

# MediatorInnen-Suche leicht(er) gemacht

GERDA RUPPI-LANG

## Inhalt

Einleitung .....	2
Kriterien für die MediatorInnen-Auswahl .....	4
Mögliche Kriterien für die MediatorInnen-Suche .....	4
Kontaktaufnahme .....	6
Entscheidung für eine/n Mediator/in bzw ein Mediationsteam.....	6
Beauftragung.....	7
Darf es eine Zielvereinbarung mit dem/der Mediator/in geben?.....	7
Durchführung/Beendigung der Mediation .....	8
Quelle .....	8

## Einleitung

Rechtliche Grundlagen	Rechtliche Grundlagen
BGBI I Nr 29/2003	Zivilrechts-Mediations-Gesetz (ZivMediatG)
§ 204 ZPO	Hinweis auf außergerichtliche Einrichtungen, die zur einvernehmlichen Lösung von Konflikten geeignet sind, wenn dies zweckmäßig erscheint
§ 168 ZPO	Parteien können Ruhen des Verfahrens vereinbaren, keine Unterbrechung von Amts wegen
§ 29 AußStrG	Ist einvernehmliche Regelung durch Parteien zu erwarten, insb mit Unterstützung dafür geeigneter Einrichtungen, kann das Gericht mit dem Verfahren innehalten
§ 364 ABGB; Art III ZivRÄG 2004	Mediation vorschalten bei nachbarschaftsrechtlichen Streitigkeiten „Licht und Luft“
§ 15 Behindertengleichstellungsgesetz	Mediation im Schlichtungsverfahren verankert
§ 15a Abs 3 Berufsausbildungsgesetz (BAG)	Lehrlingskündigung
§ 39c Familienlastenausgleichsgesetz 1967	FLAG-Mediation: Mediation oder Eltern- und Kinderbegleitung in Scheidungs- und Trennungssituationen

*„Mediation ist eine auf Freiwilligkeit der Konflikt-Parteien beruhende Tätigkeit, bei der ein fachlich ausgebildeter, neutraler Vermittler (Mediator) mit anerkannten Methoden die Kommunikation zwischen den Parteien systematisch mit dem Ziel fördert, eine von den Parteien selbst verantwortete Lösung ihres Konfliktes zu ermöglichen.“<sup>1</sup>*

Mediation ist für manche Streitsituationen gesetzlich verankert (zB bei nachbarschaftsrechtlichen Streitigkeiten, Lehrlingskündigung und wird in der Familienmediation gefördert – siehe rechtl Grundlagen). Oft muss aber erst nach der richtigen Methode für anstehende Konfliktlösung gesucht werden.

Neben der Mediation kamen vom Harvard-Konzept und Theorien von W. Ury entscheidende Impulse für die Konfliktbearbeitung in Unternehmen und für die Berechnung von Konfliktkosten und die Entwicklung von Konfliktmanagementsystemen. MediatorInnen kennen den Methodenmix und setzen dieses Wissen gekonnt zur erfolgreichen Konfliktlösung ein:

<sup>1</sup> Zivilrechts-Mediations-Gesetz – ZivMediatG BGBI I Nr 29/2003 § 1. (1)

- Adäquate rasche Intervention für den konkreten Konflikt wird gewählt
- Personenzentrierte Verfahren versus Organisationsorientierung
- Qualifizierung der MitarbeiterInnen/Führungskräfte als zusätzliche Möglichkeit, künftig eskalierten Situationen vorzubeugen
- Ein einheitliches, unternehmensinternes Konfliktmanagementsystem kann aufgesetzt werden, das zum Unternehmen passt (Analyse im Vorfeld)

Die erste Hürde bei der Bearbeitung eskalierter Konfliktsituationen ist, alle Konfliktparteien davon zu überzeugen, dass ein Fortfahren in gewohnter Weise kein hilfreiches Ergebnis hervorbringen wird. Im Gegenteil – die Situation wird oft durch weitere Eskalation verschärft. Das Mitwirken aller Konfliktparteien – die aktive und ernsthafte Suche nach Lösungen, der Wille, nicht weiter im Konflikt stecken zu bleiben, sondern ein gemeinsames Ergebnis hervorzubringen, ist maßgeblich für die Wahl der Konfliktlösungsmethode Mediation. Auch wenn noch nicht alle Parteien zu Beginn überzeugt sind, dass dies der richtige Weg ist – es braucht die Bereitschaft, zu einem ersten Gespräch zu kommen. Der gute Fortgang der Gespräche liegt dann in den Händen der Mediatorin/des Mediators oder vielfach auch des MediatorInnen-Teams.

