

Was bringt mir Mediation?

Eine Erstinformation für Betroffene



Concadora
verlag



Was bringt mir Mediation?

Eine Erstinformation für Betroffene

Könnte eine Mediation zur Lösung Ihres Konflikts führen?

Sie sind in einen Konflikt verwickelt und suchen eine schnelle und haltbare Lösung, ohne gleich vor Gericht gehen zu müssen. Mediation könnte für Sie ein geeigneter Weg sein. Überlegen Sie es sich. Dieses Informationsheft vermittelt Ihnen einen Eindruck, was auf Sie zukommen kann, wenn Sie sich mit Ihrer Gegenpartei auf eine Mediation einlassen. Machen Sie sich ein Bild, wie eine Mediation verlaufen könnte, nehmen Sie Kontakt mit einem Mediator/einer Mediatorin auf und besprechen Sie Ihre offenen Fragen.

Was ist Mediation?

Mediation ist ein Verfahren der Konfliktregelung, in dem eine neutrale qualifizierte Person, die selbst keinen Anteil am Konflikt hat, zwischen den Streitparteien vermittelt. Professionelle Mediatorinnen und Mediatoren können Sie und Ihre KonfliktpartnerInnen dabei unterstützen, dass Sie selbst eine gütliche Lösung des Konflikts finden. Dazu wenden MediatorInnen bewährte Methoden an, um Sie als Konfliktparteien so zu begleiten, dass Sie die Kommunikationsschwierigkeiten überwinden, die einer Verständigung bisher im Wege gestanden haben.

Alternative Formen der Konfliktbehandlung

Die Lösungssuche gemeinsam mit den Konfliktparteien unterscheidet Mediation grundsätzlich von anderen Verfahren der Konfliktbehandlung. Die kurzen Beschreibungen einiger anderer Verfahren sollen deutlich machen, was Mediation ist und was sie nicht ist.

Gerichtsverfahren

Vielleicht haben Sie auch schon daran gedacht, die Differenzen durch ein Gerichtsverfahren zu beenden. In diesem Fall würden Sie sich als Konfliktparteien dem Urteil des Gerichts zu fügen haben, gleichgültig, ob Sie das Gerichtsurteil gerecht oder akzeptabel finden oder nicht. Bei einer Mediation geht es hingegen darum, dass Sie selber als Beteiligte Lösungen finden, die alle Konfliktbeteiligten akzeptieren können. Vielleicht bringen die Mediationslösungen nicht immer das Optimale, das Sie sich erhofft hatten. Aber entscheidend ist, dass Sie in relativ kurzer Zeit zu Lösungen kommen, die Sie mitbeeinflussen können und die Sie darum auch umsetzen wollen. Oft entscheiden sich die Streitparteien deshalb nicht für Gerichtsverfahren, weil diese längere Zeit dauern können und bezüglich des Ausgangs sehr ungewiss sind – ganz abgesehen von den schwer schätzbaren Anwalts- und Gerichtskosten, die sie mit sich bringen. Außerdem sind die persönlichen oder geschäftlichen Beziehungen zwischen den Streitparteien während eines Gerichtsverfahrens oft sehr belastet. Denn hier geht es um Beweisaufnahmen, um das Untermauern von Standpunkten und Forderungen der Streitenden. Das alles trägt zur Eskalation und nicht zur Spannungsminderung bei.

Schiedsgericht und Schlichtung

Eine weitere Alternative zu einer Mediation wäre ein freiwilliges Schieds- oder Schlichtungsverfahren. Hier müssten Sie sich erst mit Ihren KonfliktpartnerInnen auf die StreitschlichterInnen oder SchiedsrichterInnen einigen. Und Sie müssten im Voraus genau definieren und vereinbaren, zu welchen Streitthemen Sie einen verbindlichen Schiedsspruch einer Schlichtungsstelle wünschen. Schieds- und Schlichtungsverfahren beanspruchen in der Regel viel weniger Zeit und Kosten als Gerichtsverfahren. Aber die Lösung wäre von Ihnen nicht zu beeinflussen, weil Sie sich bereits im Voraus dem Schiedsspruch bedingungslos unterwerfen müssten. Sie können hier nicht verhandeln, sondern die Autorität und Macht der SchlichterInnen ist absolut entscheidend.

