

# **Diplomarbeit**

## **Mediation mit behinderten Menschen**

Ausbildung MediatorIn, WIFI Innsbruck, 2004

---

Dagmar Mayr-Mattel

31. 10 2004

Inhalt	Seite
<b>Teil I: Grundgedanken der Mediation</b>	
Allgemeines .....	1 - 2
Das Verfahren .....	2 - 3
Grundannahmen des Mediationskonzeptes .....	3 - 4
Die Rolle der unparteiischen Dritten .....	4 – 5
Die logische Notwendigkeit .....	5 - 6
Mediation und Gewaltfreiheit .....	6 - 7
Abgrenzung zu anderen Konfliktlösungsansätzen .....	7
Gerichtsverfahren und Mediation .....	7 - 8
Schiedsspruch und Mediation .....	9
Therapie und Mediation .....	9 - 10
Möglichkeiten zur Konfliktaustragung .....	10
Beratung, Supervision und Mediation .....	10
<b>Teil 2: Mediation in der amerikanischen Praxis</b>	
Die Definition des Begriffes Konflikt .....	11
Die Methoden im Umgang mit Konflikten .....	11 – 13
Das Erkennen des Konfliktes .....	13 - 14
Die Konfliktintensitätsskala .....	14 - 18
Der gesunde und der ungesunde Konflikt .....	18 - 20
Die Einschätzung des Konfliktes .....	20 - 22
Die schwierigen Rollen des Mediators .....	22 - 25
<b>Teil 3: Mediation mit behinderten Menschen</b>	
Allgemeines .....	26 - 27
Lehrmeinungen, Diskussionen und Tendenzen .....	27 - 29
Mediation und Konfliktlösung .....	29 - 30
Die Behinderung .....	31 - 32
Die Arten der Behinderung .....	32 - 33
Behinderung und Mediation .....	33 – 35
Der Mediationsprozess .....	35 - 37

## **Vorwort**

Für den gesunden Menschen ist es selbstverständlich, im Vollbesitz seiner geistigen und körperlichen Kräfte zu sein. Ohne physische und psychische Mobilität ist ein Leben nicht vorstellbar. Es hat aber immer schon Menschen mit Behinderung gegeben.

Bis vor wenigen Jahrzehnten war es ihnen entweder gar nicht oder nur in beschränktem Maße möglich, am öffentlichen Leben teil zu nehmen. Die Eingliederung in einen Arbeitsprozess gelang nur in wenigen Fällen und nur, wenn dafür besondere Vorkehrungen in Form von Betreuungseinrichtungen und technischen Hilfsmitteln zur Verfügung standen. In letzter Zeit hat diese nachteilige Situation einen großen Wandel erfahren.

Es haben sich Berufe entwickelt, welche speziell Menschen mit Behinderung Unterstützung bieten, sei es im physischen oder auch im psychischen Bereich.

Auch die Legislative ist durch den Erlass von regulierenden Gesetzen, Bestimmungen und Verordnungen für Menschen mit Einschränkung zu einem wichtigen Faktor geworden. Dadurch können viele berechnigte Forderungen und deren Ausführung mittels Gesetzgebung manifestiert und erfüllt werden.

Einen wichtigen Bestandteil zur Unterstützung behinderter Menschen bildet die Mediation, die ihnen die Chance bietet, bei Konflikten mittels MediatorInnen Lösungen zu erarbeiten. Es bedarf aber noch vieler Anstrengungen, die Rechte für behinderte Menschen, die als selbstverständlich gelten sollten, durchsetzen zu können.

Dagmar Mayr-Mattel

Telfes, 31. Oktober 2004

## **Literatur – Textquellen**

Teil 1: Grundgedanken der Mediation

Besemer, Christoph, 1997, Mediation – Verwicklung in Konflikten, Stiftung Gewaltfreies Leben, Königfeld und Werkstatt für Gewaltfreie Aktion, Baden – Heidelberg – Freiburg, S. 34 ff.

Teil 2: Mediation in der amerikanischen Praxis

Leonard, Sam, 1994, Mediation: The Book – A Step-by-step Guide for Dispute Resolvers, Evanston, Illinois, S. 33 ff, 37 ff.

Teil 3: Mediation mit behinderten Menschen

Kruk, Edward, 1997, Mediation and Conflict Resolution in Social Work and Human Services, University of British Columbia, S. 211 ff.

## Grundgedanken der Mediation

### Allgemeines

In einem Hörfunk-Beitrag hat der Jurist Christoph Hatlapa wichtige Grundlagen der Mediation folgendermaßen in Worte gefasst:

*„Die Menschen haben die Verantwortung für ihre Konflikte an Spezialisten abgegeben – einerseits sind es PsychotherapeutInnen und solche Berufe, die sich darum kümmern, und andererseits werden die Konflikte aus der Hand gegeben, indem man sie an Rechtsanwälte abgibt. Und die sind nun zur Parteilichkeit verpflichtet und sollen dann das Beste für ihren Mandanten oder Klienten herausholen, möglichst auch in Form von Geld. Und wenn man zugleich auf den Gegner eingeht, steht man als Rechtsanwalt schon nahe am Parteiverrat. Eigentlich ist die Struktur unseres Rechtssystems sehr einigungsfeindlich durch das Parteilichkeitsangebot für Rechtsanwälte. Und das ist eigentlich unerfreulich, weil dadurch meistens die Wachstumschance – auch die menschliche Wachstumschance -, die in einem Konflikt steckt, vertan wird und es zu einer reinen Machtauseinandersetzung kommt. Und alle Beteiligten leiden darunter, und es kostet einfach sehr, sehr viel Lebensenergie.... Was mir dabei am wichtigsten dabei erscheint, ist, dass man die Herrschaft über den Konflikt an die Menschen, die die Konflikte haben, zurück gibt. Denn der Wachstumsprozess gehört ihnen, und den sollen sie auch erleben!“\*)*

Sind die KontrahentInnen denn nicht überfordert, wenn sie selber nach Lösungen suchen sollen? Fachleute haben doch einen größeren Durchblick!

Dieser Auffassung steht entgegen, dass die Streitparteien eine viel genauere Kenntnis des Konfliktes und seiner Umstände haben, als sie eine außenstehende Person haben kann. Sie allein kennt auch ihre damit verbundenen Gefühle, die eine „rationale“ Konfliktlösung oft so schwierig machen. Und schließlich sind sie es auch, die dann mit der Lösung leben müssen. Oft ist eine „handgestrickte“ Konfliktregelung für die Beteiligten wesentlich effektiver und befriedigender als die ausgeklügelte Lösung von „ExpertInnen“. Und: Menschen sind viel eher bereit, Ihr Verhalten zu ändern, wenn sie an der Problemanalyse und Lösungsausarbeitung beteiligt sind und Entscheidungen ausführen, die sie mitformuliert haben.

\*) Notizbuch, 17.12.91 "Es muss nicht vor dem Kadi enden: Mediation - konstruktiv mit Konflikten umgehen, Bayerischer Rundfunk, Familienfunk

Das Problem ist, dass die Kompetenz, das Wissen und die Phantasie der Konfliktparteien nicht zum Zuge kommen können, so lange sie sich bekriegen. Das kann sich ändern, wenn vermittelnde Dritte den Prozess der Eskalation unterbrechen und den Streitenden einen Weg zeigen, wie sie zu konstruktiven Lösungen kommen können. Angeleitet von den MediatorInnen lernen sie, wie der Kampf um Positionen und das Denken in Sieg – Niederlage Kategorien in eine gemeinsame Problemlösung zum gegenseitigen Nutzen gewendet werden kann. Ausgehend von einer tiefen Achtung der Person der streitenden Personen geht es um eine Lösung, welche die Interessen aller Beteiligten berücksichtigt. Diese hat auch einen praktischen Sinn, denn autoritäre Lösungen verkleistern das Problem, unterdrücken Ansprüche, die als berechtigt empfunden werden und vergrößern somit nur das zugrundeliegende Konfliktpotential, der Konflikt wird sich an anderer Stelle wieder Luft verschaffen! Demgegenüber kann durch den Mediationsansatz nicht nur das aktuelle Problem gelöst werden, sondern auch zukünftige Schwierigkeiten werden entschärft. Die gegenseitigen Beziehungen haben durch die Konfliktaustragung keinen Schaden gelitten, im Gegenteil, sie werden in der Regel sogar verbessert. Der Nährboden für künftige Streitigkeiten wird entzogen. Und wenn doch Probleme auftauchen, kann das erlernte Konfliktverhalten mit dazu beitragen, dass diese in konstruktiver und kooperativer Weise geklärt werden. Das über die konkrete Streitschlichtung hinausgehende Ziel ist es nämlich, die Menschen „konfliktfähig“ zu machen.

Ein wichtiger Aspekt der Mediation, der wohl auch zu deren zunehmenden Verbreitung beiträgt ist, dass die Menschen durch sie weder kriminalisiert (wie durch ein Gerichtsurteil) noch pathologisiert (wie durch eine pathologische Behandlung) werden. Sie können diese Hilfe in Anspruch nehmen, ohne dass ihr eigenes Selbstwertgefühl dadurch in Mitleidenschaft gezogen wird.

## **Das Verfahren**

- Mediation beachtet sowohl die sachliche als auch die emotionale Dimension eines Streites in der Konfliktbearbeitung. Auf diese Weise verbindet sie die Vorteile der eher „ein“seitig orientierten Verfahren wie im Gerichtsprozess (sachbezogen) oder Therapie (gefühlsbezogen) in einer sinnvollen Weise. Das Verfahren berücksichtigt damit die Erkenntnisse der Psychologie und Konfliktforschung, nach denen Gefühle, Einstellungen, Beziehungen und Kommunikation als wesentliche Faktoren des Konfliktes begriffen und in den Lösungsprozess einbezogen werden müssen.
- Voraussetzung für die konstruktive Konfliktlösung ist die Achtung und Bestätigung der GesprächspartnerInnen. Sie müssen sich akzeptiert und verstanden fühlen, um sich anderen zuzuwenden und Verständnis für diese gewinnen zu können. Die

MediatorInnen drücken diese Wertschätzung in ihrem ganzen Verhalten und Umgang aus, besonders jedoch, indem sie aktiv zuhören, alles zur Sprache kommen lassen und nichts verurteilen oder werten. Sie nehmen Gefühle, Widerstände, Einstellungen, Interessen ernst, auch wenn sie sie nicht unbedingt teilen. Im späteren Verlauf werden auch die KontrahentInnen veranlasst, sich gegenseitig dieses Verständnis entgegenzubringen und deutlich zu machen.

- Im destruktiven Streit leiden Kommunikation und Kommunikationsfähigkeit. Im „Eifer des Gefechtes“ werden Informationen ungenau und mit Vorwürfen angereichert mitgeteilt, der Kommunikationsfluss kommt unter Umständen zum Erliegen. Die Mediation sorgt deshalb dafür, dass alle Konfliktparteien ihre Sicht der Dinge und ihre Informationen vorwurfsfrei und ausführlich darlegen können, so dass für alle ein genaues und umfassendes Gesamtbild entsteht.
- Ein Konflikt ist immer mit vielen Gefühlen besetzt. Sie einfach zu ignorieren erschwert nur die Lösung. In der Mediation dürfen und sollen diese Gefühle ausgedrückt werden, ohne jedoch andere zu verletzen. Das verschafft „Luft“ und verhilft der Gegenseite zu einem vertieften Verständnis des Streites und der KontrahentInnen.
- Kreative neue Lösungen, die allen nutzen, werden eher durch Kooperation als durch Konkurrenz gefunden. Dazu wird der Konflikt in positiver Weise neu definiert, so dass er als „gemeinsames Problem“ begriffen wird. Mit Hilfe geeigneter Methoden befähigen die MediatorInnen die Streitparteien, auf kooperative und kreative Art Lösungen zu finden.
- Aus der Einsicht heraus, dass sich die Umstände ändern können, die eine vereinbarte Konfliktlösung erschweren und unbrauchbar machen können, werden auch Absprachen über eine mögliche Korrektur oder Neuverhandlung der Vereinbarung getroffen.

### **Grundannahmen des Mediationskonzeptes**

1. Konflikt ist gesund, aber ein ungelöster Konflikt ist gefährlich.
2. Häufig resultiert ein Konflikt eher daraus, dass die Parteien nicht wissen, wie sie ein Problem lösen können, als dass sie es nicht lösen wollten.
3. Die an einem Streit Beteiligten können grundsätzlich bessere Entscheidungen über ihr Leben treffen, als eine Autorität von außerhalb wie etwa ein Schiedsrichter.

4. Menschen treffen vollständigere und deshalb bessere Entscheidungen, wenn sie die Gefühle, die durch Konflikte entstanden sind, bewusst wahrnehmen und in die Entscheidungen integrieren, ohne dass sie die rationalen Belange überwältigen.
5. Verhandlungen sind eher erfolgreich, wenn die Streitparteien ihre Beziehung nach dem Streit fortsetzen müssen, als wenn sie danach keine Beziehung mehr zueinander pflegen.
6. Die Beteiligten einer Übereinkunft halten sich eher an die Bestimmungen, wenn sie selbst für das Ergebnis verantwortlich sind und den Prozess, der zur Übereinkunft geführt hat, akzeptieren.
7. Der neutrale, vertrauensvolle und nicht therapeutische Charakter der Mediationssitzungen ermutigt, daran teilzunehmen.
8. Die in der Mediation erlernten Verhandlungsfähigkeiten sind nützlich, um künftige Konflikte zu lösen.

