

# Mediation: die schlaue Art, Konflikte zu lösen

Ein Mediator kann auf vielen Gebieten unterstützend und helfend eingreifen. Wer eine Mediationsausbildung anstreben sollte, in welchen Berufssparten man sie gebrauchen kann, wie lange man lernen muss und wie viel sie kostet, erfuh [Christine Wirl](#) von Experten.

Die Stimmung im Unternehmen ist frostig. So wirklich redet »keiner mit niemandem«. Man sitzt auf der Lauer, wartet auf Fehler der anderen, bemüht sich tunlichst, selbst keine Unzulänglichkeiten an den Tag zu legen. Der Kontakt zu Kunden ist aufgesetzt freundlich bis neutral. Jedoch, aufmerksame und feinfühlig Kunden frieren bis ins Innerste, wenn sie das Unternehmen betreten. Sie kommen einmal und nie wieder. Konkret werden Kunden gar keine Antwort wissen, warum sie ins Geschäft A so gerne gehen, auch verweilen und einkaufen, aber aus Laden B so rasch wie möglich draußen sind und beim nächsten anfallenden Einkauf genau dieses

Geschäft meiden. Warum ist das Lokal in einer kleinen Seitengasse immer voll, aber das Feinschmeckerrestaurant am Hauptplatz könnte ruhig mehr Gäste vertragen? Diese Situationen gibt es in vielen Branchen, in vielen Geschäften, in Büros, Lokalen, öffentlichen Einrichtungen wie Ämtern und Behörden. Es sind die schwebenden Konflikte, die nicht ausgesprochenen Probleme, die den Alltag erschweren und die die Atmosphäre im wahrsten Sinne des Wortes vergiften. Oft liegt eine Lösung und Hinwendung zum Positiven so nahe. »Es muss nur darüber gesprochen werden«, sind sich Experten der Konfliktregelung einig. Doch halt, zuerst muss





Wolfgang Vovsik



Christa Zuberbühler



Alfred Harl



Beatrice Seum



Peter Schütz

man sich bewusst werden, dass ein schwerer Konflikt besteht. Woran erkennt man, dass Unausgesprochenes die Luft zum Atmen nimmt?

Manfred Kohlheimer (Kohlheimer Unternehmensberatung): »Die Mitarbeiter, in zwischen Konfliktparteien, gehen einander aus dem Weg, vermeiden die Auseinandersetzung, klagen ihre Sorgen gegenüber Dritten.«

Dr. Gerhard Falk (Wirtschaftsmediator, Falk GmbH) ergänzt: »Wenn keiner mehr lacht oder wenn man Unbehagen in bestimmten Körperregionen spürt, wenn der Atem schwerer wird.«

»An nicht zusammenpassenden Aussagen und Verhalten, oft an Kommunikationsverweigerung einer oder mehrere Parteien«, erklärt Mag. Peter Schütz, MSc (Lehrmediator & Lehrpsychotherapeut, Geschäftsführer von ÖTZ NLP&NLPT – die Coaching und Psychotherapieakademie), die schwelende Konfliktsituation.

Wie soll man damit umgehen, wenn erkannt wird, dass ein schwelender Konflikt zum größeren Problem anwachsen könnte? Alfred Harl, CMC (Fachverbandsobmann Unternehmensberatung und IT in der wko): »Der erste Schritt besteht in einer Konfliktanalyse: Worin besteht das Problem und mit welcher Methode kommen wir einer Lösung näher? Im zweiten Schritt muss überlegt werden, ob das Problem mit internen Ressourcen gelöst werden kann oder ob dazu ein externer Berater (Unternehmensberater, Mediator) hinzugezogen werden soll.«

Gerhard Falk: »Abwenden und Abwarten bis er vorbei ist ... ja so scherzhaft das

klingt, oftmals hat so ein Fluchtverhalten Erfolg. Ein wirklicher Konflikt wird aber wiederkehren: Nicht ich habe ihn, sondern er hat mich. Dann bleibt nur: anschauen, Raum und Zeit schaffen und zunächst einmal im gemeinsamen Austausch verstehen, worum es sachlich und emotional geht. Es heißt zu erkennen, was ich selber wirklich will und brauche und ich muss es als Bedürfnis für mich selber (und nicht als Anklage an den anderen) zum Ausdruck bringen sowie auch dem anderen denselben Raum geben. Erst auf dieser Basis kann langsam an Optionen oder Lösungen gedacht werden. Zeitdruck ist konfliktzeugend und der Todfeind von Mediation.«

## Konflikte sind das Salz des Lebens, die Chance zu wachsen, zu reifen und zu sich selbst zu stehen.

Peter Schütz erklärt den ausbrechenden Konflikt ganz pragmatisch: »Auftrag zur Mediation holen, Vereinbarung abschließen, sonst geht langfristig gar nichts, und mit beiden Parteien g'scheit arbeiten.« An seinem Institut erhält man mit dem Abschluss des Lehrgangs für Mediation den Titel MSc.

