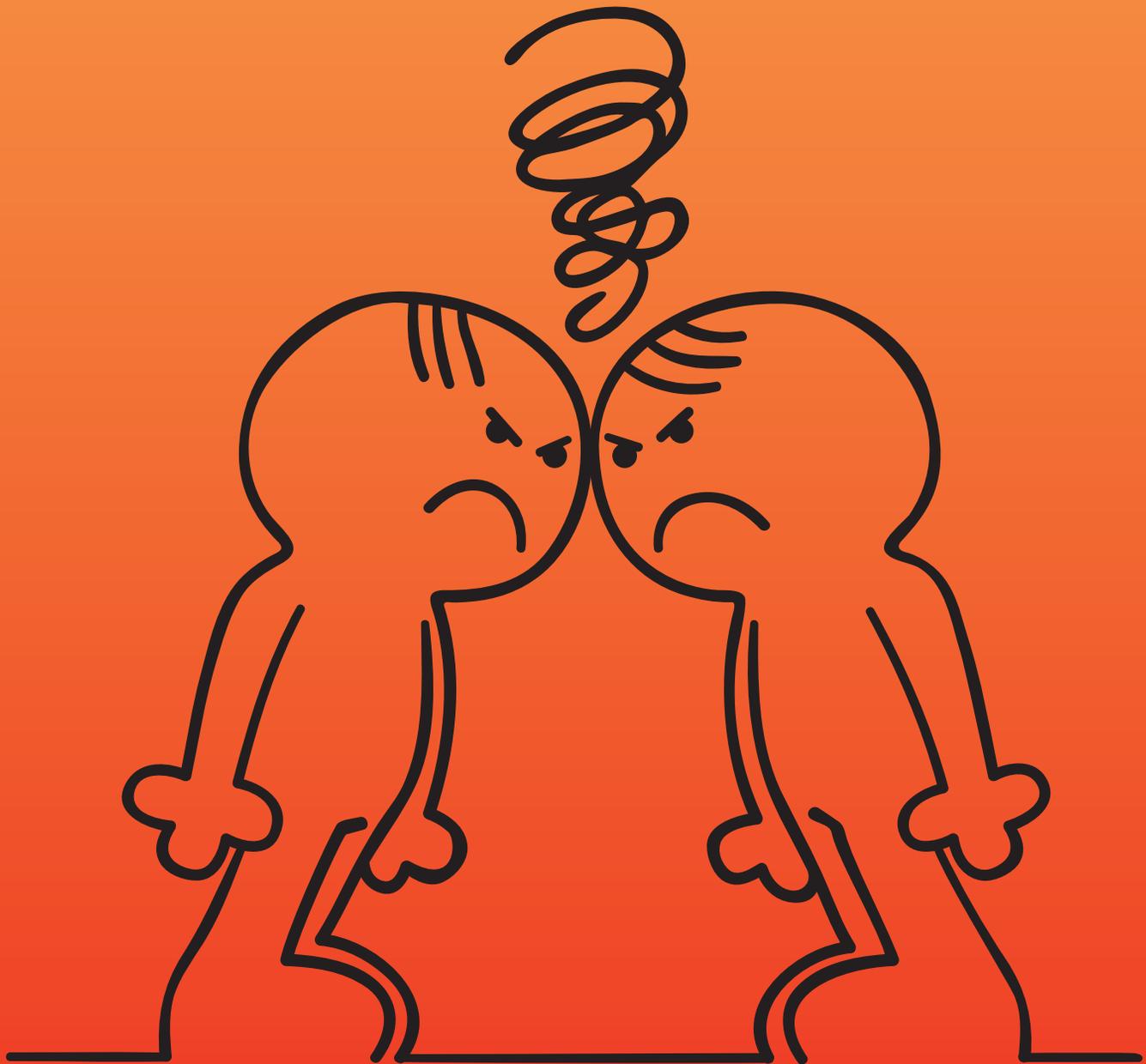


# Konflikt? Mediation!

EINE SONDERBEILAGE ZUM TAG DER MEDIATION



**Familie \* Arbeitsplatz \* Kleinunternehmen  
Schule \* Nachbarschaft \* Konfliktmanagement**

# EDITORIAL

# INHALTS- VERZEICHNIS



## Liebe Leserinnen und Leser

Es beginnt im Kinderzimmer. Der grosse Krach bricht aus, Tom und Tina, die normalerweise meist friedlich miteinander spielen, streiten heftig um ein Spielzeug. Die Eltern versuchen die beiden zu beruhigen und zu schlichten, alles erfolglos, nichts scheint mehr zu helfen. Am Ende nehmen die Eltern Tom und Tina die Entscheidung darüber ab, wer zuerst spielen darf: nämlich gar niemand. Tina und Tom sind nun wütend aufeinander, und die Eltern sind frustriert. Die

Kinder spüren den Kontrollverlust, den Verlust an Autonomie. Sie begreifen noch nicht, dass der ganze Frust zu vermeiden gewesen wäre, wenn sie ihren Konflikt selber gelöst hätten.

