

BÖP-S



Mediation

Wien, 13.9.2022

Mag.^a Marion Kronberger / Mag.^a Christine Priesner MBA

Inhalt

1. Einstieg
- 2. Was ist ein Konflikt?**
3. Das Verfahren der Mediation
4. Anwendungsmöglichkeiten der Mediation
5. Ausbildung zur Mediatorin / zum Mediator

Eine Konfliktdefinition ...

Soziale Konflikte entstehen im Zusammenleben und -arbeiten von Menschen.

Konflikte weisen auf **subjektiv wahrgenommene Unvereinbarkeiten** im Denken, Vorstellen, Wahrnehmen und/oder Fühlen und/oder Wollen zumindest eines Menschen hin, die dieser Mensch *subjektiv* so wahrnimmt, dass sie ihn/sie in seinem/ihrem Handeln einschränkt.

Konfliktursachen / -auslöser

- Unterschiedliche Zielsetzungen
- Unterschiedliche Erwartungen
- Unterschiedliche Bedürfnisse
- Abhängigkeit und Machtgefälle
- Persönliche Betroffenheit
- Spannungen und Lösungsdruck
- Unterschiedlichkeit des Konflikterlebens ...

Inhalt

1. Einstieg
2. Was ist ein Konflikt?
- 3. Das Verfahren der Mediation**
 - a. Beziehung gestalten
 - b. Prozesse gestalten
4. Anwendungsmöglichkeiten der Mediation
5. Ausbildung zur Mediatorin / zum Mediator

Mediation ist ...

Vermittlung zwischen Menschen, die miteinander streiten, Meinungsverschiedenheiten haben, nicht mehr „miteinander können“ ... somit in einen Konflikt geraten sind.

Das Ziel ist, Lösungen zu finden, die interessenbasiert im Sinne aller Beteiligten passend sind.

Vermittelnd wird ein/e Außenstehende/r beigezogen.

Gesetzliche Grundlagen

Österr. **Zivilrechtsmediationsgesetz** (ZivMediatG)

§ 1.(1) Mediation ist 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.

EU-Mediations-Gesetz (EU-MediatG)

Bundesgesetz über bestimmte Aspekte der grenzüberschreitenden Mediation in Zivil- und Handelssachen in der Europäischen Union

Prinzipien der Mediation

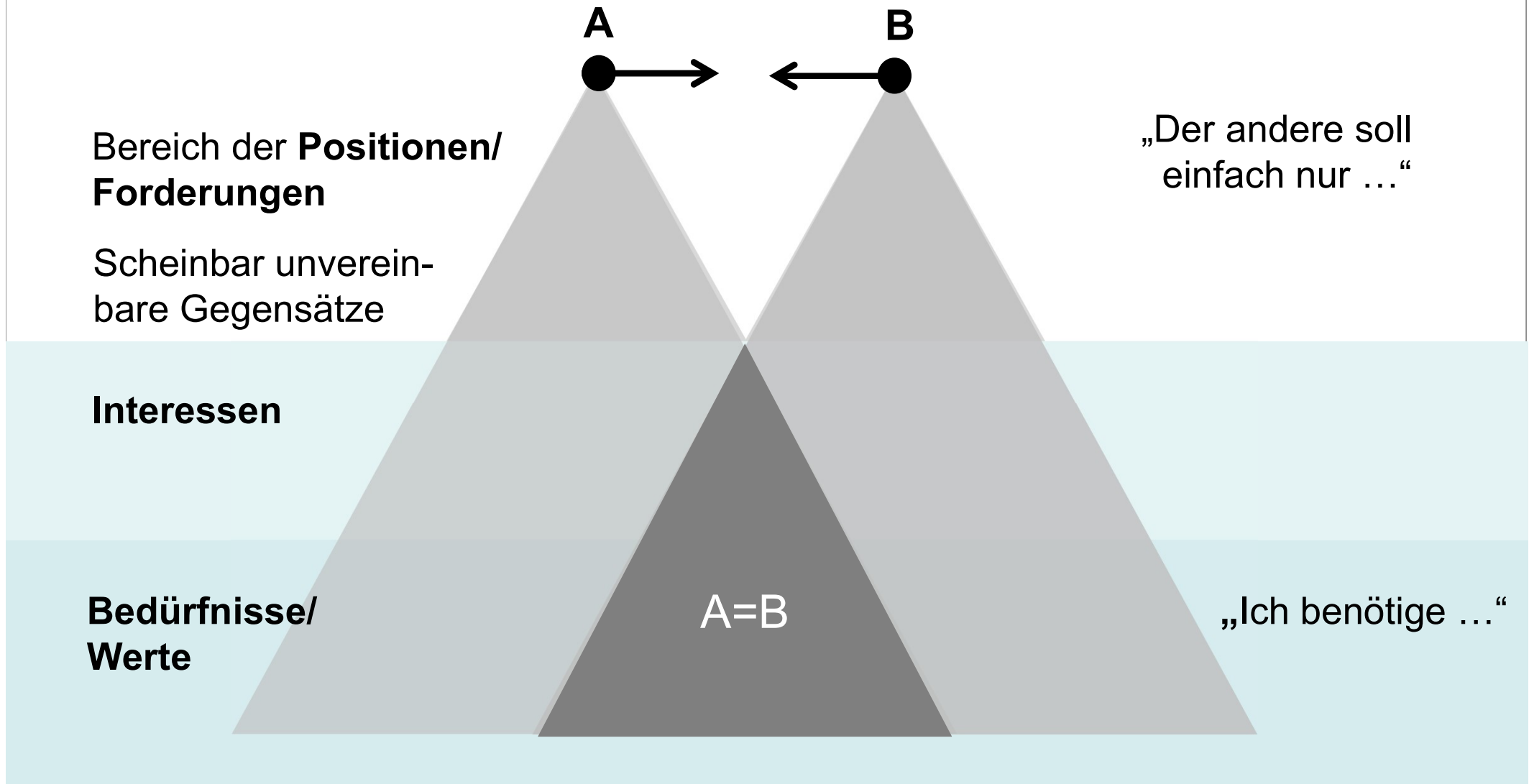
- Allparteilichkeit des/der Mediator/in
- Freiwilligkeit der Teilnahme
- Zukunfts- und Lösungsorientierung
- Autonomie und
- Selbstverantwortung der MediandInnen
- Vertraulichkeit
- Bereitschaft der MediandInnen auf Basis vollständiger Informiertheit

