

**Svenja Melbye & Viviane Irina Neumann**

**Höhen, Tiefen, Wendepunkte –  
Die Panoramatechnik in der  
Konfliktberatung**

Erprobung und Erweiterung einer Methode  
zur Einzelberatung bei  
zwischenmenschlichen Konflikten

**Beratung  
und Training**



**Materialien**

herausgegeben vom Alumni-Verein

**Fachbereich Psychologie der Universität  
Hamburg**

## **Zusammenfassung**

Diese Arbeit dokumentiert die Erprobung, Erweiterung und Evaluation der Panoramatechnik in der Konfliktberatung. Im Rahmen dieses Forschungsprojekts wurde ein Leitfaden, der Anwendern praktische Hinweise zur Umsetzung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung bietet, entwickelt. Gerade länger andauernde identitätsbasierte Konflikte stellen eine besondere Herausforderung für professionelle Beratung dar. Gleichzeitig wird das methodische Repertoire zur Erfassung und Beratung lang andauernder zwischenmenschlicher Konflikte als ungenügend eingeschätzt. Die Panoramatechnik nach Petzold, anhand derer zeitliche Verläufe visualisiert und reflektiert werden können, wurde im praktischen Forschungsvorgehen auf die Konfliktberatung übertragen. Dazu erfolgte zunächst eine theoretische Auseinandersetzung mit den Konzepten Konflikt, Identität und Beratung. Der praktische Teil dieser Arbeit bestand aus der Durchführung, Erweiterung und Evaluation der Panoramatechnik. Das konkrete Forschungsvorgehen wurde dabei an dem Paradigma der Handlungsforschung ausgerichtet. Es wurden sechs Einzelberatungen mit der Panoramatechnik durchgeführt, wobei die Rückmeldungen der Teilnehmer in teilstrukturierten Interviews erfasst und qualitativ ausgewertet wurden. Die Ergebnisse belegen, dass die Panoramatechnik in der Konfliktberatung eine geeignete Methode zur Selbstklärung darstellt, da sie eine differenzierte und vertiefte Reflexion der Konfliktgeschichte anregt. Die Panoramatechnik wurde als niedrigschwellige und vielfältig einsetzbare Methode eingeschätzt. Die Wirkungen, Chancen und Grenzen der Panoramatechnik werden diskutiert und in einem Ausblick Möglichkeiten zum Einsatz der Panoramatechnik in Mediation und Konfliktmoderation gegeben.

### ***Schlüsselbegriffe:***

*Panoramatechnik, Konflikt, Konfliktberatung, Konfliktgeschichte*

# INHALT

1. Einleitung	1
2. Theoretischer Hintergrund	4
<b>2.1 Konflikt und Identität</b>	<b>4</b>
2.1.1 Konflikt	4
2.1.2 Identität	6
2.1.3 Identitätsbasierte Konflikte	8
<b>2.2 Die Panoramatechnik</b>	<b>9</b>
2.2.1 Hintergründe	10
2.2.2 Vorgehen und Wirkung	10
2.2.3 Ziele	12
2.2.4 Anwendungsbereiche	13
<b>2.3 Beratung</b>	<b>15</b>
2.3.1 Hamburger Kommunikationspsychologie	15
2.3.2 Systemische Beratung	18
3. Bedarf	21
Was spricht für die Integration der Panoramatechnik in die Konfliktberatung?	21
4. Fragestellungen und Ziel der Arbeit	23
5. Methodik	25
<b>5.1 Forschungsgrundlagen</b>	<b>25</b>
5.1.1 Qualitative Forschung	25
5.1.1.1 Leitlinien zur Datenerhebung und Datenanalyse	27
5.1.1.2 Dokumentation von Forschungsprozessen	28
5.1.1.3 Handlungsforschung	28
<b>5.2 Ablauf des Forschungsprozesses</b>	<b>31</b>
5.2.1 Schematische Darstellung des Forschungsprozesses	31
5.2.2 Planung des Praxisvorgehens	32
5.2.3 Durchführung	33
5.2.3.1 Rekrutierungsphase	33
5.2.3.2 Telefonische Vorgespräche und Auswahl der Teilnehmer	33
5.2.3.3 Stichprobenbeschreibung	34

5.2.3.4 Beratungsgespräche	34
5.2.3.5 Nachgespräche	38
5.2.3.6 Dokumentation und Modifikation des Praxisvorgehens	39
5.2.4 Auswertung	39
6. Darstellung der Ergebnisse	40
<b>6.1. Summative Bewertung der Panoramatechnik</b>	<b>40</b>
6.1.1 Aus Sicht der Teilnehmer	40
6.1.2 Aus Sicht der Beraterinnen	41
<b>6.2 Beantwortung der Fragestellungen</b>	<b>42</b>
6.2.1 Wie lässt sich die Panoramatechnik auf das Feld der Konfliktberatung übertragen und anpassen?	42
6.2.2 Wie wirkt die Panoramatechnik in der Konfliktberatung?	44
6.2.2.1 Die Rolle der Beraterin	46
6.2.2.2 Methodisches Vorgehen	49
6.2.2.3 Selbstklärung	50
6.2.2.4 Ausgelöste Impulse	58
7. Diskussion	60
<b>7.1 Diskussion der Panoramatechnik in der Konfliktberatung</b>	<b>60</b>
7.1.1 Offene Fragen	61
7.1.2 Wirkungen und Besonderheiten	63
<b>7.2 Diskussion der Forschungsmethodik</b>	<b>68</b>
8. Fazit	71
9. Ausblick	72
<b>9.1 Die Panoramatechnik in der Mediation von 2-Personen-Konflikten</b>	<b>72</b>
<b>9.2 Die Panoramatechnik in der Konfliktmoderation in Gruppen</b>	<b>73</b>
<b>9.3 Die Panoramatechnik in der Konfliktmoderation zwischen Gruppen</b>	<b>74</b>
Literaturverzeichnis	76
Anhang	
Leitfaden	

# 1. Einleitung

Auseinandersetzungen und Spannungen zwischen Menschen sind alltäglich. Wenn diese sich verhärten und/oder eskalieren, können sie belastend, sogar zerstörerisch sowohl für die Person selbst als auch für ihre zwischenmenschlichen Beziehungen werden. In den Verstrickungen eines Konflikts, fällt es oft schwer, den Überblick zu behalten. Manches Mal erscheint ein Gespräch, das nicht sofort in einem ‚Schlagabtausch‘ von Vorwürfen gipfelt, unmöglich. Vielleicht ist der Konflikt bereits so eskaliert, dass Funkstille zwischen den Kontrahenten herrscht. Oder ein Konflikt brodelt schon seit längerer Zeit unter der Oberfläche und zeigt sich hier und da in unterschwelligem Spitzentönen der Kommunikation. Manchmal fehlt auch einfach nur der Mut in eine Auseinandersetzung zu gehen.

Nicht selten jedoch kann aus einem Konflikt, durch einen konstruktiven Umgang, etwas Neues entstehen. Beziehungen zwischen Menschen können an Konflikten wachsen und sich intensivieren. Wenn es uns gelingt, im Konflikt einander das wahre Gesicht zu zeigen, einander zu offenbaren, warum wir verletzt sind und der Konflikt so sehr an die Substanz geht, dann kann sich eine Chance von echter Begegnung, persönlichem und zwischenmenschlichem Wachstum eröffnen.

Die Entscheidung, professionelle Hilfe im Rahmen einer Konfliktberatung in Anspruch zu nehmen, entsteht meist aus einem erhöhten Leidensdruck heraus. In anderen Fällen ist die Teilnahme angeordnet, beispielsweise vom Arbeitgeber. Die Situation wird, so wie sie ist, als einschränkend und/oder kaum noch erträglich empfunden.

Berater und Mediatoren sind die Ansprechpartner, wenn es darum geht, sich professionell in der Klärung eines Konflikts unterstützen zu lassen. Sie arbeiten mit unterschiedlichen Konzepten und einer Reihe von Methoden. In der Beratung geht es vorrangig darum, Konflikthintergründe aufzudecken, um schließlich die Beteiligten in der Lösungsfindung zu unterstützen.

Insbesondere Konflikte mit einer längeren Geschichte sind für Berater eine besondere Herausforderung. Sowohl für den Klienten als auch für den Berater kann es schwierig sein, einen Überblick über die Dynamik und den Verlauf des Konflikts zu gewinnen und die übergeordneten, nicht direkt ersichtlichen Themen des Konflikts zu identifizieren. Aber eben

diese Art von Überblick scheint hilfreich und dringend geboten, um darauf aufbauend das eigene Erleben im Konflikt reflektieren und die Sicht auf die eigenen Bedürfnisse, Gefühle und Befürchtungen herausarbeiten zu können.

In der vorliegenden Arbeit wird eine Methode untersucht, welche die Chance bietet, komplexe Beziehungsgeschichten zu erfassen.

In den 70er Jahren wurde die so genannte Panoramatechnik von Hilarion Petzold entwickelt, die zwar in vielfältigen Bereichen eingesetzt wird, jedoch bisher noch nicht konkret in der Konfliktberatung Anwendung findet.

Panorama (griech. Rundschau) bezeichnet üblicherweise eine Aussicht auf eine Landschaft. Mit der *Panoramatechnik* entwickelte Petzold ursprünglich eine Methode, um eine ‚Rundschau‘, eine Gesamtsicht auf das Leben oder Aspekte des Lebens zu gewinnen.

Genau hier knüpfen unsere Überlegungen an, in welcher Form die Panoramatechnik in der Konfliktberatung Anwendung finden kann. Inwieweit kann eine Aufsicht auf das „Panorama eines Konflikts“ die unterschiedlichen Phasen - die Höhen, Tiefen und Wendepunkte - einer Beziehung aufzeigen?

In der Betrachtung eines Panoramas sieht man auf einen Blick eine Landschaft aus Bergen und Tälern. Übertragen auf einen Konflikt kann eine Person mithilfe der Panoramatechnik aus dem „Tal des Konflikts“ heraustreten, einen Abstand gewinnen und die Beziehung zu dem Konfliktpartner im zeitlichen Verlauf betrachten.

Diese Arbeit ist als Forschungsprojekt angelegt mit dem Ziel, die Panoramatechnik in der Konfliktberatung zu untersuchen, zu übertragen und an die spezifischen Anforderungen anzupassen. Dieses erforderte ein Vorgehen auf zwei Ebenen: erstens die theoretische Fundierung grundlegender Konzepte und zweitens die konkrete Erprobung der Panoramatechnik in Einzelberatungen. Wegweisend im gesamten Forschungsprozess war unsere Zielsetzung, einen Leitfaden für die Anwendung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung zu entwickeln.

Das folgende *Kapitel 2* dient der theoretischen Annäherung an diese praktische Aufgabe. Hier beschäftigen wir uns zunächst mit den Begriffen Konflikt und Identität. Danach wird die Panoramatechnik nach Petzold vorgestellt. Vervollständigt wird dieses Kapitel durch die Auseinandersetzung mit bestimmten Beratungskonzepten, um unser Verständnis von professioneller Beratung zu verdeutlichen.

In *Kapitel 3* werfen wir die Frage auf, was für eine Integration der Panoramatechnik in der Konfliktberatung spricht und erörtern den Bedarf.

Daraus ableitend werden in *Kapitel 4* die relevanten Fragestellungen und das Ziel unserer Arbeit vorgestellt. Die Explikation der Fragestellungen leitet gleichzeitig zu dem praktischen Teil unseres Forschungsvorgehens über.

Entsprechend unserer anwendungsorientierten Fragestellung ist eine intensive Auseinandersetzung mit den Grundsätzen qualitativer Forschung notwendig. In *Kapitel 5* wird der Schwerpunkt auf die Darstellung der Handlungsforschung gelegt und unser konkretes Forschungsvorgehen von der Planung bis zur Auswertung erläutert.

Die Ergebnisse, die sich auf die Wirkung der Beratung mit der Panoramatechnik konzentrieren, werden in *Kapitel 6* dargestellt. Diese basieren auf den Rückmeldungen der Teilnehmer und unseren eigenen Erfahrungen in der Beratung.

In *Kapitel 7* wird die Panoramatechnik in der Konfliktberatung diskutiert, wobei für uns entscheidende Aspekte vertieft werden.

In *Kapitel 8* ziehen wir ein Fazit, in dem wir eine zusammenfassende Einschätzung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung treffen.

Abschließend geben wir in *Kapitel 9* einen Ausblick. Darin werden Ideen zu weiterführenden Möglichkeiten des Einsatzes der Panoramatechnik in Mediation und Moderation entwickelt.

Das Produkt dieser Arbeit ist ein Leitfaden für Anwender. Dieser stellt die Panoramatechnik in der Konfliktberatung anhand eines fiktiven Falls vor und gibt praktische Hinweise zur Anwendung. Der Leitfaden ist im Anhang der Arbeit zu finden.

## 2. Theoretischer Hintergrund

In den folgenden Abschnitten werden die theoretischen Grundlagen für die Arbeit mit der Panoramatechnik in der Konfliktberatung dargestellt. In Abschnitt 2.1 werden die Konzepte *Konflikt* und *Identität* besprochen, um darauf aufbauend *identitätsbasierte Konflikte* zu erläutern. Die Panoramatechnik nach Hilarion Petzold wird in Abschnitt 2.2 vorgestellt. Darin wird auf deren Hintergründe, ihre Umsetzung und Ziele sowie bestehende Anwendungsgebiete eingegangen. In Abschnitt 2.3 werden grundlegende Beratungskonzepte, die Hamburger Kommunikationspsychologie und systemische Beratungsansätze, vorgestellt.

### 2.1 Konflikt und Identität

*„Identity and conflict are passionate forces indeed. They are two of the most engaging features of human life.“*  
(Rothman, 1997, Preface)

#### 2.1.1 Konflikt

Der Begriff *Konflikt*, der sich aus dem lateinischen *confligere* (kämpfen, aneinander geraten) ableitet, wird in verschiedenen Kontexten unterschiedlich gebraucht. In der Literatur finden sich zahlreiche Versuche Konfliktarten zu unterscheiden und zu systematisieren. So wird beispielsweise zwischen intrapsychischen und sozialen Konflikten unterschieden (Montada & Kals, 2001).

Im Rahmen dieser Arbeit ist die Auseinandersetzung mit sozialen, also zwischenmenschlichen Konflikten, bedeutsam. Im Folgenden werden daher nur soziale Konflikte definiert und näher umrissen. Der Konfliktexperte Friedrich Glasl spricht von sozialen Konflikten,

*„...wenn wenigstens ein Akteur (eine Partei, d.h. eine Person, Gruppe usw.) den Umgang mit einer Differenz so erlebt, dass er durch das Handeln eines anderen Akteurs dabei beeinträchtigt wird, die eigenen Vorstellungen, Gefühle oder Absichten zu leben oder zu verwirklichen“* (Glasl, 1998, S. 24).

Glasl (1994) unterscheidet zwischen sozialen Konflikten einerseits und Differenzen andererseits. Differenzen können sich auf bestehende Unterschiedlichkeiten (z.B. unterschiedliche Muttersprachen) beziehen, oder aber in der Interaktion zwischen Menschen

auftreten. Differenzen können sowohl den kognitiven Bereich (Denken), das emotionale Erleben (Fühlen), das motivationale Wollen, als auch das unvereinbare Verhalten (Handeln) von Personen betreffen. Aus bestehenden Differenzen kann sich ein Konflikt entwickeln, wenn die Personen „nicht mehr imstande sind, ihre Differenzen im direkten Gespräch miteinander zu lösen“ (Ballreich & Glasl, 2007, S. 13). Ein Konflikt entsteht dann, wenn „Unterschiede oder Gegensätze zum Erleben der Beeinträchtigung führen“ (Glasl, 1994, S. 16). Das Erleben einer Beeinträchtigung im Konflikt kann sich in Form von Anspannung und Stress äußern und soweit gehen, dass Emotionen wie Angst, Wut oder Lähmung die Person beherrschen (Ballreich & Glasl, 2007). Eine Beeinträchtigung des Erlebens kann sich auch auf die Antizipation zukünftiger Ereignisse beziehen, die bedrohlich wirken (Glasl, 1994). Entscheidend ist, dass sich die Person durch den Konflikt in der Verwirklichung von Handlungsabsichten, in ihren Handlungsmöglichkeiten eingeschränkt fühlt (ProKonflikt-Team, 2009). Damit kann einhergehen, dass den Konfliktparteien eine Konfliktlösung immer unmöglicher erscheint. In der Beziehung zum Gegenüber, nimmt der Konflikt den größten Raum ein. Der Konflikt scheint die gesamte Beziehung zu dominieren (Glasl & Weeks, 2008). Dies kann dazu führen, dass das Verhalten der Personen zunehmend destruktive Formen annimmt (Ballreich & Glasl, 2007). Die Absichten, die hinter dem Verhalten der Konfliktparteien liegen, müssen dabei nicht „feindselig“ sein, sondern können durchaus auf der Verfolgung „positiver Ziele“ basieren (ProKonflikt-Team, 2009). Diese Interessen erscheinen jedoch nicht vereinbar zu sein und rufen eine Störung hervor. Redlich bezieht in seiner Konfliktdefinition die Dimensionen der Zeit und der Identität mit ein und postuliert, dass zwischenmenschliche Konflikte immer dann vorliegen,

*„wenn (mindestens) eine Person (mindestens) eine andere wiederholt oder dauerhaft daran hindert, ihre sach- und/ oder identitätsbezogenen Interessen (Wünsche, Anliegen, Bedürfnisse, Ansprüche) zu befriedigen.“* (Redlich, 2009, S. 22)

Konflikte sind nicht statisch, sondern entwickeln sich dynamisch und drohen laut Glasls Eskalationsmodell unter anderem durch Verhärtung, offenen Streit, Kontaktvermeidung oder Demaskierung zunehmend zu eskalieren (Glasl & Weeks, 2008). Allgemeine Aussagen über den Verlauf von Konflikten können jedoch nicht getroffen werden, denn jeder Konflikt hat seine eigene Geschichte.

## 2.1.2 Identität

### *Identität und Biografie*

In Psychologie, Philosophie und Soziologie werden verschiedene Konzepte der *Identität* diskutiert. Bereits ein Blick in verschiedene Lehrbücher liefert zahlreiche Definitionen, die in der Tautologie „Identität ist also ein Projekt, das zum Ziel hat, ein individuell gewünschtes oder notwendiges ‘Gefühl von Identität’ zu erzeugen“ gipfeln (Keupp, 1998, S. 243). Definitionsübergreifend in der Auseinandersetzung mit der Identität scheinen die grundlegenden Fragen, ‚Wer bin ich?‘ und ‚Zu wem gehöre ich?‘ zu sein (Alheit, 2003).

Einige Definitionen gehen von der Identität als relativ stabile, zeitlich und situationsüberdauernde Zuschreibungen zur eigenen, einzigartigen Person in der Abgrenzung zu Anderen aus (Oerter & Montada, 2002). Andere Vertreter nehmen weniger statische, sondern stärker prozessorientierte Sichtweisen ein. Im wissenschaftlichen Diskurs über das Konzept der Identität, taucht vermehrt der Begriff der *Biografie* auf. Alheit (2003) grenzt die Begriffe klar voneinander ab, und bezeichnet Identität als Momentperspektive in Form einer Selbstzuschreibung. Während Biografie eine entwicklungsorientierte Zeitperspektive aufweist. Bar On (2006) bezieht sich auf Fischer – Rosenthal, dem zufolge im postmodernen Denken das Konzept der Biografie gegenüber dem Konzept der Identität in den Vordergrund getreten ist:

*„Statt der angeblich objektiven und stabilen Struktur, die konsistent und dauerhaft im Individuum existiere, wird ein fließender Prozess beschrieben. Die Biografie wird im Hinblick auf Vergangenheit und Zukunft ständig umgeschrieben, wobei Ereignisse und Veränderungen, die in der Gegenwart, der äußeren Wirklichkeit und auch in der Person selbst, stattgefunden haben, zu berücksichtigen sind“* (Bar On, 2006, S. 15)

### *Narrative Identität*

Identität ist ohne eine biografische Perspektive nicht zu erfassen. Im Konzept der narrativen Identität werden die beiden oben genannten Ansätze Identität und Biografie vereint. Es geht auf den Philosophen Ricoeur zurück und ist durch die gleichzeitige Annahme von Selbstheit und Veränderung gekennzeichnet (Alheit, 2003). Das Bewusstsein für die eigene Identität bildet sich aus, indem das Leben wie eine Art zusammenhängende Geschichte betrachtet wird. Erzählungen aus dem Leben, stellen den Versuch dar, die Bedeutung einzelner

Ereignisse und ihrer Zusammenhänge für die Person fassbar zu machen. In Ricoeurs Verständnis der narrativen Identität wird hervorgehoben, dass in Erzählungen unterschiedliche, selbst widersprüchliche Elemente der eigenen Geschichte und der Persönlichkeit in einen zeitlich überdauernden Sinnzusammenhang gestellt werden (University of Stanford, Encyclopedia of Philosophy, 2005). Die Identität der Person ist Ricoeur zufolge über die Zeit hinweg wandelbar, niemals starr. Eine Erzählung regt somit auch zur Reflexion eigener, über die Zeit hinweg veränderter Selbstbilder an. Die Konstruktion der Identität passiert fortwährend und ist niemals festgeschrieben:

*“Until the story is finished, the identity of each character or person remains open to revision”*  
(University of Stanford, Encyclopedia of Philosophy, 2005)

### *Identitätsbegriff nach Petzold*

Hilarion Petzolds Verständnis von Identität, in dem er sich auf Ricoeur bezieht, stellt eine Grundlage für die Arbeit mit der Panoramatechnik dar. In seiner Auffassung von Identität sind die Dimensionen der Zeit und der Veränderlichkeit mit einbezogen. Petzold betrachtet die Persönlichkeit eines Menschen „im Wandel über die Zeit hin“ (Petzold & Orth, 1993, S. 125). Erinnerung und Antizipation sind wiederkehrende Bestandteile der Auseinandersetzung mit der Identität. Petzold spricht hier von „Identitätsarbeit“. Er nimmt an, dass sich die Identität durch das „Verarbeiten von Einflüssen aus der Vergangenheit, der Gegenwart und von Zukunftsantizipationen“ konstituiert (Petzold & Orth, 1993, S. 125). Die Fragen ‚Wer bin ich heute?‘, ‚warum bin ich so geworden?‘, ‚wie war ich früher?‘ und ‚wer werde/will ich in Zukunft sein?‘ stellen den zentralen Kern der ständigen Auseinandersetzung mit der eigenen Identität dar. Petzold kommt zu folgenden Schlussfolgerungen: „Identität ist in der biografischen Erfahrung gewachsen“ (Petzold, 2003, S. 4) und „fundamental an ein Verständnis von Biografie und Geschichte gebunden“ (Petzold & Orth, 1993, S. 156).

Nach Petzold ist die Identität nicht isoliert von dem sozialen Netzwerk einer Person zu betrachten. Identität entwickelt sich im Rahmen der Lebensgeschichte, die immer auch Geschichte von Beziehungen, genauer, Geschichte eines Prozesses von Kommunikation in Beziehungsnetzen, ist. Identität entsteht zunächst durch Entwicklung von zunehmend klaren, sich im Laufe des Lebens stabilisierenden, Selbst- und Fremdbildern und differenziert sich zu einer „Gesamtheit möglicher Selbstbilder“ (Markus zitiert in Petzold & Orth 1993, S. 127). Petzold sieht die Unterstützung im sozialen Kontext als eine Säule der Identität. Die Identität

bildet sich im Kontakt, durch Erleben von Gemeinsamkeit und Individualität. „Das soziale Netzwerk [...] ist für das Identitätserleben konstitutiv“ (Heinl, Petzold & Fallenstein, 1983, S. 180), und so ist die Biografie von „Spuren der Anderen“ durchzogen (Petzold, 2003, S. 4).

### 2.1.3 Identitätsbasierte Konflikte

*„Identity conflict is about who we really are and what we care about most deeply“*  
(Rothman, 1997, Preface)

Konflikte, die unmittelbar die Identität eines Menschen betreffen, stellen eine spezielle und besonders bedeutsame Art von Konflikten dar. Identitätsbasierte Konflikte können von Konflikten, in welchen es um die Verteilung von Ressourcen geht und Konflikten, bei denen um unterschiedliche Interessen gestritten wird, unterschieden werden. Das folgende Schaubild, angelehnt an das so genannte ROI-Modell von Jay Rothman (2010) soll dies illustrieren:

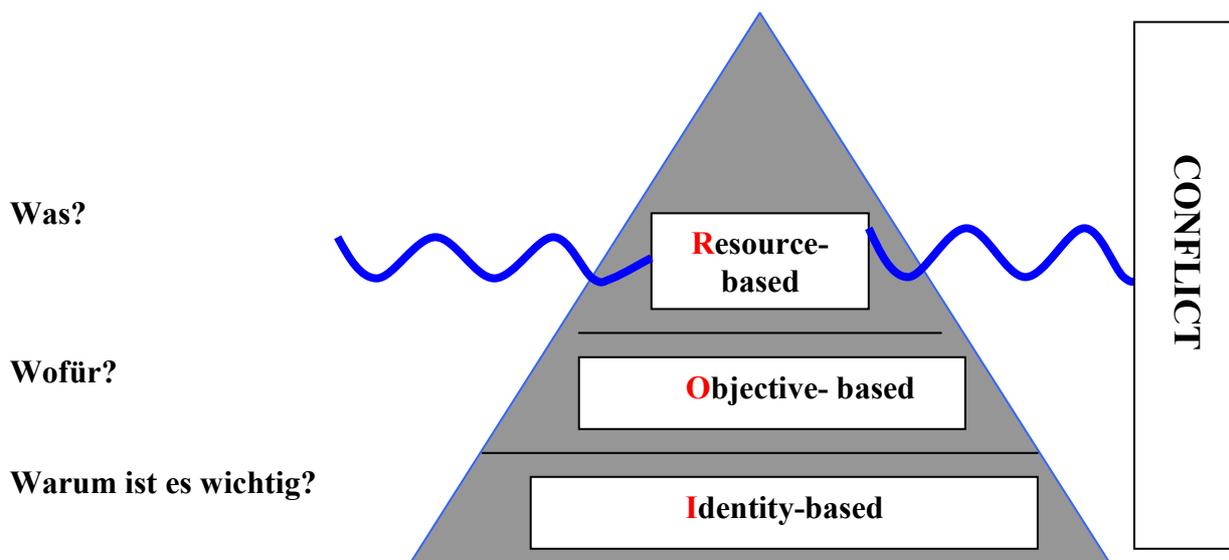


Abbildung 1: ROI-Modell - Ebenen eines Konflikts

Oberflächlich betrachtet, scheinen sich viele Konflikte auf der Ebene der Ressourcen abzuspielen. Es wird über die Verteilung von Gütern oder Leistungen gestritten („Was ist es worum gestritten wird?“). Häufig jedoch verbergen sich hinter solchen sachlichen Konflikten Themen, die nicht auf den ersten Blick ersichtlich sind. Was zunächst als Grund des Konflikts angeführt wird, ist nur die Spitze des Eisbergs. Darunter verbergen sich Themen, die das Individuum betreffen, wie beispielsweise persönliche Interessen oder Ziele („Wofür wird gestritten?“). Ist darüber hinaus das Werte- und Glaubenssystem einer Person im Konflikt

betroffen, kann von einem identitätsbasierten Konflikt gesprochen werden („Warum wird gestritten?“). Sie treffen eine Person im Kern ihres Seins, ihrer Identität (Rothman, 1997).

Identitätsbasierte Konflikte, sind häufig nicht leicht zu erkennen. Oft werden diese fälschlicherweise für Konflikte auf der materiellen Ebene (Sachkonflikte) gehalten. So wird sich beispielsweise in einer Abteilung um Gehaltserhöhungen gestritten (augenscheinliche Sachebene), wobei es den Beteiligten eigentlich um die Anerkennung ihrer Arbeit geht (Identitätsbezug). Rothman (1997) betont die Wichtigkeit, Identitätskonflikte zu erkennen und davon Abstand zu nehmen, sie auf der Ebene der Ressourcen zu behandeln. Wird über den Identitätsbezug eines Konflikts hinweggegangen und lediglich ein oberflächlicher Kompromiss zur Einigung gefunden, wird die Lösung nicht von Dauer sein. Der Konflikt wird sich verhärten oder mit neuer Kraft wieder aufflammen (Azar, 1986, in Rothman, 1997).

Eng verwoben mit der Identität ist das Selbstbild das eine Person von sich hat. Wird das Selbstbild in der Interaktion mit Anderen angegriffen, erzeugt dies ein Gefühl der Bedrohung. Besonders wenn die Auseinandersetzung eskalierend ist, polarisiert sich der Konflikt, indem die Konfliktpartner einander einzelne Aspekte auf herabsetzende und/oder verallgemeinernde Weise zuschreiben (Redlich, 2009). Passen diese Zuschreibungen nicht zu dem wie sich eine Person sieht, werden Abwehrstrategien mobilisiert, um die Identität zu schützen. Das Selbstbild wird verteidigt, indem sich die Person verstärkt von ihrem Gegenüber abgrenzt, den sie „wie einen Fremden, der ungebeten in [ihr] ureigenes Territorium eindringt“ wahrnimmt (Redlich, 2009, S. 22). Der Unterschied zum Anderen wird betont und wird Teil der Konstruktion des Selbstbildes einer Person (Bar On, 2006). Auch geht es um die Wiederherstellung von Gleichwertigkeit und eine Ausdifferenzierung des Selbstbildes, denn ein „selbstbestimmtes, gleichwertiges, positives und differenziertes Selbstbild ist uns sehr wichtig“ (Redlich, 2009, S. 22). Die Erhaltung des Selbstbildes während eines Konfliktes ist zur Sicherung der Identität von zentraler Bedeutung.

## 2.2 Die Panoramatechnik

Die Panoramatechnik entstand in den 1970-er Jahren durch Hilarion Petzold, der sie einsetzte, um in der Sterbebegleitung den Rückblick auf das Leben zu gestalten. Seitdem wurde die Methode weiterentwickelt und in unterschiedliche Anwendungsbereiche eingebracht. In dieser Einführung soll dem Leser zunächst ein Einblick in die Hintergründe, die grundlegenden Vorstellungen und das Menschenbild ihres Begründers Petzold gegeben

werden. Daraufhin wird die Panoramatechnik in ihren Vorgehensweisen, Zielen und praktischen Anwendungsgebieten dargestellt.

### 2.2.1 Hintergründe

Petzold gründete in den 1960er Jahren den ganzheitlichen, methodenübergreifenden Ansatz der Integrativen Therapie, der vor allem durch humanistische Konzepte geprägt ist. Diese Therapieform entstand insbesondere durch Einflüsse aus der Gestalttherapie nach Perls und dem Psychodrama nach Moreno. Petzold integrierte auch kreativ- und körpertherapeutische Konzepte. Weiterhin fließen philosophische Ansätze aus Existentialismus, Hermeneutik und Diskurstheorie in sein therapeutisches und wissenschaftliches Arbeiten ein.

Als Vertreter der humanistischen Psychologie sieht Petzold den Menschen als eigenverantwortliches, selbstentscheidendes Wesen. Er erforscht ihn in seiner unmittelbaren „Lebenswirklichkeit“ (Petzold & Orth, 1993, S. 125). Ausgehend von der Annahme lebenslanger Bildung und fortwährender Sozialisation im Lebensverlauf versteht Petzold seinen Ansatz als Psychologie der Lebensspanne (Petzold & Orth, 1993). Die Perspektive der Lebensspanne, über die der Mensch durch den Mitmenschen - also durch Interaktion - zum Menschen werde, prägt Petzolds Menschenbild (Petzold, 1993). Der Mensch ist ein „Reisender in der Zeit“ (Petzold & Orth, 1993, S. 125) und ein „Geschichten erzählendes Wesen“ (Petzold, 2003, S. 3), das eben im Erzählen von Geschichten über sich ein narratives Selbst ausbilde. Petzold geht von der grundlegenden Vorstellung aus, dass der „ganze Mensch in seiner leiblichen, emotionalen und kognitiven Realität“ zu sehen ist (Petzold, 1993, S. 17).

Die Lebensgeschichte ist Petzolds Verständnis nach die Geschichte von Beziehungen. Bezogen auf Konzepte von Therapie und Beratung argumentiert Petzold demnach für eine Ablösung von rein individuumszentrierten Perspektiven hin zur Berücksichtigung des sozialen Netzwerkes und der Betrachtung „der Vergangenheit und der Gegenwart, zuweilen selbst der Zukunft [...]“ (Petzold, 2003, S. 4).

### 2.2.2 Vorgehen und Wirkung

Das Panorama erfasst wichtige Geschehnisse und Einflüsse des Lebens und spannt einen Bogen von der Vergangenheit in die Gegenwart, bis in die antizipierte Zukunft. Es wird dabei chronologisch vorgegangen, indem der Klient aufgefordert wird, „die Geschehnisse seines Lebens wie in einem Panorama von seinem Anfang bis zur Gegenwart und darüber hinaus bis an sein Lebensende, so wie er es sich vorstellt, zu zeichnen.“ (Heinl et al., 1983, S. 367).

