

Karl Kreuser  
(Bilder und Text)

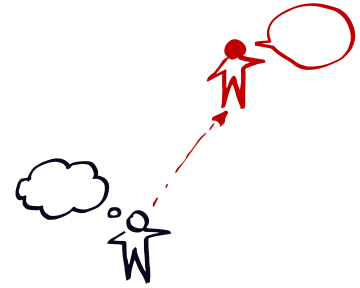
## Professionelles Fallverstehen

Eine Erklärung in Bildern



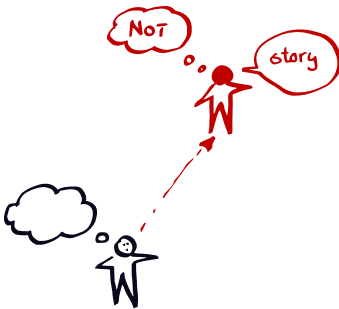
Immer wieder treffen wir auf Menschen und merken, dass diese etwas beschäftigt.

Wir fragen nach, oder die Menschen erzählen von sich aus, was da gerade los ist. Wir machen uns Gedanken zu dem, was wir wahrnehmen, sofort fangen unsere Filme an zu laufen. Das machen alle Menschen so, nicht nur Profis.



Professionelles Fallverstehen hat stets damit zu tun, dass man als Dritter die Wahrnehmungen mit einer spezifischen Theorie vergleicht. Dabei ist man kein „unbeteiligter Dritter“, der das zufällig wahrnimmt und dann seiner Wege geht, sondern „beteiligter Dritter“, der auf den weiteren Verlauf Einfluss nimmt, ohne Teil einer Not oder eines Problems zu werden.

Juristische (mandantenbezogene) Profession arbeitet wesentlich auf dieser Ebene der stories: Was sagt A, was sagt B, welche Aussagen können durch Dokumente, Indizien oder Zeugenaussagen verifiziert werden? Dem wird das geltende Recht als spezifische Theorie gegenüber gestellt und als Beteiligung an fremden Nöten „Recht gesprochen“. Dazu muss der Beklagte noch nicht einmal anwesend sein oder dem zustimmen. Das professionelle Fallverstehen ist dabei ein „Geschichtenverstehen“.



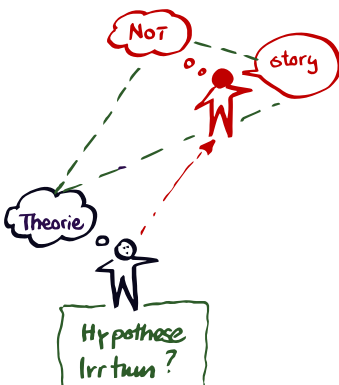
Eigentlich dient die story dem Menschen dazu, eine Not auszudrücken, die er aktuell verspürt. Das kann eine physische oder eine psychische Not sein.

Therapeutische (patientenbezogene) Professionen arbeiten auf dieser Ebene des „Menschenverstehens“ in einer körperlichen oder seelischen Not. Die Theorie ist die Medizin oder Psychologie und die Intervention die Verordnung einer angemessenen Therapie. Die Behandlung kann auch ohne Zutun des Patienten unter Narkose



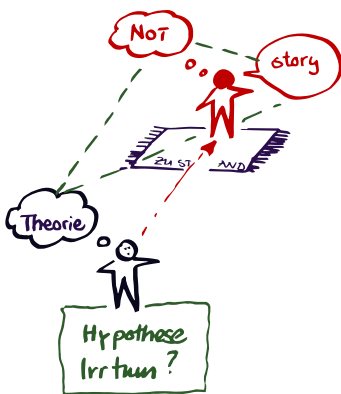
erfolgen.

Professionelles Fallverstehen hat also mit einer Dreieckbeziehung zu tun. Es ist eine Relation zwischen der Wahrnehmung einer **story**, einer **Not**, die dadurch ausgedrückt werden soll und einer spezifischen **Theorie** der jeweiligen Profession.



Der professionell beteiligte Dritte entwickelt daraus eine **Hypothese**, um stimmig **intervenieren** zu können. Dabei ist er sich aller Unsicherheiten bewusst, die dieser Relation innewohnen. So führt er neben der Hypothese auch die Möglichkeit des Irrtums mit.

