

Fernstudium  
**MEDIATION**  
Zertifikat



**Herausgeber:** Mediation - Integrierte Mediation  
Arthur Trossen (Studiengangsleiter)  
**Hochschule Darmstadt**  
Im Mühlberg 39 ▪ 57610 Altenkirchen  
[www.in-mediation.eu](http://www.in-mediation.eu)

**Internet:**

**Vertrieb:** Zentralstelle für Fernstudien an Fachhochschulen - ZFH  
**Leiter:** Prof. Dr. Ralf Haderlein  
**Geschäftsführer:** Marc Bludau  
**Anschrift:** Zentralstelle für Fernstudien an Fachhochschulen - ZFH  
Konrad-Zuse-Straße 1 ▪ 56075 Koblenz

**Telefon:** +49 (0) 261 91538-0  
**Internet:** [www.zfh.de](http://www.zfh.de)

**Stand:** 4. Auflage, April 2013

# Inhaltsverzeichnis

<b>Ausbildungsangebot</b>	<b>4</b>
<b>Ausbildungsträger/Lizenzgeber</b>	<b>4</b>
<b>Standards und Richtlinien der Mediationsausbildung</b>	<b>4</b>
<b>Ausbildungsziel</b>	<b>5</b>
<b>Feinziele der Ausbildung</b>	<b>5</b>
<b>Ausbildungskonzept und Didaktik</b>	<b>6</b>
<b>Umfang der Ausbildung</b>	<b>7</b>
<b>Inhalt der Ausbildung (Curriculum)</b>	<b>7</b>
<b>Erstes Semester</b>	<b>8</b>
I Einführung und Grundlagen der Mediation	8
II Gesprächsführung, Kommunikationstechniken	9
III Konfliktkompetenz	9
IV Verhandlungstechniken und -kompetenz	10
V Ablauf und Rahmenbedingungen	10
VI Persönliche Kompetenz, Haltung, Rollenverständnis, Super- und Intervention	10
<b>Zweites Semester</b>	<b>11</b>
VII Die Anwendungsfelder der Mediation	11
VIII Recht und Ökonomie in der Mediation	12
IX Integrierte Mediation	12
<b>Zertifizierung</b>	<b>13</b>
<b>Referenzen</b>	<b>14</b>
<b>Betreuung und Vertiefung</b>	<b>15</b>
<b>Kosten</b>	<b>15</b>
<b>Auskünfte</b>	<b>15</b>

Konflikte finden nicht nur in der öffentlichen Meinung eine immer größere Beachtung. Auch in den personenbezogenen Dienstleistungen werden die hinter dem vermeintlichen Sachproblem liegenden Konflikte mehr und mehr erkannt. Demzufolge dringt das Bewusstsein für eine effizientere Problem- und Konfliktlösung in alle Lebensbereiche vor. Die sich darauf einstellende, professionelle Praxis ist mehr und mehr gefordert, einen konstruktiven Beitrag zu einer einvernehmlichen Konfliktlösung zu leisten. Ressourcen sollen geschont, langwierige, kostenintensive und auch emotional belastende Prozesse sollen vermieden werden.

## Ausbildungsangebot

Die Mediation ist ein Verfahren, das den Weg in eine konstruktive Konfliktlösung öffnet. Alle beteiligten Streitparteien können als Gewinner aus dem Konflikt hervorgehen. Grundsätzlich geht es um ein selbständiges und außergerichtliches Verfahren vor einem neutralen, nicht entscheidungsbefugten Dritten.<sup>1</sup> Eine mediative Kompetenz ist auch im konventionellen Streitverfahren und in alltäglichen Auseinandersetzungen von unschätzbarem Wert. Die zahlreichen Hilfestellungen der Mediation sind nicht nur in streitigen Situationen anwendbar. Sie wirken auch präventiv und helfen, das Verständnis füreinander, untereinander und miteinander zu verbessern. Das vorliegende Ausbildungsangebot beachtet diese Erkenntnis, indem es alle Fertigkeiten und Kenntnisse der Mediation handlungsorientiert und praxisbezogen vermittelt. Darüber hinaus verwertet es Erfahrungen, wie die Mediation auch unter streitigen Bedingungen in ein konservatives Dienstleistungsangebot einfließt. Ausbildungsgegenstand ist somit eine alltags- und bedürfnisgerechte Anwendung der reinen Mediation ebenso wie deren Einbeziehung nach den Grundsätzen der integrierten Mediation.<sup>2</sup> Wegen ihrer Fähigkeit, sich auf die Interessen der Streitparteien einzulassen, wurde die integrierte

Mediation schon als die kundennahe Mediation bezeichnet.<sup>3</sup> Das Wissen über die integrierte Mediation ermöglicht, das Gelernte nicht nur in einem nachgefragten Mediationsverfahren, sondern auch dort anzuwenden, wo die reine Mediation als ein isoliertes Dienstleistungsangebot (noch) nicht etabliert ist, obwohl der Bedarf nach konstruktiven Konfliktlösungen vorwiegend im streitigen Umfeld aufkommt.<sup>4</sup>

## Ausbildungsträger / Lizenzgeber

Die Träger der Ausbildung sind:

- ZFH - Zentralstelle für Fernstudien an Fachhochschulen
- Hochschule Darmstadt
- Integrierte Mediation e.V. Der gemeinnützige Verein ist Spezialist für Fragen der Mediation im beruflichen und privaten Umfeld

Die Kooperation einer wissenschaftlichen Hochschule mit einem Mediationsverband garantiert eine praxisnahe Ausbildung auf einem hohen Niveau.

## Standards und Richtlinien der Mediationsausbildung

Seit Juli 2012 gibt es auch in Deutschland ein Mediationsgesetz. Die Ausbildung entspricht den Standards des Gesetzes<sup>5</sup> und erfüllt das Anforderungsprofil von Stiftung Warentest<sup>6</sup>. Darüber hinaus wird die Ausbildung in Mediation in Deutschland über Kammern und Verbände sichergestellt.<sup>7</sup> Die Verbände haben sich auf Mindeststandards verständigt.<sup>8</sup> Sie sollen sicherstellen, dass jede Mediatorenausbildung gewissen qualitativen Anforderungen entspricht, die einem professionellen Dienstleistungsangebot gerecht werden. Der Klient soll sich darauf verlassen können, dass der Mediator seiner Wahl in der Lage ist, ihn bei der Lösung des Konfliktes optimal zu un-

<sup>1</sup> Mähler, Dr. Georg, KON:SENS 1999, 200, Zeitschrift für Konfliktmanagement, Rudolf Haufe Verlag.

