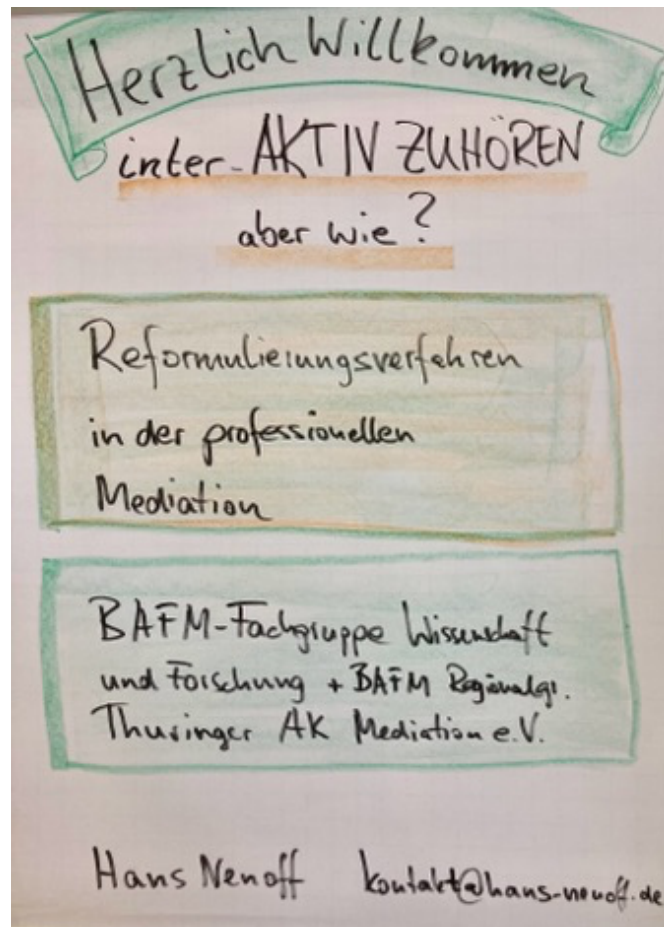


Fotoprotokoll



04. September 2023

Workshop: „Reformulierungsverfahren in der professionellen Mediation“

BAFM-Fachgruppe Wissenschaft und Forschung und

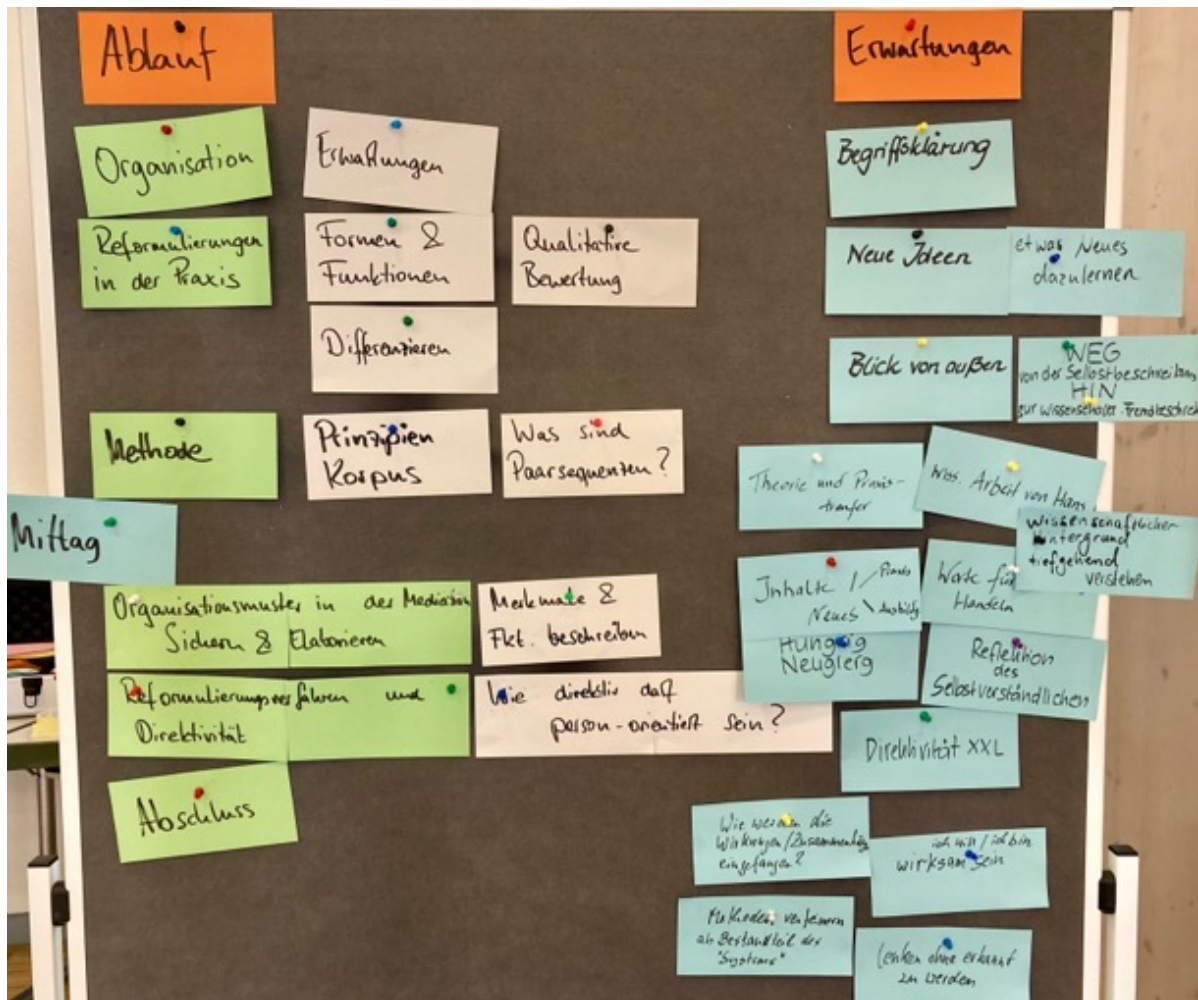
BAFM Regionalgruppe Thüringer Arbeitskreis Mediation e.V.

