

ABC DER MEDIATION

Redaktion:

Anita Bilek

Wolfgang Sator

Dr. Silvia Michal-Misak

politeia@gmx.at

© POLITEIA

Forum für Politische Mediation



ADR

Alternative Dispute Resolution wird im angloamerikanischen Sprachgebrauch als Sammelbegriff für sämtliche Verfahren verwendet, die zur Konfliktlösung ohne Gerichtsverfahren oder Schiedsgericht dienen. In den USA hat sich in den dreißiger Jahren des 20. Jahrhunderts eine Bewegung herausgebildet, die für eine größere Verbreitung von ADR als Alternative zum klassischen Gerichtsverfahren eintritt.

AKTIVES ZUHÖREN

Eine wesentliche Aufgabe der MediatorIn ist es sicherzustellen, dass jede Partei gehört und verstanden wird und zwar sowohl von der MediatorIn selbst als auch von der anderen Konfliktpartei, ohne aber dabei die Sichtweise der erzählenden Person zu übernehmen. Der/die MediatorIn verwendet dafür verschiedene Gesprächs- und Fragetechniken, gibt von Zeit zu Zeit in eigenen Worten wieder, was gehört wurde und fragt nach, ob es richtig zusammengefasst wurde (☒ Spiegeln/ Paraphrasieren). Auf diese Weise kann man der erzählenden Person deutlich machen, dass ihr tatsächlich zugehört wird. An entscheidenden Stellen werden auch die KontrahentInnen aufgefordert, sich gegenseitig zu spiegeln. Sie werden dadurch veranlasst, genau zuzuhören und das Wesentliche des Gesagten zu erfassen.

AKZEPTANZ

Eine Mediation kann nur dann gelingen, wenn der/die MediatorIn hohe Akzeptanz durch die Konfliktparteien genießt. Gleichzeitig ist es Ziel des Mediationsverfahrens, die gegenseitige Akzeptanz der Konfliktparteien zu erreichen.

ALLPARTEILICHKEIT

Der/die MediatorIn muss danach trachten, zu allen Parteien Äquidistanz zu wahren. Er/sie versetzt sich in alle Parteien hinein und versucht durch gezieltes Nachfragen, sie möglichst genau zu verstehen. Somit ergreift die MediatorIn Partei für alle.

AUSSERGERICHTLICHER TATAUSGLEICH

Der Außergerichtliche Tatausgleich stellt eine Möglichkeit dar, um einerseits die Interessen der/des Geschädigten nach einer Straftat einzubeziehen und um andererseits der/dem Beschuldigten die Verantwortung für sein/ihr Handeln und dessen Folgen zurückzugeben. Mittels Mediation wird nach einer Lösung für den Konflikt gesucht. Eine Wiedergutmachung des Schadens ist dabei genauso einbezogen, wie die Aufarbeitung emotionaler Folgen des/der Geschädigten sowie der künftige Umgang miteinander.

Ein erfolgreicher Tatausgleich führt in der Regel zur Einstellung des Strafverfahrens. Dadurch wird eine gerichtliche Verurteilung und Bestrafung samt Gerichtskosten und eine Vormerkung im Strafregister vermieden. In den meisten Fällen macht ein gelungener Außergerichtlicher Tatausgleich ein zeit- und kostenaufwändiges Zivilverfahren unnötig. Der/die Geschädigte erhält seine/ihre materiellen Ansprüche rasch und unbürokratisch ersetzt. Weiters kann seinem/ihrer Bedürfnis nach immaterieller Schadensgutmachung durch Eingehen auf die emotionalen Aspekte im Zusammenhang mit der Straftat entsprochen werden.

B

BEDÜRFNISSE

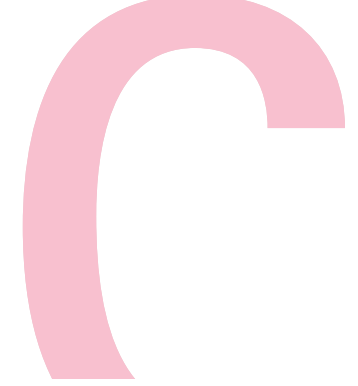
Hinter den Positionen, die Konfliktparteien meist energisch vertreten, stehen (meist unausgesprochene) Bedürfnisse. Diese – nicht die Positionen – bilden den Schlüssel zur Konfliktlösung.

Aufgabe der MediatorIn ist es, den KlientInnen zu helfen, sowohl ihre Bedürfnisse als auch jene der anderen Konfliktpartei zu erkennen, zu formulieren und zu akzeptieren, um dann auf dieser Basis eine Annäherung zu erreichen. (☒ Grundbedürfnisse)

BRAINSTORMING

Brainstorming ist eine allgemein bekannte und anerkannte Methode, um verschiedenste Gedanken, Lösungsansätze, Ideen, etc. zu einem bestimmten Problembereich zu sammeln.

Wichtig ist, den TeilnehmerInnen bewusst zu machen, dass sämtlichen geäußerten Vorstellungen, Denkanstößen, etc. völlige Unverbindlichkeit zukommt. Weiters darf es im Zuge des Brainstorming zu keinerlei Bewertungen der Gedanken kommen. Nur unter dieser Voraussetzung ist es möglich, frei von Hemmungen, Ängsten und Zwängen der eigenen Fantasie freien Lauf zu lassen und im Zuge dessen eine Vielzahl von Möglichkeiten zu eröffnen.



CO-MEDIATION

Die Mediation wird von zwei MediatorInnen geleitet. Diese sollten nach Möglichkeit beide Geschlechter repräsentieren. Trennungen, Scheidungen sowie Konflikte über Bezugsrecht und Obsorge werden sehr häufig in Co-Mediation bearbeitet. Der große Vorteil einer Co-Mediation liegt darin, dass sich jede Konfliktpartei in einem/einer der MediatorInnen repräsentiert sehen kann.

D

DEESKALATION

Aufgrund verschiedener Mechanismen, die in Konflikten wirken, kommt es häufig zur Intensivierung der Konflikte (☒ Eskalationsdynamiken). Konflikte eskalieren mitunter so stark, dass die Konfliktparteien alleine nicht mehr in der Lage sind, die Spirale der Eskalation zu verlassen.

Dem/der Mediator/in kommt primär die Aufgabe zu, die Intensität der Auseinandersetzung zu beruhigen und die Konfliktparteien auf eine gemeinsame Gesprächsbasis zurückzuführen. Dies geschieht mit Hilfe verschiedener Gesprächsführungstechniken. Manchmal kann die bloße Bewusstmachung der eben laufenden Eskalationsdynamiken allein schon eine wesentliche Deeskalation des Konflikts bewirken.