Befürchtungen, Wünsche und Hoffnungen fließen in das Panorama mit ein (Petzold & Orth, 1993).

Die Panoramatechnik eignet sich einerseits zur Darstellung eines Lebenspanoramas, in dem das Leben als Ganzes betrachtet werden kann. Dagegen „versuchen spezifische Panoramen, den Blick einzuengen [...], durch die Themenwahl Foci zu setzen [...]“ (Petzold & Orth, 1993, S. 143). Durch thematische Eingrenzung kann ein Aspekt, der für das Leben der Person besonders wichtig ist (z.B. Arbeit, Krankheit, Beziehung) fokussiert und in seiner Bedeutung über das Leben hinweg exploriert werden (Petzold & Orth, 1993).

In der Ausgestaltung des Panoramas werden Medien, wie beispielsweise die Malerei eingesetzt, die dazu dienen, „eine Struktur aus Phänomenen herauszukristallisieren“ (Bünthe-Ludwig, 1994, S. 283). Im Panorama entstehen durch Visualisierung Bildserien, die Ereignisketten figürlich, schriftlich, symbolisch oder in Farbe und Form ausdrücken (Petzold & Orth, 1993). Ein bildnerischer Überblick über die Lebensspanne wird sichtbar, das Leben erscheint in der *Synopsis*<sup>1</sup> als Ganzes. Das Prinzip der Synopse stammt aus einem Grundgedanken der Gestaltpsychologie und besagt, dass „das Gesamt von Eindrücken und Informationen [mehr] und etwas anderes ist, als die Summe der Teilinformationen“ (Petzold & Orth, 1993, S. 142).

Das Panorama macht sichtbar, welchen Ereignissen und Einflüssen eine Person für ihr Leben oder das spezifische Themengebiet besondere Bedeutung zuschreibt. Petzold beschreibt Visualisierung einerseits als Mittel zur Distanzierung und andererseits als Mittel zur Veranschaulichung und Differenzierung anhand von Symbolen. Durch die Verschriftlichung und Visualisierung entscheidender Ereignisse werden diese externalisiert, wodurch eine Distanznahme erfolgt. Zudem werde in diesem Prozess eine emotionale Entlastung erreicht, Differenzierungs- und Bilanzierungsgedanken angestoßen (Petzold & Orth, 1993). Im Rahmen eines Panoramas haben Symbole laut Petzold eine Brückenfunktion, indem sie die Zeitspannen zwischen Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft überbrücken, das Erlebte und Erwartete in einem bedeutungstragenden Bild oder Ausdruck sichtbar machen und darüber hinaus auch eine Verbindung zwischen Bewusstem und Unbewusstem schaffen können (Petzold & Orth, 1993). „Symbole werden zu Erinnerungsmarken für die von ihnen

---

<sup>1</sup> Der Begriff Synopse (gr., lat.) bedeutet „Zusammenschau“, vergleichende Übersicht (Duden Fremdwörterbuch, 1997).

repräsentierten Erfahrungen und Empfindungen“ (Soeffner, 1991, zitiert in Petzold & Orth, 1993, S. 155). Symbole bilden mehr ab als nur die Fakten oder Geschehnisse. Die in ihnen mitschwingenden Atmosphären oder Zwischentöne eignen sich ebenfalls zur Differenzierung der Wahrnehmung (Petzold & Orth, 1993). In Symbolen und Metaphern verdichten sich die verschiedenen, zum Teil auch widersprüchlichen Aspekte des Erlebens. Zur Vertiefung einzelner Aspekte schlägt Petzold die Idee der Lupe vor: Ein bedeutsamer Teil des Panoramas kann durch ein Art „Vergrößerungstechnik“ (Petzold & Orth, 1993, S. 152) feiner ausdifferenziert auf einem zusätzlichen Blatt dargestellt werden. In der Gestaltung eines Panoramas eröffnen sich möglicherweise neue Perspektiven, die dem Klienten helfen können, sich selbst in einem bestimmten Kontext besser zu verstehen.

Das gestalterische Vorgehen unterstützt Erkenntnis- und Umstrukturierungsprozesse. Mithilfe kreativer Techniken werden „Situationen, Konflikte, Phantasien über die Verbalisation hinaus [...]“ begreifbar, was die Änderung von Haltungen und Verhalten möglich macht (Petzold, 1994, S. 111). Umstrukturierungsprozesse ermöglichen kognitive Einsicht, was Bühler als „Aha-Erlebnis“ bezeichnet (Bünthe-Ludwig, 1994, S. 224). Petzold spricht bei komplexen Umstrukturierungen auf „der emotionalen, kognitiven und somatomotorischen Ebene“ von „Evidenzerlebnissen“ (Petzold 1982, zitiert bei Bünthe-Ludwig, 1994, S. 224).

Nach Petzold hat „eine solche Aufsicht auf das Leben [...] eine hohe, veränderungswirksame Kraft“ (Petzold & Orth, 1993, S. 144).

### 2.2.3 Ziele

Die Arbeit mit der Panoramatechnik soll Menschen helfen, sich im „Lebensganzen verstehen zu lernen“ (Petzold & Orth, 1993, S. 126), indem sie wiederkehrende Schwierigkeiten, Ressourcen und Entwicklungsrichtungen aufzeigt. Die Essenz der Lebenserzählung mit ihren Narrationen, ihrer Dramatik und ihren „Skripts“ kann der Person zugänglich werden. Als Skripts bezeichnet Petzold Strukturen, die wiederkehrende Muster bilden. Diese Muster, Lebensstile und Regelmäßigkeiten springen nahezu ins Auge, wodurch sich der Sinn wiederholender Strukturen ganzheitlich erschließen lässt (Petzold, 1993). So eröffnet der Blick auf das Lebenspanorama „einen hermeneutischen Zugang zur eigenen Biografie“ (Petzold & Orth 1993, S. 143) und deren Bedeutung kann „über das kognitive Verstehen und Erklären hinaus emotional zugänglich“ werden (Petzold & Orth, 1993, S. 126).

Die Panoramatechnik dient „als Instrument, um Prozesse aufzuzeigen, prägnanter werden zu lassen, sich entfalten zu lassen“ (Flinks, 2007, S. 401). Es zeigt die Lebenswirklichkeit in einer zeitlichen Perspektive auf, für deren Verständnis der Kontext, die erlebte Geschichte sowie Zukunftsvisionen eine Rolle spielen (Petzold & Orth, 1993). Außerdem ermöglicht die Panoramatechnik das Erkennen von Ressourcen und Konfliktthemen: „Es wird möglich, Konfliktfelder, Konfliktkerne, Konfliktkonstellationen, aber auch Defizite und Traumatisierungen oder Störungen zu erfassen, wie auch die Ressourcenlagen des Patienten zu ermitteln“ (Flinks, 2007, S. 400).

#### 2.2.4 Anwendungsbereiche

Den Grundgedanken des Panoramas - das Erfassen von Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft im Überblick-, entwickelte Petzold in seiner ursprünglichen Form als Lebenspanorama. Die verschiedenen themenspezifischen Ausdifferenzierungen, die in der folgenden Auswahl dargestellt werden, nutzen die gleichen Prinzipien und Vorgehensweisen wie oben dargestellt. Es wird eine „bedeutsame Dimension des Lebens im zeitlichen Gesamtverlauf herausgearbeitet“ (Heinl et al., 1983, S. 369). Die Panoramatechnik ist demnach vielseitig anwendbar. Sie findet in therapeutischen und beratenden Settings, in Einzel- oder Gruppensituationen ihre Anwendung und eignet sich für eine Breite an Themen (Bünthe-Ludwig, 1994).

##### *Panoramatechniken mit spezifischem Fokus*

Als Panoramatechniken mit spezifischem Fokus entwickelte Petzold das Arbeitspanorama, das Gesundheits- und Krankheitspanorama, das Panorama der Paarbeziehungen, Freundschaften, Erfolge und andere (Petzold & Orth, 1993). Hier sollen mit dem dreizügigen Panorama und dem Arbeitspanorama zwei Variationen kurz beschrieben werden, um dem Leser einen Einblick zu verschaffen. Im „dreizügigen Panorama“ wird die Lebensgeschichte unter drei verschiedenen Blickwinkeln dargestellt und die Sicht auf diese Weise differenziert. Ein Blickwinkel betrachtet belastende, pathogene Erfahrungen. Der zweite Gesichtspunkt erfasst entwicklungsfördernde Erfahrungen und Ressourcen. Der dritte Aspekt fokussiert, welche Mangelereignisse die Person gemacht hat (Petzold & Orth, 1993). Das Arbeitspanorama soll eine Übersicht über die persönliche Geschichte eines Menschen mit Arbeit möglich machen, in der alle wichtigen Erfahrungen und Einflüsse festgehalten werden, die für die Person im Zusammenhang mit Arbeit über die Lebensspanne hinweg entscheidend waren. Entsprechend des Grundsatzes der Psychologie der Lebensspanne beginnt das

Arbeitspanorama dabei nicht erst in der Berufswelt, sondern mit der Erkundung früher Interessen und beruflicher Vorbilder in der Kindheit (Heinl et al., 1983).

#### *Weiterentwicklungen der Panoramatechnik*

Bei der Literaturrecherche finden sich Weiterentwicklungen der Panoramatechnik durch andere Autoren, die das Konzept aufgriffen und in ihr Feld übertragen haben. Flinks (2007) stellt den Einsatz des Suchtpanoramas als kreatives Mittel zur Arbeit mit Drogenabhängigen dar. Peter (2009) erforschte in ihrer Diplomarbeit mithilfe eines „Austauschpanoramas“ die Zusammenhänge wichtiger Lebensereignisse und der Erfahrungen eines Schüleraustausches. Fischer–Epe (2002) schildert den Einsatz von Panoramatechniken im Coaching, zum Beispiel zum Thema beruflicher Motivation. Die Panoramatechnik eignet sich auch für den Einsatz in Diagnostik und Forschung. Unter anderem wird die Panoramatechnik als Instrument zur Initialdiagnostik und Bestimmung von Therapiezielen eingesetzt (Flinks, 2007). In der Forschung eignet sich die Panoramatechnik als „Methode qualitativer Analyse [und als] Instrument der Aktionsforschung“ (Heinl et al., 1983, S. 360).

#### *Vergleichbare Methoden*

Vergleichbare Methoden wie die Panoramatechnik finden sich außerdem im Bereich der Traumatherapie. Beispielsweise wird in der *Narrative Exposure Therapy* das Leben von Kindern und Jugendlichen in Kriegs- oder Krisengebieten anhand einer „Life-Line“ dargestellt (Schauer, Neuner & Elbert, 2005, S. 46). Ein Seil am Boden symbolisiert das Leben von der Geburt bis in die Zukunft. Schöne Erlebnisse werden mit Blumen, schwierige, angstbesetzte oder schmerzhaftere Ereignisse mit Steinen ober- und unterhalb des Seils abgebildet. Bielert (2006) erstellte in ihrer Dissertation über Straßenkarrieren von Kindern und Jugendlichen mit diesen ebenfalls eine „Lebenslinie“, die den Lebensverlauf mit seinen Höhen, Krisen und persönlichen Wendepunkten darstellt.

Im Feld der Konfliktberatung wird die Panoramatechnik als solche noch nicht eingesetzt. Glasl beschreibt jedoch die Idee einer „Konfliktpartitur“ (Glasl & Weeks, 2008, S. 208). Sieht er Interventionen zur Vergangenheitsbewältigung als unumgänglich zur konstruktiven Konfliktbewältigung an, erhebt er eine Konfliktpartitur. In getrennten Gesprächen mit beiden Konfliktparteien werden die dramatischsten Ereignisse der Konfliktgeschichte erfasst. Diese kritischen Ereignisse werden auf Moderationskarten visualisiert und an einer Zeitachse

angebracht. Ausgewählte Situationen können nun anhand einer "Mikro-Analyse kritischer Episoden" vertieft werden, um Verstrickungen aufzudecken (Glasl & Weeks, 2008, S. 208).

## 2.3 Beratung

Beratung lebt nicht allein von den angewendeten Interventionen, sondern wird grundlegend von der Haltung und dem Menschenbild, die der Berater in die Beratung einbringt, geprägt. Werte, Weltanschauungen und Lehrinhalte hinter Interventionen beeinflussen das Klima der Beratung und damit den Kontakt zum Klienten (Thomann & Schulz von Thun, 2003). Eine Auseinandersetzung mit Beratungsansätzen und den Menschenbildern dahinter, ist daher aus unserer Sicht wichtig. Sowohl erkenntnis- als auch handlungstheoretische Basis sind für uns die Grundsätze der Hamburger Kommunikationspsychologie und systemischer Beratungsansätze. Diese leiteten uns dementsprechend auch in der Beratung mit der Panoramatechnik und der Analyse der Beratungsprozesse.

### 2.3.1 Hamburger Kommunikationspsychologie

#### *Haltung und Menschenbild*

Zentral für unsere Herangehensweise sind die Grundsätze und Methoden der Hamburger Kommunikationspsychologie. Dessen Begründer Friedemann Schulz von Thun definiert Beratung als:

*„menschlich teilnehmende und zugleich professionelle Dialoggestaltung, bei der eine/e ‚Ratsuchende/r‘ und eine ‚Berater/in‘ gemeinsam bemüht sind, ein Problem von seinem äußeren und inneren Kontext her zu verstehen, dabei auf den ‚Kern‘ zu kommen und auf dieser Erkenntnisgrundlage nach stimmigen Lösungen zu suchen oder Lösungsrichtungen zu erarbeiten und gegebenenfalls zu trainieren.“*

(Schulz von Thun & Arbeitskreis für Kommunikation und Klärungshilfe, 2009)

Ihm geht es in seiner Lehre und zahlreichen Büchern „um die praktische Verbesserung der alltäglichen Verständigung in Beruf und privatem Leben“ vor allem durch die „Klärung zwischenmenschlicher Kommunikationsstörungen“ (Schlüsselkompetenz-Team, 2006, S. 6). Ziel dabei ist es, die Verworrenheit der Kommunikation zu entzerren, Unterschwelliges hervorzubringen und Klarheit in Beziehungen zu schaffen. Konflikte werden, aufgrund der menschlichen Vielschichtigkeit und Unterschiedlichkeit, als unvermeidlich und gleichzeitig auch als Chance zur Weiterentwicklung verstanden.

Der Hamburger Kommunikationspsychologie liegt ein individualpsychologisches und humanistisches Menschenbild zugrunde (Schulz von Thun, 2007). Es vereint zum einen den Blick auf den Menschen als Individuum mit seinen inneren Regungen und zum anderen die Grundannahme, dass jeder Mensch in sich die Kraft zu „Verwirklichung seiner Selbst“ trägt (Schulz von Thun, 2007, S. 172).

Das Menschenbild wirkt sich auch auf die Haltung, die Berater in Gesprächen einnehmen, aus. Das bedeutet beispielsweise, dass Berater und Klient einander auf Augenhöhe sowie in Wertschätzung und Respekt begegnen. Schulz von Thun (2008) ist der Ansicht, dass der Zugang zum Selbst des Klienten nur unter diesen empathischen, beruhigenden und problemaktualisierenden Bedingungen gelingen kann. Der Berater unterstützt also den Klienten in seiner Selbstexploration in einer von Akzeptanz geprägten Atmosphäre. Er lässt sich in die Welt des Klienten ein und strukturiert den Prozess, um dessen Selbstklärung zu fördern (Thomann, 2008).

### *Konfliktklärung*

Christoph Thomann versteht den Berater als Klärungshelfer mit der Aufgabe, Menschen, die mit sich selbst oder anderen im Konflikt stehen, „wieder in Kontakt mit sich selbst zu bringen“ (Thomann & Schulz von Thun 2003, S. 27). Er entwickelte das Konzept der *Klärungshilfe*, ein Phasenmodell zur Bearbeitung von Konflikten zwischen zwei Personen oder in Gruppen. Nachdem der Kontakt zwischen Klärungshelfer und allen Beteiligten hergestellt ist, werden die Themen identifiziert, die im Gespräch behandelt werden sollen. Es geht dabei zunächst um eine Sammlung der Anliegen und um eine Entscheidungsfindung bezüglich der Bearbeitungsreihenfolge (Thomann, 2008). In der daran anschließenden Phase der Selbstklärung, sieht Thomann den „Schlüssel zur Auflösung von Konflikten“ (Thomann, 2008, S. 129). Jeder im Konflikt Beteiligte berichtet in der Selbstklärung sein subjektives Erleben der Konfliktentwicklung (Thomann & Prior, 2007). Ziel der Selbstklärungsphase ist einerseits einen Überblick über die für den Konflikt relevanten Themen und ‚Knackpunkte‘ zu schaffen, andererseits das Verständnis für die hinter den Positionen liegenden Interessen, Gefühle und Bedürfnisse zu fördern (Thomann & Prior, 2007).

## *Basiskompetenzen*

Grundsatz für eine kompetente Gesprächsführung ist eine stimmige Kommunikation (Schulz von Thun, 2009a). Stimmigkeit ist in zwei Richtungen zu verstehen: zum einen bezieht sie sich auf das innere Erleben des Sprechers, welches authentisch ausgedrückt werden soll, zum anderen soll die Kommunikation zur Situation passen. Dies schließt die Ziele und Bedingungen einer Situation sowie die Rollenbeziehung der beteiligten Personen mit ein.

Folgende Basiskompetenzen der Gesprächsführung sind für uns als Berater leitend (Arbeitskreis für Kommunikation und Klärungshilfe, 2009, Schlüsselkompetenz-Team, 2006, Thomann, 2008):

### 1. Sich interessieren & Aktives Zuhören

Dem Klienten interessiert zugewandt zu sein und ihm aufrichtig zuzuhören, fördert das Verständnis für dessen inneres Erleben. Hierfür ist es hilfreich, offene Fragen zu stellen, die das Gegenüber zum Erzählen ermutigen und ihm Freiraum lassen, selbst Schwerpunkte zu setzen. Weiterhin grundlegend für das Verstehen ist aufmerksames und aktives Zuhören. Dabei geht es darum, die Aufmerksamkeit und Konzentration auf das Gegenüber zu richten und zu versuchen, dessen Gedanken und Gefühle zu begreifen. Zur Vergewisserung, ob das Geschilderte mit seinen gedanklichen und gefühlten Konnotationen so aufgefasst wurde, wie es vom Sprecher gemeint war, wird es vom Berater gelegentlich in eigenen Worten zusammengefasst. Das bedeutet, das Gehörte prägnant mit seinen wesentlichen und wichtigen Inhalten noch einmal wiederzugeben. Dieses Vorgehen beugt Missverständnissen vor und fördert den Kontakt zwischen Berater und Klient.

### 2. Farbe bekennen & Stellung nehmen

Zu einem wechselseitigen Dialog, gehört nicht nur das Verstehen des Gegenübers, sondern auch die Fähigkeit, sich als Berater mit den eigenen Gedanken und Ideen einzubringen - besonders dann, wenn es darum geht, neue Richtungen einzuschlagen und Lösungsideen zu entwickeln. Das Herstellen einer fehlerfreundlichen Atmosphäre ermöglicht es, dass sowohl Klient als auch Berater dabei kreativ sein können. Wenn ein Klient die Meinung des Beraters erfragt, kann dieser Stellung beziehen. Hierin sollte der Berater Positives und Kritisches benennen sowie seine subjektive Einschätzung freundlich und wertschätzend übermitteln.

### 3. Leiten & Strukturieren

Als Berater gilt es, den Überblick über den Verlauf des Gespräches zu behalten und diesen transparent zu strukturieren. Das bedeutet, den Beginn und das Ende eines Gesprächsabschnitts hervorzuheben. Eine Phase wird durch das Benennen ihres Ziels und Zwecks eröffnet und mit einer Zusammenfassung der besprochenen Themen wieder beschlossen. Durch klare Strukturgebung liegt die Leitung des Prozesses in der Hand des Beraters. Besonders zu Beginn eines Beratungsgespräches gehört es zur Leitungsaufgabe des Beraters die Rollenverteilung anzusprechen und die Rahmenbedingungen des Gespräches klar abzustecken.

#### 2.3.2 Systemische Beratung

##### *Sichtweise und Grundannahmen*

Weiterhin bedeutsam für unser Verständnis von Beratung sind systemische Sichtweisen. Die Wurzeln der systemischen Therapie und Beratung reichen weit in die Psychotherapiegeschichte und in die Geschichte der Systemtheorien hinein (von Schlippe & Schweitzer, 2007). Systemisches Denken steht einem linearen Ursache-Wirkungs-Denken entgegen. Im Modell des zirkulären Denkens werden Prozesse in ihrer Komplexität zu verstehen versucht. Die Ursachen und Wirkungen menschlichen Handelns werden als wechselseitig verknüpft begriffen (Wenzel, 2009).

Nach Sautter (2009) ist eine zentrale Aufgabe des Beraters, die Wirklichkeitskonstruktion des Klienten kennen zu lernen. Aus konstruktivistischer Sicht wird die Art und Weise, in der ein Mensch die Realität wahrnimmt, durch seine persönlichen Erfahrungen und Prägungen erschaffen. „Die Erfahrungen der Gegenwart werden immer durch die Brille der Vergangenheit gesehen.“ (Pesso zitiert in Sautter, S. 15).

Grundlegend für die systemische Beratung ist die Vorstellung, dass sich die Gesellschaft in Systemen strukturiert und sich Menschen in verschiedenen Systemen bewegen. Ein System ist ein Ganzes, das aus verschiedenen, miteinander im Austausch stehenden, Teilen besteht. Jedes System ist zwar nach Außen abgrenzbar, steht jedoch im ständigen Austausch mit seiner Umwelt und ist in dessen Kontext zu betrachten. Kennzeichnend für ein „lebendes“ System ist, dass es nach Stabilität strebt, sich aktiv aufrechterhält (von Schlippe & Schweitzer, 2007).

Durch die wechselseitige Beeinflussung der Systemmitglieder untereinander kann jede Veränderung in einem Teil des Systems Veränderungen im gesamten System nach sich ziehen (Sautter, 2009). Hierbei wird von zirkulären Prozessen gesprochen. Demnach kann es keine monokausalen Ursachen für das Verhalten eines Systemmitgliedes geben (Sautter, 2009). Für den Kontext der Beratung bedeutet diese Sichtweise, dass „eine moralische Betrachtungsweise, [...] die Frage nach Schuld oder Recht [entfällt]“ (Schulz von Thun, 2009a, S.88). Vielmehr liegt der Fokus auf den Verhaltensmustern und Beziehungsregeln, die sich irgendwann als nützlich für das jeweilige System erwiesen haben, da sie der Erhaltung des Systems dienen. Aus dieser Überlegung ergibt sich beispielsweise die Frage, wie das Konfliktverhalten der Konfliktparteien den Konflikt aufrechterhält.

Aus Sicht der systemischen Beratung ist die Beratung selbst bereits eine Intervention im System. Durch das Gespräch zwischen Berater und Klient kann es zu Veränderungen der Wahrnehmung von Zusammenhängen kommen (Sautter, 2009). In Beratungsgesprächen geht es oftmals darum, bisherige Grenzziehungen des Systems aufzudecken, zu hinterfragen und neu zu definieren (von Schlippe & Schweitzer, 2007).

### *Konfliktklärung*

Übertragen auf Konfliktberatung bedeutet dies, dass durch die Selbstklärung, im Sinne einer veränderten Wahrnehmung der Konfliktzusammenhänge, bereits eine Veränderung der Konfliktodynamik erwirkt werden kann. Der Konflikt ist nicht nur zwischen den Konfliktparteien zu sehen, sondern die jeweiligen Systeme der Beteiligten spielen ebenfalls eine Rolle. Außerdem kann sich der Konflikt zwischen zwei Personen auch auf andere Teile des Systems (z.B. Familie, Kollegen und Freundeskreis) auswirken. Ebenso beeinflussen umgekehrt andere Mitglieder des Systems das Verhalten der Konfliktparteien.

### *Methoden der systemischen Beratung*

Durch die Gesprächstechniken, die von systemischen Beratern verwendet werden, soll das Verständnis für die Strukturen eines Systems gefördert werden. Durch systemische Fragen, kann die Wirklichkeitskonstruktion des Klienten hinterfragt werden, denn „systemische Fragen zielen darauf ab, genau solche Informationen vom Klienten zu erhalten, durch die er seine Situation nicht mehr so sehen kann, wie er sie zuvor gesehen hat.“ (Sautter, 2009, S. 96).

Für die Konfliktberatung mit der Panoramatechnik eignen sich einige systemische Fragen, die hier kurz dargestellt werden sollen (Sautter, 2009):

1. Fragen nach Ausnahmen:

*z.B. „Gab es Situationen, in denen der Konflikt nicht bestand oder der Kontakt anders erlebt wurde?“*

Durch die Reflexion über Ausnahmen wird der Blickwinkel vergrößert: weg von pauschalen, globalen Repräsentationen hin zu einer breiteren, differenzierteren Repräsentation des Anderen.

2. Zirkuläre Fragen:

*z.B. „Wenn X jetzt hier neben dir sitzen würde, was meinst du, wie würde sie/er reagieren?“*

Ziel ist es, die Wahrnehmung von Wechselwirkungen zwischen beiden Konfliktparteien zu schärfen. Der Fokus wird weg von einseitigen Vorwürfen gelenkt (Schulz von Thun, 2009b). Hierdurch kann die „Beziehungsarchitektur“ (Sautter, 2009, S. 99) sichtbar gemacht und der Perspektivwechsel angeregt werden.

3. Hypothetische Fragen:

*z.B. „Angenommen du wachst morgen auf und der Konflikt ist gelöst, woran würdest du das merken? Was hätte sich geändert?“ (Wunderfrage)*

Hierdurch soll die Problemfixierung gelöst und die Ausweglosigkeit der Situation in Frage gestellt werden. Gleichzeitig lassen sich damit konkrete Handlungsschritte herausarbeiten.

### 3. Bedarf

Was spricht für die Integration der Panoramatechnik in die Konfliktberatung?

Es gibt bereits zahlreiche Methoden, die in der Konfliktberatung und Mediation zur Themenfindung und zur Unterstützung der Selbstklärung des Klienten genutzt werden können. Wo also liegt der Bedarf, eine weitere Methode zu erproben und als Mittel der Konfliktberatung Anwendern zur Verfügung zu stellen?

Die Selbstklärung zu fördern ist das entscheidende Ziel in der Konfliktberatung, denn das Verstehen der Komplexität eigenen Erlebens und der Konflikthintergründe ist die Voraussetzung zur konstruktiven Bewältigung von Konflikten. Grundsatz in der Beratung ist es, nicht bei allgemeinen Äußerungen oder verallgemeinernden Aussagen zu bleiben, sondern diese anhand von konkretisierenden Schilderungen zu differenzieren. Diese Situation kann zum Balanceakt werden, wenn ein Klient immer mehr Geschichten zu erzählen hat, die unter Umständen immer weiter in die Vergangenheit zurückreichen. Gerade, wenn es sich um eine lange Beziehungsgeschichte handelt, droht hier die Gefahr, sich in immer neu aufwallenden Erzählungen zu verirren, oder als Berater von der Vielzahl an Informationen überflutet zu werden. In rein verbalen Schilderungen eines vielschichtigen, überdauernden Konflikts ist es schwierig, sich ein Bild davon zu machen, welche Bedeutungen den geschilderten Ereignissen beigemessen werden.

Die Dimension des zeitlichen Verlaufs wird in den gängigen Ansätzen zur Beratung und Mediation eher zurückgestellt. Jedoch betonen Glasl & Weeks (2008), dass die Zeiträume Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft einer Beziehung in einer wirksamen Konfliktlösung berücksichtigt werden sollten. Eine als vollständig empfundene Erfassung der subjektiven Sichtweisen, welche die verschiedenen Zeiträume berücksichtigt, ist eine große Herausforderung in der Beratung. Glasl & Weeks weisen darauf hin, dass Menschen Gefahr laufen „in die Gefangenschaft der Vergangenheit zu geraten, weil sie meinen ein unzulänglicher Umgang mit dem Konflikt in der Vergangenheit beinhalte das Unvermögen, einen gegenwärtigen wirksam zu bewältigen“ (Glasl & Weeks 2008, S. 189). Hier erscheint ein tieferes Verständnis für die Konfliktgeschichte also sinnvoll, um die Konfliktbewältigung zu ermöglichen.

Grundsätzlich ist für den Beratungsprozess entscheidend, zu verstehen, warum der Konflikt für die Identität der Person so bedrohlich und bedeutsam ist. Dazu ist es notwendig zu hinterfragen, was die Beziehung der Personen zu anderen Zeitpunkten der Geschichte einmal bedeutet hat. Denn das Verständnis für die Bedeutung einzelner, entscheidender Ereignisse der Konfliktgeschichte kann dazu führen, dass Konfliktparteien „historischen Ballast abwerfen und wieder Respekt und Vertrauen zurückgewinnen“ (Glasl & Weeks, 2008, S. 210).

Der Einsatz der Panoramatechnik in der Konfliktberatung ist ein Versuch, der zeitlichen Dimension einer Beziehungs- und Konfliktgeschichte gerecht zu werden, um diese mit all ihren unterschiedlichen Facetten, Phasen und entscheidenden Ereignissen anhand von Visualisierungen besser erfassen und verstehen zu können.

## 4. Fragestellungen und Ziel der Arbeit

In den vorangegangenen Kapiteln wurde herausgearbeitet, dass sich die Panoramatechnik für eine Übertragung in das Feld der Konfliktberatung zu eignen scheint. Auch der Bedarf einer solchen Beratungsmethode wurde verdeutlicht. Die Fragestellungen und das Ziel, die sich aus der dargestellten Theorien und der Bedarfssituation der Konfliktberatungspraxis ableiten lassen, werden in diesem Kapitel vorgestellt.

Die übergeordneten Fragestellungen dieses Forschungsprojektes lauten:

1. Wie lässt sich die Panoramatechnik auf das Feld der Konfliktberatung übertragen und anpassen?
2. Wie wirkt die Panoramatechnik in der Konfliktberatung?

Das übergeordnete Ziel dieses Forschungsprojektes ist:

- die Erstellung eines Leitfadens zur Anwendung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung.

Um Interessenten Hinweise zur Anwendung und Wirkung der Panoramatechnik im Feld der Konfliktberatung zu geben, bedarf es einer praktischen Erprobung. Wir entwickelten folgende Leitfragen, die uns in der Beobachtung und Reflexion der Beratungen Orientierung bieten sollen:

- a) Wie wird die Arbeit mit der Panoramatechnik von den Teilnehmern bewertet?
- b) Inwiefern unterstützt die Konfliktberatung mit der Panoramatechnik die Selbstklärung?
- c) Dynamik und Verlauf:  
Wie erschließt sich die Konfliktgeschichte durch eine Beratung mit der Panoramatechnik?
- d) Aspekt der Differenzierung:  
Führt die Beratung mit der Panoramatechnik zu einer Differenzierung der Sichtweise auf den Konflikt, die Konfliktgeschichte?

e) Aspekt der Tiefe:

Eignet sich die Methode zur Vertiefung einzelner Konfliktspekte? Oder genügt sie lediglich der Themenfindung?

f) Welche Effekte erzielen die Varianten der Ausgestaltung des Panoramas?

1. Visualisierung des Panoramas an der Metaplanwand
2. Gestaltung des Panoramas auf dem Fußboden
3. Eignen sich spezifische Gestaltungsformen für bestimmte Personengruppen besonders?

## 5. Methodik

### 5.1 Forschungsgrundlagen

„*Science is humans in action*“ (Greenwood & Levin, 1998, S. 64).

Ziel der vorliegenden Arbeit zur Erforschung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung ist es, Anwendern Beobachtungen, Bewertungen und praktische Hinweise zur Verfügung zu stellen. Entsprechend der anwendungsorientierten Fragestellung und dem explorativen Charakter unserer Forschungsfrage, entschieden wir uns für ein qualitatives Forschungsdesign.

Im folgenden Abschnitt werden die methodischen Grundlagen, aus denen sich das praktische Vorgehen ableitete, kurz dargestellt. Dazu zählen die Grundsätze qualitativer Forschung, die wir berücksichtigten. Genauer wird auf die Leitlinien zur Entwicklung von Erhebungs- und Auswertungsinstrumenten qualitativer Forschung eingegangen, an denen wir uns orientierten. Abschließend wird der Ansatz der Handlungsforschung dargestellt, da wir diesen als methodische Grundlage unserer Forschung verstehen.

#### 5.1.1 Qualitative Forschung

Die klassischen Methoden der quantitativen Forschung, das Experiment und die empirische Analyse, sind laut Stiemert und Straus (1995) im Feld der angewandten Psychologie aufgrund ihrer methodischen Künstlichkeit sowie fehlender Alltagsnähe und Praxisrelevanz begrenzt. Für die Forschung im Praxisfeld, insbesondere für Beratungsforschung, ist daher im Gegensatz zum standardisierten Ansatz in der experimentellen Forschung eine „subjektorientierte und qualitativ ausgerichtete Forschungsmethodologie“ erforderlich (Stiemert & Straus, 1995, S. 323).