<sup>2</sup> Die Konzepte der integrierten Mediation wurden in der forensischen Anwendung entwickelt. Sie wurden in dem Justizprojekt „Integrierte Mediation in Familiensachen“ im Bezirk des OLG Koblenz in Rheinland-Pfalz erprobt. Literaturhinweise siehe: [www.in-mediation.eu/service/empfehlungen](http://www.in-mediation.eu/service/empfehlungen).

<sup>3</sup> So Prof. Dr. Gräfin von Schlieffen, 03-09-2005, Rechtspolitischer Kongress der Friedrich-Ebert-Stiftung vom 26. bis 28. April 2002 in Karlsruhe.

<sup>4</sup> Das ist insofern erwähnenswert, weil die Eigenverantwortlichkeit und Freiwilligkeit voraussetzende Mediation im streitigen Bereich für viele undurchführbar zu sein scheint.

<sup>5</sup> Aktuelle Informationen erhalten Sie unter [www.in-mediation.eu](http://www.in-mediation.eu).

<sup>6</sup> Siehe [www.in-mediation.eu](http://www.in-mediation.eu).

<sup>7</sup> Siehe Pressemitteilung des BMJ: <http://www.in-mediation.eu/mediationsgesetz>.

<sup>8</sup> Siehe [www.in-mediation.eu/offizielle-zertifizierungs-standards](http://www.in-mediation.eu/offizielle-zertifizierungs-standards).

terstützen. Die Arbeits-, Ausbildungs- und Zertifizierungsstandards des Verbandes integrierte Mediation gehen über die Mindeststandards hinaus, indem sie die Vielfalt mediativer Anwendungen auf der Basis autonomer Entscheidungen der Medianden gewährleisten und einen systemisch-pragmatischen Zugang zur Mediation sicherstellen. Das aus den Standards folgende Ausbildungsverständnis wird nicht nur durch das ethische Selbstverständnis determiniert. Besonders hervorzuheben ist der pragmatische Aspekt, der in einem teilnehmerzentrierten Präsenztunterricht zum Ausdruck kommt.

## Ausbildungsziel

Das konsequente Ziel der Ausbildung besteht darin, die Möglichkeiten der Mediation zu erkennen und kreativ für eine erfolgreiche Konfliktlösung im beruflichen und privaten Alltag umzusetzen. Die Ausbildung Mediation und integrierte Mediation ist besonders geeignet für alle, die unmittelbar und mittelbar mit Konflikten zu tun haben oder zu tun haben werden. Die Kursteilnehmer werden Prinzipien, Verfahren, Methoden, Strategien, Techniken und Haltungen kennenlernen, mit denen sie ihrem alten Beruf eine neue Motivation abverlangen, ein neues Tätigkeitsfeld oder gar einen neuen Beruf ergreifen (Mediator/in) oder ihre Einstellungs- und Beförderungschancen verbessern. Sie werden ihre Arbeitsergebnisse optimieren und ihre soziale Kompetenz steigern.

## Feinziele der Ausbildung

Nach der Ausbildung sollen die Teilnehmer in der Lage sein, die Parteien dabei zu unterstützen, selbst eine Lösung ihres Konfliktes herbeizuführen. Des Weiteren sollen sie das erworbene Wissen auch in eigenen Angelegenheiten anwenden können. Zu diesem Zweck lernen die Teilnehmer:

- Hintergründe und Informationen zum allgemeinen Begriff, zum Verfahren der Mediation und ihre Anwendbarkeit kennen und verstehen,
- die Mediation in all ihren Varianten und Modellen als ein Verfahren der ADR<sup>9</sup>, als eine mögliche Ver-

- fahrensweise der DR<sup>10</sup> und in Formen der innerbetrieblichen Konfliktbewältigung zu verorten,
- den mediativen Prozess in seiner inneren Logik zu erkennen, zu transformieren und effizient durchzuführen,
- den Werkzeugkoffer des Mediators in den unterschiedlichsten Anwendungsfeldern methodisch, technisch, strategisch und vor allem kreativ in variierenden Fällen zur Prozessentwicklung einzusetzen,
- Interventionsmöglichkeiten zu verwenden, welche sich deeskalierend auf die Phänomenologie der Konflikte einlassen und die Konfliktparteien zu einer unbeeinflussten Lösung des Konflikts bewegen,
- die Methodik des Verstehens auf verschiedenen Ebenen der Wahrnehmung und der Kommunikation, des Vermittelns und des Verhandeln in einem professionellen, semiprofessionellen und alltags-tauglichen Kontext.



"Yeah, I heard you had to be thick-skinned to work in that department."

<sup>9</sup> Alternate Dispute Resolution / Alternative Streitbeilegung.

<sup>10</sup> Dispute Resolution / Streitbeilegung.

## Ausbildungskonzept und Didaktik

Die Ausbildung ist in erster Linie als eine berufliche Weiterbildung konzipiert. Es wird erwartet, dass die Kursteilnehmer bereits einen konfliktnahen Grundberuf ausüben (Rechtsanwalt, Richter, Psychologe, Therapeut, Sozialarbeiter, ...) oder zumindest ein einschlägiges Studium in einem solchen Beruf nachweisen können. Als Voraussetzung zur Ausbildung akzeptieren wir in Ausnahmefällen auch eine mehrjährige Berufstätigkeit in einem sonstigen konfliktnahen Beruf auch dann, wenn keine akademische Grundausbildung vorliegt.

