

# ► Inhalt

<b>1. Teil: Grundlagen</b>	<b>6</b>
<b>A. Was ist Mediation?</b>	<b>6</b>
<b>B. Begriff der Mediation</b>	<b>7</b>
I. Der Konflikt	9
1. Was ist ein Konflikt?	9
2. Warum entsteht ein Konflikt?	11
a) Bedürfnisse	13
aa) Liste an Bedürfnissen	14
bb) Eisbergmodell	15
b) Eskalationsstufen	17
aa) Die neun Eskalationsstufen nach Glasl	18
bb) Mediationseignung	20
3. Konfliktarten, -typen und -erscheinungsformen	22
a) Die fünf Konfliktarten	22
b) Konflikttypen	23
c) Erscheinungsformen	24
4. Verhalten im Konflikt	25
II. Lösung des Konflikts	29
1. Herausarbeiten von Interessen	30
2. Harvard-Konzept	30
3. Die Win-Win-Situation	31
III. Strukturiertes Verfahren	34
IV. Mediator	35
1. Rolle des Mediators	36
a) Innere Grundhaltung	36
aa) Empathische Grundhaltung	36
bb) Allparteilichkeit	37
b) Co-Mediation	38
2. Keine Entscheidungsgewalt	39
3. Wächter der Prinzipien des Verfahrens	40
V. Medianten	43

## **2. Teil: Das Mediationsverfahren 46**

### **A. Vorphase 48**

### **B. Gesprächsphase 50**

I.	Einleitungsphase	51
1.	Erklären von Arbeitsgrundlagen	51
a)	Aufstellen von Regeln für das Verfahren	52
b)	Grundregeln	53
2.	Erste Erläuterung	55
3.	Ausführliche Darstellung des Sachverhalts	57
II.	Themenphase	58
III.	Konflikterhellungsphase	59
IV.	Ideenphase	64

### **C. Umsetzungsphase 69**

I.	Problemlösungsphase	69
II.	Festhalten des Ergebnisses	72
III.	Ergebniskontrolle und Reflexion	73

## **3. Teil: Techniken der Mediation 74**

### **A. Gesprächstechniken 75**

I.	Ich-Botschaften	75
II.	Aktives Zuhören	77
III.	Looping	77
IV.	Paraphrasieren	78
V.	Spiegeln	79
VI.	Umformulieren	79
VII.	Zusammenfassen und strukturieren	80
VIII.	Normalisieren	81
IX.	Bewusstes Schweigen	81

### **B. Fragetechniken 82**

I.	Offene Fragen	82
II.	Geschlossene Fragen	82
III.	Zukunftsfragen	82
IV.	Wunschfragen	83
V.	Nachfragen und Informationsfragen	83
VI.	Rollentauschfragen	84
VII.	Drittfragen	85
VIII.	Überraschungsfragen	85
IX.	Skalafragen	86

	3
<b>C. Verbale und Nonverbale Kommunikation</b>	<b>86</b>
I. Verbale Kommunikation	86
II. Nonverbale Kommunikation	87
<b>D. Visualisierung</b>	<b>88</b>
<b>E. Lernen im Rollenspiel</b>	<b>88</b>
<b>4. Teil: Ursprung, Recht, Ausbildung usw.</b>	<b>89</b>
<b>A. Ursprung und Entwicklung der Mediation</b>	<b>89</b>
<b>B. Vorteile der Mediation gegenüber Gerichtsverfahren</b>	<b>93</b>
<b>C. Kosten der Mediation</b>	<b>94</b>
<b>D. Anwendungsfelder der Mediation</b>	<b>95</b>
<b>E. Mediationseignung von Konflikten</b>	<b>96</b>
<b>F. Wie gelangt ein Konflikt in die Mediation?</b>	<b>97</b>
<b>G. Rechtliche Aspekte der Mediation</b>	<b>98</b>
I. Mediatorenhaftung	99
II. Verschwiegenheitspflicht	99
III. Strafrechtliche Aspekte	100
IV. Unzulässige Rechtsberatung	101
V. Bezeichnung als Mediator	101
<b>H. Ausbildung</b>	<b>102</b>

## 1. Teil: Grundlagen

Viele Pädagogen, Psychologen, Soziologen und Juristen beschäftigen sich zunehmend mit der Mediation als Haupt- und Nebenqualifikation. Beispielsweise gehört die Mediation nach § 5 Abs. 3 DRiG seit 2003 neben anderen „soft skills“ zu den sog. **Schlüsselqualifikationen**, die im Rahmen der universitären juristischen Ausbildung zu erwerben sind.

Dieses Skript kann nur einen **Überblick** über die Mediation bieten und anhand von praktischen Beispielen einen Einblick in die Mediation liefern. Es stellt nur eine erste Einführung dar. Mediation kann nach unserem Verständnis nur durch eine praktische Ausbildung erlernt werden. Dieses Skript ist dafür gedacht, in das Thema einzuführen und die Ausbildung zu begleiten.