Inhalt

1. Einstieg & Zielvereinbarung
2. Was ist ein Konflikt?
3. **Das Verfahren der Mediation**
 - a. **Beziehung gestalten**
 - b. Prozesse gestalten
4. Anwendungsmöglichkeiten der Mediation
5. Ausbildung zur Mediatorin / zum Mediator

Interessen, Bedürfnisse, Werte

Sich auf Interessen konzentrieren, weg von Positionen



Arbeit mit Emotionen in der Konfliktvermittlung

In Konfliktvermittlung wird mit Emotionen gearbeitet, indem

...

- ein lebendiger Austausch zwischen den Beteiligten wiederhergestellt wird
- die Beteiligten wieder Einfühlungsvermögen gewinnen können
- Tieferliegendes ausgesprochen werden darf
- Beziehungen wiederbelebt werden
- Entscheidungen getroffen werden, die Gefühl und Vernunft gleichermaßen ansprechen

Interventionen auf Beziehungsebene

- Aktives Zuhören
- Paraphrasieren
- Andere Konnotation, Reframing
- Anerkennung aussprechen
- Feedback geben
- Emotionen besprechbar machen → Techniken der Emotionsregulation vorstellen und trainieren
- Kontrollierter Dialog
- Eine positive Atmosphäre herstellen
- Haltungselemente

Interventionen zum Perspektivwechsel

- Einladung zur Perspektivenübernahme, begleitet z.B. durch angeleiteten Sitzplatzwechsel
- Fragen stellen
- Widerspiegeln, Doppeln
- Selbstverständlichkeiten hinterfragen
- beispielhaft andere Sichtweisen einbringen
- Paradoxe Interventionen
- Metakommunikation
- Training, Übung, Rollenspiel
- Erklärungsmodelle einbringen

Inhalt

1. Einstieg
2. Was ist ein Konflikt?
- 3. Das Konzept der Mediation**
 - a. Beziehung gestalten
 - b. Prozesse gestalten**
4. Anwendungsmöglichkeiten der Mediation
5. Ausbildung zur Mediatorin / zum Mediator

Die 5 Phasen der Mediation

Ggf. Vorphase: Prämediation

- Phase 1: Der Einstieg
- Phase 2: Die Themensammlung
- Phase 3: Die Konfliktanalyse und -beilegung
- Phase 4: Die Lösungsfindung
- Phase 5: Die Mediationsvereinbarung

Phase 1 – Der Rahmen

- Vorstellung der MediatorIn(nen)
- Was bisher geschah: Art der Kontaktaufnahme und Informationsstand der MediatorInnen
- Orientierung über das Konfliktfeld
- Erwartungen und Ziele der MediandInnen
- Über die (Regeln der) Mediation informieren
- Formale Rahmenbedingungen festlegen
- Mediationsvertrag schließen

Phase 2 – Die Themensammlung

- Themen (Probleme) aussprechen
- Themen festhalten und erläutern
- Beginn der Konfliktanalyse

Phase 3 – Die Konfliktanalyse und Konfliktbeilegung

- Tiefenstrukturen des Konfliktes besprechbar machen
- Wechselseitiges Verständnis (wieder)herstellen

- **Ablaufstruktur:**

1

Der Konflikt ist eskaliert. Das *Setting* richtet sich nach dem Eskalationsgrad.

