

Spektrum der

# Mediation

Herausgegeben vom  
Bundesverband Mediation e. V.  
[www.bmev.de](http://www.bmev.de)

**Schwerpunkt**

## Ausbildung Weiterbildung

Auswahl – Inhalt – Praxis

**Im Gespräch**

Klaus Doppler  
über Schlüssel-  
kompetenzen

**Fälle**

Erfolgreiche Akquise

**Experten**

Die Verordnung  
zur Zertifizierung



# Liebe Leserinnen, liebe Leser,

geht es Ihnen auch so?

Mit beunruhigender Ohnmacht verfolgen wir, wie sich die Welt in einem ungekannten Ausmaß verändert. Nicht nur in den USA oder in Frankreich, sondern auch bei uns polarisieren die Vertreter unterschiedlicher Interessen immer heftiger. Treiben wir mit diesen Konfrontationen wie auf dem Konflikteskalations-Modell von Prof. Friedrich Glasl immer mehr nach unten? Von den ersten Verhärtungen über den polemischen Populismus hin zu Drohungen und weiter?

Unsere demokratische Gesellschaft lebt aber doch von der politischen Auseinandersetzung, von gegensätzlichen Meinungen und von der Suche nach einem Ausgleich. Zu welchen Folgen es führt, wenn Bedürfnisse, Sorgen und Ängste nicht mehr adäquat kommuniziert und gehört werden, erfahren wir nahezu täglich. Was können wir tun?

Mit unserer Expertise und Haltung als MediatorIn können wir eine konstruktivere »Streitkultur« durchaus unterstützen. Aber wir müssen dafür eintreten – in allen Lebenslagen.

Wir wollen daher in jeder Ausgabe dieses Jahres dazu beitragen und mit unserer *Sonderserie 2017 »Demokratie leben«* die wichtige Rolle der Mediation für die aktuellen gesellschaftlichen Herausforderungen hervorheben: Für den ersten Beitrag konnten wir den Konfliktexperten *Frank Richter* gewinnen. Sein Plädoyer, auch mit unseren »Gegnern« immer wieder angemessen zu kommunizieren, lesen Sie ab Seite 7.

Eine kontinuierlich steigende Nachfrage war der Anlaß, dem Thema »Aus- und Weiterbildung« für Mediation den Schwerpunkt dieses Heftes zu widmen. Offensichtlich zeigen die Professionalisierung und Institutionalisierung Wirkung – auch im interdisziplinären Kontext. Mit dem Ergebnis, dass auch die Angebote und Dienstleistungen deutlich zunehmen. Zu Recht, so Change Management Berater *Dr. Klaus Doppler* (S. 10): Denn ohne die Ressourcen und Optionen der Mediation – des Konfliktmanagements – kommen alle Beteiligten in der vierten industriellen Revolution, der »Wirtschaft und Arbeit 4.0«, nicht weit.

Die Suche und Auswahl geeigneter wie passender Aus- und Weiterbildungskurse kann durchaus herausfordernd sein.

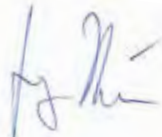
Lassen Sie sich von zwei Ausbildern mit mehr als 25 Jahren Erfahrung durch unseren *Schwerpunkt* führen (S. 13): Die Heftpaten *Lisa Waas* aus München und *Tilman Metzger* aus Lüneburg kennen die Vielfalt – im Süden, wie im Norden.

Ob Sie nun selbst auf der Suche sind oder Interessenten beim Auffinden geeigneter Kurse unterstützen: Mit den Kriterien und Checklisten (S. 17) in dieser Ausgabe wollen wir den Überblick erleichtern. Natürlich darf das Thema der »Praxisfälle« hier nicht fehlen. Wie akquiriere ich geeignete Fälle, in denen das erlernte Mediationswissen umgesetzt und trainiert werden kann (S. 30ff.)?

In der Rubrik »Aus der Praxis – Für die Praxis« weist *Dr. Doris Klappenbach* auf das hohe Veränderungspotenzial der mediativen Kommunikation hin. Sie empfiehlt, die eigene Sprach- und Wahrnehmungskompetenz fortlaufend zu trainieren (S. 40), auch im Alltag. Eine weitere, aktuelle Frage schließt sich an: Woran sollten MediatorInnen denken, um in einer Mediation niemanden auszuschließen? Die Antworten präsentiert Ihnen die *AG Diversity im Mediationszentrum Berlin* und gibt ihre Erfahrungen über Diskriminierungen an Sie weiter (S. 43).

Die neue Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren (*ZMediatAusBV*) bleibt im Fokus vieler Diskussionen – auch in dieser Ausgabe: Zunächst aus der Perspektive des Ordnungsgebers, erläutert von *Dr. Nicola Wenzel LL.M.* (S. 46) aus dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Gefolgt vom Blick des früheren BGH-Richters *Prof. Dr. Reinhard Greger*, einem kritischen und konstruktiven Begleiter der Mediationsgesetzgebung (S. 49).

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.