Die Grundsätze qualitativer Forschung beschreibt Mayring (2002) in fünf Postulaten, nach denen sich qualitatives Denken unter anderem durch die Orientierung am Subjekt auszeichnet, das in seiner Ganzheit und vor dem Hintergrund seiner Geschichte zu sehen ist. Er hebt hervor, dass subjektorientierte Forschung an den praktischen Problemen des Subjektes auszurichten ist. Qualitative Forschung basiert auf der grundsätzlichen Annahme, dass der Forscher während des Forschungsprozesses und in der Analyse und Interpretation von Daten immer von einem Vorverständnis des Forschungsgegenstandes ausgeht, das sich im

Forschungsprozess durch hermeneutische Prozesse erweitert (Mayring 2002). Forschung in diesem Sinne wird als Interaktion aufgefasst, in der sich sowohl Forscher als auch das Subjekt verändern können. Flick hebt hervor, dass Forschung ein „sozialer und kommunikativer Prozess“ sei (Flick, 1995, S. 170), in dem „die Kommunikation des Forschers mit dem jeweiligen Feld und den Beteiligten zum expliziten Bestandteil der Erkenntnis“ wird (Flick, 2000, S. 15).

Grundlegend ist im qualitativen Forschungsprozess auch die Rückmeldung der erhobenen Daten, Interpretationen und Ergebnisse an die Teilnehmer und die gemeinsame Auswertung dieser. Ein solcher Dialog mit den Erforschten hat zum Ziel, dass sich der „unmittelbare Gewinn“, den diese aus der Forschung ziehen können, vergrößert (Flick 1995, S. 170). Die Aussagekraft qualitativer Forschung wird nicht an ihrer Verallgemeinerbarkeit oder Überprüfbarkeit gemessen. Die Gütekriterien qualitativer Forschung legen vielmehr den Maßstab der intersubjektiven Nachvollziehbarkeit an. Diese soll durch Dokumentation des Forschungsprozesses, durch transparente Interpretation der Daten – die Aussagen sollen in den Daten verankert sein – und die Anwendung anerkannter Verfahren zur Datenerhebung und Analyse gegeben sein (Steinke, 2000). Laut Kvale (1995) erfolgt im Dialog aller Forschungsbeteiligten über den Forschungsgegenstand eine kommunikative Validierung. Validität erfasst im Paradigma der qualitativen Forschung die Erklärungskraft, Vertrauenswürdigkeit und den Erkenntnisgewinn bezogen auf das erforschte Phänomen (Kvale, 1995).

Dan Bar On hebt hervor, dass durch die qualitative Erforschung individueller Fälle theoretische Fragen entstehen können, die von gesellschaftlicher Relevanz sein können.

*„Dennoch ist es wichtig festzuhalten, dass diese Art der Forschung keine repräsentativen Behauptungen aufstellt, wie sie in der quantitativen Forschung üblich sind. Aber sie lässt zum Beispiel ein Verständnis des sozialen Prozesses erwarten, wie er vom Einzelnen und durch die Analyse der individuellen Lebensgeschichte und – erzählung verstanden wird“ (Bar On, 2006, S. 24).*

### 5.1.1.1 Leitlinien zur Datenerhebung und Datenanalyse

Für die Erfassung differenzierter Rückmeldungen eignet sich ein teilstrukturiertes Leitfaden-Interview. Das Antwortformat ist offen, wodurch ermöglicht wird, dass Ansichten und Erfahrungen der Befragten frei geschildert werden können. Sowohl Streichung von Fragen als auch Änderungen im Frageablauf sind bei dieser Form des Interviews möglich. Außerdem lässt dieses Vorgehen laut Hopf (1995) dem Interviewer die Möglichkeit,

*„nach eigenem Ermessen und nach Einschätzung des theoretischen Anliegens der jeweiligen Studie durch klärende Nachfragen zu ergänzen und Gesichtspunkte aufzugreifen, die von den Befragten unabhängig vom Gesprächsleitfaden in die Interviewsituation eingebracht werden, sofern diese im Fragekontext der Untersuchung als bedeutsam erscheinen“* (Hopf, 1995, S. 177).

Problemzentrierte Interviews, die der Kategorie der Leitfaden-Interviews zugeordnet werden können, stellen eine geeignete Grundlage für das vorliegende Forschungsvorhaben dar. Beim problemzentrierten Interview nach Witzel handelt es sich um ein Vorgehen, in dem sich der Interviewer an einem thematischen Leitfaden orientiert, der entsprechend des Gegenstandes bzw. der Problemstellung erstellt wurde (Flick, 2000).

In der Handlungsforschung (vgl. Kap. 5.1.1.3) werden insbesondere diskursive Interviews verwendet, die dem Austausch über Deutungen oder gemeinsam entwickelte Darstellungen dienen. Die Befragten sollen dabei, entsprechend des kooperativen Grundverständnisses, als „Experten ihrer selbst“ zum Zuge kommen (Hopf, 1995, S. 179). Hier kann der Interviewer eigene Beobachtungen und Rückmeldungen in den Austausch mit einbringen.

Grundsätzlich sollte der Interviewer eine gute Gesprächsatmosphäre herstellen. Die Gesprächsführung des Interviewers zielt darauf ab, durch konkretisierendes Nachfragen die Sichtweise der befragten Personen umfassend zu explorieren und vertieft zu verstehen (Hopf, 1995).

Zur Analyse von Daten, die durch qualitative Forschung gewonnen werden, gibt es verschiedene Vorgehensweisen. Zur Auswertung von Interviews, wie sie in dieser Arbeit geführt wurden, bietet sich die induktive Kategorienbildung, wie sie bei Mayring (2002, 2008) beschrieben ist, an. Die Kategorienbildung erfolgt aufgrund von Ähnlichkeiten und

Unterschieden, durch Vergleich und Verknüpfung der Äußerungen. Im weiteren Analyseprozess werden die Daten strukturiert und verallgemeinert. Die Kategorien und deren Bezeichnung entwickeln sich demnach im Prozess und werden nicht theoriegeleitet erstellt.

Grundlegend für das induktive Vorgehen ist, dass sich die Datenerhebung und –analyse überschneiden. Konstrukte und Hypothesen, die relevant für die Datenanalyse sind, werden bereits in der Datenerhebung entwickelt, verfeinert und verknüpft (Mayring, 2002). Voraussetzung ist, dass der Forscher den Analyseprozess unvoreingenommen und ohne vorgefasste Kategorien beginnt. Für die vorliegende Arbeit war es wichtig, die Daten induktiv auszuwerten, um Erkenntnisse über die Wirkung der Beratung auf Basis der Aussagen und Einschätzungen der Teilnehmer gewinnen zu können.

#### 5.1.1.2 Dokumentation von Forschungsprozessen

Flick (1995) gibt nützliche Hinweise in Bezug auf die systematische Dokumentation und Reflexion des Forschungsvorgehens. Er schlägt vor, eine Dokumentation des Prozesses der Annäherung an das Feld, inklusive aller Erfahrungen im Kontakt mit den Beforschten sowie aufgeworfener Fragestellungen zur Anwendung der Methode etc. anzulegen. Anhand eines Forschungstagebuches könne der gesamte Forschungsprozess und darin getroffene Entscheidungen reflektiert werden. Darüber hinaus werden durch den Abgleich von Aufzeichnungen und Beobachtungen aus Perspektive von Beobachter und Interviewer Erkenntnismöglichkeiten erweitert und vervollständigt, dies wird als „Forscher-Triangulation“ bezeichnet (Flick, 2002, S. 330).

#### 5.1.1.3 Handlungsforschung

*“You cannot understand a system until you try to change it”.*

(Kurt Lewin, zitiert von Redlich, 2006)

Das Konzept der Handlungsforschung – unter anderem auch als Aktionsforschung (action research), Praxisforschung oder eingreifende Forschung bekannt – entstand in den 1950er Jahren als angewandte Sozialwissenschaft in der Forschergruppe um Kurt Lewin und ist ein Ansatz der qualitativen Forschung. Laut Redlich (2006) ist ein Grundgedanke, dass Forschungssubjekte zu Forschungsbeteiligten werden, die ihre eigenen Interessen, Ziele und Interpretationen in die Forschung einbringen. Das heißt, die Beforschten sind nicht länger „bloße Informationsquelle des Forschers, sondern Individuen, mit denen sich der Forscher gemeinsam auf den Weg der Erkenntnis zu machen versucht“ (Lewin, zitiert in Stangl, 2002).

Die Selbstbestimmung der Teilnehmer und ihre Entscheidungsbeteiligung zählen laut Redlich (2006) zu den entscheidenden Merkmalen der Handlungsforschung. Auch die Rolle des Forschers weicht von der des distanzierten, neutralen Beobachters der quantitativen und experimentellen Forschung ab, denn es wird von einer „Verflochtenheit des Forschers mit dem Untersuchungsfeld“ ausgegangen (Gstettner, 1995, S. 267) und eine gleichberechtigte Kooperation von Forschern und Teilnehmern hergestellt.

Zu Beginn der Handlungsforschung muss laut Mayring (2002) das jeweilige Praxisproblem definiert und das Ziel der Praxisveränderung umrissen werden. Das Forschungsziel besteht nicht vorrangig in der Überprüfung oder Entwicklung theoretischer Aussagen. Vielmehr soll die Forschung „praktisch verändernd in gesellschaftliche Zusammenhänge [eingreifen]“ (Stangl, 2002) und die „Kompetenzen aller Beteiligten im gemeinsamen Forschungsprozess erweitern“ (Gstettner, 1995, S. 268). Forschen und Handeln sind im Handlungsforschungsprozess untrennbar miteinander verbunden. Wissenschaftliche Erkenntnisse werden durch die Praxis gewonnen und beeinflussen wiederum das folgende Handeln. Dem liegt die Annahme zugrunde, dass im Handeln Lernprozesse angestoßen werden: „Handlungsforschung fördert begreifende Erkenntnis“ (Gstettner, 1995, S. 268), denn durch die verändernden Eingriffe der Wissenschaft in die Praxis und deren Reflexion entsteht neues Wissen:

*“Knowledge emerges and is evaluated through acting or as a consequence of actions”*  
(Greenwood & Levin, 1998, S. 79).

Handlungsforschung kann als zyklischer Prozess beschrieben werden, der durch ein „ständiges Pendeln zwischen Informationssammlung, Diskurs und praktischen Handlungen“ (Mayring, 2002, S. 51) gekennzeichnet ist (vgl. Abb. 2). Ausgehend von der Informationssammlung werden die Ziele und Mittel des Vorgehens zur Problemlösung geplant. Hieraus folgen Entscheidungen und Handlungen, welche die Ausgangslage wiederum verändern. So wird im Anschluss an eine Intervention die veränderte Informationslage erfasst und ausgewertet, woraus eine Anpassung des Vorgehens und wiederum neue Folgehandlungen resultieren (Redlich, 2006).

Der Diskurs aller Beteiligten steht im Zentrum der Handlungsforschung. Forscher, Praktiker und Betroffene werden dabei grundsätzlich als gleichberechtigte Partner gesehen, die alle gewonnenen Informationen diskutieren, hinterfragen und vor dem Hintergrund der

theoretischen Erkenntnisse interpretieren. Durch den Diskurs innerhalb des Forscherteams und die Rückmeldungen der Beteiligten entstehen Änderungen des geplanten Praxisvorgehens. Der Forschungsprozess ist somit transparent und flexibel gestaltet und die Rückmeldungen der Teilnehmer sind entscheidend zur Weiterentwicklung der Interventionen. Unterschiedliche Erfahrungshintergründe und Einstellungen aller Beteiligten erhöhen dabei die Kreativität im Problemlöseprozess und werden als Bereicherung angesehen (Greenwood & Levin, 1998). Das übergeordnete Ziel des Diskurses aller Forschungsbeteiligten ist laut Moser „die Erarbeitung von Handlungsorientierungen, welche das Handeln im sozialen Feld anleiten“ (zitiert in Mayring, 2002, S. 51).

Übertragen auf die Erforschung der Panoramatechnik in der Beratung ist das übergeordnete Ziel der Forschung die Erarbeitung eines Leitfadens. Dieses soll anhand von Handlungshinweisen zur Panoramatechnik die Handlungsmöglichkeiten im Feld der Konfliktberatung und Mediation erweitern.

Die Auswertung von Datenmaterial zielt in der Handlungsforschung „nicht primär auf die Verifikation oder Falsifikation einer zuvor aufgestellten Untersuchungshypothese, sondern auf die Analyse des gesamten Forschungsablaufs und seiner Interaktionen“ ab (Stangl, 2002). Entsprechend der praxisorientierten Fragestellung sind die Realitätsnähe und der praktische Nutzen der Ergebnisse von größerem Interesse als ihre Generalisierbarkeit. Die Validität der Ergebnisse bemisst sich an ihrer Tauglichkeit zur Problemlösung im Praxisfeld (Greenwood & Levin, 1998). Kvale (1995) betont, dass die entscheidende Bestätigung der Glaubwürdigkeit eines Forschungsergebnisses durch die Reaktion aller am Forschungsprozess Beteiligten geschehen müsse und bezeichnet dies als pragmatische Validierung.

Zum Abschluss eines Handlungsforschungsprojektes sollten die Ergebnisse und die daraus gewonnenen Erkenntnisse nicht nur der ‚scientific community‘, sondern auch den Teilnehmern und Praktikern vorgestellt werden.

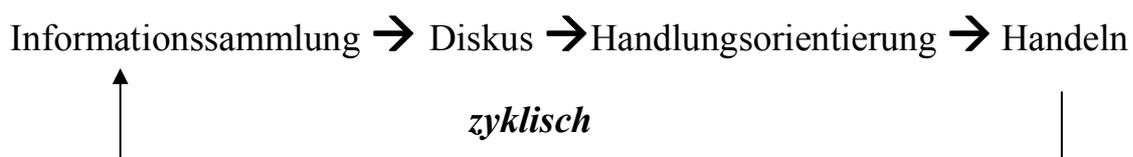


Abbildung 2: Schema des Handlungsforschungsprozesses (vgl. Stangl, 2002)

## 5.2 Ablauf des Forschungsprozesses

### 5.2.1 Schematische Darstellung des Forschungsprozesses

Das folgende Schema stellt unser Forschungsvorgehen auf einen Blick dar. Es ist an Paradigma der Handlungs- und Aktionsforschung angelehnt:

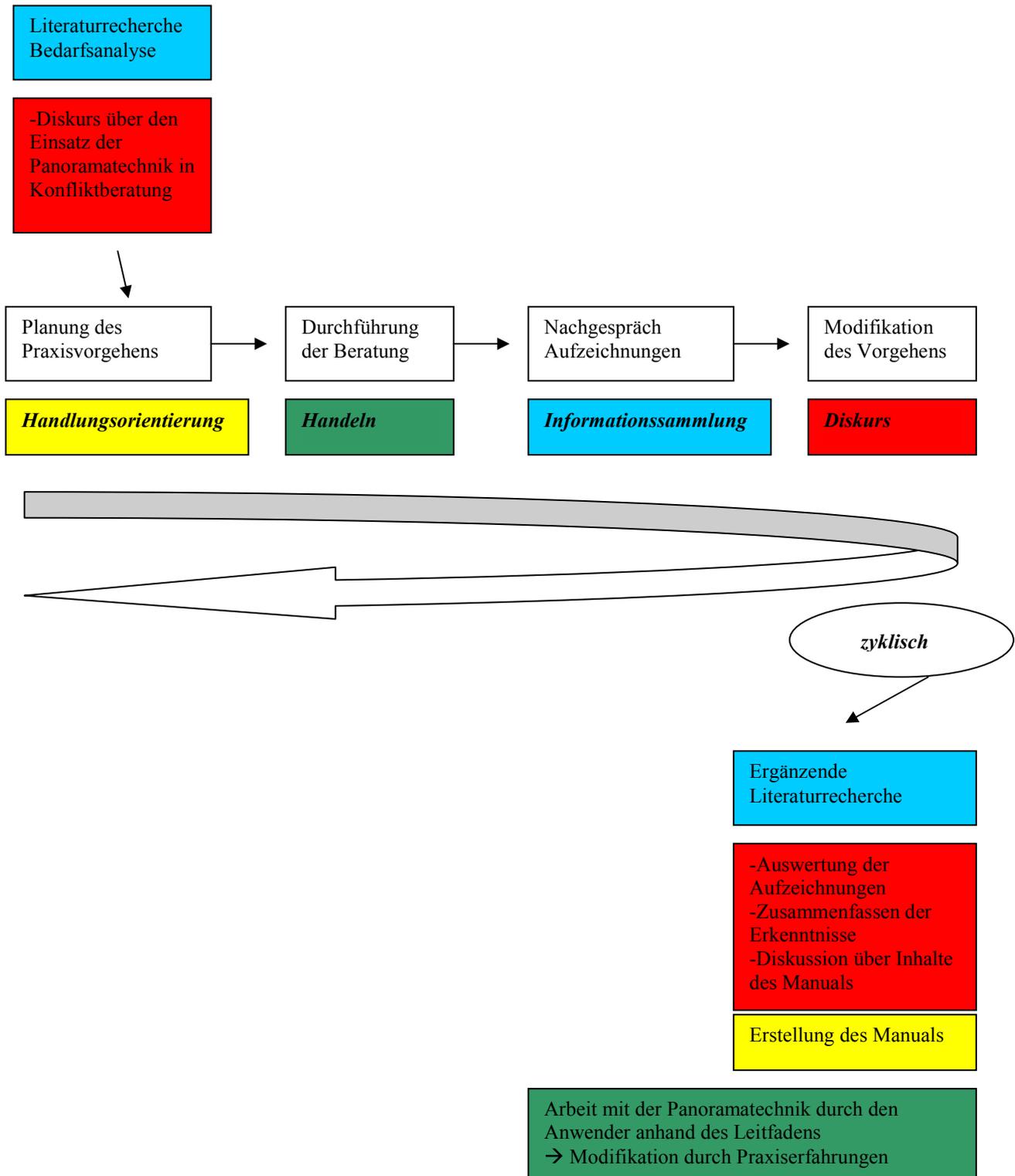


Abbildung 3: Forschungsprozess

## 5.2.2 Planung des Praxisvorgehens

Wir hatten uns zum Ziel gesetzt, mit mindestens fünf Personen bis Mitte Juni 2010 Beratungsgespräche zu führen. Diese wollten wir über Emailverteiler der Universität und Aushänge erreichen. Zusätzlich entschlossen wir uns, auch in unseren Freundeskreisen von unserem Vorhaben zu berichten. Um Neutralität zu wahren, stellten wir uns die Bedingung, dass die Beratung jeweils von der Person durchgeführt werden sollte, die nicht mit dem Teilnehmer befreundet ist. Um die Auswahl der Teilnehmer zu erleichtern, entschlossen wir uns, diejenigen vorrangig aufzunehmen, die mit einem beruflichen beziehungsweise studentischen Konflikt aus jüngster Vergangenheit beschäftigt sind. Anschließend solche mit einem Konflikt aus überdauernden Beziehungen wie Freundschaft und Partnerschaft und schließlich Interessenten mit familiären Konflikten. Für die Teilnahme von Personen mit familiären Konflikten war es für uns Bedingung, dass der Konflikt zeitlich begrenzt und auf ein Thema abgrenzbar ist, um die Gefahr, dass therapienahe Fälle zur Beratung kommen, zu verringern. In jedem Fall sollten die Konflikte die Identität der Personen betreffen. Um einen zeitlichen Verlauf darstellen zu können, war es uns außerdem wichtig, dass die Konflikte mindestens einen Monat und maximal fünf Jahren andauerten. Wir behielten uns jedoch vor, Interessenten mit bereits abgeschlossenen oder aufgeschobenen Konflikten als potenzielle Teilnehmer mit aufzunehmen, sollten wir nicht genügend Teilnehmer mit aktuellen Konflikten gewinnen können. Die endgültige Auswahl der Teilnehmer planten wir mittels telefonischen Vorgesprächen zu treffen.

Für die Durchführung der Beratungsgespräche legten wir einen groben Zeitrahmen von eineinhalb Stunden fest. Um die Wirkungsweise unterschiedlicher Gestaltungsmöglichkeiten zu erproben, planten wir, die Hälfte der Beratungen mit der Panoramatechnik am Metaplan und die andere Hälfte mit der Ausgestaltung der Panoramatechnik auf dem Fußboden, durchzuführen. In beiden Fällen sollte eine horizontale Zeitachse vorgegeben werden. Um die Rückmeldungen der Teilnehmer ausführlich aufzunehmen, entwarfen wir einen Leitfaden für ein Nachgespräch, für das wir uns im Anschluss an die Beratung circa 45 Minuten Zeit nehmen wollten. Alle weiteren Modifikationen und Erweiterungen sollten, im Sinne der Handlungsforschung, mit fortschreitenden Beratungsdurchgängen integriert werden.

### 5.2.3 Durchführung

In den folgenden Abschnitten wird dargestellt, wie wir zur Erforschung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung konkret vorgegangen sind. Die Durchführungsphase des Forschungsprozess gliederte sich in vier Abschnitte: (1) Die Rekrutierungsphase von Interessenten, (2) telefonische Vorgespräche zur Auswahl der Teilnehmer, (3) die Durchführung der Beratungsgespräche mit der Panoramatechnik sowie (4) ein Nachgespräch im Anschluss an die Beratungssitzung.

#### 5.2.3.1 Rekrutierungsphase

Zur Rekrutierung der Teilnehmer für die praktische Erprobung der Panoramatechnik versandten wir ein Anschreiben über zwei verschiedene Emailverteiler des Fachbereichs Psychologie an der Universität Hamburg. Über den Fachschaftsrat richteten wir uns mit einem Anschreiben an alle Psychologiestudenten, die sich mit einem länger andauernden, persönlichen, zwischenmenschlichen Konflikt auseinandersetzen möchten. Ein etwas spezielleres Anschreiben, in dem wir die Panoramatechnik etwas genauer beschrieben haben, versandten wir an Teilnehmer und Absolventen des Lehrgangs Problem- und Konfliktberatung des Arbeitsbereichs Beratung und Training. Außerdem bemühten wir uns, über Aushänge an den Pinnwänden des Fachbereichs Psychologie, auf unser Angebot aufmerksam zu machen. Die Anschreiben beziehungsweise Aushänge enthielten Informationen über Vorgehen sowie den geplanten Zeitrahmen der Untersuchung und eine Emailadresse für Interessenten (Anhang I, II). Darüber hinaus berichteten wir in unserem privaten Umfeld über unser Projekt und die Möglichkeit zur Teilnahme.

#### 5.2.3.2 Telefonische Vorgespräche und Auswahl der Teilnehmer

Per Email vereinbarten wir mit den Interessenten einen Termin für ein circa halbstündiges telefonisches Vorgespräch. Dieses Gespräch diente dazu, einen ersten Eindruck von dem Konflikt zu bekommen und fungierte als Entscheidungsgrundlage, ob der Konflikt für unser Vorhaben geeignet ist. Kriterien dafür waren ein durch den Konflikt entstandener persönlicher Leidensdruck, eine zeitliche Erstreckung über mindestens fünf Monate und dass die Thematik des Konflikts bei der Person Identitätsfragen aufwirft. Wir forderten die Person auf, zunächst kurz den Konflikt mit seinen Themen zu beschreiben, wobei eine oberflächliche Beschreibung ausreichen sollte. Weiterhin erfassten wir, ob es sich um einen offenen oder verhärteten Konflikt handelte, ob dieser aktuell besteht und welche Vorwürfe die Parteien einander vorhalten. Dem näherten wir uns mit Hilfe von sieben Leitfragen an (Anhang III).

Zusammenfassend hielten wir die erhaltenen Informationen in einem Überblicksraster fest. Wir führten die Telefongespräche abwechselnd, hielten allerdings anschließend miteinander Rücksprache, um gemeinsam eine Entscheidung über die potenzielle Teilnahme der Personen zu fällen. Insgesamt meldeten sich 11 Personen per Email auf unser Anschreiben. Zwei Anfragen lehnten wir anlässlich der Brisanz der Thematiken ab und verwiesen in unserem Antwortschreiben auf eine Beratungsstelle, die Personen in schwierigen Lebenssituationen umfassend beraten. Drei Personen sagten aufgrund des zeitlichen Aufwands ab. Mit insgesamt sechs Interessenten wurde ein Telefongespräch geführt, die alle entsprechend der genannten Kriterien mit ihrem Konflikt für unser Vorhaben geeignet waren.

### 5.2.3.3 Stichprobenbeschreibung

Insgesamt führten wir mit sechs Personen eine Konfliktberatung mit der Panoramatechnik durch. Drei der Teilnehmerinnen studierten zum Zeitpunkt der Beratung Psychologie, wovon eine Teilzeit als Krankenschwester arbeitete. Drei weitere waren berufstätig als Ärztin, Logopädin und Psychologin. Zwei der Teilnehmerinnen haben selbst den Lehrgang „Problem- und Konfliktberatung“ besucht und konnten zu anderen Beratungstechniken Bezug nehmen und die Panoramatechnik in den Kontext der Konfliktberatung einbetten. Die unterschiedlichen Erfahrungshintergründe der Beteiligten können als Chance und Bereicherung angesehen werden, denn sie erhöhen die Kreativität im Problemlöseprozess (Greenwood & Levin, 1998).

Das Spektrum der bearbeiteten Konflikte reichte von beruflichen über freundschaftliche bis hin zu familiären Konflikten. In fünf Fällen handelte es sich um Konflikte zwischen jeweils zwei Personen, wobei die Umgebung (z.B. Kollegium, WG, Freundeskreis, Familie) unterschiedlich stark beteiligt war. In einem Fall handelte es sich um einen Intragruppenkonflikt mit mehreren Familienmitgliedern

### 5.2.3.4 Beratungsgespräche

#### *Beschreibung der Umsetzung der Panoramatechnik in unserem Projekt*

Die Panoramatechnik ist als Beratungsmethode für verschiedene spezifische Fragestellungen einsetzbar. Im folgenden Abschnitt wird beschrieben, wie wir die Methode zur Beratung bei Konflikten eingesetzt haben. Die vorliegende Beschreibung, stellt den Beratungsprozess in seiner endgültigen Form, einschließlich der methodischen Erweiterungen, dar. Welche Bestandteile der Beratung Veränderungen darstellen, die während der praktischen Erprobungen integriert wurden, wird gesondert in Kapitel 6 *Darstellung der Ergebnisse* unter

dem Abschnitt *Modifikationen* spezifiziert. Interessierte Anwender führen wir im Leitfaden (Anhang V) umfassend in den praktischen Einsatz der Panoramatechnik in der Konfliktberatung ein.

In dem Zeitraum vom 3. bis zum 21. Mai 2010 führten wir sechs Beratungen mit der Panoramatechnik durch, die alle circa zwei Stunden andauerten. Außerdem erprobten wir die Panoramatechnik mit dem Konfliktperten Alexander Redlich. Diese Erprobung diente der fachlichen Vertiefung über das Vorgehen und bot die Möglichkeit Anregungen aus Sicht eines Konfliktperten zu erhalten. Grundsätzlich führte eine von uns durch den Beratungsprozess, während die andere für die Prozessbeobachtung und die Dokumentation per Videoaufzeichnung verantwortlich war. Abgeleitet aus Petzolds Arbeitsweise entschieden wir uns für ein chronologisches Vorgehen bei der Beratung. Das heißt, der Zeitraum, den die teilnehmende Person reflektieren will, wird eingegrenzt und die Erhebung des Panoramas am Anfangspunkt dieser Zeitspanne begonnen. Dieser stellt entweder den Beginn einer Beziehung oder den Beginn der Konfliktgeschichte dar. Eine zeitliche Orientierung wird in Form eines Zeitstrahls vorgegeben, der entweder auf dem Boden mit einem Klebestreifen oder auf einer Metaplanwand dargestellt wird. Insgesamt nutzten wir drei Mal die Visualisierung am Boden und drei Mal die Visualisierung an der Metaplanwand. Die Form der Visualisierung gaben wir jeweils vor.

Zur Einführung in die Methode erläutern wir die Grundidee der Visualisierung: Oberhalb der dargestellten Nulllinie (X-Achse) liegen positive, bestärkende und aufbauende Ereignisse oder Phasen der Beziehung bis hin zu Höhepunkten. Unterhalb der Linie werden belastende, schwierige und krisenhafte Ereignisse, einschließlich der Tiefpunkte, dargestellt. Die Y-Achse gibt dabei eine Spannbreite der Intensität an, so dass die Person ihrem vielschichtigen Erleben Gestalt verleihen kann. Dabei ist es möglich, Ereignisse in ihrem Verhältnis zueinander und in der Entfernung zur neutralen Nulllinie entsprechend ihrer subjektiv erlebten Bedeutung zu gewichten. Dieses Vorgehen dient dazu, die Dynamik und den Verlauf des Konfliktes sichtbar zu machen. Bei der Einführung weisen wir außerdem darauf hin, dass es sich bei den festgehaltenen Erlebnissen nicht ausschließlich um Ereignisse, sondern auch um innere Zustände oder Veränderungen handeln kann. Bei der Erfassung eines Ereignisses, fragen wir nach den Hoffnungen und Befürchtungen, die gefühlt mitschwingen. Die Hoffnungen werden auf grünen, die Befürchtungen auf roten Karten festgehalten. Außerdem bietet die Visualisierung die Möglichkeit, unterschiedliche, zum Teil auch voneinander

abweichende Facetten einer Situation parallel zu erfassen. Darüber hinaus können Erkenntnisse oder Erlebnisse, welche die weitere Konfliktgeschichte beeinflusst haben, aber kein Konfliktmoment zwischen den Konfliktpartnern darstellten, in das Panorama aufgenommen werden. Dies kann den Blickwinkel für das, was den Konfliktverlauf entscheidend prägte, erweitern.

Bevor wir mit dem Einstieg in das Panorama beginnen, klären wir die Rollen in der Beratung. Die Rolle des Beraters liegt in der Strukturgebung, dem Entschleunigen der Erzählung und dem Sicherstellen, dass entscheidende Situationen in Symbolen festgehalten werden. Mit aktivem Zuhören und gezielten Nachfragen versucht der Berater, die einzelnen Momente der berichteten Geschichte zu verstehen und deren Bedeutung prägnant zusammenzufassen. Die teilnehmende Person trägt die Inhaltsverantwortlichkeit bezüglich der Darstellung der Konfliktgeschichte und soll überprüfen, ob Symbole Ereignisse vollständig und für sie griffig widerspiegeln. Außerdem soll die Entscheidung über die Tiefe des Prozesses bei der beratenen Person liegen. Sie ist aufgefordert zu signalisieren, an welchen Punkten im Panorama sie ihrem Erleben mit den damit verbundenen Gedanken und Gefühlen tiefer nachgehen möchte und an welchen nicht.

Neben dem eigentlichen Panorama wird ein ‚Tauchbecken‘ eingerichtet. Hier ist Raum für Themen, die sich durch das Panorama ziehen und nicht an einzelne Ereignisse gebunden sind. Fragestellungen, Wertvorstellungen, Bedürfnisse, übergeordnete und weiterführende Gedanken, die im Beratungsprozess ‚auftauchen‘ werden hier abgebildet. Dies können auch Themen sein, denen die Person weiter nachgehen, in die sie tiefer ‚eintauchen‘ möchte. Im Tauchbecken wird somit auf abstrakter Ebene sichtbar gemacht, worum es der Person in dem Konflikt geht.

