

**Mediation** ist eine aus Amerika kommende Methode, mit deren Hilfe Konflikte gelöst werden können.

Typisch für die Mediation sind die folgenden Merkmale:

Freiwilligkeit	Eigenverantwortlichkeit
Unparteiischer Vermittler	Außergerichtliche Einigung
Selbstvertretung	Vertraulichkeit
Wille zur Lösung	Konflikt nicht weiterführen

Grundstruktur einer Mediation	1. Vorphase
	2. Mediationsgespräch - Einführung - Konfliktdarstellung - Konflikterhellung
	3. Lösungsfindung
	4. Übereinkunft
	5. Überprüfung

### Vorphase

- Vorstellung des Mediator
- small talk zur Eröffnung
- Vorstellen des Verfahrens Mediation
- Vorteile der Mediation darstellen
- Kosten und ggf. Zeitrahmen klären
- schriftlicher Vertrag

### Einführung

- Begrüßung  
eigene Vorstellung, Vertrauen vermitteln, deeskalierend wirken
- Mein Infostand über den Konflikt
- Mediationsthema  
(benennen, rückversichern)
- In welcher Phase befinden wir uns?  
Welche Schritte der Mediation kommen noch?
- Rolle des Mediators noch einmal klären (Begleitung)  
Ziel: Lösung gemeinsam erarbeiten
- Zahlungsmodalitäten, zeitlicher Rahmen
- Vertraulichkeit
- Gesprächsregeln
  - ausreden lassen
  - gleiche Redezeit
  - keine Gewalt (Beleidigungen, Tätlichkeiten)
  - Konflikt nicht weiterführen
- Akzeptanz der Punkte abfragen

**Konfliktdarstellung** (Sammlung der Konfliktpunkte)

- Benennen des Konfliktthemas
- die erste Person stellt den Konflikt dar
- Zusammenfassung durch Mediator und Rückversicherung; ggf. Ergänzungen
- die zweite Person stellt den Konflikt dar
- Zusammenfassung durch Mediator und Rückversicherung; ggf. Ergänzungen
- Generalzusammenfassung durch Mediator
- ggf. Visualisierung der wesentlichen Punkte auf beweglichen Karten etc.  
 (auf neutrale Formulierung achten)

Thema: Äpfel	
Konfliktpartei 1	Konfliktpartei 2
Punkt 1	Punkt 1
Punkt 2	Punkt 2
Punkt 3	Punkt 3
Punkt 4	Punkt 4
Punkt 5	

Übung 1: Baum in Nachbars Garten

Reihenhäuser, 15 Jahre; bisher gutes Nachbarschaftsverhältnis  
 A ist ein Baumfreund; er hat den Baum gepflanzt; schöne Blätter; Vögel  
 B ist Nachbar von A; ihn stört der Baum; er nimmt das Licht weg, die Sicht wird eingeschränkt; der Baum soll gefällt oder beschnitten werden.  
 Ein Lösung muss her; das gute nachbarschaftliche Verhältnis soll wieder hergestellt werden.

Übung 2: Der Abwasch

Christine und Frank wohnen mit anderen Studenten in einer WG.  
 Absprachen über die Arbeitsverteilung werden nicht eingehalten.  
 Christine ist oft das Opfer, sie muss dauern den Abwasch machen und ist darüber wütend.  
 Frank kümmert sich überhaupt nicht um den Abwasch. Er ist sich keiner Schuld bewusst.  
 Die anderen WG-Mitglieder haben beiden die Mediation empfohlen.  
 Beide wollen eine Lösung.

**Erhellungsphase** (ausführliche Behandlung der Konfliktpunkte)

Die Karten der Konfliktpunkte beider Parteien sind sortiert:

*Frau Maier*  
 KP 1  
 KP 2  
 KP 3

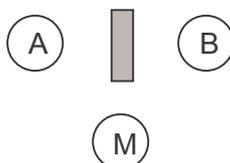
*Herr Müller*  
 KP 3 KP 5  
 KP 2  
 KP 1  
 KP 4

Leitfragen:  
 Was meinen Sie genau  
 mit KP 4?  
 (jeden KP einzeln be-  
 handeln)

Jeder KP wird beim anderen Konfliktpartner abgeglichen.  
 („Sie haben gehört, dass ... Wie sehen Sie das?“)

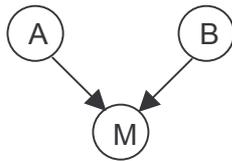
***Exkurs: Kommunikationsphasen:***

in der Einleitung:



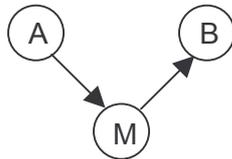
oft keine Kommunikation möglich

in der Darstellung:



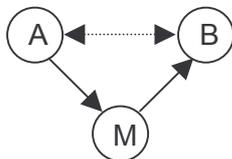
Darstellung an den Mediator

in der Erhellung:



Erhellung an den Mediator, dieser gibt weiter an die zweite Konfliktpartei

Auf diese Weise soll die Gesprächsmöglichkeit beider Parteien wieder vorbereitet oder hergestellt werden.



Es entstehen erste Gesprächsmöglichkeiten zwischen den Konfliktparteien. Das Klima wird besser.

Wenn ein gutes Gespräch zwischen den Parteien möglich ist, kann der Mediator das zulassen. Evtl. gibt es sogar schon Lösung an dieser Stelle.

Wenn es einen positiven Ansatzpunkt gibt, kann der als erstes behandelt werden. Das führt dazu, dass sich ein positiver Sockel bildet, worauf die anderen Konfliktpunkte leichter gelöst werden können.

