

# MEDIATION

## Information für Konfliktbeteiligte



### Was ist eine Mediation?

Mediation ist Dialoggestaltung in Konfliktsituationen durch eine neutrale dritte Person. Diese dritte Person wird als Mediator:in bezeichnet. Mediation ist Hilfe zur Selbsthilfe.



### Wann ist eine Mediation sinnvoll?

Mediation eignet sich, wenn:

- die involvierten Parteien Interesse an einer künftig guten Beziehung haben.
- die Zusammenarbeit zwischen den Parteien wieder funktionieren soll.
- eine einvernehmliche Lösung angestrebt wird.
- schon einiges probiert wurde, aber eigene Lösungsversuche gescheitert sind.
- nicht die Schuldfrage im Zentrum steht, sondern Konfliktlösung gestaltet werden will.



### Wie erfolgreich ist eine Mediation?

Untersuchungen belegen Erfolgsquoten von 70 bis 80%.

# ABLAUF

## Beginn und Vorgespräche

Beim ersten Kontakt werde ich mit Ihnen Informationen zum Verfahren, Fragen zur Eignung des Konfliktes für eine Mediation, zum Ablauf, zu Zeiten, Ort und Kosten klären. Je nach Konfliktsituation und Zahl der Beteiligten werde ich Vorgespräche mit einzelnen Beteiligten oder Gruppen von Beteiligten vereinbaren. Das hilft mir, die Streitthemen zu erfahren und ein geeignetes Vorgehen für den jeweiligen Fall vorschlagen / entwickeln zu können. Danach werden eine oder mehrere Mediationssitzungen vereinbart.

## Ablauf einer Mediationssitzung

1

### Eröffnung und Einleitung

Zu Beginn erläutere ich den Rahmen der Mediation, informiere alle Beteiligten über das Vorgehen und kläre offene Fragen. Zudem vereinbaren wir Ablauf und Gesprächsregeln gemeinsam.

2

### Themenbestimmung und Darstellung der Sichtweisen

Ich werde mit Ihnen, den Konfliktbeteiligten, die Themen sammeln, die aus Ihrer Sicht zu besprechen sind und für die es neue Lösungen braucht. Die Reihenfolge der Bearbeitung wird mit Ihnen gemeinsam festgelegt. Allen Beteiligten wird anschliessend Gelegenheit und ausreichend Raum gegeben, ihre persönliche Sicht auf das Konfliktgeschehen darzulegen.

3

### Klärungen: Die Interessen aller Beteiligten in den Blick nehmen

Jetzt vertiefen und erweitern wir gemeinsam die Perspektiven. Hintergründe, Interessen, Bedürfnisse und Gefühle, die für die Klärung des Konflikts von Bedeutung sind, können offen geäußert werden.

4

### Entwickeln und Finden von Lösungen

Nach Ermittlung und Erhellung der für alle Beteiligten bedeutsamen Aspekte des Konflikts wird gemeinsam nach möglichen Lösungen gesucht. Ziel ist, Lösungen zu erarbeiten, die von allen Beteiligten befürwortet und mitgetragen werden.

5

### Übereinkunft

Die gemeinsam entschiedenen Lösungen werden schriftlich festgehalten. Inhalt der Vereinbarung sind auch ihre Umsetzung und ihre Nachprüfung. Diese Verbindlichkeit gibt Sicherheit und Vertrauen in den Lösungsprozess.



## Nachgespräch

Es bewährt sich, die getroffenen Vereinbarungen auf ihre Einhaltung und Praxistauglichkeit zu überprüfen. Auftretende Probleme können in diesen Gesprächen geklärt werden.

# DER RAHMEN

## Wie lange dauert eine Mediation?

Für Mediationen mit zwei bis drei Beteiligten werden durchschnittlich zwei bis vier Treffen von je 3 - 4 Stunden benötigt. Je nach Komplexität und Konflikteskalation können weitere Treffen vereinbart werden. Die Medianten entscheiden nach jeder Sitzung, ob ein weiteres Treffen aus ihrer Sicht notwendig ist.