DIALOG

In einem umfassenden Dialog mit allen Beteiligten wird der Konflikt erforscht.

Respekt für alle Beteiligten und die Anerkennung der verschiedenen Ansichten ist unbedingt erforderlich.

Der Dialog ist eines der wichtigsten Instrumente des Mediationsprozesses. Er soll mit Empathie und Kreativität, gewaltfrei und unparteiisch geführt werden. Im Dialog können Geschehnisse und Gefühle vor der Zeit des Konflikts bearbeitet werden.

DRITTPARTEI

Sammelbegriff für Personen, die nicht am Konflikt beteiligt sind, aber an der Konfliktbearbeitung aktiv teilnehmen. Dies können MediatorInnen, RichterInnen, SchiedsrichterInnen, Ombudsfrauen, -männer usw. sein.



EINZELGESPRÄCHE

Die Einzelgespräche sind Teil eines Mediationsverfahrens bei einem Konflikt, der sich auf einer hohen Eskalationsstufe befindet und bei dem es die Streitparteien ablehnen, direkt miteinander zu kommunizieren. So können die MediatorInnen in schwierigen Situationen Einzelgespräche mit den Konfliktparteien einschieben. Dort können die aufgetauchten Probleme ohne den Druck, dass die "Gegenseite" mithört, geklärt werden. Auch können die KontrahentInnen auf diesem Weg den MediatorInnen Vorschläge mitteilen, die sie vor der Gegenseite nicht offen aussprechen wollen.

EMPATHIE

Empathie ist ein respektvolles Verstehen von Erfahrungen anderer Menschen ohne dabei wohlwollende Ratschläge zu geben oder die Gefühle des anderen zu kommentieren. Das Mediationsverfahren soll genügend Raum schaffen, um den Konfliktparteien die Möglichkeit zu geben vor allem ihre emotionale Situation auszudrücken und es dem/der MediatorIn ermöglichen, diese auch nachzuvollziehen, ohne dabei zu urteilen oder zu werten. Das Hauptaugenmerk wird dabei auf die Beobachtungen, die Gefühle und die Bedürfnisse des anderen gelegt. Empathie ist nicht bloß ein "sich in die Lage des anderen hineinversetzen", sondern vielmehr eine Grundhaltung und eine Voraussetzung wie man dem anderen begegnet.

ESKALATIONSDYNAMIK

Es gibt zahlreiche Modelle, Konflikteskalation in verschiedene Phasen einzuteilen, im folgenden werden neun Eskalationsstufen unterschieden:

- ⊗ **1. Verhärtung**
Meinungen werden Standpunkte und nehmen starre Formen an.
Trotzdem besteht noch die Überzeugung, dass die Spannungen durch Gespräche lösbar sind.
- ⊗ **2. Debatte**
Es gibt noch gemeinsame Ziele und Interesse an der Aufrechterhaltung der Beziehung, aber die Interessen der Einzelnen beginnen stärker zu konkurrieren und taktische Schachzüge nehmen zu.
- ⊗ **3. Taten statt Worte**
Die eigene Auffassung wird nicht mehr in Frage gestellt, der andere muss durch Druck überzeugt werden, die Empathie mit dem "anderen" geht verloren.
- ⊗ **4. Images/Koalitionen**
Stereotypen und Klischees werden aufgebaut, es findet eine Werbung um Anhänger statt.
- ⊗ **5. Gesichtsverlust**
Es kommt zu öffentlichen und direkten Angriffen, die auf den Gesichtsverlust des Gegners zielen.
Keinerlei direkter Kontakt mehr.
- ⊗ **6. Drohstrategien**
Drohungen und Gegendrohungen nehmen zu. Das Verhalten des Gegners erscheint aggressiv, irrationales Handeln nimmt zu; Beschleunigung der Eskalation durch das Aufstellen von Ultimaten.
- ⊗ **7. Begrenzte Vernichtungsschläge werden als "passende" Antwort durchgeführt.**
Umkehrung der Werte: ein relativ kleiner eigener Schaden wird bereits als Gewinn bewertet.
- ⊗ **8. Zersplitterung**
Sprunghaftes Ansteigen der Aggression, die Zerstörung des feindlichen Systems wird als Ziel intensiv verfolgt, ohne die eigene Existenz aufs Spiel zu setzen.

ESKALATIONSDYNAMIK

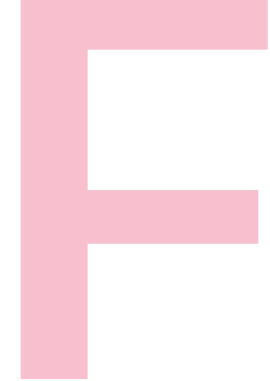
☒ 9. Gemeinsam in den Abgrund

Es kommt zur totalen Konfrontation ohne einen Weg zurück. Die Vernichtung des Gegners zum Preis der Selbstvernichtung wird in Kauf genommen.

Nach Friedrich Glasl: Konfliktmanagement.

Ein Handbuch für Führungskräfte und Berater. 3. Aufl.. Bm, Stuttgart 1992

Mit dem Betreten der nächsten Eskalationsstufe eröffnet man sich als Konfliktpartei eine ganze Kategorie von Handlungsmöglichkeiten. Das eigene Verhalten und das des Gegners werden weiter eingeengt, weil bestimmte Handlungsalternativen ausgeschlossen werden. Der Übergang von Stufe zu Stufe kann auch als das Abgleiten von einem Regressionsniveau zu einem noch niedrigeren Regressionsniveau dargestellt werden. Die Konfliktparteien lassen sich danach von Denkgewohnheiten, von Gefühlen und Stimmungen sowie von Motiven und Zielen leiten, die nicht dem Grad ihrer wirklichen Reife entsprechen, sondern Rückgriffe auf bereits durchlebte und "überwundene" Phasen in der Reifung sind.