#### Übung 3: Kinderwagen im Treppenhaus

In einem Mietshaus wohnen 6 Parteien, darunter Frau Flügel, die Vermieterin (Parterre).

Sie achtet freundlich auf Sauberkeit und Ordnung im Haus.

In der 3. Etage wohnt Frau Schneider, eine alleinerziehende Mutter. Sie ist vor 4 Jahren mit einem Kind zugezogen und hat vor kurzem das 3. Kind bekommen.

Seit Jahren steht der Kinderwagen unten im Hausflur, obwohl das die Hausordnung untersagt. Erst jetzt gibt es Beschwerden der anderen Mietparteien.

Frau Flügel, die einen guten Kontakt zu Frau Schneider hat, hat mit dieser bislang keine Einigung erzielen können. Deshalb will sie über die Mediation eine Lösung erreichen.

#### *Störungen:*

Störungen müssen vorrangig behandelt werden, bis die eigentliche Problematik wieder angegangen werden kann.

Hier ergibt sich die folgende Schwierigkeit: Wenn KP1 sachorientiert ist und KP 2 emotional orientiert ist, kann es dazu kommen, dass sich keine Lösung ergibt.

Wenn Störungen nicht gesehen werden, kann dies den Prozess behindern oder unmöglich machen.

#### Übung 4: Internet im Schlafzimmer

Mutter und Tochter Doris (16 J.) leben mit dem Vater und einer zweiten Tochter (12 J.) in einem Einfamilienhaus. Nicht zuletzt wegen der Hausaufgaben der Kinder hat sich die Familie einen Internet-Anschluss zugelegt, der aus technischen Gründen nur im Elternschlafzimmer installiert werden kann.

Es wird verabredet, dass die Kinder den Computer nutzen dürfen, jedoch keine sonstigen Freundinnen mit ins Schlafzimmer genommen werden dürfen.

Die Mutter hat nun herausgefunden, dass die Tochter entgegen der Absprache mit ihrer Freundin im Schlafzimmer war, um dort Hausaufgaben zu machen.

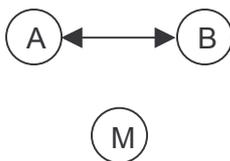
Die Mutter findet dies unmöglich. Ein Gespräch über diese Sache ist zwischen Mutter und Tochter nicht möglich. Die Seiten haben sich verhärtet.

*Klärende Fragestellungen:*

**Sachebene** ←————→ **emotionale Ebene**

Können Sie mir dazu weitere Informationen geben?	Was heißt das jetzt konkret?	Was brauchen Sie jetzt von mir?
Was verstehen Sie unter ...?	Was genau ...?	Wie fühlen Sie sich?
Können Sie das noch genauer ausführen?	Welche Auswirkung hat das?	Wie geht es Ihnen jetzt?
Wie kann ich mir (das) vorstellen?	Ein Eindruck ist, dass ...	Wie war das in dem Moment für Sie?
Helfen Sie mir zu verstehen, ...?	Was wünschen Sie sich jetzt?	Was tut Ihnen jetzt gut?
Was wollten Sie erreichen, als ...? mit ...?	Worum ging es Ihnen?	
	Was führte dazu?	

**Lösungsfindung**



Jetzt sind die beiden Konfliktparteien gefragt.

„Schlagen Sie mal Lösungen vor!“

- a) durch Zurufen; die Lösungen werden auf Karten gesammelt
- b) jeder bekommt Kärtchen zum Aufschreiben seiner Lösungen
- c) „Was ist Ihre Wünschlösung?“
- d) evtl. Rollentausch: „Was könnte eine (ideale) Lösung für Ihren Konfliktpartner sein?“

Die einzelnen Konfliktpunkte werden nun einzeln abgearbeitet:

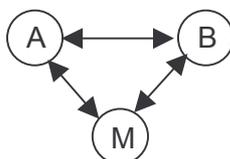
Konfliktpunkt 1		Konfliktpunkt 2		Konfliktpunkt 3	
A	B	A	B	A	B
L1	L1	L1	L1	L1	L1
L2			L2	L2	L2
L3					

- E** Wo sind Sie einig?
- N** Was ist noch zu diskutieren?
- I** Irrelevant (hier stimme ich nie zu!)

**Übereinkunft**

Die gefundenen Lösungen werden (zunächst hand-) schriftlich fixiert und von allen Parteien und dem Mediator unterschrieben.

Die förmliche und unterschriebene Fassung wird allen Konfliktparteien ausgehändigt.



Abschluss der Mediation:  
 Die Konfliktparteien sind wieder  
 gesprächsfähig.

#### Übung 5: Schadenersatz

Bauer Wenzel und Marktbeschicker Klein sind Nachbarn.

Herr Wenzel hat 15 Kühe, die auf einer Weide grasen, die durch einen Elektrozaun gesichert ist.

Herr Klein hat benachbart einen Garten, in dem er Petersilie pflanzt, die er auf dem Wochenmarkt verkauft.

Eines Tages gehen die Kühe über den Zaun und stehen im Garten des Herrn Klein und zertrampeln die Petersilienbeete.

Herr Klein verlangt von Herrn Wenzel einen Schadenersatz von 150,00 €.

#### Überprüfung

Je nach Lage des Konfliktfalls kann man sich nach dem Verstreichen einer Bewährungsphase zu einer Überprüfung verabreden. Hier ist zu klären, welche Teile der Verabredung gut geklappt haben und wo es zu Schwierigkeiten gekommen ist. Hier sind ggf. neue veränderte Verabredungen nötig.