Mediation unterscheidet sich von einem Schiedsverfahren dadurch, dass MediatorInnen keinerlei inhaltliche Autorität anstreben, welche von den Konfliktparteien eine uneingeschränkte Umsetzung erzwingen könnte. Mediation hat vielmehr zum Ziel, die am Konflikt Beteiligten so zu unterstützen und zu begleiten, dass diese selbst fähig werden, gegenseitig die Situation, die Interessenlagen und Bedürfnisse zu verstehen

und anzuerkennen. Das bildet dann eine Grundlage, um selbst Lösungen zu finden und zu vereinbaren, die nicht zu einseitigen Gewinnern und Verlierern führen.

Mediation

Mediation verzichtet also auf Macht und Zwang. Mediation setzt auf Gewaltfreiheit und Vernunft als Grundlagen für Lösungen, mit denen Sie als Betroffene später auch leben wollen und können! Deshalb haben die Methoden der Mediation das Überwinden und Ausräumen von Kommunikationsbarrieren zum Ziel. Zu diesem Zweck wird die Mediatorin bzw. der Mediator zu Beginn einige Verhaltensregeln oder Verhaltensprinzipien mit Ihnen vereinbaren, mit deren Hilfe die Mediationsitzungen moderiert werden. Eine solche Mediationsvereinbarung dient dazu, trotz der eventuell aufkommenden Emotionen immer eine klare Sicht der Dinge zu wahren. Die wichtigsten Inhalte einer Mediationsvereinbarung zu Beginn einer Mediation sind:

- die Benennung der Beteiligten und deren mandatierte VertreterInnen;
- die Bezeichnung der wichtigsten Streitpunkte;
- die verbindlichen Verhaltensregeln bzw. Verhaltensprinzipien für die Gesprächsführung;
- die Honorare der MediatorInnen;
- die Modalitäten eines eventuellen Abbruchs der Mediation;
- das Erstellen und Korrigieren von Protokollen;
- Vereinbarung zur Wahrung der Vertraulichkeit durch die Konfliktparteien und die Geheimhaltung durch die MediatorInnen;
- der Zeitpunkt, zu dem die Mediation begonnen hat (bei „eingetragenen MediatorInnen BMJ“ in Österreich wird mit der Meldung des Mediationsbeginns automatisch eine Unterbrechung aller behördlichen Fristen bewirkt!);
- der Verzicht auf andere Verfahren der Konfliktlösung für die Dauer der Mediation;
- die Regelung von Streitigkeiten, die sich aus dieser Mediationsvereinbarung ergeben könnten.

Wenn die Konfliktparteien im Verlauf des Mediationsprozesses durch die Anleitungen der MediatorInnen wieder fähig werden, sich offen auszudrücken und den Anderen zuzuhören, dann haben sie zu ihrer Besonnenheit, Vernunft und Rücksichtnahme zurückgefunden, um personen- und sachbezogen nach Lösungen für beide Seiten zu suchen. Auf dem Weg dahin ist es auch wichtig, mit den Gefühlen umgehen zu lernen, die in Konflikten eine große Rolle spielen. Denn wenn Emotionen in heftiger Weise auftreten, ist das in der Regel ein Hinweis darauf, dass wichtige neuralgische Punkte berührt worden sind. Wenn es aber gelingt, durch diese Emotionen hindurchzukommen, dann werden auch die tiefer liegenden Themen besprechbar, die eigentlichen Interessen und Bedürfnisse.

Was sind die Ziele der Mediation?