---

These 1, 2, 5: J. Haynes & G. Haynes, *Mediating Divorce: Casebook of strategies for successful family negotiations*, San Francisco 1989, S 2f.

These 3, 4, 5: Jay Folberg & Alison Taylor, *Mediation. A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts without Litigation*, San Francisco 1984, S. 2f.

These 7, 8: A.J. Salius & S.D. Maruzo, *Mediation of Child Custody and Visitation Disputes in court Setting*, S. 165f, in: J. Folberg & a. Milne (Eds.), *divorce Mediation. Theorie und Practice*, New York 1988, S. 163-190.

---

### **Die Rolle der unparteiischen Dritten**

Die Erfahrung zeigt, dass in manchen Konflikten die Streitenden von sich aus kaum mehr weiterkommen. Eine Lösung kann die Einbeziehung von zusätzlichen, unparteiischen Dritten bringen. Dies hat verschiedene praktische Gründe:

- Oft sind die Konfliktparteien nicht vertraut mit den grundlegenden Regeln und Methoden einer konstruktiven Konfliktaustragung. Außenstehende Personen mit der nötigen Erfahrung können dieses Wissen dosiert und gezielt in den Konfliktaustragungsprozess einbringen.
- Selbst wenn Konflikte nicht unter den Teppich gekehrt, sondern angesprochen werden, kann sich die Art und Weise der Kommunikation verschlimmernd auf den Konflikt auswirken, vor allem, wenn die Emotionen hochgeschaukelt sind. Die Anwesenheit von außenstehenden Personen schafft in der Regel eine Ausgangssituation, in der sich die Konfliktparteien eher kontrolliert verhalten. Unbeherrschte emotionale Attacken unterbleiben bzw. können unterbunden werden. Unparteiische dritte Personen können die KontrahentInnen durch ihre



interessensfreie Distanz wirksamer auf die Pfade der konstruktiven Konfliktaustragung führen als Konfliktbeteiligte. Ihre Ratschläge zum Vorgehen werden eher akzeptiert, als wenn sie von einer der Konfliktparteien kommen, der man eigennützige Absichten unterstellen kann.

- Wie in allen schwierigen Gesprächen ist eine Gesprächsmoderation durch eine objektive Person hilfreich, besonders wenn sich eine Diskussion festgefahren hat oder Rückfälle in destruktives Verhalten vorkommen.
- Unparteiische Dritte können auf Grund ihres größeren Überblicks kreative, hilfreiche Ideen in die Verhandlungen einbringen und Denkblockaden auf Grund emotionaler Erregung überwinden helfen.

### **Die logische Notwendigkeit**

- Es bedarf beispielsweise einer dritten Person, wenn eine Konfliktpartei Vorschläge oder Zugeständnisse in den Klärungsprozess einbringen will, diese aber nicht offen mitteilen möchte, etwa weil sie befürchtet, dass die Zugeständnisse als Zeichen der „Schwäche“ interpretiert werden könnten. Einer unparteiischen dritten Person dagegen können solche Vorschläge im Einzelgespräch anvertraut werden und diese kann die Anregungen als „eigene“ Ideen in den Gesprächsprozess einbringen.
- Den in eine Situation Verstrickten fehlt oft der nötige Überblick und der Sinn für Perspektive: Man kann nicht einem Weg folgen und gleichzeitig in der Position eines Hubschraubers sein und nach alternativen Wegen Ausschau halten.
- Die unparteiischen Dritten können als „Ersatzbrücke der Kommunikation“ benutzt werden. Das heißt, die unterbrochene Kommunikation zwischen den KontrahentInnen kann über den Umweg der VermittlerInnen wieder hergestellt werden. Im Verlauf der Gespräche kann Stück für Stück wieder eine konstruktive direkte Kommunikation aufgebaut werden.
- Bestimmte methodische Hilfen können nur von Außenstehenden gegeben werden wie beispielsweise Beobachtungen, das „Doppeln“ und gezielte Provokationen bzw. Kontrasuggestionen. Die Kontrasuggestion gehört zu den drastifizierenden Reaktionsweisen, wobei eine paradoxe Absicht hinzu kommt. Eine bestimmte Wirkung soll erzielt werden, indem das Gegenteil von dem unterstellt wird, was man eigentlich erreichen möchte. Die Kontrasuggestion soll zum Widerspruch reizen, falls einer vorhanden ist.

## Mediation und Gewaltfreiheit

Die Grundgedanken der Mediation entsprechen denen der Gewaltfreiheit und der gewaltfreien Konfliktaustragung. Es ist zwar nicht überraschend, aber ermutigend und bestätigend, dass die verschiedensten Denkrichtungen sich schließlich an diesem Kreuzungspunkt treffen. Das Menschenbild, die Erkenntnisse und die Methoden der humanistischen Psychologie waren schon früh eine wichtige Bereicherung für die Theorie und Praxis der gewaltfreien Konfliktaustragung, besonders auch für den Bereich der Trainings und Gewaltfreier Aktion. Die Ergebnisse und Konzepte der psychologischen, soziologischen und politikwissenschaftlichen Konfliktforschung untermauern ebenfalls zunehmend die Annahmen und Strategien der Gewaltfreiheit. Dies ist nicht verwunderlich, denn die Friedens- und Konfliktforschung war seit je her auch eine Domäne des Antimilitarismus und Pazifismus. Erstaunlich ist jedoch, dass nun eher konventionelle PolitikberaterInnen und mehr ökonomisch orientierte PraktikerInnen und WissenschaftlerInnen zu Verhandlungs- und Konfliktlösungskonzepten raten, die aus einem Grundlagenbuch für Gewaltfreie Aktion abgeschrieben sein könnten. Schließlich kommen auch noch von juristischer und Politik beratender Seite zunehmend Überlegungen dieser Art ins Spiel. Sie haben ihren Beweggrund vorwiegend in der Überlastung der Gerichte, in der Ineffektivität und Unzulänglichkeit konventioneller Konfliktregelung und in der Hilflosigkeit der Politik angesichts zunehmender Gewalttätigkeit.

Grundlegende Forderungen der Gewaltfreiheit finden sich im Konzept der Mediation in zentralen Punkten wieder:

- Unrecht, Gewalt und Konflikte sollen nicht passiv hingenommen, sondern aktiv angegangen werden.
- Sie sollen ohne den Einsatz von Gewalt oder das Eingreifen gewaltgestützter Autoritäten gelöst werden.
- Die Mittel der Konfliktlösung müssen ihrem Ziel entsprechen, nämlich dem gewaltfreien Umgang mit Konflikten.
- Es ist zu unterscheiden zwischen Person und Rolle, Mensch und Problem: Die Würde des Menschen ist zu achten, das Unrecht bzw. das Problem ist anzugreifen.
- Ziel der Konfliktaustragung soll es nicht sein, die GegnerInnen zu vernichten oder zu unterdrücken, sondern auch für sie einen gleichwertigen Platz in der neuen sozialen Ordnung zu schaffen.

- Voraussetzung für einen echten Dialog ist ein Machtgleichgewicht, das durch geeignete gewaltfreie Mittel geschaffen werden muss.
- Die eigene Wahrheit soll nicht absolut gesetzt werden. Die eigenen Positionen müssen hinterfragbar bleiben und die Wahrheit der anderen Seite soll gesucht und ernstgenommen werden.
- Statt Sieg-Niederlage Ergebnisse sind Konsens-Entscheidungen anzustreben.
- Die Menschen sollen ihr Leben und ihre Lebenswelt in freier Selbstbestimmung gestalten können. Sie sollen lernen, Gewalt und Herrschaft zu überwinden und ohne sie auszukommen.

### **Abgrenzung zu anderen Konfliktlösungsansätzen**

Mediation ist *ein* Ansatz zur Konfliktlösung, je nach Konfliktart, Persönlichkeit der Beteiligten und äußeren Umständen sind andere Wege einer Mediation vorzuziehen.

Im Folgenden soll das Konzept der Mediation gegenüber einigen anderen Herangehensweisen abgegrenzt werden, die in manchen Punkten dem Mediationsverfahren ähneln. Eine eindeutige Abgrenzung ist jedoch nicht immer möglich, da manche Varianten des einen Ansatzes sich mit Varianten des Mediationsansatzes überschneiden.

### **Gerichtsverfahren und Mediation**

Beiden gemeinsam ist die Einschaltung einer dritten Instanz in die Konfliktregulierung.

Im Blickpunkt der Gerichtsverhandlung steht die Vergangenheit und die Bewertung, wer im Recht ist und wer nicht. Im Mediationsverfahren dagegen geht es mehr um die Gegenwart und um die Zukunft. Zentrale Frage ist, wie der Konflikt geregelt werden kann, ohne nach „Schuld“ und „Schuldigen“ suchen zu müssen.

Der Ausgang des Gerichtsverfahrens ist ungewiss, obwohl es sich an Vorschriften und Gesetze halten muss. Je nachdem, welche RichterInnen und welche AnwältInnen mit der Sache befasst sind, können höchst unterschiedliche Ergebnisse herauskommen. In der Regel gibt es am Ende GewinnerInnen und VerliererInnen.

Bei der Mediation dagegen hängt das Ergebnis von den Konfliktparteien ab. Sie haben größere Spielräume, um auch zu unkonventionellen Lösungen zu kommen und sich nicht normierten Maßstäben unterwerfen zu müssen. Gesetzliche Rahmenbedingungen müssen zwar beachtet und einklagbare Rechte bei der Mediationsvereinbarung berücksichtigt werden, da sie sonst wohl nicht lange Bestand haben würden, aber innerhalb dieses

Rahmens gibt es vielfältige Möglichkeiten für spezielle, dem jeweiligen Fall angepasste Regelungen. Ziel sind Lösungen, bei denen alle Seiten GewinnerInnen sind.

Im Gegensatz zur Mediation ist die Teilnahme am Gerichtsverfahren für die Angeklagten nicht freiwillig. Ebenso ist die Annahme des Urteils nicht in das freie Ermessen der Verurteilten gestellt.

Es gibt aber auch Annäherungen an das Mediationsverfahren. In der Rechtspraxis wird oft der Versuch unternommen, die Streitparteien zu einer Einigung zu bewegen, ohne dass ein Gerichtsurteil gesprochen werden muss. Auch der Versuch, durch einen vorgerichtlichen „Täter-Opfer-Ausgleich“ die Bestrafung, vor allem bei Jugendlichen zu vermeiden, ist ein Grenzbereich zur Mediation.

Die Regelung in einigen Bundesstaaten der USA, Scheidungen erst dann vor einem Gericht zu behandeln, wenn zuvor eine Mediation durchgeführt wurde, verletzt in gewissem Maße das Prinzip der Freiwilligkeit von Mediationen und kann dadurch einige Stärken des Mediationsprozesses untergraben.

Verschärft wird dieses Problem noch bei sogenannten „med-arb“ Verfahren (eine Mischung aus Mediation und Arbitration = Schiedswesen für Streitigkeiten), bei denen die MediatorInnen einen bindenden Schiedsspruch fällen können, wenn keine Einigung zwischen den Beteiligten erreicht wurde. Die Unparteilichkeit der MediatorInnen und die Vertraulichkeit des Mediationsgespräches werden dadurch sicherlich in Mitleidenschaft gezogen. Als Alternative zum unmittelbar anschließenden Gerichtsprozess mag diese Mischform jedoch durchaus eine Berechtigung haben.

Unterscheidungen:

Rechtsförmige Problemlösungen	Mediation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klärung von Schuld</li> <li>• Normorientierung</li> <li>• Rekurs auf übergeordnete Weisheit</li> <li>• Fremdsteuerung</li> <li>• Verallgemeinerbare Lösungen</li> <li>• Suche nach der einen Perspektive</li> <li>• Lösung durch Entscheidung im Konflikt</li> <li>• Problembegrenzung</li> <li>• Überzeugen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suche nach Lösungen</li> <li>• Sachorientierung</li> <li>• Vertrauen auf die Weisheit der Betroffenen</li> <li>• Selbstregulation</li> <li>• Einzelfall-Lösungen</li> <li>• Akzeptanz unterschiedlicher Sichtweisen</li> <li>• Lösen durch Erreichen von Konsens</li> <li>• Problemausweitung</li> <li>• Zuhören</li> </ul>
<p>Quelle: Hans-Joachim Fietkau &amp; Helmut Weidner, Mediationsverfahren in der Umweltpolitik. Erfahrungen in der Bundesrepublik Deutschland, S. 29, in : Aus Politik und Zeitgeschichte, 39-40/92, 18. September 1992, S. 24-34.</p>	

## Schiedsspruch und Mediation

Im Unterschied zur Mediation entscheidet beim Schiedsverfahren die unparteiische dritte Instanz, welche Konfliktlösung zum Zuge kommen soll.

Ist der Schiedsspruch bindend, so gelten die meisten der Unterscheidungsmerkmale, die bereits im Abschnitt über die Ausgrenzung zum Gerichtsverfahren genannt wurden.

Ist der Schiedsspruch nicht bindend, d.h. die Streitenden können ihn akzeptieren oder auch nicht, besteht eine größere Nähe zur Mediation. Allerdings ist die Konfliktlösung kein Ergebnis, das von den Betroffenen selbst gemeinschaftlich erarbeitet wurde. In manchen Fällen braucht dies kein Nachteil zu sein, etwa wenn die Streitenden in erster Linie daran interessiert sind, dass der Konflikt beendet wird und nicht unbedingt *wie*.