FAMILIENMEDIATION

Die Familie als ein in sich geschlossenes (Beziehungs-) System birgt ein hohes Konfliktpotential in sich. Oft bietet die Hilfe von Außenstehenden die Möglichkeit, schwelende oder offen ausgebrochene Konflikte in einer Art zu lösen, die von Konsens und Nachhaltigkeit geprägt ist. Folgende Situationen können als problematisch betrachtet werden und bergen Chancen und Gefahren in sich. In vielen Fällen kann die Mediation präventiv für weitere Eskalationen wirken:

- ⊗ vor der Ehe sollte über Erwartungen, Vorstellungen und Wünsche gesprochen und mit Hilfe von Mediation ein Ehevertrag aufgesetzt werden
- ⊗ Stieffamilien: Wenn sich Familien neu formen, können Regelungen für das neue Zusammenleben besprochen und festgelegt werden
- ⊗ Erziehung: Wenn Eltern über die Erziehungsmethoden uneinig sind, ermöglicht ihnen Mediation, gemeinsame Lösungen zu finden.
- ⊗ Jugendliche: Mit Hilfe von Mediation können Eltern und Jugendliche neue Regeln für das Zusammenleben erarbeiten und gemeinsam festlegen
- ⊗ Erbstreitigkeiten: Mediation kann dazu beitragen, dass diese Streitigkeiten nicht vor Gericht ausgetragen werden müssen.
- ⊗ Familienbetriebe: Wenn Kinder den elterlichen Betrieb übernehmen, kommt es immer wieder für alle Beteiligten zu schwierigen Situationen. In der Mediation können auch dafür zufriedenstellende Lösungen gefunden werden

FRAGEN

Fragen sind das wichtigste geschächstechnische Instrument im Mediationsverfahren. Fragen dienen dem/der Mediator/in in erster Linie als Verständigungsmittel. Fragen und weniger die Antworten sind für das In-Gang-Kommen bzw. den Fortschritt des Mediationsprozesses entscheidend.

☒ **Dabei bedient sich der/die Mediator/in verschiedener Frageformen:**

- ☒ Eröffnungsfragen – helfen, die Dinge in Gang zu setzen
- ☒ Informationsfragen – verschaffen Fakten und/oder Ansichten
- ☒ Klärende Fragen – machen abstrakte und allgemeine Dinge konkreter
- ☒ Überprüfende Fragen – helfen dem/der Mediator/in, mehr über die Gründe zu erfahren, warum jemand eine bestimmte Position einnimmt
- ☒ Hypothetische Fragen – führen neue Gedanken in die Diskussion ein
- ☒ Zirkuläre Fragen – unterstützen die Bildung und Überprüfung von Hypothesen
- ☒ Zielende Fragen – bringen Themen auf den Punkt zurück
- ☒ Abschließende Fragen – stärken den Entschlusswillen

FREIWILLIGKEIT

Als eines der Grundprinzipien der Mediation gilt die freiwillige Teilnahme der Konfliktparteien. Zwang zur Teilnahme be- oder verhindert, dass die Konfliktparteien selbst aktiv den Prozess mitgestalten, was jedoch Voraussetzung für eine Lösung von Bestand wäre. Der Freiwilligkeitsgrundsatz gilt jedoch nicht für alle Konfliktsituationen. (☒ Power-Mediation)



GESPRÄCHSFÜHRUNG

Der/die Mediator/in ist als HüterIn des Mediationsverfahrens für die Gesprächsführung verantwortlich und dabei sowohl für den formalen als auch für den inhaltlichen Prozess der Mediation zuständig. Es werden Rahmenbedingungen geschaffen, Gesprächsregeln gemeinsam vereinbart. Um einen konstruktiven Dialog zu ermöglichen, ist eine Vielzahl von methodischen Instrumenten notwendig (☒ Fragen, Looping, Reframing)

GRENZEN DER MEDIATION

In der Dynamik zwischen den Konfliktparteien gibt es Probleme, die eine Mediation erschweren bzw. unmöglich machen können:

- ☒ Wenn ein hohes Eskalationsniveau gegeben ist und das Streitpotential sehr hoch ist, kann es zu früh für einen versachlichenden Prozess sein. In diesen Fällen ist es häufig sinnvoll, nur begrenzte Übergangsregelungen vorzunehmen.
- ☒ Bei hohen emotionalen Verstrickungen und Verletzungen. Hier kann psychotherapeutische Unterstützung hilfreich sein.
- ☒ Ist das Streitpotential sehr hoch, stehen Rachegefühle, Vergeltungswünsche und Vorwürfe im Vordergrund, drängt sich immer wieder die Vergangenheit als zentrales Thema auf, ist Mediation nicht möglich.
- ☒ Existiert zwischen den Verhandlungspartnern ein starkes Machtgefälle, das vom Mediator/der Mediatorin nicht ausbalanciert werden kann, ist ein faires Ergebnis meist nicht zu erreichen.
- ☒ Unabdingbare Voraussetzung für Mediation ist die Bereitschaft zur Kooperation, d.h. es müssen notwendige Informationen offengelegt und Absprachen in den Mediationssitzungen als verbindlich angesehen werden. Meist jedoch führt das Handeln eines Partners entgegen der Vereinbarung ohnehin zum Abbruch durch den anderen.

Ausschlusskriterien nach Witte 1994, S. 308

GRUNDBEDÜRFNISSE

Johan Galtung skizziert zwei materielle und zwei immaterielle Grundbedürfnisse, die nicht hierarchisch angeordnet sind: Überleben, Wohlbefinden, Identität und Freiheit. Die Frage welches der Grundbedürfnisse bedroht wird (und sei es nur in der Vorstellung oder als Angst einer der Konfliktparteien) ist bei der Konfliktbearbeitung entscheidend. Die Erfüllung aller vier Grundbedürfnisse ist für eine nachhaltige Konfliktlösung unabdingbar.

GRUPPENKONFLIKTE

Bei Mediation zwischen Gruppen mit verschiedenen einander zum Teil widersprechenden Interessen, kommt der Wahl von akzeptierten RepräsentantInnen und der Rückkoppelung von RepräsentantIn und Gruppe eine wichtige Rolle zu. Für die Konfliktlösung besonders bedeutend ist es, eine Vereinbarung zu treffen, die für die gesamte Gruppe nachvollziehbar und akzeptierbar ist. Im Mediationsverfahren wird dafür gesorgt, dass es genügend Raum und Zeit gibt, um die Kommunikation zwischen RepräsentantIn und Gruppe zu ermöglichen.

INTERESSEN

Unterschiedliche Orientierungen/Bedürfnisse der Konfliktpartner, die während des Mediationsgeschehens unbedingt berücksichtigt bzw. miteinander vereinbart werden sollten. Ein wichtiger Schritt im Mediationsprozess ist es, weg von den Positionen der Konfliktparteien, hin zu den Interessen und Bedürfnissen zu kommen. Gearbeitet wird an den unterschiedlichen Interessen, die verhandelt, ausgeglichen und erfüllt werden sollen.