Um die Mediationsausbildung so anschaulich und praxisnah wie möglich zu gestalten, haben wir ein aufeinander abgestimmtes Ausbildungs- und Trainingskonzept erarbeitet, das nunmehr seit dem Sommersemester 2005 kontinuierlich gewachsen ist und sich den Bedürfnissen der Teilnehmer angepasst hat. Sie erwartet deshalb eine umfassende, aufeinander abgestimmte Ausbildung im besten Lernklima mit wechselnden Methoden und Sozialformen. Hierzu gehören sowohl das Studium der Skripte, die Teilnahme an Vorträgen, die Arbeit in Gruppen-, Partner- und Individualkonstellationen, sowie die anschauliche Transferierung theoretischen Wissens in die praktische Arbeit durch reflektierte Rollenspiele, Fallbesprechungen, Supervisionen, Videoaufzeichnungen und Echtzeitvorführungen. Die Qualität und Klasse der Ausbildung wird durch ein aufeinander abgestimmtes Studienmaterial sichergestellt, an dem sich auch die Trainer orientieren. Den roten Faden bildet das Curriculum, das die nachfolgenden Komponenten miteinander verbindet:



## CURRICULUM

Inhaltsübersicht und Einteilung.

### POWERPOINTSLIDES

Die Powerpointslides begleiten den Kurs entsprechend des Curriculums. Es gibt mehr als 500 Powerpointslides, die, je nach Ausgestaltung der Ausbildung, den Ausbildungsgang visualisieren.

### PRÄSENZAUSBILDUNG

Die Präsenzausbildung findet an mehreren zusammenhängenden Tagen statt. Sie ist stark handlungsorientiert und praxisbezogen. Die Heterogenität der Seminargruppe bietet einen erweiterten, bereichernden Erfahrungsaustausch und rundet die umfassende, abwechslungsreiche Ausbildung ab.

### SKRIPTE

Zu Beginn eines jeden Semesters erhalten die Teilnehmer Skriptmaterial. Die Skripte enthalten alle Informationen, welche die Teilnehmer begleitend zu dem Studium in jedem Semester benötigen.

### ARBEITSUNTERLAGEN

Die Arbeitsunterlagen werden teilweise mit den Skripten, teilweise in den Präsenzen ausgehändigt. Sie beinhalten Fallbeispiele, Anleitungen für Hausaufgaben und für das Heimtraining, bzw. das Training in den Peergroups.

### FILME UND VIDEOS

Mehrere Trainings-, Motivations- und Erläuterungsfilme visualisieren das Gelernte auf anschauliche Weise. Jedes Rollenspiel und jede Demonstration wird mit Video aufgezeichnet und nach jeder Präsentation direkt den Teilnehmern als DVD ausgehändigt. Sie haben so die Möglichkeit, ihre in den Präsenzen gewonnenen Erfahrungen in Ruhe zu Hause zu reflektieren.

### PEERGROUPS

Das Training wird durch Peergroups ergänzt. Peergroups sind selbst organisierte Gruppen, die sich regelmäßig treffen, um Gesprächstechniken usw. zu trainieren. Das Training findet in Abwesenheit des Trainers statt. Für die Peergroups stehen auch die Alumni der Vorsemester zur Verfügung.

## LERNPLATTFORM IM INTERNET / INTRANET

Erfahrungsaustausch und aktuelle Informationen stehen auf der Lernplattform im Intranet zur Verfügung. Weiterhin finden Sie dort alle Powerpointfolien, die Lösungsmuster zu den Übungsaufgaben sowie elektronische Fassungen der Skripte, Fallsammlungen zum Üben u.v.a.m. zum Download.

## SUPERVISION (INTERVISION)

Die Supervision wird einerseits über Peergroups als Intervention und über Web-Foren im Intranet durch die Ausbilder und in den Präsenzveranstaltungen selbst ermöglicht. Darüber hinaus wird den Kursteilnehmern ein individuelles Angebot an Supervision eröffnet.

## ZERTIFIKAT

Das Zertifikat dokumentiert sowohl den praxisorientierten, als auch den wissenschaftlichen Abschluss.<sup>11</sup>

Um die Qualität der Ausbildung sicherzustellen, werden die Teilnehmer stets von zwei Trainern betreut. Die Trainerinnen und Trainer, die Autorinnen und Autoren sowie die Dozentinnen und Dozenten sind erfahrene Wissenschaftler und / oder erfolgreich praktizierende Mediatorinnen oder Mediatoren aus unterschiedlichen Ursprungsberufen. Um ein effizientes, individuelles Training zu gewährleisten werden die Gruppen auf maximal 16 Teilnehmer je Kurs limitiert. Der Studienleiter ist als permanenter Ansprechpartner in allen Präsenzen persönlich anwesend.

## Umfang der Ausbildung

Das Interesse an Mediation ist groß. Manche erlernen die Mediation als eine Grundlage für ein neues Dienstleistungsangebot. Sie wollen die Durchführung von Mediationsverfahren professionell anbieten. Andere wollen nur erfahren, was genau die Mediation ist. Ihnen kommt es eher darauf an, die Kompetenz der Mediation für sich und ihr soziales und berufliches Umfeld zu nutzen. Sie wollen selbst mit Konflikten besser umgehen können. Wieder Anderen liegt daran, die Kompetenzen in ihrem ausgeübten Ursprungsberuf, etwa dem Beruf des Anwaltes, des Steuerberaters, des Psychologen oder des Finanzdienstleisters mit den Werkzeugen der Mediation zu bereichern. Der Studiengang Mediation und integrierte Mediation wird den unterschiedlichen Anforderungen gerecht. Die Kursteilnehmer entscheiden, ob das einsemestrige Grundstudium ausreichend ist. Sie können sich in ein weiteres Semester zur Intensivierung und spezialisierten Vertiefung einschreiben. Die Zertifizierung erfolgt für jedes Semester.<sup>12</sup>

## Inhalt der Ausbildung (Curriculum)

Das Curriculum hält sich an die von den Mediationsverbänden und insbesondere an die vom DFFM (Deutsches Forum für Mediation) vorgegebenen Standards zur Ausbildung und Zertifizierung von Mediatoren und geht über diese hinaus.<sup>13</sup> Der Bezug zu den vorgegebenen Standards wird im Curriculum über die römischen Kapitelangaben (Referenzkapitel) offen gelegt. Die diesen zugeordneten, durch große arabische Ziffern gekennzeichneten Lektionen (Ausbildungsabschnitte) ergeben den didaktischen Aufbau des Studiums.<sup>14</sup>

<sup>11</sup> Als Beispiel für den Qualitätsstandard kann z.B. eine Abschlussarbeit gelten, die im Internet zu beziehen ist: [www.in-mediation.eu/11726-im\\_schriftenreihe.html](http://www.in-mediation.eu/11726-im_schriftenreihe.html).