Ihr Jürgen Heim  
Redaktion

# Inhalt

## Menschen und Nachrichten

Aktuelles 6



## Sonderserie 2017: Demokratie leben

Kommunikation kann, Nicht-Kommunikation wird schief gehen

*Frank Richter* 7

## Impulse

Klaus Doppler im Gespräch: Schlüsselkompetenzen in der Wirtschaft 4.0 10



## Schwerpunktthema: Aus- und Weiterbildung

Einführung – *Lisa Waas, Tilman Metzger* 13

(Warum) Will ich MediatorIn werden? – *Susanne Fest* 14

Eignung und Auswahl von TeilnehmerInnen für Mediationsausbildungen

*Solveig Hornung* 19

Konflikte in Ausbildungsgruppen – *Dagmar Ponschab und Norbert Fackler* 22

Supervision – ein Qualitätsfaktor der Aus- und Weiterbildung

*Carla van Kaldenkerken* 25

Mein Plädoyer für das Nichtwissen! – *Rita Wawrzinek* 27

Das duale Modell der Mediationsausbildung – *Tilman Metzger* 30

Der Schlüssel zur erfolgreichen Fallakquise – *Eva-Maria Bauer und*

*Dagmar Lägler* 34

Vom theoretischen Ideal zur praktischen Realität – *Karl Kreuser und*

*Thomas Robrecht* 37



## Aus der Praxis – für die Praxis

Sprachmodus in konsensualen Verfahren – *Doris Klappenbach* 40

Über den Umgang mit Diskriminierung – *AG Diversity im MZ Berlin* 43

## Im Fokus von Wissenschaft, Politik und Recht

Die Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren

*Nicola Wenzel* 46

Die neue Zertifizierungsverordnung für MediatorInnen – *Reinhard Greger* 49



## Verbandsnachrichten

Aktuelles aus dem Verband 52

## Rezensionen

Teamcoaching und Teamsupervision – *Christa D. Schäfer* 54

Das besondere Arbeitsmittel 55

Das besondere Buch 55

## Services

Termine, Vorschau, Impressum 56

## Kolumne

Autsch! Aus Fehlern lernen – *Ursula Franke* 58



# Kommunikation kann, Nicht-Kommunikation wird schief gehen

»Der Konflikt ist der Normalfall der Demokratie.« Erfahrungen aus vier Jahren Dialogbemühungen in Sachsen

Frank Richter

»Kommunikation kann schief gehen. Nicht-Kommunikation wird schief gehen.« (Auszug aus dem Eröffnungsvortrag des BM-Kongresses am 4. 11. 2016 in Dresden.) Die offene Gesellschaft und das demokratisch verfasste Gemeinwesen sind auf Kommunikation begründet und angewiesen. Wird Kommunikation verweigert, blockiert, unterdrückt, umgangen, gestört oder durch Lügen vergiftet, zerfällt die Gesellschaft nach und nach in ihre Einzelteile. Der Autor konnte nach gewaltsamen Auseinandersetzungen in Dresden Erkenntnisse sammeln, wie Kommunikation mit verfeindeten Parteien zur Deeskalation und Konfliktlösung funktionieren kann.

**I**m Februar 2011 kam es in Dresden zu gewaltsamen Auseinandersetzungen. Sie gingen gleichermaßen aus von rechtsextremistischen und linksautonomen Gruppen. Anlass dafür waren das Gedenken an den 13. Februar 1945, dem Jahrestag der Bombardierung, und der Streit um die angemessenen Formen der Erinnerung an die Zerstörung

der Stadt im II. Weltkrieg sowie deren Ursachen. Die Bürgerschaft insgesamt war erschüttert über das Ausmaß der Gewalt. Die Lager standen sich verfeindet und verständnislos gegenüber – jegliche Kommunikation schien blockiert. Der amtierende Oberbürgermeister Dirk Hilbert hatte mich in meiner Eigenschaft als Direktor der Landeszent-

rale für politische Bildung um Vermittlung und Moderation der ins Leben gerufenen Arbeitsgemeinschaft »AG 13. Februar« gebeten.

Zu Beginn stellten wir eine blockierte Kommunikationssituation fest: Bilaterale Gespräche mit den Mitgliedern der AG förderten ein tief ausgeprägtes Misstrauen und wechselseitige Ressenti-





# Klaus Doppler im Gespräch: Schlüsselkompetenzen in der Wirtschaft 4.0

## »Radikalität, Unvorhersehbarkeit und Schnelligkeit« als zentrale Herausforderungen

Dr. Klaus Doppler ist Managementberater und Coach vieler großer Unternehmenslenker sowie Bestsellerautor u. a. des Standardwerks zum »Changemanagement«. Im Interview beschreibt er die Konfliktpotentiale im Kontext von Wirtschaft 4.0, der digitalen Transformation und ihren radikalen Herausforderungen. Seine Empfehlung: Führungskräfte mit hoher Konfliktfähigkeit und Ambiguitätstoleranz, mit einem ausgebildeten Konfliktmanagement können die Zukunftsfähigkeit entscheidend fördern. Damit erhöhen sie die Chancen deutlich, ein Unternehmen erfolgreich am Markt zu positionieren.

*SdM: Herr Dr. Doppler, als einer der führenden Change-Experten befassen Sie sich seit mehr als 30 Jahren in Theorie und Praxis mit Veränderungsprozessen. Was ist neu an den Herausforderungen im Kontext von »Wirtschaft 4.0« und der digitalen Transformation? Ändert sich heute etwas in Change- also in Verände-*

*ungsprozessen oder sind die Grundstrukturen gleich? Gibt es neue Faktoren?*

**Dr. Doppler:** Die Grundstrukturen und -prozesse sind meiner Ansicht nach gleich. Karl Popper beschrieb in seinem Buch »Die offene Gesellschaft und ihre Feinde« – verfasst schon Anfang

1940: Wir sind programmiert, dass wir uns in einer bestimmten Umwelt, also unter bestimmten Kontexten erfolgreich verhalten. Der Kontext, in dem wir jetzt leben, ist ein völlig anderer. Die Globalisierung und ihre Folgen sind etwas völlig Neues, das wir in dieser Radikalität bisher nicht kannten.