»Die Eskalation stoppen und den Konflikt in eine Abkühlungsphase bringen, indem gleichzeitig Vereinbarungen für eine geordnete Bearbeitung getroffen werden«, erklärt Dr. Christa Zuberbühler, MBA MPA MSc (emca academy technik+wirtschaft). »Wenn die Beteiligten überzeugt sind, ernst genommen zu werden und Gelegenheit zu erhalten, ihre Positionen in Kürze ausführlich vertreten zu können, dann kühlen sich die Gemüter ab. Aber Achtung! Den Erwartungen in Bezug auf eine gerechte Behandlung muss entsprochen werden – am besten durch Mediation eines allparteilichen Mediators, der stark genug ist, die Emotionen auch abbauen zu lassen.«

Alfred Harl relativiert: »Es gibt allerdings auch Konflikte, bei denen Mediation nicht mehr möglich ist. Mediation ist kein Allheilmittel.«

## Konfliktprävention

Soll man, oder soll man nicht den Konflikt im Keim ersticken? Mag. Wolfgang Vovsik (Geschäftsführer, MIT) stellt eine Frage zum Thema Konfliktprävention in den Raum: »Konflikte sind das Salz des Lebens, die Chance zu wachsen, zu reifen, zu sich selbst zu stehen, was will man denn da präventiv ersticken?«

Und trotzdem arbeiten viele Chefs daran, bloß keinen Konflikt aufkommen zu lassen. Er stört. Er kostet Zeit. Er ist unangenehm. An das berühmte reinigende Gewitter denken die wenigsten.

Konfliktprävention bedeutet eben nicht, Konflikte zu unterdrücken und Spannungspotenzial unbearbeitet zu lassen. »Ganz im Gegenteil«, führt Christa Zuberbühler aus, »Konfliktprävention spielt sich auf unterschiedlichen Ebenen ab: Primär geht es darum, in Unternehmen eine aufgeklärte Konfliktkultur zu entwickeln, um die Dynamik und das Kreativpotenzial, das in konfliktträchtigen Meinungsverschiedenheiten liegt, für den Erfolg des Unternehmens nutzen zu können. Parallel dazu geht es auch darum, systemimmanentes Konfliktpotenzial durch Veränderung der ursächlichen Strukturen zu verhindern bzw. zu reduzieren.

Sekundär zielt Konfliktprävention darauf ab, sich aufbauende Konflikte frühzeitig zu erkennen, bewusst zu machen und in eine geeignete Bearbeitungsform zu kanalisieren, um die Organisation nicht darunter leiden zu lassen.

Auf der dritten Ebene arbeitet Konfliktprävention daran, die Folgen von Eskalationen zu mindern und Aussöhnung und



Manfred Kohlheimer



Gerhard Falk



Walter Ötsch



Susanne Strobach

Rückkehr in einen geregelten, konstruktiven Alltag zu fördern.«

Alfred Harl über das Entstehen von Konflikten und deren Prävention: »Konflikte im Arbeitsleben entstehen vielfach aus enttäuschten Erwartungen oder kommunikativen Missverständnissen. Konfliktprävention bedeutet daher das Erkennen von Krisenherden, frühzeitige Klärung gegenseitiger Erwartungen sowie häufige und regelmäßige Gespräche.«

Beatrice Seum (Individuelle Kommunikation) plädiert für eine professionelle Ausbildung zur Konfliktprävention. »Sie erhöht die Wahrnehmungskompetenz und steigert dadurch die bewusste Wahrnehmung nonverbaler Signale. So können rechtzeitig Interventionen gesetzt oder ein Mediator hinzugezogen werden.«

### Die Mediation

Es wurde vieles versucht, noch mehr ausprobiert, trotzdem ist der Konflikt eskaliert. Wie kann nun rasch und unkonventionell eine Lösung gefunden werden? Durch Mediation. Mediation in ihrer heutigen Form entwickelte sich aus der Praxis der außergerichtlichen Konfliktregelung. Sie hat dabei Ansätze der Konflikt- und der Verhandlungsforschung, des psychologischen Problemlösens, der Psychotherapie sowie der Systemischen Therapie aufgegriffen. Eingeflossen sind auch Erkenntnisse aus den Fachgebieten Konflikt- und Kommunikationswissenschaft und humanistische Psychologie, so dass die Grundlagen der Mediation interdisziplinäre Quellen haben. In Deutschland hat sich das Verfahren seit etwa 1990 zunehmend etabliert und ist auch empirisch evaluiert.