Erfurt

Dr. Hans Nenoff
Dipl. Sprechwissenschaftler

Fotoprotokoll

1. Einführung: Klären von Ablauf, Organisation und Erwartungen an den Workshop

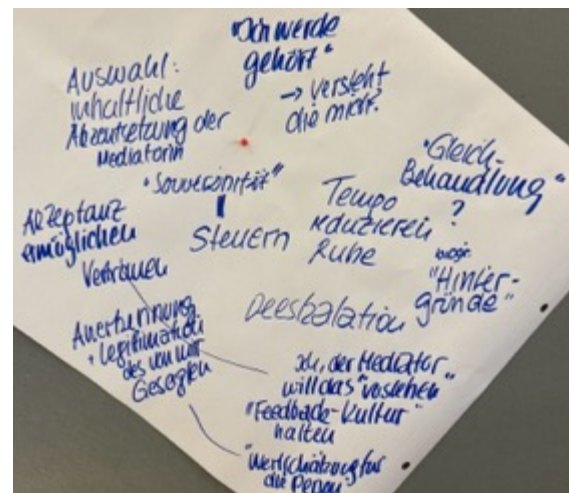
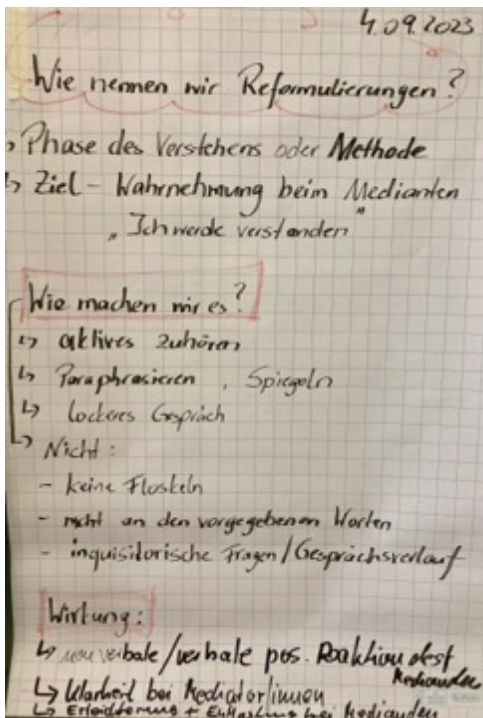
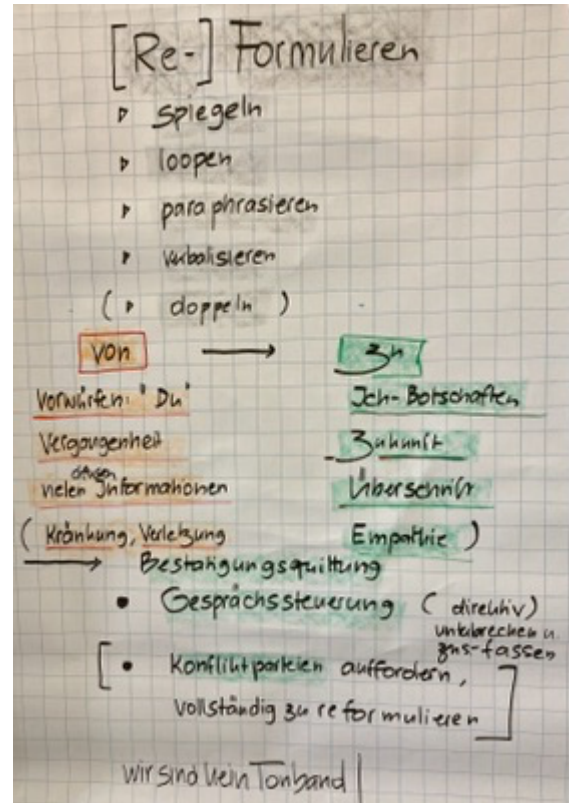
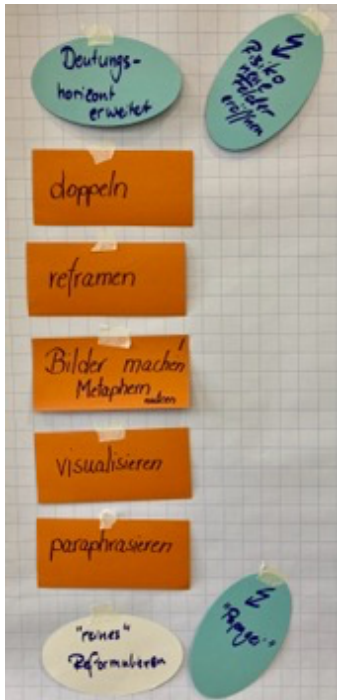


Fotoprotokoll

2. Reformulieren in der Mediation

Begriffe und Funktionen - Aufgabe:

Was weiß die Gruppe über die Mechanismen? Formen und Funktionen bearbeiten; Was darf die mediiierende Person (nicht)? dazugehörige Funktionen beschreiben; was sollte die mediiierende Person tun? Was sollte sie vermeiden?