Das generelle Ziel einer Mediation ist, Ihnen und Ihrem Konfliktpartner Hilfe zur Selbsthilfe zu bieten. Diese Ziele werden vor allem durch Folgendes erreicht:

- Zwischen Ihnen und Ihrer Gegenpartei sollen die Feindseligkeiten durch die Vermittlung überwunden werden und der Dialog soll wieder in Gang kommen.
- Als Beteiligte sollen Sie erkennen können, wie durch negative Emotionen, Vorurteile und stures Beharren auf Streitpositionen eine gemeinsame Lösung verhindert worden ist.
- Sie sollen authentisch und ehrlich ausdrücken, was Ihnen wichtig ist, ohne dabei die Gegenpartei anzugreifen oder zu bedrängen.
- Als Konfliktparteien sollen Sie gegenseitig ein Verständnis für die Sichtweisen, Gefühle, Bedürfnisse und Verhaltensweisen entwickeln als Grundlage für „Win-win-Lösungen“, die allen Beteiligten gleichermaßen gerecht werden.
- Die einvernehmlich gefundenen Lösungen sollen von Ihnen als Konfliktpartner aus eigener Kraft umgesetzt werden.
- Sie sollen durch die professionell moderierten Mediationsgespräche zusätzlich befähigt werden, künftig mit Konflikten kompetenter und konstruktiver umzugehen.

Wie verstehen MediatorInnen ihre Rollen?

Die Ziele der Mediation können nur erreicht werden, wenn Sie als Konfliktparteien mit den MediatorInnen und Mediatoren gut zusammenarbeiten. Beide Seiten sind aufeinander angewiesen. Die MediatorInnen schlagen Arbeits- und Kommunikationsmethoden vor, um das Gespräch zwischen den Streitparteien wieder in Gang zu bringen. Die Streitparteien geben den MediatorInnen die Autorität zur Steuerung des Gesprächsverlaufs. Und sie suchen selbst nach hilfreichen Lösungen und tragen die Ergebnisverantwortung.

MediatorInnen dürfen in der laufenden Mediation selbst weder Expertengutachten abgeben noch eine Rechtsberatung erteilen. Das gilt auch für solche MediatorInnen, die rechtskundig befugt oder als ExpertInnen in dem einen oder anderen Feld der Streitthemen qualifiziert sind. Die MediatorInnen müssen Sie sogar klar darauf hinweisen, dass es im Mediationsverlauf an bestimmten Stellen zweckdienlich sein könnte, Rechtsberatung oder Expertengutachten einzuholen. MediatorInnen dürfen sich auch nicht einseitig für die Interessen nur einer Partei einsetzen, denn das würde einvernehmliche Lösungen unmöglich machen. Deshalb sind MediatorInnen bemüht, die folgenden Haltungen zu leben, die umschrieben werden können als

- *allparteilich*, weil sie bemüht sind, sich in gleichem Maße in alle beteiligten Konfliktparteien einzufühlen und hineinzudenken;
- *überparteilich bzw. metaparteilich*, wenn sie auch auf die Berücksichtigung der Interessen und Bedürfnisse von „Stakeholders“ (d. h. Anspruchsgruppen) hinwirken, die nicht an der Mediation beteiligt sind;

- *transparteilich*, weil sie mit ihren Methoden gleichen Zugang zu den verschiedenen Konfliktparteien auf eine Weise anstreben, dass sich die Konfliktparteien den MediatorInnen öffnen und auch aufeinander offener zugehen;
- *unparteilich*, weil sie mit der von den Parteien erreichten Lösung keinerlei eigene Interessen verfolgen, abgesehen vom Anliegen, die Mediation erfolgreich durchzuführen;
- *neutral*, weil sie den Konfliktparteien durch transparente und korrekte Verhaltensregeln und Verfahren unbedingte Gleichbehandlung garantieren; sie werden nicht Methoden anwenden, welche die eine Partei begünstigen und die andere benachteiligen; deshalb ist die Neutralität auch gerichtlich einforderbar.