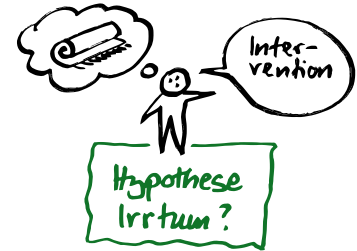
Anders betrachtet ist Profession auch die Fähigkeit, unter Unsicherheit dennoch sicher zu handeln.



Wie wir im Kapitel über den Teppichhändler erfahren haben, geht professionelles, klientenbezogenes Fallverstehen der Mediation noch darüber hinaus: Es geht hier darum, den **Zustand** zu verstehen, in dem sich der Mensch aktuell befindet. Die Zustände definieren sich über verfügbare Fähigkeiten und Bereitschaften, etwas zu verändern (z. B. einen Konflikt selbstorganisiert und selbstverantwortet in Konsens zu transformieren).

Das ist für die weitere Arbeit von Bedeutung, denn manche Zustände (Lösung) brauchen keinen Mediator und manche Zustände (Symbiose) lassen Mediation nicht sinnvoll zu.

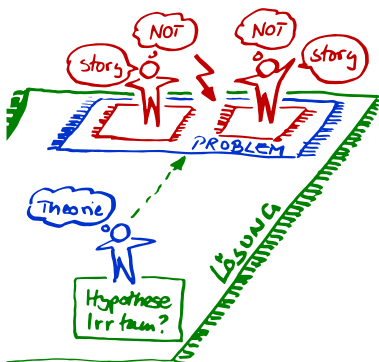
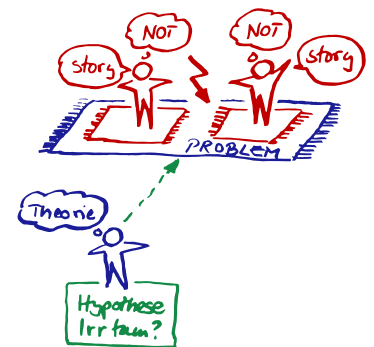
Professionelles Fallverstehen der Mediation führt über die Wahrnehmung der **story** und ein Erfassen der **Not** schließlich in das Erkennen des **Zustands**, der anzeigt, ob Mediation sinnvoll und möglich ist. Das geht immer nur unter Mitwirkung der Menschen, also *mit* individuellen oder kollektiven Subjekten und nicht *an* Objekten (wie es bei mandanten- oder patientenbezogener Arbeit der Fall sein kann).



Es kommt noch ein weiteres Moment mediativer Professionalität hinzu: Mediation bearbeitet soziale Konflikte, zu denen mindestens zwei Menschen erforderlich sind.

Zunächst erfordert das Vorgehensweisen, die die Interaktionen zwischen den Streitenden soweit deeskalieren, dass Mediation überhaupt möglich wird (und nicht nur Schlammschlachten in Anwesenheit eines Dritten). Weiter gilt es, den Zustand beider streitenden Menschen zu erfassen, um die einzelnen Fähigkeiten und Bereitschaften zu Konsens zu erkennen.

Zuletzt geht es darum, den Zustand des gesamten streitenden sozialen Systems zu sehen und mit der spezifischen professionellen Theorie in Bezug zu setzen. Wir nennen das die **Kollektivierung der Lösungs idee**.



Wir erkennen hier, dass das **Konfliktsystem** nicht das **Mediationssystem** ist. Das Konfliktsystem, das durch die beiden streitenden Menschen repräsentiert wird, ist als soziales System Teil des Mediationssystems. Auf diesem Teppich hat der Mediator nichts verloren, denn sonst wäre er als Verbündeter oder Beteiligter Teil des Systems. Er muss Dritter bleiben.

Unabhängig davon, in welchem Zustand sich das Konfliktsystem befindet, muss sich das Mediationssystem im Zustand Lösung befinden: Es müssen dort Fähigkeiten (anfangs zumindest beim Mediator) und auch Bereitschaften (stets bei allen Beteiligten) vorhanden sein, etwas in eine gewünschte Richtung zu verändern.

Das Mediationssystem wäre dann im Zustand Problem, wenn auch der Mediator nicht mehr weiter weiß. Es wäre in einer Symbiose, wenn der Mediator Interesse am Beibehalten des derzeitigen Zustandes hätte. Die Herausforderung an professionelle Mediation ist also entweder, immer weiter zu wissen oder aber, die Tatsache anzusprechen bzw. den Auftrag zurückzugeben, wenn das nicht mehr der Fall ist. Das ist regelmäßig so, wenn es nicht gelingt, eine Symbiose des Konfliktsystems aufzulösen.