Wir Erwachsenen machen es oft nicht viel besser, im Gegenteil: Gibt's bei einer Scheidung den grossen Streit, verhalten sich viele nicht anders als Tom und Tina. Aus lauter Ärger und Wut überlassen wir die Entscheidung darüber, wie unser Konflikt gelöst werden soll, fremden Händen. Wir lassen eine Drittperson, das Gericht, darüber befinden, wem nach der Scheidung welche Rechte zustehen, und wer was erhält. Wir verzichten damit auf das Recht, unsere Konflikte selber zu regeln. Wir kennen schliesslich unsere Situation besser als alle andern, wir sind also eigentlich dazu prädestiniert, unsere eigenen Konflikte zu lösen.

Die Mediation unterstützt uns genau in solchen Situationen. Weil wir Teil des Prozesses sind, weil wir die Verantwortung nie aus der Hand gegeben haben, fällt es uns am Ende leichter, die Resultate der Verhandlungen zu akzeptieren. So vermeiden wir viel unnötigen Frust und Ärger. Rechtsstaat, Freiheitsrechte und die gerichtliche Streiterledigung haben uns aus monarchistischen, autoritären und patriarchalen Machtstrukturen befreit. Heute leben wir in einer demokratischen, individualisierten und freiheitlich organisierten Gesellschaft. Wir gestalten unsere sozialen Beziehungen selber. Autonomie und Selbstentfaltung sind an die Stelle von Gehorsam und Anpassung getreten. Das Delegieren der Streiterledigung an ein Gericht oder eine andere Autorität passt nicht mehr in unsere Zeit. Die Mediation ist das Mittel zur Konfliktlösung in der demokratischen freiheitlichen Gesellschaft.

**Alec von Graffenried**

KONFLIKTE SIND KEINE DÄMONEN .....	4
FAMILIENMEDIATION .....	5
EINE ERFUNDENE UND EINE WAHRE GESCHICHTE .....	6
ÖFFENTLICHE VERWALTUNG .....	7
MEDIATION IM ALTER .....	8
KLARE KONZEPTE, SYSTEMATISCHES VORGEHEN .....	9
JUGENDSTRAFVERFAHREN .....	10
KLÄRUNGSHILFE AN SCHULEN .....	11
OMBUDSSTELLEN .....	12
NOTSITUATIONEN AUF DEM LAND .....	13
FANARBEIT .....	14
NACHTLEBEN .....	15
INTERVIEW MIT ALEC VON GRAFFENRIED UND GÜNTHER BÄCHLER .....	16

## Impressum:

**Herausgeberin** Tamedia AG **Head of Advertising** Bern Rudolf Lehmann **Beilagen** Vesna Burkhalter **Auftraggeber** Schweizerischer Dachverband Mediation SDM-FSM **Authorinnen und Autoren** Markus Bieri, Nadia Dörflinger-Khashman, Franziska Feller, Nico H. Fleisch, Andrea Flück von Planta, Yvonne Hofstetter Rogger, Doris Iseli Schlegel, Beatrice Lavater, Roman Manser, Lukas Meier, Bruno Meili, Tanja Mirabile, Lorenz Pauli, Cilgia Schorta, Franziska Schwab, Esther Wermuth, Martin Zwahlen **Lektorat** Yvonne Hofstetter Rogger **Layout** Andrea Thüli, Pedä Siegrist **Druck** Druckzentrum Bern **Verbreitete Auflage** 140 036 Ex. (WEMF 2016) **Adresse** 3001 Bern, Dammweg 9/Postfach, Tel. 031 330 31 11 **E-Mail** beilagen@tamedia.ch.