## Therapie und Mediation

Während vor Gericht Fakten, Handlungen, Absichten und Gesetze ausschlaggebend sind, wird in der Mediation und in der Therapie auch auf Gefühle Wert gelegt. Der Grad, wie weit die Gefühle im Mittelpunkt stehen, unterscheidet Mediation und Therapie. Bei der Mediation haben die Gefühle ihren Platz, bilden aber nicht wie bei der Therapie den Mittelpunkt. Im Blickfeld der Mediation stehen nicht primär die Heilung und die Aufarbeitung seelischer Konflikte, sondern das Aushandeln von zukunftsorientierten Vereinbarungen. Gefühle sind zwar Teil der Wirklichkeit, aus der sich die Interessen der Betroffenen formulieren; der Brennpunkt des Mediationsprozesses liegt aber im wesentlichen auf der Interessensebene.\*)

Unterscheidungen:

Mediation	Therapie
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es geht um interpersonelle Konflikte.</li><li>• Alle Konfliktbeteiligten sind einbezogen (eventuell auch Gruppen).</li><li>• Persönliche Hintergründe werden einbezogen, um zu einer Lösung des Konfliktes zu kommen.</li><li>• Ziel ist die Lösung des aktuellen Problems.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es geht um intrapersonale Konflikte.</li><li>• In der Regel ist nur eine konfliktbeteiligte Person in der Behandlung.</li><li>• Der Konflikt wird als Wegweiser zu tiefer liegenden Problemen benutzt.</li><li>• Ziel ist die Lösung der tieferen Persönlichkeitsprobleme.</li></ul>

\*) Vgl. Gisela Mähler und Hans-Georg Mähler, Trennungs- und Scheidungsmediation in der Praxis, S. 355 in: Familiendynamik, Heft 4, Oktober 1992, S. 347-372.

Mediation kann zwar auch therapeutische Wirkungen haben, intrapersonale Probleme werden jedoch nur insoweit angesprochen, als sie eine Lösung auf der Sachebene verhindern. Liegt das Hauptproblem in der Person des Streitenden, ist eine therapeutische Behandlung ratsam.

### Möglichkeiten zur Konfliktaustragung

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktvermeidung</li> <li>• Information und Problemlösung</li> <li>• Verhandlung</li> <li>• Mediation</li> </ul>	↑	Private Entscheidung durch die Streitparteien	Zunehmender Zwang und zunehmende Wahrscheinlichkeit von Gewinner-Verlierer-Ergebnissen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrative Entscheidung</li> <li>• Schiedsverfahren</li> </ul>		Entscheidung durch Dritte	↓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juristische Entscheidung</li> <li>• Gesetzes-Beschluss</li> </ul>		Gesetzliche, maßgebliche Entscheidung	↓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewaltfreie direkte Aktion</li> <li>• Gewalt</li> </ul>	↓	Außergesetzliche, erzwungene Entscheidung	↓

Nach Christopher Moore, The Mediation Process, San Francisco 1986, S. 5.

### Beratung, Supervision und Mediation

Beratung und Supervision sind in vielen Punkten eng verwandt mit dem Mediationsmodell, wenn es sich um einen Beratungsansatz handelt, der die Problemlösung durch die Ratsuchenden selbst zum Ziel hat (Prozessberatungs-Modell). Allerdings finden Beratung und Supervision meist nur mit einer Konfliktpartei statt. Es gibt jedoch auch Fälle, in denen auch die KonfliktpartnerInnen mit einbezogen werden. Aber auch dann unterscheidet sich das Mediationsverfahren von ihnen und zwar dadurch, dass von den TeilnehmerInnen die Zustimmung zu einigen Grundregeln verlangt wird, dass eine bestimmte Vorgehensweise eingehalten wird und dass am Ende eine zukunftsorientierte schriftliche Vereinbarung stehen soll.

Ein flexibles Vorgehen bei der Mediation (z.B. Verzicht auf Grundregeln oder Vermischung der verschiedenen Phasen), was unter Umständen angebracht sein kann, verwischt allerdings die Grenzen zur prozessorientierten Beratung.

## **Mediation in der amerikanischen Praxis**

### **Die Definition des Begriffes Konflikt**

In unserem Leben sind Konflikte stets gegenwärtig, sie entstehen aus einer Vielfalt von Behauptungen, Standpunkten, Auffassungen und Perspektiven und sind weder positiv noch negativ zu bewerten sondern geballte Energie für Veränderungen im Leben.

Lange bevor Konflikte zwischen Menschen entstanden, bildeten sich im Laufe der Evolution durch ein stetiges Wechselspiel in der Natur Landschaftsveränderungen. Es bildeten sich auf der Erde Strukturen mit neuen Formen und Gestaltungen wie Berge, Täler, Flussdeltas, Strände ....

Als Metapher gesehen stand die Natur in einem ständigen Konflikt und nützte diesen für positive Veränderungen.

Mit Sicherheit wurden die ersten zwischenmenschlichen Konflikte mit Steinkeulen ausgetragen. Mittlerweile gelangte der Mensch zur Einsicht, dass Probleme auch Chancen bieten und mittels Mediation eine Lösung zu erzielen ist. Es erhebt sich die Frage, wie eine Auseinandersetzung zu bewältigen ist. Ein Konflikt ist kein Wettbewerb, bei welchem der Bessere, Schnellere, Schlauere gewinnt.

Tore, als Metapher gesehen, sind die Möglichkeit durch Kooperation und Toleranz neue Perspektiven zu erkennen und sich in eine neue Richtung zu bewegen.

Bei einem zu lösenden Konflikt geht es nicht darum herauszufinden wer im Recht ist, sondern um die Anerkennung und Würdigung nicht nur des eigenen Standpunktes sondern auch um den des KontrahentIn. Meinungsverschiedenheiten entstehen zwischen Menschen, die auf Grund der vielfältigen Ansichten und Lebenseinstellungen ihren Anfang nehmen.

Das Akzeptieren des Konfliktsystems ermöglicht eine erweiterte Wahrnehmung, somit sind Meinungsverschiedenheiten als Chance für die Zukunft zu sehen.

### **Die Methoden im Umgang mit Konflikten**

Es haben sich verschiedene Methoden herauskristallisiert, einem Konflikt zu begegnen.

### 1. Das Aufzwingen

In einer Konfliktsituation in der diese Methode angewandt wird, bestimmt meist die dominierende Person die Regeln und erwartet, dass diese vom Gegner in allen Details eingehalten und mit allen Konsequenzen befolgt werden.

### 2. Die Konfliktvermeidung

Bei dieser Methode wird danach getrachtet, dem Konflikt auszuweichen, ohne ihn jedoch zu negieren. Die Betroffenen setzen alles daran, das Problem zu ignorieren und nicht offen ausbrechen zu lassen. Dabei ist zu beachten, dass dies nicht gleichbedeutend einer Verweigerung des Anerkennens ist; es wird bewusst der Weg des geringsten Widerstandes gewählt.

### 3. Die Versöhnung

Beim Versöhnungsmodus wird versucht, so viel wie möglich den Bedürfnissen des „Gegenspielers“ entgegenzukommen. Die eigenen Bedürfnisse werden beiseite gestellt und an die zweite Stelle gereiht, um den Frieden zu wahren.

### 4. Der Konsens und die Zusammenarbeit

Bei dieser Art wird gemeinsam versucht, so viele Bedürfnisse und Interessen wie möglich heraus zu finden. Durch Zusammenarbeit der KontrahentInnen wird eine zufriedenstellende Lösung für die Bedürfnisse und Interessen aller Teile gesucht. Diese Form der Zusammenarbeit ergibt für alle Beteiligten das beste Resultat.

### 5. Das Aushandeln und die Kompromisse

Wenn in einer Konfliktsituation diese Methode zur Konfliktlösung gewählt wird, beginnt die Person am Punkt A, die andere bei Punkt C und man trifft sich in der Mitte bei Punkt B. Dieser Konflikt wird auf Basis von Kompromissen durch Aushandeln erzielt, was jedem der Beteiligten eine optimale Lösung verspricht.

Alle diese angeführten Methoden sind erprobte Wege einen Konflikt zu lösen. Verschiedene Situationen erfordern verschiedene Methoden.

So ist die Methode des Aufzwingens angemessen, wenn ein Konflikt so weit eskaliert ist, dass er außer Kontrolle gerät.

Beispiel: Als sich einige Mitglieder der Ku Klux Klan Sekte und eine Gruppe jüdischer Bürger gegeneinander stellten und ein schwerer Konflikt ausbrach wurde es erforderlich, Sicherheit, Ordnung und Frieden zu schaffen, um den Konflikt zu deeskalieren. Durch die Einrichtung einer Puffer-Zone wurden die Kriterien zur Konfliktvermeidung erfüllt.



Auch bei einer kriminellen Handlung, wie etwa bei Gewaltanwendung auf Grund verschiedener Auffassungen zwischen Personen (z.B. Ehepaar) ist die Methode des Aufzwingens nicht angebracht, die Vermeidung wird zum besten Ergebnis führen. Der unterlegene Partner muss in diesem Fall so schnell wie möglich den Gefahrenbereich verlassen können. Wenn sich in einem Konflikt das Sicherheitsrisiko unangemessen erhöht, ist sicherlich die Methode der Vermeidung ein angemessener Weg. Bei anders gelagerten Situationen ist es wichtig, zur Konfliktvermeidung die Methode der Versöhnung zu wählen. Beispiel: Ein Ehepaar will gemeinsam den Hochzeitstag feiern. Der Mann möchte seine Frau in ein französisches Restaurant zum Abendessen ausführen, da er die französische Küche bevorzugt. Die Frau hat jedoch eine Vorliebe für ein Restaurant, in dem deutsche Speisen angeboten werden. Im Verlauf dieser Meinungsverschiedenheit erkennt nun die Frau, wie wichtig es ihrem Mann ist, mit ihr ein Restaurant mit französischer Küche zu besuchen. Die Frau will nicht unbedingt ihren Willen durchsetzen und gibt nach. Die Beziehung zu ihrem Mann ist ihr wichtiger als ihr eigener Standpunkt. Sie wählt diese Lösung und hat ihr Bedürfnis, ihren Hochzeitstag mit ihrem Mann in einem Restaurant mit deutscher Küche zu feiern, zu Gunsten einer guten Beziehung zu ihrem Mann zurückgestellt.

Die effizienteste Art einen Konflikt zu behandeln ist die Methode der Zusammenarbeit. Das gilt für den persönlichen und geschäftlichen Bereich ebenso wie im politischen Bereich auf nationaler und internationaler Ebene.

Wenn Beziehungen mit Langzeitkonsequenzen auf dem Spiel stehen, sollte bei einem Konflikt die Methode des Konsenses das bevorzugte Verfahren zur Lösung von Problemen sein. Aushandeln ist angemessen, wenn Sachwerte auf dem Spiel stehen. Üblicherweise kommen darin Gebrauchsartikel vor.

Beispiel: Wenn ein Auto gekauft werden soll ist es üblich, über den Preis zu verhandeln. Der Interessent geht zum Händler und besichtigt ein Auto seiner Wahl. Bei der Einschätzung des Preises erklärt er dem Verkäufer, dass der Preis übertrieben hoch ist. Der Händler hat den Preis zu hoch angesetzt und jeder kennt diese Praxis. Nun lässt sich der Interessent auf das Spiel des Verhandeln ein und macht ein Angebot, indem er das Auto abwertet und Mängel auflistet. Er beginnt so lange um den Preis zu feilschen, bis er sich mit dem Verkäufer geeinigt hat.

### **Das Erkennen des Konfliktes**

Nachdem die Dynamik eines Konfliktes erkennbar geworden ist, ist es wichtig zu wissen, wie damit umgegangen werden muss. Dazu benötigen wir eine Diagnose über

1. die Art des Konfliktes

2. das Ausmaß des Konfliktes
3. die Einschätzung, ob es sich um einen gesunden oder ungesunden Konflikt handelt

Dazu gibt es drei sichere Verfahren, eine Meinungsverschiedenheit objektiv zu bewerten.

## 1. **Die Konfliktintensitätsskala**

Wie Erdbeben haben Konflikte verschiedenen Stärken. Die Intensität eines Streites lässt sich nach verschiedenen Stufen einschätzen.

Stufe 1.0 – 1.9.

Diese Stufe bedeutet einen niedriggradigen Konflikt, den man gleichsetzen könnte mit erhöhter Körpertemperatur. In einem Konflikt der Stufe 1 ist die Situation charakteristisch für ein Gefühl von Krankheit und leichtem Unbehagen.

Beispiel: Die Ehe von zwei Partnern die 40 Jahre verheiratet waren. Das letzte Mal sprachen sie miteinander, als die Kinder vor 20 Jahren das Elternhaus verließen, um auf das College zu gehen. Darauf angesprochen behaupteten die Personen, es sei alles in Ordnung. Der Mediator hat einen gegensätzlichen Eindruck und wird diese Konfliktart in die Stufe 1 einordnen.

Beispiel: Ein Mediator wurde vom Präsidenten einer Gesellschaft beauftragt mit einer Abteilung, die offensichtlich ein Problem hatte, als „Troubleshooter“ zu arbeiten.

Er besuchte die Gruppe und die Mitarbeiter behaupteten, dass es kein Problem gäbe. Es war aber zu erkennen, dass die Atmosphäre gespannt ist und ein noch nicht definierbares Problem existiert. Der Mediator wird nun versuchen, die wahren Gründe von den beteiligten Personen zu erfahren. Dadurch wird der Konflikt bis zu dem Punkt eskalieren, an dem er erkannt und behandelt werden kann.