Im Zuge einer Mediation kann es durchaus vorkommen, dass Sie an der Allparteilichkeit, Überparteilichkeit, Transparteilichkeit, Unparteilichkeit oder Neutralität Ihrer MediatorInnen zweifeln. MediatorInnen sind aber durch ihren Ehrenkodex, den ihnen ihre Berufsvereinigung oder in Österreich das Zivilrechtsmediationsgesetz auferlegt, dazu verpflichtet, diese Werte strikt einzuhalten. Machen Sie deshalb die MediatorInnen darauf aufmerksam, wenn Sie den Eindruck haben, dass eine dieser Haltungen nicht ausreichend gelebt wird. Sollten Sie aber trotz Ihrer Hinweise keine befriedigende Reaktion erhalten und nach wie vor den Eindruck haben, dass die Mediatorin bzw. der Mediator parteilich oder sonst irgendwie befangen ist, dann können Sie eine Beschwerde beim Berufsverband einreichen. In Österreich können Sie sich – wenn Sie mit einem „eingetragenen Mediator BMJ“ zu tun haben – an das Bundesministerium für Justiz in Wien wenden, das sogar Sanktionen gegen MediatorInnen, die gegen die Prinzipien der Mediation verstoßen haben, verhängen kann.

Die Grundstruktur einer Mediation

Vielleicht wird Ihnen manchmal die Arbeitsweise der MediatorInnen etwas umständlich vorkommen, oder Sie werden ungeduldig, wenn sich das Gespräch nicht schnell genug auf die von Ihnen erhofften Lösungen zubewegt. Beachten Sie aber, dass MediatorInnen dafür sorgen wollen, dass nachhaltige Lösungen gefunden werden, hinter denen alle Streitparteien stehen können. Und das ist nur möglich, wenn jede Streitpartei offen über ihre eigenen Anliegen und Bedürfnisse spricht und auch die Bereitschaft entwickelt, den Anderen zuzuhören und deren Sichtweisen, Gefühle und Bedürfnisse zu verstehen. Dafür hat sich ein Vorgehen bewährt, das ausgehend von der Darlegung der Streitpunkte eine schrittweise Vertiefung anstrebt, um die tiefer liegenden Interessen und Bedürfnisse der Streitparteien zu klären. Eine mögliche Darstellungsform ist in der Abbildung auf Seite 8 als U-Prozess gezeigt. Möglicherweise verwenden Ihre MediatorInnen ein anderes Bild mit einer ähnlichen Aussage.



Abbildung: Die Schritte in einem Mediationsprozess

1. Vorphase und Einleitungsphase

Am Beginn einer Mediation geht es um die ersten Kontakte mit Ihnen und mit Ihrer Gegenpartei und um die ersten Überlegungen zum Vorgehen. Wenn sich beide Seiten bereit erklärt haben, an der Mediation mitzuwirken, werden die Vor- und Nachteile, Ziele und Arbeitsweisen einer Mediation erläutert und die Rollen der MediatorInnen sowie von Ihnen als Konfliktparteien geklärt. Außerdem werden Termine, Kosten, Ort und andere Bedingungen besprochen und oft auch schon die Streitthemen gesammelt. Wenn das gut geht, wird von allen eine Mediationsvereinbarung als Grundlage für die anschließende Mediation unterschrieben, in der auch Verhaltensprinzipien und -regeln ausformuliert sind.

2. Sichtweisen

Jetzt geht es mit der Bearbeitung der gesammelten Streitthemen los. Sinnvoll ist es meistens, ein Thema nach dem anderen zu bearbeiten. Sie und Ihre KonfliktpartnerInnen erzählen Ihre subjektiven Sichtweisen zu dem ausgewählten Streitthema und die MediatorInnen regen jeweils die zuhörende Partei an, das Gehörte in eigenen Worten wiederzugeben, d. h. zu „paraphrasieren“. Dadurch lernen beide Parteien, die betreffende Situation auch aus der Perspektive der anderen Partei zu sehen. Wenn das gelingt, entsteht eine neue Form des Sprechens und Zuhörens, die es auch erlaubt, über empfindlichere emotionale Themen zu sprechen.