Ist die Bereitschaft für ein erstes gemeinsames Gespräch seitens einer Partei nicht gegeben, können sich beide Parteien oder zumindest die andere Partei bzw die anderen Personen trotzdem unterstützen lassen, denn im Konfliktmanagement wird eine Vielfalt von Methoden eingesetzt:

- Konflikt-Coaching
- Konflikt-Moderation
- Mediation
- Supervision
- Teamentwicklung
- Einführung von Konfliktmanagementsystemen
- Organisationsentwicklung

Kreative Konfliktbegleiter finden einen Weg der Unterstützung, der vom KundInnensystem akzeptiert werden kann!

In hocheskalierten Situationen, die von Unzufriedenheit, Konzentrationsstörungen, (oft lautstarken) Auseinandersetzungen, Unproduktivitäten bis hin zu ernsteren psychischen und körperlichen Symptomen und Ausfällen, in Extremfällen auch zu Gerichtsprozessen führen können, ist professionelle Mediation sicherlich die beste Wahl, um zu einer raschen und für alle meist zufriedenstellenden Konfliktlösung zu kommen. Insbesondere in arbeitsrechtlichen Konfliktsituationen, wo eine einseitige Klagslast zur Durchsetzung gilt (zB Urlaubsvereinbarungen, Elternteilzeit), ist Mediation zur Klärung bzw Entscheidungsfindung hilfreich, da die weitere Zusammenarbeit konfliktfrei ermöglicht werden kann (zumindest ohne einseitiges Gerichtsurteil).

## Kriterien für die MediatorInnen-Auswahl

Sobald die Methode Mediation gewählt wurde gilt es, den/die „bestmögliche/n“ Mediator/in zu finden. Wenn nicht auf Erfahrung oder Empfehlung zurückgegriffen werden kann, unterstützt die folgende Kriterientabelle die Auswahl.

Die Gretchenfrage in der (Wirtschafts-)Mediation in größeren Betrieben ist oft, ob intern vorhandene Mediationskompetenz genutzt werden kann oder externe MediatorInnen mit der Konfliktlösung betraut werden sollen. Dieser Punkt muss vorweg geklärt werden, dann erst sind alle anderen Auswahl-Kriterien von Relevanz:

### Mögliche Kriterien für die MediatorInnen-Suche

<b>Stellung im/zum Unternehmen bzw zu den Parteien</b>	Intern (Personalabt, Betriebsrat etc) – zu nah? Loyalität, Verbündung, Befangenheit, verfolgt bestimmtes Ziel	Externer, bereits bekannter Berater & Mediator – kennt Struktur, gibt es ein bestimmtes Ergebnisinteresse aufgrund anderer interner Aufträge?	Extern und völlig neutral – zu fremd? Ablehnung, Unverständnis, bei hoher Komplexität Professionalität & Erfahrungshintergrund erfragen
<b>Geschlecht</b>	weiblich	männlich	Gemischtes Mediatorenteam
<b>Alter</b>	Egal	Seniorität	Jugendlich wirkend
<b>Sprache in der Mediation</b>	Deutsch	Andere Muttersprache	Gemeinsame Fremdsprache
<b>Branchenkenntnis</b>	Nicht nötig	Unbedingt erwünscht	Unbedingt branchenfremd
<b>Standort des Mediators/in</b>	In unmittelbarer Nähe	Regionale Erreichbarkeit jedoch nicht in unmittelbarem „Einzugsgebiet“	Internationale Reisebereitschaft bzw Reisenotwendigkeit
<b>Fachbereich der Mediation (Bsp)</b>	Wirtschaft	Schule	Öffentlicher Bereich
<b>Besondere Kenntnisse</b>	Rechtssituation des Partnerlandes	Spezifische interkulturelle Erfahrung	Gender/Diversity
<b>Bedarfsangepasste Mediationsmethoden</b>	Shuttle-Mediation	E-Mediation	Großgruppenmediation
<b>Qualifikationsnachweis</b>	Nachgewiesene Mediationserfahrung	JuristIn/Wirtschaftsstudium etc	MediatorInnen-Team mit untersch Kompetenzen
<b>Entgelt</b>	Stundensatz/Tagsatz	Zusatzleistungen	Pauschalvereinbarungen, Erfolgshonorar
<b>Verfügbarkeit</b>	Ab sofort	Verfügbarkeit zu bestimmter Tageszeit notwendig	In gewissen Zeitraum (Mediation im Ausland, An- und Abreise kostenintensiv)
<b>Ausbildung/Referenzen</b>	Renommiertes Ausbildungsinstitut	Seit wann tätig, ist Mediation Hauptbetätigungsfeld?	Referenzen ehemaliger KundInnen/MediandInnen