<sup>12</sup> Siehe unten, Kapitel „Zertifizierung“, Seite 13.

<sup>13</sup> Siehe die Standards unter [www.in-mediation.eu/offizielle-zertifizierungs-standards](http://www.in-mediation.eu/offizielle-zertifizierungs-standards).

<sup>14</sup> Die prozentuale Gewichtung der Lernabschnitte ist in einer Analyse aufgeführt, welche die Studieninhalte mit den Standards unmittelbar vergleicht. Die Analyse wird im Intranet vorgehalten oder per Anfrage übersandt.

## Erstes Semester - Grundlagen

Der didaktische Schwerpunkt dieses Semesters ist ein methodischer. Er liegt auf der Vermittlung eines tiefer gehenden Verständnisses für Mediation und auf der Idee, die Mediation (er)lebbar zu machen. Nach dem Grundstudium sind die Kursteilnehmer in der Lage, die Möglichkeiten der Mediation zu erkennen und kreativ für eine erfolgreiche Konfliktlösung im beruflichen und privaten Alltag zu verwenden.

### I Einführung und Grundlagen der Mediation

Dieser Ausbildungsabschnitt ermöglicht erste Berührungen mit der Mediation. Auch wenn Sie schon eine Mediatorenausbildung haben sollten, wird Sie dieser Ausbildungsabschnitt nicht langweilen, denn wir vermitteln den Teilnehmern ein tiefer gehendes Verständnis von der „Magie der Mediation“<sup>15</sup>.

#### 1. Was ist Mediation?

Der erste Ausbildungsabschnitt befasst sich mit der Frage der Verortung der Mediation.

- Einführung
- Geschichtlicher Hintergrund
- Definitionsversuche
- Internationaler Überblick
- Statistisches zur Wirksamkeit
- Perspektiven

#### 2. Mediation verstehen

Eine Abgrenzung der jeweiligen Verfahren zur Konfliktlösung lässt die Mediation als ein Kommunikationsmodell begreifen. Der folgende Abschnitt erläutert das wirksame Prinzip.

- Einteilung der Verfahren unter professionellen Gesichtspunkten (DR und ADR Verfahren)
- Die hinter den Verfahren jeweils verborgenen Kommunikationsmodelle, ihre Abgrenzung und ihre strategische Bedeutung für die Mediation
- Ableitung der Prinzipien

#### 3. Die Konfliktlösung in der Mediation

Wesentlicher Aspekt für das Verständnis der Mediation ist die Antwort auf die Frage, wie es

gelingen kann, die Parteien in einem unlösbar erscheinenden Konflikt dennoch zu einer Einigung zu bewegen, ohne dass der Mediator die Parteien berät, beeinflusst und ohne dass er den Fall entscheidet. Mit diesem Ausbildungsabschnitt erschließt sich ein Verständnis für die Struktur und die Methodik der Mediation.

- Grundlagen und Ziele der Mediation verständlich gemacht
- Die Wirkungsweise (Methodik der Mediation)
  - a) das Gesagte verstehen
  - b) das Verstandene vermitteln
  - c) das Vermittelte verhandelbar machen
- Das Zusammenspiel von Methoden, Techniken, Strategien und Haltungen in einem Mediationskonzept (Werkzeugkoffer)



"Does this mean no recommendation?"

<sup>15</sup> Siehe auch den Film „Magic of Mediation“, [www.in-mediation.eu/magic-of-mediation](http://www.in-mediation.eu/magic-of-mediation). Der Studienleiter, Arthur Trossen wird auch als „mediation philosopher“ bezeichnet.

## II Gesprächsführung, Kommunikationstechniken

Die Teilnehmer lernen schrittweise die wichtigsten Tools kennen und gebrauchen, bevor sie diese selbst in einer Mediation anwenden.

### 4. Die Wahrnehmung

Der erste entscheidende Schritt der Mediation besteht darin, genau zu verstehen, was die Konfliktpartei meint oder gemeint hat. In diesem Abschnitt werden die Phänomene der Wahrnehmung beschrieben und erläutert, welche Rolle die Wahrnehmung im Mediationsverfahren spielt und wie sie zu verbessern ist.

- Warum wir nicht mehr erkennen als eigene Konstrukte einer imaginären Wirklichkeit
- Die Notwendigkeit und Fähigkeit zur Präzision der Wahrnehmung, der 3-er Schritt (Carl Rogers)
- Die unterschiedlichen Sichtweisen erfordern den Austausch über die Wahrnehmungskonstrukte (Watzlawick)
- Wahrnehmungskompetenzen und WahrnehmungsfILTER (vom Disput zum aktiven Zuhören)
- Wahrnehmungseinflüsse (Selbst- und Fremdwahrnehmung, fundamentaler Attributionsfehler, Halo-Effekt u.v.a.m.)
- Konsequenzen für die Mediation als Klärungsprozess

### 5. Die Kommunikation

Verstehen ist nicht nur ein passives Wahrnehmen. Es erfordert eine Interaktion. Der nachfolgende Ausbildungsabschnitt befasst sich deshalb mit der Kommunikation in all ihren Ausprägungen und ihrer Anwendung im Rahmen der Mediation.

- Bedeutung der Kommunikation als Anleitung zur Rekonstruktion von Wirklichkeiten
- Axiome der Kommunikation (Watzlawick)
- Mit vier Ohren hören und mit vier Schnäbeln reden (Schulz von Thun)
- Die Bedeutung der Rhetorik
- Die Sprache des Körpers
- Die innere Haltung (Variablen der Kommunikation, Carl Rogers)
- Schriftliche Kommunikation
- Kommunikationstechniken
- Kommunikationsphänomene

## III Konfliktkompetenz

Konflikte sind ein zentrales Thema in der Mediation. Die Teilnehmer werden erfahren, wie sie und die Mediation damit zu Recht kommen können.

### 6. Die Arbeit mit der Dynamik des Konfliktes

Um die Sachverhandlungen von emotionalen Einflüssen abtrennen zu können, ist eine Arbeit am Konflikt unerlässlich. Der Konflikt beeinflusst sowohl die Wahrnehmung als auch die Kommunikation. Wie sich dieser Einfluss auflösen und für die weiteren Verhandlungen nutzen lässt, ist der Gegenstand dieses Lernabschnittes.