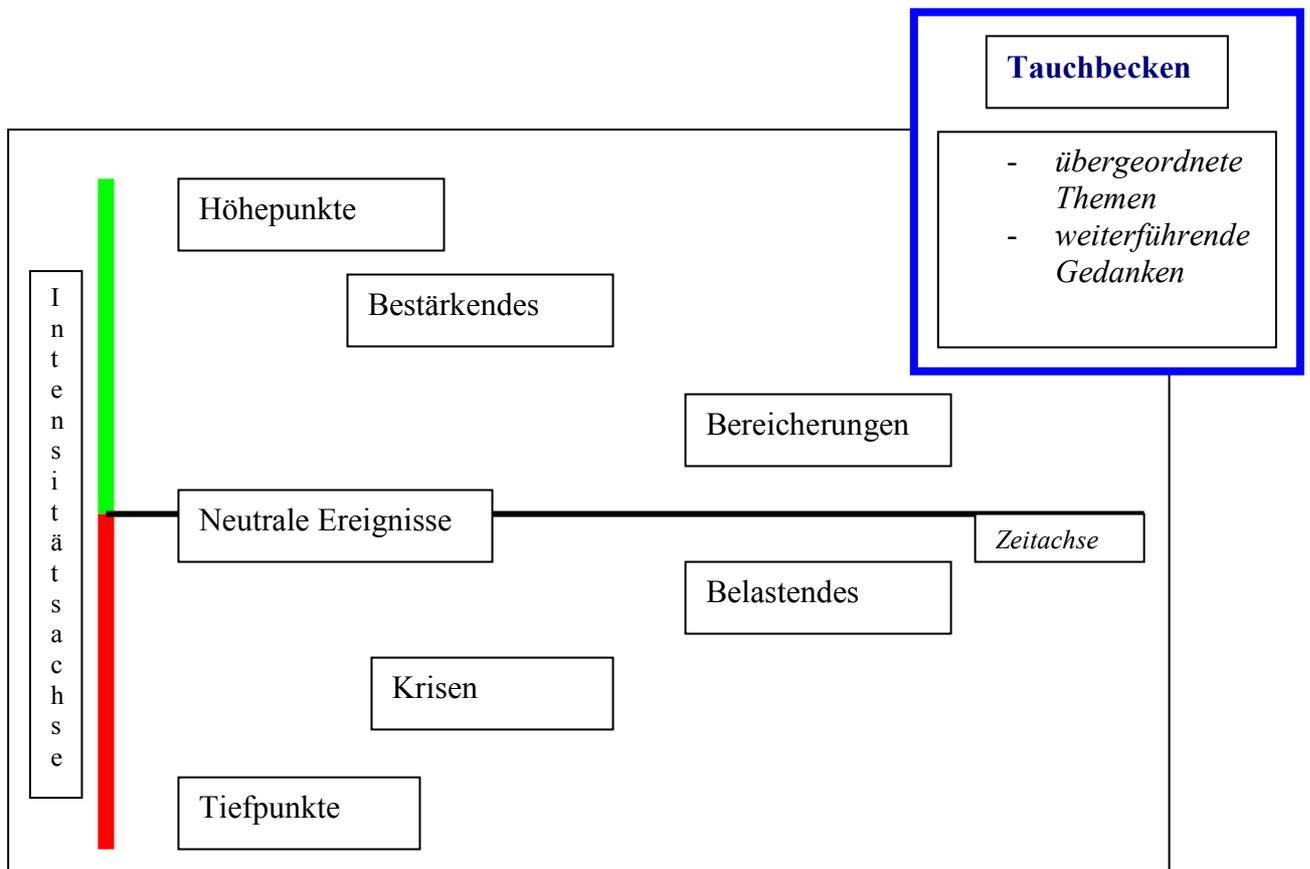


Abbildung 4: Schematische Darstellung der Einteilung des Panoramas

Im Beratungsprozess wird das Panorama chronologisch von der Vergangenheit bis zur Gegenwart erhoben und visualisiert. Dabei kann auch in Zeitsprüngen vorgegangen werden. Parallel werden Themen, die zentral und übergeordnet scheinen, im Tauchbecken abgelegt. Das entscheidende Kriterium zum Abschluss des Panoramas ist, dass ein für den Klienten vollständiger Überblick entstanden ist. Am Metaplan werden die Ereignisse vom Teilnehmer mit einer Linie verbunden. Am Fußboden läuft der Teilnehmer die Ereignisse vom Anfang der Geschichte bis in die Gegenwart ab. Durch das Verbinden beziehungsweise Ablaufen der Ereignisse werden die Höhen, Tiefen und Zusammenhänge des Panoramas noch einmal nachempfunden. Mit Blick auf das Gesamtspektrum des Panoramas wird der Verlauf und die Dynamik betrachtet und reflektiert: Werden durch die Sicht auf die Konfliktgeschichte als Ganzes neue Aspekte oder Zusammenhänge erkannt oder veränderte Fragestellungen und Bewertungen ausgelöst?

Vor dem Hintergrund des Panoramas kann nun ein Blick in die Zukunft geworfen werden. Die Vision wird mit einer an die Zukunft gerichteten Frage ausgestaltet. Im Fokus steht die ideale zukünftige Beziehung aus Sicht der beratenen Person zu ihrem Konfliktpartner. Zur Konkretisierung der Vision nutzen wir systemische Fragetechniken wie die Wunderfrage oder hypothetisches Fragen (vgl. Anhang V) und visualisieren die im Gespräch entstehenden Vorstellungen.

Zum Abschluss der Beratung wird das Angebot ausgesprochen, visualisierte Inhalte aus dem Panorama und dem Tauchbecken mitzunehmen.

#### 5.2.3.5 Nachgespräche

Entsprechend unseres Forschungsvorgehens und des Leitgedankens der Partizipation von Teilnehmern in der Handlungsforschung, führten wir im Anschluss an die Beratungssitzungen ein Nachgespräch in Form eines teilstrukturierten Interviews. Das Gespräch wurde maßgeblich von der leitenden Beraterin geführt, die Beobachterin konnte sich jedoch mit ihren Eindrücken einbringen. Dabei orientierten wir uns an zuvor ausgearbeiteten Interviewleitfragen (Anhang IV). Wir formulierten offene Fragen, zu den Aspekten der Beratung, die uns zentral erschienen. Diese leiteten sich unter anderem aus der Theorie zur Panoramatechnik ab.

Ziel des Nachgesprächs war es, Rückmeldungen der Teilnehmer systematisch zu erfassen. Dazu gliederten wir das Interview in drei Phasen. Im ersten Teil des Interviews stellten wir den Teilnehmern Fragen bezüglich ihres persönlichen Erlebens der Beratungssitzung. Wir konzentrierten uns dabei auf den konkreten Fall. Unser Anliegen war es zu verstehen, ob durch die Beratung Neues erkannt wurde, Handlungsimpulse verspürt werden und ein tieferes Verständnis für Dynamik und Verlauf der Konfliktgeschichte gefördert wurde. Von besonderem Interesse war die Fragestellung, ob die Person in der Beratung einen „Aha-Moment“ (vgl. 2.2.2) erlebt hat, der eine veränderte Sicht oder Bewertung des Konflikts bewirkte.

Im zweiten Abschnitt des Interviews lenkten wir die Aufmerksamkeit auf das methodische Vorgehen. Im Fokus stand eine fallübergreifende Betrachtung der Panoramatechnik als Instrument in der Konfliktberatung. Bezogen auf ihren Einsatzbereich interessierte uns, in welchen Fällen Teilnehmer die Methode für geeignet halten und in welchen Punkten sie ihre Chancen und Grenzen sehen. Außerdem baten wir die Teilnehmenden um ihre persönliche Einschätzung bezüglich der Wirkung von Visualisierung und Gestaltung. Darüber hinaus waren wir daran interessiert zu erfahren, ob und inwiefern die Methode als hilfreich für die Selbstklärung erlebt wurde. Außerdem wurde gemeinsam diskutiert, wie die Panoramatechnik zur Gegenüberstellung von Sichtweisen, beispielsweise in der Mediation genutzt werden könnte.

Im abschließenden Teil des Nachgesprächs forderten wir dazu auf, ein Fazit bezüglich der Stärken und Schwächen der Beratung mit der Panoramatechnik zu ziehen und Anregungen zu Verbesserungen und Erweiterungen zu geben.

#### 5.2.3.6 Dokumentation und Modifikation des Praxisvorgehens

Die Beratungssitzungen sowie das Nachgespräch wurden per Video- oder Audioaufnahme aufgezeichnet, entsprechend der Präferenz der Teilnehmer. In Absprache mit den Teilnehmern einigten wir uns auf dieses Vorgehen, um eine differenzierte Auswertung der Sitzungen zu ermöglichen. Anonymität und Verbleib des Materials in unserer Hand wurden zugesichert.

Zwischen den einzelnen Terminen der praktischen Erprobung dokumentierten wir den Verlauf der einzelnen Beratungen in Form eines Erinnerungsprotokolls und mit Hilfe der Aufzeichnungen. Dies entspricht dem Forschungstagebuch, wie bei Flick (2000) vorgeschlagen. Wir diskutierten, welche Veränderungen in der Durchführung der Methode sich aus unseren Erfahrungen und dem Feedback der Teilnehmer ableiten ließen. Diese Modifikationen wurden in die Vorbereitungen und die Umsetzungen der nächsten Beratungstermine integriert. Die gesammelten Eindrücke und Erkenntnisse flossen darüber hinaus in die Erarbeitung des Leitfadens zum Einsatz der Panoramatechnik in der Konfliktberatung ein (Anhang IV).

#### 5.2.4 Auswertung

Die Auswertung der gesammelten Erfahrungen und Rückmeldungen der Teilnehmer erfolgte kontinuierlich im gesamten Forschungsprozess.

Um die Nachgespräche mit den Teilnehmern auszuwerten, wurden diese fast vollständig transkribiert. Im Sinne der induktiven Kategorienbildung wurden die Aussagen systematisch miteinander verglichen und inhaltlich auf Unterschiede sowie Gemeinsamkeiten untersucht. Die Aussagen wurden entsprechend ihrer Gemeinsamkeiten thematisch gruppiert. Dadurch entstanden mehrere Untergruppen, für die eine zusammenfassende Bezeichnung gewählt wurde. Im weiteren Prozess der Auswertung wurden die Untergruppen weiter ausdifferenziert und schließlich in übergeordneten Kategorien zusammengefasst.

## 6. Darstellung der Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse unserer Forschung dargestellt. Die Einschätzungen bezüglich der Anwendbarkeit und Wirkungsweise der Panoramatechnik in der Konfliktberatung beruhen auf den Rückmeldungen der Teilnehmer (TN) und unseren eigenen Beobachtungen und Erfahrungen. Unter 6.1 erfolgt zunächst eine Zusammenfassung der Bewertung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung aus Sicht der Teilnehmer sowie aus unserer Sicht als Beraterinnen. Anschließend werden unter 6.2 die Fragestellungen aus Kapitel 4 beantwortet.

### 6.1. Summative Bewertung der Panoramatechnik

#### 6.1.1 Aus Sicht der Teilnehmer

Insgesamt haben alle Teilnehmer die Beratung mit der Panoramatechnik als bereichernd empfunden. Die Beratung unterstütze vor allem die Selbstklärung. Die eigene Sichtweise auf den Konflikt konnte als klarer, prägnanter und weniger diffus begriffen werden: „Für die reine, ungefilterte Selbstklärung der eigenen Realität finde ich das [die Panoramatechnik] wunderbar, und für den geschichtlichen Verlauf meines Erlebens hervorragend“ (TN 2). Insbesondere die Abstandnahme zum Konflikt und die Erkenntnis: „Ich bin nicht der Konflikt.“ (TN 1) wurde als entlastend erlebt und erzeugte ein Gefühl der Ruhe. Die Tiefe des Beratungsprozesses wurde als angenehm empfunden.

Die Darstellung der Konfliktgeschichte als Panorama half, einen Überblick über die zentralen Ereignisse zu bekommen. Höhe-, Tief- und Wendepunkte der Beziehung waren den Teilnehmern deutlicher als zuvor. Die Zusammenhänge einzelner Ereignisse wurden „wie ein roter Faden“ (TN 1) sichtbar und nachvollziehbar. Die Gesamtaufsicht auf die Konfliktgeschichte als Ganzes war neu. „Ich konnte in der Summe auf einmal so viel sehen (...). Der Panoramagedanke hat Ganzheitlichkeit.“ (TN 2). Außerdem bewirkte die Sicht auf den zeitlichen Verlauf des Konflikts „eine Klarheit, es aktualisiert den ganzen Verlauf und bringt zum aktuellen Standpunkt“ (TN 6).

Als besonders überraschend empfanden einige Teilnehmer den Effekt der Visualisierung, der Aufschluss über die Dynamik der Beziehung gab, wie beispielsweise zu erkennen, „dass es ein ganz schönes Auf und Ab war“ (TN 3). Auch die mit dem Konflikt verbundenen Gefühle, Hoffnungen und Befürchtungen wurden durch die Darstellung in Symbolen greifbar. Mehrmals wurde betont, dass es hilfreich war, den Konflikt als „anders vor sich zu sehen, als

mit vielen Worten“ (TN 5). Hierin verdeutlicht sich die Bedeutung von Visualisierung, die den Konflikt mit seinen unterschiedlichen Phasen und Facetten über die Verbalisierung hinaus deutlicher werden lässt. Es war „gut, den Konflikt noch mal vor Augen geführt [zu] bekommen, (...) so das klar wird, was für Gefühle hab ich eigentlich in diesem Konflikt“ (TN 4).

Alle Teilnehmer halten die Panoramatechnik für leicht zugänglich und bezogen auf die Beratung von Personen mit unterschiedlichen Konflikten für geeignet. Aus Sicht der Teilnehmer lässt sich die Panoramatechnik sowohl bei Zweipersonenkonflikten (z.B. Angestellter/Arbeitgeber, Kollegen, Paare) als auch bei Gruppenkonflikten (z.B. Familienkonflikt, Generationskonflikt) einsetzen.

### 6.1.2 Aus Sicht der Beraterinnen

Aus unserer Sicht als Beraterinnen ist die Panoramatechnik sehr gut für den Einsatz in der Konfliktberatung geeignet - insbesondere bei komplexen Konflikten mit einer längeren Beziehungsgeschichte. Wir sehen in der Panoramatechnik eine Methode, die den Berater darin unterstützt, komplexe Beziehungsgeschichten besser zu verstehen. Das Verständnis erwächst durch die Darstellung des Verlaufs, also der Aneinanderreihung von Ereignissen und durch die subjektive Gewichtung, die der Teilnehmer den einzelnen Ereignissen beimisst. Mit Hilfe der Panoramatechnik, war es uns als Beratern möglich, in die Welt des Klienten einzutauchen und deren gefühlte Realität kennen zu lernen. Insbesondere durch das Erfassen von „Hoffnungen und Befürchtungen“, die zusätzlich zu jedem Ereignis erfasst und visualisiert wurden, stellte sich die persönliche Bedeutung und Tragweite des Konflikterlebens heraus.

Das fertig gestellte Panorama bot eine hervorragende Grundlage, um darauf aufbauend bedeutsame Ereignisse zu vertiefen und gemeinsam in eine Reflexion bezüglich übergeordneter Themen zu gehen. Es war dabei unterstützend, das Panorama als Ganzes vor sich zu sehen und immer wieder zu dem Bezug nehmen zu können, was zuvor erarbeitet wurde.

## 6.2 Beantwortung der Fragestellungen

Die übergeordneten Fragestellungen (vgl. Kapitel 4, S.23) richteten sich zum einen auf das „wie“ der Umsetzung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung, zum anderen auf ihre spezifische Wirkungsweise in diesem Feld. Die Teilfragen werden hier nicht gesondert beantwortet, da es sich im Prozess der Auswertung zeigte, dass sich die Darstellung der Ergebnisse, bezogen auf die Wirkungen der Beratung mit der Panoramatechnik, in zusammenhängender Form anbot. Damit lassen sich die einzelnen Aspekte eben in ihren wechselseitigen Bezügen und Zusammenhängen deutlicher fassen.

### 6.2.1 Wie lässt sich die Panoramatechnik auf das Feld der Konfliktberatung übertragen und anpassen?

Die konkrete Umsetzung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung wird in einem Leitfaden für Anwender vorgestellt (Anhang IV). Im Folgenden geben wir eine kurze Übersicht über Vorgehensweisen, die von Petzold übernommen wurden, und stellen unter *Modifikationen* eigene Erweiterungen der Methode für die Konfliktberatung dar.

Zunächst übertragen wir die Grundideen der Panoramatechnik nach Petzold auf das Setting der Konfliktberatung: das Panorama wird chronologisch erhoben und erfasst die Zeiträume Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft. Bedeutende Ereignisse werden oberbeziehungsweise unterhalb des Zeitstrahls symbolisch visualisiert, je nach dem, ob es sich um bestärkende oder belastende Situationen handelt.

Diese grundsätzliche Herangehensweise eignete sich gut, um Konfliktverläufe darzustellen.

#### *Modifikationen*

Um jedoch den spezifischen Anforderungen in der Konfliktberatung begegnen zu können, war es uns wichtig, im gesamten Prozess der Erforschung eine Offenheit für Veränderungen und Erweiterungen zu wahren. In der Umsetzung der Methode waren wir also stets daran interessiert, den Prozess aufmerksam zu beobachten und im Diskurs mit den Teilnehmern Schwierigkeiten zu identifizieren und gegebenenfalls Alternativen und Lösungsideen zu entwickeln. Daraus entstanden folgende Modifikationen:

### *Rahmengestaltung*

Nach den ersten Praxisversuchen mit der Panoramatechnik ergänzten wir die Zeitachse um eine Intensitätsachse (vgl. Abb. 4, S. 37). Diese Ergänzung wurde in der Erprobung mit dem Konfliktexperten Alexander Redlich angeregt, da zu beobachten war, dass eine Tendenz, die Ereignisse um die Nulllinie herum zu platzieren, entstehen kann. Das kann dazu führen, dass der Raum nach oben und unten nur zögerlich genutzt wird. Die Intensitätsachse wurde oberhalb der Zeitachse grün markiert, was symbolisch für die bestärkenden, positiven Ereignisse steht. Unterhalb der Zeitachse wurde der Bereich für die belastenden und schwierigen Ereignisse rot markiert. Aus unserer Sicht ermutigte dies die Teilnehmer dazu, das gesamte Spektrum auch in seinen Extremen zu nutzen. Außerdem wurde es mit Hilfe der Intensitätsachse möglich, Ereignisse entsprechend ihrer Gewichtung für die Teilnehmer zu skalieren und in ein Verhältnis zueinander zu setzen.

### *Hoffnungen und Befürchtungen*

Im Diskurs mit dem Konfliktexperten Redlich wurde deutlich, dass die Verwendung der Frage „Welche Gefühle hast du in Bezug auf dieses Ereignis?“ manchen Personen zu nahe gehen könnte. Deshalb entschlossen wir uns dazu, die Verwendung des Begriffs ‚Gefühle‘ zu reduzieren und vielmehr nach ‚Hoffnungen und Befürchtungen‘ zu fragen, die mit dem Ereignis in Verbindung gebracht werden. Diese Entscheidung stellte sich als fruchtbar heraus, da die Teilnehmer dazu angeregt wurden, Geschehnisse vielschichtiger zu reflektieren und sich Zeit zu nehmen, auch ambivalenten Gefühlen Ausdruck zu verleihen.

### *Tauchbecken*

In eigenen Versuchen mit der Panoramatechnik fiel uns auf, dass übergeordnete Themen eines Konfliktes, die während der Beratung berührt werden, leicht verloren gehen können. In der Schilderung von Konflikten sind die Teilnehmer oft stark fokussiert auf die konkreten Abläufe und Ereignisse. Gleichzeitig übergeordnete Kernthemen (z.B. Werte, Lebenseinstellungen, Bedürfnisse) zu identifizieren, stellt eine große Herausforderung dar. Deshalb entschlossen wir uns, neben dem eigentlichen Panorama eine Art Sammelbecken für Übergeordnetes und Weiterführendes zu installieren und bezeichneten es als „Tauchbecken“. Dort sollten Themen abgelegt und gespeichert werden, die immer wieder „auftauchen“. Dies können auch Aspekte sein, die im Anschluss an die Erstellung des Panoramas thematisch „vertieft“ werden sollen beziehungsweise in die noch einmal „eingetaucht“ werden kann.

## *Vision*

Ausgehend von der Idee Petzolds, im Panorama auch die Zukunft zu erfassen, stellten wir uns die Frage, wie dies praktisch aussehen könnte. In der ersten Erprobung zeigte der Zeitstrahl, den wir auf dem Fußboden befestigt hatten, in Richtung Fenster. Es ergab sich, dass die Teilnehmerin spontan dazu aufgefordert wurde, einen „Blick aus dem Fenster, in Richtung Zukunft zu werfen“. Die Idee, eine Zukunftsvision zu erfassen, wuchs im Laufe der praktischen Erprobungen. Ab der dritten Beratung integrierten wir die Erhebung einer Vision als festen Bestandteil in die Beratung. Die Vision wurde auf einem Flipchart festgehalten und mit systemischen Fragen erkundet. Diese Ergänzung erwies sich als hilfreich, da die Teilnehmer dazu angeregt wurden, über die aktuelle Situation hinaus ein Gefühl und eine Idee für ihre persönliche Zukunftsvorstellung zu entwickeln. Mit der Vision konnte die eigene Sichtweise präzisiert und Handlungsimpulse in Bezug auf die Beziehungsgestaltung in der Zukunft generiert werden.

### 6.2.2 Wie wirkt die Panoramatechnik in der Konfliktberatung?

Die Wirkungen der Panoramatechnik in der Konfliktberatung wurden in der Auswertung der Nachgespräche analysiert. Die Aussagen der Teilnehmer können in übergeordneten Kategorien zusammengefasst werden. In den Nachgesprächen wurde deutlich, dass die Beratung mit der Panoramatechnik in erster Linie unterstützend auf die Selbstklärung der Teilnehmer wirkte. Voraussetzungen hierfür scheinen zum einen die Basiskompetenzen der Gesprächsführung eines Beraters zu sein, zum anderen das spezifische methodische Vorgehen mit der Panoramatechnik, welches insbesondere durch Visualisierung die Selbstklärung fördert. Durch die Vertiefung einzelner Konfliktereignisse können die Interessen, Werte, Gefühle und Bedürfnisse, die hinter der Position einer Person liegen, erkannt werden. Die Ereignisse der Konfliktgeschichte werden in Zusammenhang gebracht und im Panorama in Form eines Überblicks erfasst. Dies schafft Verständnis für den Verlauf der Konfliktgeschichte und ermöglicht es zugleich Abstand zur Geschichte zu nehmen und mit einem distanzierten Blick die Dynamik zu analysieren. So wird durch Vertiefung und Überblick das Verstehen des Konflikts gefördert, die eigene Sichtweise auf den Konflikt differenziert und Klarheit über eigenes Konfliktverhalten gewonnen. Die Bedeutung, die der Konflikt für die eigene Person hat, wird fassbarer. Schließlich scheint die Beratung mit der Panoramatechnik Impulse bezüglich zukünftigen Verhaltens dem Konfliktpartner gegenüber auszulösen. Die Wirkungszusammenhänge von Beratung mit Hilfe der Panoramatechnik werden in folgendem Schaubild dargestellt:

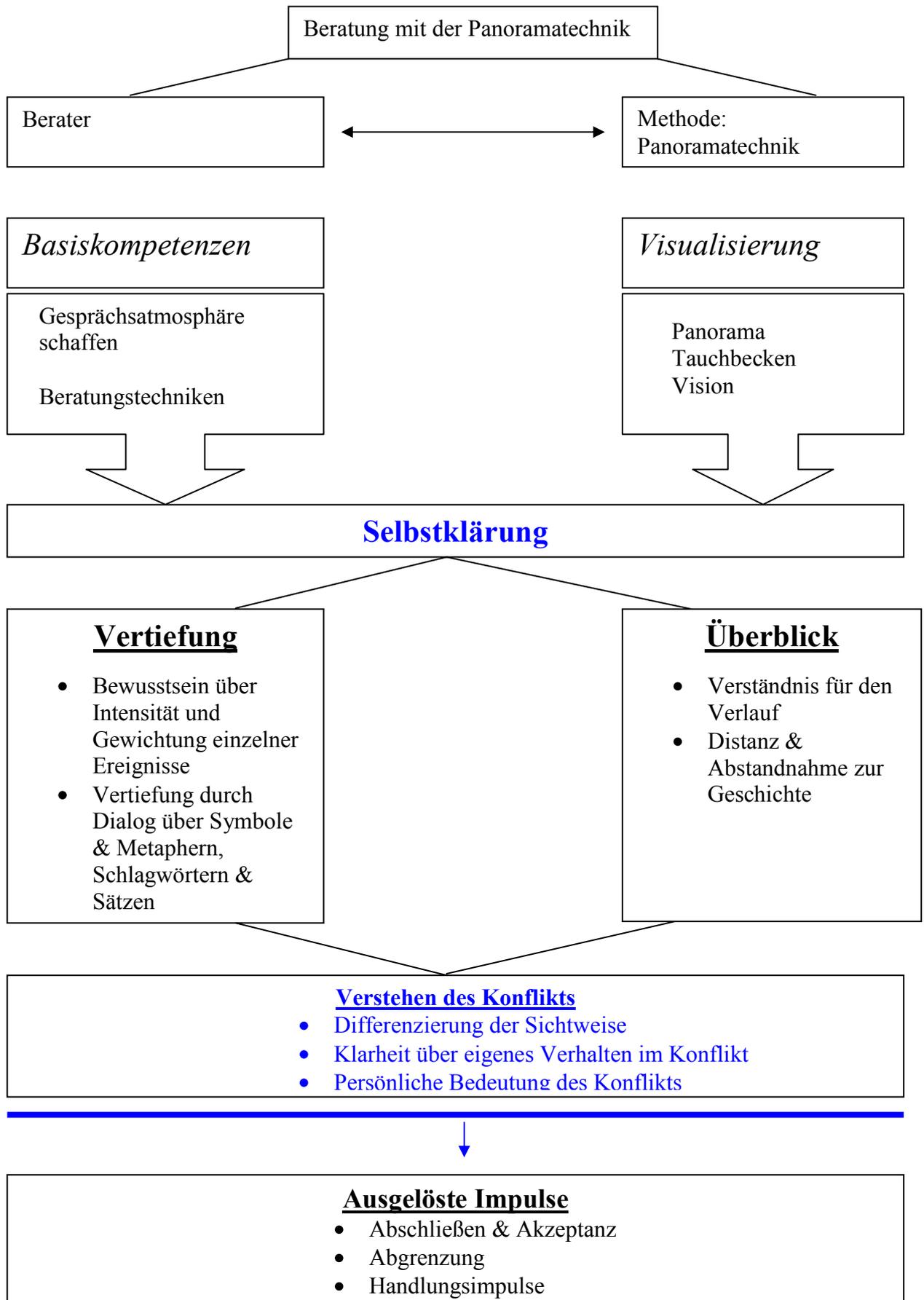


Abbildung 5: Wirkzusammenhänge der Beratung mit der Panoramatechnik

Das Schaubild (Abb. 5) wird im Folgenden ausgeführt und mit Zitaten der Teilnehmer belegt. Die angeführten, illustrierenden Zitate stellen dabei ausgewählte Beispiele dar, die durch ihre Prägnanz die von uns herausgearbeiteten Kategorien besonders deutlich veranschaulichen.

### 6.2.2.1 Die Rolle der Beraterin

Die Basiskompetenzen der Beraterin sind grundlegend, um einen Rahmen zu schaffen, der zu Öffnung und Vertiefung einlädt. In den Nachgesprächen zeigte sich, dass hierfür insbesondere die Gesprächsatmosphäre und die Beratungstechniken entscheidend sind.

#### Gesprächsatmosphäre schaffen

##### *Verständnis*

In einer von Akzeptanz geprägten Atmosphäre von der Beraterin verstanden zu werden, ermöglichte es den Teilnehmern, alles, was für die Konfliktgeschichte bedeutsam ist, offen zu berichten.

##### Beispiele

- „Ich habe mich sehr verstanden gefühlt, so dass ich gar keine Hemmungen hatte (...). Ich hatte Lust, immer mehr und weiter zu erzählen.“ (TN 6)
- TN 1 fühlte sich in einem Moment der Beratung erkannt, als die Beraterin ein diffuses Gefühl ansprach und überspitzte. Dies war ein entlastendes Moment, das ihr die Akzeptanz ihres eigenen Erlebens erleichterte: „Ich habe meiner eigenen Wahrnehmung nicht mehr getraut.“ (TN 1)

##### *Vertrauen*

Das Gefühl, der Beraterin vertrauen zu können und in allem ernst genommen zu werden, erleichterte es den Teilnehmern sich zu öffnen. Eine ruhige Ausstrahlung und ein feinfühliges Vorgehen in Formulierungen wurden als hilfreich empfunden. Gleichzeitig vermittelte die Lenkung des Prozesses seitens der Beraterin eine Sicherheit.

##### Beispiele

- „Ich hab mich an keinem Punkt verloren gefühlt, als wenn du mich ein bisschen an die Hand nimmst.“ (TN 4)
- „Im Konflikt legt jeder seine Wunden offen und man muss schon sehen, vor wessen Augen man das tut.“ ; „Ich hab mich sehr wohl gefühlt.“ (TN 6)

### *Neutralität*

Die Unvoreingenommenheit der Beraterin war eine Voraussetzung, um offen in die Beratung zu gehen.

#### Beispiel

- „Es war angenehm zu wissen, dass da keine Vorgeschichten bekannt sind (...), dass das ganz neutral ist.“ (TN 5)

### Beratungstechniken

Die Art der Gesprächsführung und die Interventionen, die in der Beratung gewählt wurden, unterstützten die Teilnehmer in der Selbstklärung. Ein ausgewogenes Maß an Strukturgebung und flexibler Prozessgestaltung schaffte einen geeigneten Rahmen für die Beratung.

### *Nachfragen*

Um sicher zu gehen, dass das Geschilderte von der Beraterin verstanden wurde, war es entscheidend, rückversichernde Fragen zu stellen. Darüber hinaus regten Nachfragen die Teilnehmer zu weiterführenden Reflexionen und Erweiterungen ihrer Äußerungen an. Diese Fragen der Beraterin unterstützen den Teilnehmer außerdem darin, mit der Aufmerksamkeit bei dem geschilderten Ereignis zu bleiben. Dies wirkte entschleunigend und fokussierend.

#### Beispiel

- „Du hast mir an jedem Punkt Zeit gegeben, noch mal nachzufühlen, ob das so stimmt (...) das war echt richtig gut.“ (TN 4)

### *Zusammenfassen*

Der Einsatz des aktiven Zuhörens wurde als hilfreich empfunden. Die eigenen Gedanken in anderen Worten zu hören, förderte die Klarheit über die eigene Sichtweise.

#### Beispiel

- „Ich hatte meistens das Gefühl, du hast das so getroffen und zusammengefasst, was ich so rausgestottert habe.“ (TN 5)

### *Strukturgeben & Prozess flexibel gestalten*

Die Beraterin hatte einen Überblick über den Beratungsprozess und machte das Vorgehen transparent. Dazu gehörte auch die Beachtung des Zeitrahmens. Aufgabe der Beraterin war es, die Teilnehmer darin zu unterstützen, bedeutsame Aspekte ihrer Konfliktgeschichte sichtbar festzuhalten.

#### Beispiele

- Für TN 2 war es wichtig zu wissen „... [dass ich] euch dabei habe, wenn ich das Gefühl habe, ich verirre mich in der Gestaltungsfreiheit.“ (TN 2)
- Am Metaplan hat die Beraterin für den Teilnehmer visualisiert, dies wurde als eine sinnvolle Strukturierung erachtet: „Sonst hätt’ ich mich verzettelt: Schreiben, denken und malen...“ (TN 3)
- Die Beraterin hält die Balance zwischen Raum geben zur Exploration und Weiterführen im Prozess: „Zeitgeben, aber nicht so viel, dass der andere [der Klient] sich hilflos fühlt.“ (TN 4)

### *Ergänzende Interventionen*

Der Einsatz weiterführender Interventionen ist im Prozess gewinnbringend, wenn diese die Selbstklärung unterstützt. In einer Beratung führten wir als ergänzende Intervention ein „Wertequadrat“ (Schulz von Thun, 2009, S.38) ein, da es sich zur Vertiefung der zugrunde liegenden Werthaltung eignete.

#### Beispiel

- Es wurde ein Wertequadrat zu vermeidendem Konfliktverhalten erstellt. Darin zeigte sich, dass ein sensibles Verhalten gegenüber dem Konfliktpartner der zugrunde liegende positive Wert ist. Es war für die Teilnehmerin „genau der richtige Einfall, um das noch mal zu untermauern, auch dass ich mich nicht schlecht fühlen muss, dass das durchaus was Gutes hat, zur Kategorie der Totschweiger zu gehören.“ (TN 4)

### 6.2.2.2 Methodisches Vorgehen

Die Panoramatechnik wurde von den Teilnehmern insgesamt als sehr geeignete Methode zur Konfliktberatung eingeschätzt (s. 6.1). Es wurde rückgemeldet, dass insbesondere das Mittel der Visualisierung die Methode auszeichnet. Etliche Teilnehmer zogen im Nachgespräch einen Vergleich zwischen der visuellen Darstellung des Konfliktes und einem Gespräch über den Konflikt.

#### Beispiele

- „Ich spreche viel über solche Sachen, aber das zu verkoppeln mit Bildern, würde mir sonst nicht einfallen. (...) Das find ich schon wirklich gut.“ (TN 5)
- „Wenn ich das sehe, dass löst so viel in mir aus. Ein Begriff, ein Wort würde so viel nicht aussagen.“ (TN 6)

#### Tauchbecken

Im Tauchbecken legten die Teilnehmer übergeordnete Themen und weiterführende Fragen ab, die für die Erhellung des Konflikthintergrunds bedeutsam erschienen. Dies machte häufig sichtbar, was den Kern des Konflikts ausmachte, zum Beispiel Wertefragen. Alle Teilnehmer bewerteten den Einsatz des Tauchbeckens als hilfreich, um auf einer abstrakten Ebene zusammengefasst zu sehen, welche Themen und Fragen sich durch die Beziehung- oder Konfliktgeschichte ziehen. Um die Flüchtigkeit der Inhalte zu verhindern, war es wichtig, die Inhalte visuell festzuhalten.