Stufe 2.0 – 2.9.

Es handelt sich bereits um ein Problem das gelöst werden soll. Diese Stufe ist charakteristisch dafür, dass die Beteiligten erkennen, dass tatsächlich ein Konflikt besteht und dieser einer Lösung bedarf. Die Disputanten richten ihren Blick auf das Ziel einer Lösung ohne einander anzugreifen, so wie es bei einer höheren Konfliktintensität meist geschieht. Die in den Konflikt involvierten Personen haben den gemeinsamen Wunsch das Problem zu lösen, um dem Zwist ein Ende zu bereiten und sich auf einer veränderten Basis neu zu begegnen. Zusammenarbeit ist eine erprobte Art, die Stufe 2 zu behandeln.

Beispiel: Einige jüngere Mitglieder der First Church of Old Town möchten von der vom Verfall bedrohten Kirche in der Altstadt auf einen neuen Standort im Südwesten einer Stadt übersiedeln, in den neue Familien zuziehen und die Bevölkerung boomt. Dort soll eine neue Kirche errichtet werden. Die älteren Mitglieder möchten den Standort in der Altstadt behalten

und schätzen die Verwurzelung mit dem hundert Jahre alten Gebäude. Zwischen den beiden Seiten kommt es zu einer Interessenskollision. In diesem Konflikt akzeptieren die Menschen der alten Kirche die Tatsache und besprechen die Vorgangsweise gemeinsam, als es darum geht ob übersiedelt werden soll oder nicht. Während des Mediationsprozesses nehmen sie von persönlichen Attacks Abstand. Sie möchten die Möglichkeiten und Rahmenbedingungen für eine Lösung gemeinsam erarbeiten.

#### Stufe 3.0 – 3.9.

In dieser Stufe ist es das Ziel aller Beteiligten, die jeweils andere Seite vom eigenen Standpunkt zu überzeugen und die Kontrahenten der Objektivität ihrer Positionen zu versichern. Das Ziel ist dasselbe, nur über die Modalitäten müsse man sich noch einigen. Das Hauptargument bei einer Debatte ist: „Du beugst Dich nicht meiner Ansicht, doch das Niveau der Erörterung lässt viel Raum für eine Verbesserung der Situation zu, aber Emotionen erschweren eine Lösung“. In dieser Stufe wird es zeitweise Ärger geben, doch oftmals kann Humor Probleme in einen anderen Blickwinkel rücken. Besonders Rassisten und Sexisten entschärfen so die Situation, um anschließend als win – win hervor zu gehen. Beispiel: Während einer Diskussion innerhalb eines Entwicklungsprozesse für ein neues Gesetz gibt es ebenso Konflikte, da gesetzgebende Formen für Problemlösungen erarbeitet werden.

#### Stufe 4.0 – 4.9.

Eine weitere Steigerung ist der Wettstreit um Gewinnen und Verlieren. Dieser Konflikt ist charakteristisch für ein Gewinnen auf Kosten der anderen Seite. In dieser Eskalationsstufe herrscht die Einstellung: „Ich werde auf jeden Fall gewinnen und Du wirst verlieren“. Beide Parteien sind darum bemüht zu gewinnen und nur zu gewinnen. Die Linie ist klar vorgezeichnet, keine Seite will ihre Position aufgeben. Es herrscht Zwietracht, die kontroversen Meinungen sind polarisiert und fest gefahren, Toleranz und Nachgeben stehen nicht zur Debatte. Die Konkurrenten sind für Kampf und Sieg gerüstet. Eine Methode zur Konfliktbewältigung wird erst gar nicht ins Auge gefasst.

Beispiel: Ein Mediator wurde zu einem Ärztehaus, in dem sich verschiedene Ärzte niedergelassen hatten, gerufen, um einen Konflikt zu lösen. Receptionist und Manager verachteten einander zutiefst. Der Receptionist und eine Gruppe von Ärzten näherten sich dem Vermittler und ließen sich über die Faulheit und Inkompetenz des Managers aus. Der Manager wiederum mit anderen Ärzten neben sich ließ sich über die mangelnden Qualifikationen des Receptionisten aus. Als der Vertrauensmann in die Halle kam, befanden sich alle Beteiligten auf der Eskalationsstufe 4.5. Die beiden Hauptbeteiligten wechselten kein Wort miteinander und hatten ihre Gefolgsleute zur Verstärkung um sich positioniert. Der Manager und der Receptionist haben durch die Ärzte ihrer Wut aufeinander Ausdruck

verliehen und eine emotionale Verwüstung angerichtet, wodurch die medizinische Praxis in zwei Teile gespalten wurde.

#### Stufe 5.0 – 5.9.

Diese Konfliktstufe ist von Feindschaft in Form von verbalen und manchmal auch physischen Angriffen gekennzeichnet. Hier ist der Fokus nicht mehr das Problem sondern die Person wird zum Problem. Sie wird benannt und persönlich attackiert. Im oberen Bereich der Stufe 5 ist die Zerstörung der Beziehung das persönliche Ziel. Der „Andere“ wird zum Gegner und Feind und die Absicht ist, ihm massiv zu schaden. Der Gegner wird bekämpft und verbal verletzt, um der Situation auszuweichen, aber im Konflikt zu beharren. „Für mich existierst Du nicht mehr“.

Beispiel: Ein Mediator arbeitete mit einer sehr religiösen Familie, die sich im Konflikt befand. Eines ihrer halbwüchsigen Kinder hatte eine schreckliche Tat begangen. Um die Existenz des Kindes in der Familie auszulöschen, hielt diese ein Begräbnisritual ab und verkündete: „Unser Sohn ist tot“. Das Kind wurde symbolisch zerstört, sein Name wurde nie mehr erwähnt. Es existierte für die Familie nicht mehr.

Beispiel: Bei einer Scheidung werden Partner zu Gegnern. Der Film „War of Roses“ ist ein urbildliches Beispiel von Scheidung im amerikanischen Stil in dem sich die nunmehrigen Kontrahenten gegenseitig zerstören. Ihr Eigentum, ihre Güter, ihre Beziehungen, der gesellschaftliche Rang, alles wird im Namen von „getting even“ zu Grunde gerichtet und ruiniert. Frustriert verwenden beide ihre Energien, um schöne Erinnerungen mit ihrem Lebenspartner zu vernichten.

Über einen weiteren Konflikt der Stufe 5 war in einer Zeitung zu lesen, welcher die Rassendiskriminierung betrifft.

Zwei Frauen, eine Weiße und eine Schwarze zogen 1989 mit ihrem Wohnmobil von Jacksonville, Florida, fort. Zwei Monate lang hatten sie in der Nachbarschaft von ausschließlich Weissen gelebt. In dieser Zeit waren sie dem Hass der Umgebung ausgesetzt, bekamen Drohbriefe und wurden rassistisch verleumdet. Zusätzlich erfolgten Einbrüche und Brandanschläge auf ihr Zuhause.

#### Stufe 6.0 – 6.9.

Diese Stufe ist bezeichnend für das Ausforschen der Privatsphäre und ihre Zerstörung und charakteristisch für einen totalen Zusammenbruch der Kommunikation. Die Parteien sprechen nicht mehr miteinander und begegnen sich mit Hass und Feindseligkeit.

Durch Falschinformation und Desinformation wird der Ruf der Gegenseite untergraben. Die Disputanten beginnen den „Anderen“ als den Bösen zu identifizieren. Im Lauf der Zeit eskaliert der Konflikt, das Empfinden für den Gegenspieler reduziert sich auf Aggression und Zerstörung.

Gefühlskalt und selbstgerecht, im Bewusstsein der eigenen Macht, werden die dunkelhäutige oder jüdische Bevölkerung und auch homosexuelle Menschen diffamiert und deren Existenzberechtigung in Frage gestellt. Ein Beispiel dafür ist die Zeit des Nationalsozialismus. Die Einstellung der Machthaber gegenüber Minderheiten spiegelte sich in Selbstgerechtigkeit, Arroganz und Brutalität wider. Sie vertraten das Weltbild des reinrassigen Ariers und fühlten sich auserwählt, die ihren Vorstellungen und Normen entsprechende Bevölkerung von den ihnen nicht genehmen Menschengruppen zu befreien. Beispiel: Ein Vermittler medierte einen Disput zwischen Anhängern des Ku Klux Klans und einer jüdischen Gruppe. Die Juden reagierten sehr emotional und drückten während des Mediationsprozesses durch ausdrucksvolle Mimik und Gestik ihren Standpunkt im Konflikt aus. Die Gruppe der Ku Klux Klan Sekte saß ihnen emotionslos und selbstgefällig und arrogant gegenüber, Überlegenheit demonstrierend. Ihr Motto hieß, die Haut des Feindes ist nicht weiss, man fühlt sich verpflichtet gegen eine oder mehrere Person zu opponieren. Als Devise gilt, den Gegner auszukundschaften, seine Schwachstellen zu erkennen und ihm mit den gewonnenen Erkenntnissen zu schaden, ja, ihn nach Möglichkeit zu vernichten. Zwei Zeitungsschlagzeilen veranschaulichen Konflikte der Stufe 6.

Vier Kirchen in Louisville, Kentucky, mit überwiegend schwarzen Besuchern wurden 1990 Opfer von Brandanschlägen.

Gegen das Haus eines Amerikano-Chinesen in Arcadia, California, wurde 1989 aus Gewehren gefeuert, und verursachte einen Schaden von mehreren tausend Dollar. Neben dem Haus des Betroffenen war ein Kreuz in Brand gesetzt worden.

#### Stufe 7.0 – 7.9.

Diese Stufe des Vernichtens charakterisiert dabei buchstäblich das Auslöschen eines Menschen, die totale Destruktion des Widersachers. Selbstvernichtung in Form von Suizid ist die ultimative Konsequenz auf Grund von nicht bewältigbaren Sozialkonflikten.

Das Holocaust-Museum in Washington D.C. gibt den Besuchern erschütternde Einblicke in die Vernichtungsmaschinerie des Nationalsozialismus und veranschaulicht die Machenschaften in diesem höchstgradigen Konflikt. Videos zeigen authentische Bilder von körperlichen Qualen; ein Berg Schuhe, die den Opfern vor dem Tod in der Gaskammer abgenommen wurden, Haufen ausgemergelter toter Körper und Foltergeräte zeugen von unvorstellbarer Grausamkeit und Brutalität. Auch die ethnischen Säuberungen, die während des Balkankrieges in Bosnien-Herzegowina stattfanden wie ebenso Vernichtungskriege zwischen Straßenbanden, sind Beispiele eines Konfliktes der Stufe 7.

Zwei Zeitungsartikel veranschaulichen Gräueltaten ähnlicher Intensität.

Ein weisser Jugendlicher aus New Orleans, dessen Körper mit satanischen Tätowierungen und Tattoos einer „weissen Hoheit“ bedeckt war, wurde 1990 angeklagt, eine 59-jährige

Schwarze ermordet zu haben, weil sie mit ihrem Auto zu langsam von einer Ampel weggefahren war.

Ein weisser Mann wurde 1990 bezichtigt, kriminelle Handlungen in Verbindung mit Bombenattentaten begangen zu haben. Dabei wurde ein Bürger jüdischer Abstammung von einer Bombe in seinem Haus in Birmingham, Atlanta, getötet. Zwei Tage später kam ein schwarzhäutiger Rechtsanwalt in Javannah, Georgia, ebenfalls durch eine Bombe ums Leben.

Die meisten Fälle für eine Mediation fallen in die Stufe 1.0 bis 5.9. Ein MediatorIn muss in der Lage sein, die Intensität eines Konfliktes zu erkennen und abzuschätzen, ob der Konflikt bereits jenseits der Kontrolle eskaliert ist, der Fall zu heftig für eine Mediation oder jenseits der Möglichkeiten eines Mediators gelagert ist. Wenn der MediatorIn eine Situation mit unterschiedlichen Meinungen einschätzt, sind mehrere Personen involviert und bewegen sich auf verschiedenen Ebenen. In diesem Fall versucht der MediatorIn auf der in diesem Fall höchsten Stufe zu deeskalieren und anschließend im Konflikt auf einer mediierbaren Stufe zu vermitteln. Dass sich jede Konfliktstufe um ein Vielfaches potenziert ist ein nicht zu unterschätzender Faktor.

## **2. Der gesunde und der ungesunde Konflikt**

Dieses Diagnosemittel hilft uns abzuschätzen, ob ein Konflikt gesund oder ungesund ist. Viele Konflikte in unserer Gesellschaft sind ungesunde Konflikte.

Ein MediatorIn welcher eine Konfliktsituation analysiert muss herausfinden, wie die in einen Konflikt involvierten Menschen damit umgehen.

2.1. Wenn die Streitteile nicht erkennen ob ein Konflikt sinnvoll ist, gehen sie damit in „ungesunder“ Weise um. Wenn sie erkennen, dass ein Konflikt unvermeidlich ist aber trotzdem eine Chance sehen, diesen beizulegen und daran zu wachsen, ist dies eine gesunde Sicht des Konfliktes.

2.2. In einer ungesunden Konfliktsituation vermischen die Streitteile sehr schnell Personen und Probleme. Sie können nicht die Person vom Problem trennen. In einer gesunden Konfliktsituation haben die Streitteile die Fähigkeit, diesen Unterschied zu erkennen. Diese Befähigung ist bereits Teil der Lösung und soll ausdrücken „unsere Beziehung ist uns wichtig, aber ich stimme nicht mit Deinen Vorstellungen oder mit dieser Situation überein“, oder beispielsweise „du und ich sehen das Ergebnis der Homosexuellenrechte aus verschiedener Sicht“.