## Ein herzlicher Dank für finanzielle Unterstützung der Beilage und das Gelingen gelten:

Dem Schweizerischen Dachverband Mediation SDM, dem Lotteriefonds des Kantons Bern, der Fachhochschule Bern, der Koordination Mediation Bern KMBE, der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter UBA und dem Zentrum für Klärungshilfe in Schulen sowie auch den Mediatorinnen und Mediatoren Günther Bächler, Franziska Feller, Nico Fleisch, Daniela Gullo, Yvonne Hofstetter, Doris Iseli, Bernadette Kadishi, Annemarie Lehmann, Ulrike Lienhard, Gabriela Löw, Monika Martin, Patrik Richard, Johanna Rösti, Petra Schmah, Cilgia Schorta, Benno Winkler, Noa Zanolli, Martin Zwahlen



Bild: Fotolia

# VOM «PALAVER» UND ANDEREN URSPRÜNGEN

Nach mehr als dreissig Jahren ist die Mediation in der Schweiz längst den Kinderschuhen entwachsen und hat sich als konsens- und zukunftsorientiertes Verfahren zur Konfliktbearbeitung etabliert.

TEXT ESTHER WERMUTH

Vermittlung in Konflikten durch neutrale Dritte hat weltweit eine lange Tradition. Hinweise auf mediative Verfahren finden sich bereits im antiken Griechenland, in frühen östlichen Kulturen oder in Afrika in Form des heute noch praktizierten «Palavers», bei welchem der Dorfälteste als Vermittler fungiert. In der Geschichte Europas gibt es zahlreiche völkerrechtliche Konflikte, welche nachweislich durch Verhandlung oder Vermittlung beigelegt wurden.

Mediation hat in den frühen 1970er-Jahren in den USA eine starke Entwicklung erfahren und wurde in eine neue, ausdifferenzierte Form gebracht. Diese heutige Form der Mediation wurde vor dem Hintergrund wachsender Kritik an oft langwierigen und teuren Verfahren zur Durchsetzung von staatlichen Bau- und Planungsvorhaben und überlasteter Gerichte als alternative Form der Konfliktregulierung entwickelt. Rasch fasste die Mediation auch in Europa Fuss, vorab

in Irland, von wo aus sie sich via Deutschland in den frühen 1990er-Jahren auch in die Schweiz verbreitete.

## Erste Gehversuche in der Schweiz...

Aufgegriffen wurde die Mediation zunächst von Anwältinnen und Anwälten, Familientherapeutinnen und -therapeuten sowie Fachpersonen aus der Sozialen Arbeit, welche sich mit einer wachsenden Zahl von Scheidungs- und Trennungsfällen konfrontiert sahen. Es wurde nach Ansätzen gesucht, die betroffenen Familien ausserhalb des gerichtlichen Verfahrens, in welchem die Selbstbestimmung der Betroffenen notwendigerweise beeinträchtigt wird und oftmals neuer Schaden entsteht, zu begleiten. Mediation bot sich als wirksame Alternative an. Sie hat das Ziel, die oft eingeschränkte Kommunikation zwischen den Konfliktparteien wieder herzustellen und die Streitenden darin zu unterstützen, von allen getragene und umsetzbare Lösungen für ihre Probleme zu vereinbaren.

## ...und die nächsten Schritte

Das Potenzial des Verfahrens wurde bald auch in anderen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens erkannt. Weitaus am häufigsten wird Mediation inzwischen – ausserhalb von Familien – bei Konflikten am Arbeitsplatz eingesetzt. Darüber hinaus kommt sie bei Streitereien in der Nachbarschaft, in der Schule, bei Bau- und Planungsprojekten, zwischen Organisationen und bei strafrechtlichen Verfahren zur Anwendung – um nur einige Felder zu nennen.

Mediation ist breit anwendbar, sofern die notwendigen Voraussetzungen gegeben sind. Unverzichtbar sind unter anderem eine minimale Bereitschaft der Beteiligten, sich auf eine einvernehmliche Konfliktbeilegung einzulassen, die Fähigkeit, Verantwortung für die Situation zu übernehmen und eine genügende Kommunikationsfähigkeit.

Entsprechend der zunehmenden Verbreitung der Mediation hat sich in der Schweiz ein grosses und vielfältiges Aus- und Weiterbildungsangebot entwickelt, unter anderem auch an der Berner Fachhochschule. Dieses wird inzwischen längst nicht

mehr «nur» von Personen besucht, welche beabsichtigen, Mediation als Dienstleistung in freier Praxis anzubieten, sondern auch von Führungs- und Fachpersonen unterschiedlichster beruflicher Herkunft. Konflikt- und Kommunikationsfähigkeit in Spannungssituationen sind in der heutigen Arbeitswelt nachgefragte Kompetenzen in unterschiedlichen Funktionen und Berufen.