#### Beispiele

- Im Tauchbecken zeigen sich Essenzen der gesamten Geschichte, mit denen weitergearbeitet werden kann. Dies wurde als wichtig empfunden, denn „...häufig ist man sonst überwältigt von der Fülle und sieht diese Essenzen nicht mehr.“ (TN 3)
- „Das Tauchbecken fand ich total gut: da hätte ich noch Lust gehabt tiefer reinzutauchen. (...) Wieso ist das eigentlich so ein Thema, wo kommt das her? Wenn man das nicht macht, dann versteht man nicht, wieso passiert so was eigentlich?“ (TN 5)
- „Das Herausarbeiten der übergeordneten Themen fand ich sehr hilfreich.“ Es war ausschlaggebend, um zu reflektieren, „was sind eigentlich meine Themen und

Werte und woran hab ich mich eigentlich schon immer gestoßen?“ und „zentral für die Neubewertung der Konfliktgeschichte im Nachhinein“ (TN 2)

## Vision

Die Beratung mit der Erfassung einer Vision abzuschließen, wurde von den Teilnehmern meist als positiv bewertet. Nachdem der Blick in die Vergangenheit gerichtet wurde, half die Vision, den Blick in Richtung Zukunft und bevorstehendem Alltag zu lenken.

## Beispiele

- Die Vision wurde als hilfreich erlebt, um „aus dem aktuellen Stand der Dinge [zu sehen], wo kann's eigentlich hingehen?“ (TN 3)
- „Was ich total gut fand, was du mit mir gemacht hast, war diese Vision. Meine Erkenntnis ist, dass ich dieses Gespräch unbedingt führen muss, um diesen Konflikt zu klären.“ (TN 4)
- „Das hat Sinn [...] das aufgeschrieben zu sehen. [...] Das Neue...weil, mich hält ja das Alte zurück.“ (TN 6)
- Die Erfassung der Vision wurde von TN 5 als zwiespältig erlebt, zum einen als anstrengend (Moduswechsel von Bildern zurück zu Worten), zum anderen als sinnvoll für den Alltagstransfer: „...gut eine Vision mitzunehmen und zu wissen, ich steh zu meinen Grenzen!“ (TN 5)

### 6.2.2.3 Selbstklärung

Die Frage, inwiefern die Panoramatechnik die Selbstklärung der Teilnehmer unterstützt, stellt eine zentrale Fragestellung der Arbeit dar (s. Kapitel 4, b). Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Selbstklärung vor allem durch die Visualisierung der Konfliktgeschichte mit ihren bedeutsamen Ereignissen sowie durch die Basiskompetenzen des Beraters gefördert wird. Indem einzelne Ereignisse der Konfliktgeschichte vertieft und im Panorama erfasst wurden, entstand ein Überblick über den gesamten Verlauf.

## Vertiefung

Die Konfliktgeschichte wird vertieft, indem einzelne Ereignisse der Konfliktgeschichte reflektiert werden und das Erleben der Person exploriert wird.

*Bewusstsein über Intensität und Gewichtung einzelner Ereignisse*

Die Einordnung der Ereignisse auf der Intensitätsachse schaffte ein Bewusstsein für deren empfundene Bedeutung, auch im Verhältnis zu anderen Erlebnissen.

### Beispiel

- „...bewusst zu überlegen, wie viel Gewicht einem einzelnen Ereignis gegeben werden will (...) ohne diese Technik gibt es ein gefühltes Gewicht, aber kein nach außen sichtbares.“ (TN 2)

### *Vertiefung durch Dialog über Symbole und Metaphern, Schlagwörter und Sätze*

Durch den Dialog über die Ereignisse wurden Symbole entwickelt und teilweise mit Schlagwörtern illustriert. Dies ermöglichte es, die Bedeutung eines Ereignisses für die Person auf den Punkt zu bringen. In der gemeinsamen Reflexion über das Konfliktpanorama wurde, durch das Betrachten eines stimmigen Symbols, der Zugriff auf das innere Erleben in seiner Vielschichtigkeit erleichtert.

### Beispiele

- „Was ich gemeint habe, das weiß nur ich.“; „Wenn ich das sehe, das löst so viel in mir aus. ...Ein Begriff, ein Wort würde so viel nicht aussagen.“ (TN 6)
- „Mir liegt es nicht so nahe, Bilder zu finden (...), aber es ist gut, hinterher da drauf zu gucken und diese Bilder zu haben.“; „Das macht was mit einem (...) eine andere Emotion dazu zu kriegen.“ (TN 5)
- TN 5 charakterisierte ihre Konfliktpartnerin als übermächtige Ratgeberin. Daraufhin entwickelte sie als zentrales Symbol für die Konfliktpartnerin eine ‚dicke Beraterin mit einer Bratpfanne in der Hand‘. Dieses Bild gab der Teilnehmerin das Gefühl, einen langen inneren Dialog über das Verhalten des Konfliktpartners abzukürzen und leichter an das dahinter liegende Gefühl zu kommen. Sie nahm sich vor, dieses Symbol innerlich im Alltag mit zu tragen, um sich abzugrenzen: „Ich entzieh mich der Bratpfanne!“

### Überblick

Die gesamte Geschichte der Beziehung in ihrem Verlauf und ihrer Komplexität mit Hilfe von Symbolen prägnant zu visualisieren, verschaffte einen guten Überblick und gleichzeitig einen Bezugsrahmen für die weitere Arbeit zwischen Klientin und Beraterin.

## Beispiele

- „Ich konnte in der Summe auf einmal so viel sehen.“; „Mir hat die Gesamtsicht gut gefallen, weil ich die vorher nicht eingenommen hatte.“ (TN 2)
- „Die Geschichte zu visualisieren war sehr gut, weil es dadurch prägnant wird und das Wesentliche enthalten ist (...) das bringt Überblick. Alles mit vielen Worten aufzuschreiben wäre unübersichtlich gewesen.“ (TN 3)

### *Verständnis für den Verlauf des Konflikts*

Im Panorama wurden unterschiedliche Phasen mit ihren Höhe-, Tief- und Wendepunkten sichtbar (s. Kapitel 4, c). Auch wiederkehrende Muster kristallisierten sich heraus.

### *Höhepunkte und Tiefpunkte*

- „Vieles hat sich unter der Linie abgespielt, das hätte ich nicht gedacht. (...) Wenn es gerade mal besser ist, vergisst man, was das eigentlich für ein großes Thema ist.“ (TN 5)
- „[Es war] sehr gut, visuell zu sehen, dass auch im schlimmsten [Moment] sehr viel Positives da ist.“ (TN 6)

### *Wendepunkte*

- TN 2 hatte in einer Situation ihrer Konfliktgeschichte eine bestimmte Entscheidung getroffen, die sie für sich sehr negativ bewertete: „Hier bin ich in diesem Konflikt gescheitert.“ In der Beratung beziehungsweise mit Hilfe der Panoramatechnik kam es zu einer neuen Sicht auf diese Entscheidung. Sie stellte sich nun als ein bedeutsamer Wendepunkt im Konflikt dar, der nun als etwas „Rettendes“ bewertet wurde: „Da hab ich etwas Wichtiges für mich gemacht.“ (TN 2)

### *Distanz, Abstandnahme zur Geschichte*

Der Blick auf die visualisierte Konfliktgeschichte bewirkte bei allen Teilnehmern eine als angenehm empfundene Distanzierung zur eigenen Geschichte. Das Aufschreiben und Symbolisieren der Ereignisse ermöglichte einen Abstand und vermittelte das Gefühl, dass kein Gedanke verloren geht. Durch den Überblick wurde ein neues Überdenken der Zusammenhänge möglich.

## Beispiele

- „Es liegt da, aber ich bin es nicht.“; „Dinge aufzuschreiben hilft, sie weg zu legen, neu da irgendwie ran zu gehen... sich nicht mit dem Problem zu identifizieren.“ (TN 1)
- „Wenn das auf der Tafel steht, kann ich noch mal anders drüber nachdenken, es ist nicht mehr so bedrohlich, aber man hat es so fest gehalten.“ (TN 4)
- „Ich fühl mich jetzt gar nicht niedergeschlagen, sondern eher so als würde man ein bisschen distanzierter da drauf gucken können.“ (TN 4)

## Verstehen des Konflikts

Indem Ereignisse der Konfliktgeschichte gezielt vertieft wurden, wurden die Bedeutungen dieser für die Teilnehmer mit ihren Hoffnungen und Befürchtungen innerlich nachvollzogen und nach außen hin sichtbar. Die einzelnen Ereignisse wurden in einem Überblick in Zusammenhang gebracht. Durch Vertiefung und Überblick konnte der Konflikt besser verstanden werden. Folge dessen war eine ausdifferenzierte Sicht auf den Konflikt, eine Klarheit über das eigene Handeln im Konflikt sowie ein tieferes Begreifen dessen, warum der Konflikt so bedeutsam ist.

### *Differenzierung der Sichtweise*

Die Beratung mit der Panoramatechnik führte bei allen Teilnehmern zu einer Differenzierung der Sichtweise auf den Konflikt. Die genaue Betrachtung des Verlaufes führte zu tiefer gehenden Reflexionen über das eigene Verhalten und Erleben im Konflikt.

### *Der Beginn der Geschichte*

Die Erinnerung an Zeiten, in denen die Beziehung noch nicht konfliktbestimmt, sondern vielfach positiv belegt war, war für die Teilnehmer häufig überraschend intensiv. Für einige Teilnehmer war es bedeutsam zu erkennen, dass sich Themen des Konflikts in diesen frühen Phasen zum Teil schon andeuteten.

## Beispiel

- „Das macht man nicht ständig, sich überlegen, wie das am Anfang alles war (...) und was sich da schon in Pastelltönen abgezeichnet hat, was später deutlicher wird.“ (TN 4)

### *Veränderte Bewertungen*

Der Konflikt, einzelne Konfliktereignisse oder der Konfliktpartner wurden im Nachhinein oft anders bewertet. Deutlich wurde dies in Diskrepanzen zwischen früherem Erleben, an das sich erinnert wurde, und heutigem Empfinden. Im Panorama wurde den Teilnehmern deutlich, wie sie den Konfliktpartner in den unterschiedlichen Phasen der gemeinsamen Geschichte wahrgenommen hatten. So wurde in der Reflexion beispielsweise die Bewertung des Konfliktverhaltens des Gegenübers revidiert: Wann wurde das Bild des anderen schwarz-weiß gezeichnet, wann war es vielschichtiger?

### Beispiele

- „Es war sehr schön zu fühlen, dass diese vergangene Phase sehr viel in mir bewirkt hat. Jetzt ist es im Nachhinein so, als wäre ich aus einem dunklen Tunnel herausgegangen.“ (TN 6)
- TN 2 bewertete ihr eigenes Verhalten neu: In einer Entscheidung, die sie zuvor als „resignativ“ erlebt hatte, konnte sie in der Beratung erstmalig als etwas Konstruktives sehen.
- Durch die differenziertere Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Konfliktstilen, die im Konflikt aufeinander trafen, nahm TN 3 eine Neubewertung des Konfliktverhaltens ihres Gegenübers vor. Dieses erschien nun weniger als Angriff auf die eigene Person.

### *Systemzusammenhänge*

Zu erkennen, dass der Konflikt zwischen zwei Personen oftmals in einem ganzen System verankert und von diesem nicht losgelöst zu sehen ist, eröffnete häufig eine differenziertere Betrachtung. Die Einbettung des Konflikts im System wurde zuvor meist weniger beachtet.

### Beispiele

- TN 2 wurde bewusst, dass ihr Konflikt mit einer Kollegin im Zusammenhang mit der Kommunikation des ganzen Arbeitsumfeldes steht. Außerdem wurden weitere Konflikte im Gesamtsystem erkannt, die Einfluss auf die Konfliktynamik hatten und nun das Konfliktverständnis erweiterten.
- Das Symbol eines Teppichs bezeichnete für TN 6 das vermeidende Konfliktverhalten der ganzen Familie: „...das war auch etwas, was ich immer wusste, aber so klar war es

mir noch nicht. (...) Es beschreibt unsere Familie sehr gut.“ Diese Erkenntnis stellte einen Aha-Moment in der Beratung dar.

### *Konfliktverhalten*

Das eigene Konfliktverhalten wurde im Laufe der Beratungen immer wieder Thema. Mit dem Blick auf das Panorama konnte das eigene Verhalten in seiner Vielschichtigkeit wahrgenommen werden. Die differenzierende Wirkung der Panoramatechnik bezieht sich beispielsweise auf das Erkennen von Lerneffekten, persönlichen Entwicklungsrichtungen in Bezug auf das eigene Konfliktverhalten, das Begreifen der Rollenverteilung in einem Konflikt und die Übernahme von Verantwortung für das eigene Handeln.

### Beispiele

#### *Lerneffekt*

- „Was ich gelernt habe ist, Dinge klar anzusprechen.“ (TN 1)

#### *Entwicklungsrichtung*

- „...ich kann das ganz gut deckeln, aber irgendwann ist auch Zeit, den Deckel mal ein bisschen anzuheben. (...) Der Wunsch erwächst, das auch wirklich zu machen.“ (TN 4)
- „...mir wird klar, wie wichtig es ist, dass ich da aufpassen muss, (...) weil es um mich geht, und es wichtig ist, dass ich da nicht wieder reinrutsche.“ (TN 5)

#### *Rollenverteilung*

- „...dass wir in diesen Rollen so feststecken [...] und sich davon zu befreien ist total schwierig.“ (TN 6)
- „Ich bin mir meiner Rolle und meiner Wahrnehmung bewusster.“ (TN 2)
- Einsicht in Wechselseitigkeit: „So wie ich handle, tut ihnen weh, und wie sie handeln, ist es für mich nicht schön, aber das machen sie nicht, um mir weh zu tun, hoffe ich.“ (TN 3)

#### *Verantwortungsübernahme*

- „...wie hell es gerade ist in meinem Leben! Das war angenehm zu fühlen, vor allem wie viel von mir selbst abhängig ist.“ (TN 6)

### *Klarheit über eigenes Handeln in Konfliktsituationen*

Durch die Reflexion wurde das eigene Handeln in bestimmten Situationen wieder in Erinnerung gerufen und stellenweise nachvollziehbarer. Insbesondere wurde deutlich, an welchen Punkten in der Beziehung zwischen den Konfliktpartnern sich das Verhalten verändert hatte (Wendepunkte, s.o.) und was dies nach sich gezogen hatte.

#### Beispiele

- „Da ist mir noch mal klar geworden, warum ich so gehandelt habe.“ (TN 1)
- „Das [Gesamtansicht auf das Panorama] hat dazu beigetragen, sein eigenes Handeln, ganz überspitzt als ein konsequentes, folgerichtiges Handeln zu erleben.“ (TN 2)

### *Bedeutung von Entscheidungen*

Das Erkennen der Bedeutung von Entscheidungen im Konfliktverlauf war für einige Teilnehmer ein zentrales Aha-Erlebnis. Entscheidungen, die häufig innerlich nach einem Prozess der Abwägung getroffen wurden, wurden in ihrer Tragweite im Panorama sichtbar. Bei den Teilnehmern in unseren Beratungen dienten die meisten Entscheidungen der Abgrenzung. In Einzelfällen war auch das Zugehen auf den Konfliktpartner ein wichtiger Prozess. In den Rückmeldungen wurde jedoch deutlich, dass getroffene Entscheidungen zuvor als wenig bedeutsam wahrgenommen wurden. Durch die Sichtbarmachung im Panorama konnte diesen Entscheidungen eine größere Bedeutung beigemessen werden und sie wurden als Wendepunkt erkannt.

#### Beispiel

- „Diese Entscheidung ist wie so ein Panzer um mich herum, ein Distanziertheitspanzer.“ (TN 3)

### *Bedeutung des Konflikts*

Es ist hilfreich zu verstehen, warum ein Konflikt für die eigene Person bedeutsam und im Alltag belastend ist.

### *Selbstbild/ Identität*

Wann immer Themen und Aspekte auftauchen, die bedrohlich für die Identität der Person sind, wurde die Bedeutung des Konflikts besonders klar.

## Beispiele

- Selbstbild: „Ich bin niemand, der Entschuldigungen zurückweist. [...] Das war mit dem, wie ich mich sehe, nicht zu vereinbaren.“; „Das hat mich in meinem Grundwert `ich weise doch niemanden zurück` angegriffen.“ (TN 2)
- „Ich habe gefühlt, dass ich es nicht zulasse, dass meine Beziehung zu meinem Mann von dem Einfluss meiner Familie abhängig ist. Dass ich da schon eine absolute Grenze gesteckt hatte.“ (TN 6)

## *Verlust*

Konflikte, die an die Substanz gehen, verändern die Beziehung. Stellt eine Person fest, dass die Beziehung zu ihrem Gegenüber nicht mehr dieselbe ist, die sie einmal war, stellt dies einen schmerzhaften Verlustmoment dar.

## Beispiel

- Zu Beginn der Beziehung symbolisierte der Konfliktpartner Geborgenheit. Durch den Konflikt verschlechterte sich das Verhältnis schrittweise. Die Loslösung vom Gegenüber fiel jedoch schwer, denn die Beziehung war gerade zu Beginn der gemeinsamen Geschichte sehr wichtig: „Deswegen wollte ich auch nicht die vollkommene Trennung von ihm.“ (TN 1)

## *Vertrauensverlust*

Wenn speziell das Vertrauen zum Gegenüber im Konflikt verloren geht, ist der Verlust besonders schmerzhaft. Das zu erkennen, erlebten zwei der Teilnehmer als überraschenden Aha-Effekt.

## Beispiele

- Einer Teilnehmerin wird deutlich, dass es einen Vertrauensbruch gegeben hat. „So was vergesse ich dann auch gerne mal.“ (TN 5)
- Für TN 6 war die Erinnerung an eine bestimmte Situation ein Aha-Moment: „als ich das Vertrauen ins Grab gelegt habe.“ (TN 6)

#### 6.2.2.4 Ausgelöste Impulse

In den Nachgesprächen wurde deutlich, dass durch die Beratung zum einen Impulse in Bezug auf den Umgang mit dem Konflikt ausgelöst wurden, zum anderen sich ein Gefühl der Ruhe einstellte.

##### *Ausgelöste Impulse*

###### *Abschließen & Akzeptanz*

Durch die Aufsicht auf das Panorama stellte sich bei einigen Teilnehmern das Gefühl ein, mit der Geschichte abschließen und Gewesenes akzeptieren zu können.

###### Beispiele

- „Ich hab das Gefühl, ich hab für mich ein bisschen Abschluss gefunden.“ (TN 2)
- „Das ist alles nicht mehr da, das ist Vergangenheit.“ (TN 6)
- „Es war jetzt so wie’s war und es ist gut.“ (TN 2)
- „Das fühlt sich so rund an... Ich fühl mich echt gut. Es ist total angenehm, das so vor Augen zu haben und zu sehen: ach so ist das! Das kann man dann auch so hinnehmen und da dann was draus machen.“ (TN 4)

##### *Abgrenzung*

Während der Beratung trafen einige Teilnehmer die Entscheidung, sich selbst stärker abzugrenzen.

###### Beispiele

- „Ich kann da so drüber stehen (...) als hätte ich ne ganz gute Rüstung an.“ (TN 4)
- „Ich will mich nicht so sehr auf sie einlassen (...) vielleicht sogar ein bisschen abblocken.“ (TN 5)

### *Handlungsimpulse*

Wurde der Blick auf den weiteren möglichen Umgang mit dem Konfliktpartner geworfen, empfanden einige Teilnehmer Impulse, zu handeln.

#### Beispiele

- „Die Methode kann einem Handlungsimpulse geben, und dann muss man gucken, was man daraus macht.“; „Meine Erkenntnis ist, dass ich dieses Gespräch unbedingt führen muss, um diesen Konflikt zu klären, ganz egal was dabei rauskommt.“ (TN 4)

### *Ruhe*

Am Ende der Beratungssitzung wirkten die Teilnehmer ruhig und gelassen und meldeten dies auch als entlastend zurück.

#### Beispiele

- „...wenn ich da so drüber rede, bin ich so gefangen in meinen Gedanken (...) und so hab ich das hier alles [vor Augen] und das macht mich ein bisschen ruhig.“ (TN 1)
- „Ich hab das Gefühl, ich kann mich jetzt innerlich ein bisschen zurück lehnen, weil ich jetzt was weiß, was mir vorher in dem Ausmaß nicht so bewusst war. Deswegen fühlt sich das ganz gut an, das gibt mir so ein bisschen Ruhe.“ (TN 4)

## 7. Diskussion

In diesem Kapitel wird die Panoramatechnik zusammenfassend im Hinblick auf ihre Eignung in der Konfliktberatung diskutiert. Offen gebliebene Fragen werden erörtert sowie Besonderheiten und Aspekte der Wirkungsweise der Methode aufgegriffen. Außerdem soll die Angemessenheit der Forschungsmethodik für die Zielsetzung dieser Arbeit diskutiert werden.

### 7.1 Diskussion der Panoramatechnik in der Konfliktberatung

Ausgangspunkt dieser Arbeit war das Konzept von Hilarion Petzold, der die Panoramatechnik in der Literatur beschrieben und Hinweise zu deren Anwendung in unterschiedlichen Bereichen gegeben hat.

Beratern und Mediatoren steht eine Bandbreite an Methoden zur Verfügung, die sie darin unterstützen, Konflikte zu verstehen und zu deren Lösung beizutragen. Bisher unzureichend scheint das methodische Repertoire zur Unterstützung der Erfassung lang andauernder zwischenmenschlicher Konflikte zu sein. In der Panoramatechnik sahen wir eine Methode, die das Potenzial bietet, Praktiker in der Herausforderung der Begleitung solcher Konflikte zu unterstützen.

Die Literatur bot etliche Hinweise darauf, dass dieser Herausforderung mit der Panoramatechnik begegnet werden könnte. Jedoch erschien es uns wichtig, die Eignung der Methode nicht nur aus der Theorie abzuleiten, sondern sie praktisch zu erproben. Denn unseres Erachtens, sind praktisch umsetzbare Hinweise und Empfehlungen zum Einsatz der Methode nur ausgehend von Erfahrungen im entsprechenden Anwendungsfeld sinnvoll.

Wie in der Einleitung und in Kapitel 4 aufgeführt, ist das übergeordnete Ziel dieser Arbeit, die Panoramatechnik im Feld der Konfliktberatung zu erproben und Aussagen über deren Eignung und Anwendung zu treffen, die in Form eines Leitfadens zusammengefasst werden. Die explizite Zielsetzung und die Formulierung über- und untergeordneter Fragestellungen, unterstützten uns dabei, in der Phase der praktischen Erprobungen unsere Aufmerksamkeit gezielt auf interessierende Aspekte zu richten.

Im Folgenden gehen wir auf Fragen ein, die uns im Forschungsprozess beschäftigten und heben diejenigen Aspekte hervor, die für uns in Bezug auf die Wirkungsweise der Panoramatechnik besonders interessant sind oder die uns in der Umsetzung überrascht haben.

### 7.1.1 Offene Fragen

#### *Vertiefung oder Themenfindung?*

Im Ergebnisteil wurde die Frage, ob die Panoramatechnik sich zur Vertiefung einzelner Konfliktaspekte eignet, oder sie lediglich der Themenfindung dient (vgl. Kapitel 4 Frage e.), nicht hinreichend beantwortet. Diese Frage stellte sich jedoch zu Beginn der thematischen Beschäftigung mit den Einsatzmöglichkeiten der Panoramatechnik. Unserer jetzigen Auffassung nach kann die Panoramatechnik beiden Zielsetzungen dienen. Die aus der Sicht des Klienten zentralen Konfliktaspekte können in der Beratung vertieft werden, was der Selbstklärung dient. Dabei können auch Themen identifiziert werden, die in einem möglichen Dialog mit dem Konfliktpartner zu behandeln sind. Selbstklärung und Themenfindung würden demnach nicht getrennt voneinander stattfinden, sondern miteinander verzahnt sein. Je nach dem, wie tief der Berater in der Erhebung des Panoramas nach dem Erleben und den Bedeutungen der einzelnen Ereignisse fragt, kann er steuern, ob das Panorama der Themenfindung oder bereits der Selbstklärung dient. Ob sich die Panoramatechnik auch als reines Instrument der Themenfindung eignet, könnte in weiterführenden Forschungen untersucht werden.

#### *Welche Gestaltungsformen sind besonders geeignet?*

Vor Beginn der praktischen Erprobungen beschäftigte uns ebenso die Frage, ob es möglich sein würde, aus dem Vergleich der Umsetzungsvarianten Aussagen über Gestaltungsformen zu treffen, die sich für verschiedene Zielgruppen mehr oder weniger eignen (vgl. Kapitel 4 Frage f.). Eine klare Einschätzung diesbezüglich können wir aus den wenigen praktischen Erprobungen, die wir durchführten, nicht treffen.

Grundsätzlich ist unser Eindruck jedoch, dass beide von uns erprobten Formen der Visualisierung gut angenommen wurden. Einige Unterschiede zwischen den Erprobungen am Boden und am Metaplan waren zu beobachten. Auf uns wirkte die Gestaltung eines Panoramas am Boden stärker erlebnisaktivierend. Im Vergleich zu den Beratungen mit der Metaplanwand rief die Arbeit am Fußboden stärkere emotionale Reaktionen der Teilnehmer hervor, da sie noch mal „in die Geschichte hinein“ gingen. Bei der Erstellung eines Panoramas am Metaplan hingegen visualisierte der Berater die Konfliktgeschichte, während

der Teilnehmer in einigem Abstand zur Metaplanwand saß, um einen Überblick zu haben. Hier berichteten die Teilnehmer eher, dass sie Abstand zu der Geschichte gewannen und beim Erzählen der Ereignisse weniger emotional einstiegen. Ob diese Einschätzungen zu verallgemeinern sind, scheint aufgrund der kleinen Stichprobe fraglich.

Grundsätzlich stellt sich jedoch die Frage, ob es nötig ist, zielgruppenspezifische Formen der Panoramatechnik zu entwickeln, denn die Methode zeichnet sich durch einen großen Gestaltungsspielraum aus, der flexibel an die individuellen Ausdrucksformen eines Klienten angepasst werden kann. Kennzeichnend für die Arbeit mit dem Panorama ist aus unserer Sicht, dass jeder Teilnehmer seine eigene Bildsprache einbringen kann, so dass jedes einzelne Panorama sehr individuell ist. Die Gestaltungsvorgaben (Papier, Karten, Farben etc.) sind unserer Auffassung nach nur der Rahmen, der einen Raum für die Sichtweise des Klienten schafft. Dies macht die Panoramatechnik unserer Einschätzung nach zu einer niedrigschwelligen Methode. Ausschlaggebend ist, die Sprache und Bilder des Klienten aufzugreifen, so dass eine Abbildung des Erlebten entsteht. Sowohl sehr reduzierte, als auch sehr ausgestaltete Versionen sind denkbar, entscheidend ist, dass sie die persönliche Sichtweise vollständig und eindeutig darstellt. Dies kann je nach Teilnehmer mal mehr über Symbole, mal mehr über Schlagwörter und Sätze geschehen. Vollständigkeit ist dann erreicht, wenn eine Visualisierung aus Sicht des Teilnehmers eine „endgültige Prägnanz“ hat (Schulz von Thun, 2009, S. 26). Unserer Ansicht nach sollten in der Gestaltung des Panoramas stets die Präferenzen des Teilnehmers Vorrang haben, denn „die Beachtung der spezifischen Sensibilität eines Systems legt es (...) nahe, die Sprache, Metaphern und Bilder eines Patienten (z.B. bezüglich der bevorzugten Sinneskanäle) aufzugreifen“ (de Shazer 1994 zitiert in Schiepek, 1999, S. 37). Hierbei kommt es auch auf das Gespür und die Kreativität des Beraters an.

## 7.1.2 Wirkungen und Besonderheiten

### *Wirkungen von Visualisierung & Versprachlichung*

Im Rahmen der Konfliktberatung, ist es eine Aufgabe des Beraters, den Klienten in der Selbstklärung zu unterstützen. Dies geschieht im Kontakt und Austausch zwischen den beiden. Ziel der Selbstklärung mit der Panoramatechnik ist es, das ‚innere Durcheinander‘ zu überblicken, indem der Klient reflektiert, was vorgefallen ist und sich darüber klar werden kann, was einzelne Ereignisse bedeuten. In der Umsetzung der Panoramatechnik in diesem Projekt, wurde die Bedeutung der Ereignisse über Symbole transportiert, die im Austausch zwischen Klient und Berater entstanden. Symbole bewirken, dass innerlich Erlebtes nach Außen hin sichtbar wird. Aber auch das Gespräch zwischen Berater und Klient unterstützt die Aussagekraft dieser Symbole. Für Ricoeur ist die Sprache ein kreativer Zugang, der das Erkennen neuer Bedeutungen in Erzählungen ermöglicht. Insbesondere die sprachliche Gestaltung von Narrationen und die Ausprägung von Metaphern, stellen für ihn die kreativen Quellen innerhalb der Sprache dar. Die Kraft der Metaphorik eröffnet dem Erzähler eine neue Sicht auf das Dargestellte und ermöglicht somit die Entstehung und Erneuerung von Bedeutung (University of Stanford, Encyclopedia of Philosophy, 2005). Dies konnten wir auch in der Arbeit mit Symbolen in unseren Beratungen erkennen. Für einige Teilnehmer war es in der Beratung ein für die Selbstklärung entscheidendes Moment, ein Symbol zu finden, das die Bedeutung eines Ereignisses fassbar machte.

Es wäre vorstellbar gewesen, den Klienten mit einem Blatt Papier, ähnlich wie in Petzolds Ursprungsidee der Panoramaerstellung, dazu aufzufordern die Konfliktgeschichte mit ihren unterschiedlichen Phasen aufzumalen. Allerdings wäre der Kontakt zwischen Berater und Klient in der Phase der Ausgestaltung sehr reduziert gewesen. Ein solches Vorgehen ist unseres Erachtens eher für eine Selbstexploration, als für das Setting der Beratung geeignet. Die Beratung lebt von dem Gespräch zwischen Berater und Klient. Und der Blick auf ein konkretes Symbol, vermag es, die unterschiedlichen Facetten des Erlebens aus Sicht des Klienten auf leicht zugängliche Art und Weise zu vermitteln. Darüber hinaus fördert die konkrete Auseinandersetzung und Exploration der Gefühlswelt eines Ereignisses, die Akzeptanz des eigenen Erlebens, einschließlich der Ambivalenzen. Die Wirkung der Panoramatechnik, wie wir sie eingesetzt haben, zeichnet sich durch die griffige Repräsentation eines Ereignisses durch ein Symbol aus. Damit unterscheidet sie sich grundlegend von einer rein verbalen Behandlung eines Konfliktes, wie uns auch von den

Teilnehmern dieses Projektes rückgemeldet wurde. Die Erfahrung, dass Beratungen mithilfe kreativer Techniken, wie Visualisierung, Situationen und Konflikte über die Verbalisierung hinaus begreifbar werden lässt, entspricht der Auffassung Petzolds (1994).

#### *Wirkung der Konfrontation mit dem Panorama*

In der Planung der Praxiserprobungen beschäftigte uns die Frage, ob die Bearbeitung eines Konfliktes mit der Panoramatechnik für die Teilnehmer zu einer Belastung werden könnte. Wir befürchteten, dass die Vertiefung der Konfliktgeschichte die Teilnehmer sehr stark aufwühlen könnte und sie sich am Ende der Beratung mit dem, was ‚aufgebrochen‘ ist, allein gelassen fühlen könnten. Auch Petzold (1993) warnt davor, dass

*„Die Fülle des symbolisierten Materials, [...] gerade für den Patienten nicht nur erhellend sein, sondern auch zu einer Konfrontation werden [kann], die nicht verkraftet wird und dann zu einer Verschlechterung des Befindens oder zu ungewünschten Labilisierungen führen“* (zitiert in Flinks, 2007, S. 405).

Um solche Situationen in den Beratungssitzungen zu vermeiden, achteten wir in der Auswahl der Teilnehmer darauf, dass deren Anliegen für unser Vorhaben passend schien und kein therapeutisches Ausmaß vermuten ließ. Ausgehend von einem nicht-klinischen Setting begegneten wir den Teilnehmern in der Annahme, dass sie für sich selbst Verantwortung übernehmen und fähig sind, Grenzen zu ziehen. Zur Eröffnung der Beratungsgespräche appellierten wir an diese Eigenverantwortlichkeit, indem wir darauf hinwiesen, dass die Teilnehmer zu jeder Zeit die Tiefe des Prozesses steuern können.