Wichtigste Grundidee der Mediation ist die Eigenverantwortlichkeit der Konfliktparteien: Der Mediator ist verantwortlich für den Prozess, die Parteien sind verantwortlich für den Inhalt. Dahinter steht der Gedanke, dass die Beteiligten eines Konflikts selbst am besten wissen, wie dieser zu lösen ist, und vom Mediator lediglich hinsichtlich des Weges dorthin Unterstützung benötigen.

Eine der wichtigsten Voraussetzungen ist Freiwilligkeit – alle Beteiligten einschließlich des Mediators können die Mediation jederzeit abbrechen.

Das zentrale Anliegen jeder Mediation ist es, die Konfliktparteien wieder in ein Gespräch zu bringen.

Das Ziel der Mediation ist die Lösung eines Konfliktes – möglichst durch den wechselseitigen Austausch über die Konflikthintergründe und mit einer verbindlichen, in die Zukunft weisenden Vereinbarung der Medianten. Dabei steht im Gegensatz zum Gerichtsverfahren die Frage nach einer eventuellen Schuld nicht im Vordergrund. Auch Veränderungen im Verhalten der Medianten untereinander werden nur insoweit gefördert, als sie für die verbindliche Lösung des Konflikts notwendig sind. »Wer sich selbst in Frage stellt, hat ein gutes Rüstzeug zum Mediator«, sagt Beatrice Seum. Mediatoren werden mehr und mehr gebraucht. Je kälter der Sturm im Wirtschaftsleben bläst, je mehr um Kunden und Aufträge konkurriert wird, je öfter Mitarbeiter um den Arbeitsplatz buhlen, umso öfter kommt es auch zu Konflikten.

### Mediationsausbildung

In Österreich ist die Mediationsausbildung gesetzlich geregelt und im Zivilrechtsmediationsgesetz detailliert festgelegt. Ausbildungen sind auch darauf zugeschnitten, ob Studierende bereits eine einschlägige Vor-

[www.mediatorenausbildung.at](http://www.mediatorenausbildung.at)

**ÖAGG**  
Österreichischer Arbeitskreis  
für Gruppentherapie und Gruppendynamik

**Sektion Supervision und Coaching**  
[\(www.oegg.at/supervision\)](http://www.oegg.at/supervision)

**Weil Coaching nicht gleich Coaching ist**

- 50 Jahre Ausbildungserfahrung
- Hohe Prozess- und Gruppenkompetenz
- Methodenübergreifend
- Hohe Praxisorientierung
- Intensive Selbstreflexion der AusbildungsteilnehmerInnen

Die nächsten berufsbegleitenden Lehrgänge »Supervision/Coaching/Organisationsberatung« beginnen in **Wien im Frühjahr 2010**, in **Linz im Herbst 2010** und in **Graz Anfang 2011**.  
Dauer: 3 Jahre

Nähere Informationen bei Fr. Marion Federic  
Tel. 0650/850 3774  
E-Mail: [svc-office@oegg.at](mailto:svc-office@oegg.at)

bildung aus Recht, Wirtschaft oder Psychologie und Soziologie mitbringen. Sie stellen einen Mindeststandard für jede Mediationsausbildung dar. Wie tief gehend und praxisorientiert diese Inhalte in der Ausbildung umgesetzt werden, hängt von der Qualität der Ausbildungsinstitution ab.

#### Inhalte

Über Ausbildungsinhalte sagt Christa Zuberbühler: »Die Ausbildung vermittelt eine Basis rechtlicher, wirtschaftlicher, soziologischer und psychologischer Grundbegriffe und Verständnis der komplexen Einflussfaktoren, die zu Spannungs- und Konfliktsituationen führen.«

Ein besonderes Augenmerk wird der Kommunikationsfähigkeit und der professionellen Gesprächsführung gewidmet. Die Studierenden lernen die Besonderheiten der Arbeit in Gruppen. Den Kern der Ausbildung bilden selbstverständlich Arbeitstechniken und die Methodik der Mediation, wozu eine umfassende Auseinandersetzung mit dem Phänomen »Konflikt« gehört wie auch eine ernsthafte Reflexion über Ethik und ihre Bedeutung für die Arbeit der zukünftigen Mediatoren. Ein weiterer Teil der Ausbildung gehört dem praxisnahen Training in speziellen Anwendungsbereichen der Mediation. Die Studierenden setzen sich dabei stark mit der eigenen Persönlichkeit auseinander, arbeiten mit dem Feedback in der Gruppe und lernen die Bedeutung von Supervision und Reflexion für ihre Arbeit kennen.