- Konflikttheorien
- Konflikte und die Arbeit mit der Konfliktodynamik
- Die Bedeutung von Hypothesen und Interpretationen
- Die Trennung von Sach- und Emotions- und sonstigen Ebenen
- Konflikte und deren dynamische Einflüsse auf Verhandlungen
- Die Eskalationsstufen im Konflikt (Glasl)
- Die Evolution des Konfliktes (Schwarz)
- Die Arbeit mit unterschiedlichen Erlebniswelten im Konfliktgeschehen
- Autonomie und Abhängigkeiten (Interessen und Selbstbehauptung, der Weg zur Autonomie)

### 7. Die Kunst des Vermittelns

Vermitteln bedeutet, der anderen Seite zu verdeutlichen, was die eine Seite gemeint hat, ohne dies zu interpretieren oder zu verändern. Die Fähigkeit zur Vermittlung ist der Inbegriff der Mediation. Sie erfordert ein Verständnis des zugrunde liegenden Konfliktes und eine Arbeit mit der Konfliktodynamik. Dieser Ausbildungsabschnitt befasst sich mit der Frage, ob und unter welchen Bedingungen die Vermittlung dessen möglich ist, was die Parteien wirklich wollen.

- Grundlagen einer Vermittlung
- Bereitschaft sich der Vermittlung zu stellen
- Fragen zur inneren Haltung
- Die unterschiedlichen Ebenen des Verstehens und ihre Ursachen im Konfliktverlauf
- Übersetzungsbedarf und –techniken
- Nähe und Distanz / Trennung und Verbindung
- Window I und Window II

## IV Verhandlungstechniken und -kompetenz

Dieses Kapitel ermöglicht die ersten Gehversuche mit einer verfahrensgestützten Verhandlungsführung.

### 8. Die Kunst des Verhandels

Sicher ist das Verhandeln eines der wesentlichsten Bausteine der Mediation. Allerdings kommt es darauf an, dass die Medianden miteinander verhandeln. Der Mediator bereitet lediglich den Weg dorthin. Dieser Abschnitt beschreibt, wie das möglich ist.

- Das Setting
- Verhandlungsgrundsätze (Harvard Konzept)
- Verhandlungstechniken in den unterschiedlichen Mediationsverfahren (z. B. Bargaining, Causcasing, Moderation)
- Motivation und Flow
- Die Trennung von Ebenen, Positionen, Interessen, Emotionen, Bedürfnissen, Optionen und Lösungen

## V Ablauf und Rahmenbedingungen

Es geht um die Struktur sowie die äußeren und inneren Verfahrensbedingungen einer Mediation im Allgemeinen.



"Normally I'd be optimistic that we could work out a little problem like this."

## 9. Das Verfahren

Der neunte Abschnitt setzt sich mit den Anforderungen eines Verfahrens auseinander und stellt dessen Risiken und Chancen für die Arbeit mit Konflikten heraus.

- Einfluss des Konfliktes auf das Verfahren und Einfluss des Verfahrens auf den Konflikt
- Vertiefende Einteilung und Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Mediationsverfahren
- Strategische und strukturelle Aspekte
- Der Konsens als ein mögliches Ziel in den jeweiligen Verfahren
- Der Konflikt als Ausgangspunkt
- Der Konflikt als Wegbegleiter im Verfahren
- Der Verhandlungsgegenstand
- Die Vorgehensweisen
- Die Verantwortlichkeiten
- Die Verfahrensgrundsätze

## 10. Die „reine“ Mediation

Der zehnte Abschnitt stellt den dynamischen Verfahrensansatz der Mediation im engeren Sinne her (reine Mediation). Die Bedingungen einer erfolgreichen Verhandlung werden im Detail vorgestellt.

- Die Mediation als ein isoliertes Verfahren
- Die Strukturierung
- Die Prinzipien der Mediation
- Pre-Mediation, Phase 1 – 5 und > 6
- Die strategische Bedeutung der Phasen für den Konsens der Medianden
- Abgrenzung diverser Schulen der Mediation
- Abgrenzung diverser Formen der Mediation (Gerichts-, Co-, Shuttlemediation usw.)

## VI Persönliche Kompetenz, Haltung, Rollenverständnis, Super- und Intervision

Die Ausbildungsanteile zur persönlichen Kompetenz, zur Haltung und zum Rollenverständnis fließen ebenso wie die Supervision und die Intervision als eine generelle Anforderung in alle Ausbildungsbereiche ein. Weil die integrierte Mediation die Mediation auch als einen Kognitionsprozess definiert, spielt das Denken eine besondere Rolle in der Ausbildung<sup>16</sup>. Sie werden dort jeweils nach Bedarf thematisiert und sind deshalb im Curriculum nicht mehr gesondert ausgewiesen.

## Zweites Semester - Vertiefung und Generalisierung

Der Schwerpunkt der Ausbildung im zweiten Semester liegt in der Vertiefung der Grundkenntnisse über Mediation, sowie der Spezialisierung und der Frage ihrer Anwendung und Anwendbarkeit unter spezifischen professionellen Gesichtspunkten. Der Fokus liegt auf dem Alltagsbezug. Das Ziel der Ausbildung ist der professionelle Umgang mit der Mediation und ein tiefer gehendes Verständnis, wie die Mediation als eine weitere Konfliktlösungsoption in spezifischen Anwendungsfeldern einzusetzen ist. Das zweite Semester bildet Sie zu Generalmediatoren aus, die Ihre Professionalität in allen Feldern (Familienmediation, Wirtschaftsmediation usw.) sicherstellt.

### *Das zweite Semester kann optional belegt werden.*

Eine Anmeldung ist immer dann möglich, wenn Sie eine Grundausbildung in Mediation absolviert haben und auf eine mehr als 200-stündige Gesamtausbildung aufstocken wollen. Es ist keine Voraussetzung, dass die Vorausbildung in diesem Studiengang stattgefunden hat.

## VII Die Anwendungsfelder der Mediation

Die Besonderheiten der einzelnen Felder der Mediation werden vorgestellt und auf eine berufliche Umsetzung bezogen. Mit dem zweiten Semester soll ein möglichst breites Spektrum professioneller Anwendungsbedingungen vermittelt werden. Dies kommt nicht nur der Heterogenität der Teilnehmergruppe entgegen. Berücksichtigt werden auch die unterschiedlichen Anforderungen der Teilnehmer und deren Einsatzmöglichkeiten.