2.3. In einer gesunden Konfliktsituation herrscht eine offene Kommunikation. Je tiefer sich die Beteiligten in einem gesunden Konflikt befinden, desto offener können sie damit umgehen, kommunizieren miteinander und hören einander zu. In einer ungesunden Konfliktsituation ist die Gesprächsbereitschaft reduziert oder gar nicht mehr vorhanden. Streitparteien in einer ungesunden Konfliktsituation sprechen voneinander hinter ihrem Rücken und konfrontieren einander nicht direkt. Sie versuchen Verbündete und Personen zu finden, die ihrer Meinung sind.

2.4. Wie weit reicht nun die Toleranz? In einer gesunden Konfliktsituation ist der Spielraum größer. Die Lösung steht für die Beteiligten im Mittelpunkt, sie liegt auf der Hand, Gerüchte, Klatsch und Vergangenes haben keine Bedeutung mehr. In einem ungesunden Konfliktsystem hat sich eine lange Liste als Grund zur Klage entwickelt und diese wächst von Tag zu Tag. „Ich erinnere mich nicht nur daran was Du mir vor fünf Jahren angetan hast oder wie Du mich behandelt hast, sondern ich rufe mir auch lebhaft zurück, was Du vor 18 Jahren zu meinen Freunden gesagt hast“.

2.5. Ein ungesunder Konflikt besteht aus reaktiven Interaktionen. „Ich schreibe einen Brief, um Dich an etwas zu erinnern und postwendend kommt ein böser Brief an mich zurück“. In einem gesunden Konfliktsystem ist die Atmosphäre interaktiv, Geben und Nehmen sind ausgeglichen, es herrschen der Austausch von Ideen und ein Geist der Zusammenarbeit und Offenheit.

2.6. Dieses Element, welches zum Stellen einer Diagnose in einer Konfliktsituation beachtet werden muss, ist, dass die Disputanten dahin tendieren, das Problem zu ignorieren und leugnen, sich in einem Konflikt zu befinden. In einer gesunden Konfliktsituation erkennen die Konfliktparteien die Existenz eines Problems an und die Notwendigkeit es zu lösen.

2.7. In einem ungesunden Konfliktsystem herrscht ein starkes Bedürfnis, das Problem so schnell wie möglich zu lösen. Die Streitparteien sind sehr lösungsorientiert, denn sie wollen sich dem enormen Leidensdruck eines Konflikts nicht aussetzen und sagen „lass es uns hinter uns bringen und abschließen“. In einer gesunden Konfliktsituation sollte der Begriff „kairos“ Gültigkeit haben, die griechische Bezeichnung für „Zeit“ oder „richtiger Zeitpunkt“. Chronos ist das Synonym für „Uhr“. Hier muss den Streitparteien die erforderliche Zeit eingeräumt werden, damit sie ihre Probleme lösen können. Meist sind sie aber für die Lösung ihres Konfliktes an die „Stoppuhr in der Hand“ gebunden. Eine Lösung erfordert so viel Zeit wie notwendig. Es ist wichtig, dass die in einen Konflikt involvierten Personen sich so viel Zeit nehmen, um zusammen auf die „Reise durch den Konflikt“ gehen zu können, den Schmerz

des Verletztseins zu erfahren und zu durchleben, diesen zu akzeptieren und um miteinander auf die Seite jenseits des Konfliktes zu gelangen.

Die unabhängige Arbeit der Mennoniten und Tom Crum haben dem Autor geholfen, innerhalb des Konfliktsystems den Unterschied zwischen einem konstruktiven und einem giftigen, destruktiven Konflikt zu erkennen.

### **3. Die Einschätzung des Konfliktes**

Dieses Diagnosemittel hilft uns, zwischen verschiedenen Arten von Konflikten zu unterscheiden.

#### **3.1. Sachkonflikte**

Dies sind Konflikte die Güter (materielle Werte, Gebrauchsartikel), Ressourcen und Dinge betreffen.

#### **3.2. Psychologische Konflikte**

Dabei werden psychische Störungen z.B. Persönlichkeitsstörungen in den Konflikt eingebracht. Eine Person die sich in einem seelischen Konflikt befindet, hat vielleicht ein emotionales Problem, welches diesen Konflikt ausgelöst hat und ist oft nicht äußerlich zu erkennen.

Oftmals ist ein derartiger Konflikt von der Person selbst verursacht wie beispielsweise bei Alkoholabhängigkeit, Drogensucht oder Sexobsession.

Der Autor sprach mit einem Mann der Sex besessen war. Dieser beschrieb ihm seinen Leidensweg den er ständig erlebte. Er war davon besessen, jeden Tag eine Sexpartnerin zu finden. Auf die Frage, was sein eigentliches Bedürfnis dabei sei, antwortete er, es sei die "Sehn"sucht einen Beweis von Liebe zu bekommen und Liebe zu fühlen. Dabei fühlte er sich immer, wenn er Sex hatte, extrem schuldig und schämte sich dafür. Außerdem war er dabei nie glücklich. Menschen leiden in einem Konflikt mit psychologischem Hintergrund sehr stark.

#### **3.3. Beziehungskonflikte**

Beziehungskonflikte sind im zwischenmenschlichen Bereich angesiedelt.

Beispiel: Ein Ehepaar hat finanzielle Schwierigkeiten und kämpft diese gegeneinander und gegen die Kinder aus. Bei diesem Beispiel gibt es drei Beteiligte: den Mann, die Frau und ihre Beziehung. Die Beziehung ist verletzend und vor dem Zerschlagen. Für eine Versöhnung muss nicht die Beziehung behandelt werden sondern die beteiligten Personen.

#### **3.4. Informationskonflikte**

Informationskonflikte treten auf, wenn mehrere Interessensgruppen innerhalb eines Systems Zugang zu verschiedenen Daten und Informationen haben. Jeder hat eine andere Sicht der



Realität. Oftmals sind Organisationen mit Informationskonflikten behaftet. Informationen werden nicht offen auf den Tisch gelegt. In diesem System greifen Gerüchte um sich und Falschinformationen belasten die Atmosphäre. Daraus entsteht ein unvermeidbarer Konflikt. Beispiel: In einer protestantischen Kirchenorganisation im Mittelwesten Amerikas, die über zwei Staaten verstreut ist, veruntreuten prominente Mitglieder mehrere Millionen Dollar dieser Kirchengemeinschaft. Als der Skandal offenbar wurde, vertuschte die Führung dieses Vorkommnis. Ihren Anhängern gegenüber reagierte sie mit Stillschweigen. Die verunsicherten Anhänger der Glaubensgemeinschaft legten sich ihr eigenes Szenario des Diebstahls zurecht. Die Folgen waren Vertrauensverlust und totales Chaos. Der Konflikt erzeugte großes seelisches Leid bei diesen Menschen. Sie litten unter Zerbrochenheit, Schuldgefühlen, Scham und Zorn. Viele Gläubige zogen sich aus der Kirchengemeinschaft zurück, weil sie dachten, dass die Kirchenleitung diesen Fehltritt tolerieren würde, ohne die verantwortlichen Personen zur Verantwortung zu ziehen. Informationskonflikte entstehen jedoch in allen Arten von Organisationen, nicht nur im religiösen Bereich.

### 3.5. Systemkonflikte

Diese Art von Konflikten entwickelt sich hauptsächlich in wirtschaftlich und sozial unausgeglichene Strukturen, wie in Familien, Organisationen oder Körperschaften. Eine unausgewogene Struktur erzeugt zwischen Menschen Barrieren. Die Machtverhältnisse sind unharmonisch, das Resultat ist destruktives Verhalten und erzeugt eine Wechselwirkung in Form von Aggressionen zwischen Arm und Reich.

Beispiel: Eine mangelhafte Stellenbeschreibung für die Mitarbeiter in einem Betrieb fördert oftmals diese Art von Konflikt. Weder die Person A noch die Person B ist informiert, welche Tätigkeit sie konkret auszuführen hat. Beide quälen sich mit ihrer Arbeit ab und kommen sich dabei in die Quere - Sympathie verwandelt sich in Antipathie. Das Betriebsklima leidet, wenn in einem Unternehmen genaue Richtlinien für die Zuständigkeiten der Mitarbeiter seitens der Verantwortlichen fehlen oder nicht klar definiert sind.

Auch im Familienverband ist eine klare Aufteilung von Aufgaben und Verantwortung unerlässlich.

Beispiel: In einer Familie müssen die Kinder über ihre Pflichten genau unterrichtet sein, um ihre Aufgaben erfüllen zu können. Sind die Aufgaben nicht klar definiert und werden deshalb nicht korrekt ausgeführt, werden sie beschuldigt, ihrem Auftrag nicht nachzukommen. Die Kinder bekommen Angst, dass die Eltern sie deshalb nicht mehr lieben und verdächtigen einander der Nachlässigkeit.

### 3.6. Konflikte durch mangelnde Wertschätzung

Jeder Mensch bedarf der Wertschätzung in seinem sozialen Umfeld. Konflikte durch mangelnde Wertschätzung entstehen aus kontraversiellen Weltanschauungen, Philosophien und Einstellungen gegenüber Ethik.

Beispiel: Zwei Menschen gehen eine Ehe ein, die Frau ist jüdischer Abstammung, der Mann Anhänger der New Age Group. Bei der Hochzeit gestand jeder dem Anderen seine persönliche Glaubensrichtung zu. Als später ihre Kinder geboren wurden, kamen bald religiöse Perspektiven in ihren Überlegungen zum Tragen. Wie sollten sie ihre Kinder erziehen?

Eine weitere Problematik ist die Abtreibung.

Beispiel: Bei einer Demonstration „Für das Leben“ vor einer Abtreibungsklinik in Pensacola, Florida, sprach sich ein Demonstrationsteilnehmer dafür aus Leben zu geben und nicht werdendes Leben durch Abtreibung zu nehmen. Als ein ankommender Arzt vor der Klinik aus seinem Auto stieg, schoss er ihm in den Rücken. Der Arzt, der Abtreibungen durchgeführt hatte, starb. Der Abtreibungsgegner, der den Arzt erschossen hatte, wurde ohne Aufhebens an die Behörden ausgeliefert und als Mörder verurteilt.

Für die Einschätzung jeder Konfliktsituation ist es für MediatorInnen sehr wichtig zu erkennen, dass in einem Gesamtkonflikt verschiedene Einzelkonflikte verwoben sein können. In einer massiven Streitsituation können beispielsweise ein Beziehungskonflikt und ein Informationskonflikt involviert sein.

Professionelle MediatorInnen müssen zu einer entwirrenden Klassifikation fähig sein.

Dieser Überblick über die drei Diagnosemittel zeigt, welche Methoden zur Einschätzung der Situation, die bearbeitet werden soll, notwendig sind.

Es stehen also die Konfliktintensitätsskala, der Index des gesunden oder ungesunden Konfliktes und die Einschätzung der Art Konfliktes zur Verfügung.

### **Die schwierigen Rollen des Mediators**

Im Umfeld der Mediation haben MediatorInnen zur Konfliktlösung schwierige Rollen zu bewältigen.

#### 1. Der Vorsitzende

Der MediatorIn kontrolliert den Prozess und nicht die Beteiligten. Der MediatorIn bleibt immer in der Rolle eines Beobachters und Lenkers.

## 2. Stille Anwesenheit

Personen gehen oftmals emotional hochgradig geladen in eine Mediationssitzung. Dazu ist es unerlässlich, dass der MediatorIn nicht noch „Öl ins Feuer“ gießt, sondern durch einen besänftigenden Einfluss den Kontrahenten einen sicheren Platz im Umfeld der Mediation bietet.

## 3. Das große Ohr

Wenn sich verärgerte Menschen in einem Konflikt befinden ist es für sie zunächst unmöglich wahrzunehmen, was sie einander zu sagen haben. Wenn sie genau zuhören könnten, bräuchten sie keinen MediatorIn. Dieser erfüllt eine sehr wichtige Funktion als Hörender und ist „das große Ohr“ für jeden im Raum. Die Information wirkt auf folgende Weise: A) Der MediatorIn erfasst, was tatsächlich gesagt wird und B) er kann als Medium helfen, dass die Parteien einander zuhören.

## 4. Der Führer

Wie bei einer Safari leitet der MediatorIn Menschen in einem Konflikt auf einer Reise durch den tiefsten und dunkelsten Dschungel von Ängsten und Betroffenheit. Jeden Moment kann eine Bestie aus dem Sumpf auftauchen und einen Disputanten der vorbei geht an sich reißen. Die Aufgabe des „Safariführers“ ist, den Klienten beizustehen, sie zu begleiten und sicher durch dieses Dickicht und die Dunkelheit zu führen.

## 5. Der Archäologe

Seine Aufgabe ist es, unter der Oberfläche zu graben und die Positionen, wahren Bedürfnisse und Interessen ans Tageslicht zu fördern. Die spielerische Unbefangenheit eines Fünfjährigen erlaubt ihm, mit Beharrlichkeit seine Forderungen zu verteidigen. Die Arbeit eines professionellen MediatorIn ist es, überirdische und unterirdische versteckte Schätze zu entdecken. Fisher und Ury stimmen darin überein, dass ein spezieller Trick dazu verhilft, Interessen, die manchmal greifbar oder auch widersprüchlich scheinen, hinter Positionen klar und konkret zu erkennen.