2

EinE KonfliktbeteiligteR spricht mit dem/der MediatorIn, der/die andere hört zu.

3

Die Konfliktbeteiligten beginnen sukzessive mit dem/der anderen zu sprechen, der/die MediatorIn vermittelt und moderiert.

4

Die Konfliktbeteiligten kommunizieren wieder miteinander, die Beziehungsbasis ist wiederhergestellt.

Phase 4 – Die Lösungsfindung

- (kreative) Lösungsoptionen generieren
- Wichtige Anliegen bewusst machen
- Anliegen nicht anwesender Dritter einbeziehen
- Lösungsoptionen bewerten

Phase 5 – Die Mediationsvereinbarung

- Lösungsoption auswählen
- Vereinbarung formulieren
- Begleitung und Überprüfung der Lösungsoption festlegen
- Einigung schriftlich festhalten

Inhalt

1. Einstieg
2. Was ist ein Konflikt?
3. Das Verfahren der Mediation
4. **Anwendungsmöglichkeiten der Mediation**
5. Ausbildung zur Mediatorin / zum Mediator

Familienmediation

Anwendungsgebiete

- Konflikte innerhalb der Familie
- Trennung und Scheidung
- Auflösung von eheähnlichen Gemeinschaften
- Obsorge und Kontaktregelungen
- Unterhaltsregelungen
- Erbschaftsangelegenheiten
- ...

Quelle: Y.Hofstetter-Rogger, Berner Fachhochschule

Geförderte Familienmediation (FLAG-Mediation)

BM für Frauen, Familien, Jugend

- Mediation wird jeweils von 2 MediatorInnen durchgeführt, wobei eine Mediatorin/ein Mediator eine psychosoziale Ausbildung (PsychologIn, SozialarbeiterIn, TherapeutIn,) und der/die andere eine juristische Ausbildung (RechtsanwältIn, RichterIn...) hat.
- Eine Mediationsstunde kostet 220,- Euro pro Mediationsteam und je nach Höhe Ihres Familieneinkommens und der Anzahl der unterhaltspflichtigen Kinder gewährt das Ministerium einen Zuschuss bzw. muss ein Selbstbehalt geleistet werden.
- Zu bezahlen sind pro Mediationsstunde der Selbstbehalt - den Zuschuss vom Ministerium wickeln die MediatorInnen mit den Vereinen und dem Ministerium ab.

Aufnahmevoraussetzungen für FLAG-MediatorInnen

Relevant sind die Richtlinien des Bundesministeriums und der Trägervereine:

Quellberuf

PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und Dipl. SozialarbeiterInnen

Einschlägige berufliche Praxiserfahrung

Nachweis einer kontinuierlichen, klientenbezogenen Praxis mit Aufgabenstellungen im familienrechtlichen bzw. familienbezogenen Bereich im Ausmaß von 5 Jahren im Quellberuf.

Mediationsausbildung

Nachweis der Eintragung in die [MediatorInnenliste des Bundesministeriums für Justiz](#) und Erbringung der damit verbundenen Ausbildungsvoraussetzungen gem. ZivMediatG-AV.

Fort- und Weiterbildung

Innerhalb eines Fortbildungszyklus von 5 Jahren sind dem [BMJ](#) die Teilnahme an 50 Unterrichtseinheiten nachzuweisen.

Haftpflichtversicherung

Entsprechend den Bestimmungen über die [Eintragung in die Liste beim BMJ](#) ist der Abschluss einer [Berufshaftpflichtversicherung](#) für MediatorInnen erforderlich.