Parallel zu den Entwicklungen in Praxis und Ausbildung wurden Fachverbände und Vereine gegründet, deren Aktivitäten beim Schweizerischen Dachverband Mediation SDM gebündelt werden. Der Dachverband definiert Qualitätsstandards für die Ausbildung, Berufsregeln für Mediatorinnen und Mediatoren, stellt ein Mediatoren-Verzeichnis zur Verfügung, betreibt eine Ombudsstelle und setzt sich für die Weiterentwicklung der Mediation ganz allgemein ein. ■

**Esther Wermuth ist Mediatorin SDM und Dozentin an der Berner Fachhochschule**

[mediation.bfh.ch](http://mediation.bfh.ch)  
[swiss-mediators.org](http://swiss-mediators.org)

# KONFLIKTE SIND KEINE DÄMONEN

Die Verteufelung von Konflikten und Konfliktgegnern geschieht in unseren Köpfen. Wer sich rechtzeitig zügelt, verliert nicht den Kopf und kann sich selber helfen.

TEXT YVONNE HOFSTETTER ROGGER

Wir «knallen durch»; wir «werden blind vor Wut»; wir «machen dicht»; es «verschlägt uns die Sprache» – diese Reaktionen kennen wir wohl alle. Sie sind Ausdruck der starken Gefühle, die in Konflikten hochkommen können. Wen wundert es, dass die häufigste Strategie im Umgang mit Konflikten das Verdrängen und Verneinen ist. «Das ist doch gar kein Konflikt, man muss doch nur ...» Und wenn der Teppich, unter den man den Konflikt gewischt hat, sich so sehr wölbt, dass man drüber stolpert, steht schon der nächste Satz bereit: «Der andere ist schuld!» Oder: «Das war ja noch nie anders.» Der gradlinig Aktive sagt vielleicht: «Da muss rasch eine Lösung her!» Selten sind diese Strategien hilfreich. Denn wenn es wirklich schwierig ist, liegt die Gefahr nahe, dass die Lösung von heute zum Problem von morgen wird.

Je einfacher man sich die Erklärung macht, je leichter einem die Schuldzuweisung fällt, desto stärker fühlt man sich. Das ist tückisch. Man kommt dann aus einem Gefängnis negativer Kommunikation kaum mehr heraus, reagiert sofort mit Unterstellungen, hört möglicherweise das, was der andere nicht gesagt hat, und kann verzweifeln, weil plötzlich reden nicht hilft, sondern alles verschlimmert.

## So behalten Sie einen kühlen Kopf

Konflikte haben es in sich, die Eskalation liegt stets in Reichweite. Wenn man noch eins oben drauf gibt, fühlt man sich im Moment vielleicht stärker. Fast immer geht



Bild: Fotolia

dabei mehr verloren als gewonnen werden kann. Es entsteht ein Kreislauf von Misstrauen und Destruktivität. Und da sollen Konflikte keine Dämonen sein? Ja, wenn es gelingt, diese Kreisläufe zu unterbrechen:

1. Setzen Sie die Beobachter-Brille auf: Wenn Sie jetzt als Aussenstehender in den Raum kämen, was würden Sie sehen?
2. Machen Sie irgendetwas anders als bisher; irgendetwas Überraschendes, nicht Feindseliges.
3. Verlangsamen Sie, reagieren Sie nicht sofort! Geben Sie dem andern Zeit, zu sagen, was ihn wirklich bewegt und beanspruchen Sie diese Zeit und diesen Raum auch für sich.
4. Machen Sie etwas von dem Sie wissen, dass es Sie beruhigt: So lange Ihre

Körpersäfte auf Alarm geschaltet sind, ist der Zugang zu vielen Möglichkeiten des Denkens und Tuns versperrt.

5. Versuchen Sie, das Schwarz-Weiss-Denken zu unterbrechen: Nur schon eine Stunde lang «und» zu sagen anstelle von «aber» verändert die Sicht auf die Welt. Suchen Sie nicht nach der Wahrheit, sondern versuchen Sie zu verstehen, welche verschiedenen Bilder der Wirklichkeit Sie und die anderen haben. Geben Sie sich und den andern die Chance, die Bilder zu variieren und zu verändern.
6. Der Gedanke «hinter jedem noch so dummen Verhalten steht ein guter Grund» kann Wunder wirken. Was könnte dieser gute Grund des anderen sein?
7. Überlegen Sie sich, was Sie gewinnen und was Sie verlieren können. Das

Durchsetzen der eigenen Ziele kostet seinen Preis, wenn nicht auch die Ziele des anderen zum Tragen kommen können. Siege müssen oft mit fragwürdigen Mitteln erreicht und gehalten werden; sie gehen auf Kosten der Beziehung. Wollen Sie das wirklich?