<b>Sonst berufl Hintergrund bzw Aus- und Weiterbildung</b>	Ausbildungsniveau	KundInnen-Sprache	Up-to-date?
<b>Verbandszugehörigkeit</b>	Ohne Präferenz	Spezifische Präferenz für Grundberuf (zB Anwalt/Anwältin, Notar/in, wirtschaftl Grundberuf, Psychologe/in, Psychotherapeut/in, Pädagoge/in, Architekt/in etc)	Spezifische Notwendigkeit bei zB Inanspruchnahme geförderter Mediation der internationalen Tätigkeit
<b>Mediator verfügt über eine Haftpflichtversicherung für seine Tätigkeit</b>	Für beim BMJ eingetragene MediatorInnen (siehe Mediatoren-Liste unten) besteht diese Verpflichtung	Manche Berufsgruppen verfügen über eine Versicherung, die die Mediationstätigkeit mit einschließt – bitte danach fragen!	Egal, Haftung des Mediators ist in der Fallkonstellation nicht von Bedeutung
<b>Fristenhemmung</b>	Fristenhemmung tritt ein bei Mediation durch einen in die BMJ-Mediatoren-Liste eingetragenen Mediator (bei gerichtsanhängigen Verfahren sind dem Richter Beginn und Ende/Ergebnis der Mediation bekannt zu geben)	Verjährungsfristen sind nicht gehemmt, wenn man sich von einem nicht eingetragenen Mediator (BMJ-Liste) begleiten lässt	Egal, da keine Fristen schlagend werden können.
<b>Verschwiegenheit</b>	Zeugeneinvernahme ist bei in der BMJ-Mediatoren-Liste eingetragenen Mediatoren auch bei Gerichtsanhängigkeit nicht möglich	Bei gerichtsanhängigem Streit kann ein nicht eingetragener Mediator als Zeuge einvernommen werden	Egal, da der Streitfall niemals zu Gericht gehen wird.
<b>Ausbildung</b>	Vollständige Ausbildung bei vom Bundesministerium für Justiz (BMJ) anerkanntem Institut, laufende Weiterbildungsverpflichtung bei aufrechter Eintragung!	Andere Ausbildung – entspricht nicht den für die Eintragung in die BMJ-Mediatoren-Liste erforderlichen Inhalten/Stundenerfordernissen	Keine Mediations-Ausbildung
<b>Inanspruchnahme von Förderungen</b>	Bundeslandspezifisch (zB Wirtschaftsmediation)	Fachbereich (zB für Familienmediation, BGStG, BEinstG etc)	Kann oft nur bei bestimmten MediatorInnen in Anspruch genommen werden!

**Wichtig:** auch bei sorgfältigster Auswahl – verantwortlich für den Mediationsprozess und die Lösungsfindung sind der/die Mediator/in und die Konfliktparteien!

## Kontaktaufnahme

Einige der Kriterien können in der Liste der eingetragenen MediatorInnen des Bundesministeriums für Justiz (BMJ) online abgefragt werden (zB Suche nach PLZ, Fachbereich) – so ist eine erste Vorauswahl bereits möglich (<http://www.mediatorenliste.justiz.gv.at>).

Die aktivsten und größten Mediationsvereine (siehe in der Tabelle „Verbandszugehörigkeit“) sind gelistet auf der Homepage des Österreichischen Netzwerk Mediation (Dachverband für außergerichtliche Konfliktregelung in Österreich): <http://www.netzwerk-mediation.at/mitglieder>. Zugehörig zum Dachverband gibt es auch die Möglichkeit, die „Servicestelle Mediation“ (Information – Beratung – Beschwerdemanagement) unter der Tel +43.1.800 24 25 23 (an Werktagen Mo, Mi und Fr von 16–18 Uhr) zu konsultieren (e-mail: [office@servicestellemediation.at](mailto:office@servicestellemediation.at), <http://www.servicestellemediation.at>).