### A. Was ist Mediation?

„Mediation“ bedeutet wörtlich übersetzt **Vermittlung**.

Mediation ist die Vermittlung im Konflikt durch allparteiliche Dritte. Die vermittelnden Mediatoren helfen den Streitenden, zu einer einvernehmlichen Lösung zu kommen. Die Aufgabe des Mediators liegt darin, die streitenden Parteien zu unterstützen, eine eigenverantwortliche, ihren Interessen und Bedürfnissen entsprechende Konfliktlösung zu erarbeiten. Alle sollen durch die Lösung gewinnen, das sogenannte „Win-Win-Ergebnis“ erreichen. Nicht selten werden hier Lösungen erarbeitet, die in einem Gerichtsverfahren nicht zu erzielen gewesen wären und von denen auch die Medianten vorher nie gedacht hätten, dass sie möglich wären.

Die Mediation ist ein **konstruktives Konfliktlösungsverfahren**. Vermittler und Konfliktparteien hören sich die Anliegen aller Beteiligten an, unterstützen sie dabei, ihre Gefühle auszudrücken und helfen bei der Klärung der eigentlichen Interessen. Die Konfliktparteien erfahren durch diese Vorgehensweise, welches die eigentlichen Probleme, Gefühle und Interessen der anderen Seite sind. In einem geschützten Rahmen eines solchen Gespräches können sie Verständnis und neues Vertrauen zueinander entwickeln und schließlich an einer gemeinsamen Lösung ihrer Probleme arbeiten.

Das Ziel der Mediation ist die Vereinbarung, die alle Konfliktparteien unterschreiben, umsetzen und in einem späteren Bilanzgespräch überprüfen.

Das Verhandlungsergebnis ist nicht bindend, solange nicht alle Beteiligten zugestimmt haben.

Die Mediation ist freiwillig.

### **Merkmale der Mediation**

- Der vermittelnde Mediator ist immer anwesend,
- die Einbeziehung aller Konfliktparteien, die in der Regel auch anwesend sind,
- die informelle, außergerichtliche Ebene,
- die Freiwilligkeit der Teilnehmer am Mediationsverfahren,
- die Selbstbestimmung bzgl. der Konfliktlösung, das bedeutet, die Entscheidungsbefugnis wird nicht an Dritte abgegeben.

Im 1. Teil wird die Mediation anhand einer möglichen Definition erklärt. Im 2. Teil wird das Mediationsverfahren dargestellt. Der 3. Teil beschäftigt sich mit den Techniken der Mediation. Im 4. Teil wird schließlich auf Ursprung, Recht, Ausbildung und ähnliches eingegangen.

## **B. Begriff der Mediation**

Definiert werden kann Mediation wie folgt:

**In einem *strukturierten Verfahren* hilft ein *neutraler Dritter* ohne *Entscheidungsgewalt* [*der Mediator*] den *Parteien* [*den Medianten*] eine *einvernehmliche Lösung* zu entwickeln, um so einen *Konflikt* zu lösen.**

Es gibt allerdings keine gesetzliche, nicht einmal eine wissenschaftliche Definition des Begriffs Mediation. Was genau unter einer Mediation verstanden wird, ist nicht vereinheitlicht.

*Greitner* zählt in dem Handbuch der Mediation (2002, § 12 Rdn 1, S. 287) verschiedene Umschreibungen auf. Danach wird unter Mediation verstanden:

1. Das gemeinsame Gespräch des Mediators mit den Parteien ohne etwaige Einzelgespräche zwischen dem Mediator und einer einzelnen Partei.
2. Das gemeinsame Gespräch des Mediators mit den Parteien mit Einzelgesprächen zwischen dem Mediator und einer Partei.
3. Nur Einzelgespräche des Mediators mit jeweils einer Partei (sog. shuttle diplomacy). Erst bei Vorliegen eines Ergebnisses findet ein gemeinsames Gespräch statt.
4. Jeweils 1-3, der Mediator bringt aber keine eigenen Vorschläge ein.
5. Der Mediator hilft mit eigenen Vorschlägen nur dann weiter, wenn die Parteien aus eigenem Antrieb nicht mehr weiterkommen.
6. Primär der Mediator erarbeitet Vorschläge und unterbreitet sie den Parteien.
7. Der Mediator zwingt seine Vorschläge den Parteien auf.

Letzteres ist nach deutschen Maßstäben nicht als Mediation zu verstehen. Bei den anderen Beschreibungen ist dies nicht so deutlich zu sagen.

Bei der Begriffsbestimmung der Mediation sind zwei Fragestellungen von Bedeutung: Es geht einmal um Frage, ob Einzelgespräche geführt werden und einmal darum, ob der Mediator Einfluss auf die Lösung nehmen darf.

Diese Detailfragen werden im zweiten Teil (bei der Konflikterhellungs- sowie bei der Ideenphase) näher erläutert, nachdem nun zunächst die in Definition kursiv gedruckten Begriffe erklärt werden.