### 1. Überblick

Verschiedene Konflikte erfordern verschiedene Varianten der Mediation. Sie werden in diesem Abschnitt vorgestellt.

- Die unterschiedlichen Varianten der Mediation (evaluativ, facilitativ, transformativ, integriert)
- Die Mediation in verschiedenen Kultur- und Justizsystemen (internationaler Vergleich)<sup>17</sup>
- Die unterschiedlichen Branchen und Berufe
- Notwendigkeit einer Einteilung

### 2. Mediation bei Interessenkonflikten

Die Handhabung von Interessenskonflikten unterscheidet sich von solchen Konflikten, die durch die Beziehung zweier oder mehrerer Personen mit sich oder zueinander determiniert werden. Die unterschiedliche Bearbeitung ergibt unterschiedliche Mediationsweisen.

- Die Wirtschaftsmediation (inner- und zwischenbetrieblich, B-B und B-C)
- Die Umweltmediation (Team- und Großmediationen)
- Sonstige Anwendungsbereiche

### 3. Mediation bei Beziehungskonflikten

Die Mediationsweisen bei verschiedenen Arten von Beziehungskonflikten.

- Familienrechtliche Auseinandersetzungen
- Erbrechtliche Auseinandersetzungen
- Nachbarschaftsstreitigkeiten
- Arbeitsrechtliche Streitigkeiten (Mobbing als Schwerpunkt)
- Gesellschaftsrechtliche Auseinandersetzungen und Rechtsnachfolgekongflikte

### 4. Besondere und schwierige Fallgestaltungen

Dieser Abschnitt befasst sich mit den Anforderungen bei besonderen Fallkonstellationen. Die Gefahren und Risiken in der Mediation werden ebenso herausgestellt wie die Ursachen für ihr Scheitern.

- Co- und Teammediation (Vertiefung)
- Die exponentierte Komplexität bei mehreren Teilnehmern
- Medianden (Conflict maps und gruppendynamische Effekte)
- Der Umgang mit Medien (Telefonmediation, online-Mediation, Mediation im schriftlichen Verfahren)
- Probleme der Kommunikation im Mediationsverfahren. Der Umgang mit „schwierigen Fällen“
- Die Mediationsfähigkeit (schwierige Medianden), Grenzen der Mediation
- Typische Fehlerquellen im Verfahren und die Methodik zu deren Behandlung
- Über die Kompetenz des Mediators

<sup>16</sup> Das „präzise Zuhören“ ist eine von der integrierten Mediation entwickelte Technik.

<sup>17</sup> Beachten Sie bitte ergänzend das Cross Border Mediation Angebot der ZFH.

## VIII Recht und Ökonomie in der Mediation

Die Mediation ist ein Verfahren, das interdisziplinär beeinflusst wird. Dieser Lernabschnitt befasst sich mit der Frage, wie diese Einflüsse zu lokalisieren sind und stellt das dazu erforderliche Wissensgerüst zur Verfügung.

### 5. Die interdisziplinären Einflüsse

Die interdisziplinären Einflüsse werden identifiziert und als konstruktive Bestandteile der Mediation lokalisiert.

- Die interdisziplinären Einflüsse (logisches und dialektisches Denken)
- Die Verfahren im juristischen und psychologischen Verständnis
- Die Rechtsgebiete (Familienrecht, Erbrecht usw.) werden im Zusammenhang mit den Fachmediationen behandelt
- Vernetzung im Streitsystem (Altenkirchner, Cochemer Modell, Multi Door Court-house)

### 6. Beruf und Umfeld

Der sechste Abschnitt des zweiten Semesters befasst sich mit der Mediation unter spezifischen professionellen Gesichtspunkten. Wie kann der Beruf des Mediators in der Öffentlichkeit wahrgenommen werden und wie ist es möglich, mittels der Mediation ein ausreichendes Einkommen zu erzielen?

- Das Berufsrecht
- Rechtsgrundlagen
- Die unterschiedlichen Standards und ihre Bedeutung
- Das Angebot und die Nachfrage
- Bedarf und Bedürfnis
- Marketing und Missionierung

### 7. Qualitätsmanagement

Der siebte Abschnitt des zweiten Semesters setzt sich mit den Fragen des Qualitätsmanagements auseinander.

- Qualitätsmanagement
- Dokumentationen und Aktenführung
- Einführung von Benchmarks
- WATNA/BATNA
- Supervision und Intervention

## IX Integrierte Mediation

Ein besonderer, über die allgemeinen Standards hinausgehender Aspekt bildet die „integrierte Mediation“, die in Deutschland nirgends sonst gelehrt wird. Dabei handelt es sich um die Anwendung der Mediation unter alltäglichen und professionellen Bedingungen und speziell dort, wo sie unanwendbar erscheint. Die integrierte Mediation definiert die Mediation als ein Metaverfahren, das über den Anwendungsbereich der reinen, isoliert durchzuführenden Mediation hinausgeht.<sup>18</sup>

### 8. Mediation im Alltag

Abweichend von dem reinen Mediationsverfahren bildet die integrierte Mediation Aspekte heraus, welche die Mediation universell attraktiv und anwendbar macht. Dieser Abschnitt setzt sich mit der Mediation im Verständnis eines optimierten Produktes auseinander, das im streitigen Umfeld auch dann zur Anwendung kommen soll, wenn die Parteien nicht freiwillig und eigenverantwortlich zur Klärung bereit sind.

- Entstehungsgeschichte
- Definition
- Vision und Zielsetzung
- Strategische Handlungsoptionen im streitigen Umfeld
- Die Migrationsstrategie, Kognitionsprozesse, Präzises Zuhören

### 9. Mediation als Hybrid oder Metaverfahren

Es genügt nicht, mediative Techniken in einem anderen Setting zu verwenden, um konsensuale Lösungen zu erarbeiten. Vielmehr bedarf es des Einsatzes aller Kompetenzen, sodass die Mediation als eine übergeordnete Verfahrensweise wegweisend einzusetzen ist.