Wirtschaftsmediation

Mediation eignet sich zur Regelung eines aktuellen Konflikts ebenso, wie als "Eskalations-Prophylaxe", um eine Streitsituation mit zerstörenden Folgen von vornherein zu vermeiden. Sie kann langfristig dazu beitragen, eine konstruktive Konfliktkultur zu schaffen. Beispiele:

- Unternehmensinterne Konflikte - z. B. Konflikte am Arbeitsplatz (Team - und Führungskonflikte, Diskriminierung, Mobbing, ...), bei erforderlichen Strukturmaßnahmen etc.
- Unternehmensübergreifende Konflikte - z.B. mit KundInnen - und in Lieferantenbeziehungen, bei geplanten Fusionen und Kooperationen, Konflikte mit Anrainern, Mitbewerbern u.a.
- Persönliche Konflikte - z.B. bei Betriebsübergaben und Nachfolgeregelungen, Konflikte auf Managementebene (Machtkämpfe, Funktionsübernahmen).

Schulmediation

Es wird unterschieden zwischen ...

- einem „echten“ langfristigen Peer-Mediationsprogramm mit ausgebildeten Peers (und gut ausgebildeten Peer-Coaches, jene Lehrer/innen, die das Projekt begleiten und tragen, sowie Standards in der Ausbildung von Peer-Mediator/innen)

und

- Übungen mit mediativem Charakter für möglichst viele Schulpartner/innen einer Schule

Dabei ist eine Aktivität der anderen nicht überlegen. Sie haben unterschiedliche Zielsetzungen, sie benötigen jeweils andere Voraussetzungen für ein langfristiges Gelingen – und sie ergänzen einander auf dem Weg zu einer guten, konfliktlösungsorientierten Schule.

Nachbarschafts- und interkulturelle Mediation

- Nachbarschaft findet an der Grenze zwischen privatem und öffentlichem Leben statt. Konflikte in der Nachbarschaft werden häufig als besonders belastend empfunden.
- Man lebt mit Menschen zusammen, die man nicht ausgewählt hat und die ganz andere Interessen, Bedürfnisse und Wünsche haben können als man selbst.
- Der/die Nachbar*in ist zugleich nah, aber auch fern, zugleich bekannt aber auch fremd. Das eigene Zuhause ist durch die eigenen vier Wände von den Nachbar*innen abgetrennt, aber trotzdem potenziell durch ihre Geräusche, Gerüche und Handlungen beeinflusst.
- Zudem können unterschiedliche Kulturen in der Nachbarschaft wichtig werden. Etwa, wenn Menschen mit unterschiedlichen Vorstellungen vom Zusammenleben auf einander treffen.

Nachbarschafts- und interkulturelle Mediation

Typische Einsatzbereiche (Bsp.)

- Nachbarschaftlichen und interkulturellen Konflikten in Wohnsiedlungen und im Gemeinwesen
- Herausforderungen in Gemeinden und Wohngegenden beim Zusammenleben unterschiedlicher sozio-kultureller Gruppen
- Bei Konflikten im Asylbereich (z.B. in Asylunterkünften, in Freiwilligennetzwerken, bei betreuenden Einrichtungen)
- Klärung und Prävention von Konflikten in Schulen, in denen Kinder unterschiedlicher kultureller Herkunft die Klassengemeinschaft bilden
- Familienkonflikten aufgrund kulturell bedingter Divergenzen
- Konflikte in interkulturellen Teams in Unternehmen und am Arbeitsplatz
- Bei gesetzlich vorgesehenen Mediationen vor Gerichtsverfahren bei speziellen Nachbarschaftsstreitigkeiten

Umweltmediation

- Umweltmediation ist ein freiwilliges, klar strukturiertes Verfahren, bei dem alle von einem umweltrelevanten Projekt Betroffenen nach einer gemeinsamen, dauerhaften Lösung suchen.
- Als Instrument der Konfliktlösung und der Partizipation eignet sich Umweltmediation insbesondere zur Anwendung bei Projekten im Infrastrukturbereich, bei der Erweiterung und Errichtung von Betriebsanlagen sowie bei Raumordnungsaufgaben.
- Dazu zählen Projekte, bei denen neben Wirtschafts- und sozialen Interessen vor allem Aspekte des Umweltschutzes, der Lebensqualität und der (natur-)räumlichen Entwicklung im Vordergrund stehen. Es handelt sich insbesondere um Vorhaben, die umweltrechtlichen Bestimmungen unterliegen bzw. Auswirkungen auf die Umwelt haben können (Emissionen, Ressourcenverbrauch, Naturraumnutzung, etc.).

Elder Mediation

- „Elder Mediation“ bezieht sich auf intergenerationale Mediation und Mediation in Fragen und Konflikten, die durch Übergangssituationen im Alter hervorgerufen werden können.
- Begriffsdefinition und Gegenstandsbestimmung wird weiter diskutiert und ist nicht abgeschlossen.