Wolfgang Vovsik: »Die Ausbildung ist gesetzlich geregelt. Aber Mediation hängt zu einem großen Maß von der Persönlichkeit des Mediators ab. Die deutschen Psychotherapeuten haben das ausreichend untersucht und in ›Psychologie heute‹ auch veröffentlicht. Das heißt, wenn der Erfolg einer Psychotherapie mit 100 % gemessen wird, dann entscheidet zu 80 % die Persönlichkeit des Therapeuten und zu 20 % die Methode. Ich habe mir erlaubt, das auch auf die Mediation anzuwenden. Das bedeutet, dass der Schwerpunkt der Mediationsausbildung auf der Persönlichkeitsentwicklung zum Thema Konflikt liegen sollte.«

Alfred Harl spricht von der Mediationsausbildung von incite (Qualitätsakademie des Fachverbandes Unternehmensberatung und IT der Wirtschaftskammer Österreich): »Die Mediationsausbildung von incite verfolgt grundsätzlich zwei Schwerpunkte. Einerseits die Vermittlung der

Kompetenz für ein professionelles Vorgehen in einem Konfliktlösungsverfahren mit Hilfe der Mediation und andererseits vermittelt das Seminar wesentliche Techniken, um konfliktreiche Gesprächssituationen erfolgreich zu meistern.«

Peter Schütz pocht auf die Erfahrung des Ausbildners und auf die Gruppengröße. O-Ton Schütz: »Da gib't seriöse und sektenartige.«

#### Dauer und Kosten der Ausbildung

Wolfgang Vovsik legt gleich fest: »Aufgrund der gesetzlichen Regelung müssten alle Ausbildungsinstitute dieselbe Antwort geben: abhängig vom Grundberuf höchstens 365 Stunden verteilt auf mindestens 3 Semester. Man könnte höchstens diskutieren, ob das sinnvoll ist und ob die bisherige Praxiserfahrung etwas anderes sagt.

Und was die Ausbildungen kosten, hängt

von verschiedenen Faktoren ab. Die Bandbreite liegt zwischen 4.500,- und 12.000,- €, und fragen Sie mich jetzt bitte nicht nach den Unterschieden, das würde einfach den Rahmen sprengen.« Eine klare Aussage von Wolfgang Vovsik.

Für die Eintragung in die Mediatorenliste des Justizministeriums muss eine Ausbildung im Umfang von mindestens 360 Lehreinheiten nachgewiesen werden. In Anerkennung der spezifischen Vorkenntnisse bestimmter Berufsgruppen sind im Gesetz einige sogenannte Quellberufe definiert, dazu zählen u. a. Richter, Ziviltechniker, Rechtsanwälte, Sozialarbeiter oder auch Unternehmensberater. Für Angehörige dieser Berufsgruppen reduziert sich die erforderliche Mindestausbildung auf 230 Lehreinheiten. Alfred Harl: »Der von incite angebotene Lehrgang ist ein entspre-



Institut für Mediation,  
Identitätsentwicklung und Training

## EFFEKTIVE KONFLIKTREGELUNG MIT STIL

Machen Sie ihren  
Master als MediatorIn

Neue Herausforderungen bei Konflikten in Wirtschaft und Familie erfordern Experten mit neuen Ideen. Als MediatorIn regeln Sie Konflikte innovativ, dynamisch und empathisch. Eine Mediationsausbildung am MIT Austria in der Dauer von 3 Semestern bietet dazu die beste Qualifikation.

Nach Abschluss der Ausbildung werden Sie in die öffentliche Liste der Mediatoren beim Bundesministerium für Justiz eingetragen und können damit Mediation nach dem Zivilrechtsmediationsgesetz anbieten.

Nach Abschluss der Mediationsausbildung können Sie in weiteren 2 Semestern zum Msc (Master of Science in Mediation and Konfliktmanagement) graduieren und so ihre akademische Zusatzqualifikation auf höchstem Niveau erwerben.

Unser nächster Lehrgang beginnt im April 2010  
Wir sind auch bei den Kosten unschlagbar.

Bei € 4.450,00 für die Mediationsausbildung  
können Sie auch noch die Förderungen durch das Bildungskonto des Landes OÖ in Anspruch nehmen.