## Einführung

# Nach der Ausbildung ist vor der Ausbildung

**M**ediationsausbildung ist mehr als eine Aneinanderreihung von Seminaren. Es ist ein prozesshaftes Geschehen, welches weit vor dem ersten Seminar einsetzt und lange nach dem Abschlussmodul fort-dauert. Wir möchten dazu beitragen, das Verständnis von Nutzen und Qualität der Mediationsausbildung weiter zu entwickeln.

*Vor der Mediationsausbildung* fragen Interessierte sich häufig: »Lohnt sich eine Mediationsausbildung? Was für einen Nutzen bringt sie?« Wir erleben täglich: Ja, es lohnt sich! Mediatives Denken und Handeln ist in unzähligen Situationen und Konstellationen gefragt. Diese Vielfalt spiegelt sich in der Pluralität von Ausbildungsformen wieder, wie Susanne Fest ausführt.

Wie die geeigneten Teilnehmenden zum Nutzen aller Beteiligten gefunden werden können, beschreibt Solveig Horning. Es wird selten öffentlich darüber gesprochen, aber *in der Mediationsausbildung* sind Konflikte nicht nur Lehrge-

genstand: Wie man mit ihnen umgeht, beschreiben Norbert Fackler und Dagmar Ponschab.

Und wie steht es um den Nutzen *nach der Mediationsausbildung*? Karl Kreuzer und Thomas Robrecht glauben, dass es gerade in Organisationen auch Konflikte gibt, die nicht mediierbar sind. Sie empfehlen, sich davon durchaus motivieren zu lassen und die Indikation der Mediation gut zu prüfen. Tilman Metzger gibt zehn Empfehlungen zur Ausbildungspraxis, die den Einstieg der Teilnehmenden in den Mediationsmarkt erleichtern. Eva-Maria Bauer und Dagmar Lägler raten schließlich, alle Potenziale des persönlichen Netzwerkes zur Akquise von Mediationen zu nutzen.

Eines ist sicher: Eine Mediationsausbildung wirkt sich positiv auf alle Lebenslagen aus, wie die eingestreuten O-Töne von AbsolventInnen belegen. Das allein wäre unserer Meinung nach schon Grund genug, sich für eine Mediationsausbildung zu entscheiden!

### Heftpatin Lisa Waas

Geschäftsführende Gesellschafterin der Akademie Perspektivenwechsel, Perspektivenklärung GmbH. Seit 25 Jahren Berufspraxis als Coach, Trainerin, Mediatorin, Supervisorin, Beraterin, Moderatorin. E-Mail: [lisa.waas@praxis-perspektivenwechsel.de](mailto:lisa.waas@praxis-perspektivenwechsel.de)



### Heftpate Tilman Metzger

Lizenziertes Ausbilder BM®, zertifizierter Klärungshelfer sowie systemischer Supervisor und Organisationsberater. Schwerpunkt seiner Tätigkeit sind Praxis und Lehre der Wirtschaftsmediation. Als Trainer und Ausbilder gibt er seit gut 30 Jahren Mediation weiter. E-Mail: [tm@tilmanmetzger.de](mailto:tm@tilmanmetzger.de)







# (Warum) Will ich MediatorIn werden?

## Eine Orientierungshilfe

Susanne Fest

Die Ausbildungslandschaft für Mediation ist für Verbraucher vielfältig. Wie finden Interessenten die für sie passende Ausbildung? Woran können sie sich orientieren? Wie erkennen sie Qualität? Was sind mögliche Entscheidungsparameter? Wie wird die neue Zertifizierungsverordnung »ZMediatAusbV«, die am 01.09.2017 in Kraft tritt, die Ausbildungslandschaft und die Mediationsbranche beeinflussen? Und wie kann dies bei der Suche nach der richtigen Ausbildung bereits berücksichtigt werden?

### Motivationslage für Mediationsausbildungen

Die Gründe, weshalb Interessierte Mediationsausbildungen anfragen, sind vielfältig. Nach den Erfahrungen von AusbilderInnen und Ausbildungsinstituten, die immer wieder Beratungsgespräche mit InteressentInnen führen, will nur eine Minderheit den »klassischen Beruf des Mediators« tatsächlich ausüben. Vielfach führt die Suche nach Professionalisierungsmöglichkeiten des eigenen Herkunftsberufes und die Möglichkeit, sich »in geschütztem Rahmen nochmals eingehend zu reflektieren« – vorzugs-

weise das eigene Gesprächsführungs- und Verhandlungsverhalten – zu einer Mediationsausbildung.

Führungskräfte erhoffen sich professionelle Verhandlungshilfen, die Verbesserung der eigenen Kommunikationsexpertise auch in schwierigen Gesprächen, Tools zur Vermeidung von Konflikten oder Handwerkszeug zur Begleitung und Gestaltung von Veränderungsprozessen in Unternehmen. Betriebsratsmitglieder suchen nach kommunikativem Handwerkszeug und Verhandlungshilfen zur Selbststärkung in der Rolle als Mittler sowie nach Kennt-

nissen im Umgang mit entstehenden Konflikten. RechtsanwältInnen des Familien- und Erbrechts suchen oftmals eine Handlungsalternative zum klassisch gerichtlichen Verfahren – auch ohne die eigene Rolle als Parteivertreter aufgeben zu müssen. ÄrztInnen erhoffen sich z. B. Gesprächstechniken und Handwerkszeug im konstruktiven Umgang mit ihren Mitarbeitern, dem Pflegepersonal und ihren Patienten. Geschäftsführer, Projektmanager, Lehrer, Städteplaner, Architekten usw. fragen an, ob eine Mediationsausbildung ihnen im beruflichen Alltag Entlastung,



# Eignung und Auswahl von TeilnehmerInnen für Mediationsausbildungen

## Eine Annäherung

*Solveig Hornung*

Ein Beitrag über die Eignung und Auswahl von TeilnehmerInnen für Mediationsausbildungen ist eine Herausforderung in der aktuellen Ausbildungslandschaft mit ihren zahlreichen Angeboten und wechselnden Modalitäten. Schnell wird deutlich, wie vielschichtig die Darstellung über die unterschiedlichen Bedingungen oder Standards ausfallen kann.