INTERKULTURELLE MEDIATION

Der Begriff der interkulturellen Mediation sagt nichts über den Konflikt selbst aus und kann von Scheidung/Trennung über Wirtschafts- oder Nachbarschaftskonflikte bis hin zu internationalen Konflikten reichen. Menschen mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund können in jeder nur denkbaren Form miteinander in Konflikt geraten, dh. jedes Konfliktfeld und damit potentiell jedes Mediationsfeld kann in einem interkulturellen Kontext stehen. Die allgemeinen Grundregeln und Tugenden der Mediation wie Respekt, Offenheit, Allparteilichkeit, die Orientierung an Interessen und Bedürfnissen, beschreiben statt werten, nachfragen statt interpretieren sind in diesem Zusammenhang ganz besonders sorgfältig anzuwenden.

Die Grenze zwischen der "gemeinsamen" und der "fremden" Kultur sind nicht immer klar auszumachen, da Austausch und gegenseitige Beeinflussung Kulturen laufend verändern. Festmachen lässt sich die Grenze jedenfalls bei der Sprache als dem wesentlichsten Bestandteil einer Kultur. Sprache kann in diesem Zusammenhang als Grenzstein zwischen den Kulturen gelten, als Kriterium dafür, ob ein interkultureller Kontext gegeben ist oder nicht. Bei einer gemeinsamen Muttersprache aller Beteiligten

INTERKULTURELLE MEDIATION

(incl. MediatorIn) sprechen wir nicht von interkultureller Mediation. Darüber hinaus kann eine Zweitsprache zur eigenen Sprache werden, wenn nach subjektivem Empfinden keine Begrenzung in den Ausdrucksmöglichkeiten dieser Sprache gegeben ist. Sprache ist mehr als eine Ansammlung von Vokabeln und grammatikalischen Strukturen, Sprache transportiert viele andere Aspekte von Kultur mit. Wenn daher jemandem eine Zweitsprache zur eigenen Sprache geworden ist, kann sie – für diesen Zusammenhang – der Muttersprache gleichgesetzt werden. Die Unterschiede, die dennoch bestehen mögen, reihen sich ein in die möglichen Kultur- und Subkulturunterschiede, wie sie zwischen den Generationen, den Geschlechtern etc. bestehen.

Interkulturelle Mediation bzw. Mediation in einem interkulturellen Kontext bedeutet daher, dass für das Verfahren keine – im ausgeführten Sinn – gemeinsame Sprache verfügbar ist.

INTERVENTION

Zwischenschaltung durch den/die Mediator/in z.B. im Falle einer primär destruktiven Kommunikation zwischen den Konfliktpartnern. Interventionen dienen der Exploration von Realitäten und der Lösungsfindung. Interventionen umfassen spezielle Frageformen (☒ Fragen) und andere Techniken wie Loop of understanding (☒ Looping), Implikationen auswickeln, Strukturieren/Schematisieren/Übersicht herstellen/Zusammenfassen, Normalisieren/Neutralisieren sowie Reframing (☒ Reframing), die Verwendung von Provokationen (☒ Provokation), Metaphern und Geschichten erzählen.

KOMMUNIKATION

Kommunikation ist die allgemeine Bezeichnung für den Austausch von Informationen. Sie ist gleichzeitig die wichtigste Form sozialer Interaktion.

- ⊗ **Bei der Kommunikation werden vier Komponenten unterschieden:**
 - ⊗ 1. der Sender, auch Kommunikator genannt. Dieser stellt die Informationsquelle dar;
 - ⊗ 2. die Information. Damit ist die Botschaft gemeint, die übermittelt wird;
 - ⊗ 3. der Kommunikationskanal, manchmal auch als Medium bezeichnet. Dieser kann akustischer (z.B. bei gesprochener Sprache), optischer (z.B. bei Gebärdensprache) oder taktiler Art sein (z.B. bei Blindenschrift);
 - ⊗ 4. der Empfänger, der die Information erhält.
- ⊗ **Bei der Kommunikation unterscheidet man weiterhin drei Formen:**
 - ⊗ 1. intrapersonale Kommunikation: Darunter versteht man den Austausch, der innerhalb einer Person abläuft. Beispiel: Aufnahme von Daten aus der Umwelt;
 - ⊗ 2. interpersonale Kommunikation: Hier ist der Austausch von Informationen zwischen mindestens zwei Personen gemeint;
 - ⊗ 3. mediengebundene Kommunikation, auch als Massenkommunikation bezeichnet. Hier läuft der Austausch von Informationen zwischen den Massenmedien und den Medienkonsumenten.
- ⊗ **Die drei Phasen der Kommunikationsprozesse sind:**
 - ⊗ 1. die Verschlüsselung (Encodierung)
 - ⊗ 2. die Übermittlung (Signalisierung)
 - ⊗ 3. die Entschlüsselung (Decodierung bzw. Interpretation).

In jeder Phase können Störungen auftreten, die zu verfälschten Informationen führen können. Damit Kommunikation überhaupt stattfinden kann, muss die Information so übermittelt werden, dass der Empfänger sie verstehen kann. Das bedeutet, dass das Kommunikationsmittel (z.B. eine bestimmte Sprache) allen beteiligten Personen bekannt sein muss.

KONFLIKT

Menschliches Zusammenleben verursacht Reibungen, Spannungen und Konflikte. Es existiert jedoch keine allgemein anerkannte Definition des Konflikt-Begriffes.

- ☒ **Konflikte können zunächst einmal in vier Analyseebenen unterteilt werden:**
- ☒ 1. intrapersonelle Konflikte des Individuums,
 - ☒ 2. interpersonale (Beziehungs)Konflikte,
 - ☒ 3. innergesellschaftliche Konflikte
 - ☒ 4. Konflikte im internationalen System.

Demnach ist ein Konflikt eine Interaktion zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen usw.), wobei wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken, Vorstellen, Wahrnehmen, Fühlen oder Wollen mit einem oder mehreren Akteuren in der Art erlebt, dass die Verwirklichung durch einen oder mehrere andere Akteure beeinträchtigt wird. Es geht hier also im wesentlichen um einander widersprechende bzw. entgegengesetzte Interessen, die als solche von mindestens einem der Beteiligten erkannt und artikuliert werden, da dieser sich in der Verfolgung seiner Interessen durch den anderen Akteur (durch die anderen Akteure) beeinträchtigt sieht. (nach Friedrich Glasl)

Diese naturgegebene Existenz von sozialen Konflikten wird dann zum Problem, wenn diese als störend, beängstigend, ja sogar als bedrohlich empfunden werden. Dies beeinflusst entscheidend den Umgang mit Konflikten und kann zu Verdrängungsmechanismen oder zu destruktiven, in vielen Fällen sogar zu gewaltsamen Lösungsstrategien führen.

Ein konstruktiver Ansatz zur Bewältigung liegt in der Betrachtung von Konflikten als Chance zu Veränderung zu etwas Neuem. Die entscheidende Frage ist daher, wie Gesellschaften mit ihren Konflikten umgehen.