Für Mediationen in Gruppen und Teams hat es sich bewährt, ein bis zwei Tage einzuplanen. Danach zeigt sich, ob offene Themen alleine weiter geklärt werden können oder weitere Sitzungen erfolgen sollen.

## Wie viel kostet eine Mediation?

Die Kosten einer Mediation werden vom Zeitaufwand bestimmt und davon, ob wie viel Mediator:innen den Prozess leiten. In Gruppen und Teams arbeiten wir mit zwei Mediator:innen. Aber auch bei einer kleineren Zahl von Beteiligten wird oft ein gemischtgeschlechtliches Team gewünscht. Weiter sind die Konfliktfälle sehr unterschiedlich, weshalb die Preise individuell vereinbart werden.

## Kann die Mediation virtuell durchgeführt werden?

Damit die Parteien einander gut wahrnehmen können, bevorzuge ich eine Durchführung vor Ort. Virtuelle Mediationen bedingen gute technische Rahmenbedingungen wie Kamera, Internetzugang und Mikrophone.



## Was leistet eine Konfliktpartei?

### Selbstverantwortung

Jede Konfliktpartei übernimmt Verantwortung und gestaltet aktiv an der Mediation und der Lösung mit. Falls während der Mediation keine weitere Teilnahme am Prozess gewünscht ist, kann dies jederzeit geäußert und abgebrochen werden.

### Vertraulichkeit

In der Mediation vereinbaren wir, welche Informationen nach der Mediation an welche Personen fließen dürfen. Zu Beginn der Mediation braucht es von allen Seiten die Zusage, neue, erst im Rahmen der Mediation erfahrene, Informationen vertraulich zu behandeln.

### Reflexion

Als Mediatorin werde ich in der Mediation zur Reflexion der Wahrnehmung, der Gefühle und der Absichten und Bedürfnisse anregen. Die Konfliktparteien lassen sich darauf ein, machen aktiv mit.

### Dialog

Die Konfliktparteien verzichten auf Beschuldigungen und Vorwürfe und einigen sich auf einen ehrlichen, wertschätzenden Dialog.

### Umsetzung der vereinbarten Lösungen

Die Konfliktparteien setzen die vereinbarten Lösungen eigenständig um. Falls Probleme auftreten, nehmen sie proaktiv Kontakt mit mir auf.



## Was leiste ich in der Rolle als Mediator:in?

### Die all parteiliche Rolle

Als Mediatorin ist es meine Aufgabe, sicherzustellen, dass ich jeder Konfliktpartei gleichermassen zugewandt bin. Alle Beteiligten erhalten ausreichend Raum sich zu äussern, alle werden von mir gleich behandelt und unterstützt. Meine Rolle als Mediatorin ist «all parteilich» zu sein.

### Die Dolmetscherrolle

Ich werde als «Dolmetscherin» agieren. Ich übersetze und entschärfe die Konfliktsprache, dass gegenseitiges Zuhören gefördert oder erst wieder möglich wird. Ich tue dies, in dem ich mich auf die hinter den konfliktbehafteten Themen liegenden Interessen und Bedürfnisse konzentriere und sie in das Blickfeld der Beteiligten stelle. Ziel ist, die Klärungen so zu gestalten, dass die zu besprechenden Themen und Anliegen respektvoll miteinander „verhandelt“ werden können.

### Die Bedeutung und Anerkennung der Selbstbestimmung der Beteiligten

Ich gehe davon aus, dass jedem Menschen die Fähigkeit zum Umgang mit und zur Lösung eigener Konflikte gegeben ist. Ich vertraue auf die Kompetenz der beteiligten Personen zur kreativen Gestaltung und Verständigung im Mediationsablauf. Ich anerkenne die Autonomie jedes Beteiligten, respektiere die Einzigartigkeit eines Jeden und würdige gleichzeitig die Unterschiede.



Franziska Stebler

Konfliktcoaching, Mediation, Teamentwicklung  
+41 079 952 53 41, [www.franziskastebler.ch](http://www.franziskastebler.ch)  
franziska.stebler@organic-change.ch