Informieren Sie sich:  
Institut MIT Mediation Identitätsentwicklung Training  
[www.mit-austria.at](http://www.mit-austria.at)  
Tel. 0732/712222

chend verkürzter; er ist berufsbegleitend konzipiert und wird an acht Wochenenden abgehalten.«

In der Mediatorenliste des Justizministeriums gelistet zu sein, bringt mehrere Vorteile: Der eingetragene Mediator unterscheidet sich durch die Listung von nicht qualifizierten Mediatoren auf dem Markt, zudem darf er sich vor Gericht der Aussage über Inhalte des Mediationsprozesses entschlagen. Seine Einbeziehung in Verfahren hat fristenhemmende Wirkung.

»Die Ausbildung ist eine Investition für einen zukünftige Beruf und hier sollte Qualitätsanspruch und individuelles Eingehen auf die Bedürfnisse der Studierenden die Auswahlkriterien darstellen«, gibt Christa Zuberbühler zu bedenken. Und sie erklärt die Ausbildung bei der emca academy: »Neben einer qualitativen Grundausbildung bieten wir ein vertiefendes akademisches Studium an, das mit der akademischen Graduierung zum ›European Master of Mediation und Konfliktbearbeitung (MSc)‹ abschließt. Der Vertiefungslehrgang universitären Charakters verhilft den Studierenden zu einer umfassenden Kompetenz in Mediation und Konfliktbearbeitung.«

**Ausbildungs-Voraussetzungen**

Wolfgang Vovsik über die Voraussetzungen, um eine Mediationsausbildung zu machen: »Erstens braucht man den nötigen

Verstand um Prozesse zu verstehen und zu lernen. Zweitens die emotionale Fähigkeit. Drittens die Bereitschaft, die Sachebene von der Beziehungsebene zu trennen, verbunden mit der Kunst, die Konfliktbeteiligten auf der Sachebene zur Lösung zu führen.« Es sind oft solche Menschen, die diese Ausbildung anstreben, die ihre Persönlichkeitsentwicklung in die Hand nehmen möchten mit Konflikten, seien es die eigenen oder die der anderen, besser umzugehen.

Alfred Harl: »Ich empfehle die Ausbildung allen Personen, die über emotionale Kompetenz verfügen und Freude und Kraft haben, bei Konflikten zu vermitteln. Entsprechende Erfahrungen in einem Berufsfeld wie IT oder Betriebswirtschaft sind oft hilfreich.«

Christa Zuberbühler über die Voraussetzungen: »Die Bereitschaft, ernsthaft an sich zu arbeiten, ist eine unabdingbare Voraussetzung für eine Mediationsausbildung. Auf dieser Grundlage aufbauend, muss der angehende Mediator dann fachliche, methodische und soziale Kompetenz für seinen Beruf entwickeln.«

Mediation stellt hohe psychische Anforderungen: Dazu gehören eine unverkrampfte Haltung gegenüber Spannungsfeldern

und Aggressionen, um einen klaren Blick für die ganze Bandbreite der Facetten von möglichen Spannungsfeldern und Konflikten entwickeln zu können. Mediatoren müssen »psychisch fit«, d. h. mit sich selbst im Reinen sein, um auf andere unvoreingenommen und angstfrei zugehen zu können. Ein gesundes Selbstwertgefühl, ein klares Bild der eigenen Identität und die Bereit-

**Wo geführt wird, entstehen Konflikte. Wo Konflikte entstehen, muss geführt werden.**

schaft zur permanenten selbstkritischen Kontrolle des eigenen Verhaltens sind dafür die Basis – und somit Voraussetzung für diesen Beruf. Das Mindestalter für die Durchführung einer

Mediation nach dem Zivilrechtsmediationsgesetz sind 28 Jahre.

**Berufsaussichten als künftiger Mediator**

Die Berufsaussichten für künftige Mediatoren sieht Beatrice Seum zunehmend positiv: »Einerseits hat sich die Ausbildung durch die Reglementierung des Justizministeriums vor einigen Jahren verbessert und andererseits hat Mediation heute eine höhere Bekanntheit und Akzeptanz als vor 8 bis 10 Jahren – Tendenz steigend. Allerdings wie in allen anderen Branchen spielen Bekanntheit, Fleiß und Können eine große Rolle bei der eigenen Vermarktung.«

Es gibt allerdings noch kaum Fixanstellungen für Mediatoren. Dazu ist das Berufsbild noch zu jung, die Tätigkeit zu wenig verbreitet. Alfred Harl: »Aber ich gehe davon aus, dass sich das nach und nach ändert. Umso wichtiger ist die Mediation aber als Zusatzqualifikation, zum Beispiel für Unternehmensberater, Coachs und Wirtschaftstrainer. Führungskräfte in allen Bereichen der Wirtschaft bereichern ihre sozialen Kompetenzen durch eine Mediationsausbildung wesentlich. Denn wo geführt wird, entstehen Konflikte. Wo Konflikte entstehen, muss geführt werden.«

**Mehr Chancen im Beruf**

Bei den immer knapper werdenden attraktiven Arbeitsplätzen stellt sich natürlich die Frage, ob man bei einer Bewerbung um einen Job mehr Chancen mit einer Zusatz-Ausbildung hat.

