

Lutz Netzig & Thomas Trenczek

# Vielfalt und Qualitätssicherung in einem großen MediatorInnen-Team

## Das Mediationszentrum »Waage Hannover«

*Waage Hannover e.V. ist ein gemeinnütziges Zentrum, in dem 17 MediatorInnen in verschiedenen Arbeitsfeldern tätig sind. Ein großes und heterogenes Team. Wie sichern wir die Qualität unserer Arbeit? Wie gehen wir in der Praxis mit den Standards der Mediation um? Und wo stoßen wir an Grenzen?*

### 1. *Die »Waage« und ihre Arbeitsbereiche*

Die Waage Hannover bietet Beratung und Vermittlung im Wesentlichen in drei Arbeitsfeldern an: einen Täter-Opfer-Ausgleich, in eskalierten Elternkonflikten sowie im Rahmen der Mediations- und Gütestelle in zivilrechtlichen Streitigkeiten. Der Verein begann im Jahr 1992 als Modellprojekt für den Täter-Opfer-Ausgleich (TOA). Ende der 1990er Jahre wurde die Bearbeitung von Beziehungskonflikten und Fällen häuslicher Gewalt zu einem Schwerpunkt. Jährlich werden mehrere hundert Fälle<sup>1</sup> bearbeitet, hauptsächlich im Auftrag der Justiz, teilweise auch auf Eigeninitiative der Betroffenen hin. Das

Spektrum reicht von körperlichen Auseinandersetzungen und Bedrohungen über eskalierte Nachbarschaftskonflikte bis hin zu (Ex-)Paarkonflikten und Fällen schwerster (häuslicher) Gewalt. Wobei wichtig ist, dass es durchaus nicht in allen TOA-Fällen zur Mediation kommt. Manchmal möchten die Beteiligten sich nicht begegnen und bitten um eine indirekte Vermittlung. Manchmal leistet die Waage Klärungs- und/oder Opferhilfe für nur eine der Konfliktparteien.

Einen weiteren Schwerpunkt bildet die Beratung und Mediation bei hoch eskalierten Elternkonflikten in Kooperation mit dem Familiengericht und dem Jugendamt der Stadt Hannover.

Meist geht es um das Sorge- und Umgangsrecht. Ziel ist es, die Eltern in diesen oft gewaltsam ausgetragenen Konflikten bei der Suche nach einvernehmlichen Lösungen zu unterstützen. Der Fokus dieser Arbeit liegt auf dem Wohl des Kindes.

Ein dritter Arbeitsbereich ist die Mediations- und Gütestelle. Waage versteht sich als gemeinnütziges, kommunal verankertes Mediationszentrum und steht allen BürgerInnen offen. Im Jahr 2008 wurde die Waage

<sup>1</sup> 2012 wurden 451 TOA-Fälle mit über 1100 beteiligten Personen bearbeitet. Mittlerweile hat die Waage seit ihrer Gründung ihren 10.000 Fall bearbeitet.



»Es sind wesentlich Erfahrungen, angenehme oder unangenehme, durch die wir ein Leben lang geprägt werden. Ein ungelöster Konflikt ist eine unangenehme Situation. Einen Konflikt aber eigenverantwortlich und einvernehmlich zu lösen, gehört zu den angenehmen Erfahrungen. Das möchte ich gern anderen vermitteln.«

Jürgen Rohde: Geowissenschaftler und Mediator

Hannover vom Nds. Justizministerium (bundesweit wohl) als erster gemeinnütziger Mediationsverein zudem als anerkannte Gütestelle zugelassen. Bei den Fällen der Mediations- und Gütestelle handelt es sich um nicht strafrechtlich relevante Konflikte, beispielsweise um Streitigkeiten und/oder zivilrechtliche Konflikte zwischen Nachbarn, Arbeitskollegen, Freunden oder Familienangehörigen.<sup>2</sup>

Neben diesen Beratungs- und Mediationsangeboten ist die Waage in zahlreichen anderen Arbeitsfeldern tätig. Die Waage gehört z. B. seit vielen Jahren zur den wesentlichen Bausteinen des Hannoverschen Interventionsprojekts gegen Gewalt in der Familie (HaIP), ist in der Lenkungsgruppe des Kriminalpräventionsrats der Stadt Hannover vertreten und beteiligt sich insb. an regionalen Präventionsprogrammen (z. B. Konzeption und Realisierung Organisation der Ausstellung »Gewalt ist nie privat!«; Konflikterziehung in Schulen und Kitas ...). Schließlich bietet die Waage in Kooperation mit der Hochschule Hannover/ZWT eine Mediationsausbildung (Grund- und Aufbaukurs) im Umfang von insg. 210 Std. nach den Standards der Bundesverbände BM und BMWA an, deren Überschüsse in die Arbeit der Waage fließen.