Fotoprotokoll

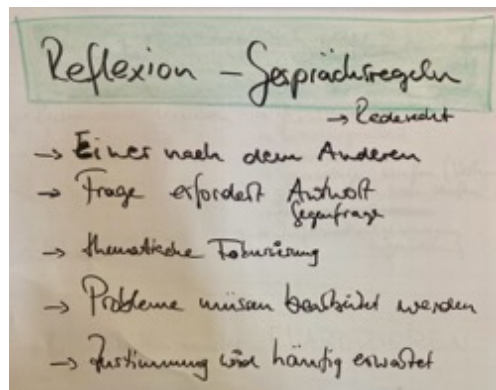
Aktives Zuhören vs. Grundhaltungen:

siehe Folien in PP

3. Methodische Grundlagen meiner Forschungsarbeit

siehe Folien in PP

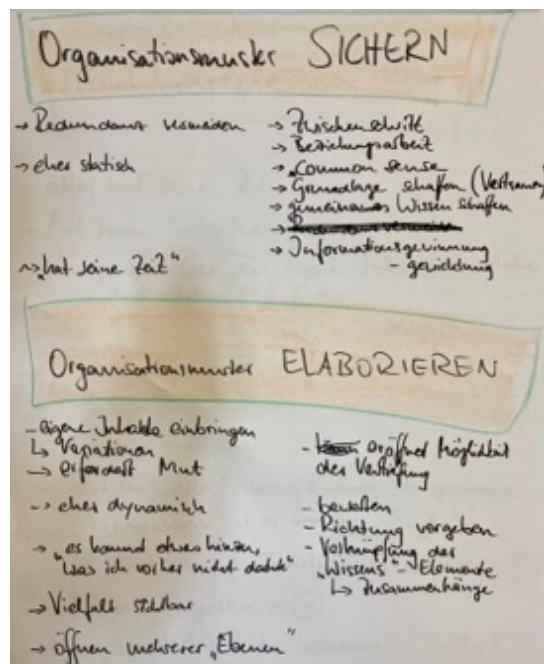
Reflexion zu Gesprächsregeln



4. Organisationsmuster SICHERN und BEARBEITEN beschreiben

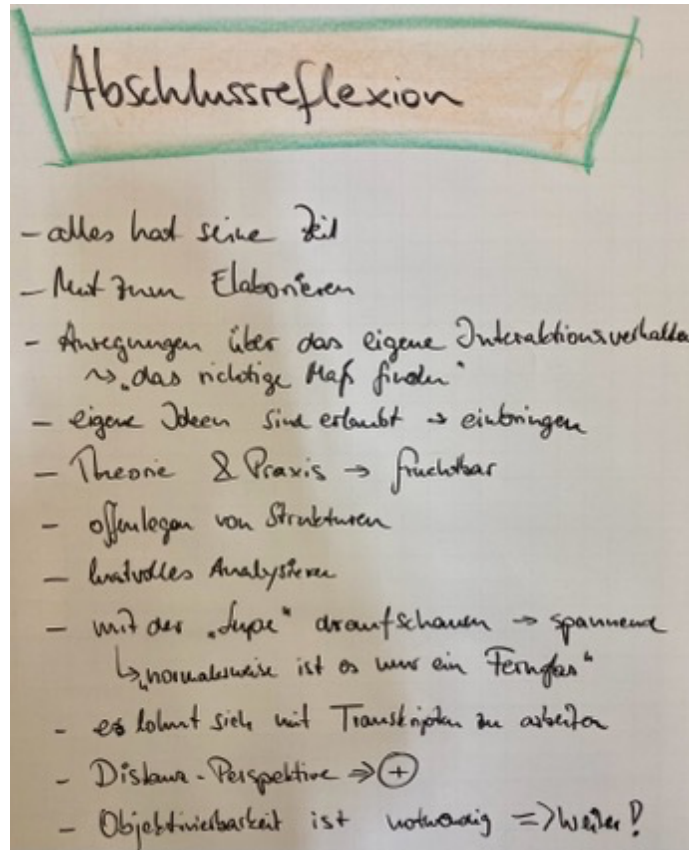
- Die Gruppe erarbeitet die Organisationsmuster mit Hilfe von Transkripten

Reflexion:



Fotoprotokoll

5. Abschlussreflexion



inter-AKTIV ZUHÖREN – aber wie?

