

Mag. iur. Gerlinde Ullmann
eingetragene Mediatorin (Liste des BMJ),
psychologische Beraterin, Coach und Supervisorin
eingetragen in der ExpertInnen-Liste „**Mediation**“ der WKO
eingetragen in der ExpertInnen-Liste „**Supervision**“ der WKO
zertifizierter **coachdogs**® Coach – tiergestütztes Setting
1060 Wien, Stumpergasse 48/23
www.besprechbar.at office@besprechbar.at



Online-Seminar

Methoden der Mediation: Mediation als strukturiertes Verfahren der allgemeinen Konfliktlösungskompetenz

29.04.2021, 16.00 – 17.30 Uhr

Einleitung:

Konflikte kennt jeder und jeder weiß, wohin sie führen. Mediation ist eine Methode, die seit der Antike bekannt ist und dabei helfen kann, Konflikte konstruktiv zum Vorteil aller Beteiligten zu lösen.

Die gegenständliche Schulung soll dabei helfen, ein grundlegendes Verständnis für die Materie zu entwickeln. Dabei kann es sich im Rahmen einer 90-minütigen Schulung selbstverständlich nicht um eine abschließende Behandlung der Thematik handeln, vielmehr soll eine grundsätzliche Einordnung erfolgen, die dabei helfen kann, die Ursachen von Konflikten besser zu verstehen und eigenständig mögliche Lösungswege zu entwickeln.

Dabei werden insbesondere folgende Themen behandelt:

- Was versteht man unter Mediation?
- Grundzüge der Gesprächsführung im Konfliktfall zwischen zwei oder mehreren Beteiligten;
- Möglichkeiten und Grenzen der Mediation (win-win, win-lose und lose-lose-Konstellationen);
- Abgrenzung zu anderen Formen der Beratung bzw. Selbsthilfe.

Mag. iur. Gerlinde Ullmann
eingetragene Mediatorin (Liste des BMJ),
psychologische Beraterin, Coach und Supervisorin
eingetragen in der ExpertInnen-Liste „**Mediation**“ der WKO
eingetragen im ExpertInnen-Liste „**Supervision**“ der WKO
zertifizierter **coachdogs**® Coach – tiergestütztes Setting
1060 Wien, Stumpergasse 48/23
www.besprechbar.at office@besprechbar.at

1.) Was versteht man unter Mediation?

Mediation (lateinisch Vermittlung) ist ein strukturiertes, freiwilliges Verfahren zur konstruktiven Beilegung eines Konfliktes, bei dem unabhängige „allparteiliche“ Dritte die betroffenen Konfliktparteien in ihrem Lösungsprozess begleiten und unterstützen.

In Österreich versteht man darunter laut gesetzlicher Definition (ZivMediatG) „*eine auf Freiwilligkeit der Parteien beruhende Tätigkeit, bei der ein fachlich ausgebildeter, neutraler Vermittler (Mediator) mit anerkannten Methoden die Kommunikation zwischen den Parteien systematisch mit dem Ziel fördert, eine von den Parteien selbst verantwortete Lösung ihres Konfliktes zu ermöglichen*“.

Wesentlich dabei ist somit, dass **anerkannte Methoden** verwendet werden, um die Kommunikation zwischen den Beteiligten eines Konfliktes **systematisch zu fördern**. Ziel dabei ist immer, eine von den Parteien **selbst verantwortete** Lösung ihres Konfliktes zu ermöglichen.

Mediator*innen sind somit keine Schiedsrichter, sie ergreifen niemals Partei, sondern agieren immer „neutral“ bzw. **allparteiisch**.

Rechtsgrundlage dafür ist das

- **Bundesgesetz über Mediation in Zivilrechtssachen (Zivilrechts-Mediations-Gesetz – ZivMediatG), BGBl. I Nr. 29/2003, sowie die**
- **Verordnung des Bundesministers für Justiz über die Ausbildung zum eingetragenen Mediator (Zivilrechts-Mediations-Ausbildungsverordnung – ZivMediat-AV), BGBl. II Nr. 47/2004.**

Mag. iur. Gerlinde Ullmann
eingetragene Mediatorin (Liste des BMJ),
psychologische Beraterin, Coach und Supervisorin
eingetragen in der ExpertInnen-Liste „**Mediation**“ der WKO
eingetragen im ExpertInnen-Liste „**Supervision**“ der WKO
zertifizierter **coachdogs**® Coach – tiergestütztes Setting
1060 Wien, Stumpergasse 48/23
www.besprechbar.at office@besprechbar.at

2.) Grundzüge der Gesprächsführung im Konfliktfall zwischen zwei oder mehreren Beteiligten:

Herkömmliche Kommunikation unterteilt – gerade im Konfliktfall – oftmals in eine Art Schwarz-Weiß-Denken: Erkennbar ist das oftmals daran, dass eine Unterteilung in „richtig“ oder „falsch“, „Kläger“ und „Beklagte“, „Täter“ und „Opfer“, „schuldig“ und „unschuldig“ getroffen wird, die letztendlich erheblich dazu beitragen kann, Konflikte zu verschärfen, anstatt sie konstruktiv zu lösen.