Mit zwei einfachen Übungen kann ein MediatorIn ein sicheres Gespür dafür bekommen.

Versetze dich zuerst in die Lage eines Klienten, ziehe seine Schuhe an und frage „warum?“.

Das Hineinversetzen des MediatorIn in die Lage des Klienten bewirkt, dass aus seiner Antwort sein wahres Interesse herauszuhören sein wird. Auch ein Grundbesitzer setzt Jahr für Jahr den Pachtvertrag neu fest, um sich gegen die stetig steigenden Lebenshaltungskosten abzusichern. Das ist sein eigentliches Interesse.

Dann frag weiter „warum haben Sie sich entschieden etwas so und nicht anders zu machen?“ Fragen Sie wie ein Forscher nach den Wünschen und Bedürfnissen Ihrer Klienten, um ihre Positionen, Ängste und Hoffnungen verstehen zu können.

## 6. Der Konstrukteur

Die Aufgabe des MediatorIn ist es, Belange, Fakten, Daten und Gefühle in übereinstimmender Form als Lösung für die Disputanten zusammen zu fügen, um Ordnung in das Chaos zu bringen.

## 7. Der Konfliktbetreuer

Die Betonung liegt auf Betreuer und nicht auf Berater, das ist eine sehr wichtige Unterscheidung. Der Betreuer steht an der Seitenlinie des Spielfeldes und gibt den „Spielern“ Anweisungen, wie sie schneller laufen oder den Baseball weiter werfen können. Der Trainer schlägt den Ball für sie nicht ab sondern lässt sie selbst agieren. Die MediatorInnen oktroyieren den „Spielern“ nicht ihre Lösungsideen auf, sondern betreuen die Disputanten dahin gehend, dass sie innerhalb der Spielregeln ihre eigenen Entscheidungen treffen.

## 8. Der Gesprächserweiterer

David Bohm und F. David Peat haben ein brillantes Buch geschrieben, *Science, Order and Creativity*. Dieses Buch gibt Anleitungen, wie Disputanten von einer dürftigen Diskussion oder Debatte zu einem fruchtbaren Zwiegespräch motiviert werden können.

Das zusammengesetzte Wort „Dialog“ ist abgeleitet aus dem Griechischen. „Dia“ bedeutet „durch“ und „logos“ heißt „Vernunft“ oder „vernünftige Rede“. So kann ein Dialog als freier Fluss von Absichten zwischen Menschen gesehen werden.

In einem Dialog wird ein Gesprächspartner eine sichere Position demonstrieren, diese ist aber nicht unverrückbar. Ein Diskussionsteilnehmer ist bereit, dem anderen mit zunehmender Sympathie, Aufmerksamkeit und Interesse zuzuhören und die Meinung der anderen Seite richtig zu deuten. Es entwickelt sich auch die Bereitschaft, einen konträren Standpunkt zu ändern, wenn dies aus vernünftigen Gründen angebracht ist.

In einem Geist des Wettstreits und der Aggressionen ist diese Einsicht nicht möglich.

Bohm & Peat's Abhandlung *Concept of Dialogue* ist für einen erfolgreichen Mediationsprozess unverzichtbar. Auch andere Autoren haben über Mediation und die Rollen und Funktionen des MediatorIn in der Literatur veröffentlicht. In einem Abschnitt unter dem Titel *The Function of a Mediator*, entnommen dem Buch *Dispute Resolution and Lawyers*, von Riskin & Westbrook, veranschaulicht ein Fallbeispiel das Wesen der Mediation.

Zum Unterschied von Riskin & Westbrook beschreibt Lon Fuller als Lehrer und Schiedsrichter auf elegante Weise das „Tor des Mediators“, indem er die zentrale Qualität der Mediation als orientierende Kapazität der Parteien zueinander aufzeigt.

Sie sind dahingehend zu unterstützen, dass sie eine neue Wahrnehmung für das Verhältnis zueinander aufbauen und ohne auferlegte Regeln zu Stande bringen, um ihnen eine neue Richtung in ihrer Haltung zueinander zu eröffnen.

Leonard Riskin listet die in einer Passage in seinem Buch mit dem Titel *Diversity of Mediation Process* essentiellen Rollen des MediatorIn folgender Maßen auf:

- die Bereitschaft der Beteiligten miteinander zu sprechen voranzutreiben
- den Beteiligten zu helfen den Mediationsprozess zu verstehen
- Botschaften zwischen die Parteien zu tragen
- den Beteiligten zu einer Tagesordnung zu ermutigen und diese aufzustellen
- ein angemessenes Umfeld für die Verhandlungen zu schaffen
- für die Einhaltung der Ordnung zu sorgen
- den Beteiligten zu helfen die Probleme des anderen zu verstehen
- unrealistische Erwartungen zu entschärfen
- den Beteiligten zu helfen ihre eigenen Vorschläge weiter zu entwickeln
- sie bei der ausgehandelten Einigung zu unterstützen
- die Beteiligten zu überzeugen, dass sie von ihren speziellen Lösungen profitieren

Wir müssen uns immer vergegenwärtigen, dass Menschen durch Mediation zu einer Geschlossenheit finden und mittels Diskussion eine Lösung ihrer Probleme durch eine endgültige und haltbare Regelung erreichen können.

Viele Möglichkeiten wurden jetzt präsentiert, nun gilt es, sich damit auseinander zu setzen, um sie als Basis in die Mediationsarbeit einfließen zu lassen und für die Aufgabe als Vermittler bei Lösungsversuchen gerüstet und erfolgreich zu sein.

## Mediation mit behinderten Menschen

### Allgemeines

Seit die Mediation mit ihren zahlreichen Lösungstechniken zum längst fälligen Beruf wurde, ist eine Zunahme bei der Heranziehung eines Mediators zur Konfliktlösung festzustellen, wenn es zwischen Personen, Gruppen oder Organisationen Meinungsverschiedenheiten gibt oder sie in einem Konflikt mitbetroffen sind.

Die Ursache für die zunehmende Popularität Konflikte mittels Mediation zu lösen, ist die Wahrung eines zivilisierten Umganges der Streitparteien miteinander, wobei die Rentabilität die Kosten bei weitem wettmacht.

Viele Jahre lang waren auch Menschen mit Behinderung Parteien bei Konflikten und MediatorInnen haben versucht, sie in ihren Bedürfnissen bezüglich ihrer Lebenssituation und Arbeitswelt zu unterstützen. Um im Umfeld mit einer oder mehreren Parteien arbeiten zu können und sich in die Situation eines behinderten Menschen zu versetzen, haben MediatorInnen Behinderungen simuliert. Diese Vorgangsweise resultiert aus der Unfähigkeit vieler Verantwortlicher, sich in die Bedürfnisse Behinderter einfühlen zu können, ebenso wie aus dem Unvermögen, Vorurteile bezüglich der Leistungsfähigkeit physisch und/oder psychisch eingeschränkter Menschen abzubauen. Ebenso scheuten sich viele aus Unkenntnis mit behinderten Menschen zu arbeiten. Stereotypes Denken und eine befürchtete Unbequemlichkeit mögen ein weiterer Grund dafür sein.

Nach langen Debatten wurde in Amerika im Jahr 1990 das Gesetz für die Wahrnehmung der Interessen amerikanischer Behinderten (ADA = American Disabilities Act) beschlossen. Die Einbeziehung von behinderten Menschen in die Konfliktlösung mittels Mediation lieferte einigen Zündstoff.

Punkt V, Abschnitt 513 des ADA bedeutet eine Ermutigung für benachteiligte Menschen, eine Mediation für Konfliktlösungen in Anspruch zu nehmen, wenn Diskriminierung und willkürliche Ignoranz und Einschränkungen das Leben der betroffenen Personen zusätzlich erschweren.

Mehrere Verfechter von Behindertengruppen wurden durch diese Entwicklung auf den Plan gerufen, da diese befürchteten, dass der hart erkämpfte Sieg für legale Rechte von der Beschließungsdebatte verloren gehen könnten und das Gewicht der Stimme der Behinderten

nicht anerkannt und berücksichtigt oder Gesetze zum Nachteil Behinderter beschlossen werden könnten. (Maid, 1994).

Nachdem das ADA durchgesetzt war, entwickelte sich reges Interesse dafür, wie Mediation bei der stets wachsenden Zahl behinderter Menschen durchzuführen sei.

Es entstand eine neue kritische Sicht für die Charakteristik dieses Denkens und es stellte sich die Frage, ob für behinderte Personen, die in einen Konflikt involviert sind, eine Mediation zur Konfliktlösung hilfreich oder eher schädlich sei.

Das Resultat einer Arbeit von Behindertenvertretern ergab, dass Selbstbewusstsein, Disziplin und kritisches Denken das Berufsbild des MediatorIn zu kennzeichnen hat.

So präsentiert dieses Kapitel die Perspektive der Mediation als Angebot zur Konfliktlösung für Menschen mit Behinderung.

Die Schwierigkeit des Mediationsprozesses bei Anwesenheit eines oder mehrerer beteiligter behinderter Personen erfordert besonderes Einfühlungsvermögen und große Verantwortung des MediatorIn, die besonderen Bedürfnisse dieser Menschen verlangen hohe ethische Standards.

Es ist eine Tatsache, dass für die Lösung von Konflikten in Form einer Mediation, in die behinderte Klienten involviert sind, noch viele Erfahrungen gesammelt werden müssen.

### **Lehrmeinungen, Diskussionen und Tendenzen**

Die Mediation wird herangezogen, um einen Konflikt in den eine oder mehrere Personen mit Behinderung involviert sind, zu lösen. Bei Behindertenvertretern hat dies auf Grund von Unkenntnis dieser neuen Materie vorerst noch Gegenwehr ausgelöst.

Dieser Widerstand gegen Mediation resultiert aus der Beschneidung legaler Rechte behinderter Menschen und abwertenden Berichten, wie schwer es Menschen mit Behinderung bei Mediationssitzungen haben.

Unglücklicherweise gibt es unter der Rubrik „Mediation mit behinderten Menschen“ eine Anzahl von Praktiken, wodurch die Parteien in ihren Rechten zur Selbstbestimmung beschnitten werden. Auch die Klienten betrachten sehr kritisch, ob bei einer Mediation das Ergebnis als Eckpfeiler in ihrem Leben angesehen werden kann.

Für MediatorInnen, die mit behinderten Menschen arbeiten, liegt das Risiko oft in der Gefahr der Frage, wie ein Konflikt gelöst werden soll.

Das ist oft das Resultat einer bevormundenden und stereotypen Haltung gegenüber der Kompetenz einer Person mit Behinderung. Teilweise erachten es Bürokraten gleich wie institutionelle Dienstleister als erforderlich, diese Menschen verschiedenen Kategorien zuzuordnen, um das System flexibler aufrecht zu erhalten. Menschen mit Behinderung lehnen es aber ab, dass andere versuchen, ihr Leben zu kontrollieren. Eine freiwillige

Teilnahme an der sogenannten „Prozedur“ die nur als Zwang empfunden wurde, war nur mit größten Schwierigkeiten zu erreichen.

Eine weitere Ursache des Widerstandes behinderter Menschen, die in einen Konflikt mit anderen Behinderten involviert sind die Bedenken, ob beide Parteien fähig sein würden gleichwertig und objektiv zu kommunizieren. Dabei stellen sich zwei Probleme: eines bei der Kommunikation und das andere beim Machtverhältnis. Eine effektive Kommunikation bei der Mediation erfordert nicht nur die Kompetenz der Teilnehmer, sondern auch Techniken, die jedem erlauben zu verstehen, was kommuniziert wird (Denohonie & Rogan, 1989).

Für eine Mediation mit behinderten Menschen stellen sich, wenn eine Partei nicht die volle geistige Kapazität hat, teilweise viele Fragen im Bereich von Verstand und Gefühl.

Die Einschätzung, ob eine Partei in der Lage ist, in einem Mediationsprozess optimal mitzuwirken, sollte von Fall zu Fall dahingehend entschieden werden, indem sich MediatorInnen selbst klar machen, ob sie kompetent genug sind den Prozess durchführen zu können und ob sie sich in solch einen komplexen Mediationsprozess einlassen sollen. Die Situation wird zusätzlich durch das Faktum verkompliziert, dass die geistige Kapazität der Streitparteien teilweise unterbrochen sein kann. Es stellt sich die Frage ob es denn nicht angemessen wäre, eine Mediation mit einer behinderten Person mit einer diagnostizierten geistigen Behinderung beispielsweise während einer Phase von „lichten Momenten“ begleiten zu lassen.

Mediatoren haben die Verpflichtung sich davon zu überzeugen, dass beim Mediationsprozess jede Partei vollwertig teilnehmen kann und die Interessen gleichwertig vertreten werden. Die Anwesenheit behinderter Menschen als Teilnehmer bei der Einrichtung Mediation zum Zweck der Kommunikation muss möglich sein.

Das ADA fordert Mediatoren, Ärzte, Rechtsanwälte und andere artverwandte Berufsgruppen auf, die Möglichkeit der Mitgestaltung behinderter Menschen für eine effektive Kommunikation zu sichern, auf diese Einrichtung hinzuweisen und die Chance einer Mediation der breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

Unter Berücksichtigung der potenziellen Unausgewogenheit in einem Konflikt während des Mediationsprozesses mit behinderten und nicht behinderten Parteien gibt es eine Anzahl von Strategien, die dem MediatorIn zur Verfügung stehen und im Behindertenbereich eingesetzt werden sollten.