8. Rückfälle sind häufig. Nicht aufgeben, wenn erste Veränderungen ins Wanken geraten.
9. Lernen Sie mitfühlend um Verzeihung zu bitten, wenn Sie jemanden verletzt haben.

Und weshalb soll dies alles den Beteiligten überhaupt alleine gelingen können? Die Fähigkeit, Konflikte konstruktiv anzugehen, ist lernbar (siehe Weiterbildungs-ideen in dieser Beilage), doch manchmal braucht es einen Dritten, um den Kreislauf aufzubrechen. Es fällt den meisten leicht, sich von jemandem in der eigenen Sichtweise bestätigen zu lassen. Was es aber braucht sind Dritte – vielleicht auch gute Freunde – die gut zuhören und Fragen zum Nachdenken stellen. Wenn es besonders wichtig oder anspruchsvoll wird, ist die Vermittlung durch professionelle Mediatorinnen und Mediatoren eine besondere Art der Unterstützung, in der die Beteiligten in ihrer Selbstverantwortung und Konfliktfähigkeit gestärkt werden. ■

**Yvonne Hofstetter Rogger ist Mediatorin SDM, yvonne.hofstetter@rohof.ch eldermediationbern.ch/bern**

ANZEIGEN



**Konfliktprävention**  
Sofort – soviel wie nötig

Gratis MobileAPP downloaden

<https://konfliktpraevention.ch/go/app>



**Konflikt? Mediation!**

Podiumsgespräch mit  
**Alec von Graffenried**  
(Stadpräsident Bern)  
und **Günther Bächler**  
(OSZE-Vermittler)

orell  
füssli  
mein Buch

# LÖSUNGEN FÜR FAMILIEN

Der Schweizerische Verein für Familienmediation SVFM hat viel dazu beigetragen, dass mit Mediation eine andere Kultur im Umgang mit Konflikten in Familien möglich geworden ist. Familienmediation läuft üblicherweise in fünf Schritten ab.

TEXT CILGIA SCHORTA

Die Scheidungswelle in den Industriestaaten und deren Auswirkungen auf die kommenden Generationen hat Fachleute aus Justiz, Sozialarbeit und Psychologie überzeugt, nach neuen Lösungs- und Verhandlungswegen zu suchen. Sie fanden diese in der Mediation.

## Was ist Mediation?

Mediation ist ein aussergerichtliches und freiwilliges Verfahren zur Lösung von Konflikten. Eine unparteiische Drittperson, der Mediator oder die Mediatorin, unterstützt die Beteiligten darin, ihren Konflikt durch Verhandlungen fair, konstruktiv und einvernehmlich zu lösen.

## Der Mediator / Die Mediatorin?

Der Mediator oder die Mediatorin ist interessenunabhängig und den Parteien gleichermaßen verpflichtet. Er oder sie unterstützt die Beteiligten darin, ihren Konflikt durch Verhandlung zu lösen.

## Ziel der Mediation?

Mediation soll den Konfliktparteien ermöglichen, kooperativ zu verhandeln und eigenverantwortlich kreative Lösungen zu entwickeln. Lösungen, welche sich nicht nach festen Positionen, sondern nach Interessen und Bedürfnissen der Parteien richten. Ziel ist eine zukunftsorientierte Lösung mit Gewinn für alle Beteiligten.

## Wann ist Mediation geeignet?

Mediation kann für Konflikte jeglicher Art geeignet sein, doch ganz besonders bei Konfliktparteien mit einer andauernden Beziehung. Dies ist z.B. der Fall bei Scheidungen von Ehen mit Kindern oder bei Konflikten innerhalb der Familie und in der Nachbarschaft.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Mediation ist, dass die am Konflikt Beteiligten in der Lage sind, ihre Interessen zu vertreten. Mediation ist eine echte Alternative zu einem strittigen Gerichtsverfahren. Mediation ist vertraulich, schnell und günstig.