**N**icht alle AbsolventInnen einer »Ausbildung in Mediation« streben eine berufliche Karriere ausschließlich als MediatorIn an. Vielmehr nutzt eine überwiegende Zahl von TeilnehmerInnen diese Fortbildung zur Erweiterung der beruflichen Kompetenzen und / oder der eigenen Persönlichkeitsprofile. Ob als Krankenpfleger, Lehrer oder Führungskraft: durch die Anwendung von »Mediations-Werkzeugen« entstehen neue Möglichkeiten und Potenziale im Zuhören, Verhandeln oder Kooperieren.

Die Mediationsausbildung dient also durchaus den unterschiedlichsten Quellberufen zum Erlernen von Zusatzqualifikationen.

Was bedeutet das für die Auswahl von potentiellen TeilnehmerInnen für die Institute, Akademien und Bildungseinrichtungen? Die Bewerbergruppe ist sehr heterogen zusammengesetzt. Genau dieser Aspekt sollte bei der Aufnahme von Bewerbern berücksichtigt werden: Wie in einem Mediationsgespräch gilt es, die verschiedenen Sichtweisen der Bewerber gut zu verstehen

und die persönlichen Beweggründe herauszuarbeiten, um dann abzuwägen, ob diese Fortbildung auch wirklich dazu geeignet ist.

### **Zugangsvoraussetzungen beispielsweise des Bundesverbandes Mediation**

Die Lizenzierung zur MediatorIn BM steht allen offen, unabhängig von der jeweiligen beruflichen Qualifikation. Die Zugangsbedingungen für die einzelnen Ausbildungen werden von den AnbieterInnen festgesetzt.





# Konflikte in Ausbildungsgruppen

## Die Herausforderungen gruppenspezifischer Prozesse

*Dagmar Ponschab und Norbert Fackler*

Abhandlungen zum Thema Mediation betrachten überwiegend allgemeine Konfliktthemen. Selten jedoch befassen sich AutorInnen mit Konflikten in Ausbildungsgruppen. Dabei stellen sich die Fragen, welche Konflikte es in den Ausbildungsgruppen gibt, wie diese erkannt werden können, wie man mit Ihnen umgehen kann und wie sich diese Konflikte im Rahmen der Aus- und Fortbildung von MediatorInnen nutzen lassen.

**D**ie Erfahrungen der »AK-Ausbildungsinstitute« – ein Arbeitskreis der in München ansässigen BM-, BAFM- und BMWA-Ausbildungsinstitute – zeigen, dass der Beginn einer Ausbildung sich meist relativ leicht und entspannt gestaltet. Die Teilnehmenden sind zugewandt und interessiert; überraschend schnell entsteht unter ihnen ein Klima von Gemeinschaft und Nähe.

Wir haben viele KollegInnen befragt, welche Konflikte und kritischen Phänomene sie kennen und welche der von Ihnen durchgeführten Interventionen Erfolg hatten. Dabei zeigte sich, dass sie

besonders der Konfliktprävention wesentliche Bedeutung beimessen.

**Konfliktmanagement durch Prävention**  
Ähnlich wie in anderen Organisationen wird das Auftreten von Konflikten sehr von der subjektiven Befindlichkeit der TeilnehmerInnen, ihren Erwartungen und denen der TrainerInnen, aber auch vom materiellen Rahmen der Ausbildungsstätte bestimmt. Qualität, Persönlichkeit, Erfahrung und Leitungskompetenz der Referenten sowie deren beziehungsgestaltende und beziehungsstiftende Kompetenz tragen wesentlich dazu bei, Konflikte zu begünstigen oder

zu fördern. Aber auch die Qualität der präsentierten Inhalte, die Kompetenzen und Vorerfahrungen der Teilnehmer können konfliktzeugende Kräfte entstehen lassen.

Die Frage, ob und welche Konflikte in der Gruppe auftreten, wird nicht nur von der augenblicklichen Lern- oder Gruppensituation, sondern bereits zu Beginn der Ausbildung in der Kommunikation mit dem Institut und den TrainerInnen geprägt und mitbestimmt. Dies hat entscheidende Bedeutung für die Lern- und Beziehungsgestaltung in Ausbildungsgruppen.



# Supervision – ein Qualitätsfaktor der Aus- und Weiterbildung

## Empfehlungen für die Ausbildungssupervision

*Carla van Kaldenkerken*

Die Ausbildungsstandards der Mediationsverbände haben der Supervision immer schon einen wichtigen Platz als zusätzliche Lernebene und Qualitätssicherung zugewiesen. Das Mediationsgesetz bestätigt diesen Stellenwert, bleibt aber mit der Verordnung unpräzise und hinter den Standards zurück. Die Beschreibung in § 4 der Verordnung »Fortbildung durch Einzelsupervision« wird der fachlichen Bedeutung von Supervision in der Aus- und Weiterbildung nicht gerecht. Dieser Artikel skizziert die Bedeutung und Qualitätsansprüche an Supervision in der Aus- und Weiterbildung.

