit des Verfahren
- Größere Chance, Dinge „anders zu sehen“

Förderung von:
Orientierung
Klarheit
Verständnis
Akzeptanz
Transparenz
Vertrauen

H. E. Witte - IVT 10.09.19

+ Wahrnehmungslenkung durch den Mediator - Zusammenfassung

- Bedeutung des Ersten Eindrucks – „**Gelungene Begegnung**“
- Wahrnehmungslenkung durch aktives Zuhören des Mediators („**Macht des Empfängers**“) und Fokussierung auf die lösungsorientierten Aspekte; u.a. Bedürfnisse der Parteien
- „Blinde Flecken“ der Parteien erhellen; u.a. die **gemeinsamen Interessen** („Einigungsenergie“)
- Wahrnehmungslenkung als Aufgabe des Mediators – durch **FRAGEN** und eine fragende Haltung
- Kreative Lösungsphase statt Nullsummenspiel – durch Moderation
- Wahrnehmungslenkung durch **Visualisierung in der Mediation**
- Bedeutung des „**Letzten Eindrucks**“ in der Mediation

H. E. Witte - IVT

10.09.19

+
**Vielen Dank
für Ihr Interesse am Thema
und für die engagierte
Beteiligung im Forum!**



**Ihr Moderator:
Hartmut E. Witte
witte.ivt@web.de
0175 592 33 68**

H. E. Witte - IVT

10.09.19