Quelle: Y.Hofstetter-Rogger, Berner Fachhochschule

Inhalt

1. Einstieg
2. Was ist ein Konflikt?
3. Das Verfahren der Mediation
4. **Anwendungsmöglichkeiten der Mediation**
5. Ausbildung zur Mediatorin / zum Mediator

Anforderungen

- Gute Umgangsformen und Empathievermögen
- Gutes sprachliches Ausdrucksvermögen und Kommunikationsgeschick
- Verantwortungsbewusstsein
- Psychische Stabilität
- Gute Allgemeinbildung und Kreativität
- Problemlösungskompetenz
- Beratungskompetenz
- Geduld und Diskretion

Quelle [AMS Berufswörterbuch – MediatorIn](#)

Erwerb der Qualifikation

- Mediation ist in verschiedenen Berufsbildern enthalten, berechtigt jedoch nicht zum Führen des Titels „eingetragene/r MediatorIn“ in Belangen der
- **Mediation in Zivilrechtssachen** - hierfür ist der Zugang zur Tätigkeit im **Bundesgesetz** (ZivMediatG) gesetzlich geregelt.
- Dieser Qualifikationsweg steht grundsätzlich allen Personen offen (Mindestalter 28 J.)
- Mediation wird häufig von Fachleuten aus juristischen, psychosozialen oder wirtschaftlichen Berufen ausgeübt (z.B. JuristInnen, PsychologInnen, WirtschaftstreuhandlerInnen), die über eine entsprechende Zusatzqualifikation verfügen.
- Wichtig ist es, darauf zu achten, dass die angestrebte Ausbildung die Qualifikation zur Listung als eingetragene Mediatorin/eingetragener Mediator vermittelt!
- Nach Absolvierung der Ausbildung die **Eintragung** als „eingetragene/r MediatorIn“ in der vom BM für Justiz in Österreich geführten **Mediatorenliste** möglich

Infos auf <https://mediatorenliste.justiz.gv.at>

Anrechnungsmöglichkeiten

- Pauschale Anrechnungen für *Quellberufe* sind vorgesehen und in der ZivMediatG-Ausbildungsverordnung geregelt.
- Details finden sich in Anlage 4 ZivMediatG-AV, geltend für Klinische PsychologInnen, GesundheitspsychologInnen, PsychotherapeutInnen jeweils ab Eintragung; und LSB nach dreijähriger Berufspraxis), d.s.

Anzahl der Ausbildungseinheiten

- Theoretischer Teil: 136 EH (statt 200)
- Anwendungsorientierter Teil: 84 EH (statt 165)
- Insgesamt 220 EH (zu absolvieren in einem 3semestrigen Lehrgang)

Infos auf <https://mediatorenliste.justiz.gv.at>

Literatur

- Dietz, H.; Krabbe, H.; Engler, K. (2019): Werkstattbuch Mediation. 2.Aufl. Verlag Dr.Otto Schmidt
- Duss-von Wert, J. (2010): Einführung in die Mediation. Heidelberg. Carl Auer Systeme (2011)
- Glasl, Friedrich (2013): Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. 11.Aufl. Stuttgart: Haupt & Verlag Freies Geistesleben
- Glasl, F. (2007): Selbsthilfe in Konflikten: Konzepte – Übungen – praktische Methoden. Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben
- Kracht, S.; Niedostadek, A.; Sensburg, P. (Hg.) (2022!): Praxishandbuch professionelle Mediation: Methoden, Tools, Marketing und Arbeitsfelder. Springer Verlag
- Lütkehaus, I.; Pach, I. (2020): Basiswissen Mediation: Handbuch für Praxis und Ausbildung. 2.Aufl. Frankfurt/M.: Metzner Verlag
- Montada, L.; Kals, E. (2013): Mediation: ein Lehrbuch auf psychologischer Grundlage. 3.Aufl. Weinheim: Beltz-PVU
- Schwarz, G. (2014): Konfliktmanagement: Konflikte erkennen, analysieren, lösen. 9.Aufl. Wiesbaden: Gabler

Kontakt Daten

Mag. Christine Priesner MBA

Arbeits- und Organisationspsychologie,
Coaching, Training, Mediation, Supervision

Lange Gasse 42 / 2.1
1080 Wien

T +43.660.1250 028

M office@priesnerconsulting.at

Mag. Marion Kronberger

Klinische Psychologin, Gesundheitspsychologin
Mediation, Supervision

Phillipsgasse 3/3
1140 Wien

T +43 676 599 83 99

M marion.kronberger@kabsi.at