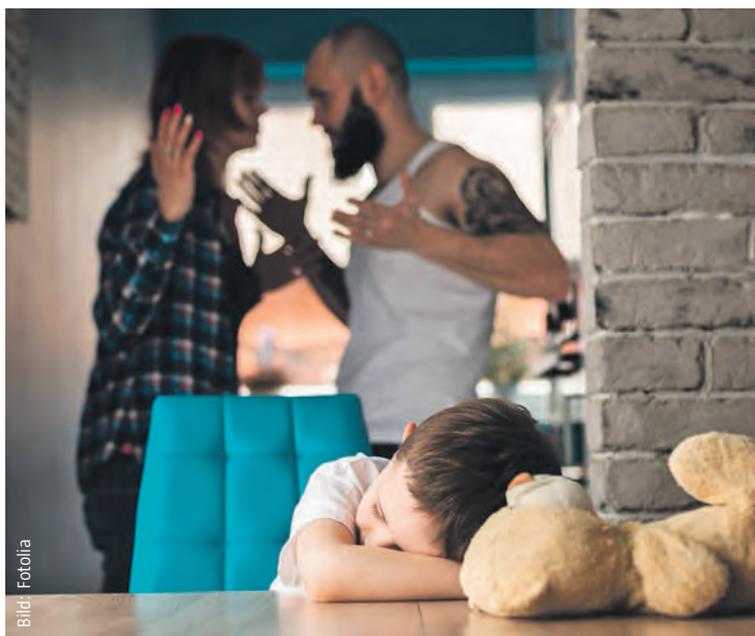


Bild: Fotolia

## Wie muss ich mir eine Mediation vorstellen...

- wenn ich mich mit Trennungs- oder Scheidungsabsichten trage?
- wenn ich mit einem Familienmitglied im Unreinen oder mit einer Nachbarin zerstritten bin?

Falls Sie den Entschluss gefasst haben, sich zu trennen oder sich scheiden zu lassen, so erarbeitet die Mediatorin oder der Mediator gemeinsam mit Ihrem Partner oder Ihrer Partnerin eine Vereinbarung. Dort sind Themen wie Umgang mit den Kindern (Betreuungsregelung), Finanzen, Unterhaltszahlungen, Wohnrecht und Aufteilung des gemeinsamen Eigentums geregelt. Die Mediatorin oder der Mediator hält die Vereinbarungen in einer Konvention fest und arbeitet den Scheidungsantrag für das Gericht aus.

Wenn Sie den Entschluss gefasst haben, einem Konflikt in Ihrem familiären Umfeld oder in Ihrer Nachbarschaft eine positive Wendung zu geben, so hilft die Mediatorin oder der Mediator dabei, das Gespräch wieder aufzunehmen. Mediation kann Brücken bauen und neue Wege der Kommunikation eröffnen. Eine Me-

diation kann besonders dann gelingen, wenn alle vom Streit Betroffenen freiwillig daran mitwirken und bezüglich der Lösungen offen sind oder offen werden.

## Eine Mediation verläuft in der Regel nach folgenden Schritten:

### 1. Information und Mediationsvereinbarung

Der Mediator orientiert die Konfliktparteien über die Mediation. Die Parteien entschliessen sich zur Mediation und schliessen mit dem Mediator eine Mediationsvereinbarung ab.

### 2. Erarbeiten der Themenbereiche des Konfliktes

Der Mediator erarbeitet mit den Parteien die Konfliktpunkte. Alle bedeutsamen Fakten; auch ökonomische und emotionale Themen werden herausgearbeitet und benannt. Dieser Prozess kann sehr kompliziert oder aber relativ einfach sein – je nachdem, wie verwickelt und intensiv der Konflikt ist.

Dabei ist wichtig, dass bezüglich vertraulichen Informationen Klarheit besteht;

besonders weil es später zu einem Prozess kommen kann, falls die Mediation nicht zu einer einvernehmlichen Lösung führt. Die Parteien sollten sich der rechtlichen Dimensionen und Konsequenzen des Falles bewusst sein. Anwälte können in die Mediation miteinbezogen oder konsultiert werden.

### 3. Konfliktbearbeitung

Der Mediator versucht mit den Parteien herauszuarbeiten, wo die effektiven Probleme und Interessen liegen. Wenn beide Seiten erkennen und verstehen, was wirklich wichtig ist, können festgefahrene Positionen in einem Konflikt eher aufgegeben werden. Die Parteien sind dann offener für neue Sichtweisen.

### 4. Suche nach Lösungsmöglichkeiten

Der Mediator hilft den Parteien, Optionen für ihre eigene Lösung des Konfliktes zu entwickeln. Dabei werden kreativ sämtliche Lösungsmöglichkeiten erforscht und diejenigen identifiziert, welche für beide Parteien gewinnbringend sind.