In den Rückmeldungen der Teilnehmer wird deutlich, dass die Tiefe des Beratungsprozess als angenehm empfunden wurde. Die Teilnehmer fühlten sich in der Exploration ihrer Konfliktgeschichte begleitet. Die Auseinandersetzung brachte persönliche Themen, welche die Identität der Person betrafen, hervor. Die Aufsicht auf das Panorama, mit all seinen Höhen und Tiefen, hatte etwas Konfrontierendes. Eigenanteile im Konflikt wurden erkannt und teilweise wurden schmerzhafteste Momente des Verlusts in Erinnerung gerufen. Aus den Rückmeldungen der Teilnehmer und unseren Beobachtungen schließen wir, dass diese Art der Konfrontation jedoch konstruktiv war. Sie regte die Teilnehmer zu einer differenzierteren Auseinandersetzung mit sich selbst und dem Konflikt an. Dabei wurden nicht nur Erinnerungen an schwierige Zeiten und kritische Momente, sondern auch an bestärkende

Phasen aktiviert - ganz gleich ob diese unmittelbar mit dem Konfliktpartner erlebt, oder durch die Unterstützung von anderen Personen erfahren wurden.

Anstatt der befürchteten Aufgewühltheit stellte sich bei den Teilnehmern in den Beratungen ein Gefühl der Ruhe und wohltuenden Distanziertheit zum Konflikt ein, was für uns überraschend war. In den Beratungserfahrungen von Schulz von Thun mit dem Inneren Team, geschah etwas Vergleichbares, das ihn ebenso überraschte. Es entstand „ein Gefühl von Ruhe und Ordnung, ein Gefühl von ‚all das, was vorher so aufwühlend, chaotisch, lähmend und quälend war, das hat alles seine nachvollziehbaren Gründe, seine Richtigkeit und seinen Sinn‘“ (Schulz von Thun, 2008, S. 20). Schulz von Thun nimmt an, dass dieser Effekt auf die Erfahrung einer innerlichen Lösung zurückzuführen ist. Auch wenn die äußere Problemlage noch besteht, ist doch eine innere Entlastung erreicht.

Wird die Panoramatechnik in der Einzelberatung eingesetzt, kann zwar keine direkte Konfliktklärung mit dem Konfliktpartner geschehen. Die Selbstklärung allein erreicht jedoch auch schon eine Entlastung und kann zu einer veränderten Einstellung zum Konflikt führen.

#### *Wirkungen des chronologischen Vorgehens*

Bevor wir uns, entsprechend Petzolds Vorgehen, dazu entschieden, das Panorama chronologisch vom Beginn der Geschichte ausgehend zu erheben, hielten wir auch andere Momente des Einstiegs in das Panorama für möglich. Beispielsweise erschien es uns ebenso vorstellbar, mit einer genauen Erfragung des aktuellen Standpunktes zu beginnen oder anhand einer Zukunftsvision den Ist-Zustand mit einem idealen Soll-Zustand zu vergleichen. Warum wir das chronologische Vorgehen dennoch für das gewinnbringendste halten, möchten wir hier diskutieren.

Wir kamen in den Erprobungen zu der Einschätzung, dass ein Einsteigen am Beginn der Beziehung, meist mit der Exploration eines Zeitraumes, der noch nicht konfliktbehaftet war, einen unerwarteten Einstieg in die Konfliktberatung schafft. Der Berater erfragt den Beginn der Beziehung mit einer neugierigen Grundhaltung. Die Aufmerksamkeit wird auf das gelenkt, was kennzeichnend für die Beziehung in ihrer ersten Phase war. Durch die Aktivierung der Erinnerung an den Beginn der gemeinsamen Geschichte, kann die Bedeutung der anfänglichen Beziehungsqualität für den weiteren Verlauf deutlich werden. So wird von Anfang an zu einer vielschichtigen Erzählung der Geschichte angeregt. Wahrnehmung und

Darstellung der Geschichte sind so weniger von der aktuell erlebten Konfliktsituation überschattet und teilweise überlagerte Erlebnisse kommen wieder ans Licht.

Durch das chronologische Vorgehen und das Hinterfragen der Zeitspannen findet außerdem eine Art Realitäts- oder Erinnerungsabgleich statt. Der Person kann beispielsweise deutlich werden, dass sie Phasen der Beziehung komprimiert und verschwommen erinnert. An diesen Beispielen zeigt sich, dass das chronologische Vorgehen in besonderer Weise dazu anregt, Wahrnehmungen und Erinnerungen zu hinterfragen und aufzubrechen.

Im Zusammenhang mit dem chronologischen Vorgehen machten wir über die verschiedenen Beratungen hinweg die Beobachtung, dass bei der Erstellung eines Panoramas leicht Zeitdruck entsteht. Der Zeitstrahl, der bis in die Zukunft reicht, rief oftmals das Gefühl hervor, noch viel erzählen zu müssen, um allen Teilaspekten der Geschichte ihr Gewicht geben zu können. Beim vertieften Erzählen der Konfliktereignisse werden assoziativ weitere Momente dieser Phase zugänglich. Deren Auftauchen ist zum Teil überraschend und kann neue Bewertungen der Zusammenhänge bewirken.

Wir entschieden uns dafür, die Gefahr des Zeitdrucks den Teilnehmern transparent zu machen. Dies geschah, indem wir den begrenzten Zeitrahmen ansprachen und erläuterten, dass ein Entstehen von Zeitdruck in der Beratung möglich ist. Wir machten deutlich, dass das entscheidende Kriterium für den Abschluss der Beratung eine Vollständigkeit aus Sicht des Teilnehmers darstellte, da es Ziel des Panoramas ist, einen Überblick zu schaffen. Gegebenenfalls war eine Lösung, in Zeitsprüngen vorzugehen, um sicherzustellen, dass alle relevanten Ereignisse Teil des Panoramas wurden.

Der Umgang mit dem Zeitrahmen ist eine grundsätzliche Herausforderung für den Berater. Er ist Strukturgeber, der immer wieder auf das Ziel des Überblicks hinweist. Zugleich ist er Prozesssteuerer, der sensibel auf zu Vertiefendes eingeht und auch von dem methodischen Vorgehen abweichen kann. Somit ist das Halten einer Balance aus vertiefendem Einsteigen in die einzelnen Konfliktmomente und der Übersicht über die gesamte Geschichte nötig.

#### *Vertiefende Wirkung des Nachgesprächs*

In den Nachgesprächen im Anschluss an die Erstellung des Panoramas kam es zu einem Austausch über die Wirkung der Beratung mit der Panoramatechnik. Mehrere Teilnehmer

äußerten, dass sie diese gemeinsame Reflexion des Beratungsprozesses sehr wertvoll fanden, da in den Gesprächen bedeutende, häufig übergeordnete Aspekte vertieft werden konnten. Dieser Prozess erschien uns außerdem wichtig, da die Teilnehmer ihre zentralen Erkenntnisse zusammenfassten, was die Selbstklärung weiter unterstützte. Eine Reflexion auf der Metaebene ermöglichte somit für alle Beteiligten einen bereichernden Austausch über die Beratung mit der Panoramatechnik. Aufgrund dieses Eindrucks halten wir es für sinnvoll, eine gemeinsame Reflexion im Anschluss an die Fertigstellung des Panoramas grundsätzlich in die Beratung zu integrieren.

### *Die Bedeutung von Systemzusammenhänge und Ressourcen*

Es war keine gesonderte Zielsetzung, nach Systemeinflüssen und Ressourcen zu fragen. Jedoch bewirkte die Beratung mit der Panoramatechnik ein Abwägen innerer und äußerer Einflüsse auf den Konflikt. In allen Beratungen zeigte sich deutlich der Einfluss des Systems, in dem sich Teilnehmer und ihre Konfliktpartner bewegen, sei es Kollegium, Familie, WG oder Freundeskreis. Der Einblick in die systemischen Zusammenhänge, das Erkennen systemischer Einflüsse auf den Konfliktverlauf und der Spielregeln des Systems, war häufig ein besonders selbstklärender Moment. Es wurde beispielsweise deutlich, dass ein konfliktvermeidendes Verhalten im Team oder in der Familie Einfluss auf die Dynamik des Konfliktes hatte und sich in dem Konfliktverhalten der Einzelnen spiegelte. Mehrere Teilnehmer betonten an diesem Punkt der Beratung, dass ihnen zwar klar gewesen sei, dass das System eine Rolle spiele, jedoch noch nicht in diesem Ausmaß. Sie sahen den Konflikt zuvor stärker auf sich und ihren Konfliktpartner begrenzt. Außerdem wurden den Teilnehmern Ressourcen im Konflikt deutlich. Dazu zählt Unterstützendes und Bestärkendes aus dem Umfeld oder aus der Person selbst. Das Erkennen von Aspekten, die den Konfliktverlauf positiv beeinflussten, war ein Effekt, den wir und die Teilnehmer nicht in dieser Intensität erwartet hatten.

Diese Beobachtungen unterstreichen Petzolds Anspruch, dass Therapie und Beratung nicht in einer rein individuumszentrierten Perspektive geschehen sollte, sondern das soziale Netzwerk berücksichtigen muss (vgl. 2.2.1). Dies entspricht nicht nur dem systemischen, sondern auch dem narrativen Ansatz. Laut Ricoeur finden sich in jeder Narration auch die Spuren der Personen, die Einfluss auf unser Leben genommen haben, zeigen sich die Bezüge zu den Systemen, in denen wir leben oder aufgewachsen sind (University of Stanford, Encyclopedia of Philosophy, 2005). Winslade & Monk, Vertreter der narrativen Mediation, sprechen dabei

von Hintergrundgeschichten, in denen sich kulturelle, familiäre und sozialisationsbedingte Einflüsse erkennen lassen. Sie gehen sogar davon aus, dass der soziale Kontext der Schlüssel zum Verständnis der Identität einer Person ist. (Winslade & Monk, 2000).

### *Die Bedeutung der Konfliktgeschichte*

Besonders kennzeichnend für die Arbeit mit der Panoramatechnik war für uns die Beobachtung, dass durch die Sicht auf das Panorama eine neue Perspektive auf den Konflikt eingenommen werden kann. Mitten im Konflikt scheinen Personen dazu allein nicht in der Lage zu sein. Der Überblick scheint dazu anzuregen, die Geschichte als Ganzes zu sehen und deren Sinn zu suchen. Das Panorama wirft Fragen nach der Bedeutung der Geschichte und der Beziehung auf. In dem Erkennen von Zusammenhängen wird die Geschichte zu einem Ganzen, dessen Ablauf mehr als eine Aneinanderreihung einzelner Ereignisse ist. Der Sozialpsychologe Mishler (2006) beschreibt, dass retrospektiv berichtete Geschichten als etwas Ganzes wahrgenommen werden. Die Erinnerung und Erzählung einzelner Ereignisse scheinen stets gefärbt von der relativen Bedeutung für das aktuelle Selbstbild der Person, die während der Erzählung neue Verbindungen zwischen Ereignissen, Beziehungen und ihrem Identitätskonzept entdeckt. Die nachträgliche Zuschreibung von Bedeutung, das Suchen und Erkennen von Struktur und Zusammenhängen, auch die Suche nach einem sinnvollen Abschluss einer Erzählung, können vor dem Hintergrund eines narrativen Verständnisses der Identität besser erfasst werden (Mishler, 2006).

## 7.2 Diskussion der Forschungsmethodik

Nach Abschluss dieses Projektes stellt sich die Frage, ob die Handlungsforschung methodisch angemessen war, um die Forschungsfragen zu untersuchen. Aus unserer Sicht war es sehr sinnvoll, nicht mit einem feststehenden, „fertigen“ Konzept in die Beratungen zu gehen. So konnte die Methode von Beratung zu Beratung erweitert und an den Erfordernissen der Teilnehmer ausgerichtet werden. Grundlegend war es, die Aussage zur Eignung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung auf Grundlage der Eindrücke von Teilnehmern und Beratern zu treffen. Dies ermöglichte es, eine breite und umfassende Einschätzung abzugeben, die auf unterschiedlichen Erfahrungshintergründen basiert. Die Teilnehmer wurden in den Diskurs über die Methode einbezogen und konnten als Experten ihrer selbst anregende und erkenntnisfördernde Rückmeldungen geben. Damit wurde die Panoramatechnik als Methode der Konfliktberatung kommunikativ und pragmatisch validiert

(s. Kap. 5). Dies war notwendig und sinnvoll, um der Zielsetzung gerecht zu werden, Anwendern praktische Hinweise zur Panoramatechnik in der Konfliktberatung zu geben. Da die Aussagekraft der Forschungsergebnisse zur Panoramatechnik an ihrer Tauglichkeit, Praxisrelevanz und Glaubwürdigkeit aus Sicht aller am Forschungsprozess Beteiligten bemessen wird, war dieses Vorgehen zielführend.

Zur Auswertung der Nachgespräche verwendeten wir das Prinzip der induktiven Kategorienbildung. Hierzu wollen wir anmerken, dass unser Vorgehen nicht gänzlich ohne ein Vorverständnis möglicher oder zu erwartender Kategorien war. Unser Vorverständnis vertiefte sich durch die Beschäftigung mit den theoretischen Hintergründen zur Panoramatechnik sowie zu Konflikt und Beratung. Die Datenerhebung und Auswertung der Nachgespräche überschneiden sich, so dass Aussagen zum Teil schon bestehenden Kategorien zugeordnet wurden, was dem induktiven Vorgehen nach Mayring entspricht (s. Kap. 2). Im Prozess der Erstellung des Kategoriensystems veränderten sich die Kategorien noch mehrfach, bis wir in der Lage waren, die Zusammenhänge systematisch darzustellen (vgl. Abb. 5). Da sich die Kategorien inhaltlich zum Teil überlappen beziehungsweise in Wechselwirkung stehen, halten wir die gefundenen Kategorien nicht für absolut trennscharf. Da unsere Ergebnisse jedoch auf ein Verständnis der Wirkungszusammenhänge in der Beratung mit der Panoramatechnik abzielen und nicht den Anspruch erheben, ein theoretisch vollständiges, geprüftes und verallgemeinerbares Modell zu entwickeln, halten wir unser Vorgehen zur Auswertung für angemessen. Die Aussagekraft der Ergebnisse hätte unserer Meinung nach noch erhöht werden können, wenn wir zusätzlich auch die Videoaufzeichnungen der Beratungen analysiert und Schlüsselszenen herausgegriffen hätten. Dies war uns aufgrund des begrenzten Zeitrahmens nicht möglich.

An den Praxiserprobungen der Panoramatechnik kann kritisiert werden, dass es sich um eine relativ künstliche Situation handelte. Dazu zählen wir die eingeschränkte Repräsentativität der Stichprobe, denn es nahmen nur Frauen und vorwiegend Studentinnen, bzw. Hochschulabsolventinnen teil. Alle Teilnehmerinnen hatten entweder psychologischen Hintergrund oder waren in sozialen Berufen tätig und an psychologischen Konzepten interessiert. Aufgrund der relativen Homogenität und geringen Größe der Stichprobe nehmen wir an, dass die Ergebnisse nicht vollständig auf das breite Spektrum des Praxisfeldes übertragen werden können. Die Ergebnisse dienen jedoch unserer Auffassung nach zunächst dazu, erste Ideen zu den Wirkungen der Panoramatechnik in der Konfliktberatung zu

gewinnen und diese potentiellen Anwendern zur Verfügung zu stellen. Diese können mithilfe der dargestellten Ergebnisse einen ersten Eindruck von der Panoramatechnik in der Konfliktberatung bekommen und um die Beobachtungen in ihrem Praxisfeld erweitern.

Wir entschieden uns dazu, mit einer Aufgabenteilung (Beraterin & Beobachterin) in die Beratungssituationen zu gehen. Für manche Teilnehmer waren die Anwesenheit einer zweiten, nicht beratenden Person und die Aufzeichnung der Beratung zunächst befremdlich. Die Beratungssituation wurde dadurch jedoch nicht grundlegend gestört. Der gemeinsame Austausch über die Eindrücke aus Teilnehmer-, Berater- und Beobachtersicht im Nachgespräch wurde von den Teilnehmern als bereichernd erlebt. Dieses Setting entspricht zwar nicht den Praxisbedingungen außerhalb der Universität, doch in diesem Projekt bereicherte es die Durchführung und erweiterte die Bewertung der Panoramatechnik durch die Triangulation der verschiedenen Perspektiven.

## **8. Fazit**

Die zentrale Frage nach der Eignung der Panoramatechnik in der Konfliktberatung kann aus unserer Sicht positiv beantwortet werden. Zusammenfassend kommen wir zu der Einschätzung, dass die Panoramatechnik eine sehr gute Methode zur Selbstklärung darstellt, da sie zu einer differenzierten und vertieften Reflexion der Konfliktgeschichte als Ganzes verhilft. Diese Wirkungen der Panoramatechnik in der Konfliktberatung, sind vergleichbar mit den von Petzold beschriebenen Wirkungen in anderen Einsatzbereichen (vgl. Kapitel 2.2). Sie kann als niedrigschwellige, somit vielseitig einsetzbare und gut akzeptierte Methode bewertet werden, die für ein breites Einsatzspektrum in der Konfliktberatung vorstellbar ist. Diese Aussage beruht auf den dargestellten Ergebnissen aus Sicht der Teilnehmer und auf unseren Erfahrungen und ist somit nicht unbegrenzt zu verallgemeinern. Das übergeordnete Ziel dieser Arbeit war es, einen Leitfaden zu erstellen, in dem Anwendern die Panoramatechnik in der Konfliktberatung vorgestellt und zur Verfügung gestellt wird. Hier fließen die gesammelten Erfahrungen aller Forschungsbeteiligten und die vorgenommenen Erweiterungen in einem Produkt zusammen. In dem Leitfaden (Anhang V) werden die Vorgehens- und Wirkungsweisen der Beratung umfassend dargestellt und praktische Hinweise gegeben. Die praktische Relevanz und Zielrichtung dieser Arbeit war im Forschungsprozess entscheidend. Wir hoffen, dass das Ergebnis unserer Arbeit das Praxisfeld der Konfliktberatung beeinflussen und bereichern kann.

## 9. Ausblick

In diesem abschließenden Abschnitt unserer Bachelorarbeit wollen wir einen Ausblick geben, der sich darauf konzentrieren soll, wie sich der Einsatz der Panoramatechnik in der Konfliktberatung weiterhin gestalten könnte. Wir führen verschiedene Ideen zum Einsatz der Panoramatechnik, die das methodische Repertoire in der Mediation von 2-Personen-Konflikten, der Konfliktmoderation in Gruppen sowie der Konfliktmoderation zwischen Gruppen erweitern könnten, aus.

### 9.1 Die Panoramatechnik in der Mediation von 2-Personen-Konflikten

#### *Gegenüberstellung der Panoramen beider Konfliktparteien*

Immer wieder kam in unseren Beratungen die Frage auf: „Wie würde der Konfliktpartner dieses Ereignis wohl einschätzen?“. Um darauf Antworten zu finden, würde es sich in der Mediation anbieten, die Sichtweisen der Konfliktparteien in zwei Panoramen darzustellen. Die Erhebung der Panoramen könnte zunächst in Einzelberatungen stattfinden. Anschließend könnten bei einem gemeinsamen Treffen, die Panoramen einander gegenübergestellt werden und anhand dessen die unterschiedlichen Sichtweisen erkundet werden. So könnten Gemeinsamkeiten und Unterschiede in der Wahrnehmung des Verlaufs identifiziert werden und ein Austausch darüber in Gang gesetzt werden. Anstatt einer gemeinsamen Darstellung des Konfliktverlaufs in einem Panorama, verstehen wir eine getrennte Erfassung der Sichtweisen als Chance. Denn die vorherige Auseinandersetzung mit der eigenen Sichtweise kann eine sinnvolle Vorbereitung auf die Konfrontation mit der Sichtweise des Gegenübers darstellen. Bei einem Zusammentreffen ist es Aufgabe des Mediators, dafür zu sorgen, dass jede Konfliktpartei Raum bekommt, ihre Sichtweise anhand des eigenen Panoramas zu erläutern. Hier bietet sich die Möglichkeit, das eigene Erleben mit seinen unterschiedlichen, teils widersprüchlichen Facetten dem Gegenüber zu schildern. Wie wichtig es besonders bei Identitätskonflikten ist, jeder Seite eine „Stimme“ zu geben bringt Jay Rothman im folgenden Zitat auf den Punkt:

*„Creative engagement in deep and persistent identity-driven conflict begins when all sides can give voice to their essential concerns and can hear and recognize the essential concerns of the other side as well. Indeed, the potential for voice and recognition in identity conflicts is what makes them so promising.“ (Rothman, 1997, S. 8).*

## 9.2 Die Panoramatechnik in der Konfliktmoderation in Gruppen

In den praktischen Erprobungen machten wir die Beobachtung, dass die Panoramatechnik die Auseinandersetzung mit den systemischen Zusammenhängen eines Konflikts anregt. Auch ist aus der Literatur bekannt, dass die Panoramatechnik in Gruppen eingesetzt werden kann (s. 2.2). Unserer Einschätzung nach bietet sich die Panoramatechnik an, um bei verschiedenen Arten von Gruppenkonflikten eingesetzt zu werden. Vor allem bei identitätsbasierten Konflikten ist das Ziel der Übersicht über den Konflikt, die auch die übergeordneten Themen, Werte und Motive aufzeigt, gewinnbringend.

### *Die Panoramatechnik in den Phasen der Konfliktmoderation*

Die Panoramatechnik könnte in der Konfliktmoderation in Gruppen in verschiedenen Phasen eingesetzt werden. Wie dies ausgestaltet werden könnte, soll anhand einiger Phasen aus dem Konzept „Konfliktmoderation in Gruppen“ von Redlich (2009) beschrieben werden.

### *Kontaktstiftung*

In der Konfliktmoderation von Gruppen, wie in Familien- oder Teamkonflikten, könnte zum Einstieg der Kontakt zwischen den Gruppenmitgliedern mit Hilfe des Panoramas gestiftet werden. Der Moderator könnte die Idee des Panoramas erläutern: es sollen Hoch- und Tiefphasen in einem zeitlichen Verlauf dargestellt werden. Der Moderator könnte die Teilnehmer zunächst dazu auffordern, Beispiele für „gute Zeiten“ in das Panorama einzubringen. Das Bewusstsein dafür, dass die Gruppe nicht nur Konfliktphasen kennt, könnte die Teilnehmer für den schwierigen Prozess der Konfliktmoderation motivieren.

### *Themenfindung*

Die Phase der Themenfindung könnte der Moderator einleiten, indem er alle Beteiligten auffordert, die aus ihrer Sicht entscheidenden Konfliktereignisse auf Moderationskarten stichpunktartig zu notieren. Diese Karten könnten anschließend im Panorama entsprechend des Zeitpunktes und der subjektiv erlebten Intensität angebracht werden. Sind die entscheidenden Konfliktereignisse aus Sicht aller Beteiligten im Panorama erfasst, kann das Panorama gemeinsam betrachtet werden. Dabei zeigen sich vermutlich Häufungen an Punkten des Zeitstrahls, die auf die wichtigsten Konfliktereignisse hinweisen. Gemeinsam könnten nun die Themen identifiziert werden, die es in der Konfliktmoderation zu klären gilt. Hierbei könnte es sich um die Themen der Ereignisse handeln, die viele Beteiligte auf der

Intensitätsachse als besonders bedeutsam einordnen oder um solche, die sehr unterschiedlich eingeschätzt werden.

#### *Sichtweisenklärung*

Ähnlich wie in 2-Personen-Konflikten könnten die Teilnehmer einer Gruppe dazu angeleitet werden, ihre Sichtweise in einem individuellen Panorama darzustellen. Die einzelnen Panoramen könnten anschließend einander gegenüber gestellt werden. Vorstellbar ist es darüber hinaus, die verschiedenen Sichtweisen in einem Panorama zusammenfließen zu lassen. Die subjektiv erlebten Verläufe des Konflikts könnten in einem Panorama parallel dargestellt werden und durch unterschiedliche Farben gekennzeichnet werden. So könnten Unterschiede und Gemeinsamkeiten der Wahrnehmungen und Bewertungen des Konflikts besonders deutlich sichtbar werden. Im Dialog über die jeweiligen Sichtweisen könnten die Hintergründe, wie Bedürfnisse und Werte, anhand entscheidender Erlebnisse vertieft werden.

#### *Lösungsfindung*

Schließlich könnte die Phase der Lösungsplanung mit Hilfe des Panoramas eingeleitet werden, indem Visionen über die Gestaltung der Zukunft aus allen Perspektiven heraus erarbeitet werden. Diese Ideen werden im Panorama im Zeitraum der Zukunft festgehalten und können die weitere Lösungsplanung anregen.

### 9.3 Die Panoramatechnik in der Konfliktmoderation zwischen Gruppen

Die Grundidee des Panoramas ließe sich auch auf Intergruppenkonflikte übertragen. Gerade wenn die zeitliche Dimension des Konflikts im Bewusstsein der Gruppe eine besondere Rolle spielt, könnte die Panoramatechnik einen guten Ansatzpunkt bieten. Diese Überlegung trifft unter anderem auf interkulturelle, ethnische und politische Konflikte zu. Die Bedeutung kollektiv verankerter Narrationen für die kulturelle Identität wurde unter anderem von Bar On und Adwan, bezogen auf den Israel- Palästina- Konflikt, dargestellt. Sie betonen, dass ein Bewusstsein für die kollektiven Narrationen der anderen Seite eine Voraussetzung darstellen kann, um die fremde Sichtweise zu verstehen und zu respektieren (Adwan, 2007). Es ist vorstellbar, dass die Konfliktgeschichte aus der Sicht der jeweiligen Gruppen in getrennt erhobenen Panoramen dargestellt wird. Diese Darstellung könnte jeweils einen Bezugsrahmen für die Gruppe und den Berater schaffen, der den zeitlichen Verlauf darstellt. Vor allem

könnten in der Erstellung des Panoramas kollektiv geteilte Bewertungen, aber auch gruppeninterne Heterogenitäten aufgedeckt werden. Sind zwei vollständige Panoramen entstanden, könnten diese einander gegenüber gestellt werden. Hierbei geht es nicht darum, den „wahren“ Verlauf des Konflikts zu bestimmen, sondern die unterschiedlichen Auffassungen gleichberechtigt nebeneinander stehen zu lassen.

## Literaturverzeichnis

- Adwan, S. (2007). History Teaching, Identities and Citizenship. In L. Cajani (Hrsg.), *European Issues in Children Identity and Citizenship*. Stoke-on-Trent: Trentham Books.
- Alheit, P. (2003). Identität oder Biografizität. In H. Petzold (Hrsg.), *Lebensgeschichten erzählen. Biografiearbeit, narrative Therapie, Identität*. (S. 6–25). Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung.
- Ballreich, R., & Glasl, F. (2007). *Mediation in Bewegung: Ein Lehr- und Übungsbuch mit Filmbeispielen auf DVD*. Stuttgart: Concorda Verlag.
- Bar-On, D. (2006). *Die Anderen in Uns. Dialog als Modell der interkulturellen Konfliktbewältigung*. Hamburg: Körber-Stiftung.
- Bielert, D. (2006). *Straßenkarrieren von Kindern und Jugendlichen: wenn es passiert ist ...: Erklärungen aus Sicht der Jugendlichen und Hilfestellung für ihre Eltern*. Dissertation, Universität Hamburg.
- Bünthe-Ludwig, C. (1994). Gestalttherapie – Integrative Therapie. Leben heißt wachsen. In H. Petzold (Hrsg.), *Wege zum Menschen. Methoden und Persönlichkeiten moderner Psychotherapie*. (S. 217–307). Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung.
- Fischer-Epe, M. (2002). *Coaching: Miteinander Ziele erreichen*. Hamburg: Rowohlt.
- Flick, U. (1995). Stationen des qualitativen Forschungsprozesses. In U. Flick, E. v. Kardoff, H. Keupp, L. v. Rosenstiel, & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen* (2. Auflage, S. 148–176). Weinheim: Beltz PVU.
- Flick, U. (2000). *Qualitative Forschung: Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften* (5. Auflage). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Flick, U. (2002). *Qualitative Sozialforschung: Eine Einführung* (6. Auflage). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Flinks, C. (2007). Der Einsatz des "Suchtpanoramas" als kreatives Medium in der ambulanten Arbeit mit Drogenabhängigen. In H. G. Petzold (Hrsg.), *Integrative Suchttherapie: Theorien, Methoden, Praxis, Forschung* (2. Auflage, S. 397–418). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

- Glasl, F. (1994). *Konfliktmanagement: ein Handbuch zur Diagnose und Behandlung von Konflikten für Organisationen und ihre Berater* (4. unveränderte Auflage). Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben.
- Glasl, F. (1998). *Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte und Berater*. Bern: Haupt.
- Glasl, F., & Weeks, D. (2008). *Die Kernkompetenzen für Mediation und Konfliktmanagement: Ein Praxisbuch mit Fallbeispielen auf DVD*. Stuttgart: Concadora Verlag.
- Greenwood, D. J., & Levin, M. (1998). *Introduction to action research: Social research for social change*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Gstettner, P. (1995). Handlungsforschung. In U. Flick, E. v. Kardoff, H. Keupp, L. v. Rosenstiel, & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen* (2. Auflage, S. 266–268). Weinheim: Beltz PVU.
- Heinl, H., Petzold, H., & Fallenstein, A. (1983). Das Arbeitspanorama. In H. Petzold & H. Heinl (Hrsg.), *Psychotherapie und Arbeitswelt*. (S. 356–408). Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung.
- Hopf, C. (1995). Qualitative Interviews in der Sozialforschung: Ein Überblick. In U. Flick, E. v. Kardoff, H. Keupp, L. v. Rosenstiel, & S. Wolff (Eds.), *Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen* (2. Auflage, S. 177–182). Weinheim: Beltz PVU.
- Keupp, H. (1998). Identität. In S. Grubitzsch & K. Weber (Hrsg.), *Psychologische Grundbegriffe. Ein Handbuch* (S. S.239–245). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Kvale, S. (1995). Validierung: von der Beobachtung zu Kommunikation und Handeln. In U. Flick, E. v. Kardoff, H. Keupp, L. v. Rosenstiel, & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen* (2. Auflage, S. 427–438). Weinheim: Beltz PVU.
- Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung: Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (5., überarb. Auflage). Weinheim: Beltz PVU.
- Mayring, P. (2008). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. 10. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz PVU.
- Mishler, E. (2006). Narrative and identity: The double arrow of time. In A. De Fina & D. Schiffrin (Hrsg.), *Discourse and Identity. Studies in interactional sociolinguistics* (S. 30–47). Cambridge: Cambridge University Press.

- Montada, L., & Kals, E. (2001). *Mediation: Lehrbuch für Psychologen und Juristen*. Weinheim: Beltz PVU.
- Oerter, R., & Montada, L. (2002). *Entwicklungspsychologie* (5., vollst. überarb. Auflage). Weinheim: Beltz PVU.
- Peter, F. (2009). *Austauschjahr - und 25 Jahre danach?: Langzeitwirkungen qualitativ untersucht*. Diplomarbeit, Universität Hamburg.
- Petzold, H. (1993). Integrative Therapie. In H. Petzold & J. Sieper (Hrsg.), *Integration und Kreation*. (S. 17–24). Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung.
- Petzold, H. (1994). Die ganze Welt ist eine Bühne. Das Psychodrama als Methode der klinischen Psychotherapie. In H. Petzold (Hrsg.), *Wege zum Menschen. Methoden und Persönlichkeiten moderner Psychotherapie*. (S. 111–216). Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung.
- Petzold, H. (2003). *Lebensgeschichten erzählen. Biografiearbeit, narrative Therapie, Identität*. Sonderausgabe der Zeitschrift Integrative Therapie. Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung.
- Petzold, H., & Orth, I. (1993). Therapietagebücher, Lebenspanorama, Gesundheits-/ Krankheitspanorama als Instrumente der Symbolisierung und karrierebezogenen Arbeit in der Integrativen Therapie. In H. Petzold & J. Sieper (Hrsg.), *Integration und Kreation*. (S. 125–160). Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung.
- ProKonflikt-Team (2009). *Mediation: Konflikte klären und lösen*. Unveröffentlichte Materialie 63 aus der Arbeitsgruppe Beratung und Training: Hrsg. von Redlich, A.; Universität Hamburg; Fachbereich Psychologie, Von-Melle-Park 5, 20146 Hamburg.
- Redlich, A. (2006). *Vortrag im Workshop Action Evaluation und Konfliktarbeit auf dem Kongress "Frischer Wind für Mediation"*. In Hamburg.
- Redlich, A. (2009). *Konfliktmoderation in Gruppen* (7. erweiterte Auflage). Hamburg: Windmühle.
- Rothman, J. (1997). *Resolving Identity-based Conflicts in Nations, Organizations and Communities*. San Francisco: Jossey Bass.
- Rothman, J. (2010). *Conflict and Creativity: Opening the Window to New Ideas*. Retrieved July 15, 2010, from [http://www.ariagroup.com/?page\\_id=243](http://www.ariagroup.com/?page_id=243).
- Sautter, C. (2009). *Systemische Beratungskompetenz: Ein Lehrbuch*. Wolfegg: Verlag für Systemische Konzepte.