Beatrice Seum: »In vielen Grundberufen ist die Ausbildung zum Mediator eine her-

## Mehr Erfolg im Leben mit NLP!

www.schuetz.at/ub


**Das 8-Minuten-Personalinterview**  
Menschenkenntnis für Manager und Führungskräfte  
anrechenbar für die MSc-Lehrgänge des ÖTZ-NLP&NLPt


**Presentation under fire**  
Erfolgreich präsentieren und verkaufen mit NLP

**Wirtschaftsmediation**  
Lösung (inner-)betrieblicher Konflikte

**Wirtschaftscoaching**  
Beratung und Coaching von Unternehmen


**MSc für Coaching & Personalentwicklung**  
**MSc für Coaching und Mediation**  
postgraduale Weiterbildung mit Universitätsabschluss





**A. Schütz & Co** NLP-Unternehmensberatung  
Widerhofergasse 4, A-1090 Wien  
tel +43-1/317 47 02, fax +43-1/317 47 02-22  
e-mail nlp@schuetz.at, http://www.schuetz.at/ub

Seriöses NLP  
in Zusammenarbeit mit  
| www.nlpzentrum.at |



vorrangende Ergänzung. Nicht nur in den beratungsintensiven Bereichen wie Therapie, Personalentwicklung und Recht, sondern auch in unkonventionellen Situationen, wie z. B. die Krankenschwester, die zwischen Angehörigen im Krankenhaus vermittelt oder in der Jugendarbeit, z. B. beim außergerichtlichen Tatausgleich oder in der Lehrlingsausbildung. Einer unserer Absolventen hat einmal den Begriff des mediativen Führens geprägt, er war Vorstand eines internationalen Konzerns und hat die erlernten Werkzeuge in seiner Führungsarbeit umgesetzt.«

Jede berufsrelevante Zusatzausbildung bringt meist mehr Chancen. Beatrice Seum: »Die Mediation hat den Vorteil, dass sie in fast alle Berufsbilder integrierbar ist. Und wer heute die Wahl zwischen zwei gleich gut qualifizierten Bewerbern hat, wird aller Voraussicht der mediativ vorgebildeten Person den Vorzug geben. Integrationsfiguren werden in jedem Unternehmen gebraucht, sie sichern den Erhalt der Gemeinschaft gerade in Krisen gebeutelten Zeiten. Das Spielfeld im Bereich Personalentwicklung und HR wird sich daher ausweiten.«

Susanne Strobach (Arge Lösungsorientiertes Konfliktmanagement) meint dazu: »Ja, das bestätigen unsere Absolventen seit 15 Jahren bzw. kann ich das auch aus eigener Erfahrung bestätigen. Für mich war die Mediationsausbildung immer die Qualifikation, die mir einen Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Bewerbern gebracht hat.«

Alfred Harl: »Die Mediationsausbildung bietet auf jeden Fall einen beruflichen Vorsprung. Die Kursabsolventen – egal ob Unternehmensberater, Manager, Rechtsanwälte, Ziviltechniker, Lehrer, Sozialarbeiter oder andere Berufe – berichten durchwegs, dass sie durch die Ausbildung im Beruf erfolgreicher geworden sind, weil sie gelernt haben, Problemstellungen aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten und sich auf diese Weise viele neue Optionen ergeben.« Auch Prof. Dr. Walter Ötsch (Vorstand des Zentrums für Soziale und Interkulturelle Kompetenz an der Johannes Kepler Universität Linz) ist überzeugt, dass man bei der Jobsuche mehr Chancen hat, weil »die erworbenen Kompetenzen in Moderation, Kommunikation und Konfliktbearbeitung in fast allen beruflichen Bereichen große Relevanz haben. Das Wissen über Kommunikation gibt die Chance, seinen eige-