**D**ie folgende Beschreibung zum Stellenwert von Supervision als Qualitätsfaktor der Aus- und Weiterbildung verfasst die Autorin aus der Perspektive einer verbandlich engagierten Mediatorin (BM®), Supervisorin (DGSv) und Ausbilderin in beiden Beratungsprofessionen, der die Qualität von Mediation und anderen Beratungsformaten im Sinne einer bestmöglichen Leistung für die Kunden sehr am Her-

zen liegt. Mit diesem skizzierten Selbstverständnis als Supervisorin liest sich die Überschrift zum § 4 der Verordnung zum Mediationsgesetz irritierend. Supervision ist keine Fortbildung, sie ist nicht instruierend, nicht im Nachgang der Beratung reflektierend, sondern sie unterstützt das Lernen und berufliche Handeln prozessbegleitend.

In über 130 Jahren Entwicklungsgeschichte hat Supervision ein methoden-

übergreifendes, wissenschaftlich fundiertes, praxisorientiertes Konzept für personen- und organisationsbezogene Beratung in der Arbeitswelt entwickelt. Der Arbeitsgegenstand von Supervision ist ausschließlich berufliches Handeln, wozu das Lernen einer Beratungsform oder eines Berufs ebenso zählt, wie die Qualitätssicherung beruflichen Handelns als ausgebildete MediatorInnen. Supervision ist ein Reflexionsformat



© Shutterstock – Lightspring

# Mein Plädoyer für das Nichtwissen!

## Mit Wittgenstein auf dem Weg zur »Haltung«

Rita Wawrzinek

Mit diesem Text möchte ich Sie einladen, über die besondere Qualität des Nichtwissens nachzudenken, das für mich eines der wesentlichen Elemente der Geisteshaltung in der Mediation darstellt. Auf seiner Grundlage können die Allparteilichkeit, die Empathie und die Wertschätzung im Prozess der Mediation wunderbar gedeihen. Dabei bleibt natürlich festzustellen, dass wir das Nichtwissen, die Allparteilichkeit, die Empathie und die Wertschätzung niemals »haben« oder »erreichen« können – Haltungen entziehen sich der Verdinglichung, aber wir können uns ihnen immer wieder mehr oder weniger annähern.

**F**rei nach *Ludwig Wittgenstein*, sind wir mit uns selbst und/oder anderen nicht im Reinen, sondern in unseren eigenen Denkmustern verstrickt. Der menschliche Geist »lechts« danach, Beobachtungen, Ereignisse, jeden gehörten Satz, jede Geste mit Sinn zu versehen und daraus beliebige kausale Verknüpfungen herzustellen, die als Wirklichkeit und Wahrheit erlebt werden. *Gunther Schmidt* spricht in diesem Zusammenhang davon, dass wir als Menschen eigentlich nie »wahrnehmen«, sondern ein kom-

plexer Vorgang der »Wahr-gebung« unsere jeweilige Wirklichkeit gestaltet.

So verzweifelt auch die Ente in der Lehrgeschichte von *Idries Shah* an ihrer subjektiven Weltsicht (s. S. 28, Abb. 1).

Wahrnehmung ist kein passiver Vorgang, der die Welt lediglich abbildet. Wahrnehmung ist vielmehr aktiv, sie erzeugt die Gestalt der Dinge. Wir haben die Fähigkeit, »... etwas als etwas zu sehen.« (*Wittgenstein, Philosophische Untersuchungen*). Was also sehen Sie? Eine

Ente? Einen Hasen? Beides? Oder ist es nicht einfach eine schwarze Linie auf weißem Hintergrund?

Übertragen auf unsere Arbeit als MediatorInnen bedeutet es: Wir wissen nicht, wie sich für unsere MediandInnen die Welt darstellt, aus welcher Perspektive sie die Welt betrachten und wie die besten Lösungen für sie aussehen könnten. Uns obliegt vielmehr die Aufgabe, das durch Streit und Konflikte dicht gewebte Netz der kausalen Verflechtungen aufzulösen und MediandInnen einzuladen, ihren Raum der





# Das duale Modell der Mediationsausbildung

## 10 Punkte für vier Mediationsfälle im ersten Jahr

Tilman Metzger

Das duale Berufsausbildungssystem in Deutschland verfügt über eine enge Verzahnung von Lehre und betrieblicher Praxis – es ist ein weltweit beachtetes Modell. Ähnliches ist auch in der Mediationsausbildung möglich. Der Autor beschreibt in diesem Beitrag, wie er dafür Sorge trägt, dass Teilnehmende drei bis vier echte Mediationen ausbildungsbegleitend durchführen können. Es sind Empfehlungen, die zum Teil auch von ausgebildeten MediatorInnen genutzt werden können, um ihre ersten Fälle zu akquirieren.

**D**er Gesetzgeber legt in § 2 Abs. 6 ZMediatAusbV erfreulicherweise hohen Wert auf eine frühe Fallpraxis: Eine Ausbildungsbescheinigung, die zum Titel des »staatlich zertifizierten Mediators« führt, darf erst dann ausgestellt werden, wenn die AbsolventInnen zuvor eine echte Mediation nachgewiesen haben. Das ist vielen AbsolventInnen bislang nicht gelungen. Nicht wenige bedauern das.<sup>1</sup> Zugleich ist zu beobachten, dass Konflikte allgegen-

wärtig sind und – gemessen am tatsächlichen Bedarf – viel zu wenige Mediationen nachgefragt werden. Wie ist diese Kluft zu erklären?