- Schauer, M., Neuner, F., & Elbert, T. (2005). *Narrative Exposure Therapy: A Short Term Intervention for Traumatic Stress Disorders after War, Terror or Torture*. Cambridge: Hogrefe.
- Schiepek, G. (1999). *Die Grundlagen der Systemischen Therapie.: Theorie, Praxis, Forschung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schlippe, A. von, & Schweitzer, J. (2007). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schlüsselkompetenz-Team (2006). *Schlüsselkompetenz Gesprächsführung.: Vom offenen Fragen bis zur klaren Kritik: Acht Gesprächsformen für Studium und Beruf*. Unveröffentlichte Materialie 60 aus der Arbeitsgruppe Beratung und Training: Hrsg. von Redlich, A.; Universität Hamburg; Fachbereich Psychologie, Von-Melle-Park 5, 20146 Hamburg.
- Schulz von Thun, F. (2009a). *Miteinander Reden 1: Störungen und Klärungen*. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Schulz von Thun, F., & Arbeitskreis für Kommunikation und Klärungshilfe (2009). *Grundlagen der Beratung*. Unveröffentlichte Seminarunterlage.
- Schulz von Thun, F. (2009b). *Miteinander Reden 2: Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung*. Differentielle Psychologie der Kommunikation. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Schulz Thun, F. von (2009c). *Miteinander Reden 3: Das "Innere Team" und situationsgerechte Kommunikation*. Kommunikation, Person, Situation. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Schulz von Thun, F. (2007). *Miteinander reden: Fragen und Antworten*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Schulz von Thun, F. (2008). Ein paar Gedanken über "Lösungen" aus kommunikationspsychologischer Sicht. In F. von Schulz Thun & D. Kumbier (Hrsg.), *Impulse für Beratung und Therapie* (S. 17-43). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Stangl, W. (2002). *Handlungsforschung*. Retrieved March 27, 2010, from <http://www.stangl-taller.at/ARBEITSBLAETTER/FORSCHUNGSMETHODEN/Handlungsforschung.shtml>.
- Steinke, I. (2000). Gütekriterien qualitativer Forschung. In U. Flick, E. v. Kardoff, & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung* (S. 319-331). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Stiemert, S., & Strauss, F. (1995). Qualitative Beratungsforschung. In U. Flick, E. v. Kardoff, H. Keupp, L. v. Rosenstiel, & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch qualitative Sozialforschung*.

- Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen* (2. Auflage, S. 323–326). Weinheim: Beltz PVU.
- Thomann, C., & Prior, C. (2007). *Klärungshilfe 3: Das Praxisbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Thomann, C., & Schulz von Thun, F. (2003). *Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Thomann, C., & Stegemann, W. (2008). *Konflikte im Beruf: Methoden und Modelle klärender Gespräche*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- University of Stanford (2005). *The Stanford Encyclopedia of Philosophy: Paul Ricoeur*. Retrieved May 30, 2010, from University of Stanford: <http://plato.stanford.edu/entries/ricoeur/>.
- Wenzel, J. (2009). *Die Systemtheorie*. Retrieved June 23, 2010, from <http://www.systemische-beratung.de/systemtheorie.htm>.
- Winslade, J., & Monk, G. (2000). *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey Bass.
- Wissenschaftlicher Rat der Dudenredaktion (Hrsg.). *Der Duden: Das Fremdwörterbuch* (6. Auflage). Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag.

# Anhang I

## E-Mails zur Rekrutierung von Teilnehmern

### a) E-Mail über den Fachschaftsrat des Fachbereichs Psychologie

Liebe Kommilitonen und andere Interessierte,

im Rahmen unserer Bachelorarbeit bei Herrn Prof. Redlich möchten wir eine Methode zur Konfliktberatung erarbeiten, erproben und weiterentwickeln.

Dafür suchen wir Personen, die sich mit einem persönlichen, zwischenmenschlichen Konfliktthema zur Verfügung stellen, um diese Methode zu erproben, und weiter zu entwickeln! Wenn dich ein länger anhaltender Konflikt mit einer Person aus deinem beruflichen, studentischen oder privaten Umfeld beschäftigt und belastet, kann mithilfe der Panoramatechnik eine neue Perspektive auf die Geschichte des Konflikts gewonnen werden.

Kurz beschrieben eignet sich die Panoramamethode dazu, einen länger andauernden zwischenmenschlichen Konflikt zu reflektieren und mithilfe von Visualisierung Wendepunkte, Höhen und Tiefen der persönlichen Beziehung darzustellen.

Für die praktische Erprobung der Panoramamethode haben wir den Zeitraum April bis Juni 2010 vorgesehen.

Du interessierst dich für die Teilnahme oder hast noch weiterführende Fragen zu der Methode? Dann schreibe eine E-Mail an die Adresse [panoramatechnik@web.de](mailto:panoramatechnik@web.de)!

Studenten der Universität Hamburg haben natürlich die Möglichkeit, VP Stunden für die Teilnahme zu erhalten.

Bitte leitet dieses Schreiben gerne an weitere interessierte Personen weiter!

Mit herzlichen Grüßen  
Svenja Melbye und Irina Neumann

## **b) E-Mail an Teilnehmer des Lehrgangs Problem- und Konfliktberatung und andere Interessierte**

Liebe ProKonfliktler und andere Interessierte,

im Rahmen unserer Bachelorarbeit bei Herrn Prof. Redlich möchten wir eine Methode zur Konfliktberatung erarbeiten, erproben und weiterentwickeln.

Dafür suchen wir Personen, die sich mit einem persönlichen, zwischenmenschlichen Konfliktthema zur Verfügung stellen, um diese Methode zu erproben, und mithilfe Eures Feedbacks weiter zu entwickeln!

Die Panoramamethode eignet sich für die Konfliktberatung einzelner Personen bezogen auf einen zwischenmenschlichen Konflikt, der sich über einen längeren Zeitraum erstreckt. Ziel einer Beratung ist es, sich einen Überblick über die Geschichte des Konflikts zu verschaffen. Mithilfe von Visualisierung werden wichtige Wendepunkte, Höhen und Tiefen der persönlichen Beziehung dargestellt, so dass die Möglichkeit entsteht, die Entwicklung der konfliktbehafteten Beziehung zu reflektieren.

Für die praktische Erprobung der Panoramamethode haben wir den Zeitraum April bis Juni 2010 vorgesehen. Interessierte sind eingeladen, eine E-Mail an die Adresse [panoramatechnik@web.de](mailto:panoramatechnik@web.de) mit Angabe einer Telefonnummer zu senden, wir nehmen dann Kontakt zu Euch auf.

Es sollte sich um einen länger andauernden Konflikt (mindestens 1 Monat, maximal 5 Jahre) handeln, der Euch persönlich betroffen macht und beschäftigt. Dies kann beispielsweise das Gefühl beinhalten, in der eigenen Person angegriffen zu werden.

Wer sich unsicher ist, ob sein Thema passt, kann sich gerne unverbindlich melden!

Was kommt auf Euch als Teilnehmer zu?

- Ein telefonisches Vorgespräch von max. einer halben Stunde
- Eine Beratung anhand der Panoramamethode von etwa 1,5 Stunden
- Ein Feedbackgespräch in Form eines Interviews zur Erfassung von Stärken und Schwächen der Panoramamethode im Anschluss an die Beratung, max. 45 min.

Studenten der Universität Hamburg haben natürlich die Möglichkeit, VP Stunden für die Teilnahme zu erhalten.

Bitte leitet dieses Schreiben gerne an weitere interessierte Personen weiter!

Mit herzlichen Grüßen

Svenja Melbye und Irina Neumann

## Anhang II

### Aushang

#### **Gesucht: Dich beschäftigt ein länger andauernder Konflikt mit einem Freund, Kollegen oder Familienmitglied?**

Wir bieten dir eine Methode zur Beratung: Die Panoramatechnik eignet sich, um eine Person zu unterstützen, den Verlauf und die Geschichte eines Konfliktes besser zu verstehen!

Wir – Irina Neumann und Svenja Melbye - möchten im Rahmen unserer Bachelorarbeit bei Herrn Prof. Redlich die Panoramatechnik als Methode zur Konfliktberatung erarbeiten, erproben und weiterentwickeln.

Dafür suchen wir Personen, die sich mit einem persönlichen, zwischenmenschlichen Konfliktthema zur Verfügung stellen, um diese Methode zu erproben, und weiter zu entwickeln! Wenn dich ein länger anhaltender Konflikt mit einer Person aus deinem beruflichen, studentischen oder privaten Umfeld beschäftigt und belastet, kann mithilfe der Panoramatechnik eine neue Perspektive auf die Geschichte des Konflikts gewonnen werden.

Kurz beschrieben eignet sich die Panoramamethode dazu, einen länger andauernden zwischenmenschlichen Konflikt zu reflektieren und mithilfe von Visualisierung Wendepunkte, Höhen und Tiefen der persönlichen Beziehung darzustellen.

Die praktische Erprobung der Panoramamethode beginnt ab Anfang Mai 2010.

Du interessierst dich für die Teilnahme oder hast noch weiterführende Fragen zu der Methode? Dann schreibe eine E-Mail an die Adresse [panoramatechnik@web.de](mailto:panoramatechnik@web.de)!

Studenten der Universität Hamburg haben natürlich die Möglichkeit, VP Stunden für die Teilnahme zu erhalten.

Herzliche Grüße  
Svenja Melbye und Irina Neumann

# Anhang III

## Leitfragen für das telefonische Vorgespräch

**Erzähl mal ein bisschen, jetzt eher kurz und auch oberflächlich, damit wir abzuschätzen können, ob der Konflikt für unsere Untersuchung passt. Wir werden dann später bei dem Beratungstreffen in die Tiefe gehen: Wer, wie, was - Worum geht es bei dem Konflikt?**

**Bitte beschreibe den Konflikt kurz! Mit wem besteht der Konflikt, was macht den Konflikt aus deiner Sicht aus?**

- *Beruflich / studentisch*
- *Freundschaft: ist diese (Tätigkeits)-überdauernd?*
- *weiteres soziales Netz*
- *Liebesbeziehung*
- *Familiäre Beziehung: zeitlich begrenzt??*

**Wie lange dauert der Konflikt an?**

**Wann gab es die ersten Anzeichen, dass es sich um einen ernsthaften Konflikt handelt?**

**Wie stark beschäftigt Dich der Konflikt?**

**Warum beschäftigt dich der Konflikt so stark? (Leidensdruck)**

**Fühlst du dich in deiner Person angegriffen oder falsch verstanden? (Identitätskritik)**

**Gibt es Einstellungen oder Verhaltensweisen, die du der anderen Person vorwirfst?  
(Identitätskritik)**

# Anhang IV

## Interviewleitfragen für das Nachgespräch

### *persönlich*

persönlich-fallbezogenes Feedback

- **Wie hast du den Beratungsprozess erlebt?**
- Welche Erkenntnisgewinne gab es für dich persönlich? („Aha, und was noch?“)
- Hat sich dir die Dynamik und Geschichte des Konfliktes anders erschlossen?
- Hat sich deine Sicht auf den Konflikt in irgendeiner Weise verändert?
- Gab es so etwas wie einen Aha-Effekt?
- Was war neu?
- Zusammenfassend: Welche zentrale Erkenntnis nimmst Du für dich persönlich mit nach Hause?
- Handlungsimpulse: Was nun?
- Alltagsbezug: Wie schätzt du den Einfluss der Beratung auf den bearbeiteten Konflikt ein?
- Gab es Momenten in denen es dir zu weit/ zu tief ging?

### *methodisch*

fallübergreifendes Feedback bezogen auf die Ziele und Funktion der Methode

- **Wie bewertest du die Panoramatechnik als Methode zur Konfliktberatung einzelner Personen?**
- Wärest du jetzt reif für die Konfrontation mit dem Partner? Oder wäre eine längere getrennte Arbeit passender? Hältst du eine Panoramaerhebung für Konfliktpartner für sinnvoll? Gegenüberstellung der Panoramen?
- In welchen Fällen hältst du sie für geeignet? In welchen nicht?
- Wie bewertest du die Beratung anhand von Visualisierung und Gestaltung?
- Was kann die Panoramatechnik in der Beratung von Konflikten leisten und was nicht? (Wo siehst du die Grenzen, wo Chancen?)
- Wie war es für dich zu schreiben/zeichnen? Würdest du es empfunden, wenn ich das für dich übernommen hätte?

### *summativ*

Stärken / Schwächen der Methode

- **Wie bewertest du die Methode unterm Strich?**
- was soll auf jeden Fall beibehalten werden?
- was soll verändert werden?
- Wie hast du dich mit der Beraterin gefühlt? Was sollte sie bezogen auf ihren Beratungsstil beibehalten, was sollte sie verändern?
- Würdest Du diese Form der Beratung weiter empfehlen? Für wen? Unter welchen Bedingungen?

### *Offene Frage zum Ende*

gibt es noch etwas, was gesagt werden muss?

# **Anhang V**

## **Die Panoramatechnik in der Konfliktberatung** **Eine Methode zur Themenfindung und Selbstklärung** **Ein Leitfaden für Anwender**

Entwickelt von Svenja Melbye und Viviane Irina Neumann

## **Inhalt**

<b>1 Einleitung</b> .....	3
<b>2 Die Panoramatechnik: Was ist das eigentlich?</b> .....	4
<b>3 Erarbeitung eines Panoramas: Wie sieht die Anwendung praktisch aus?</b> ...6	
3.1 Ausgangslage und Entscheidung für die Panoramatechnik.....	6
3.2 Beratung mit der Panoramatechnik.....	6
3.2.1 Einstieg: Klärung der Rollen und des Ablaufs der Beratung.....	6
3.2.2 Erstellung des Panoramas.....	7
3.2.3 Vision.....	11
3.2.4 Tauchbecken.....	13
3.2.5 Gemeinsamer Austausch über das Panorama	
<b>4 Das Panorama auf dem Metaplan oder auf dem Fußboden?</b> .....	14
<i>Eine Gegenüberstellung.</i>	
<b>5 Exkurs: Der systemische Blick auf Konflikte</b> .....	15
<b>6 Exkurs: Basiskompetenzen eines Konfliktberaters</b> .....	16
<b>7 Checkliste: Was wird an Material benötigt?</b> .....	18
<b>8 Literaturhinweise</b> .....	19

# 1 Einleitung

## Lieber Anwender,

Es gibt vielfältige Methoden zur professionellen Beratung von Personen, die sich in Konflikten befinden.

Eine der Hauptaufgaben eines Beraters<sup>1</sup> ist es, den Klienten dabei zu unterstützen, sich selbst klarer über den Konflikt und dessen Bedeutung für die eigene Person zu werden. Ein Verständnis für den Verlauf, die Entstehung und Entwicklung des Konflikts kann einem Klienten verdeutlichen, warum ihm sein Standpunkt, seine Position im Konflikt, so wichtig ist. Im Beratungsprozess werden die Hintergründe des Konflikts, einschließlich der Bedürfnisse, Verletzungen, Hoffnungen und Befürchtungen erhell. Gemeinsam begeben sich Berater und Klient auf eine Reise in die Konfliktgeschichte, um die Sichtweise des Klienten auf den Konflikt zu erkunden.

Die Person, die eine Beratung aufsucht, beschäftigt häufig Fragen wie...

- Was ist mit dieser Beziehung eigentlich passiert?
- Warum ist mir mein Standpunkt in diesem Konflikt so wichtig?
- Welchen eigenen Anteil habe ich in diesem Konflikt?
- Warum verletzen mich die Vorwürfe und das Verhalten meines Gegenübers so stark?
- Wie will ich mich in Zukunft meinem Konfliktpartner gegenüber verhalten?
- .....

Auf diese und ähnliche Fragen Antworten zu finden, kann ein Ziel von Beratung sein. In Beratung und Mediation wird sich diesen Fragen in der Phase der Selbstklärung gewidmet. Dem Klienten wird Zeit gegeben, im Rückblick zu reflektieren, was den Konflikt aus seiner Sicht ausmacht. In der Auseinandersetzung mit der Konfliktgeschichte werden bedeutsame Ereignisse vertieft. Häufig zeichnet sich in einem solchen Gespräch ab, dass die Beziehung unterschiedliche Phasen durchlebt hat.

Um die Geschichte einer Beziehung mit seinen entscheidenden Erlebnissen und unterschiedlichen Phasen, den Höhen und Tiefen fassbar zu machen und somit einen Einblick in die Dynamik des Konfliktes zu bekommen, eignet sich der Einsatz der Panoramatechnik nach Petzold.

Dieser Leitfaden soll interessierten Anwendern praktische Hinweise zum Einsatz der Panoramatechnik in der Konfliktberatung liefern. Die Empfehlung ist durch eigene Erprobungen der Methode im Rahmen unserer Bachelorarbeit<sup>2</sup> entstanden. Darin finden sich Hintergründe zur Theorie, den Praxiserprobungen und dem Forschungsdesign. In diesem Leitfaden bieten wir an einigen Stellen dem Leser/der Leserin einen Exkurs (*grau hinterlegt*) an, in dem Hintergründe oder Weiterführendes zu finden sind. Ihre Lektüre ist aber für das Verständnis der reinen Anwendung der Panoramatechnik nicht notwendig.

Hamburg, im Juli 2010, Svenja Melbye & Irina Neumann

---

<sup>1</sup> Im Folgenden verwenden wir die Bezeichnung ‚Berater‘, schließen dabei jedoch Mediatoren ein. Zu Gunsten einer besseren Lesbarkeit verwenden wir die maskuline Form. Frauen und Männer sind gleichermaßen angesprochen.

<sup>2</sup> Titel der Arbeit: Höhen, Tiefen, Wendepunkte – die Panoramatechnik in der Konfliktberatung  
Erprobung und Erweiterung einer Methode zur Einzelberatung bei zwischenmenschlichen Konflikten

## 2 Die Panoramatechnik: *Was ist das eigentlich?*

Die Panoramatechnik wurde in den 70er Jahren von Hilarion Petzold, ursprünglich als Lebensrückschau in der Sterbebegleitung entwickelt. Der Begriff Panorama stammt aus dem griechischen und bedeutet Rundblick, beziehungsweise Rundblick. Ein Panorama erfasst grafisch in einem Überblick die Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft des Lebens, oder einen bestimmten Teilbereich des Lebens, wie z.B. die Arbeit. Abgebildet wird die Lebenswirklichkeit einer Person, mit ihren Höhen, Tiefen und Wendepunkten.

In der Konfliktberatung wird ein Panorama mit dem Fokus auf den Konflikt zwischen zwei oder mehreren Personen erstellt. Im Panorama werden die, für die Person entscheidenden, Ereignisse und Situationen aufgeführt und bezüglich ihrer erlebten Intensität (War das ein schönes oder belastendes Ereignis?) eingestuft. Ein Panorama soll die Sichtweise einer Person auf den Konflikt darstellen. Wird die Technik in der Mediation von zwei Personen angewandt, werden zwei Panoramen getrennt voneinander erarbeitet und einander gegenübergestellt.

*Ziele: Was kann mit der Panoramatechnik in der Konfliktberatung erreicht werden?*

Mit der Panoramatechnik in der Konfliktberatung, kann...

- ...ein **Überblick** über den Verlauf des Konflikts aus Sicht einer Person erstellt werden. In diesem Überblick werden die Höhen, Tiefen und Wendepunkte einer Beziehungsgeschichte sichtbar.
- ...ein **Bewusstsein** für die Qualität der unterschiedlichen Phasen einer Beziehung ausgebildet werden. Darin enthalten sind die Bedeutung des Beginns einer Beziehung und die prägender Ereignisse und anhaltender Phasen.
- ...ein **Bezugsrahmen** für Berater und Klient geschaffen werden, anhand dessen die Sichtweise des Klienten auf die Konfliktgeschichte vertieft werden kann.
- ...die **Themen identifizieren**, die im Dialog mit dem Konfliktpartner eine Rolle spielen sollen.
- ... die **Selbstklärung** des Klienten unterstützt werden.

### *Exkurs- Selbstklärung, was ist das?*

Die Selbstklärung ist ein übergeordnetes Ziel der Konfliktberatung und stellt den „Schlüssel zur Auflösung von Konflikten“ dar (Thomann, 2008, S. 129). Im Prozess der Selbstklärung wird sich der persönlichen Sicht des Klienten auf den Konflikt gewidmet. In der Beratung kann sich der Klient darüber klarer werden, welche Themen den Konflikt ausmachen und sein subjektives Erleben der Konfliktentwicklung reflektieren. Das kann das Verständnis für die hinter den Positionen liegenden Interessen, Gefühle und Bedürfnisse fördern (Thomann & Prior, 2007).

## *Wie unterstützt die Beratung mit der Panoramatechnik die Selbstklärung?*

Die Panoramatechnik arbeitet mit dem Mittel der Visualisierung. Die Konfliktgeschichte wird im Austausch zwischen Berater und Klient dargestellt. Für jedes bedeutende Ereignis wird ein passendes Symbol (eine Metapher oder ein Bild) entwickelt. Dieses soll das innere Erleben, mit seinen verschiedenen Facetten, zusammenfassen. So wird innerlich Erlebtes nach Außen hin sichtbar und über die Verbalisierung hinausgehend ausgedrückt. Das Gespräch zwischen Berater und Klient unterstützt die Aussagekraft des Symbols.

Der Austausch zwischen Berater und Klient über die Symbole fördert das Verständnis für die Konfliktgeschichte. Dabei werden folgende Prozesse der Selbstklärung angeregt:

- **Reflexion** über die Bedeutung von Ereignissen einer Beziehungsgeschichte
- **Vertiefung** des eigenen Erlebens
- **Einblicke** in die Konfliktdynamik + systemischen Zusammenhänge
- **Erkennen** übergeordneter Themen
- **Verständnis** für die persönliche Bedeutung des Konflikts und der Beziehung
- **Impulse** in Bezug auf weiteren Umgang mit dem Konfliktpartner

### *Zielgruppe: Wann und mit wem?*

Die Panoramatechnik eignet sich, so wie sie hier dargestellt ist, für den Einsatz in der Beratung von Personen in zwischenmenschlichen Konflikten. Die Art des Konfliktes kann dabei von freundschaftlichen oder familiären Konflikten, bis hin zu beruflichen Konflikten reichen. Einem Berater oder Mediator stehen etliche Methoden zur Konfliktklärung zur Verfügung. Wie kann er oder sie also entscheiden, in welcher Beratungssituation sich die Panoramatechnik als Methode anbietet?

Für besonders geeignet halten wir den Einsatz der Panoramatechnik, wenn folgendes Kriterium erfüllt ist: Es handelt sich um einen identitätsbasierten Konflikt von längerer Dauer. Diese Leitfragen können dem Anwender dabei helfen, eine Entscheidung zu treffen:

- Handelt es sich um eine komplexe länger andauernde Beziehungsgeschichte?
- Ist die Identität der Involvierten stark betroffen oder angegriffen?

### ***Exkurs- Identitätsbasierte Konflikte***

Wann immer das Selbstbild einer Person in einem Konflikt angegriffen wird, stellt dies eine gefühlte Bedrohung für die Identität („so bin ich, das macht mich aus“ & „so bin ich nicht“) dar. Vielleicht wird einer Person eine Eigenschaft zugeschrieben, die nicht in ihr Selbstbild passt (z.B. „du bist faul“) oder sie fühlt sich auf eine bestimmte Verhaltensweise reduziert (z.B. „immer bist du so zickig“). Ist unsere Identität in einem Beziehungskonflikt angegriffen, reagieren wir emotional und äußerst sensibel. Wir wollen unsere Identität schützen und mobilisieren Abwehrstrategien. Wir streiten um unser Selbstbild, das sich häufig auch in Abhängigkeit zu dem, wie Andere uns sehen, konstituiert (Bar On, 2006). Fühlen wir uns in unserer Identität bedroht, ringen wir um ihre Aufrechterhaltung. Wir weisen Verallgemeinerungen über uns vehement von uns, wollen uns in ein positives Licht rücken, kämpfen um Gleichwertigkeit und weisen Versuche unseres Gegenübers darüber zu bestimmen, wie wir „seien“, von uns (Redlich, 2008).

### 3 Erarbeitung eines Panoramas: *Wie sieht die Anwendung praktisch aus?*

Die Phasen der Beratung mit der Panoramatechnik werden nun anhand eines fiktiven Falls dargestellt, um Ihnen einen anschaulichen Einblick in die Anwendung der Methode zu geben. Versetzen Sie sich dazu in die Rolle des Beraters. In den Kästen rechts neben dem Text finden Sie wichtige Hinweise und eine Zusammenfassung der Schritte.

[Anmerkung: Der Dialog wird verkürzt dargestellt. Die Formulierungen sind exemplarisch. Der Ablauf, der hier vorgeschlagen wird, muss nicht starr eingehalten werden.]

#### **Rahmenbedingungen**

Planen Sie zur Erhebung eines Panoramas eine Beratungssitzung von ca. 2 Stunden ein.

#### 3.1 Ausgangslage und Entscheidung für die Panoramatechnik

*Nehmen wir an, Julia S., eine junge Ärztin, hat sich bei Ihnen gemeldet, weil sie ein Konflikt mit ihrer langjährigen Freundin Sabine K. belastet. Im telefonischen Vorgespräch wurde deutlich, dass Julia die Freundschaft immer sehr am Herzen lag. Seit einiger Zeit steckt die Beziehung jedoch in einer ziemlich schwierigen Phase. Julia ist sich nicht mehr so sicher ist, ob und wie es mit ihrer Freundschaft weitergehen kann. Sie wirft Sabine vor, dass sie sich in letzter Zeit gar nicht mehr für ihr Leben interessiert, sondern nur noch ihren Mann und ihr Kind im Kopf hat.*

Sie vereinbaren einen Termin für die Beratung und entscheiden sich aufgrund der längeren Beziehungsgeschichte und der Bedeutung der Freundschaft für die Klientin dafür, die Panoramatechnik einzusetzen.

#### **Telefonisches Vorgespräch**

Ziel: Auftragsklärung  
Oberflächliche Erfassung der Ausgangslage des Konflikts

Eignung der Panoramatechnik für den Fall? Kriterien:  
Dauer  
Identitätsbezug

#### 3.2 Beratung mit der Panoramatechnik

##### 3.2.1 Einstieg: Klärung der Rollen und des Ablaufs der Beratung

Zu Beginn des Gesprächs nehmen Sie Bezug auf das Telefongespräch. Der Ablauf der Beratung wird kurz skizziert. Außerdem werden nun die Rollen innerhalb der Beratung geklärt. Durch Rückfragen überprüfen Sie, ob sie den Auftrag ihrer Klientin richtig verstanden haben. Auch versichern Sie sich bei ihrer Klientin, ob diese mit dem vorgeschlagenen Vorgehen einverstanden ist.

*Herzlich willkommen! Heute geht es darum, deine Freundschaft zu Sabine im Verlauf zu betrachten. Wenn ich dich in dem Telefonat richtig verstanden habe, beschäftigt dich die Frage, warum sich eure Beziehung, die du momentan als angespannt und konflikthaft erlebst, so verändert hat, stimmt das?...*

#### **Einstieg in die Beratung**

Bezugnahme zum telefonischen Vorgespräch:

Was wurde bisher besprochen? Was ist bekannt?

Außerdem fragst du dich, wie sich die Freundschaft in Zukunft entwickeln kann...

Heute werden wir ein Panorama eurer Geschichte erstellen, in dem du dir einen Überblick über den Verlauf und die Dynamik eurer Beziehung verschaffen kannst. Dabei kannst du reflektieren, welche Bedeutung einzelne Erlebnisse in den letzten Jahren hatten und um welche übergeordneten Themen es für dich in diesem Konflikt geht. Ich werde dich in diesem Prozess begleiten und dich dabei unterstützen, für jedes bedeutende Ereignis ein Symbol zu finden. Ich bitte dich, mir zu signalisieren, wann du einen Moment der Geschichte weiter vertiefen willst oder wann wir genügend Zeit mit einem Ereignis verbracht haben und du in der Geschichte weiter gehen willst.

Erläuterung des Vorgehens und der Ziele der Beratung

Klärung der Rollen

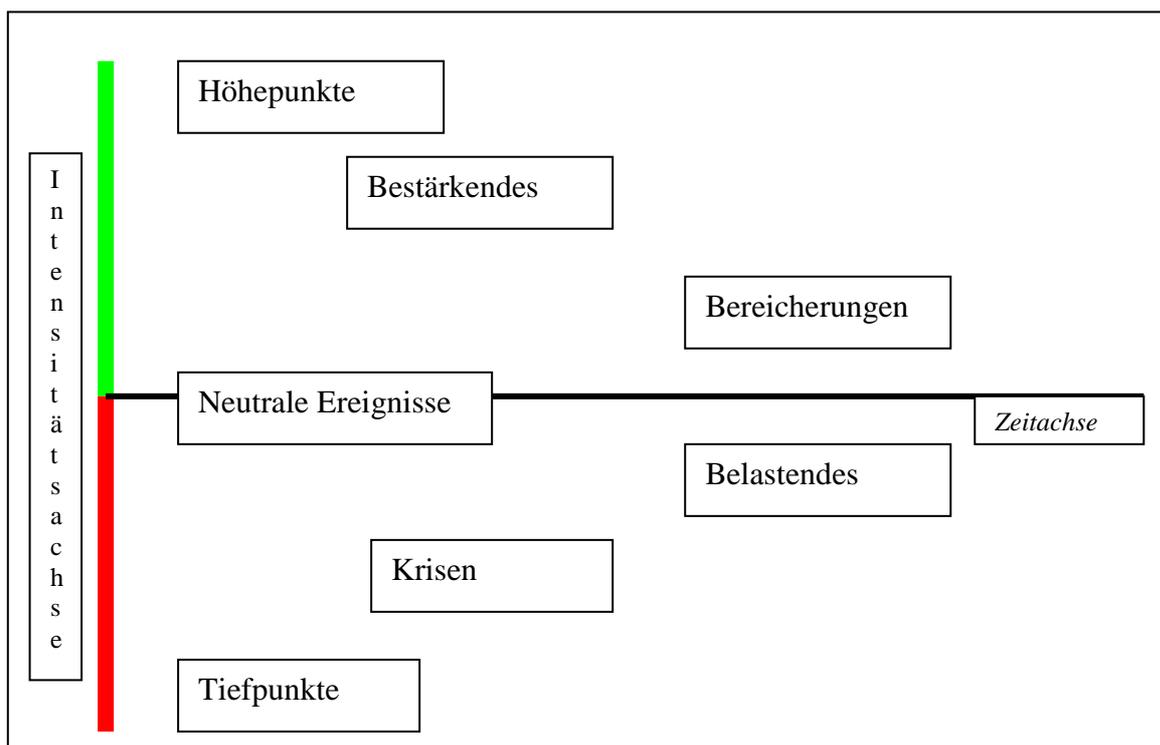
### 3.2.2 Erstellung des Panoramas

Das Panorama der Beziehung wird chronologisch von der Vergangenheit bis in die Gegenwart erhoben. Es wird mit dem Beginn der Beziehung, dem Kennenlernen, begonnen. Bei sehr langen Verläufen kann auch ein Ausschnitt gewählt werden, den die Klientin betrachten will. Zur Einführung wird der Zeitstrahl erläutert, der am Boden mit Kreppband, auf dem Metaplan als horizontale Linie dargestellt wird. Außerdem wird die vertikale Intensitätsachse erklärt, mit welcher die Gewichtung der Ereignisse genau erfasst werden kann. Oberhalb des Zeitstrahls befinden sich Ereignisse oder Phasen, die positiv für die Person waren. Unterhalb werden Belastungen, Krisen und Tiefpunkte festgehalten. Als Ereignisse werden nicht nur Vorkommnisse zwischen den Konfliktparteien verstanden. Auch innerlich bedeutsame Momente, wie beispielsweise Entscheidungen, können dargestellt werden.

Erläuterung des Aufbaus des Panoramas

Erläuterung des Zeitstrahls und der Intensitätsachse und des Tauchbeckens (s. 2.4)

Erklärung: Was sind Ereignisse?



Die Klientin wird aufgefordert, zu jedem entscheidenden Ereignis ein Symbol zu finden, das ihr Erleben widerspiegelt. Unterstützend können auch Schlagworte und Sätze mit eingebracht werden. Auf grünen Karten neben dem Ereignissymbol werden Hoffnungen oder positive Gefühle im Zusammenhang mit dem Ereignis dargestellt. Auf roten Karten finden Befürchtungen oder negative Gefühle ihren Platz. Der Berater hört aktiv zu und fasst Teile der Schilderungen des Klienten in eigenen Worten zusammen, um sicherzugehen, dass er die Bedeutung des Ereignisses für die Person verstanden hat. Bevor zum nächsten Ereignis der Geschichte übergegangen wird, versichert sich der Berater stets, ob die geschilderte Situation in dem Symbol vollständig erfasst ist.

Symbole sollen inneres Erleben widerspiegeln. Schlagwörter & Sätze sollen ergänzen.

Gefühle, Hoffnungen & Befürchtungen werden auf runden Moderationskarten festgehalten.