## Erster Österreichischer Mediations-Kongress

Mitte November 2009 fand der erste Mediations-Kongress des Österreichischen Bundesverbandes für Mediation, ÖBM, in Wien statt. 21 prominente Persönlichkeiten, darunter Autor Dr. Gerhard Schwarz, Botschafter Dr. Wolfgang Petritsch und Philosoph Dr. Anton Bucher, unterstrichen in Vorträgen und Workshops die zunehmende Bedeutung der Mediation im privaten Bereich, in Unternehmen und Organisationen sowie bei innerstaatlichen und internationalen Konflikten. Über 130 Teilnehmer folgten den hochkarätigen Keynotes durch die Bandbreite an mediativen Einsatzgebieten. [www.oebm.at](http://www.oebm.at)

nen Kommunikationsstil effizienter zu machen. Gerade Unternehmer (speziell KMU) können nach unseren Erfahrungen von einer Mediationsausbildung profitieren, da sie in der Regel mit allen Ebenen in ihrer Firma in direktem Kontakt stehen.«

Mediation als »Stand-alone-Beruf« sieht Christa Zuberbühler nicht. »Für die Durchführung einer professionellen Mediation muss der neutrale Vermittler immer auch fachlich fundiert sein in dem Bereich, in dem sich die Mediation abspielt. Diese Erkenntnis spiegelt sich im allgemeinen Trend wider, Mediation als Zusatzqualifikation zu den unterschiedlichsten Basisberufen zu erwerben: als Arzt, als Therapeut, als Ziviltechniker, als Unternehmensberater, als Rechtsanwalt, als Führungskraft in Wirtschaft, Verwaltung, Politik, als Ausbilder und Trainer, als Kunstschaffender und im Kultur- oder Sportmanagement.«

## Steigender Mediations-Bedarf?

Steigt generell der Bedarf an Mediation? Hat die Krise höheren Bedarf ausgelöst? Dass schon immer Bedarf vorhanden war, sieht Wolfgang Vovsik so: »Der Bedarf nach einer sinnvollen Alternative zu herkömmlichen Konfliktbearbeitungsmethoden war schon immer da. Da der Bewusstseinspfeil der Menschen nach oben zeigt, wird der Bedarf natürlich steigen, das sieht man ja an der jetzigen Entwicklung. Alles andere wäre ein Rückschritt.«

Ebenso einen wachsenden Bedarf sieht Mag. Irene Ecker, MEd MSc (Leiterin des Arbeitskreises Mediation des ÖAGG), weil »die zunehmende Demokratisierung der Gesellschaft dafür sorgt. Vereinbarungen lassen sich nicht mehr so leicht hierarchisch durchsetzen, daher ist Verhandeln so wichtig. Gemeinsam an einer Lösung zu arbeiten sorgt für nachhaltige Ergebnisse.«

## die 1. adresse für ihre aus- und weiterbildung!

education  
mediation & conflict management  
management development  
marketing  
coaching  
consulting  
art

fordern sie das programm an für den „european master of science (MSc) in mediation und conflict management“



+43 (0) 2256 65800  
office@emca-ac.at [www.emca-ac.at](http://www.emca-ac.at)

Walter Ötsch meint zum steigenden Bedarf der Mediation: »Mit großer Sicherheit wächst der Bedarf. Es ist davon auszugehen, dass Krisen das Konfliktpotenzial erhöhen, da auf wirtschaftlicher Ebene das Überleben von Unternehmen und auf individueller Ebene die Erfüllung wesentlicher Grundbedürfnisse, wie soziale Sicherheit, bedroht ist. Überlebenskampf und Konkurrenz verschärfen sich, viele versuchen vermehrt ihre Machtansprüche durchzusetzen, um vermeintliche Sicherheit zu erlangen. Strategien dieser Art bergen ein hohes Konfliktpotenzial in sich. Weiters gibt es einen steigenden Bedarf aufgrund der Globalisierung von Unternehmen, die das Potenzial interkultureller Konflikte innerhalb eines Unternehmens erhöhen. Auch kann der Trend zu dynamischeren Märkten mit wechselnden Kontakten ein Konfliktpotenzial bergen sowie der Trend zu internationalen Online-Geschäften (z. B. eBay). Hier ist Mediation oft die einzige realisierbare Möglichkeit der Konfliktbearbeitung.«

»Wirtschaftsmediation wird auf jeden Fall der am schnellsten wachsende Sektor bleiben«, ist Gerhard Falk überzeugt. »Die Unternehmen erkennen nicht nur das Einsparungspotenzial, sondern vor allem auch die viel höhere Qualität und Umsetzungswahrscheinlichkeit von einvernehmlichen Konfliktlösungen. Last not least ist Mediation auch eine Imagefrage: Das Unternehmen kann öffentlich unter Beweis stellen, dass Meinungsverschiedenheiten mit einem modernen, kooperativen Instrument behandelt werden, dass der Kunde, Mitarbeiter oder Kooperationspartner ernst genommen und selbst im Konfliktfall friedlicher Umgang gepflogen wird.«