Auch der Österreichische Bundesverband für Mediation ([www.oebm.at](http://www.oebm.at)) bietet eine Fachbereichs-Liste seiner Mitglieder an bzw Suchfunktionen für MediatorInnen und eine Mediationshotline (+43.1.800 88 00 88).

Zu besonderen Aufnahme- und Qualitätsstandards verpflichten sich MediatorInnen, die im Verband für Mediation an den österreichischen Gerichten tätig sind (<http://www.vmg.or.at>).

MediatorInnen-Listen werden zu bestimmten Themen geführt:

- Sozialministeriumsservice zu BGStG/BEinstG: [https://www.sozialministeriumsservice.at/site/Menschen\\_mit\\_Behinderung/Gleichstellung/Mediation/](https://www.sozialministeriumsservice.at/site/Menschen_mit_Behinderung/Gleichstellung/Mediation/)
- Geförderte Familienmediation: <https://www.bmfj.gv.at/familie/trennung-scheidung/mediation.html>
- Lehrlingsmediation: <http://www.lehrlingsmediation.info>
- ExpertInnen für den öffentlichen Bereich: <http://www.moebius.or.at>
- Baumediation: <http://www.ismib.at/>

## Entscheidung für eine/n Mediator/in bzw ein Mediationsteam

Mit all den oben genannten Themen bzw Fragestellungen ist es leicht möglich, bei Kontaktaufnahme mit einem/er Mediator/in gezielt ins Gespräch zu kommen. Für die Entscheidung für eine bestimmte Person zählen Faktoren wie: Empfehlung, Vertrauensgewinn durch das Gespräch/Telefonat, hat das Gegenüber sympathisch und empathisch gewirkt, in seiner Professionalität überzeugt, die „richtigen“ Fragen gestellt, wird die Kompetenz vermittelt, die Strukturen zu durchblicken und fachliche Expertise mitzubringen, aber hintanzustellen? Und vor allem respekt- aber auch humorvoll mit den Streitparteien umzugehen? Werden alle Konfliktparteien ihn/sie als Person und in seiner/ihrer Rolle akzeptieren können? Wird der/die gewählte Mediator/in die Konfliktparteien und deren Konflikt akzeptieren können und sie für die Mediation gewinnen bzw sie zu produktiver Lösungssuche motivieren? Reichen Intuition und Erfahrung des/der Mediators/in um

den komplexen Fall begleiten zu können – jeder Fall ist doch einzigartig? Im Falle eines Machtungleichgewichtes – wird der/die Mediator/in hier gut ausgleichen können, hatte er/sie bereits ähnliche Fälle?

Auch der Mediator/die Mediatorin wird sich orientieren wollen und Fragen zur Konfliktanalyse stellen. Er/sie möchte herausfinden (meist in einem persönlichen Vorgespräch) worum es geht, wie stark der Eskalationsgrad ist, wer aller involviert ist, ob Mediation die richtige Methode ist, ob er/sie eine/n andersgeschlechtliche/n Kollegen/in als Co-Mediator/in beiziehen soll, ob eine fachliche Ergänzung der vorhandenen Kompetenzen hilfreich erscheint etc. Erst dann wird ein konkretes Angebot unterbreitet.

## Beauftragung

Wurden diese eher emotionalen und fachlichen Fragen beantwortet, müssen die organisatorischen und finanziellen/vertraglichen Rahmenbedingungen angesprochen werden. MediatorInnen arbeiten mit Musterverträgen, die dann je nach Kundensituation adaptiert werden (zB hinsichtlich Ort der Mediation). Einen Auszug der empfohlenen Vereinbarungspunkte finden Sie hier (Ergänzungen zum betrieblichen Kontext in Klammer):