**Berater:** *Starten wir mit dem Beginn eurer Beziehung... Wie habt ihr euch kennen gelernt und was hat diese erste Phase für dich ausgemacht? Versuch ein Bild zu finden, das diese Anfangsphase eurer Freundschaft beschreibt!*

**Julia:** *Wir lernten uns Silvester 2007 auf einer Feier von gemeinsamen Bekannten kennen. Vorher kannten wir uns nur vom Sehen, weil wir beide Medizin studierten. Wir verstanden uns auf Anhieb gut und entdeckten viele Gemeinsamkeiten. Ich weiß noch, dass wir gleich an diesem Abend begannen, gemeinsame Phantasien auszuspinnen, wie wir mal nach Amerika gehen würden, um in den medizinischen Forschungszentren unseren Wissensdurst zu stillen. Ich glaube, ein Stern könnte diese Zeit darstellen. Wir wollten sozusagen nach den Sternen greifen und redeten die ganze Silvesternacht...*

**Berater:** *Wie war das damals für dich? Wo könnten wir das Symbol auf der Intensitätsachse einordnen?*

### **Erkundung des Beginns der Beziehung**

Entwicklung eines passenden Symbols

Symbol fasst Situation auf einen Blick zusammen

Gewichtung des Symbols und Einordnung auf der Intensitätsachse

Symbol wird visualisiert

Der Berater visualisiert das Symbol „Stern“ im Panorama am Metaplan.

**Berater:** *Wie ging es weiter, was kennzeichnet für dich die Zeit nach eurem Kennenlernen?*

**Julia:** *Es folgte eine Zeit, in der wir viel redeten, dachten, diskutierten. Es war eine sehr anregende Zeit und die Freundschaft begann mir immer mehr zu bedeuten. Auch wenn wir nicht immer einer Meinung waren und manchmal durch unser intensives Studium wenig Zeit miteinander verbrachten..*

**Berater:** *wie könntest du diese Zeit in ein Bild fassen? Welche Hoffnungen und Befürchtungen hattest du damals?*

Der Berater vertieft den Dialog über diese Phase, indem er die positiven und negativen Konnotationen der Situation erfragt (Hoffnungen, Befürchtungen, dominante Gedanken und Gefühle). Er greift die Sprache der Klientin auf und schreibt ihre Äußerungen prägnant auf rote und grüne Moderationskarten. Diese werden neben das Symbol geheftet.

...

### **Exploration des weiteren Verlaufs**

Erfassung der Ereignisse in Symbolen

Einordnung auf Zeit- und Intensitätsachse

Ergänzung von Gefühlen, Hoffnungen & Befürchtungen dargestellt auf Moderationskärtchen

**Julia:** Dann änderte sich einiges. 2008 zogen Sabine und ihr Freund Peter zusammen und Sabine wurde schwanger. Ich freute mich für sie, aber gleichzeitig war ich selbst mit dem Abschluss meiner Facharztausbildung sehr beschäftigt. Ich war sehr angespannt! Es war für mich sehr wichtig, die Prüfungen gut zu bestehen, denn davon hing ab, ob ich eine wissenschaftliche Laufbahn einschlagen kann, wie es mein Traum ist.

**Berater:** Das klingt sehr zwiespältig?

**Julia:** Ja, ich war echt gestresst in der Zeit. Aber natürlich war ich glücklich, dass Sabine dann ein gesundes Töchterlein, die Lisa, auf die Welt brachte. Irgendwie war da aber diese Vorahnung, dass sie nicht mehr viel Zeit für unsere Freundschaft haben würde...

**Berater:** Könntest du diese Ambivalenzen noch genauer beschreiben? Was machte die positiven Gefühle aus? Was hast du befürchtet?

**Julia:** Ja... es war schon fast paradox: ich freute mich für Sabine, aber ich fragte mich auch, ob neben dem Mutter-Sein noch Platz für unsere Freundschaft sein würde.

Vertiefung von  
Ambivalenzen

Konkretisierendes  
Nachfragen

Die Situation wird in dem Symbol „Kind“ dargestellt. Die zwiespältigen Facetten ihres Erlebens werden auf runden Moderationskarten für Hoffnungen und Befürchtungen festgehalten.

...

**Julia:** Dann machte ich Anfang 2009 meinen Abschluss. Ich war so erleichtert, die Prüfung zu bestehen und auch stolz darüber.

**Berater:** Das war für dich persönlich ein wichtiger Höhepunkt. Hat das auch etwas für eure Beziehung bedeutet?

**Julia:** Ja, in erster Linie war ich so froh, dass dieser Abschnitt hinter mir lag. Sabine freute sich auch für mich, aber es kam mir nicht so echt vor... vielleicht war ich auch ein bisschen enttäuscht, dass sie sich so wenig für meine Situation interessiert hatte. Vor allem, dass sie mich nicht in der Prüfungssituation unterstützen konnte...

**Berater:** Wie war das für dich?

**Julia:** Das war wie ein kleiner Stachel zwischen uns... wie eine Schlange, die einen Hauch Gift ausgestoßen hat...

**Berater:** Die Schlage...ist das ein Symbol, das wir noch ergänzen sollten?

Fortlaufend:  
Herausarbeitung der  
Höhe-, Tiefen- und  
Wendepunkte des  
Verlaufs

Diese Phase könnte  
z.B. so dargestellt werden:

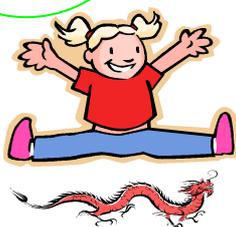
Ich freu mich  
über die  
kleine Lisa

Wird Sabine  
überhaupt  
noch Zeit für  
mich haben?

Ein  
Meilenstein  
ist erreicht!  
Ich bin stolz!

Dr. Julia S.  
Fachärztin  
für  
Neurologie  
Januar 2009

Sie sieht mich  
einfach nicht!



**Julia:** Als sich alles ein wenig eingespielt hatte für Sabine mit dem Kind, hatten wir wieder eine ganz gute Zeit. Da fiel es mir auch leichter, auf sie zuzugehen. Ich fragte sie, ob sie nicht mal wieder gemeinsam mit mir ein paar Tage wegfahren wollte. Wir begeisterten uns beide für die Idee und Sabines Freund Peter bot an, in der Zeit auf Lisa aufzupassen. Zu Beginn war der Urlaub entspannend, wir verbrachten eine schöne Zeit am Strand und redeten endlich mal wieder so vertraut wie früher. Sehr bald wurde es aber ziemlich anstrengend, weil Peter zuhause mit der Kleinen überfordert war und alle 2 Stunden anrief. Alles wollte er wissen, was wir wann mit wem machten....

**Berater:** Diese kontrollierende Art hat dich genervt?

**Julia:** Natürlich! Muss er uns denn ausspionieren wie ein Detektiv? Und wie kann sie so ein Verhalten akzeptieren? Am Ende lagen unsere Nerven echt blank und es gab einen richtigen Streit! Ich hab sie damit konfrontiert, dass ich sein Verhalten unmöglich finde und nicht verstehe, wie sie da mitspielen kann. Sie hat Peter in Schutz genommen... Ich glaub, sie hatte auch ein schlechtes Gewissen, überhaupt weg gefahren zu sein.

**Berater:** Der Urlaub beinhaltete also sehr Unterschiedliches, war anfangs schön aber am Ende vor allem belastend für eure Freundschaft? Das könntest du mit unterschiedlichen Symbolen darstellen, die du parallel auf der Zeitachse einordnest.

**Julia:** Eine Palme kann die schönen, entspannenden Momente oberhalb der Zeitleiste darstellen. Und unterhalb der Linie ist ein Detektiv, der die Ruhe immer wieder unterbricht. Eigentlich wurde unsere Freundschaft immer mehr von Sabines Familie bestimmt, darüber ist es ja auch zum Streit gekommen: Alles dreht sich um Mann und Kind....das Gefühl, das sich bei Lisas Geburt schon angedeutet hatte, wird immer stärker. Diese Schlange kam wieder und wurde größer.

**Berater:** Wenn du jetzt diese Symbole im Panorama anschaust, die Palme im positiven Bereich und gleichzeitig im negativen Bereich den Detektiv und als Tiefpunkt die Schlange, die darstellt, wie sehr eure Freundschaft von der Familie bestimmt ist - bildet das dein Erleben vollständig ab?

**Julia:** Der Urlaub ist ja erst zwei Wochen her, das Gefühl ist deshalb sehr präsent. In den Bildern ist es erfasst, wie hin- und hergerissen ich in dem Urlaub war.

...

**Berater:** Jetzt sind wir in der Gegenwart angekommen... wie stehst du aktuell zu Sabine? Was macht die jetzige Situation für dich aus?

**Julia:** Ich fühle mich immer noch hin- und hergerissen, aber vor allem habe ich ein großes Fragezeichen in mir, wie es weitergehen wird. Ich empfinde es als Belastung, keine klare Vorstellung zu bekommen, wie unser Kontakt in Zukunft aussehen wird.

Exploration des weiteren Verlaufs

Exploration des Tiefpunktes

Darstellung einer Phase mit doppelter Bedeutung

Aufgreifen wiederkehrender Symbole

Sicherstellung der vollständigen Erfassung der Situation

Exploration der Gegenwart

Im Anschluss an die Exploration der Gegenwart fordert der Berater den Klienten auf, einen Blick auf das gesamte Panorama mit seinen Höhen, Tiefen und Wendepunkten zu werfen. Wurde das Panorama am Boden erstellt, kann der Klient die ganze Geschichte ablaufen. Bei einer Darstellung am Metaplan kann der Klient die Ereignisse mit einer Linie verbinden. Mit Blick auf die Symbole kann der Klient dabei den einzelnen Momenten noch mal nachspüren.

**Verbinden der  
Ereignisse mit einer  
Verlaufslinie**

### 3.2.3 Vision

Das Panorama erfasst nicht nur die Vergangenheit und die Gegenwart der Beziehung, sondern wirft auch einen Blick in die erwartete Zukunft. Anhand systemischer Fragen erhebt der Berater eine Vision der Beziehung in der Zukunft. Der Klient hat Raum, eine Vorstellung davon zu entwickeln, wie er sich den idealen Kontakt zum Konfliktpartner in der Zukunft ausmalt. Hierbei entstehen häufig Impulse, wie zum Beispiel der Wunsch nach einem klärenden Gespräch oder der Wunsch sich in Zukunft stärker abzugrenzen. Der Berater visualisiert die Vision, indem er an einem Flipchart mitschreibt.

**Berater:** *Wenn du nun einen Blick in die Zukunft wirst...was wäre das Beste, wie es weitergehen könnte?* [hypothetisches Fragen]

**Julia:** *In drei Monaten werde ich nach Amerika gehen, um dort in einem Forschungsprojekt mitzuarbeiten, das heißt, es stellt sich die Frage, wie unser Kontakt über die Entfernung hinweg aussehen kann. Ich weiß ganz klar, dass ich auf jeden Fall Kontakt zu Sabine halten will. Aber ich befürchte, dass unsere Telefonate angespannt und verkrampft sein könnten.*

**Berater:** *Stell dir vor, du machst eine Zeitreise. Ein halbes Jahr ist vergangen und du befindest dich in Amerika. Sabine ruft an. Woran würdest du merken, dass ihr ein freundschaftliches Gespräch führt?* [Wunderfrage]

**Julia:** *Unser Gespräch wäre offen und ehrlich. Sie fragt, wie es mir in dem Forschungsprojekt geht und wir tauschen uns über die fachlichen Inhalte aus. Ich will natürlich wissen, wie es der kleinen Lisa geht. Ich glaube, schön wäre es, zu wissen, dass sie sich Zeit genommen hat und nicht das Gespräch abbrechen muss. Wir würden nicht nur über Alltagsdinge sprechen, sondern uns persönlich austauschen.*

**Berater:** *Was könntest du dazu beitragen, dass sich diese Vision erfüllt?*

**Julia:** *Bevor ich fahre würde ich gerne eine Aussprache mit Sabine haben, besonders auch noch mal über unseren Urlaub und Peter. Ich würde ihr gerne sagen, dass mir viel daran liegt, einen guten Kontakt zu ihr zu halten, weil mir die Freundschaft am Herzen liegt.*

#### **Vision**

Einbezug der Zukunftsvorstellung in das Panorama.

Hierfür kann auch ein Symbol gefunden werden, das im Panorama eingetragen wird.

Vision anhand von systemischer Fragen erfassen.

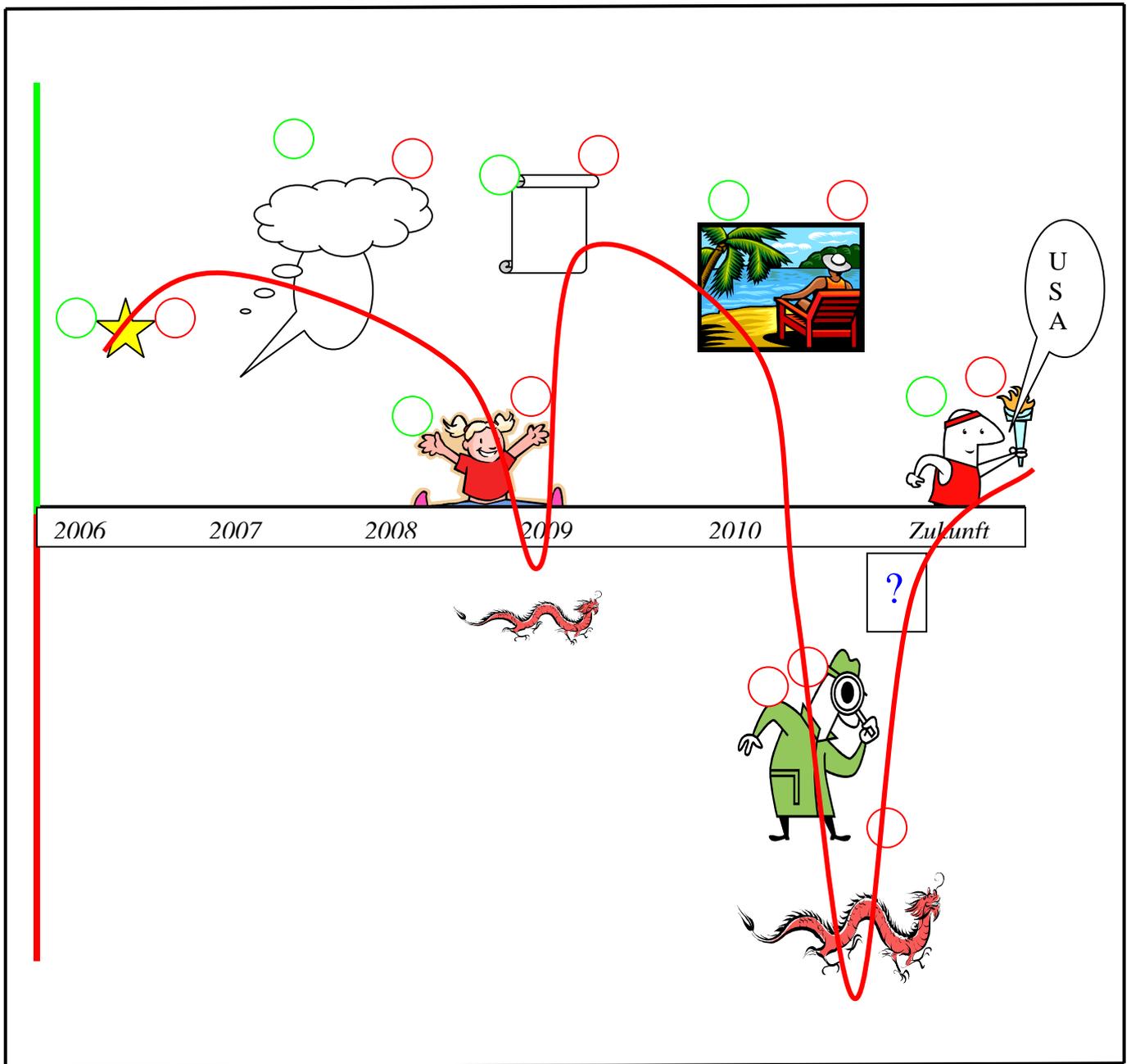
z.B.

-hypothetisches Fragen  
-Wunderfrage

Ausgestaltung der Vision:

Vorstellungen werden auf einem Flipchart notiert

Julias Panorama könnte beispielsweise so aussehen:



### 3.2.4 Tauchbecken

Der Berater achtet im Prozess darauf, wann übergeordnete Themen in der Erzählung auftauchen. Immer, wenn in der Geschichte identitätsstiftende Themen eine Rolle spielen, sollte der Berater besonders aufmerksam werden. Dabei kann es sich um grundlegende Werte und Bedürfnisse handeln, die im Konflikt berührt waren. Diese Themen machen deutlich, warum der Konflikt für die Person so bedeutsam ist. Wenn der Eindruck entsteht, ein solches übergeordnetes Thema erkannt zu haben, ist es wichtig, dieses festzuhalten. Aus der Perspektive des Klienten, der sich im Erzählen wieder tief in die Episoden seiner Geschichte begibt, ist es häufig schwer, diese übergeordneten Themen zu benennen. Daher sollte der Berater seinen Eindruck zur Verfügung stellen und den Klienten fragen, ob es sich um ein übergeordnetes Thema handeln könnte, das im Tauchbecken auf einer Karte abgelegt werden kann.

**Berater:** *Es klingt so, als wäre es für dich ein grundsätzliches Thema, das immer wieder in der Geschichte auftaucht...?*

**Julia:** *Ja, es geht mir um die Bedeutung von Arbeit für mein Leben. Ich habe meinem Beruf immer eine große Bedeutung beigemessen. Eine berufliche Vision im Leben zu haben ist für mich ganz zentral. Diese Einstellung war bei Sabine nie so stark ausgeprägt, für sie ist Familie viel wichtiger. Vielleicht sind wir da unterschiedlicher als ich früher immer dachte.*

#### **Tauchbecken**

Wird fortlaufend in der Beratung beachtet:

Festhalten übergeordneter Themen, weiterführender Fragestellung

**!Hinweis!** Klienten sind in ihre Geschichte vertieft. Der Berater sollte an das Tauchbecken erinnern und seine Aufmerksamkeit auch auf mögliche übergeordnete Themen richten.

#### **Tauchbecken**

- Bedeutung meines Berufs für mein Leben
- Wertekonflikt Beruf - Familie
- Vorstellungen von Freundschaft

### 3.2.5 Gemeinsamer Austausch über das Panorama

Mit dem Blick auf das Panorama, kann das Beratungsgespräch weitergeführt werden. Gemeinsam kann folgenden Fragen nachgegangen werden:

- Welche Themen aus dem Tauchbecken möchtest du vertiefen?
- Welche Erkenntnisgewinne gibt es für dich persönlich?
- Gab es so etwas wie einen Aha-Effekt während wir das Panorama erstellt haben?
- Erschließt sich dir die Dynamik und Geschichte des Konfliktes anders?
- Hat sich deine Sicht auf den Konflikt in irgendeiner Weise verändert?
- Was war neu?
- Welche zentrale Erkenntnis nimmst Du für dich persönlich mit nach Hause?
- Was nun? Wie kann es weitergehen?

## 4 Das Panorama auf dem Metaplan oder auf dem Fußboden?

### *Eine Gegenüberstellung*

	Metaplan	Fußboden
Vorgehen	Der Berater visualisiert für den Klienten	Klient visualisiert selbst und platziert Symbole im Panorama
Wirkung	Klient gewinnt durch die Entfernung zum Metaplan Abstand & Distanz zur Geschichte  Kognitiver Zugang	Klient geht in die Geschichte hinein, da er sich im Panorama bewegt  Erlebnisaktivierender Zugang

## 5 Exkurs: Der systemische Blick auf Konflikte

Die Beratung mit der Panoramatechnik bewirkt ein Abwägen innerer und äußerer Einflüsse auf den Konflikt. Der Einfluss des Systems, in dem sich die Klienten und ihre Konfliktpartner bewegen, sei es Kollegium, Familie, WG oder Freundeskreis, kann deutlich werden. Werden die systemischen Zusammenhänge und deren Einflüsse auf den Konfliktverlauf, oder die Spielregeln eines Systems erkannt, stellt dies meist einen besonders selbstklärenden Moment dar.

### *Der systemische Blick auf Konflikte*

Überträgt man die Grundannahmen der systemischen Sichtweise auf die Beratung einer Person bei einem zwischenmenschlichen Konflikt bedeutet dies, dass...

...ein Konflikt nicht nur zwischen den Konfliktparteien zu sehen ist, sondern ihre jeweiligen Systeme ebenfalls eine Rolle spielen.

...ein Konflikt zwischen zwei Personen sich auf die anderen Teile des Systems auswirkt, bzw. dass auch andere Mitglieder des entsprechenden Systems das Verhalten der Konfliktparteien beeinflussen.

...sich ein Konflikt auf das System ausweiten kann.

... davon auszugehen ist, dass sich Verhaltensmuster herausgebildet haben, die der Erhaltung des gesamten Systems dienen.

Treffen verschiedene Systeme aufeinander, können die Werte und Regeln sich gegenüberstehen, in einer Familie ist z.B. eine Verhaltensregel Konflikte offen anzusprechen, während in einer anderen Familie die Harmonie Vorrang hat. D.h. bei Konflikten zwischen Systemen kann es sich um Wertekonflikte, mit denen unterschiedliche Verhaltensweisen einhergehen, handeln. Diese gegensätzlichen Werthaltungen sind schwer zu erfassen und zu verbalisieren, da diese nicht direkt beobachtbar sind, sondern in impliziten Regeln und Vorstellungen verankert sind.

Auch Berater sind durch ihre Vorstellung von der Wirklichkeit und ihren grundlegenden Werten beeinflusst. Das kann dazu führen, dass wir Hypothesen über den Klienten und sein System bilden. Ein bewusster Umgang mit Hypothesen ist notwendig, um nicht Gefahr zu laufen, an „Lieblingshypothesen“ festzuhalten.

! Das heißt: Ein Bewusstsein über die systemischen Zusammenhänge, die komplexe Dynamik von Konflikten, kann es dem Berater erleichtern, Abstand von einer Suche nach monokausalen Ursachen zu nehmen.

## 6 Exkurs: Basiskompetenzen eines Konfliktberaters

Beratung lebt nicht allein von den angewandten Methoden, sondern in großem Maße von den Gesprächskompetenzen des Beraters und der Beziehungsgestaltung zum Klienten. Welche Basiskompetenzen eines Beraters grundlegend für eine förderliche Gesprächsatmosphäre sind wird in folgendem Exkurs dargestellt:

### 1. Sich interessieren & Aktives Zuhören

Dem Klienten interessiert zugewandt zu sein und ihm aufrichtig zuzuhören, fördert das Verständnis für dessen inneres Erleben. Hierfür ist es hilfreich, offene Fragen zu stellen, die den Klienten zum Erzählen ermutigen und ihm Freiraum lassen, selbst Schwerpunkte zu setzen. Weiterhin grundlegend für das Verstehen ist aufmerksames und aktives Zuhören. Dabei geht es darum, die Aufmerksamkeit und Konzentration auf den Klienten zu richten und zu versuchen, dessen Gedanken und Gefühle zu begreifen. Zur Vergewisserung, ob das Geschilderte mit seinen gedanklichen und gefühlten Konnotationen, so aufgefasst wurde, wie es vom Sprecher gemeint war, wird es vom Berater gelegentlich in eigenen Worten zusammengefasst. Das bedeutet, das Gehörte prägnant mit seinen wesentlichen und wichtigen Inhalten noch einmal wiederzugeben. Dieses Vorgehen beugt Missverständnissen vor und fördert den Kontakt zwischen Berater und Klient.

### 2. Farbe bekennen & Stellung nehmen

Zu einem wechselseitigen Dialog, gehört nicht nur das Verstehen des Gegenübers, sondern auch die Fähigkeit, sich als Berater mit den eigenen Gedanken und Ideen einzubringen. Im Rahmen einer Beratung mit der Panoramatechnik, kann dies beispielsweise bedeuten, dass der Berater selbst ein klares Bild vor Augen hat, während der Klient erzählt. Es ist möglich dieses zur Verfügung zu stellen. Das Herstellen einer fehlerfreundlichen Atmosphäre ermöglicht es, dass sowohl Klient als auch Berater in der Erstellung eines Panoramas kreativ sein können. Welche Symbole ins Panorama einfließen entscheidet der Klient. Wenn ein Klient die Meinung des Beraters erfragt, kann dieser Stellung beziehen. Hierin sollte der Berater Positives und Kritisches benennen, sowie seine subjektive Einschätzung freundlich und wertschätzend übermitteln.

### 3. Leiten & Strukturieren

Als Berater gilt es den Überblick über den Verlauf des Gespräches zu behalten und diesen transparent zu strukturieren. Das bedeutet, den Beginn und das Ende eines Gesprächsabschnitts hervorzuheben. Eine Phase wird durch das Benennen ihres Ziels und Zwecks eröffnet und mit einer Zusammenfassung der besprochenen Themen wieder beschlossen. Durch klare Strukturgebung liegt die Leitung des Prozesses in der Hand des Beraters. Besonders zu Beginn eines Beratungsgespräches gehört es zur Leitungsaufgabe des Beraters, die Rollenverteilung anzusprechen und die Rahmenbedingungen des Gespräches klar abzustecken.

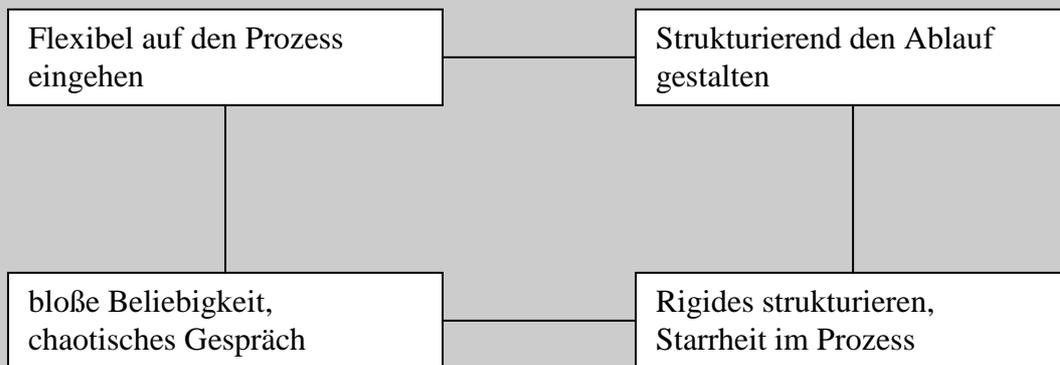
*Quellen:* Schulz von Thun & Arbeitskreis für Kommunikation und Klärungshilfe, 2009, Schlüsselkompetenz-Team, 2006, Thomann, 2008

### **! Achtung ! Struktur + Prozess**

Wer es mit der Strukturierung übertreibt, läuft Gefahr, zu einem rigiden Strukturierer zu werden, der den Kontakt zum Klienten verliert. Wenn jedoch zu flexibel auf den Prozess eingegangen wird, droht das Gespräch im Chaos zu enden, da es eine beliebige Struktur

verfolgt. Für einen guten Kontakt ist also ein sensibles Gespür für die Bedürfnisse des Klienten im Prozess von Bedeutung. Das Spannungsverhältnis der zwei Grundwerte kann mit einem Wertequadrat veranschaulicht werden. Die oberen beiden Kästen verweisen auf die Werte, die einander ergänzen sollten.

Wertequadrat: Prozessflexibilität und Strukturgebung durch den Berater

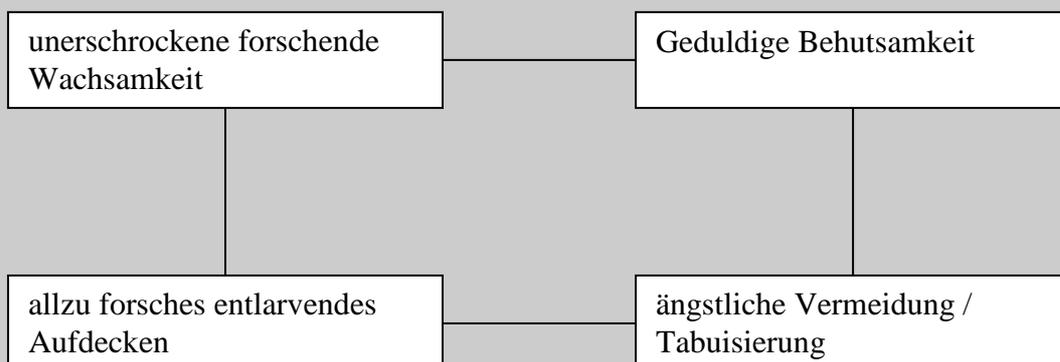


*Angelehnt an: Redlich (2009) S. 160*

**! Hinweis! Für den Umgang mit tiefer liegenden Themen**

In der Konfliktberatung ist es ein Ziel die Hintergründe des Konflikts zu vertiefen. Bei der Vertiefung kommt es besonders auf das Feingespür des Beraters an, um das passende Maß an neugierigem Erforschen und Behutsamkeit zu treffen. Dies ist wichtig, um die tiefer liegenden Themen zu erkunden, ohne sie zu vermeiden und ohne der zu beratenden Person forsch zu nahe zu kommen.

Wertequadrat: Umgang mit tiefer liegenden Themen



*Quelle: Schulz von Thun & Kumbier, 2008, S. 26*

## **7 Checkliste: Was wird an Material benötigt?**

### **A) Für die Erstellung eines Panoramas an der Metawandplan**

- 2 Stellwände
- 2 Bögen Metaplanpapier
- farbige Eddings
- kleine runde Moderationskarten in zwei verschiedenen Farben (möglichst grün + rot)
- Stecknadeln

#### **Tauchbecken:**

- 1 Flipchart + Flipchartständer
- eckige Moderationskarten auf denen die Themen festgehalten werden

#### **Vision:**

- 1 Flipchart

### **B) Für die Erstellung eines Panoramas auf dem Fußboden**

- ca. 10 Meter Kreppklebeband
- farbige Eddings
- eckige und runde Moderationskarten in vielen verschiedenen Farben

#### **Tauchbecken:**

- wird mit Kreppklebeband auf dem Boden markiert
- Themen werden auf Moderationskarten festgehalten und im Tauchbecken abgelegt

#### **Vision:**

- 1 Flipchart

## 8 Literaturhinweise

- Melbye, S., Neumann, I. (2010). *Höhen, Tiefen, Wendepunkte – die Panoramatechnik in der Konfliktberatung. Erprobung und Erweiterung einer Methode zur Einzelberatung bei zwischenmenschlichen Konflikten*. Unveröffentlichte Bachelorarbeit am Fachbereich Psychologie, Universität Hamburg
- Petzold, H., & Orth, I. (1993). Therapietagebücher, Lebenspanorama, Gesundheits-/ Krankheitspanorama als Instrumente der Symbolisierung und karrierebezogenen Arbeit in der Integrativen Therapie. In H. Petzold & J. Sieper (Hrsg.), *Integration und Kreation*. (S. 125–160). Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung.
- ProKonflikt-Team (2009). *Mediation: Konflikte klären und lösen*. Unveröffentlichte Materialie 63 aus der Arbeitsgruppe Beratung und Training: Hrsg. von Redlich, A.; Universität Hamburg; Fachbereich Psychologie, Von-Melle-Park 5, 20146 Hamburg.
- Redlich, A. (2009). *Konfliktmoderation in Gruppen* (7. erweiterte Auflage). Hamburg: Windmühle.
- Rothman, J. (1997). *Resolving Identity-based Conflicts in Nations, Organizations and Communities*. San Francisco: Jossey Bass.
- Sautter, C. (2009). *Systemische Beratungskompetenz: Ein Lehrbuch*. Wolfegg: Verlag für Systemische Konzepte.
- Schlüsselkompetenz-Team (2006). *Schlüsselkompetenz Gesprächsführung.: Vom offenen Fragen bis zur klaren Kritik: Acht Gesprächsformen für Studium und Beruf*. Unveröffentlichte Materialie 60 aus der Arbeitsgruppe Beratung und Training: Hrsg. von Redlich, A.; Universität Hamburg; Fachbereich Psychologie, Von-Melle-Park 5, 20146 Hamburg.
- Schulz von Thun, F., & Arbeitskreis für Kommunikation und Klärungshilfe (2009). *Grundlagen der Beratung*. Unveröffentlichte Seminarunterlage.
- Schulz von Thun, F. (2009). *Miteinander Reden 2: Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung*. Differentielle Psychologie der Kommunikation. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Schulz von Thun, F. (2008). Ein paar Gedanken über "Lösungen" aus kommunikationspsychologischer Sicht. In F. von Schulz Thun & D. Kumbier (Hrsg.), *Impulse für Beratung und Therapie* (S. 17- 43). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt

- Thomann, C., & Prior, C. (2007). *Klärungshilfe 3: Das Praxisbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Thomann, C., & Schulz von Thun, F. (2003). *Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Thomann, C., & Stegemann, W. (2008). *Konflikte im Beruf: Methoden und Modelle klärender Gespräche*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt