

MISSION: Frieden stiften

Mit einem »Mediationsgesetz« will die Bundesregierung die moderierte Konfliktlösung fördern. Das neue Regelwerk soll nicht nur manche Gerichtsverfahren überflüssig machen, sondern auch die Streitkultur in Deutschland fördern. Doch was ist Mediation eigentlich? Und wie wird man Mediator?

VON CAROLIN MEYER UND LUCIA MIHALI

»Ohne die Mediation würden wir wahrscheinlich gar nicht mehr miteinander reden«, sagt Monika F.* (44). Ihr 19-jähriger Sohn Peer nickt. »Wir haben jetzt ein viel besseres Verhältnis als vorher«, sagt er. Und auch wir Mediatorinnen sind zufrieden – unsere Bemühungen haben offenbar gefruchtet. Ein Familienberater hatte der allein Erziehenden den Kontakt zu uns vermittelt, weil die wiederkehrenden Streitigkeiten zwischen Mutter und Sohn wohl nur durch eine moderierte Aussprache auf Augenhöhe zu klären waren. Nachdem alle Gesprächsversuche der beiden in den vergangenen Wochen mit gegenseitigen Vorwürfen und knallenden Türen geendet hatten, bot sich eine Begleitung durch einen neutralen Dritten an. Nach dem letzten, heftigen Streit war Peer sogar zu einem Freund gezogen. Auf Monikas Bitte hin ließ er sich auf eine Mediation ein.

In der ersten gemeinsamen Sitzung stellen wir Monika und Peer das phasenorientierte Mediationsmodell vor (siehe Grafik S. 46/47). Außerdem weisen wir unsere neuen Klienten darauf hin, dass wir uns allparteilich für die Interessen beider Seiten einsetzen würden und dass sie die Mediation jederzeit abbrechen können. Im Mediationsvertrag sichern wir Vertraulichkeit zu und vereinbaren, dass zwei Drittel der Kosten die Mutter und ein Drittel der Sohn trägt (siehe »Was kostet eine Mediation?«, S. 48).

Nun bitten wir Monika und Peer, den bestehenden Konflikt aus ihrer jeweiligen Sicht zu beschreiben. Monika ist im Außendienst für eine Versicherung tätig und fühlt sich als allein erziehende Mutter und Ernährerin oft überfordert. Der Kredit für das Haus und der ständige Zoff

mit dem Sohn bereiten ihr schlaflose Nächte. Peer seinerseits ist sauer, weil ihm die Mutter hinter seinem Rücken einen Ausbildungsplatz in der Produktionsfirma eines Freundes organisierte. Es macht ihn wütend, dass sie über seine Zukunft entscheiden will und ihn einfach vor vollendete Tatsachen stellt. Der 19-Jährige macht gerade Abitur, will danach studieren und Lehrer werden. Nach der Aussprache fassen wir die in der Mediation zu klärenden Punkte zusammen: Wohnsituation, Berufswahl, Umgang miteinander.

Stuhltausch für neue Perspektiven

Als Erstes wollen wir gemeinsam das Thema Berufswahl angehen. Mit einer praktischen Übung versuchen wir zunächst, das beiderseitige Verständnis zu fördern: Beim »Stuhltausch« wechseln Mutter und Sohn die Plätze und schildern das Problem jeweils aus der Sicht des anderen. Peer kommt schnell auf die finanziellen Sorgen der Mutter zu sprechen. Offenbar wünsche sie sich, dass er, der Sohn, möglichst bald auf eigenen Beinen steht. Monika kann umgekehrt nachvollziehen, dass Peer selbst über seine Zukunft entscheiden will. »Ich hätte ja gar nichts dagegen, dass er ein Studium beginnt – aber woher soll ich das Geld dafür nehmen?« Also beschließen die beiden, über Möglichkeiten der Studienfinanzierung nachzudenken. Mit dieser Hausaufgabe endet die erste Sitzung.

Beim zweiten Treffen eine Woche später lässt die Lösung nicht lange auf sich warten. Peer ist bereit, einen Teilzeitjob in der Firma von Monikas Bekanntem anzunehmen. Zusammen mit einem Taschengeld von der Mutter könnte das für die Finanzierung des Studiums reichen – vo-

AUF EINEN BLICK

Miteinander reden lernen

1 Als Mediation bezeichnet man die moderierte Konfliktlösung in privaten, öffentlichen oder wirtschaftlichen Streitfällen.

2 Es gibt eine Fülle von Mediationsansätzen, die teils auf das konkrete Vermittlungsergebnis, teils auf die Beziehung zwischen den Streitparteien abzielen.

3 Berufsverbände erwarten eine steigende Nachfrage im Zuge des neuen Mediationsgesetzes.



rausgesetzt, Peer wohnt vorerst im Elternhaus. Nun gilt es also, feste Regeln für das Zusammenleben zu vereinbaren. Dabei kommt die Idee auf, Peer eine separate Wohnung im Obergeschoss einzurichten, was mit überschaubarem Aufwand möglich erscheint. Allmählich sind Mutter und Sohn wieder ein Team; sie sprechen offen miteinander und machen konstruktive Vorschläge. Wir Mediatoren achten in dieser Phase lediglich darauf, dass alle Interessen berücksichtigt und möglichst konkrete und realistische Beschlüsse gefasst werden. Nach Wegen aus der zuvor als aussichtslos erlebten Situation suchen die Klienten dagegen selbst.

Als »Vermittlung in Streitfällen durch unparteiische Dritte, die von allen Seiten akzeptiert werden« ist Mediation an sich nichts Neues. In ihrer heute etablierten Form ist sie in den USA nach dem Zweiten Weltkrieg zunächst zur Beilegung von Arbeitskämpfen und Rassenkon-

flikten entstanden. Später schlichteten Mediatoren auch Nachbarschaftskonflikte oder wurden bei Familienstreitigkeiten und Scheidung sowie in Schulen zu Rate gezogen. Ab den 1970er Jahren verbreitete sich die Methode in Europa – vor allem als Paar- und Trennungsmediation. Inzwischen haben viele Mediatoren mit Streitfällen in der Wirtschaft, bei öffentlichen Bauvorhaben oder im privaten Bereich zu tun. Auch die Versicherungsbranche hat die Mediation als kostengünstige Alternative entdeckt und legt sie Rechtsschutzversicherten vor dem Gang zum Gericht oft nahe.

Ende 2011 beschloss die Bundesregierung das »Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung«. Derzeit berät darüber der Vermittlungsausschuss von Bundesrat und Bundestag. Neben einem verstärkten Schutz der Vertraulichkeit schreibt es vor allem Mindest-

DICKE LUFT

Eine Mediation beginnt damit, dass die Streitparteien ihre jeweilige Sicht der Dinge schildern. Diese Aussprache bildet den Auftakt zu einer geleiteten Problemklärung und der Suche nach einer einvernehmlichen Lösung.

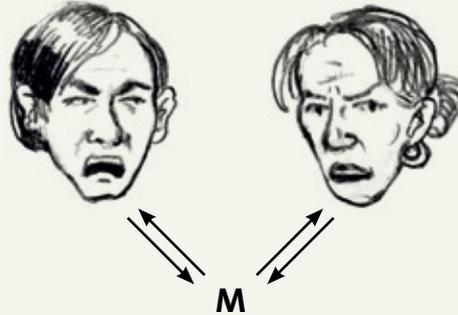
SCHRITT FÜR SCHRITT

Die prozessorientierte Mediation folgt einem festen Schema, das den Beteiligten hilft, während der Konfliktbearbeitung die Orientierung zu behalten.

Der typische Ablauf eines Mediationsprozesses

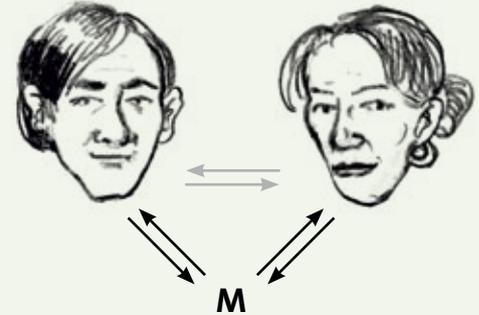
Phase 1 & 2: Vorphase und Einleitung

Die Klienten vereinbaren einen Termin mit dem Mediator (M), bei dem der Ablauf und die Ziele der Mediation geklärt werden.



Phase 3 & 4: Konfliktdarstellung und -klärung

Die Streitparteien stellen ihre jeweilige Sicht der Dinge dar und arbeiten mit dem Mediator die zu Grunde liegenden Themen und Interessen heraus.



anforderungen für die Aus- und Fortbildung von Mediatoren fest (siehe »Wie wird man Mediator?«, S. 48). Denn die Szene ist bis heute sehr heterogen – sowohl, was die Qualifikationen, als auch, was die konkrete Ausübung betrifft. Psychologen, Soziologen, Pädagogen und Betriebswirte, ja selbst Apotheker, Architekten und Ingenieure lassen sich zu Mediatoren ausbilden. Außerdem bieten immer mehr Rechtsanwälte Mediation als Zusatzleistung an. An einigen Hochschulen kann man entsprechende Ausbildungen auch im Rahmen von Masterstudiengängen absolvieren.

Nicht ganz so kunterbunt wie die beruflichen Hintergründe sind die praktizierten Me-

diationsmodelle. Die Mediatorin und Juraprofessorin Nadja Alexander von der City University Hong Kong unterscheidet sechs Formen – je nachdem, wie sich Mediatoren in den Vermittlungsprozess einbringen. So wird etwa in der »Expert Advisory Mediation« (zu Deutsch: Expertenrat-Mediation) auch fachliches Know-how weitergegeben. Die »Transformative Mediation« hingegen zielt auf die Beziehung der Streitparteien untereinander. Eine gewisse Methodenvielfalt ist angesichts der Fülle von denkbaren Konfliktfällen, Zielen und Inhalten der Mediationen kaum verwunderlich.

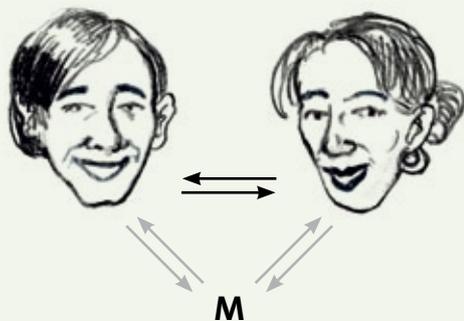
Dennoch orientiert sich die aktuelle Praxis vor allem an zwei Ansätzen: Das in den 1980er Jahren aus einem Forschungsprojekt an der Harvard University (USA) entstandene Modell des »sachgerechten Verhandeln« folgt dem Prinzip »Hart in der Sache, sanft zu den Menschen«. Es basiert auf vier Grundsätzen: 1. Getrenntes Betrachten von Problemen und Menschen; 2. Erkunden von gemeinsamen und gegensätzlichen Interessen; 3. Entwicklung möglichst vieler Lösungswege, welche die Anliegen aller Seiten berücksichtigen; 4. Bestimmung von sachbezogenen, objektiven Entscheidungskriterien. Mediation wird hier als »assistierte Verhandlung« aufgefasst, die zu einem für alle Seiten Gewinn bringenden Ergebnis führen soll.

Dem steht der so genannte Transformationsansatz gegenüber. Er entstand Mitte der 1990er Jahre als Kritik am Harvard-Modell und stellt die



Phase 5 & 6: Lösung und Vereinbarung

Die Klienten entwickeln und bewerten Ideen zur Konfliktbeilegung, so dass Absprachen getroffen und umgesetzt werden können.



Beziehung zwischen den Streitparteien in den Vordergrund. Laut den Begründern – dem New Yorker Rechtsprofessor Robert A. Baruch Bush sowie dem Konfliktforscher Joseph P. Folger von der Temple University in Philadelphia – geht es hier vor allem darum, die Ressourcen der Klienten zur eigenständigen Konfliktbewältigung zu stärken (»empowerment«) und sie dazu zu bringen, die Probleme und Bedürfnisse des Gegenübers anzuerkennen (»recognition«). Beides führe zu einem selbstbewussten und einfühlsamen Umgang miteinander. Die Fähigkeit, sich in andere hineinzuversetzen und deren Perspektive einzunehmen, soll die Mediation fördern.

Unklare Gemengelage

Häufig sind die Interessen in einem Konfliktfall nicht so klar, wie man glauben könnte, nicht einmal für die Betroffenen selbst. Ist ein Streit eskaliert, sind die Kommunikationsmuster meist festgefahren, und jeder beharrt stur auf seiner Position. Oft stecken hinter scheinbar gegensätzlichen Standpunkten aber durchaus kompatible Bedürfnisse, wie das Beispiel von Monika und ihrem Sohn Peer zeigt. Die Mediation versucht, diese herauszuarbeiten und neue Sichtweisen zu eröffnen.

Daher stellt man im Mediationsprozess immer wieder diese Fragen: Wo genau drückt der Schuh? Warum und für wen besteht das Problem? Wie geht es den Beteiligten, und was brauchen sie, um sich besser zu fühlen? Klarheit und gegenseitiges Verständnis sind die besten

Voraussetzungen, um zu einer einvernehmlichen Lösung zu kommen.

Mediation ist jedoch nicht bei jedem Konflikt das Mittel der Wahl, denn sie setzt Offenheit für Veränderungen voraus. Im ersten Informationsgespräch sollte daher diese Voraussetzung geklärt werden. Unter Umständen sind nicht alle Parteien an einer Lösung interessiert, oder aber eine direkte Konfrontation ist unerwünscht. Dann kann zum Beispiel Konfliktcoaching eines der Beteiligten sinnvoll sein.

Vor allem im Vergleich zur Schlichtung oder zu Schiedsgerichtsverfahren ist eine weitere Besonderheit der Mediation, dass die Beteiligten ihre Belange selbst in die Hand nehmen. Hierfür ist freiwillige und ergebnisoffene Teilnahme wichtig. So kam es zum Beispiel beim umstrittenen Bahnprojekt Stuttgart 21 zu einer Schlichtung, weil die Freiräume für ein offenes Mediationsverfahren, in dem die Konfliktparteien eigenständig neue Lösungen hätten finden können, zu diesem Zeitpunkt schon nicht mehr bestanden.

Anders als in der Psychotherapie sind eingeschliffene Gefühls- und Kommunikationsmuster oder seelische Traumata nicht Thema der Mediation. Stellt sich im Zuge der Beratung heraus, dass das Problem eher solcher Natur ist, liegt es in der Pflicht des Mediators, eine Therapie zu empfehlen, weil alles andere kaum Aussicht auf Erfolg hat.

Doch wann ist eine Mediation überhaupt erfolgreich? Nach dem Transformationsansatz ist dies bereits dann der Fall, wenn daraus ein besseres Verständnis der Parteien füreinander hervorgeht. Das Harvard-Modell hingegen macht den Erfolg der Mediation davon abhängig, ob sie zu einem Verhandlungsergebnis führt. Verlässliche Daten gibt es allerdings kaum, da unabhängige empirische Wirksamkeitsstudien bislang rar sind. Sie sind zudem methodisch schwierig, da keine Übereinkunft in der Frage besteht, wann und warum Mediationsprozesse erfolgreich sind.

Statistische Daten zur Scheidungsmediation in den USA zeigen, dass mehr als 80 Prozent der Paare, die ein solches Verfahren durchlaufen, eine Übereinkunft in Sorgerechtsfragen oder Umgangsregelungen erzielen. Dies gelingt lediglich etwa jedem zweiten Paar, das seine Scheidung gerichtlich erwirkt. Ferner einigen sich die Mediationsteilnehmer in mehr als zwei Drittel der Fälle auf ein gemeinsames Sorgerecht, gegenüber nur knapp einem Drittel der gerichtlich geregelten Scheidungsfälle.

Mediation in der Schule

Im Jahr 2002 bildeten Forscher 122 Viertklässler an zwei Wiener Grundschulen in 15 Sitzungen zu Konfliktmediatoren aus. Zwei Parallelklassen dienten als Kontrollgruppen. Während und am Ende des Programms wurden die Schüler sowie ihre Lehrer wiederholt zu den Themen Sozialverhalten, emotionales Befinden, Klassenklima und Sozialkompetenz befragt. Es war deutlich weniger aggressives Verhalten zu beobachten, was die Lehrer vor allem auf eine Verbesserung der Sozialkompetenz der Schüler zurückführten.

(Gasteiger-Klicpera, B.: Konfliktmediation in der Grundschule – eine Pilotuntersuchung. In: Heilpädagogische Forschung 28, S. 80–89, 2002)

**Wer nur einen
Hammer hat, für den
sieht jedes Problem
wie ein Nagel aus**

(Indonesisches Sprichwort)

HÄUFIGE FRAGEN UND ANTWORTEN

Wo wird Mediation eingesetzt?

Theoretisch kann in jedem Bereich des privaten und öffentlichen Lebens mediiert werden. Am bekanntesten sind die Familien-, Paar- und Schulmediation sowie Mediation im Gesundheitsbereich, im interkulturellen Kontext, internationale Friedensmediation, Mediation im Bereich Planen und Bauen, bei Nachbarschaftskonflikten, in Erbschaftsangelegenheiten, bei der Unternehmensnachfolge und Wirtschaftsmediation.

Was kostet eine Mediation?

Die Stundensätze reichen von 60 bis 500 Euro, wobei private Streitfälle eher im unteren Bereich liegen. Einige Rechtsanwaltsmediatoren berechnen den Stundensatz anhand eines geschätzten Streitwerts. Es gibt momentan keine finanzielle Unterstützung ähnlich der Verfahrenskostenhilfe; einige Beratungsstellen bieten Geringverdienern jedoch vergünstigte Mediationen an. Außerdem übernehmen inzwischen etwa drei Viertel der Rechtsschutzversicherer die Kosten einer Mediation – in der Hoffnung, dass dies teure Prozesse vermeidet.

Wie viele Mediatoren gibt es in Deutschland?

Die genaue Zahl kennt niemand. Der Bundesverband Mediation (BM) – mit mehr als 1600 Mitgliedern der größte Verband hier zu Lande – spricht von 20 000 Menschen, die bis heute nach seinen Standards ausgebildet wurden. Viele von ihnen sind jedoch lediglich »mediativ Handelnde« auf ihrem jeweiligen Gebiet, ohne sich selbst als Berufsmediatoren zu verstehen. Gegenüber der Zahl ausgebildeter Mediatoren ist die Nachfrage momentan noch überschaubar – was sich mit dem beschlossenen Mediationsgesetz bald ändern könnte. Zudem dürften tatsächlich mehr Mediationen stattfinden, als bekannt ist, da es sich um ein vertrauliches Verfahren handelt.

Wie finde ich einen Mediator?

Eine Reihe von Organisationen wie der Bundesverband Mediation (BM) oder das Deutsche Forum für Mediation (DFfM) führen Listen mit Mitgliederprofilen, Qualifikation und

Schwerpunkten. Darüber hinaus gibt es verschiedene Regionalgruppen und Netzwerke, die die Profile ihrer Mitglieder im Internet veröffentlichen. Seiten wie www.mediatorfinden.de oder www.mediatio.net erleichtern die Suche ebenfalls.

Worauf sollte man bei Mediatoren achten?

Wer eine Mediation in Anspruch nehmen will, sollte sich vor allem darüber informieren, welche Ausbildung ein Mediator absolviert hat. Es ist allerdings schwierig, allein auf Grund der Informationen im Internet die Kompetenz eines Mediators einzuschätzen. Einen besseren Eindruck gewinnt man in einem persönlichen Informationsgespräch. Es sollte kostenlos sein und über den Prozessablauf, Prinzipien und Methoden Auskunft geben. Ferner gilt es zu klären, ob sich der konkrete Fall überhaupt für eine Mediation eignet und ob spezielle Kenntnisse erforderlich sind, wie etwa bei der Arbeit mit Kindern oder in juristisch komplexen Sachlagen. Hat der Mediator diese Kenntnisse nicht, kann er einen spezialisierten Kollegen für eine Ko-mediation hinzuziehen. Vorsicht ist geboten, wenn ein Mediator sich als Alleskönner präsentiert.

Wie wird man Mediator?

Die Berufsbezeichnung »Mediator« ist nicht gesetzlich geschützt. Zahlreiche Bildungseinrichtungen und Verbände haben eigene Ausbildungs- und Zertifizierungsrichtlinien für Mediatoren erlassen, welche die vom Gesetzgeber geplanten Anforderungen mehr als erfüllen. So schreibt das bald in Kraft tretende Mediationsgesetz fundierte Ausbildungen mit einem Umfang von mindestens 120 Zeitstunden vor, in denen die Grundlagen des Mediationsverfahrens, theoretische und praktische Kenntnisse über Verhandlungs- und Kommunikationstechniken, Konfliktlösung sowie juristische Hintergründe vermittelt werden. Auch Nachweise über Praxiserfahrung mit Mediationsfällen und Supervisionen sind Pflicht. Seriöse Ausbildungsinstitute richten sich nach den anerkannten Verhaltenskodizes wie dem Europäischen Verhaltenskodex für Mediatoren.

Nachholbedarf in der Wirtschaft

In einer Serie von fünf Studien, von denen 2011 die dritte erschien, nehmen die Unternehmensberatung PricewaterhouseCoopers und die Europa-Universität Viadrina in Frankfurt (Oder) die Mediationspraxis in deutschen Unternehmen ins Visier. Viele Firmen seien beim Konfliktmanagement derzeit noch in einer »Experimentierphase«, deren Ergebnisse es in Zukunft systematisch auszuwerten gelte.

(PricewaterhouseCoopers und Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Hg.): Konfliktmanagement – Von den Elementen zum System. 2011)

Antwort

Senden Sie diese Seite per Fax an **030 - 209 166 413**
oder per Post an unten stehende Adresse!

Wirtschaftspsychologie aktuell

Die neue Ausgabe
„Erfolg durch Kompetenz“



In der neuen Ausgabe „Erfolg durch Kompetenz“ wird der wichtigste Karrierefaktor praxisnah untersucht. Diese Ausgabe und die nachfolgende „Strategien gegen Burnout“ erhalten Sie jetzt im Schnupper-Abo.

Wenn Sie bis zum **31. Mai 2012** das Schnupper-Abo bestellen, schenken wir Ihnen zusätzlich die Ausgabe „Coaching im Aufwind“ – mit neuen Coachingtrends.

Inhalte von „Erfolg durch Kompetenz“

- Kompetenzen als Schlüssel zum Arbeitsmarkt
- Umsetzung eines Kompetenzmanagements
- Kompetenz sagt Berufserfolg vorher
- Kompetenzanalyse für Führungskräfte

Inhalte von „Strategien gegen Burnout“

- Burnout als Folge der Leistungsgesellschaft?
- Wenn Change-Prozesse krank machen
- Achtsamkeitstraining zur Burnout-Prävention
- Anti-Burnout-Strategien für Unternehmen

Ja, ich bestelle noch heute mein Schnupper-Abo:

Senden Sie mir die beiden Ausgaben 1/12 „Erfolg durch Kompetenz“ und 2/12 „Strategien gegen Burnout“ (erscheint am 28. Juni 2012) zum **Vorteilspreis** zu je € 14,50 inkl. MwSt. zu. **Ich spare** gegenüber dem regulären Heftpreis **mehr als 30%** und die Versandkosten übernimmt der Deutsche Psychologen Verlag für mich. Wenn Sie bis 7 Tage nach Erhalt der letzten Ausgabe nichts von mir hören, möchte ich die Zeitschrift im Jahresabo beziehen (4 Ausgaben zu je € 18,-). Als **Geschenk** erhalte ich zusätzlich die Ausgabe „Coaching im Aufwind“, wenn ich bis zum **31. Mai 2012** bestelle.