## 2. Team und Organisation

Bei der Waage arbeiten drei fest angestellte und 13 freie bzw. ehrenamtliche MediatorInnen, Menschen mit verschiedenen Berufen, unterschiedlichen Fähigkeiten und Mentalitäten.<sup>3</sup> Sie verfügen über eine abgeschlossene Mediationsausbildung nach den Standards der Bundesverbände. Ergänzt wird die Qualifizierung durch eine

Schulung zu den besonderen Rahmenbedingungen und Herausforderungen des TOA (55 Std.). Bevor jemand für Waage fallverantwortlich tätig wird, erfolgt eine halbjährige Einarbeitungszeit in Co-Mediation.

Die Klienten der Waage verfügen zu einem nicht unerheblichen Teil (ca. 30%) über einen Migrationshintergrund. Oft spielen kulturelle Prägungen und Sprachschwierigkeiten eine Rolle. Mit Förderung der Klosterkammer Hannover absolvieren derzeit vier Personen mit Migrationshintergrund unsere Mediationsausbildung und werden anschließend unsere interkulturelle Kompetenz verstärken. Das ermöglicht muttersprachliche Beratung<sup>4</sup>, erweitert unsere Kompetenzen und reduziert u. U. die Hemmschwelle für MigrantInnen, an einer Mediation teilzunehmen.

Die Strukturen von Waage basieren gleichermaßen auf hauptamtlicher Arbeit und bürgerschaftlichem Engagement. Wir haben mit dieser Mischung<sup>5</sup> überaus gute Erfahrungen gemacht und erleben, dass Menschen aus unterschiedlichsten Berufen kompetent mediieren können.<sup>6</sup> Die Kompetenz der MediatorInnen hängt nicht von einem Abschluss in einem psychosozialen oder juristischen Studiengang ab, sondern von einer fundierten Mediations-Ausbildung, der Aneignung der für die MediatorInnenrolle unerlässlichen Grundhaltung und vor allem von ausreichender Fallfahrung.

Die Größe und Heterogenität unseres Teams ist eine enorme Bereicherung, stellt uns allerdings auch vor Herausforderungen bezüglich der Arbeitsorganisation und Qualitätssicherung.

Unsere freien und ehrenamtlichen MediatorInnen arbeiten grundsätzlich in Co-Mediation und sind nur an bestimmten Wochentagen vor Ort. Koordination, Planung, Informationsfluss und Entscheidungsprozesse sind in einem großen Team komplizierter als in einem kleinen.

**Wie setzen wir unsere Fähigkeiten optimal ein? Wie sind die Arbeitszeiten verteilt? Wer bearbeitet welchen Fall mit wem? Wie erreichen wir unsere Klienten und sie uns?**

<sup>2</sup>In bewusster Selbstbegrenzung haben wir Trennungs- und Scheidungsmediation sowie Mediationen zwischen Unternehmen ausgenommen.

<sup>3</sup>Hinzu kommen die (fest angestellte) Geschäftsstellenleiterin, der Geschäftsführer und der Vorstand (ehrenamtlich). Der erste Vorsitzende des Vereins ist ebenfalls als Mediator und Lehrtrainer tätig.

<sup>4</sup>Derzeit können wir Gespräche in Deutsch, Englisch, Italienisch, Spanisch, Türkisch und Polnisch anbieten.

<sup>5</sup>Siehe Empfehlung einer vom Europaparlament beauftragten und hochkarätig besetzten Expertengruppe: »The best solution may be to combine the use of professionals and either volunteers or paid lay mediators. Straightforward cases could be handled by two community mediators; more complex ones by a professional and a community mediator working together, or by professionals only. In some cases, people who start as community mediators may change careers and be trained as professionals. It is helpful to have a local organisation which is responsible for co-ordinating the work of mediators, including their recruitment, training, support and supervision.«; Aertsen/Mackay/Pelikan/Willemsens/Wright (2004): *Rebuilding community connections – mediation and restorative justice in Europe*; Council of Europe Publ., p.72

<sup>6</sup>Die Fluktuation im Team ist erfreulich gering. Die Waage hat sich jedoch von Mitarbeitenden getrennt (auch von hauptamtlichen), wenn fachliche Mängel nicht zu beheben waren. Die Qualität der Arbeit war und ist das wichtigste Kriterium.

»Es ist spannend zu sehen, wenn zutiefst zerstrittene Menschen ganz allmählich im Verlauf der Gespräche zueinander finden und eine Einigung möglich wird. Schön, dass es die Waage gibt, höre ich oft nach einer Mediation. Dann bin ich stolz darauf, ein Teil der Waage zu sein.«

Karin von Schweinitz: pensionierte Realschullehrerin, Mediatorin



Die Fallvergabe erfolgt nach fachlichen und nach zeitlichen/organisatorischen Kriterien: Wir schauen, wer im Team für die Besonderheiten eines Falles (z. B. Sprachkompetenz, kultureller Hintergrund, Alter, Geschlecht, Drogenabhängigkeit etc.) geeignet ist. Umgekehrt ist es auch möglich, einen Fall an KollegInnen abzugeben, wenn man sich befangen fühlt oder ihn aus anderen Gründen nicht bearbeiten möchte.

Wir verfügen über fünf Räume, in denen Gespräche stattfinden können. Eine effektive Koordination der Arbeit ist unerlässlich. Die Raum- und Terminplanung erfolgt online mit Hilfe eines gemeinsamen Kalenders. So haben insbesondere die hauptamtlichen Mitarbeitenden ohne großen Aufwand jederzeit die Übersicht und können reagieren, wenn Klienten anrufen, um Termine zu verschieben, abzusagen oder zu bestätigen. Alle ehrenamtlichen Mitarbeitenden haben Dienst-Handys.

Es finden regelmäßig Besprechungen (sowie einmal im Monat unsere Gesamtteamsitzung) statt, in denen Fälle vergeben, Informationen ausgetauscht und fachliche Fragen diskutiert werden. Die MediatorInnen halten ihre Arbeitsschritte in Fall-Akten<sup>7</sup> mit Verlaufsbögen und Kurz-Protokollen sowie in einer Falldatenbank fest.

Sie ist die Basis für unsere Statistik und verfügt zudem über eine Wiedervorlage-Funktion, sodass wir automatisch an wichtige Fristen erinnert werden und uns im Zweifelsfall gegenseitig vertreten können.

### 3. Fallbearbeitung in den verschiedenen Projekten

Im TOA-Bereich arbeiten die ehrenamtlichen MediatorInnen in Co-Mediation, bei den Fällen häuslicher Gewalt sind immer hauptamtliche MediatorInnen beteiligt. Für die (familiengerichtlichen) Elternkonflikte sind drei speziell dafür qualifizierte Kolleginnen zuständig (eine fest angestellt, zwei freiberuflich). Die sonstigen Mediationsfälle werden i. d. R. von angestellten und freien Mitarbeitenden gemeinsam übernommen. Eine besondere Bedeutung haben bei Waage die separaten Einzelgespräche. Die Betroffenen erhalten die Chance, uns kennenzulernen und sich über unsere Angebote, die Möglichkeiten und Grenzen zu informieren. Erst danach fragen wir sie nach ihrer Bereitschaft zur Mediation.

Die Fälle von häuslicher Gewalt werden von speziell dafür geschulten MediatorInnen (so weit wie irgend möglich) in Co-Mediation (Frau-Mann) bearbeitet. Die Kontaktaufnahme erfolgt zunächst nur

zu den Geschädigten, um ihnen eine möglichst freie Entscheidung für oder gegen eine Vermittlung zu ermöglichen. Es reicht zur nachhaltigen Verbesserung der Situation meist nicht aus, dass die Partner im Rahmen des TOA bestimmte Verhaltensänderungen vereinbaren. Wir verweisen die Beteiligten an andere Institutionen und Experten, mit denen wir eng kooperieren. Die Staatsanwaltschaft erlaubt bei diesen Fällen lange Bearbeitungsfristen, sodass kein Zeitdruck entsteht, Bilanzgespräche geführt und Vereinbarungen kontrolliert werden können.

Seit 2008 führen wir ein Projekt zur Konfliktbegleitung und Mediation in hoch eskalierten Sorge- und Umgangskonflikten bei gewaltbelasteten Familien durch.<sup>8</sup> Die Klienten kommen auf Anraten des Familiengerichts oder Jugendamts. Dieser von den Eltern auch häufig als solcher wahrgenommene Zwangskontext stellt die MediatorInnen vor besondere Herausforderungen und erfordert ein hohes Maß an Aktivität und Struktur.

<sup>7</sup>Die Daten werden spätestens ein Jahr nach Abschluss der Fallbearbeitung vernichtet/gelöscht.

<sup>8</sup>Ausführlich Trenzcek/Petzold: Eskalierte Trennungskonflikte – Ist Vermittlung in Rosenkriegen möglich? In: Zeitschrift für Konfliktmanagement 6/2011, S.178 ff.



»Ich arbeite seit 2007 als freiberufliche Mediatorin, überwiegend mit Paaren und im pädagogischen Bereich. Die Mediation im Täter-Opfer-Ausgleich ist eine sehr interessante Ergänzung. Ich schätze den kollegialen Austausch und die zusätzlichen Qualifikationsangebote, z.B. Fortbildungen, Supervision und Fallbesprechungen.«

Angelika Liebrecht: Coach, Mediatorin, Dipl. Ing. Landschaftsplanerin





»Die Waage steht für Kompetenz und Innovation in der Mediation. In tausenden von Fällen konnten wir Menschen bei der friedlichen Lösung ihrer Konflikte unterstützen. Ich bin froh und stolz, Teil eines so engagierten Teams zu sein.«

Dr. Lutz Netzig: Diplompädagoge, Mediator und Ausbilder BM, Mitglied im Pool of Trainers des European Forum of Restorative Justice, (Mit)begründer der Waage.

Eine direktive Haltung ist mitunter ebenso hilfreich wie das Vertrauen und Zutrauen in die Fähigkeit der Eltern, eigene Entscheidungen treffen zu können.<sup>9</sup> Es ist wichtig, ungeachtet der Schwierigkeiten und Vorfälle in der Vergangenheit, zu beiden Eltern eine wertschätzende Haltung einzunehmen und eine Vertrauen schaffende Atmosphäre aufzubauen. Die Einzelgespräche tragen dazu bei, die Interessen und Bedürfnisse der Beteiligten herauszuarbeiten und auszuloten, ob einvernehmliche Regelungen möglich und zumutbar sind. Gegebenenfalls werden auch die betroffenen Kinder und Jugendlichen zu einem Gespräch eingeladen oder die Eltern mit unterschiedlichen Methoden (z. B. einem »leeren Stuhl«) an ihre Verantwortung für ihre Kinder erinnert.

Die Palette der Fälle der Mediations- und Gütestelle ist breit. Sie reicht von Nachbarschafts- und Familienstreitigkeiten über zivilrechtliche Auseinandersetzungen bis zu Gruppen- und Teamkonflikten.<sup>10</sup> In den verschiedenen Tätigkeitsbereichen erleben wir unterschiedliche Konfliktkonstellationen und Herausforderungen. Auch insoweit ist ein größeres Team von MediatorInnen mit unterschiedlichen Stärken, Erfahrungen und Grenzen von Vorteil.

#### 4. Qualitätssicherung durch Standards

Waage e. V. hat sich das Vertrauen regionaler und überregionaler Kooperationspartner sowie ein nationales und internationales Renommee über viele Jahre erarbeitet. Waage-MitarbeiterInnen waren an der Formulierung der ersten bundesweiten TOA-Standards (1995) und der besonderen »Standards im Umgang mit häuslicher Gewalt« (2004) beteiligt. 2005 erhielt der Verein als eine der ersten Fachstellen das Gütesiegel der Bundesarbeitsgemeinschaft TOA. 2011 wurde die Waage für das Mediationsangebot in familienrechtlichen Konflikten mit dem Win-Winno-Preis der internationalen D-A-CH-Mediations-Fördergemeinschaft ausgezeichnet.

Vertrauen baut sich langsam auf und ist schnell verspielt. Daher ist die Qualitätssicherung (gerade in einem großen Team) von besonderer Bedeutung.

#### Co-Mediation

Bei der Arbeit im Team (zumeist gemischtgeschlechtlich mit unterschiedlichem beruflichen Hintergrund) können wir uns gegenseitig unterstützen, auf die Vielschichtigkeit der zu verhandelnden Themen bzw. Problemlagen eingehen und deeskalierend auf die Parteien einwirken. In der Regel arbeiten eingespielte Teams

zusammen. Neue Co-Mediatoren-Paare proben die Zusammenarbeit zunächst in Rollenspielen (s. u.). Die Absprachen, die eine Co-Mediation erfordert, und die Reibungen, die dabei durchaus auch entstehen, sind ein wichtiger Aspekt der Qualitätssicherung. Man vermeidet Routine, hinterfragt sein eigenes Tun und reflektiert die angewandten Methoden.

#### Kollegiale Fallbesprechungen

Die Fallbesprechungen finden regelmäßig als Intervision statt. Wir tauschen uns in einem festgelegten Rahmen über einzelne Fälle aus und erörtern deren Bearbeitung. Da die MediatorInnen der Waage unterschiedliche berufliche Vorerfahrungen und Kompetenzen in die Arbeit einbringen, ist der kollegiale Austausch von besonderem Wert. So können beispielsweise Kollegen, die in der Vermittlung der TOA-Fälle tätig sind, von den Kolleginnen profitieren, die vor-

<sup>9</sup> Vgl. Conen, M.-L., Cecchin, G.: »Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?« – Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten in Zwangskontexten. 2009

<sup>10</sup> Ein Informationsgespräch ist kostenlos. Für die Mediation wird i.d.R. ein pauschaler Preis (z. B. für zwei Vermittlungssitzungen je 90 Minuten) vereinbart. Institutionelle Auftraggeber zahlen einen höheren Preis als Privatpersonen. Im Einzelfall bieten wir mittellose Klienten unsere Arbeit gegen eine geringe Aufwandsentschädigung an.

»Zuhören, unterstützen, verstehen, Klärungshilfe leisten und die Verantwortung bei den Konfliktparteien belassen... Mit dieser Haltung mache ich die Arbeit bei der Waage auch nach 20 Jahren noch gern.«

Frauke Petzold: Diplompädagogin, Mediatorin und Ausbilderin BM, Supervisorin, Mitglied im Pool of Trainers des European Forum of Restorative Justice, (Mit)begründerin der Waage





»Ich finde es berührend, wenn in den Vermittlungsgesprächen bei den Streitenden Bereitschaft und Verantwortungsübernahme zu spüren sind. Es ist schön, dass dann wirkliches Lernen stattfindet. Ich finde die Arbeit der Waage ist eine stille Arbeit, aber eine sehr wichtige für unsere Gesellschaft.«

Christina Sprenger: Dipl. Sozialpädagogin, Mediatorin, Coach, Achtsamkeitstrainerin

rangig mit familienrechtlichen Verfahren und Elternkonflikten oder mit zivilrechtlichen Streitigkeiten befasst sind (und umgekehrt).

### Supervision

Die Supervision gehört zu den unverzichtbaren Standards der Qualitätssicherung. Bei Waage findet sie in zwei Gruppen statt. Mit Hilfe eines externen Supervisors reflektieren und überprüfen wir unsere Haltung und unser Handeln. Die Gruppe dient dabei idealerweise als Spiegel, in dem Konflikte und Ressourcen deutlich werden. Die Inhomogenität der Gruppen bereichert die Perspektiven und öffnet so den Blick.

### Fortbildung und Vernetzung

Alle MediatorInnen der Waage nehmen an vereinsinternen Fortbildungen, insb. (Rollenspiel-)Trainings teil, in denen wir voneinander lernen und uns gegenseitig der Kritik aussetzen, Differenzen und konkrete methodische Fragen diskutieren. Eine gute und umfassende Ausbildung und Einarbeitung von MediatorInnen ist unerlässlich. Sie ersetzt aber nicht das kontinuierliche Training. Auch erfahrene MediatorInnen mit langjähriger Fallpraxis profitieren von regelmäßigen Rollenspielen und Fortbildungen. Zwei Mitarbeiter des Vereins sind Ausbilder des BM, der Vorsitzende ist Lehrtrainer des BMWA. Zudem laden wir

ExpertInnen anderer Beratungsstellen und Kooperationspartner (z. B. Opferhilfe, Kinderschutzzentrum, Migrantenberatung, Quartiersmanager) zu Vorträgen und Diskussionsrunden ein. Unsere MitarbeiterInnen besuchen Fachtagungen (z. B. vom TOA-Servicebüro, Bundesverband Mediation, BMWA, BAFM, Konsens und European Forum for Restorative Justice), um Erfahrungen und Anregungen anderer Einrichtungen in die Waage einzubringen. Wir sind in lokale, überregionale und internationale Netzwerke eingebunden. Das sichert den fachlichen Austausch und gewährleistet die kritische Auseinandersetzung mit Entwicklungen im Arbeitsfeld.

### Kundenbefragung

Um Informationen über die Zufriedenheit unserer Klienten zu erhalten, führen wir seit Juli 2012 eine Befragung durch. Die Befragung erfolgt anonym mit Hilfe eines einseitigen Fragebogens. Die Akzeptanz der Befragten und die Ergebnisse der Auswertung (bislang ca. 200 Fragebögen) sind erfreulich: 76% bewerten die Arbeit der Waage insgesamt als »sehr gut«, 23% als »eher gut« und nur 1% als »eher schlecht« (4-stufige Skala). Besonders interessiert uns natürlich, wo wir besser werden können. So erhielten wir beispielsweise Hinweise zur Verbesserung unserer Anschreiben und der Atmosphäre im Wartebereich.

## 5.

### Mediationsstandards und die Praxis der Waage:

Die Standards der Mediation<sup>11</sup> sind oft beschrieben worden, die Eigenverantwortung der MediandInnen, die Vertraulichkeit und die Ergebnisoffenheit des Prozesses sowie die Allparteilichkeit der MediatorInnen gelten als unverzichtbare Grundlagen.

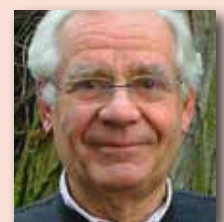
**Wie sieht das in der Praxis aus?  
Wie sichern wir die Qualität unserer Arbeit, gerade in Anwendungsbereichen, die nicht dem gängigen Idealbild der Mediation entsprechen?**

Aus unserer Praxis ergeben sich Fragen, die vielleicht auch für die Diskussion an anderen Orten relevant sind: Niemand soll zur Mediation gezwungen werden. Absolute Freiwilligkeit wird aber nur selten vorhanden sein. Die Mediation ist eine von verschiedenen Alternativen. Wer sie ablehnt, dem drohen u. U. negative Konsequenzen, z. B. ein

<sup>11</sup> Zum neuen Mediationsgesetz und seinen Konsequenzen für die Praxis siehe u.a. Trenzke, T.: Restorative Justice in der Praxis: Täter-Opfer-Ausgleich und Mediation in Deutschland. TOA-Magazin Dez 2013, S. 22 ff.; Carl, E.: Mediationsgesetz – Standards für das Mediationsverfahren; In: Trenzke/Berning /Lenz (Hrsg.): Mediation und Konfliktmanagement. S. 487 ff., 2013.

»Die Arbeit mit Menschen war mir immer wichtig und hat Freude bereitet. Die in meinem Berufsleben gesammelten Erfahrungen lassen sich in vielfältiger Weise auf die Arbeit in der Waage übertragen.«

Klaus Borges: Sozialarbeiter, 25 Jahre Suchtkrankentherapie



Gerichtsverfahren, eine Klassenkonferenz, eine negative Beurteilung durch den Vorgesetzten. Freiwilligkeit meint hier also nicht eine ausschließlich intrinsische Motivation, sondern eine (durchaus oft von »Außendruck« beeinflusste) Bereitschaft. Im Hinblick auf einen TOA kann (insbesondere bei den Beschuldigten) nur sehr eingeschränkt von Freiwilligkeit die Rede sein. In den Einzelgesprächen soll die Bereitschaft zur Verantwortungsübernahme und Mediation geklärt werden. Für die Einstellung des Strafverfahrens kann schon das »ernsthafte Bemühen« des Beschuldigten ausreichen. Aber was bedeutet dies für die Geschädigten? Mitunter hilft bei unmotivierten KlientInnen ein Gespräch über die Alternativen und (als paradoxe Intervention) das Angebot, den Vermittlungsversuch zu beenden. Was heißt das für eine eventuelle Mediation und die Zusammenarbeit der beteiligten Institutionen?<sup>12</sup> Auch wenn bei kollegialen Konflikten der Arbeitgeber (oder ein Abteilungsleiter o. ä.) Auftraggeber einer Mediation ist, können die Betroffenen nur schwer nein sagen. Möglicherweise äußern sie ihre Bereitschaft, sitzen mit am Tisch, wollen aber eigentlich nur nicht diejenigen sein, die den Prozess ablehnen oder abbrechen. Oft gelingt es, die Motivation der Beteiligten zu steigern, wenn sie sich fair behandelt fühlen. Wir MediatorInnen sind gefordert, die ungünstige Ausgangslage als Chance zu begreifen und möglichst kreativ damit umzugehen.<sup>13</sup>

Bei Mediationsfällen mit Auftraggebern, die nicht oder nur indirekt am Mediationsprozess beteiligt sind (TOA – Staatsanwaltschaft, Elternkonflikte – Familiengericht/Jugendamt, kollegiale Konflikte – Arbeitgeber etc.), stellt

sich zusätzlich die Frage nach der Vertraulichkeit. Man kann das vorab vertraglich festlegen bzw. mit Schweigepflichts-Entbindungen arbeiten.

Unsere Mediatoren haben als nicht-anwaltliche Mediatoren (bzw. nicht nach § 53 StPO privilegierte Berufsgruppe) auch nach dem neuen Mediationsgesetz kein strafprozessuales Zeugnisverweigerungsrecht. Unverzichtbar ist deshalb eine größtmögliche Transparenz hinsichtlich der Rahmenbedingungen.

MediatorInnen dürfen kein Eigeninteresse am Ergebnis der Mediation haben. Was aber, wenn wir einem wichtigen Auftraggeber unglücklicherweise mehrere Fälle ohne Einigung zurückschicken mussten? Wir wissen zwar, dass es nicht an uns lag. Aber weiß er es auch? Entsteht nicht gewisser Erfolgsdruck und die Neigung, uns »besonders« zu bemühen, vielleicht ein wenig bei der Einigung »mitzuhelfen«? Wichtig ist, dass es hier keine Vorgaben vom Vorstand im Hinblick auf Einigungs-/»Erfolgsquoten« gibt und wir unser Mediatorenverhalten laufend in der Inter- und Supervision reflektieren.

Wie sind Ansprüche bezüglich Eigenverantwortung der Betroffenen, Ergebnisoffenheit und Allparteilichkeit mit Themen wie Gewalt, Opferschutz und Kindeswohl vereinbar? Viele Fragen. Wir sind täglich gefordert, unsere diesbezügliche Haltung als MediatorInnen kritisch zu überprüfen.

Die Waage hat sich in 20 Jahren stark entwickelt, neue Arbeitsbereiche sind hinzugekommen, das Team hat sich vergrößert. Dies geschah natürlich nicht reibungslos und ohne Konflikte.

Was uns treibt, ist die Begeisterung für die Mediation und ein hoher Anspruch an die Qualität unserer Arbeit.

<sup>12</sup> Vgl. hierzu den Beitrag von Olaf Schulz im Spektrum der Mediation (Nr. 50/2013; S.54ff.): Familienmediation – Kooperation der Professionen stärken; sowie: Trenzcek/Petzold: ZKM 6/2011, S.178 ff.

<sup>13</sup> Vgl. hierzu: Watzke, E.: Die Phoenix-Intervention. In: Knapp, P. (Hrsg.): Konfliktlösungs-Tools. S. 143 ff, 2012

**AutorInneninfo**



\* Dr. Lutz Netzig  
Mediator/Ausbilder BM, Mitglied im Pool of Trainers des European Forum for Restorative Justice



\* Prof. Dr. Thomas Trenzcek  
eingetragener Mediator/Lehrtrainer BMWA (1. Vorsitzender)

\* E-Mail: info@waage-hannover.de



*»In der Waage ist man den Menschen zugewandt – das erlebe ich als Mitarbeiterin so. Ich bin sicher, dass dies – neben unserer Qualifikation – die Grundlage für unsere erfolgreiche Arbeit ist.«*

*Dorothee Wahner: Mediatorin, verheiratet und Mutter von drei Kindern*