KONFLIKTANALYSE

Bei der Konfliktanalyse werden die verschiedenen Ebenen des Konflikts beleuchtet. Die Faktoren, die zum Entstehen beigetragen haben und jene, die für dessen Bearbeitung notwendig sind, spielen dabei eine wichtige Rolle. Es werden jedoch nicht nur die inhaltlichen und formalen Aspekte bearbeitet, sondern auch Emotionen thematisiert.

KONFLIKTBEARBEITUNG

Kennzeichen mediativer Konfliktbearbeitung ist eine zukunftsweisende und gewaltfreie Auseinandersetzung mit dem Konfliktgegenstand, die auf eine nachhaltige, für alle Konfliktparteien zufriedenstellende Lösung zielen soll. Konfliktbearbeitung kennzeichnet die Perspektive der sogenannten "Dritten Partei" (also des Mediators, der Mediatorin), die die Konfliktparteien bei der Konfliktbearbeitung unterstützen soll. Dabei wird angestrebt, die direkte Kommunikation wieder herzustellen und eine gemeinsame Zielorientierung zu entwickeln.

KONFLIKTMANAGEMENT

Während Mediation eine umfassende Regelung des Konflikts anstrebt, beschränkt sich Konfliktmanagement in der Regel entweder auf die Regelung von Teilaspekten eines Konflikts oder auf die Veränderung der Rahmenbedingungen. Als Begriff ist Konfliktmanagement aus dem Sprachgebrauch des Wirtschaftslebens entlehnt und wird dort auch am häufigsten angewendet. Die Grenzen zwischen Begriffen wie Konfliktmanagement, Mediation, Krisen-PR, Organisations- oder Unternehmensberatung sind allerdings nicht immer exakt zu ziehen

KONFLIKTPARTEIEN

Konfliktparteien sind direkt betroffene Personen und/oder Gruppen, deren Ziele unvereinbar und die im Konfliktgeschehen aktiv involviert sind, um ihre Interessen zu vertreten. Zu berücksichtigen sind darüber hinaus auch die Indirekt betroffenen Personen und/oder Gruppen, die an der Konfliktregelung keinen Anteil haben, aber von den Konfliktfolgen betroffen sind.

KONFLIKTTRANSFORMATION

Die Methode der Konflikttransformation nach Johan Galtung zielt auf eine Änderung der Einstellung und des Verhaltens der Beteiligten ab: von einer gewaltsamen Konfliktaustragung hin zu einer konstruktiv-kreativen Konfliktbearbeitung auf unterschiedlichen Ebenen, um den Konfliktparteien alternative Verhaltens- und Sichtweisen zu ermöglichen. Sie folgt einer Konflikttheorie, die versucht, alle Ebenen der Gewalt zu bearbeiten: die Ebenen der direkten, strukturellen und kulturellen Gewalt. Dabei stehen die (Grund-) Bedürfnisse der Parteien im Vordergrund und nicht ihre Interessen. Konflikttransformation versucht eine Lösung zu finden, die über einen bloßen Kompromiss hinausgeht und die Konfliktursachen aufzeigt. Zentrale Fragen sind dabei, welche Grundbedürfnisse hinter den Positionen der Parteien stehen und wie man diese für beide Konfliktparteien zufriedenstellend erfüllen kann. Betrachtet man den Konflikt auf dieser Ebene, so werden verschiedene Möglichkeiten sichtbar und alternative Lösungen greifbar.

KONSENS

Unter Konsens versteht man prinzipielle Zustimmung über bestimmte Inhalte. So kann es auch einen Konsens darüber geben, dass ein Problem existiert oder darüber, dass nicht miteinander kommuniziert werden soll.

Im Mediationsprozess besteht zunächst eine konsensuale Grundhaltung über das Ziel der Mediation, einer Lösung des Konflikts. Diese Lösung soll ebenfalls konsensual, d.h. die von allen Konfliktparteien mitgetragen, sein..

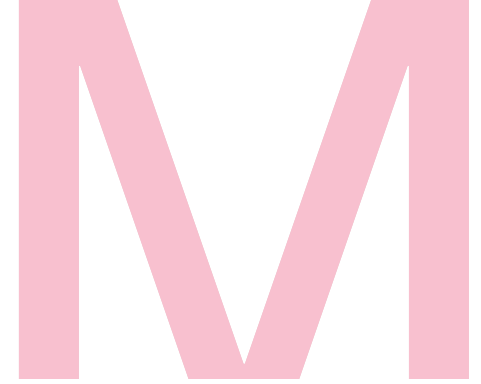
KOOPERATIVE PROBLEMLÖSUNG

Wesentlich bei der kooperativen Problemlösung ist die Zusammenarbeit aller am Konflikt Beteiligten mit dem gemeinsamen Interesse, den Konflikt zu regeln. Es wird nicht für die Durchsetzung der eigenen Interessen gekämpft, sondern an einer gemeinsamen Problemlösung gearbeitet.



LOOPING

Eine Gesprächstechnik, mit der überprüft wird, ob alle dasselbe innerhalb des Mediationsgesprächs verstehen bzw. verstanden haben. Wo liegt der Konsens? Wo liegt der Dissens? Kann ich auch verstehen, ohne einverstanden zu sein?



MEDIATION

Konfliktmediation ist eine äquilibristische, das heißt ausgleichende Kunst zwischen verschiedensten Erlebnis- und Alltagswelten, festgefahrenen Fronten, verborgenen Ängsten, offener Abwehr, Widerstand in mannigfaltiger Verkleidung und dem Wunsch nach Befriedigung.

Dabei hängt der Erfolg professionellen Handelns wesentlich davon ab, ob es gelingt, Bewegung zu initiieren, einen Prozess über den Austausch zwischen den Konfliktbeteiligten in Fluss zu bringen, diesen zu lenken und insbesondere auftauchende Störungen, Erstarrungen, Blockaden und Patt-Situationen kreativ und konstruktiv zu nutzen.

Nicht bloß interpersonell gilt es zu vermitteln, sondern auch intrapersonell: zwischen innerer Bewegtheit und äußerer Bewegung. Gestik und die Musik der Sprache sagen uns – so wir diese Zeichen "lesen" können – oft weit mehr und anderes als der Inhalt der Worte. (Ed Watzke)

MEDIATION BEI TRENNUNG UND SCHEIDUNG

Ein vor- bzw. außergerichtlicher Weg zur Konfliktlösung, behandelt sowohl persönliche als auch materielle Trennungs- und Scheidungsfolgen. Diese Form der Konfliktbearbeitung ist ergebnisorientiert, wobei am Ende eine von beiden Parteien erarbeitete verbindliche Regelung stehen sollte.