Organisation/Firma/Name

Straße

PLZ, Ort

E-Mail/Telefon

Datum, Unterschrift

Die in der Mediation getroffenen Vereinbarungen scheinen zudem nachhaltig zu wirken, wie Jessica Pearson und Nancy Thoennes vom Center for Policy Research in Denver bereits in den 1980er Jahren berichteten. Ein halbes Jahr nach der Trennung komme es bei lediglich sechs Prozent der mediierten Fälle zu Unstimmigkeiten, jedoch bei 33 Prozent der gerichtlich geregelten. Eine außergerichtliche Vereinbarung entschärft offenbar häufig den Konflikt.

Konstruktive Lösungen haben auch wirtschaftliche Vorteile, wie eine Studie von 2009 ergab. Nach Berechnungen der Beratungsgesellschaft KPMG in Zusammenarbeit mit den Hochschulen in Regensburg und Bern könnte gut ein Viertel der so genannten Konfliktkosten in Unternehmen eingespart werden. Wie die Auswertung von Angaben aus 111 Industrieunternehmen zeigte, verursachen ungelöste Querelen etwa in Firmen mit weniger als 1000 Mitarbeitern jährlich Einbußen von durchschnittlich mehr als 500 000 Euro. Dahinter stecken etwa Verluste durch Fehlzeiten, entgangene Aufträge oder hohe Mitarbeiterfluktuation.

Mit dem 2008 gegründeten »Round Table Mediation und Konfliktmanagement der Deutschen Wirtschaft« gibt es inzwischen ein Forum, in dem sich Unternehmensvertreter über ihre Erfahrung austauschen. Im öffentlichen Bewusstsein ist die Mediation noch nicht sehr tief verankert. Laut einer Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach vom September 2011 haben zwei Drittel der Befragten schon einmal von dieser Möglichkeit der Konfliktbeilegung gehört, 57 Prozent glauben an deren Effektivität. Die Studie stellt eine wachsende Bekanntheit im Vergleich zu den Ergebnissen aus dem Jahr 2010 fest.

Trotz noch weit gehend fehlender, unabhängiger Wirksamkeitsstudien finden Mediationsverfahren zunehmend Anerkennung sowohl durch den Gesetzgeber als auch durch Unternehmen, die sie verstärkt fördern und einsetzen. Das langfristige Ziel lautet, Menschen ein Werkzeug an die Hand zu geben, um zukünftig ohne Unterstützung durch Dritte Konflikte meistern zu können. ~

Carolin Meyer (links) ist Diplomkauffrau, **Lucia Mihali** Diplomsoziologin und Arbeitswissenschaftlerin. Beide arbeiten als zertifizierte Mediatorinnen in Düsseldorf.
(www.mmmediate.de)



QUELLEN

Busch, R. A. B., Folger, J. P.: Konflikt – Mediation und Transformation. Wiley-VCH, Weinheim 2009

Dörflinger-Khashman, N.: Modelle von Mediation. Orientierung beim Navigieren in unbekanntem Gewässern. In: perspektive mediation – Zeitschrift für Mediation und Konfliktkultur 1/2011, S. 14–18

Weitere Quellen im Internet:
www.gehirn-und-geist.de/artikel/1145940

WEBTIPP

Das vom Deutschen Bundestag kürzlich beschlossene Mediationsgesetz im Volltext:
<http://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/17/080/1708058.pdf>

LITERATURTIPP

Busch, D., Mayer, C.-H.: Mediation erforschen? Fragen – Forschungsmethoden – Ziele. Reihe »Studien zur interkulturellen Mediation«. Springer VS, Heidelberg 2012
Der aktuelle Stand in Sachen Konfliktmediation