Im Gegensatz dazu geht es bei der mediatorischen Gesprächsführung immer darum, sich von derartigen Zuordnungen zu verabschieden, das Beharren auf „*vergangenen Fehlern*“ als den Beginn einer niemals enden wollenden – und daher meist sinnlosen – Diskussion zu begreifen und sich darauf zu besinnen, was wirklich wichtig ist. Und das ist immer die Frage: „**Was will ich eigentlich sagen?**“

Konstruktive Gesprächsführung beginnt daher dort, wo es möglich ist, das eigene Ego einen Augenblick zur Seite zu stellen und sich auf das verbindende Element zu besinnen, das allen Menschen gemeinsam ist. Denn kaum jemand tut etwas „grundsätzlich absichtlich“, um andere „ständig zu ärgern“. Die meisten Konflikte haben ihre Ursache zunächst einmal in **Missverständnissen**, denen im Laufe der Zeit weitere hinzugefügt werden. Dann kommt es zu Kränkungen und emotionalen Verletzungen – anstatt diese aber **klar und deutlich, konstruktiv und wertschätzend zum Ausdruck** zu bringen, wird ver- und beurteilt und die eigene Sicht der Dinge als „jedenfalls richtig“ angenommen.

Um hier einen konstruktiven Weg einzuschlagen, ist es erforderlich, ein wenig „**Handwerkszeug**“ zu erlernen. Oberste Prämisse ist dabei immer das Verständnis dafür, dass **Sprache ein höchst fehlbares Instrument ist** und wir weit seltener, als oftmals angenommen, „rein sachlich“ kommunizieren.

- Jede Botschaft hat daher neben dem (allfälligen) sachlichen Aspekt auch immer einen Aspekt, der die **Beziehung** der Beteiligten wider spiegelt – mag sie gut oder weniger gut, privat oder geschäftlich sein.
- Wichtig ist auch zu erkennen, dass das, es bei Konflikten in der Regel zu einer **Diskrepanz zwischen Sender*in und Empfänger*in** gekommen ist: Denn das, was jemand **sagen** will, ist nicht immer das, was er/sie auch **meint**. Genauso wie das, was die andere Person **hört**, nicht immer das ist, eigentlich **gemeint** war.

Um somit – gerade im Konfliktfall – Rahmenbedingungen zu schaffen, die es den Beteiligten ermöglichen, konstruktiv miteinander zu sprechen, hilft es insbesondere folgende Grundzüge der Gesprächsführung zu beachten:

1.: **Schaffen Sie ruhige und geordnete Rahmenbedingungen:** Bereiten Sie sich auf schwierige Gespräch vor – und geben Sie auch den übrigen Beteiligten die Möglichkeit, sich entsprechend vorzubereiten. Denn die Wahl von **Zeitpunkt, Ort und Dauer** eines Gespräches können wesentlich zum Gelingen von Gesprächen beitragen. Im Gegensatz dazu führen Gespräche „zwischen Tür und Angel“ selten zum gewünschten Erfolg.

2.: **Vermeiden Sie Du-Botschaften:** Formulierungen wie „*Du / Sie.....*“ werden oft als Vorwurf verstanden. Sehr viel hilfreicher ist es, **verbal ganz bei sich** zu bleiben: Anstatt daher z.B. „Sie kommen zu spät“ zu sagen, kann die Formulierung „Mir persönlich ist Pünktlichkeit wichtig“ wesentlich hilfreicher sein.

3.: **Vermeiden Sie Pauschalierungen:** Orientieren Sie sich dabei am Sprichwort: „**Immer und nie stimmt selten!**“. Pauschale Zuschreibungen und Verallgemeinerungen wie z.B. „*Immer machst du...*“, tragen selten zu einem entspannten und konstruktiven Gesprächsklima bei. Vielmehr geht die andere Person fast schon automatisch in Richtung Rechtfertigung, das bringt die Beteiligten aber nicht weiter, sondern verschärft nur die verbalen und emotionalen Gräben.

4.: Vermeiden Sie Schuldzuweisungen: Die Frage nach dem, was jemand „*falsch gemacht*“ hat, führt selten zum Erfolg. Vielmehr erreicht man dadurch, dass der Fokus des Gespräches sich in erster Linie um vergangene Themen dreht. Natürlich können vergangene Themen eine Rolle spielen – der primäre Fokus sollte aber immer auf der **Zukunft** liegen, um auch der anderen Person das Gefühl zu geben, dass das Gespräch überhaupt noch Sinn macht und es geht nicht darum, ein ums andere Mal „*Fehler präsentiert*“ zu bekommen.