## Fazit

In diesem Sinne, es leben die Konflikte, die das Salz im Leben bedeuten und die uns wachsen und reifen lassen! Und es lebe die Mediation, die eine unkonventionelle, rasche und billige Lösung ermöglichen kann. Ich schreibe absichtlich eine Lösung ermöglichen kann und nicht, dass eine Lösung gefunden wird. Es kommt, wie so oft im Leben, auf den guten Willen und auf den Wunsch nach Lösung der Konfliktparteien an. Wo diese nicht vorhanden sind, kann auch der best ausgebildete Mediator nichts erreichen. Aber in den meisten Fällen schon, und das ist eindeutig die gute Nachricht. □

## Lehrgänge und Anbieter

### Arge Lösungsorientiertes Konfliktmanagement

Kompaktausbildungen in Mediation, Coaching  
[www.mediation.as](http://www.mediation.as), [www.susannestrobach.at](http://www.susannestrobach.at)

### emca academy technik+wirtschaft

4-semesterige akademische Ausbildung: »European Master of Science in Mediation und Conflict Management (MSc)« bzw. 2-semesteriges Upgrade für Mediatoren zum akademischen Grad. Spezialisierte Ausbildungsangebote zu Konfliktbearbeitung. Der icbm ([www.icbm.at](http://www.icbm.at)) und die emca academy präsentieren am 28. Jänner 2010 eine Publikation der Gesellschaft für WirtschaftsMediation (GWM) »Wege zur Kooperation: 21 Fallbeispiele«, die konkrete Mediationsfälle dokumentiert.  
[www.emca-ac.at](http://www.emca-ac.at)

### Falk GmbH – mastermediation.com

Fortbildungsseminar in Piran im April 2010: »Systemische Strukturaufstellungen in Wirtschaftsmediation und Management« mit Gerhard Falk, Insa Sparrer und Matthias Varga von Kibéd. In Planung: 4. Master-Lehrgang »Mediation & Konfliktmanagement« per Herbst 2010, Ausschreibung im April 2010.  
[www.mastermediation.com](http://www.mastermediation.com)

**incite**, die Qualitätsakademie des Fachverbandes Unternehmensberatung & IT der Wirtschaftskammer Österreich: Mediationsausbildung: 230 Lehreinheiten verteilen sich auf 21 Tage, die an acht Wochenenden geblockt werden.  
[www.incite.at](http://www.incite.at)

### Individuelle Kommunikation, Beatrice Seum

3-semesterige Ausbildung zum eingetragenen Mediator, nächster Start 19. 3. 2010, Spezialausbildung »Mediatives Konfliktmanagement« auch für Ausbilder  
[www.mediatorenausbildung.at](http://www.mediatorenausbildung.at)

### Institut MIT Mediation Identitätsentwicklung Training

Nächster Lehrgang für Mediation beginnt im April 2010  
 Kosten: € 4.450,-. Förderungen durch das Bildungskonto des Landes OÖ  
[www.mit-austria.at](http://www.mit-austria.at)

### Johannes Kepler Universität Linz

Universitätslehrgang »Mediation und Konfliktmanagement«  
 Start zum 5. Lehrgang: 11. März 2010, Infoabend: 4. Februar 2010, 18 Uhr  
[www.sozialekompetenz.org/mediation/](http://www.sozialekompetenz.org/mediation/)

### ÖAGG

Upgrade-Curriculum »Mediation«, Graduierte im psychosozialen Bereich sind zu Anrechnungen berechtigt.  
[www.oeagg.at](http://www.oeagg.at)

### ÖTZ für NLPt – Die Coaching und Psychotherapieakademie

Infoabende und Einstieg jeden Monat. Nächste Möglichkeit: 15. Dezember 09, 19.00 Uhr. 2 – 4 Semester, geeignet für Wirtschaftsmediatoren wegen des speziellen Curriculums. Staatlich anerkannte NLP Mediationsausbildung: [www.mediator.co.at](http://www.mediator.co.at)  
 Akademischer Lehrgang für MSc, Coaching & Mediation mit beiden Berufsberechtigungen: [www.nlpzentrum.at/msc](http://www.nlpzentrum.at/msc)  
 Wirtschaftsmediationsausbildung: [www.schuetz.at/wimed](http://www.schuetz.at/wimed)

### Stratos Institut

In Zusammenarbeit mit dem bfi Wien, NÖ, Salzburg, Tirol  
 Diplomlehrgänge Mediation und Konfliktmanagement, [www.stratos.at](http://www.stratos.at), [www.bfi.at](http://www.bfi.at)