Reformulierungsverfahren in der professionellen Mediation

Eine Veranstaltung der BAFM-Fachgruppe
Wissenschaft und Forschung mit der BAFM-
Regionalgruppe „Thüringer AK Mediation e.V.“

04. September 2023 – Hans Nenoff

Probleme bei der Differenzierung

paraphrasieren

verbalisieren

spiegeln

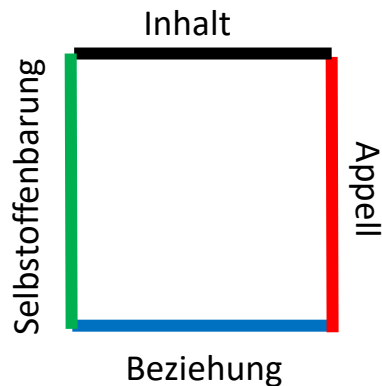
- ▶ Grad der Transformation (Übernahme der expliziten und impliziten Inhalte)
- ▶ Bezeichnungen zur Differenzierung bleiben meist unklar: „sachlich, emotional, emotionaler Gehalt, Gefühle“ etc.

AKTIVES ZUHÖREN als Gesprächskompetenzmodell

- Stufe 3: Formulieren von emotionalen und impliziten Inhalten
- Stufe 2: Interventionen mit Reformulierungscharakter
- Stufe 1: Rezeptionssignale

Reichhaltiges Angebot an Konzepten

Vier-Seiten-Modell



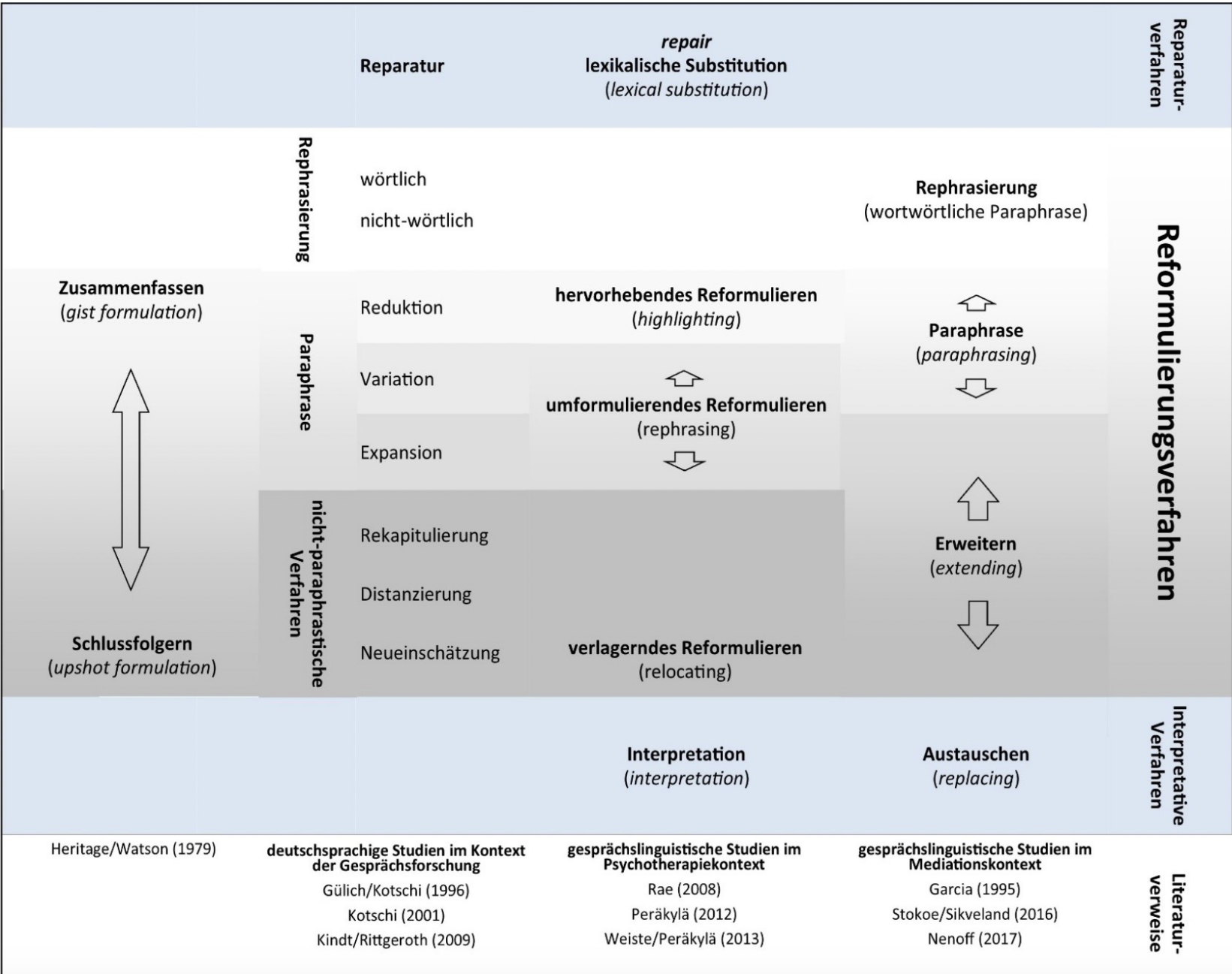
GfK

1. Beobachtung
2. Gefühl
3. Bedürfnis
4. Wunsch

Ich-Botschaften- Modelle

zwischen 2-7 Stufen

Die Bezeichnungen für Bearbeitungsverfahren in der Gesprächsforschung



Methode

- ▶ naturalistische Analyse
- ▶ datengetrieben empirisch
- ▶ Korpus: 5 Fälle, ca 28 h
 - ▶ Fall 1: Freundschaft – mit oder ohne Sex?
 - ▶ Fall 2: Hilfe! Wir bekommen ein Baby!
 - ▶ Fall 3: Er will reden - sie sucht Ruhe
 - ▶ Fall 4: Finden wir noch einmal zusammen?
 - ▶ Fall 5: Die Scherben der Scheidung
- ▶ Transkription