Zusammenfassend kann daher gesagt werden, dass im Rahmen einer Mediation bzw. mediatorischen Gesprächsführung weder Offensive noch Defensive gewünscht sind. Auch starres „Positionsdenken“ ist fehl am Platz. Im Gegensatz dazu beginnt Mediation immer dort, wo **Respekt, Wertschätzung und Achtsamkeit** für die **Gefühle, Bedürfnisse und Sichtweisen aller Beteiligten** vorhanden ist.

3.) Möglichkeiten und Grenzen der Mediation (win-win, win-lose und lose-lose-Konstellationen):

a.) Ziel jeder **Mediation** ist es, eine sog. **win-win-Lösung** zu erarbeiten: Es gibt keine Verlierer, alle Beteiligten können gemeinsam einen eigenverantwortlichen und nachhaltigen **Konsens** erarbeiten.

b.) Im Gegensatz dazu geht es bei der sog. **win-lose-Konstellation** um die Unterteilung in „*Gewinner*“ und „*Verlierer*“: Der Vorteil einer Person / Personengruppe kann den übrigen Beteiligten zum Nachteil gereichen. Dabei ist zu bedenken, dass **Anschlusskonflikte** möglich sind: Wer sich ungerecht behandelt fühlt oder der Ansicht ist, „*zu viel nachgegeben*“ zu haben, wird (insbesondere dann, wenn die berufliche oder private Beziehung fortgeführt werden soll oder muss) dazu neigen, neues Konfliktgeschehen zu initiieren...

Trotzdem ist Mediation hier immer noch möglich und auch sinnvoll. Denn wenn vielleicht auch kein Konsens erarbeitet werden kann, ist ein sinnvoller und für alle Beteiligten lebbarer Kompromiss immer noch möglich und auch erwünscht.

Mag. iur. Gerlinde Ullmann
eingetragene Mediatorin (Liste des BMJ),
psychologische Beraterin, Coach und Supervisorin
eingetragen in der ExpertInnen-Liste „**Mediation**“ der WKO
eingetragen im ExpertInnen-Liste „**Supervision**“ der WKO
zertifizierter **coachdogs**® Coach – tiergestütztes Setting
1060 Wien, Stumpergasse 48/23
www.besprechbar.at office@besprechbar.at

c.) Im Gegensatz gibt es bei den sog. **lose-lose-Konstellationen** nur noch Verlierer: Der eigene Nachteil wird in Kauf genommen, um das Gegenüber zu schädigen. Derartige Voraussetzungen werden selten zum Erfolg führen bzw. überdurchschnittlich viel Zeit, Mühe und persönliches Engagement seitens der Beteiligten verlangen, um wiederum (oder erstmals) auf einen gemeinsamen konstruktiven Weg zu gelangen.

4.) Abgrenzung zu anderen Formen der Beratung bzw. Selbsthilfe:

„Mediation“ ist grundsätzlich kein geschützter Begriff. Aus diesem Grund gibt es auf der Website des Bundesministeriums für Justiz eine Liste der sog. „**eingetragenen Mediator*innen**“. Die Zusammenarbeit mit dieser Berufsgruppe hat etwa den Vorteil, dass bei gerichtsnahen / gerichtsanhängigen Konflikten Fristen gehemmt werden. Somit ist ausreichend Zeit vorhanden, um sich um den Mediationsprozess einzulassen.

Eine Liste aller in Österreich tätigen eingetragenen Mediator*innen findet sich unter **<https://mediatoren.justiz.gv.at/mediatoren/mediatorenliste.nsf/docs/home>**

Aber auch jenseits der Tätigkeit eingetragener Mediator*innen, gibt es vielfältige Möglichkeiten der Konfliktlösung: Konfliktmoderation ist immer dann notwendig und sinnvoll, wenn es darum geht, Menschen (wieder) miteinander ins Gespräch zu bringen und einen eigenen Beitrag dazu zu leisten, Konflikte zu bereinigen oder gar nicht erst entstehen zu lassen.

Dabei ist es jedenfalls hilfreich, die sog. „Gewaltfreie Kommunikation“ zu beherrschen, d.h. sich einer Sprache zu bedienen, bei der es - jenseits von „richtig“ und „falsch“ – primär darum geht, die Gefühle und Bedürfnisse der Beteiligten zum Ausdruck zu bringen und (erforderlichenfalls) so „umzuformulieren“, dass die Bereitschaft, sich auf konstruktive Gespräche einzulassen, erhöht wird.