In den durch Mediation getroffenen Vereinbarungen werden die Bedürfnisse beider Parteien berücksichtigt und ein positiver Neubeginn für beide wird möglich. Gerade für gemeinsame Kinder wirkt sich das Mediationsverfahren günstig aus, da der Konflikt nicht über die Kinder ausgetragen wird.

MEDIATIONSPHASEN

Es gibt verschiedene Ansätze bei der Unterscheidung der Mediationsphasen. Das gängigste Modell unterscheidet 5 Phasen des Mediationsprozesses:

- ⊗ **1. Die Vertragsphase:**
Beziehung herstellen, den Ablauf des Mediationsprozesses erläutern, Grundregeln festlegen, Abschluss einer Mediationsvereinbarung zwischen dem/der Mediator/in und den Konfliktparteien
- ⊗ **2. Erarbeitung der Themenbereiche**
Bestandsaufnahme, Bereiche der Übereinstimmung und Streitpunkte herausarbeiten, Prioritäten setzen, Herausfiltern, welche Arten von Interesse bei den PartnerInnen wirksam sind: konkrete Themen, Bedürfnisse und Interessen, Prinzipien
- ⊗ **3. Bearbeitung der offenen Fragen und Konfliktfelder**
Verständnis für unterschiedliche Sichtweisen entwickeln, Entscheidungsrelevante Kriterien herausarbeiten (einschließlich der gesetzlichen Bestimmungen), die Streitpunkte und Konfliktfelder bearbeiten.
- ⊗ **4. Einigung erzielen**
Optionen entwickeln (Brainstorming ohne Bewertung, "Vergrößerung des Kuchens"), die Optionen auf ihren Gehalt überprüfen, Vor- und Nachteile abwägen – Auswahl treffen, Entwurf der Vereinbarung
- ⊗ **5. Den Prozess abschließen**
Überprüfen des Entwurfs durch Berater der Partner, Abklären und Beenden des Prozesses, Verbindlicher Vertragsabschluss.

MEDIATIONSVEREINBARUNG

Vor Beginn einer Mediation werden die Bedingungen für die Verhandlungen vereinbart. In dieser Vereinbarung werden die TeilnehmerInnen an der Mediation namhaft gemacht, weiters werden der Gegenstand der Mediation, d. h. die Sachlage und die wichtigsten Streitpunkte aus der Sicht aller TeilnehmerInnen dargestellt und der Ort der Verhandlung bestimmt. Die Kosten für die Mediation werden ebenfalls in der Mediationsvereinbarung festgehalten und – wenn nicht anders vereinbart – zu gleichen Teilen von den Streitparteien getragen.

MEDIATIONSVERTRAG

Im Mediationsvertrag werden die Ergebnisse der Mediation schriftlich festgehalten. Dadurch binden sich die Streitparteien an den erzielten Konsens. Dieser Vertrag ist rechtsgültig und privatrechtlich bindend.

MEDIATOR/MEDIATORIN

Als außenstehende Drittpartei unterstützt der/die MediatorIn die Konfliktparteien dabei, Lösungen in kooperativer Form zu erarbeiten. Dabei identifiziert der/die MediatorIn destruktive Konfliktmechanismen, unterbricht sie und initiiert andere Kommunikationsmuster, die eine beide Seiten befriedigende Lösung ermöglichen. Der/Die MediatorIn steuert die Verhandlungen nicht inhaltlich, sondern in erster Linie verfahrensmäßig und achtet darauf, dass die gemeinsam erstellten Regeln eingehalten werden. Der/Die MediatorIn hat in der Streitsache selbst keine Entscheidungsbefugnis.

MODERATION

Leitung und Umgang mit Arbeits- und Projektgruppen in Wirtschaft, Kultur und Unterricht. Die Moderator/Innen bearbeiten mit der Gruppe inhaltliche und organisatorische Vorgaben unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Positionen in der Gruppe und des Informationsstandes der Beteiligten. **Der richtige Einsatz der Mittel und Methoden und des Kreativitätspotentials der Gruppe stehen im Mittelpunkt der Moderation**

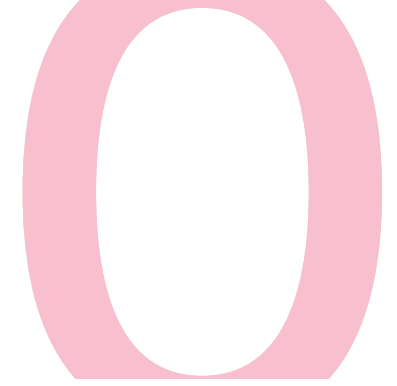
N

NACHBARSCHAFTSMEDIATION

Nachbarn stehen, ob sie es wollen oder nicht, in einer sozialen Beziehung zueinander. Scheinbar harmlose Vorfälle können zu hochstrittigen Auseinandersetzungen und zu langwierigen Gerichtsverfahren führen. Die Reduktion auf Rechtsfragen wird aber der Sache meist nicht gerecht. Durch die Komplexität der Konflikte im emotionalen, rechtlichen und auch psychologischen Bereich, die dauerhafte Beziehung zwischen den Betroffenen und die Überlastung und Überforderung der Gerichte bietet sich Mediation bei Miet- und Nachbarschaftskonflikten förmlich an. Daher finden viele Nachbarschaftsstreitigkeiten durch Mediation eine raschere und dauerhaftere Regelung.

NEUTRALITÄT

Neutralität ist in Bezug auf Mediation als Haltung des Mediators/der Mediatorin zu den Konfliktparteien und dem Streitgegenstand zu verstehen. Neutralität soll gegenüber den Interessen der Streitpersonen und ihren Lösungsvorschlägen bestehen. Der/die MediatorIn soll kein Eigeninteresse an dem Konflikt verfolgen sehr wohl aber für die Regelung des Konflikts aktiv Partei ergreifen.



OFFENHEIT

In der ersten Phase der Mediation werden die dem Konflikt zugrundeliegenden Fakten sowie die hinter den Positionen verborgenen Interessen der Konfliktparteien geklärt. Offenheit bildet hier – wie auch im gesamten Mediationsverlauf – eine der wichtigsten Grundvoraussetzungen für das Funktionieren des Mediationsprozesses. Ist diese Offenheit nicht gegeben, kann es zu keiner für alle Parteien zufriedenstellenden und tragfähigen Konfliktregelung kommen.

OPTIONEN

Durch die Erarbeitung von Optionen werden neue Perspektiven und Alternativen im Konfliktfeld gewonnen, die die verengte Sichtweise auf eine bestimmte einseitige Konfliktlösung überwinden helfen. Das erfordert von dem/der Mediator/in ein hohes Maß an Kreativität.