Im Umfeld von Konflikten sind die Parteien in einem ungleichen Machtverhältnis, sowohl im Mediationskontext als auch in Bereichen der Praxis, seien es Konflikte zwischen Eltern - Kind, Grundbesitzer – Pächter, Arbeitgeber - Arbeitnehmer oder Bürger – Regierung, wodurch sich die MediatorInnen aber nicht davon abhalten lassen dürfen. Diese haben die ethische Verpflichtung zu intervenieren und eine Machtunausgewogenheit zu reduzieren



bzw. auszugleichen, denn solche Ungerechtigkeiten haben das Potential einer der Parteien zu schaden, wenn der Vermittler nicht in der Lage ist, Ausgewogenheit zu schaffen. In diesem Falle sind MediatorInnen moralisch verpflichtet, den Prozess zeitlich zu begrenzen oder abubrechen. Im Behinderten-Mediationsbereich, besonders wenn Unausgewogenheiten des Kräfteverhältnisses oder die Funktionalität so weit gehen, dass die behinderte Partei unfähig wird sich mit ihren Interessen in vollem Umfang zu vertreten, müssen MediatorInnen eingreifen; wenn eine deutliche Kraftunausgewogenheit andauert, müssen die Parteien auf traditionelle Konfliktlösungs-Alternativen hingewiesen werden.

## **Mediation und Konfliktlösung**

Ungeachtet des Praxisfalles eines MediatorIn oder des wesentlichen Umfeldes eines Konfliktes ist die Hinzuziehung eines unparteiischen Dritten angebracht, der bei einer Unstimmigkeit hilft, produktiv zu kommunizieren, um eine akzeptable Konfliktlösung zu erreichen.

Der MediatorIn versucht, die Parteien in Richtung Kommunikation zueinander zu führen, der Fokus liegt in der Zukunft und nicht in der Vergangenheit. Der MediatorIn versichert sich, dass jede Person über mögliche Wege zur Lösung des Konfliktes sowie über die Möglichkeit eine Überlegung anzustellen und einen Entschluss zu fassen, informiert ist.

Das sichert ein faires Übereinkommen. Die Mediation ist dazu da, eine positive Kommunikation zwischen den Parteien herzustellen und Sicherheit im physischen Umfeld zu gewährleisten.

Mediation ist keine Therapie (Kelly, 1983). Der MediatorIn ist primär daran interessiert, dass die Parteien die in einen Konflikt verwickelt sind, in Zukunft wieder miteinander kommunizieren können.

Wenn psychologische und gefühlsmäßige Barrieren auftauchen, wird der MediatorIn konsequent alles daran setzen, die Kontrahenten auf der Spur der Diskussion über die präsentierte Lösung zu halten.

Die Akzeptanz der Gefühle ist in der Mediation sehr wichtig, es ist aber gefährlich, sich bei Emotionen zu lange aufzuhalten und zu weit die Tiefe zu gehen, um herauszufinden, weshalb ein Klient sich in Aggression verbohrt oder anders gelagerte Fakten sich in die Mediation einnisten und die Konsultation eines Therapeuten herangezogen werden muss. Das wichtigste Merkmal einer Streitschlichtung in der Mediation, im Gegensatz zum Verhandeln auf dem konkurrierenden Gerichtsweg ist die Zusammenarbeit, durch die ein Teil durch die Erfahrung mit dem Anderen gewinnt.

Bei der assistierenden Mitarbeit bei einer Mediationssitzung machen MediatorInnen alle ihnen möglichen Anstrengungen den Parteien zu helfen, sodass jede Seite die Interessen des „Gegenspielers“ versteht und verhärtete Positionen vermieden werden. Die gemeinsame

Auflösung der Probleme, das Austauschen von Informationen anstatt diese zurück zu halten und mit dem „Gegner“ in einer konstruktiven Art zu kommunizieren, sind bewährte Mittel für eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung.

Generell gelten in der Praxis für den Vorsitzenden einer Mediation folgende Prinzipien: Neutralität und Unparteilichkeit, das Verhindern von psychischen und physischen Attacken und die Möglichkeit der Selbstbestimmung der behinderten Klienten.

Der Aufbau einer Mediation ist wie ein Gerüst zu verstehen, bei dem ein Teil den anderen trägt, beginnend mit einer Instruktion zur Orientierung über den Mediationsprozess. In einzelnen Fällen werden Teilnehmer aufgefordert eine Vereinbarung zu unterschreiben die beinhaltet, dass sie die Richtlinien, die ihnen erklärt wurden, verstehen und akzeptieren und mit der Fortdauer des Prozesses einverstanden sind.

Nach der Mediation wird jede Partei aufgefordert zu beschreiben, was für sie bei der Faktenfindung in der Diskussion wesentlich und bedeutsam war.

Es ist aber nicht das Ziel, bei der Faktenfindung zu entscheiden was richtig ist oder falsch war. In einer Auseinandersetzung setzt jede Streitpartei die Position aus ihrer Sicht fest, sie beschreibt, was geschehen ist und gesteht ein, dass ein Konflikt besteht und dass jeder zu einer Lösung bereit ist. Der MediatorIn hilft den Parteien ihre Interessen zu erkennen und zu erklären und ihre Erwartungen zu artikulieren, wenn sie ihre Positionen erläutern.

Oftmals entdecken die Kontrahenten, dass sie gemeinsame Interessen haben und dass diese vielfach ineinander greifen und das bewegt sie zur Überlegung, den Konflikt aufzulösen - eine Motivation, die beide Teile brauchen.

Der Mediator muss dabei sehr sorgfältig umgehen und soll niemals den Blick auf die Vergangenheit richten. Die Sicht in die Zukunft ist der Grundstein der Mediation. Wo eine Positionierung der Parteien auf der begründeten Forderung basiert, ist es notwendig, die Streitparteien in die Richtung zu motivieren, den Blick auf die Zukunft zu richten.

Der MediatorIn nimmt das Ergebnis zur Kenntnis und erklärt es für die Parteien als gültig. Als nächstes wird jede Person aufgefordert, einen Weg zur Lösung des Konfliktes zu entwickeln. MediatorInnen erleichtern die Kommunikation zwischen den Parteien, indem sie ihnen helfen, sorgfältig zusammenzuarbeiten und steuern den Prozess, sodass es zu keiner Beeinflussung kommt, bevor das „Brainstorming“ beendet ist.

Das Verhandlungsgerüst ist die Grundlage für eine mögliche Lösung und dafür, dass die Bedürfnisse und Interessen beider Disputanten befriedigt werden.

Die Parteien erreichen bei einer Konfliktlösung mit dem MediatorIn eher eine Übereinstimmung durch Aushandeln. Er/sie hat die Zurechnungsfähigkeit und Eigenverantwortlichkeit der Parteien zu überprüfen, Machtunterschiede auszugleichen und die Kontrolle über den Mediationsprozess zu wahren. Zum Schluss der Mediation wird die Vereinbarung in einem Protokoll festgehalten.

## Die Behinderung

Als Behinderung bezeichnet man die physisch oder psychisch eingeschränkte Verfassung eines Menschen, der dadurch stark in Mitleidenschaft gezogen ist. Die Lebensaktivitäten wie körperliche Beweglichkeit, Atmung, Denken, Essen, Arbeiten oder Selbstsorge sind oftmals sehr stark eingeschränkt. Diese Aktivitäten sind aber für den unabhängigen und selbstbestimmenden Lebensstil eines Menschen unabdingbar. Nicht behinderte Personen sind mit solchen Einschränkungen nicht vertraut. Behinderte Menschen fordern aber das Verständnis als Notwendigkeit für ihre Lebensaktivitäten.

Vor einigen Jahren haben professionelle Konfliktlösungs-Organisationen und Mediationszentren mit MediatorInnen in Amerika begonnen, ihren Blick auf die individuelle Verschiedenheit der Klienten bei der Mediation in Theorie und Praxis, einschließlich dem Geschlecht, der Rasse, sexuellen Vorlieben, Ethologie und gesellschaftlichem Rang ihr besonderes Augenmerk zu schenken.

Seriöse Berichte über das Interesse an der Mediation mit behinderten Menschen sind erst seit kürzerer Zeit verfügbar. (Johnston & Campbell, 1988; Retzinger, 1990; Agnosek, 1983; Schoebel, 1988; Gately Milburn, 1990; Renner, 1993).

Verschiedene Entwicklungen haben diese zunehmende Aufmerksamkeit unmittelbar auf sich gelenkt.

1. Mit dem Erlass des ADA im Jahr 1990 wurden amerikanische Bürger mit einer Behinderung dazu ermutigt, bei einem Konflikt mit lokalen oder staatlichen Stellen sowie in Geschäftsangelegenheiten die Mediation zur Konfliktlösung zu beanspruchen.
2. Zwei Abteilungen der Bundesverwaltung, das amerikanische Justizministerium und die amerikanische Gleichberechtigungskommission für Beschäftigte, die bei dieser Gelegenheit gegründet wurde, haben einige Projekte ins Leben gerufen, bei denen Agenturen die Leistungsfähigkeit der Mediation zur Konfliktbereinigung, in die Personen mit Behinderung involviert waren, bewertet haben. Diese seitens der Regierung initiierte Aktion hat viel Staub aufgewirbelt und das Interesse am Erfolg der Mediation eines Konfliktes, in welchen behinderte Personen involviert waren, löste im Zivilrecht Widerstände dagegen aus.
3. Das ADA wurde ein Instrument für Behindertengruppen, im Dialog mit den Mediatoren erfuhren diese Voraussetzungen und Bedingungen, wenn sie den angebotenen Service einer Mediation beanspruchen wollten. Das Interesse bei Rechtsanwälten, die über behinderte Menschen und Mediation und Konfliktlösung mehr wissen wollten, hat einerseits motiviert, andererseits löste es Bedenken aus, dass beispielsweise unterbeschäftigte oder

arbeitslose behinderte Menschen zu schnell und kostengünstig zu ihren zivilen Rechten kommen könnten.

4. Es zeichnet sich ab, dass die Einbeziehung der Mediation in das Gesundheitssystem, wie in Spitälern und Pflegeheimen von Tag zu Tag zunehmen wird (Dubler & Marcus, 1994). Ein wichtiger Faktor dabei wird der Respekt und die Kompetenz der MediatorInnen gegenüber behinderten Menschen bei deren Einsatz sein.

5. Die Finanzträger des Erziehungssystems suchten Wege, teure Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden und überprüften das Mediationssystem als alternative Konfliktlösungsform bei Meinungsverschiedenheiten im Bereich der speziellen Förderung behinderter Kinder und Ausbildung von Studenten mit einer Behinderung.

6. Gruppen mit besonderem Augenmerk auf die Gesundheit haben nicht nur das Bedürfnis erkannt gesund zu sein, sondern auch gesund zu bleiben. Das Interesse an Mediation innerhalb dieser Gruppen hat die Neugier an der Entwicklung in diese Richtung geweckt und gefördert und die Behindertenmediation anerkannt, besonders auch wenn geistige Behinderung ein Bestandteil davon ist.

Der Wunsch zur Konfliktlösung im Gesundheitsbereich macht Mediation zu einem idealen Werkzeug. (Chamberlain, 1990; Maida, 1995; Mancuso, 1993)

### **Die Arten der Behinderung**

Die Schwierigkeit bei der Mediation zur Konfliktlösung ist, die Befindlichkeit bei einer Behinderung zu erkennen, wenn eine oder beide Parteien eine Behinderung haben, weil sich Kommunikation und physische Bedürfnisse unterscheiden.

Um eine effektive Dienstleistung anbieten zu können, müssen MediatorInnen diese Differenzierungen erkennen und verstehen, denn die Verschiedenheit zwischen Behinderungen ist groß.

Es bedarf in der Praxis der Anpassung des MediatorIn an die physischen und psychischen Gegebenheiten in der Mediation und der Beachtung des besonderen Typus der Behinderung bei den Klienten.

Ein großer Unterschied besteht zwischen körperlicher und geistiger Behinderung. Eine Körperbehinderung beinhaltet ein Gebrechen, bei dem die Fähigkeit sich zu bewegen, zu sehen, zu hören oder zu sprechen eingeschränkt oder nicht vorhanden ist.

Mögliche Ursachen für eine Körperbehinderung können in Vererbung, Verletzungen, und/oder kompliziertem Krankheitsverlauf, Fettleibigkeit etc. ihre Ursachen haben. Eine geistige

Behinderung kann angeboren sein oder sich durch eine erworbene Fehlentwicklung bemerkbar machen.

Aus der Sicht der MediatorInnen ist eine Intervention notwendig, um zu ermitteln ob ein Faktor oder die Verfassung der Klienten in der Mediationssitzung eine Rolle spielen wird und dass gewährleistet ist, dass das Machtverhältnis ausgeglichen ist und die Abwicklung des Prozesses fair verläuft. Die Behinderung einer Partei kann den Mediationsprozess so weit beeinflussen, dass es den ethischen Grundätzen widersprechen würde, ihn fortzusetzen.

Einige der Schlüsselerwägungen für eine Mediation sind, zu eruieren, ob eine helfende oder erleichternde Unterstützung für die Kommunikation angeboten werden muss, um stereotype Haltungen gegenüber behinderten Personen zu überwinden und ob der MediatorIn genug Verständnis für eine spezielle Behinderung aufbringt, um die Kommunikation zwischen den Parteien zu erleichtern. Es erhebt sich auch die Frage, ob die physische Belastung der Mediation wie beispielsweise zu intensive Geräusche oder lang anhaltende Konzentrationsanforderungen an die Teilnehmer den Prozess undurchführbar machen könnten.