1. Die Themen, die in der Mediation bearbeitet werden sollen, bestimmen die Konfliktparteien selbst (hier kann bei Beauftragung durch den Arbeitgeber das Thema vorgegeben werden, das jedenfalls bearbeitet werden soll – die Zustimmung der Parteien muss dann vom Mediationsteam eingeholt werden).
2. Jede Partei vertritt eigenverantwortlich den eigenen Standpunkt und hat die Bereitschaft, auch den Standpunkt des anderen Teiles zu hören und nachzuvollziehen.
3. Das Mediationsteam wird die Beteiligten dabei unterstützen, selbst an einer für sie passenden Lösung zu arbeiten und zu einem gemeinsamen Ergebnis zu kommen (ev kann durch den Auftraggeber der mögliche „Lösungsraum“ vorgegeben sein – siehe unten).
4. Vereinbart werden Freiwilligkeit (diese ist im Firmenkontext oft nicht wirklich gegeben, weil ev Sanktionen bei Nichteinigung im Raum stehen könnten, die Konfliktparteien müssen wenigstens freiwillig an der Lösungssuche mitwirken, sonst würde das Mediationsteam abbrechen), größtmögliche Offenheit, Verschwiegenheit nach außen (es wird jedenfalls mit den Parteien darauf hingearbeitet, dem Auftraggeber ein Mediationsergebnis präsentieren zu können) und Verwertungsverbot.
5. Einzelgespräche – Mediationssitzungen: Methode und Stundenkontingent ist meist Auftragsgegenstand im betrieblichen Kontext.
6. Ort, Kosten der Mediationseinheiten bzw maximaler „Rahmen“, Absagemodalitäten, Verrechnungsmodalitäten (nach jeder Einheit, nach Abschluss ...).
7. Datum des Beginns der Mediation (wichtig für etwaige Fristenhemmung!).
8. Form des Abschlusses der Mediation (Punktation, begleitetes Gespräch mit Vorgesetzten).

## Darf es eine Zielvereinbarung mit dem/der Mediator/in geben?

Oft ist es Wunsch der Vorgesetzten/Geschäftsführung, dem Mediationsteam Ziele mitzugeben, die erreicht werden sollen. Manchmal würden Führungskräfte auch gerne selbst anwesend sein, was üblicherweise nur zu Beginn und Ende der Mediation sinnvoll ist. Wenn die Führungskraft in den Konflikt involviert ist, ist sie

allerdings Konfliktpartei. Auch die interne Mediation ist nur begrenzt möglich: „Führungskräfte können mediativ arbeiten, niemals aber in den eigenen Reihen mediieren.“<sup>2</sup>

Es ist möglich, mit dem/der externen Mediator/in die Grenzen des Mediationsergebnisses festzulegen (Möglichkeitsspielraum). Durch Abstimmung zwischendurch kann geklärt werden, ob das angestrebte Einigungsergebnis seitens der Organisation/des Vorgesetzten akzeptiert werden wird.

## Durchführung/Beendigung der Mediation

Während der Mediationsdurchführung sollte es keine Zwischenberichte geben müssen – ev einen kurzen Statusbericht, ob es einen produktiven Fortgang gibt. Da die Teilnahme an der Mediation freiwillig ist, können die Streitparteien jederzeit die Mediation beenden. Versierte MediatorInnen können beurteilen, ob die Weiterführung der Gespräche Sinn macht. Interesse an Verzögerung gibt es seitens der MediatorInnen nicht, da zufriedene Empfehlung wesentlich mehr wert ist als eine weitere verrechnete Stunde. Eine Vielzahl der Mediationsverfahren wird mittlerweile durch eine gemeinsam erzielte Vereinbarung der Konfliktparteien (Punktation) und der Herbeiführung einer Win-Win-Situation abgeschlossen.<sup>3</sup>

## Quelle

<https://www.weka.at/betriebsratsarbeit/#1527547>

---

<sup>2</sup> K. Kreuser: Denn sie wissen, was sie tun .... Rollenklarheit bei Mediation in Organisationen, in: Spektrum der Mediation, Ausgabe 47/2012, Kassel 2012 S 20–22.

<sup>3</sup> Siehe zB

[https://www.justiz.gv.at/web2013/home/justiz/aktuelles/2011/mediation\\_in\\_gerichtsanhengigen\\_verfahren\\_projekt\\_am\\_handelsgericht\\_wien~2c94848533c59e280133c6d07e580040.de.html](https://www.justiz.gv.at/web2013/home/justiz/aktuelles/2011/mediation_in_gerichtsanhengigen_verfahren_projekt_am_handelsgericht_wien~2c94848533c59e280133c6d07e580040.de.html).