Ein bisher wenig beachteter, wichtiger Faktor der Akquise ist die Ausstrahlung von MediatorInnen. Die enge Wechselwirkung zwischen innerer und äußerer Haltung ist gut erforscht.<sup>2</sup> Wer als MediatorIn, MediandIn oder HospitantIn den Nutzen der Mediation selbst erlebt hat, strahlt eine ganz andere Überzeugungskraft aus als jemand, der

Mediation bisher nur aus Rollenspielen kennt. Logischerweise kann aber ein Mediator beim Vorgespräch zu seiner ersten Mediation nicht authentisch sagen: »Ich bin erfahrener Mediator!« Es besteht also eine ganz besondere Herausforderung darin, die ersten Schritte in die Mediationspraxis zu gehen. Bevor hier zehn Empfehlung für den Weg in die eigene Mediationspraxis beschrieben werden, mögen zunächst typische innere Widerstände betrachtet werden, die nicht wenige davon abhalten, den ersten Schritt zu wagen: »*The first cut is the deepest...*«

<sup>1</sup> Siehe den Beitrag von Eva-Maria Bauer und Dagmar Lägler in diesem Heft, S. 34 ff.

<sup>2</sup> Vgl. Storch/Cantieni/Hüther/Tschacher.

# Der Schlüssel zur erfolgreichen Fallakquise

## Wie kommt der Stein ins Rollen?

Eva-Maria Bauer und Dagmar Lägler

Eine große Herausforderung für angehende MediatorInnen ist die Akquise der ersten eigenen Mediationsfälle. Ohne deren Dokumentation ist die Anerkennung durch die Berufsverbände nicht möglich. So schlummert bei zahlreichen AbsolventInnen die in der Ausbildung erworbene Vermittlungskompetenz ohne Anwendungsmöglichkeit in der Praxis. Wir berichten über die Ergebnisse einer Datenerhebung bei AbsolventInnen von Mediationsausbildungen und zeigen Wege in die Fallarbeit auf. Den Schlüssel zur erfolgreichen Fallakquise sehen wir in der Kompetenz zur Beziehungs- und Netzwerkarbeit.

### Herausforderung Fallakquise

Etablierte MediatorInnen erhalten neue Fallanfragen dank ihres guten Rufs innerhalb relevanter Netzwerke. Vor allem über die Empfehlungen früherer MediandInnen, durch Kontakte in Vorträgen und Lehrveranstaltungen und über die Weitervermittlung durch KollegInnen finden immer neue KlientInnen den Weg in die Mediationsbüros. Erfahrungsgemäß kommen neue MediandInnen eher über diese persönlichen Kontakte in eine Mediation als über Anzeigen oder Internetauftritte.

Im Rahmen von Mediationsausbildungen zeigt sich immer wieder, dass die größte Herausforderung für ange-

hende MediatorInnen der Einstieg in die Bearbeitung realer Mediationsfälle ist. AusbildungsteilnehmerInnen suchen beispielsweise über soziale Netzwerke im Internet nach Möglichkeiten zur Fallmitarbeit in der Praxis. Mit der klassischen Formulierung: *»Ich habe meine MediatorInnenausbildung abgeschlossen und suche jetzt Praxisfälle, in denen ich als Co-Mediatorin mein Handwerkzeug anwenden kann. Hat jemand eine Idee oder ein Angebot?«*

### Ergebnisse einer Absolventenbefragung

So gelingt nur einem Teil der AbsolventInnen der Einstieg in eine kontinuierliche Fallbearbeitung (s. Abb. 1). Lediglich

etwas mehr als ein Viertel der von uns befragten AbsolventInnen verschiedener Mediationsausbildungen (N = 32, Rücklaufquote, Abschluss zwischen 2008 und 2014) geben an, tatsächlich als MediatorIn tätig zu sein. Fast 30 %

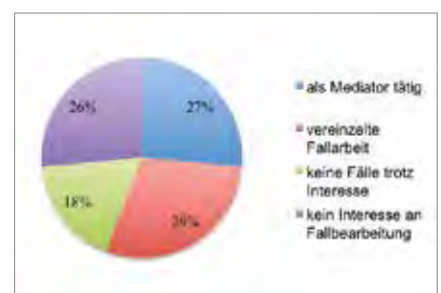


Abb. 1: Umfang der Fallarbeit durch Absolventen einer Mediationsausbildung



# Vom theoretischen Ideal zur praktischen Realität

## AbsolventInnen können viel mehr, als sie glauben

Karl Kreuser und Thomas Robrecht

Kompetenzen werden durch die Kombination von praktischem Tun und konsequenzenreicher Reflexion entwickelt. Dieser Grundsatz ist hinlänglich bekannt und spiegelt sich in vielen Ausbildungen wider. Für das Lernen nach der Ausbildung ist Praxis im richtigen Leben erforderlich. Doch meist bleibt die Tür zum Mediationsmarkt verschlossen und verhindert das Sammeln praktischer Erfahrungen. Im Kontext von Organisationen empfiehlt sich mediatives Handeln weit vor und auch außerhalb von Mediationsverfahren.