Je nach Einschätzung wie physische und psychische Behinderungen die Arbeit der MediatorInnen beeinflussen können, haben sich diese von Fall zu Fall der Situation angepasste Praktiken zurecht zu legen. Der Grundsatz für die Arbeit als MediatorIn ist: „Wenn du erfahren willst, wie du einer Person mit Behinderung etwas zugänglich machen willst, frage eine Person mit Behinderung, denn diese ist ihr eigener Experte“.

## **Behinderung und Mediation**

Mediationen mit behinderten Menschen stoßen bei einem Lösungsprozess in der Regel auf eine Vielzahl von Möglichkeiten. Das zeigt sich besonders, wenn eine oder mehrere Disputanten, unabhängig von ihren persönlichen Problemen, eine Behinderung haben.

Eine zunehmende Anzahl von Mediationen beinhalten Belange von Zivilrechtsmaßnahmen, die Dispute ergeben sich aus subjektiv empfundener Diskriminierung.

Eine Behinderung kann bestehen, jedoch der MediatorIn hat davon keine Kenntnis. Besteht eine unsichtbare oder nicht erkennbare oder verborgene oder absichtlich geheim gehaltene Einschränkung, der MediatorIn sich aber nicht darauf einstellt, verhindert dies, dass die behinderte Person in einer geeigneten Art und Weise als Teilnehmer den Mediationsprozess mitbestimmen kann. Das fordert die ethische Verantwortung des MediatorIn, der die vollwertige Teilnahme aller Disputanten im Prozess zu gewährleisten hat. Man erwartet von ihm eine unparteiische Führung, die keine Seite der Kontrahenten bevorzugt oder benachteiligt. Diskriminierenden Äußerungen von Mitgliedern der Streitparteien hat er/sie zu

unterbinden. Familienkonflikte, besonders bei Trennung oder Scheidung der Eltern, Trennung Eltern – Kind, Geschwistern, Unstimmigkeiten in Familienunternehmen oder bei Erbschaftsangelegenheiten, die besonders die Wechselbeziehungen in Familien betreffen, sowie Behinderungen von Mitgliedern bedeuten große Herausforderungen.

Familienmitglieder können selten von sich aus einen Lösungsweg finden. Durch das enge persönliche Verhältnis entwickelt sich eine gefühlsmäßige Eigendynamik. Für ein behindertes Familienmitglied bedeutet die emotionale Beziehung Ordnung, Sicherheit und Geborgenheit.

Beispiel: Welche Einwirkung die Pflege und Erziehung eines kranken/behinderten Kindes hat, zeigt sich besonders im elterlichen Verhältnis zueinander. Es stellt sich die Frage, inwieweit sich diese Wirkung in der Mediation bemerkbar macht. Welche Möglichkeit hat der MediatorIn, die Parteien auf die Tatsache, dass Vergangenheit und Gegenwart zu bewältigen sind, hinzuweisen? In Meinungsverschiedenheiten auf Grund von Diskriminierung ist der Mediator wahrscheinlich weniger involviert, da er keine enge persönliche Beziehung zu den Klienten hat.

Differenzen entwickeln sich in kleinen Zellen innerhalb des Arbeitsplatzes oder anderen öffentlichen Wirkungskreisen (Umgebung/Milieu) und sind das Resultat von diskriminierender Haltung. Eine Person mit Behinderung ist oft an den Rand einer Institution gedrängt, die in einer stereotypen Art nicht bereit ist, Menschen mit Behinderung zu integrieren. In einer Mediation muss eine vertraute Atmosphäre im Gegensatz zur sozialen Distanz herrschen. Der MediatorIn muss gewährleisten, dass Diskriminierung wegen einer Behinderung in einem sozialen Kontext und Mangel an produktiver Kommunikation zwischen den Parteien nach dem Gesetz Konsequenzen nach sich zieht.

Im Bereich der Behindertenmediation haben sich einige neue Entwicklungen ergeben. Es ist wichtig, dass MediatorInnen in diesem substantiellen Umfeld auf Emotionen vorbereitet sind, um Gefühlsausbrüchen begegnen zu können. Viele MediatorInnen wurden bei einem Training überrascht, wie intensiv starke Gefühle bei den Parteien zum Ausdruck kamen. Die Einbeziehung von gesetzlichen Vorgaben in die Mediation, welche teilweise im ADA festgesetzt sind, ist ein wesentlicher Bestandteil bei einer Mediation zwischen Menschen mit Behinderung und muss effizient geführt werden. Die Schnittstelle zwischen Mediation und Vertrauensperson im Behindertenbereich muss jetzt überprüft werden.

In Diskussionen über Differenzen über die Auffassung von der Art des Lebensstils und in Beziehung zu diversen Arten von Behinderung wurde begonnen, geeignete und effiziente Möglichkeiten für Mediationen zur Konfliktlösung zu finden. Darunter versteht man Techniken bei Disputen zwischen Behinderten mit verschiedenen Einschränkungen.

Der wichtigste Schlüssel für Menschen mit Behinderung ist, ihnen Gelegenheit zur Selbstbestimmung zu verschaffen, ohne bevormundend oder salbungsvoll zu wirken.

## **Der Mediationsprozess**

1. Eine Anzahl von Überlegungen müssen in Betracht gezogen werden, wenn Konflikte in die behinderte Personen involviert sind, mediiert werden. Begleitende MediatorInnen sollen eine gründliche Einschätzung der Bedürfnisse der Parteien haben. Zu jeder Partei sollte Kontakt hergestellt werden um zu ermitteln, ob eine spezielle Unterbringung erforderlich ist. In besonderen Fällen sollte der MediatorIn sorgfältig darauf Bedacht nehmen, ob bei einer offensichtlich erkennbaren bzw. selbst verschuldeten Behinderung (Drogen-, Alkohol-, Medikamentenkonsum) besondere Vorsorgemaßnahmen erforderlich sind, um die Mediation durchführen zu können.

Wenn die Behinderung einer Person nicht augenscheinlich ist oder die Person nicht das Potential hat einem Mediationsverfahren zu folgen ohne zu Schaden zu kommen, hat der MediatorIn die ethische Verpflichtung, Alternativen zu einer Mediation zu prüfen. Die Beendigung einer Mediation muss derart vorgenommen werden, dass dies weder ein Risiko darstellt noch die Parteien in Verlegenheit bringt

2. MediatorInnen haben die moralische Verpflichtung, ein Verfahren in welchem die Rechte der Behinderten ungeschützt sind oder verletzt werden könnten nicht zu vereinfachen. Dazu muss ein MediatorIn des Zivilrechtsgesetzes zum Schutz für Menschen mit Behinderung gegen Diskriminierung kundig sein. Sie haben besonders hohe Praxis-Standards, ihr Auftrag verlangt hohe Sach- und Fachkenntnis. MediatorInnen die mit dem Zivilrechtsgesetz nicht absolut vertraut sind, sollte eine Mediation zur Konfliktlösung, in die Personen mit Behinderung involviert sind, nicht anbieten, weil deren legale Rechte gefährdet wären.

Es muss vermieden werden, Vereinbarungen zu treffen, durch die Personen mit Behinderung eine vollwertige Teilnahme in der sozialen Gemeinschaft eingeschränkt oder nicht möglich ist.

3. Die Vor- und Nachteile einer Mediation sollten vorher genau überlegt werden. Es müssen die Voraussetzungen geschaffen werden, dass durch die gleichwertige Teilnahme der Parteien die Vorteile einschließlich der zügigen Abwicklung und Effizienz zur Erhaltung der Beziehung zwischen Kontrahenten gewährleistet ist.

Beispiel: Wenn die Anwesenheit einer behinderten Person beträchtlich mehr Zeit erfordert als üblich, müssen die Parteien darüber informiert werden. Der MediatorIn hat das Honorar

daraufhin so abzustimmen, dass für die Parteien kein finanzieller Mehraufwand entsteht, da dies gemäß ADA eine Diskriminierung bedeuten würde.

4. Unterschiedliche Kategorien von Behinderungen machen jede Mediation, in die eingeschränkte Personen involviert sind, zu einer einzigen Herausforderung. Das Verständnis für diese Unterschiede und wie sie den Verlauf des Mediationsprozesses beeinflussen, sind für den Ausgang entscheidend. Für den Konfliktlösungsprozess ist es unerlässlich, eine erforderliche Teilnahme von behinderten Personen mit ihren besonderen Bedürfnissen zu ermöglichen.

5. MediatorInnen haben sicher zu stellen, dass laut ADA Mediationsverfahren für jeden Menschen mit Behinderung als öffentliche Dienstleistung zugänglich sein muss. Ein MediatorIn muss entscheiden was für Hilfsmittel notwendig sind, um diesen Menschen eine Mediation zugänglich zu machen. Das sind alternative Mittel wie Braille-Schrift, Hörhilfen, Gebärdensprache oder das Entfernen struktureller Barrieren (Auffahrtsrampe für Rollstuhlbenützer), um in die Mediationseinrichtung zu gelangen und eine Kommunikation möglich zu machen. Nach dem Zivilrechtsstatut hat ein MediatorIn die ethische Verpflichtung, allen Parteien eine vollwertige und gleichwertige Teilnahme am Prozess zu sichern.

6. Ein Standard-Protokoll für MediatorInnen überprüft, ob jeder Teilnehmer versteht, was kommuniziert wird. Im Falle bestimmter Behinderungen wird sich ein MediatorIn im Verlauf des Mediationsprozesses über die Erreichbarkeit einer Lösung ein Urteil bilden. Bei besonderen Arten von Behinderungen übermittelt ein spezieller „Dolmetscher“ Gesprächsinhalte zwischen MediatorIn und Klienten. Vermittler haben bestimmte Techniken, auf die Genauigkeit der Kommunikation zwischen den Parteien zu achten, wobei unter Zuhilfenahme von Übersetzern Fragen beantwortet werden, was in dieser Hinsicht eine besondere Herausforderung bedeutet.

7. Institutionalisierte Machtunterschiede zwischen Streitparteien wie zum Beispiel Arbeitgeber – behinderter Arbeitnehmer rufen Konflikte hervor. Stereotypie und Falschinformation über Menschen mit Behinderung erzeugen ein ungleiches Verhandlungsfeld und schüren Emotionen. MediatorInnen müssen Stereotypen entgegenwirken, mit Gefühlen umgehen lernen und versuchen, Machtunterschiede zwischen den Parteien vor der Verhandlung auszugleichen, bevor die Standpunkte sich verhärten. Eine Vereinbarung, die aus Missverständnissen und einem Machtungleichgewicht resultiert, kann niemals gerecht sein. Wenn Hindernisse für eine faire Vereinbarung nicht überwunden werden können, muss der MediatorIn entscheiden, ob eine Mediation noch angemessen ist.



8. MediatorInnen sind unparteiliche dritte Personen. Es ist für sie eine absolute Verpflichtung, den sozialen Erwartungen von Menschen mit Behinderung gerecht zu werden, wenn sie in ihrem Umfeld benachteiligt sind. Das Gefühl von Überbehütetsein, Angst, Feindseligkeit, Stereotypie und Gefühl von Bevormundung gegenüber den Beteiligten kann sich beim Mediationsverfahren auf den Prozess auswirken und negative Folgen für dessen Verlauf haben. Die Sprache des MediatorIn sollte sorgfältig überlegt sein, Ausdrucksweisen wie „behindert“ oder „an den Rollstuhl gefesselt“ beleidigen viele Betroffene und demonstrieren einen Mangel an Sensibilität. Es ist wichtig zuerst auf die Person und erst später auf die Behinderung einzugehen.

9. Entgegen archivierten Meinungen wird durch eine Vielfalt von behindertengerechten Änderungen am Arbeitsmarkt und Arbeitsplatz den Bedürfnissen der behinderten Menschen Rechnung getragen. Der Widerspruch bei der Unterbringung eines behinderten Menschen liegt in den technischen Voraussetzungen, die am Arbeitsplatz erforderlich sind. MediatorInnen müssen mit der Funktion technischer Hilfsmittel vertraut sein, welche helfend unterstützen, eine vernünftige Unterbringung gewährleisten und strukturelle Barrieren überwinden. Viele Organisationen können Unterstützung und Informationen über verfügbare Technologien anbieten. MediatorInnen sollen über Listen mit technischen Hilfsmitteln und Informationsmaterial mit technischen Details verfügen, die für behinderte Menschen notwendig sind.

10. Wenn eine oder beide Parteien behindert sind besteht die Möglichkeit, sich in der Mediation durch professionelle Anbieter über verfügbare Technologien zur Unterbringung am Arbeitsplatz zu informieren. Unparteiische Experten die selbst behindert sind und diesbezügliche Erfahrungen haben, können dabei sehr hilfreich sein.

11. Experten für Konfliktlösungen wie die Akademie für Familienmediation und eine Vielzahl anderer professioneller Gruppen und Organisationen haben Richtlinien für die Mediationspraxis erarbeitet. MediatorInnen sollten darin genügend Erfahrung haben und Kenntnisse über eine Behinderung bei den Konfliktparteien, um Vorkehrungen treffen zu können. MediatorInnen sind verpflichtet, ihre Klienten über die Vertraulichkeit des Verfahrens zu unterrichten, eventuelle Interessenskonflikte bekannt zu geben, die Beteiligten über den Verlauf der Mediation und über die Höhe des Honorars aufzuklären und sie müssen sich anschließend davon überzeugen, dass die behinderten Teilnehmer ihre Ausführungen klar und deutlich verstanden haben.