P

PARAPHRASIEREN

☒ Spiegeln

PEER-MEDIATION

Streit-Schlichter - oder Konfliktlotsen-Programm

Streitschlichtung durch SchülerInnen bedeutet, dass diese selbst Verantwortung übernehmen und in Form von Streitschlichtungsgesprächen gemeinsam mit den betroffenen SchülerInnen eine Lösung finden, die alle Seiten akzeptieren können. Peer-Mediation ist ein wirksames Konfliktlösungs-Verfahren (Indikatoren: Zufriedenheit, Bindung an Vereinbarungen) und ein Lernfeld für soziale Kompetenzen (Einübung angemessener alternativer Strategien, Akzeptanz und Transfer in das außerschulische Umfeld); stützt den pädagogischen Auftrag der Schule; erhöht das Selbstwertgefühl (Rolle des Moderators/Mediators); fördert Toleranz und Verständnis für andere (z.B. Integration auffälliger Schüler in den Klassenverband); schafft mehr Zeit zum Lernen (weniger Aufwand für Blockaden bzw. Konflikte) und verbessert somit die Streitkultur (Schulkultur) insgesamt.

PERSPEKTIVENWECHSEL

wird in der Mediationspraxis eingesetzt, um Verständnis zwischen zerstrittenen und möglicherweise verfeindeten Parteien zu wecken. Dies geschieht z.B. im Dialog: Die Konfliktparteien versuchen jeweils die Sichtweise des anderen anzuhören, kennenzulernen und dann zusammenzufassen. Sie werden herausgefordert, einen Schritt aus dem Rahmen ihrer Realität und ihrer selektiven Wahrnehmung zu treten und so den Konflikt aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten

POSITIONEN

Positionen wie "ich will" oder "ich will nicht" sind für konstruktive Konfliktregelungen nicht sehr hilfreich. Der Mediator/die Mediatorin versucht durch bestimmte Fragetechniken, die hinter den Positionen liegenden Interessen, Bedürfnisse und Wünsche, aber auch die Ängste und Befürchtungen der Konfliktparteien herauszufinden.

POST-CONFLICT-RECONSTRUCTION

Seit der "Agenda für den Frieden" von 1992 ist Post-Conflict-Reconstruction, Friedenskonsolidierung, als eine neue friedenspolitische Herausforderung für die internationale Gemeinschaft definiert worden. Ziel der Bemühungen ist es, dem Wiederausbruch von Gewalttätigkeiten vorzubeugen.

Friedenskonsolidierung ist ein politisch hochsensibler, komplexer gesamtgesellschaftlicher Prozess der Rehabilitation, der Rekonstruktion und der Erneuerung, dessen Erfolgsbedingungen der Wissenschaft und Praxis bislang erst in Ansätzen bekannt sind. Elemente des Katastrophen-Managements verbinden sich dabei mit entwicklungspolitischer Rekonstruktion und friedenspolitischer Konflikt-Transformation. Der norwegische Friedensforscher Johan Galtung hat all diese Dimensionen der Friedenskonsolidierung treffend auf den Begriff der "drei Rs" gebracht und auf den Zusammenhang von Resolution, Reconstruction und Reconciliation verwiesen. Insgesamt stellt Friedenskonsolidierung also ein anspruchsvolles Projekt dar, eine Art nachholender Staaten- und Nationenbildung, deren vorheriges Scheitern im Bürgerkrieg zum Ausdruck kam, sowie den Aufbau einer demokratisch legitimierten, ökonomisch prosperierenden, sozial gerechten und friedensfähigen Nachkriegsgesellschaft.
(Nach Volker Matthies)

Mediation kann diesen Prozess wirkungsvoll unterstützen.

PRÄ-MEDIATION

In einem Informationsgespräch, das zwischen dem Mediator/der Mediatorin und den einzelnen Konfliktparteien in der Regel getrennt durchgeführt wird, werden die Grundzüge sowie die Möglichkeiten und Grenzen eines Mediationsverfahrens vorgestellt. Die Prä-Mediation dient auch der Abklärung, ob der gegenständliche Konflikt für ein Mediationsverfahren geeignet ist.

PRÄVENTIVE KONFLIKTBEARBEITUNG

Mediation hat, wenn sie bereits im Vorfeld oder begleitend zu strittigen Projekten, etwa im Wirtschafts- oder Umweltbereich, mit allen betroffenen Gruppen durchgeführt wird, auch präventiven Charakter und kann so weitere Konflikteskalationen verhindern.

Auch die Qualität der im Mediationsvereinbarung vereinbarten Regelungen kann va. im Hinblick auf ihre Nachhaltigkeit in erheblichem Maß zur Vermeidung von zukünftigen Konflikten und somit zur Gewaltprävention beitragen

PROVOKATION

In der Mediation eine Möglichkeit um Positionen aufzuweichen und den Horizont zu erweitern. Günstig erscheint Fragen (provokante, "dumme") zu stellen. Dabei ist es wichtig, der gefragten Person immer eine große Wertschätzung (ihrer Person) gegenüber entgegenzubringen. Dieser provokative Stil verlangt großes Einfühlungsvermögen, Sicherheit und Mut.

POWER – MEDIATION

In der internationalen Politik findet Power-Mediation (direktive Mediation) dann statt, wenn ein Krisenfall zu eskalieren droht und Schlimmeres abgewendet werden soll. Großmächte betreiben sozusagen Mediation mit ihren Machtmitteln, um die Konfliktparteien durch wirtschaftlichen Druck/Anreiz und/oder militärische Drohung zum Einlenken zu bewegen und Verhandlungen zu ermöglichen. Auch während der Verhandlungen wird Druck ausgeübt, um eine Konfliktlösung zu finden.

R

RECHT

In der Mediation geht es um Rechtsverwendung im Unterschied zur Rechtsanwendung wie etwa bei einem Prozess. Das Recht dient also nicht als Maßstab für die Entscheidung, es kann jedoch für die Vertragsgestaltung nutzbar gemacht werden. In vielen Fällen, wie etwa in der Wirtschafts- oder Familienmediation ist es erforderlich, dass die Mediationsvereinbarungen durch einen Anwalt oder Notar geprüft werden. Der Mediator/die Mediatorin benötigt rechtliche Grundkenntnisse, darf aber grundsätzlich keine Rechtsberatung erteilen, jedoch im Bedarfsfalle auf rechtliche Grenzen von Lösungsvorschlägen hinweisen.

