



Daniel Schmid

Suggestion durch Sprache – die gewagte Chance

Der gezielte Umgang mit Worten
im Interesse des Gegenübers



Steinbeis-Editio

Daniel Schmid
Suggestion durch Sprache



Daniel Schmid ist hauptberuflich Vorsitzender der Bankleitung der Raiffeisenbank Bern, die er seit der Eröffnung im Jahre 2003 führt. Er besitzt einen Master of Advanced Studies in Controlling der Hochschule Zürich und ist Absolvent der Swiss Banking School. Neben der langjährigen Tätigkeit in Bern arbeitete er in Zürich und Luxemburg. Er unterrichtete an der Wirtschafts- und Kaderschule Bern und war Prüfungsexperte für Bankfachabschlüsse. Seit rund zwölf Jahren ist er zudem Handelsrichter am Obergericht des Kantons Bern (Schweiz). Daniel Schmid ist verheiratet und Vater zweier erwachsener Töchter.

Als Milizoffizier und Einheitskommandant arbeitete er in der Funktion eines Militärbeobachters für die Vereinten Nationen in Israel, dem Libanon und Syrien. An der Universität Freiburg (Schweiz) absolvierte er die Ausbildung zum Mediator und erwarb anschließend den Master of Arts in Mediation und Konfliktmanagement an der Europauniversität Viadrina in Frankfurt (Oder).

Beim Steinbeis-Transferzentrum Personalmanagement und Unternehmenskommunikation stellt er als Projektleiter Unternehmen und Organisationen der Wirtschaft sowie des öffentlich rechtlichen Bereichs seine Erfahrung und sein Praxiswissen als externer Mediator zur Verfügung.

Daniel Schmid

Suggestion durch Sprache – die gewagte Chance

**Der gezielte Umgang mit Worten
im Interesse des Gegenübers**



Steinbeis-Transferzentrum
Personalmanagement und
Unternehmenskommunikation

Impressum

© 2017 Steinbeis-Edition

Alle Rechte der Verbreitung, auch durch Film, Funk und Fernsehen, fotomechanische Wiedergabe, Tonträger jeder Art, auszugsweisen Nachdruck oder Einspeicherung und Rückgewinnung in Datenverarbeitungsanlagen aller Art, sind vorbehalten.

Daniel Schmid

Suggestion durch Sprache Suggestion durch Sprache – die gewagte Chance

Der gezielte Umgang mit Worten im Interesse des Gegenübers

1. Auflage, 2017 | Steinbeis-Edition, Stuttgart

ISBN 978-3-95663-152-8

Satz: Steinbeis-Edition

Titelbild: Anna Barbara Schär / www.raiffeisen.ch/bern

Autorenporträt: Diana Muhmenthaler / www.individual-photography.com

Druck: WIRmachenDRUCK GmbH, Backnang

Steinbeis ist weltweit im unternehmerischen Wissens- und Technologietransfer aktiv. Zum Steinbeis-Verbund gehören derzeit rund 1.000 Unternehmen. Das Dienstleistungsportfolio der fachlich spezialisierten Steinbeis-Unternehmen im Verbund umfasst Forschung und Entwicklung, Beratung und Expertisen sowie Aus- und Weiterbildung für alle Technologie- und Managementfelder. Ihren Sitz haben die Steinbeis-Unternehmen überwiegend an Forschungseinrichtungen, insbesondere Hochschulen, die originäre Wissensquellen für Steinbeis darstellen. Rund 6.000 Experten tragen zum praxisnahen Transfer zwischen Wissenschaft und Wirtschaft bei. Dach des Steinbeis-Verbundes ist die 1971 ins Leben gerufene Steinbeis-Stiftung, die ihren Sitz in Stuttgart hat. Die Steinbeis-Edition verlegt ausgewählte Themen aus dem Steinbeis-Verbund.

196032-2017-11 | www.steinbeis-edition.de

Geleitwort

Mediation ist eine schwierige Aufgabe.

Eine konflikthafte Verhandlung ist zu einem großen Teil ein sprachliches Geschehen. Je nachdem, ob die Konfliktparteien Aussagen positiv oder negativ formulieren, ob sie Angebote als Risikominimierung oder als Gewinnchance erscheinen lassen, ob sie Signalworte verwenden, die bei der anderen Partei erwünschte Assoziationen hervorrufen lassen: hier wird insinuiert, suggeriert, manipuliert – und der Mediator ist gefordert.