Methode

- ▶ sequentielle Prinzipien aufdecken

Die Bedeutung der Sequenz:

- ▶ Interaktionales Handeln als geordnete Abfolge angewandter Regeln verstehen
- ▶ Rekonstruktion sozialer Ordnung
- ▶ Moment-für-Moment (--> Why that now?)
- ▶ Interaktion wird gemeinsam hergestellt

Sequenzielle Prinzipien entdecken

Transkript 1 – Fall 5 – 1. Sitzung

01 (2.0)
→ 02 MGF: ham sie den VORwurf gehört?
03 KDN: jA KLAR;
04 (0.6)
→ 05 MGF: wie LAUTet der in ihrer [wAhrnehmung;]
06 KDN: [dEr de den] vOrwurf hör ich
hAb ich schon vor einer WOCHe gehört;
07 MGF: hm_hm,
08 (0.4)
09 KDN: also de: der (.) °h den vOrwurf kenne ich-
10 (0.3)

Sequenzielle Prinzipien entdecken

Transkript 1 - Fall 2 - 2. Sitzung

01 KGW: und- (1.0) ja-

→ 02 MKS: (0.8) °h (1.0) wie LÄUFT n für sie so ne ideAle so n
Idealer tAg;

→ 03 also wie unterHALten sie sich dA,

→ 04 wie wie sIEht da ihre kommunikatiOn AUS miteinander;

05 (0.5)

06 KGW: ja-=UNbeschwert halt;=na,=

07 =also jEtzt nich irgendwelche schweren THEmen so;

Reformulierungsverfahren
in der Fachliteratur für
Mediation und Gesprächs-
führung

Interaktion in der
Gesprächsforschung

Organisationsmuster
SICHERN und
ELABORIEREN

wie direktiv darf
person-orientiert
sein?

Reflexion

Organisationsmuster SICHERN

Transkript 35 – Fall 1 – 1. Sitzung

134 KST: ja; ähm, (1.2)
135 also als das für mich damals so LOSging, mmh- (0.5)
136 als wir uns KENNengelernt hatten, (4.0)
137 tja;=ich hAb da gar nicht grÖß was bei gedACHT irgendwie?=
138 =ähm- (3.5) das war EHer so-
139 ja, (1.1) ich gUck mal so wie das LÄUFT,=
140 =und äh nehm das mal so <<lacht> MIT;> [((lacht))]
141 MAS: [okAY;]
142 KST: ((lacht, ca. 0,3 sek lang)) [auch wenn das BLÖD klingt,]
→ 143 MAS: [also zweitausendZWÖLF] war
das ja gewesen,=
→ 144 =wo [sie jetzt geSAGT,]
145 KST: [ja,=genau;=das war] äh jAnuar fEbruar
[zweitausendZWÖLF.]
→ 146 MAS: [ah okAY; also] ziemlich am ANfang von
zweitausend[zwÖlf] sogar,
147 KST: [ja;]
→ 148 MAS: °h und da wAr das für SIE eher so=-
→ 149 =ich GUCK mal- (0.3)
150 KST: ja; [ähm]
→ 151 MAS: [wie] das LÄUFT;=hm,
152 KST: genAU;
153 u:nd hAb mir da halt so nIch viel bei geDACHT,
154 und ähm (0.7) am Anfang (0.8) fand ich josephIne
ja;=gut,=ja,=attraktIV?=-

Organisationsmuster SICHERN

Transkript 36 (51-53) – Fall 1 – 3. Sitzung

siehe Transkript

weitere Beispiele:

Transkript 35 – Fall 1 – 1. Sitzung

Organisationsmuster ELABORIEREN

Transkript 36 (115-132) – Fall 1 – 3. Sitzung

98 MSG: was ist es genAU was sie da AUFregt;
99 (2.0)

100 KJF: najA==dass man von dIEsem (0.4) ähm (0.5)
101 <<all> von dieser präMISse,=
102 mÄnner und frAUen können nicht einfach beFREUNDet sein,=
103 das führt frÜher oder später zu> (.) IRGendwas?
104 °hh ähm (0.7) dAss im prinzip einfach als ähm (1.3) als
Annahme auch für UNSere beZIEhung nimmt,=
105 =und dAnn davon AUSgeht==
106 =Irgend mit mit äh Irgend nach irgend ner zEItlichen verLAuf
wird sich schon Irgendwas (.) äh in rIchtung °h äh (.)
romAntik sexualität verÄNDert haben.=
107 =ODer (.) hAlt nIch?=
108 =und das Ist dann aber auch überhAUpt keine beZIEhung mehr;=
109 =sondern dass wir uns dann °hh äh (-) entFREMDen;
110 oder auseinANDer leben==
111 =oder (-) nIch mehr beFREUNDet sind-
112 (1.5)