REFRAMEN (REFRAMING)

ist eine oft angewandte und nützliche Technik der Gesprächsführung. Reframing stellt eine Aussage oder einen Erfahrungsbereich in einen neuen Kontext. Die "Einrahmung" des Konflikts wird gewechselt und dadurch entstehen neue Zusammenhänge und Perspektiven der Wirklichkeit. Dies ist ein wichtiges Instrument zur Klärung und hat zur Folge, dass allgemeine Gegenüberstellungen und negative Meinungen umgewandelt werden.



SCHIEDSSPRUCH

Entscheidung über Konfliktlösung durch unparteiische dritte Instanz ohne Beteiligung der Konfliktparteien

SCHULMEDIATION

Im Schulbereich werden Mediationen von ausgebildeten Fachkräften zwischen SchülerInnen (☒ Peer-Mediation), zwischen SchülerInnen und LehrerInnen, innerhalb der Lehrkörpers und auch zwischen Eltern und Schule durchgeführt

SETTING

Unter Setting wird in der Mediation im wesentlichen die Festlegung der Rahmenbedingungen wie Ort und Zeitpunkt der Vermittlung, die Auswahl der teilnehmenden Konfliktparteien sowie die Anzahl und die Personen der MediatorInnen verstanden.

SHUTTLE – MEDIATION

Vor allem in internationalen Konflikten angewandtes Verfahren, bei dem die MediatorInnen die Konfliktparteien getrennt aufsuchen und mit Konfliktlösungsvorschlägen zwischen den Parteien pendeln. Dieses Mediationsverfahren kommt in jenen Fällen zur Anwendung, wo die gegenseitige Ablehnung der Konfliktparteien so stark ist, dass eine Mediation an einem Ort nicht möglich ist. (z.B. Pendeldiplomatie Kissingers)

SPIEGELN

Spiegeln bedeutet, mit eigenen Worten kurz zusammengefasst wiedergeben, was der oder die andere gesagt hat.

Das Spiegeln ist das wichtigste Mittel, um deutlich zu machen, dass man dem Gegenüber intensiv zuhört und um überprüfen zu können, ob man alles richtig verstanden hat. Missverständnisse können dadurch weitgehend vermieden werden.

SZENARIEN

Entwurf alternativer zukunftsorientierter Lösungsmodelle in komplexen Konfliktsituationen.

STREITSCHLICHTUNG

Konventionelle, in der Geschichte häufig praktizierte und von der Diplomatie verwendete Konfliktlösungsmethode, die unterschiedliche Strategien zur Konfliktvermittlung umfasst.



TÄTER – OPFER – AUSGLEICH

⊗ Außergerichtlicher Tatausgleich

TRANSAKTIONSANALYSE

Integratives Konzept, mit dessen Hilfe psychische Prozesse und lebensgeschichtliche Entwicklungen verstehbar gemacht werden können. Es bietet dem/der Mediator/in die Möglichkeit, zwischenmenschliche Kommunikationsmuster zu beschreiben und zu erklären.

TRANSPARENZ

⊗ Offenheit



UMWELTMEDIATION

Projekte, bei denen es um Eingriffe in die Natur geht und die die Lebensqualität von BürgerInnen direkt beeinträchtigen, führen zunehmend zu langjährigen Auseinandersetzungen und Konflikten zwischen Bürgerinitiativen, Industriebetrieben und Verwaltungsbehörden. Mediation bietet hier die Möglichkeit, diese komplexen Konflikte infolge der divergierenden Interessenebenen einer Lösung näher zu bringen.

Umweltmediation ist dabei vor allem durch folgende Kriterien charakterisiert: Vielparteienkonflikte, Arbeit mit großen Gruppen, mit Repräsentanten von Interessensvertretungen, Komplexität der Konfliktthemen und -gegenstände, Entscheidungskompetenzen meist im politisch-administrativen Bereich, ideologisch und weltanschaulich geprägte Wertekonflikte, Macht- und Ressourcen-ungleichgewichte, komplexe wissenschaftlich-technische Fragen mit hoher Unsicherheit und unsicherer Ausgang eines möglichen Rechtsstreits.

Konfliktregelung in Form von Mediation oder mediationsähnlichen Verfahren führt nicht nur zu einer deutlichen Erhöhung der Akzeptanz und Legitimität der getroffenen Vereinbarungen. Es hat, wenn es bereits im Vorfeld oder begleitend zu Planungs- und Genehmigungsverfahren mit allen betroffenen Gruppen durchgeführt wird, auch einen präventiven Charakter



VERHANDLUNGSFÜHRUNG

⊗ Gesprächsführung

VERMITTLUNG

⊗ Mediation

VERTRAULICHKEIT

Ist ein Grundelement der Mediation. Der Mediator ist während und nach dem Mediationsverfahren zur Vertraulichkeit verpflichtet.

VERSÖHNUNG

Um in bestimmten Fällen, in denen die Konfliktparteien in räumlicher Nähe (Nachbarschaft, Familie) leben, ist Versöhnung als wichtiges Element für die Nachhaltigkeit der Konfliktregelung verstärkt anzustreben

WW

WIN-WIN – LÖSUNG

Eine Win-Win – Lösung ist das Ideal-Ziel jeder Mediation. Es bedeutet, dass als Resultat der Mediation alle Konfliktparteien in ihrer Interessenslage bestätigt werden, einen größtmöglichen Nutzen von der Konfliktlösung haben und nicht nur ein schlechter Kompromiss erreicht wird.

Dafür müssen konsequent die Bedürfnisse, Wünsche, Forderungen, Ängste und Vorbehalte aller Parteien herausgearbeitet werden. Das ist die Voraussetzung für den Mediationsprozess und letztendlich für die Konfliktlösung, mit der alle Parteien zufrieden sind und mit der sie auch in Zukunft leben können.

WIRTSCHAFTSMEDIATION

Ungelöste innerbetriebliche Konflikte führen häufig zu Verschlechterungen des Arbeitsklimas, Demotivierung der MitarbeiterInnen und damit zu einer negativen Entwicklung der Produktivität des Unternehmens. Das kostet Zeit und Geld und verschlechtert die Leistungsbilanz und die Wettbewerbssituation. Auch bei Konflikten zwischen verschiedenen Unternehmen lässt sich durch Mediation ein kosten- und zeitintensiver Rechtsstreit vermeiden.

Wirtschaftsmediation kann daher bei allen Konflikten in und zwischen betrieblichen Organisationen eingesetzt werden, insbesondere bei Konflikten oder Problemen zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer, zwischen Betrieb und Lieferanten oder Kunden, zwischen Geschäftsleitung und Belegschaft. Auch bei Unternehmensnachfolgen gewinnt Mediation zunehmend an Bedeutung.