Mediation ist dabei in erster Linie Übersetzungstätigkeit: Der Mediator übersetzt Positionen in Interessen, Vorwürfe in Bedürfnisse, vermeintliche Tatsachen in den Ausdruck von subjektiver Wahrnehmung, Missverständnisse in klare(re) Sachverhalte, Nonverbales in Verbales, einen Soziolekt in den anderen und manchmal schlichtweg eine Sprache in die andere. „Traduttore: Traditore“ heißt es im Italienischen: Der Übersetzer ist ein Verräter – nicht nur, weil Übersetzung in den seltensten Fällen vollkommen gelingt, sondern auch, weil der Übersetzer dem zu übersetzenden Inhalt oft eine eigene Prägung gibt, bewusst oder unbewusst. Der Mediator weiß, dass er nicht übersetzen kann, ohne zu interpretieren. Zudem ist er, der in einem Konfliktsystem manchmal (selten zu Recht) glaubt, mehr zu wissen als die einzelnen Beteiligten, der Versuchung, beim Übersetzen eigene Interpretationen und Bewertungen mitzusprechen, in besonderem Maße ausgeliefert. Wie soll er mit diesem Umstand (Versuchung? Gefahr? Gar Chance?) umgehen? Diese Frage stellt sich Daniel Schmid in der vorliegenden Arbeit, die als Masterarbeit im Master-Studiengang Mediation und Konfliktmanagement an der Europa-Universität Viadrina in Frankfurt (Oder) vorlag.

Mit Akribie und Feinsinn füllt er damit eine Lücke, die sowohl in der Mediationstheorie als auch in der Mediationspraxis bestand. Dass diese Lücke bestand, mag auch daran liegen, dass das Thema schwer zu fassen ist: es ist interdisziplinär verortet und hat einen hohen theoretischen Anspruch bei gleichzeitiger praktischer Relevanz, die auf der Hand liegt.

Mithilfe eines methodisch anspruchsvollen Ansatzes der interdisziplinären Umschau – suggestive Interventionen kennen und praktizieren Vertreter der unterschiedlichsten Fachrichtungen, die in dieser Arbeit als Literaturquellen bzw. als Interviewpartner zu Wort kommen – untersucht Daniel Schmid eine Frage, die ins Herz der Mediationsmethodik zielt: unter welchen Umständen schlägt die respektvolle Interpretation als Bestandteil der mediativen Verbalisierungs- und Übersetzungstätigkeit um in sprachliche Suggestion, die mediationsethisch nicht mehr akzeptabel ist?

Dieser lesenswerte Text gibt Anlass zum Nachdenken über die Grenzen (mediations)ethisch vertretbaren Handelns und deren Verschiebbarkeit und regt dazu an, das eigene sprachliche Handeln kritisch zu überdenken.

Berlin, im August 2017 | Dr. Felix Wendenburg
*Wissenschaftliche Leitung Master-Studiengang
Mediation und Konfliktmanagement an der
Europa-Universität Viadrina in Frankfurt (Oder)*

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	11
1.1	Wie es zu dieser Arbeit gekommen ist.....	11
1.2	Ziel der Arbeit	12
1.3	Wo die Forschung steckt, eine Hypothese	12
1.4	Fokus und Abgrenzung.....	13
2	Mediation	14
2.1	Die fünf Phasen der Mediation.....	15
2.2	Mediationsverständnis und Prämissen	16
2.3	Anwendungsbereiche von Mediation.....	17
2.4	Status der Mediation in der Schweiz.....	18
2.5	Kommunikation in der Mediation.....	20
2.6	Zwischenfazit zu Kapitel 2.....	21
3	Sprache	23
3.1	Wie Sprache funktioniert.....	23
3.2	Mit Sprache Widerstände überwinden	24
3.3	Sprache in der Mediation	26
3.4	Zwischenfazit zu Kapitel 3.....	27
4	Suggestion	29
4.1	Suggestion versus Manipulation	29
4.2	Autosuggestion und Heterosuggestion	30
4.3	Erkennen und Abwehr von Suggestivfragen	32
4.4	Taxonomie von Suggestivfragen	33
4.5	Suggestion durch Phonetik und Phonologie.....	34
4.6	Zwischenfazit zu Kapitel 4.....	36
5	Suggestion im Mediationsverfahren	38
5.1	Die Meinung des Bundesgerichts	38
5.2	Die Meinung von Juristen und Psychologen.....	41
5.3	Die Meinung von Mediationsexperten	46
5.4	Die Meinung von Paul Watzlawick	48
5.5	Systemische Fragen und gewaltfreie Kommunikation	51