- Zur Bedeutung eines Verfahrens im psychologischen Verständnis
- Das Lösungspentagramm
- Die Zielvereinbarung
- Die Schaffung von Kommunikationsräumen
- Der Umgang mit Funktionen, Rollen und Häufungen
- Formelle und informelle Kommunikation als Flaschenhalsphänomen
- Anwendungsbeispiele

<sup>18</sup> Fundstellen zur integrierten Mediation finden Sie auf [www.in-mediation.eu](http://www.in-mediation.eu), bzw. [www.in-mediation.eu/service/empfehlungen](http://www.in-mediation.eu/service/empfehlungen).

## Zertifizierung

Der Ausbildungserfolg wird durch eine Zertifizierung nachgewiesen. Dabei sind die Abschlüsse des ersten und zweiten Semesters graduell zu unterscheiden. Die Zertifizierung folgt den Standards des Verbandes integrierte Mediation, der so genannte Stern-Mediatoren - ähnlich der Sterneköche - qualifiziert.

### Das Zertifikat nach dem ersten Semester

Die Zertifizierung des ersten Semesters erfolgt nach einer Abschlussprüfung, die das gesamte Wissen und alle Erfahrungen erfasst, welches in den Präsenzveranstaltungen, der zur Verfügung gestellten Literatur und den sonstigen verfügbaren Materialien gewonnen wurden. Gegenstand der Abschlussprüfung sind die in diesem Curriculum zusammengetragenen Themenschwerpunkte. Die Abschlussprüfung selbst besteht nach dem ersten Semester aus einer Examensarbeit, die sich aus zwei Teilen zusammensetzt:

- Eine Dokumentation nach Maßgabe der Lektionen 1-9 über den gesamten Verlauf einer Mediation oder eines Mediationsversuchs, in denen die Kursteilnehmer selbst als Mediator/in oder Co-Mediator/in mitgewirkt haben
- Eine Kommentierung dieser Dokumentation mit einer Begründung des beschriebenen Verlaufs. Die Arbeit soll erkennen lassen, aufgrund welcher fachlichen Einschätzungen und Reflexionen der dokumentierte Weg beschritten wurde
- Eine mündliche Nachprüfung bleibt im Einzelfall vorbehalten

Das nach der bestandenen Abschlussprüfung auszuhängende Zertifikat weist Sie als Mediator oder als Mediatorin der ersten Stufe aus. Ihnen wird die Bezeichnung verliehen:<sup>19</sup>

### Mediator \* (Hochschule Darmstadt)

\* = entspricht einem einsemestrigen Studium

### Zertifikat nach dem Vertiefungsstudium

Nach dem zweiten Semester sind zwei weitere Dokumentationen über durchgeführte reine Mediationen oder integrierte Mediationen nachzuweisen. Alternativ kann eine Dokumentation als selbstreflektierende Analyse vorgelegt werden. In einem Abschlussge-



"Aren't you glad we had this meeting to resolve our conflict?"

spräch werden die Arbeiten reflektiert. Nach bestandener Abschlussprüfung erhalten Sie ein Zertifikat, das Sie als Mediator oder Mediatorin ausweist. Sie sind dann berechtigt, die Bezeichnung zu verwenden:<sup>20</sup>

### Mediator \*\* (Hochschule Darmstadt)

\*\* = entspricht einem zweisemestrigen Studium

Der im ersten Semester mit 160 Stunden und im zweiten Semester mit 180 Ausbildungsstunden anzusetzende Fernstudiengang ist als ein Hochschulstudium mit dem damit verbundenen Qualitätsanspruch geprägt. Während der Ausbildung werden die Kursteilnehmer als Gaststudenten an der Hochschule in Darmstadt eingeschrieben. Die Kurse finden – je nach der Zusammensetzung der Teilnehmer – an der Hochschule Koblenz oder an der Hochschule Darmstadt statt.

Die Ausbildung entspricht den Anforderungen des Code of conduct for mediators.<sup>21</sup> Sie basiert auf den Ausbildungsstandards, welche der Verband Integrierte Mediation e.V.<sup>22</sup> festgelegt hat und welche zu anderen Verbänden (auch international) kompatibel sind. Der Verband integrierte Mediation ist Mitglied im Dachverband der Mediatoren, dem DfM (Deutsches Forum für Mediation).

<sup>19</sup> Dies gilt im Rahmen der gesetzlichen Regelungen.

<sup>20</sup> Dies gilt im Rahmen der gesetzlichen Regelungen.

<sup>21</sup> [ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_en.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.htm).

<sup>22</sup> [www.in-mediation.eu](http://www.in-mediation.eu).

## Referenzen

Das diesem Ausbildungsgang zugrunde liegende Curriculum wurde unter anderem für ein EU Projekt „Implementierung der Mediation in Lettland“ und für die dortige Ausbildung zum Mediator übersetzt und weiterentwickelt. Auf der Basis des vorliegenden Curriculums erfolgen Ausbildungen zur Mediation und integrierter Mediation in Deutschland, Österreich, Lettland, Estland und in Russland.

Das Lernmaterial findet auch bereits im internationalen Kontext Eingang in die Mediationsausbildung. So wurde das Skript „Die Grundlagen der Mediation in Theorie und Praxis“ im Auftrag der jeweiligen Justizministerien in die lettische und in die estnische Sprache übersetzt. Die Skripten werden dort als Bücher über Mediation vorgehalten.

Die Ausbildung Mediation und integrierte Mediation wurde erstmals im Sommersemester 2005 von Prof. Dr. Roland Hofmann (Hochschule Darmstadt), Eberhard Kempf und Arthur Trossen (Integrierte Mediation e.V.) etabliert. Seitdem hat es sich zu einem festen Bestandteil des Fernstudienangebotes der ZFH in Koblenz weiterentwickelt. Die Kursteilnehmer bewerten das Ausbildungsangebot wie folgt:

Jutta Baumgärtel:

„Die Referenten leben das was sie lehren. Die Lernatmosphäre ist entspannend und spannend und in einer besonderen Weise strukturiert. Jeder Lernende wird ernst genommen. Lerninhalte werden im Laufe der Zeit sehr verständlich, auch ohne das Skript durchgearbeitet zu haben. Es wurde genug Zeit zum Üben gegeben.“

Klaus Manz (Diplom Betriebswirt (BA)):

