

# Mediation

([www.konflikt.de](http://www.konflikt.de); Trigon)

Mediation, d.h. Vermittlung in Konflikten ist hilfreich und notwendig, wenn zerstrittene Parteien nicht mehr in der Lage sind, ohne Hilfe von aussen ihre Angelegenheiten zu verhandeln und

Lösungen zu finden. Die MediatorInnen verstehen sich dabei als neutrale und überparteiliche Dritte. Sie setzen sich durch ihre Haltung und durch



Kommunikationsmethoden dafür ein, dass das Gespräch zwischen den Konfliktparteien wieder in Gang kommt. Sie unterstützen die Parteien dabei, die Gefühle und Bedürfnisse zu erkennen und auszusprechen, die hinter ihren starren Urteile und Streitpositionen liegen. Und sie leisten „Übersetzungsdienste“ indem sie dazu anregen, dass die andere Partei zuhört und sowohl inhaltlich als auch emotional „versteht“. Der Wendepunkt einer Mediation ist dann erreicht, wenn auf der kognitiven Ebene der Perspektivenwechsel möglich ist - die Situation aus der Perspektive des anderen zu sehen – und wenn das verknüpft ist mit dem empathischen Erfühlen der Gefühle und Bedürfnisse der jeweils anderen Partei. Denn dadurch werden nicht nur die Interessen der anderen Partei als verhandlungswürdig anerkannt, sondern die Person fühlt sich in ihrer seelischen Not verstanden. Dadurch ist es möglich, harte Positionen aufzugeben und gemeinsam nach Lösungen für die Zukunft zu suchen, die die Bedürfnisse beider Parteien berücksichtigen (Win-Win-Lösungen). Ein wichtiges Ziel jeder Mediation ist auch, dass die Beteiligten lernen, in Zukunft kompetenter mit schwierigen sozialen Situationen umzugehen.

Mediation wird in verschiedenen Bereichen erfolgreich eingesetzt: Als Wirtschaftsmediation bei innerbetrieblichen Konflikten am Arbeitsplatz, in Teams oder zwischen Abteilungen, aber auch bei Streitfällen zwischen Unternehmen; beim Täter-Opfer-Ausgleich, bei Trennung und Scheidung, in Schulen, im interkulturellen Bereich und auch in internationalen Konflikten.

## Selbstverständnis der MediatorIn

Mediation ist eine Profession und ausgebildete MediatorInnen achten deshalb darauf, dass sie den Anforderungen ihres Berufes gerecht werden. Weil in einer Mediation aber neben den kommunikativen und methodischen Fähigkeiten vor allem die Person der Mediatorin/des Mediators durch ihre Ausstrahlung wirkt, sind bestimmte Grundhaltungen sehr wesentlich:

- Die Überzeugung, dass Verständigung im Konflikt möglich ist, wenn sich die Beteiligten um Wahrhaftigkeit bemühen, ist eine wesentliche Grundlage des mediativen Handelns. Dazu gehört auch das Verständnis, dass Konflikte Chancen eröffnen, um hemmende seelische und situative Gegebenheiten zu erkennen und zu verändern.
- MediatorInnen verstehen sich als überparteilich. Sie respektieren die Autonomie und Selbstverantwortung der Konfliktbeteiligten und helfen ihnen beim Artikulieren ihrer Anliegen – ohne selbst inhaltlich Einfluss zu nehmen. Damit ein fairer Umgang zwischen den Konfliktparteien möglich wird, achten sie auf Machtunterschiede und versuchen sie auszugleichen. Die Verfahrensgerechtigkeit ist dabei sehr wichtig.

- MediatorInnen fühlen sich verantwortlich für die Schaffung eines geschützten „sozialen Raumes“, in dem offener und authentischer Selbstaussdruck und gegenseitiges Verstehen möglich wird. Ein wertschätzendes Verhalten den beteiligten Menschen gegenüber und der vertrauliche Umgang mit dem, was in der Mediation besprochen wird, spielt dabei eine wichtige Rolle.
- Präsenz im Auftreten und Bewusstheit im Umgang mit dem Wahrnehmen, Denken, Fühlen, Wollen und Verhalten der eigenen Person und der Streitparteien bilden zusammen mit Kommunikations- und Prozesssteuerungsfähigkeiten die Grundlagen für das Wirken als VermittlerIn zwischen Streitparteien. Durch Selbstreflexion in Supervision oder Intersession sowie durch regelmäßige Fortbildungen arbeiten MediatorInnen an der Weiterentwicklung dieser Fähigkeiten.

## Evaluation von Mediation und Konfliktmanagement

Professionelles Handeln einer Drittpartei – SupervisorIn, ProzessberaterIn, MediatorIn, Schiedsperson etc. – erfordert immer, dass das eigene Handeln kritisch reflektiert wird. Dazu gehört, dass sich die Professionellen ehrlich ihre Annahmen, Zielsetzungen, Erwartungen, Blick- und Suchrichtungen bewusst machen. Und dass sie ihre Handlungsoptionen sowie die ausschlaggebenden Kriterien für die Wahl ihres Vorgehens explizit machen. Schließlich erfordert dies, dass die kurz- und langfristigen Wirkungen erfasst und mit den Zielen, Erwartungen und Hypothesen verglichen werden.

Unter Professionellen kann die Evaluation im Rahmen von Supervisions- und Interventionsgesprächen erfolgen. Bis heute sind aber noch relativ wenige Evaluationen durchgeführt worden, die einem empirisch-wissenschaftlichen Anspruch genügen. Es sind hier einige angeführt, die für die Wirkungsforschung bedeutsam sind:<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> • Carnavale, P.J.D.: Strategic choice in mediation. In: Negotiation Journal, No. 2, S. 41-56, 1986  
 • Carnavale, P.J.D. et.al.: Mediator behavior and effectiveness in community mediation. In: Grover Duffy, K. / J.W.Grosch / P.V.Olczak (eds.): Community mediation: A handbook for practitioners and researchers, S. 119-136. New York 1991  
 • Douglas, A.: What can research tell us about mediation? In: Labor Law Journal, vol. 6. 1955  
 • Folberg, J. / Taylor, A.: Mediation. A comprehensive guide to resolving conflicts without litigations. San Francisco 1984  
 • Hofer, N.: Taktiken der Konfliktregler beim außergerichtlichen Tatausgleich. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Universität Salzburg, Juli 1999  
 • Katz, D.: Consistent reactive participation of group members and reduction of intergroup conflict. In: Journal of Conflict Resolution, vol. 3, 1959, S. 28-40  
 • Kressel, K. / Pruitt, D.G. (eds.): Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention. San Francisco 1989  
 • LaTour, St. / Houlden, P. / Walker, L. / Thibaut, J.: Some determinants of preference for models of conflict resolution. In: Journal of Conflict Resolution, vol. 20, 1976, S. 319-356  
 • Lim, R.G. / Carnavale, P.J.D.: Contingencies in the mediation of disputes. In: Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 58/2, 1990, S. 259-272  
 • Narbeshuber, J.: Früherkennung von Konflikten im Betrieb. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Universität Salzburg, Dezember 2002  
 • PONDY, L.: Organizational conflicts: concepts and methods. In: Administrative Science Quarterly, vol. 12, 1967, S. 296-320  
 • Rubin, J.Z. / Pruitt, D.G. / Kim, S.H.: Social Conflict. Escalation, stalemate, and settlement. New York etc. 1994  
 • Young, O.: Intermediaries: Additional thoughts on third parties. In: Journal of Conflict Resolution, vol. 6, 1972, S. 51-65