### 5. Einigung und Vereinbarung

Die beteiligten Personen einigen sich selbst auf die für sie besten Lösungen zu den verschiedenen Themen. Sie bestimmen den Inhalt der Vereinbarung selbst. Weitere Fachpersonen (z.B. Anwälte) können beigezogen werden.

Der Schweizerische Verein für Familienmediation SVFM ist der grösste Zusammenschluss von Familienmediatorinnen und Mediatoren und vermittelt den Kontakt zu diesen qualifizierten Fachleuten in allen Regionen der Schweiz. ■

Cilgia Schorta ist Mediatorin SDM in Bern mit Spezialisierung in Familienmediation

**Kontakt:**  
Schweizerischer Verein  
für Familienmediation SVFM, Neuchâtel  
Tel. 031 556 30 05,  
info@familienmediation.ch  
familienmediation.ch



Illustration: Kathrin Schärer

# EIN MAULWURF WIRFT FRAGEN AUF



VON LORENZ PAULI

Es waren einmal ein Hase und ein Igel. Sie sassen am Feldrand und stritten sich. Interessiert fragte ein Maulwurf, der sich für das Tiefgründige seit jeher interessierte: «Worum geht es?» Der etwas schnellere Hase erklärte: «Es geht um nichts weniger, als den Himmel: Welche Farbe hat er? Ich persönlich weiss es ganz genau: Es ist das Blau von reifen, unberührten Heidelbeeren, wenn sie diese helle Schicht auf ihrer Haut tragen. Dieses matte, verheissungsvolle, süsse Blau. Genau so sieht der Himmel aus.»

Der Igel schüttelte sich und den Kopf: «Geschwätz! Der Himmel trägt dieses Blumenblau, wie wir es alle von den Wegwarten dort hinten beim Steilhang kennen. Dieses bescheidene und doch kräftig leuchtende Hellblau, diese frohe Mischung aus Licht und Farbe.»

Der Maulwurf (selber blind) nickte. Dann erzählte er von den Farben, die er nicht sah, sich aber vorstellte. Er erzählte vielleicht etwas lange. Hase und Igel waren sich im Gähnen einig. Und der Maulwurf schloss seine Ausführungen mit Beschreibungen der Dunkelheit in seinen Gängen: «Dieses glitzerndfeuchte

Schwarz, das mir duftende Geborgenheit gibt... und nun sagt mir: Stimmt die Farbe des Himmels eher mit eurer eigenen Beschreibung überein, oder müsstet ihr davon loskommen, weil der Himmel eher so aussieht, wie meine Gänge unter der Erde?»

Der Hase und der Igel sahen erstaunt in den Himmel. Es war Nacht geworden. Ein glitzerndfeuchtes Schwarz, das duftende Geborgenheit versprach.

Der Hase sagte nichts. Aber er dachte: «Da ist mir der ungehobelte Igel noch lieber, als dieser trickreiche Maulwurf.» Auch der Igel sagte nichts. Er dachte:

«Schade um den schönen Streit. Es war gerade so spannend. Aber morgen ist auch noch ein irgendwie-blauer Tag.» ■



Lorenz Pauli ist Schriftsteller, Erzähler und Fantasie-Gärtner. [mupf.ch](http://mupf.ch)

## EINE WAHRE GESCHICHTE

«Eine Krise ist immer auch eine Chance.» Diese Aussage wollten die Besitzer eines alteingesessenen Produktionsbetriebs weder hören, glauben noch wahrhaben.

TEXT DORIS ISELI SCHLEGEL

Es gab Probleme im Betrieb: Sinkende Umsätze, zwischenmenschliche Spannungen, fehlende Perspektiven. Das Vertrauen der Inhaber untereinander hing an einem hauchdünnen Faden; eine Bemerkung genügte, um Misstrauen, Neid und Unverständnis beim Ändern aufflammen zu lassen.

Was als Coaching-Auftrag begann, endete deshalb in einer Mediation mit den Besitzern, ihren PartnerInnen und der Senior-Chefin. Bald wurde klar, dass die fehlende Kommunikation untereinander zu Interpretationen, Vermutungen und Missverständnissen geführt hat.

Da man bekanntlich nicht das Verhalten des Ändern, sondern nur sein eigenes

ändern kann, wurde im Laufe der Sitzungen realisiert, dass jeder Einzelne eigenverantwortlicher und klarer in seinem Verhalten werden muss. Ein weiterer Wendepunkt im Prozess war die Erkenntnis, dass die eigenen, bisher aus Frust, Angst oder Überforderung nicht formulierten Wünsche und Ziele eine ganz wichtige Rolle spielen. Um Verständnis, Vertrauen und Zuversicht zu wecken, mussten diese auf den Tisch.