3. Gefühle

Das Aussprechen der Gefühle und das Bemühen, die Gefühle der Anderen empathisch nachzufühlen, sind entscheidende weitere Schritte in der Mediation. Denn in diesem Prozess der Vertiefung kann jede Seite die Erfahrung machen: Die andere Partei versteht, wie ich in diesem Konflikt leide!

4. Bedürfnisse

Das gegenseitige Verständnis auf der emotionalen Ebene bringt fast von selbst die dahinter liegenden unerfüllten Bedürfnisse zur Sprache. Dadurch wird deutlich, dass die eigentlichen Antriebe in diesem Konflikt z. B. mit dem Mangel an Gerechtigkeit, Respekt, Wertschätzung oder Anerkennung zu tun haben. Wenn es möglich ist, dass die Streitparteien gegenseitig empathisch verstehen, worum es ihnen selbst und dem Anderen in diesem Konflikt „eigentlich“ geht, dann hat sich die Feindschaft gelegt. Oft wird jetzt auch noch erkennbar, welche Bedürfnisse andere Betroffene in diesem Konflikt haben können. Damit kann der Weg zur Suche nach Lösungen beschritten werden.

5. Handlungsoptionen

Nun werden Sie und Ihre KonfliktpartnerInnen darin unterstützt, für Ihre Interessen und Bedürfnisse kreative Handlungsoptionen zu entwickeln. Hilfreich für diese Suche können dazu die Fragen sein: Worum kann ich die andere Partei bitten, damit sich meine Bedürfnisse erfüllen? Was kann ich der anderen Partei anbieten, damit sich deren Bedürfnisse erfüllen? Was können wir tun, um darüber hinaus die Bedürfnisse der nicht anwesenden „Stakeholder“ zu erfüllen?

6. Übereinkunft

Die gefundenen Handlungsideen werden besprochen, präzisiert und überprüft (nach Bedarf auch von ExpertInnen). Schließlich werden verbindliche Beschlüsse gefasst und konkrete Umsetzungsaktionen geplant. Mit dem Unterschreiben einer schriftlichen Schlussvereinbarung wird die Mediation abgeschlossen.

7. Umsetzung

Sie und Ihre VertragspartnerInnen setzen eigenständig die Vereinbarungen um; für alle Fälle können Sie weiterhin mit den MediatorInnen Kontakt halten, damit nicht durch unvorhersehbare Ereignisse das erarbeitete Ergebnis in Frage gestellt wird; eventuell kommt es zu einem Nachtreffen und nötigenfalls zu einer Nachverhandlung.

Je nach Konfliktsituation kann dieser Prozess eine oder mehrere Sitzungen in Anspruch nehmen. Das beschriebene Vorgehen kann sich auch verändern, wenn es die Situation erfordert. Wie der Verlauf der Mediation in Ihrem Fall konkret zu gestalten ist, werden Ihnen die MediatorInnen genauer sagen können, wenn sie mehr Informationen über Ihre Situation erhalten haben.

Wofür kann Mediation angewendet werden?

Zum Abschluss führen wir einige Gebiete an, in denen moderne Mediation schon längere Zeit erfolgreich angewendet wird:

- als *Scheidungsmediation*, um bei der Trennung gütliche Regelungen für die Vermögensentflechtung, für Unterhaltspflichten, Besuchs- und Sorgerechte usw. zu finden;
- als *Kunden-Lieferanten-Mediation*, wenn sich zu den Leistungen und Vertragsbedingungen ernsthafte Differenzen ergeben haben;
- als *Organisationsmediation bzw. Wirtschaftsmediation* zur Konfliktbearbeitung innerhalb von Betrieben, Ämtern, Schulen, Krankenhäusern usw., bei denen es um Streitigkeiten zwischen Führungskräften und ihren MitarbeiterInnen oder um Konflikte zwischen MitarbeiterInnen selbst oder um Konflikte zwischen Teams oder Abteilungen geht;
- als *Mediation zur Regelung einer Betriebsübergabe*, wenn z. B. Eltern ihr Unternehmen ihren Kindern oder Familienfremden übertragen wollen;
- als *Bauprojekt-Mediation* zur Einigung zwischen Auftraggebern und den ausführenden Baufirmen;
- als *Sportmediation* zur einvernehmlichen Regelung von vereinsinternen Streitigkeiten, die sonst zu einseitigen Disziplinarmaßnahmen führen würden;
- als *Nachbarschaftsmediation* bei Streitigkeiten über Beeinträchtigungen durch den Baumwuchs, über Geh- und Fahrrechte, durch Lärmbelastungen usw.;
- als *Umweltmediation*, die aus der Sackgasse beim Bau von Straßen, Eisenbahnlinien, Flughäfen, Starkstromleitungen usw. führen soll;
- als *Täter-Opfer-Mediation* bzw. als „außergerichtlicher Tatausgleich“ in Konflikten, die zu Verstößen gegen das Strafrecht geführt haben;
- als „*Peer-Mediation*“ wird Mediation heute auch schon in Schulen von Schülerinnen und Schülern angewendet, um weitere Gewalt unter SchülerInnen zu verhindern und Konflikte zwischen Eltern, LehrerInnen und SchülerInnen konstruktiv zu lösen;
- usw.

Die Vielfalt der beispielhaft angeführten Anwendungsfelder der Mediation macht deutlich, dass die Konfliktsituationen unterschiedlich schwierig und komplex sein können. Aus diesem Grund haben sich MediatorInnen auf eines oder mehrere dieser Anwendungsfelder spezialisiert und besonders dafür qualifiziert. Es ist deshalb für Sie ratsam, sich genau zu erkundigen, ob die MediatorInnen in dem Feld Qualifikationen und Erfahrungen mitbringen, in dem Ihr Konflikt angesiedelt ist.

Weitere Informationen

Nun wünschen wir Ihnen, dass Sie und Ihre KonfliktpartnerInnen eine gute Entscheidung treffen können, wie Sie Ihren Konflikt konstruktiv bearbeiten wollen. Wenn Sie sich vertieft mit Mediation beschäftigen wollen, finden Sie unter www.concadoraverlag.de Filmsequenzen, die Mediationssituationen zeigen sowie Hinweise auf DVDs und Bücher zur Praxis der Mediation. Auch auf den Websites der Mediationsverbände können Sie sich weiter informieren:

⇒ BM e.V. Deutscher Bundesverband für Mediation: www.bmev.de

⇒ BAFM Bundes-Arbeitsgemeinschaft für Familien-Mediation: www.bafm-mediation.de

⇒ DGM e.V. Deutsche Gesellschaft für Mediation e.V. www.dgm-web.de

⇒ BMWA e.V. Bundesverband für Mediation in Wirtschaft und Arbeitswelt:

www.bmwa.de

⇒ ÖBM Österreichischer Bundesverband Mediation: www.oebm.at

⇒ SDM-FSM Schweizer Dachverband für Mediation: www.infomediation.ch

⇒ Mediation D A CH e.V., Deutschland, Austria, Schweiz: www.mediation-dach.com

⇒ Europäischer Berufsverband für eigenständige Mediation e.V.: www.ebem-eu.com

Diese Broschüre ist ein überarbeiteter Text aus:

Rudi Ballreich/Friedrich Glasl:

Mediation in Bewegung. Ein Lehr- und Übungsbuch mit Filmbeispielen auf DVD

Concadora Verlag, Stuttgart 2011 (2. Auflage).

© Concadora Verlag, Stuttgart, 2012.

Concadora
verlag

Concadora Verlag GbR

Hopfauer Straße 49

D-70563 Stuttgart

Tel.: +49-711-722 48 995

Fax: +49-711-735 35 58

info@concadoraverlag.de

www.concadoraverlag.de