113 MSG: mhm_mhm,
114 (6.4)

Organisationsmuster ELABORIEREN

Transkript 36 (115-132) – Fall 1 – 3. Sitzung

→ 115 ich hab Immer noch so das gefühl dass da noch Irgendwas IS==
→ 116 =was sie persönlich- (.)
→ 117 also das Is ja n gAnz klAssisches (.) THEma;
→ 118 SAG ich mAl-=
→ 119 =wo es gAnz vIEle FILme drüber gibt,
→ 120 könn mÄnner und frAUen EInfach beFREUNDet sein-=
→ 121 =Ohne dass das (0.3) das sexuElle interesse von EINem der
 beiden daBEI ist;
→ 122 °hh und trOtZdem GIBTS was-
→ 123 was sie genAU in DIESer frage- (0.9)
→ 124 was für sIE noch mal persönlich irgendwas (.) was ANspricht;
→ 125 was sIE daran total WÜTend macht;=
→ 126 =dass °hh ähm dass sIE jetzt in ner beZIEhung sind-=
→ 127 =die für sie auch total (.) SCHÖN ist-=
→ 128 =und ganz °hh beSONDers ist,=
→ 129 =weil dIE (.) gAnz äh TIEF auch ist,
→ 130 °hh ähm und jetzt kOmmt (0.6) das daHIN;
→ 131 dass dass das dA im RAUME steht;=
→ 132 =dass sebAstian °h (0.5) AUch Andere VORstellungen dafür
 hat;
133 (5.4)
134 KJF: hm:-
135 (7.9)
136 hm;=ich wEIBß jetzt nich wie ich das (.) mhm vernÜnftig
 formuLIERe;
137 (8.8)
138 <<all> also Erst mal JA,>
139 ähm (.) so wie sie es zusAmmgfasst ham °h ähm (2.3) ST:IMMT
 das?
140 ähm (0.4) HM.

Organisationsmuster ELABORIEREN

Transkript 36 (59–70) – Fall 1 – 3. Sitzung

Mit Reformulierungen erweitern

Transkript 36 (142-154) – Fall 1 – 3. Sitzung

- 138 <<all> also Erst mal JA,>
139 ähm (.) so wie sie es zusAmmgefasst ham °h ähm (2.3) ST:IMMT
das?
140 ähm (0.4) HM.
141 (3.0)
→ 142 MSG: darf ich mal ne verMUTung ÄUßern?
143 KJF: [<<lächelnd> jA.>]
→ 144 MSG: [und sie] KÖNN einfach-
→ 145 also (0.9) so MEIne phantasIE ist so n bisschen-
→ 146 also ich MÖCHTe einfach dass das sozusagen=-
→ 147 =ich möchte den ANspruch habm,
→ 148 dass das bei mir NICHT so Ist,
→ 149 dass es ähm (.) keine FREUNdschaft zwischen mÄnnern und
frAUen gibt;
→ 150 und ich möchte einfach so dieses experIMENT (0.6) äh hAben,
→ 151 dass Ich mit nem mann beFREUNdet sein kann,
→ 152 und (.) wir (.) keine sExuelle beZIEhung HABm,=
→ 153 =aber dass wir trOtZdem auch darüber REDen können.
→ 154 und dAss das so Offen ist.

Mit Reformulierungen Lösungen vorbereiten

Transkript 31 - Fall 5 - 2. Sitzung

Transkript 32 - Fall 5 - 2. Sitzung

Organisationsmuster T35: Fall 1 – 1. Sitzung

Zeilen	Sigle	Gesprächsschritte und Merkmale	Organisationsmuster
131-133	MAS	Redeaufforderung an KST, seine Sicht auf die Dinge darzulegen	
134-142	KST	Darlegung	
143-151	MAS	hervorhebendes Reformulieren	Sichern
152-167	KST	Bestätigung + Fortführen der Darlegung	
170-176	MAS	hervorhebendes Reformulieren	Sichern
177-199	KST	Bestätigung + Fortführen der Darlegung	
200-204	MAS	umformulierendes Reformulieren	Elaboration
205-209	KST	Bestätigung	
210	MAS	Frage	Nachforschen
211-253	KST	Antwort + Fortführen der Darlegung	
254-261	MAS	hervorhebendes Reformulieren	Sichern
262-289	KST	Bestätigung + Fortführen der Darlegung	
290	MAS	Nachfrage	Nachforschen
291-301	KST	Antwort + Fortführen der Darlegung	
305-310	MAS	hervorhebendes Reformulieren	Sichern
311-360	KST	Bestätigung + Fortführen der Darlegung	
363-371	MAS	hervorhebendes Reformulieren	Sichern
372-391	KST	Bestätigung + Fortführen der Darlegung	
392-396	MAS	hervorhebendes Reformulieren	Sichern
397-415	KST	Bestätigung + Fortführen der Darlegung	