„Als Leiter der regionalen Kundenbetreuung bei einem der größten IT-Dienstleister in Deutschland bin ich ständig mit einer Vielzahl von Konflikten konfrontiert. Auf Grund der pragmatischen Vermittlung der wissenschaftlichen Grundlagen sowie den realitätsnahen Fallbeispielen und den vielfältigen Übungsmöglichkeiten im Rahmen der von Arthur und Monika Trossen geleiteten Präsenzveranstaltungen an der Hochschule in Koblenz fühle ich mich bereits zum Ende des ersten Studiensemesters „Mediation - integrierte Mediation“ sehr umfassend ausgebildet und für die eigenständige Durchführung von Mediationen gerüstet. Die vermittelten Kenntnisse über die Methoden, Prinzipien und Techniken des Mediationsverfahrens versetzen mich nunmehr noch besser in die Lage, die vielfältigen Konflikte im First- und Second-Level-Support strukturiert einer win-win-Lösung zuzuführen. Mit Freude sehe ich schon jetzt dem nächsten Semester entgegen.“

Brigitte Zenz-Krug:

„Gut in der Gestaltung der Ausbildung ist: Bereits am ersten Präsenzwochenende wurden die Möglichkeiten von Mediation in Theorie und Praxis sehr gut vermittelt und waren in praktischen Übungen direkt erfahrbar. Die Mischung von Theorie und praktischen Übungen während des zweiten Präsenzwochenendes hat die ersten Erfahrungen erheblich stabilisiert und in der Anwendung der Handwerkszeuge sicherer gemacht. Die heterogene Zusammensetzung des Semesters ist für die Teilnehmer sehr bereichernd. Ich habe den Dozenten Arthur Trossen als sehr kompetent erfahren!“

Personalchef einer Uni, Jurist:

„Die integrierte Mediation mit ihren Prinzipien, den Werkzeugen und der Haltung ist ein exzellenter Baustein und Beitrag für das Miteinander am Arbeitsplatz, insbesondere für eine verbesserte Zusammenarbeit, eine Verbesserung der Personalführungskompetenz von Kollegen oder von Vorgesetzten, für die eine soziale Kompetenz zum Anforderungsprofil gehört. Empfehlung: (Der Kurs ist) ein Gewinn für jeden, der mit Menschen arbeiten will und muss.“

Marc Reinhold:

„Ihr fragt danach, warum ich die Trainings bei Euch empfehle. Natürlich empfehle ich sie. Ein Grund ist sicher, dass sie mein Verständnis für mich selbst und die Menschen vertieft haben, mit denen ich privat und beruflich zu tun habe. Sie haben mir beruflich neue Perspektiven und Handlungsmöglichkeiten eröffnet - auch weil sie auf einzigartige Weise den Strategiewechsel von der Konfrontation zur Kooperation behandeln. Das Unverkrampte, die Authentizität und die Begeisterung, mit der Ihr Inhalte und mediative Haltung vermittelt habt, haben mich beeindruckt. Vor allem hat's aber einfach Spaß gemacht mit Euch und den Kollegen!“

Weitere Referenzen siehe unter:

[www.in-mediation.eu/feedback-von-seminarteilnehmern](http://www.in-mediation.eu/feedback-von-seminarteilnehmern)  
[www.in-mediation.eu/reflexionen-zur-ausbildung](http://www.in-mediation.eu/reflexionen-zur-ausbildung)  
[www.in-mediation.eu/mediation-kann-man-sie-lehren](http://www.in-mediation.eu/mediation-kann-man-sie-lehren)

Einen Eindruck vom Ausbildungserfolg hinterlässt die Arbeit einer Kursteilnehmerin, die an einem Fall beschreibt, wie sie das im ersten Semester Gelernte bereits zur Anwendung bringen konnte. Ihre Arbeit wurde in einer Broschüre veröffentlicht.<sup>23</sup> Sie kann beim Verlag bezogen werden.

## Betreuung und Vertiefung

Nach dem Kurs sind die Teilnehmer nicht sich selbst überlassen. Die weitere Betreuung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem gemeinnützigen Verband Integrierte Mediation e.V.<sup>24</sup>. Es werden optional Kurse und Tagungen angeboten, die als Fortbildung anerkannt werden.

## Kosten

Die Kosten dieses Ausbildungsganges betragen 1.450 € je Semester. Der Betrag ist von der Mehrwertsteuer befreit (da Ausbildung). Er beinhaltet das gesamte gedruckte Lehrmaterial sowie das elektronische Lehrmaterial (Film, Präsentationsunterlagen), den Präsenzunterricht (Hotel und Verpflegung sind nicht enthalten), die fachliche Begleitung, Beurteilung und Bewertung der Arbeiten und den Zugang zum Intranet. Dort finden sich weitere elektronische Hilfsmittel, wie z. B. der Zugang zu Diskussionsforen sowie elektronische Arbeitsunterlagen.

## Auskünfte

Möchten Sie noch mehr erfahren? Weitere Informationsquellen bieten die Web-Sites der ZFH ([www.zfh.de](http://www.zfh.de)) oder des Vereins integrierte Mediation ([www.in-mediation.eu](http://www.in-mediation.eu)). Sollten darüber hinaus noch Fragen bestehen, wenden Sie sich bitte an:

### ZFH - Zentralstelle für Fernstudien an Fachhochschulen

Konrad-Zuse Str. 1  
56075 Koblenz  
Tel. +49 (0) 261 91538-0  
Fax. +49 (0) 261 91538-23  
[fernstudium@zfh.de](mailto:fernstudium@zfh.de)  
[www.zfh.de](http://www.zfh.de)

### Integrierte Mediation e.V.

Geschäftsstelle  
Im Mühlberg 39  
57610 Altenkirchen  
Tel. +49 (0) 2681 986257  
Fax. +49 (0) 2681 986275  
[office@in-mediation.eu](mailto:office@in-mediation.eu)  
[www.in-mediation.eu](http://www.in-mediation.eu)

<sup>23</sup> Zu beziehen über Win-Management GmbH, 57610 Altenkirchen.

<sup>24</sup> Siehe [www.in-mediation.eu](http://www.in-mediation.eu).



[www.in-mediation.eu](http://www.in-mediation.eu)  
[www.zfh.de](http://www.zfh.de)  
Tel. +49 (0) 261 91538-0  
Fax +49 (0) 261 91538-23  
E-Mail: [fernstudium@zfh.de](mailto:fernstudium@zfh.de)