### Das Ende der Ausbildung

Endlich geschafft! Die Mediationsausbildung ist abgeschlossen, das Zertifikat druckfrisch. Bewegte Zeiten liegen zurück: tiefgehende Erfahrungen in der Interventionsgruppe, herausfordernde Rollenspiele und Übungen. Ein letzter Moment in der so vertraut gewordenen Ausbildungsgruppe. Etwas Prosecco-geschwängerte Freude, etwas Wehmut und Abschied. »In jedem Ende liegt ein neuer Anfang« (Miguel de Unamuno y Yugo, 1864–1936) – nur wie? Einerseits eine Gewissheit über die Omnipotenz von Mediation, andererseits – trotz

allem – Zweifel an der eigenen Kompetenz. Wie geht es weiter als MediatorIn – ohne jegliche Erfahrung? Kompetenzen haben stets Bezug zu der Situation, in der gehandelt wird, dort entstehen sie und verändern sich. Solche Lernprozesse gehen über die Qualifikation im Sinn von reproduzierbarem Wissen oder rezepthafter Methodik weit hinaus. John Erpenbeck (2012) legt dar, wie Kompetenzzernen stattfindet. Voraussetzung ist eine konkrete Handlungssituation, die als herausfordernd wahrgenommen wird und die eine »emotional-motivationale Labilisie-

run« erzeugt. Das beschreibt exakt Situationen, in denen erste mediative Gehversuche im »echten« Leben unternommen werden.

*Also: rein ins reale Getümmel. Nur dort kann Mediationskompetenz erworben werden!*

Das Erlernen von Kompetenz setzt in dieser Situation voraus, dass nach oder während Handlungen, die darin erfolgreichen (Erpenbeck 2012):

- Handlungserfolge bewusst gemacht und gespeichert werden und ein Bezug zu persönlichen Bedürfnissen





© Fotolia – freshidea

# Sprachmodus in konsensualen Verfahren

## Veränderungspotenzial durch mediative Kommunikation

Doris Klappenbach

Am Beispiel von Mediation und Mediationsausbildung wird der Sprachwandel als ein Phänomen beleuchtet, das sich auch im erweiterten Rahmen von Praxis und Ausbildung in konsensualen Verfahren und Prozessbegleitung findet.

**D**er Begriff »Sprachwandel« bezeichnet die veränderte Anwendung von Sprache unter veränderten Anwendungsbedingungen. Zunächst wird die Kommunikation im Rahmen einer Mediation in Abgrenzung zur Alltagskommunikation fokussiert: Der Wandel wird durch den Rahmen verursacht, in dem die Kommunikation stattfindet. So reden Konfliktparteien in der Mediation über den gleichen Konflikt wie im Alltag. Die Ausgangssituation bleibt unverändert, aber Rahmen und Anwendungsbedingungen, in denen darüber gesprochen wird, verändern sich. Wie kann in der Mediationsausbildung eine dafür notwendige Kompetenz zukünftiger Medierender

(und anderer Prozessbegleitender) entwickelt werden? Durch ein neues Lernfeld, in dem Alltag und Kommunikation in der Ausbildungsgruppe einbezogen werden. Ein so initiiertes Sprachwandel zeigt Potenziale zur Veränderung von Kommunikationskultur und macht sie für Teilnehmende erfahrbar.

### Sprache in der Mediation

Das Thema Sprache in der Mediation umfasst selbstverständlich das komplexe Feld unterschiedlicher Sprachen auf der Basis nationaler bzw. ethnischer Zugehörigkeiten. An dieser Stelle geht es um die Betrachtung der Kommunikation und die Arbeit mit und an der Sprache in der Auseinandersetzung und

Bearbeitung anhand eines Konfliktes – wie dies in einer Mediation umgesetzt wird. In dem Sinne umfasst Sprache in der Mediation die Konkretisierung und Verständnissicherung durch

- aktives Zuhören inklusive Zusammenfassungen und
- weiterführende, ressourcenorientierte Fragen sowie
- Varianten des Reframings zugunsten der Wahrnehmung von Gemeinsamkeit, Möglichkeiten und Optionen zum Win-Win.

Eine gezielte Veränderung der Sprache, Umformulierungen und Abweichungen in der Betonung bzw. in der Sprechperformance unterstützen den Perspektiv-



# Über den Umgang mit Diskriminierung

## Woran MediatorInnen denken sollten, um niemanden auszuschließen

Redaktionsteam der AG Diversity im MZ Berlin e. V.

Vielfalt spielt in unserem gesellschaftlichen Alltag eine immer größere Rolle. Menschen unterscheiden sich z. B. durch kulturelle Zugehörigkeit, Alter, sozioökonomische Verhältnisse, religiöse Überzeugungen, Hautfarbe, körperliche Konstitution oder Geschlecht. Das Ignorieren von selbstverständlichen Lebensrealitäten, stereotype Zuschreibungen sowie auf Gruppenzugehörigkeiten beruhende Machtunterschiede erzeugen Diskriminierung in Form von Ausgrenzungen und Abspaltungen. Die »Arbeitsgemeinschaft (AG) Diversity« im Mediationszentrums Berlin e. V. entwickelt seit mehreren Jahren Lösungen für Mediationen in Diskriminierungsfällen.

### Der Begriff Diskriminierung

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) versteht unter dem Begriff »Diskriminierung« Benachteiligungen, die auf Grund der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion, Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität erfolgen. Der sozialwissenschaftliche Diskriminierungsbegriff erweitert dies mit einer Benachteiligung beim Zugang zu Ressourcen wie Wohlstand, Bildung und Gesundheitsversorgung, aber auch zu

Macht und Teilhabe an der Gesellschaft aufgrund der Zugehörigkeit zu einer bestimmten gesellschaftlichen Gruppe außerhalb der Dominanzgesellschaft. Relevant sind, neben den im AGG Genannten, noch weitere Merkmale, wie z. B. der soziale Status oder der Bildungsstand.

In Mediationen ist die subjektive Diskriminierungserfahrung von Bedeutung: Sie setzt dann ein, wenn sich eine Partei diskriminiert fühlt und dieses Erleben für den Konflikt relevant ist.