Organisationsmuster T36: Fall 1 – 3. Sitzung

Zeilen	Sigle	Gesprächsschritte und Merkmale	Organisationsmuster
51-53	MAS	hervorhebendes Reformulieren	Sichern
55	KJF	Bestätigung	
59-70	MSG	umformulierendes Reformulieren	Elaboration
71-96	KJF	Bestätigung + Elaboration	
98	MSG	Frage	Nachforschen
100-111	KJF	Antwort	
115-132	MSG	umformulierendes Reformulieren	Elaboration
134-140	KJF	Bestätigung und Verzögern der relevant gesetzten Aufgabe	
142-154	MSG	erweiterndes Reformulieren	Elaboration
155-165	KJF	Bestätigung + Elaboration	
166-176	MSG	umformulierendes Reformulieren	Elaboration
177-184	KJF	Bestätigung + Elaboration	



Literatur

- ▶ Altmann, Gerhard; Fiebig, Heinrich; Müller, Rolf. 2005. *Mediation. Konfliktmanagement für moderne Unternehmen*. Weinheim.
- ▶ Bachmair, Sabine. 2008. *Beraten will gelernt sein. Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene*. Weinheim (Beltz-Taschenbuch Psychologie 30).
- ▶ Besemer, Christoph. 2009. *Mediation. Die Kunst der Vermittlung in Konflikten*. Karlsruhe.
- ▶ Büttner, Claudia. 2012. *Gesprächsführung und Beratung. Sicherheit und Kompetenz im Therapieggespräch*. Berlin.
- ▶ Charkoudian, Lorig et al. 2009. „Mediation by any other name would smell as sweet-or would it? The struggle to define mediation and its various approaches“. *Conflict Resolution Quarterly* 26/3:293–316.
- ▶ Crisand, Ekkehard; Crisand, Marcel. 2010. *Psychologie der Gesprächsführung*. Hamburg.
- ▶ Daimler, Renate; Sparrer, Insa; Varga von Kibéd, Matthias. 2008. *Basics der systemischen Strukturaufstellungen. Eine Anleitung für Einsteiger und Fortgeschrittene*. München.
- ▶ Deppermann, Arnulf; Schmitt, Reinhold. 2008. „Verstehensdokumentationen: Zur Phänomenologie von Verstehen in der Interaktion“. *Deutsche Sprache* 36/3:220–245.
- ▶ Diez, Hannelore. 2005. *Werkstattbuch Mediation*. Köln.
- ▶ Drew, Paul. 2003. „Comparative analysis of talk-in-interaction in different institutional settings: A sketch“. In Glenn, Phillip J. et al. (Hrsg.): *Studies in language and social interaction*. Mahwah, N.J.
- ▶ Drew, Paul; Heritage, John. 1992. „Introduction: Analysing talk at work“. In Drew, Paul; Heritage, John (Hrsg.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*, 3–65. Cambridge.
- ▶ Dulabaum, Nina L. 2000. *Mediation: Das ABC. Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln*. Weinheim.
- ▶ Duve, Christian; Eidenmüller, Horst; Hacke, Andreas. 2011. *Mediation in der Wirtschaft. Wege zum professionellen Konfliktmanagement*. Köln.
- ▶ Erlenmeyer, Hans; Hangebrauck, Ralf. 2008. *Mediation*. Altenberge.
- ▶ Fitzgerald, Pamela E. 2013. *Therapy talk. Conversation analysis in practice*. Hampshire.
- ▶ Friedman, Gary; Himmelstein, Jack. 2013. *Konflikte fordern uns heraus. Mediation als Brücke zur Verständigung*. Übersetzung von Antje Korsmeier. Frankfurt / Main.
- ▶ Garcia, Angela C. 1995. „The Problematics of Representation in Community Mediation Hearings: Implications for Mediation Practice“. *Journal of Sociology and Social Welfare* 22/4:23–46.
- ▶ Glasl, Friedrich. 2008. *Selbsthilfe in Konflikten. Konzepte - Übungen - praktische Methoden*. Stuttgart.
- ▶ Glenn, Phillip. 2010. „A Mediator's Dilemma. Acknowledging or Disregarding Stance Displays“. *Negotiation Journal* 26/2:155–162.
- ▶ Gülich, Elisabeth. 2008. „Reformulierungen“. In Kolboom, Ingo; Kotschi, Thomas; Reichel, Edward (Hrsg.): *Handbuch Französisch. Sprache - Literatur - Kultur - Gesellschaft; für Studium, Lehre, Praxis*, 359–367. Berlin.

