



Mit Hilfe des Modelles der Transaktionen lassen sich die Kommunikationsprozesse wahrnehmen und analysieren. Bei auftretenden Störungen kann der Mediator seine Strategie bewusst entsprechend der stattgefundenen Transaktionen ausrichten.

Solange die Transaktionen komplementär verlaufen, bleibt der Kommunikationsfluss bestehen. Allerdings ist darauf zu achten, dass die Transaktionen überwiegend auf der Erwachsenen-Ich-Ebene stattfinden. Unter anderen eignen sich dazu alle lösungsorientierten Fragen. TA-Begründer Eric Berne nannte übrigens die erste seiner insgesamt acht therapeutischen Operationen „**Befragung**“.

**Beispiel 1:**  
Beteiligter 1: „Wenn Sie nicht gewesen wären, hätten wir unseren Gewinn bereits um 10% steigern können.“  
Beteiligter 2: „Ja, es tut mir auch leid, dass das passiert ist, aber was hätte ich denn tun sollen?“  
Beteiligter 1: „Das hätten Sie sich eben früher überlegen müssen, jetzt ist es zu spät!“  
Beteiligter 2: „Ja schon, aber ich weiß nicht, was ich hätte tun sollen.“  
Mediator (zu Beteiligtem 1): „Was glauben Sie denn, was bräuchte Beteiligter 2, um x/y ordnungsgemäß durchführen zu können?“

Mediator (zu Beteiligtem 2): „Was würden Sie sich in diesem Zusammenhang von Beteiligtem 1 wünschen?“

### Beispiel 2:

Beteiligter: „Immer wenn wir Konflikte lösen wollen, gibt es Streit.“

Mediator: „Wenn ich Sie richtig verstehe sagen Sie, dass jedes Mal gestritten wird, wenn Sie einen Konflikt lösen möchten?“

Weitere Fragemöglichkeiten des Mediators könnten nun z.B. sein:

- „Was könnte schlimmstenfalls passieren, wenn Sie streiten?“
- „Was wäre, wenn Sie die Konflikte nicht lösen?“
- „Was ist nach dem Streit?“
- „Wie wird im Detail genau gestritten?“
- „Welche Konflikte haben Sie in der Vergangenheit bereits gelöst?“
- „Wie haben Sie das gemacht?“

Die zweite therapeutische Operation nannte Eric Berne **Spezifizierung**.

Diese Intervention ist z.B. besonders hilfreich bei ...

- ... unklaren Begriffen („Was meinen Sie mit ‚Sie wurden reingelegt‘?“)
- ... unklaren Beziehungen („Wollen Sie wirklich die Geschäftsbeziehung abbrechen?“)
- ... Abstraktionen („Was genau verstehen Sie unter Loyalität?“)
- ... Fachausdrücken und Fremdwörtern („Was meinen Sie mit paranoid?“)
- ... unklaren Zusammenhängen („Warum mussten Sie Schadenersatz leisten?“)

- ... ungenauen Beschreibungen („Was genau hat der Kunde gesagt?“)
- ... Pauschalierungen („War die Geschäftsbeziehung immer so?“)
- ... lückenhaften Darstellungen („Wie kam es genau zu diesem Vertrag?“)
- ... ‚gefärbten‘ Aussagen („Wie hoch war Ihr Verlust wirklich?“)

Der Mediator muss bei der Spezifizierung darauf achten, dass er sich von den Beteiligten nicht auf eine Seite ziehen lässt („Sehen Sie, sogar Sie finden das geschäftsschädigend“).

Aus der Befragung und der Spezifizierung ergibt sich im Mediationsgespräch die **Konfrontation** (3. therap. Operation). Was z.B. konfrontiert werden kann bzw. soll:

- Abweichungen von Vereinbarungen
- Destruktives Gesprächsverhalten
- Umdeutung/Fehlinterpretation von Gesagtem
- Abwertende Aussagen über die anderen Beteiligten oder sich selbst
- Persönliche Angriffe

Hier darf der Mediator nicht in eine „Verfolger“-Funktion geraten (kritisches Eltern-Ich!), vielmehr muss die Konfrontation mit einer Grundhaltung wertschätzender Akzeptanz (Erwachsenen-Ich) durchgeführt werden. Alfred Freudenthaler: „Insgesamt bietet die Transaktionsanalyse dem Mediator eine wertvolle Orientierungshilfe im Kommunikationsprozess, indem sie die Lösungsorientierung fördert und die Verantwortung jeweils dort belässt, wo sie hingehört.“

[www.freudenthaler.com](http://www.freudenthaler.com)