Diskriminierung wird hier als Unrechtserfahrung aus einer strukturell schwächeren Position heraus erlebt.<sup>1</sup> Da dies oftmals kein Einzelfall ist, prägt die wiederkehrende Erfahrung, nicht dazuzugehören und ausgegrenzt zu sein, die eigene Selbstwahrnehmung und erzeugt Gefühle wie z. B. Wut, Ohnmacht oder Selbstzweifel.<sup>2</sup> Thematisieren Betroffene ihre Diskriminierungserfah-

<sup>1</sup> Weiß, Birte (2013), S. 25.

<sup>2</sup> ebda., S. 6.





# Die Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren

Nicola Wenzel

Am 31. August 2016 ist die von vielen erwartete Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren (ZMediatAusV) vom 21. August 2016 im Bundesgesetzblatt verkündet worden. Die Verordnung regelt die Aus- und Fortbildung zum zertifizierten Mediator und setzt Mindeststandards für Aus- und Fortbildungseinrichtungen fest.

## 1. Rechtliche Rahmenbedingungen

Die ZMediatAusV hat ihre Grundlage in der eng umgrenzten Ermächtigungsgrundlage des § 6 Mediationsgesetz (MediationsG) vom 21. Juli 2012. Inhaltliche Eckpunkte sind bereits im Bericht des Rechtsausschusses zum Entwurf des Mediationsgesetzes enthalten.

### Die Ermächtigungsgrundlage: § 6 Mediationsgesetz

Die wesentlichen Entscheidungen zum Berufsbild des zertifizierten Mediators sind im Mediationsgesetz getroffen. § 5 Abs. 2 MediationsG legt fest, dass das Führen der Bezeichnung »zertifizierter

Mediator« den Abschluss einer Ausbildung voraussetzt; § 5 Abs. 3 MediationsG statuiert Fortbildungspflichten des zertifizierten Mediators und § 6 MediationsG schließlich ermächtigt das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, eine Rechtsverordnung zu erlassen, die die Ausbildung zum zertifizierten Mediator, die Fortbildung des zertifizierten Mediators und Anforderungen an die Aus- und Fortbildungseinrichtungen regelt. Ebenso wichtig wie die Punkte, zu deren Regelung der Verordnungsgeber ausdrücklich ermächtigt wird, sind die Punkte, zu deren Regelung er nicht ermächtigt wird:

Der Verordnungsgeber wird weder ermächtigt, ein staatliches Zertifizierungssystem zu schaffen, noch die praktische Erfahrung zertifizierter Mediatoren zu gewährleisten oder berufliche Grundqualifikationen für zertifizierte Mediatoren festzulegen. All diese Punkte können nicht Bestandteil der Verordnung sein, weil es an einer entsprechenden Ermächtigung im Mediationsgesetz fehlt.

### Eckpunkte im Bericht des Rechtsausschusses

Die gesetzliche Verankerung des Begriffs des »zertifizierten Mediators« wie





# Die neue Zertifizierungsverordnung für MediatorInnen

## Ein Meilenstein zur Qualitätssicherung und Markttransparenz?

Reinhard Greger

Nun kommt er also doch – der »zertifizierte Mediator«. Lange hat es so ausgesehen, als habe man im Bundesjustizministerium erkannt, dass der vom Mediationsgesetz vorgezeichnete Weg zur Qualitätssicherung ein Irrweg ist und aus diesem Grund den Erlass der zur Umsetzung erforderlichen Verordnung bis zu einer Gesetzesänderung auf Eis gelegt. Doch der politische Druck wurde offenbar zu groß. Ab 1. September 2017 können sich MediatorInnen mit dem Attribut »zertifiziert« auf den Markt begeben. Einen Meilenstein hat man damit nicht gesetzt – eher Steine statt Brot verteilt.

### Der zutreffende Ausgangspunkt

Als der Rechtsausschuss des Bundestags den »zertifizierten Mediator« in § 5 des Mediationsgesetzes vom 21. Juli 2012 (MediationsG) aufnahm, verfolgte er ein berechtigtes Anliegen. Auf einen gesetzlichen Schutz der Bezeichnung »Mediator« sollte verzichtet werden, um zunächst die Entwicklung eines entsprechenden Berufsbilds abzuwarten<sup>1</sup>. Die Abgeordneten wollten aber beson-

ders qualifizierten Mediationsanbietern die Möglichkeit geben, sich durch eine Art »Gütesiegel« erkennbar zu machen und dadurch Markttransparenz schaffen. Damit ging der Rechtsausschuss über die Intentionen des Regierungsentwurfs hinaus. Während dieser davon ausgegangen war, dass die Mediatorenverbände für Qualitätssicherung und Markttransparenz sorgen werden, hielt es der Rechtsausschuss für geboten, eine eigene Kategorie des »zertifizierten Mediators« zu schaffen, der über eine besonders qualifizierte Aus-

und Fortbildung sowie praktische Erfahrung verfügt<sup>2</sup> – ein im Ansatz durchaus sachgerechtes Konzept.

### Die fehlerhafte Umsetzung

Bedauerlicherweise hat der Gesetzgeber aber davon abgesehen, die Rechtsgrundlage für ein Verfahren zu schaffen, in dem eine entsprechende Zertifizierung erfolgen könnte. § 5 Abs. 2 MediationsG

<sup>2</sup> Näher ausgeführt in der Verordnungsermächtigung des § 6 MediationsG sowie im Bericht des Rechtsausschusses, BT-Drucks. 17/8058, S. 18 ff.

<sup>1</sup> So die Begründung des Regierungsentwurfs in BT-Drucks. 17/5335, S. 11, 18.