Literatur

- ▶ Gülich, Elisabeth; Kotschi, Thomas. 1996. „Textherstellungsverfahren in mündlicher Kommunikation. Ein Beitrag am Beispiel des Französischen“. In Motsch, Wolfgang (Hrsg.): *Ebenen der Textstruktur. Sprachliche und kommunikative Prinzipien*, 37–80. Tübingen, Germany.
- ▶ Hak, Tony; Boer, Fijgie de. 1996. „Formulations in first encounters“. *Journal of Pragmatics* 25/1:83–99.
- ▶ Heritage, John C. 1985. „Analyzing news interviews: Aspects of the production of talk for an overhearing audience“. In van Dijk, Teun A. (Hrsg.): *Handbook of discourse analysis*, 95–117. London.
- ▶ Heritage, John C.; Watson, Rodney. 1979. „Formulations as Conversational Objects“. In Psathas, George (Hrsg.): *Everyday language. Studies in ethnomethodology*, 123–162. New York, NY.
- ▶ Hutchby, Ian. 2005. „"Active Listening". Formulations and the Elicitation of Feelings-Talk in Child Counselling“. *Research on Language & Social Interaction* 38/3:303–329.
- ▶ Hutchby, Ian; Wooffitt, Robin. 2008. *Conversation Analysis*. New York, NY.
- ▶ Jacobs, Scott. 2002. „Maintaining neutrality in dispute mediation: managing disagreement while managing not to disagree“. *Journal of Pragmatics* 34:1403–1426.
- ▶ Kanitz, Anja von; Scharlau, Christine. 2011. *Gesprächstechniken. Best of Edition*. Freiburg (Breisgau).
- ▶ Kessen, Stefan; Troja, Markus. 2009. „Die Phasen und Schritte der Mediation als Kommunikationsprozess“. In Haft, Fritjof; Schlieffen, Katharina v. (Hrsg.): *Handbuch Mediation*, 293–320. München.
- ▶ Kindt, Walther; Rittgeroth, Yvonne. 2009. *Strategien der Verständigungssicherung. Zur Lösung einer universellen Aufgabe von Kommunikation*. Wiesbaden.
- ▶ Kotschi, Thomas. 2001. „Formulierungspraxis als Mittel der Gesprächsaufrechterhaltung“. In Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, 1340–1348. 2 Bände. Berlin/New York (HSK 16.2).
- ▶ Lisper, Hans-Olof; Rautalinko, Erik. 2004. „Effects of Training Reflective Listening in a Corporate Setting“. *Journal of Business and Psychology* 18/3:281–299.
- ▶ Mayer, Claude-Hélène. 2006. *Trainingshandbuch interkulturelle Mediation und Konfliktlösung. Didaktische Materialien zum Kompetenzerwerb*. Münster.
- ▶ Montada, Leo; Kals, Elisabeth. 2013. *Mediation. Psychologische Grundlagen und Perspektiven*. Weinheim.
- ▶ Moore, Christopher W. 2003. *The mediation process. Practical strategies for resolving conflict*. San Francisco.
- ▶ Mucchielli, Roger. 1972. *Das nicht-direktive Beratungsgespräch. I. Theoretische Einführung*. Salzburg.
- ▶ Nenoff, Hans. 2017. „Wortwörtliche Paraphrasen im Mediationsprozess“. In Kriegel-Schmidt, Katharina (Hrsg.): *Mediation als Wissenschaftszweig. Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität*, 377–390. Wiesbaden.
- ▶ Peräkylä, Anssi. 2012. „Conversation analysis in psychotherapy“. In Sidnell, Jack; Stivers, Tanya (Hrsg.): *The handbook of conversation analysis*, 551–574. Chichester, West Sussex, UK.
- ▶ Rae, John. 2008. „Lexical substitution as a therapeutic resource“. In Peräkylä, Anssi et al. (Hrsg.): *Conversation Analysis and Psychotherapy*, 62–79. Cambridge.

Literatur

- ▶ Risto, Karl-Heinz. 2003. *Konflikte lösen mit System. Mediation mit Methoden der Transaktionsanalyse. Ein Arbeitsbuch*. Paderborn.
- ▶ Rogers, Carl R. 1992 [1942]. *Die nicht-direktive Beratung. Counseling and Psychotherapy*. Frankfurt / Main.
- ▶ Rogers, Carl R. 2007. *Der neue Mensch*. Stuttgart.
- ▶ Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence organization in interaction. Cambridge (A primer in conversation analysis 1)*.
- ▶ Schwitalla, Johannes. 2001. „Gesprochene-Sprache-Forschung und ihre Entwicklung zu einer Gesprächsanalyse“. In Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, 896–903. 2 Bände. Berlin/New York (HSK 16.2).
- ▶ Schwitalla, Johannes. 2012. *Gesprochenes Deutsch. Eine Einführung*. Berlin.
- ▶ Selting, Margret et al. 2009. „Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2)“. *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10:353–402.
- ▶ Sidnell, Jack. 2010. *Conversation analysis. An introduction*. Chichester, UK, Malden, Mass.
- ▶ Sliedrecht, Keun Y.; van der Houwen, Fleur; Schasfoort, Marca. 2015. „Challenging formulations in police interrogations and job interviews. A comparative study“. *Journal of Pragmatics*.
- ▶ Stavemann, Harlich H. 2002. *Sokratische Gesprächsführung in Therapie und Beratung. Eine Anleitung für Psychotherapeuten, Berater und Seelsorger*. Weinheim.
- ▶ Stokoe, Elizabeth; Sikveland, Rein. 2016. „Formulating solutions in mediation“. *Journal of Pragmatics* 105:101–113.
- ▶ Thomann, Christoph. 2004. *Klärungshilfe 2. Konflikte im Beruf. Methoden und Modelle klärender Gespräche*. Reinbek bei Hamburg.
- ▶ Tusch, Manuel; Lichtenstein, Nora. 2011. „Kompetente MediatorInnen. Ein Anforderungsprofil“. *Spektrum der Mediation* 41:36–38.
- ▶ Weiste, Elina; Peräkylä, Anssi. 2013. „A Comparative Conversation Analytic Study of Formulations in Psychoanalysis and Cognitive Psychotherapy“. *Research on Language & Social Interaction* 46/4:299–321.
- ▶ Zeidler, Kurt. 2004. *Mediation versus Moderation. Einsatzgebiete, Ziele und Handlungsstrategien*. Mannheim.