5.6	Suggestion und die Beteiligten in der Mediation.....	54
5.7	Suggestion und die Phasen der Mediation.....	55
5.8	Beeinflussung durch Reframing und Metaphern	57
5.9	Zwischenfazit zu Kapitel 5.....	61
6	Schlussfolgerungen und Erkenntnisse	63
6.1	Pro und Contra.....	63
6.2	Für die Theorie (Modell).....	65
6.3	Für die Praxis (Mediator und Parteien).....	66
6.4	Für die Ausbildung.....	67
6.5	Ein Ausblick	68
7	Quellenverzeichnis.....	69

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Suggestive und nicht suggestive Fragen	34
--	----

Abkürzungsverzeichnis

AJP / PJA	Aktuelle Juristische Praxis / Pratique Juridique Actuelle
Art.	Artikel
BGer	Bundesgerichtsentscheid
CAS	Certificate of Advanced Studies
CD	Compact Disc
dipl. Ing.	Diplom-Ingenieur
Dr. iur.	Doktor der Rechte
et al	und andere
ETH	Eidgenössische Technische Hochschule
f.	der / die / das folgende
ff.	die folgenden
GFK	Gewaltfreie Kommunikation
MediationsG	Mediationsgesetz
n. Chr.	nach Christus
NLP	Neuro-Linguistisches Programmieren
o. ä.	oder Ähnliches
Prof.	Professor
PTM	Präsenz-Theorie-Modul
SAV	Schweizerischer Anwaltsverband
SDM-FSM	Schweizerischer Dachverband Mediation
StPO	Strafprozessordnung
TK-Protokoll	Telefonprotokoll
UMCH	Verein Universitäre Mediation Schweiz
USA	Vereinigte Staaten von Amerika
v. Chr.	vor Christus
vgl.	vergleiche
z. B.	zum Beispiel
ZH	Zürich
ZPO	Schweizerische Zivilprozessordnung

Abstract

Manipulation in general and the language of suggestion in particular are widespread phenomena. They are especially prevalent in negotiations of all kinds, including mediation processes. Mediation has become established in recent years, first in the English-speaking world and later in German-speaking countries, and is increasingly widely recognised. In Germany, unlike Switzerland, this development is reflected in new legislation. Communication is a key component of mediation or, as Cohen argues, “*the linguistic framework has a significant impact on the way mediation is conducted and on the eventual outcome.*”¹ Evolution has endowed humans with language as the primary means of communication. We all use it, with varying degrees of fluency, but are often not sufficiently aware of the importance of what is said and the effect our words may have. This is problematic but it is further exacerbated by the fact that language, verbal and non-verbal, can be used in a suggestive way, eliciting different responses depending on the listener and their level of suggestibility. Unfortunately, suggestion is still regarded as something inherently negative, and that unqualified position cannot go unchallenged. The language of suggestion must be examined, identified and labelled, as only then will it cease to appear questionable. It is interesting to note that psychologists, therapists and mediators generally have a much more relaxed attitude to the use of suggestion than would appear to be the case with lawyers, although they do admit to using the language of suggestion in negotiations. Questions are the most important tool here: Their use always constitutes an intervention and they convey messages. Paul Watzlawick sums it up well: “*One cannot not communicate.*”² Or as stated: One cannot not manipulate. Manipulation occurs at different levels and among all those involved at every stage of mediation. It is important that mediation embraces this in theory, practice and training, as only then can suggestive language in mediation processes be recognised and used more widely and consistently in a positive and timely way in the interests of the parties, and with the aim of finding agreed and sustainable solutions to the conflict.

1 Cohen J. R., zitiert nach Schroeter K., 2015, Kommunikation I (Modelle), Allgemeine Pflichtlektüre 1. Semester, Kurs VI Buch 4, Frankfurt an der Oder, Seite 12.

2 Watzlawick P., 2016, Man kann nicht nicht kommunizieren, 2. Auflage, Seite 13.