### Gefeierter Neustart

Die eigenen Bedürfnisse, Wünsche und Ziele für sich und für das Unternehmen durften Raum nehmen und formuliert werden. Auch ein Perspektivenwechsel (was wäre, wenn...) gab Inputs, was

man will und was nicht oder nicht mehr. Als Resultat aus diesen Gesprächen entstanden ein neues Leitbild und ein Logo für die Firma.

Persönliche Standortbestimmungen, (wo will ich in fünf Jahren stehen, was ist mir wichtig, was brauche ich?) gaben Antworten, die den Mediations-Prozess stärkten. Es gelang plötzlich, Lösungen zu entwickeln, die von allen getragen wurden, weil klar und bewusst wurde, was die einzelnen Bedürfnisse der Inhaber waren und wie diese mit dem Unternehmen verknüpft und für alle zu einem Nutzen werden.

Mit einem Tag der offenen Türen in der entrümpelten Werkstatt feierte die Firma mit Kunden und Freunden ihren Neustart. Die wöchentlichen Team-Sitzungen der

Partner sind nun Bestandteil der gefestigten Kommunikation und des florierenden Betriebes. Am glücklichsten ist jedoch die Senior-Chefin, die erleben durfte, wie sich ihre Nachfolger wieder verstehen.

### Das Blatt gewendet

Dank Mediation, der Unterstützung durch eine neutrale Fachperson, viel Engagement, Zuhören und dem Mut, eigene Wünsche und Ziele zu formulieren, gelang es, das Blatt zu wenden und frischen Wind in den Betrieb und vor allem in die Köpfe zu bringen. ■

Doris Iseli Schlegel ist Inhaberin der Firma d.i.s. Mediation + Unternehmensberatung in Personalfragen, Burgdorf. [d-i-s.ch](http://d-i-s.ch)

# MEDIATION, UM GUTE MITARBEITENDE ZU HALTEN

Menschen, die miteinander zu schaffen haben, machen sich zu schaffen – auch in öffentlichen Verwaltungen. In diesen hierarchischen Strukturen sind Konflikte häufig, auch wenn sie oft tabuisiert werden.

TEXT NICO H. FLEISCH

Dass die Hierarchien in den letzten Jahren flacher geworden sind, ändert nichts am Prinzip an sich: Es gibt jene, die Anweisungen geben, und jene, die sie zu befolgen haben. Für die Mediation bedeutet dies, dass die vorgesetzte Stelle eine Mediation anordnen kann. Die Freiwilligkeit wird somit eingeschränkt.

Denn Vorgesetzte dürfen ihre Mitarbeitenden zur Teilnahme an fachspezifischen Weiterbildungen verpflichten. Die Zusammenarbeit ist ein Arbeitsinstrument, das genauso gepflegt und repariert werden muss wie andere Arbeitsinstrumente auch. Deshalb dürfen Vorgesetzte ihre Mitarbeitenden nicht nur zu Kursen über ein neues Informatikprogramm, sondern auch zu Gesprächen über eine aktuell schwierige Zusammenarbeit im Team, also zu einer Mediation, aufbieten.

## Die Chefs überzeugen

Meine fünfzehnjährige Erfahrung mit Mediationen in öffentlichen Verwaltungen zeigt allerdings, dass man nicht die Mitarbeitenden, sondern die Chefs von einer Mediation überzeugen muss.

Manche Chefs fürchten, es werde als Schwäche angeschaut, wenn sie eine externe Fachperson hinzuziehen. Andere würden nie zugeben, dass es in ihrem Team überhaupt Konflikte gibt. Manche meinen, den Konflikt selber lösen zu können und sehen nicht, wie sehr sie selbst schon darin verstrickt und damit Partei sind. Das Argument, externe Konfliktlösung koste Geld, trifft allerdings zu. Denn professionelle Mediation gibt es nicht gratis.

## Darum ist Mediation sinnvoll

Um Chefs – oder manchmal auch Personalabteilungen – von der Notwendigkeit einer Mediation zu überzeugen, haben sich folgende Argumente bewährt:

- Ein Konflikt ist nichts Aussergewöhnliches, und wenn man gute Mitar-

beitende halten will, lohnt es sich, in eine Konfliktlösung und damit die Verbesserung ihrer Zusammenarbeit zu investieren.

- Eine Mediation kostet viel weniger als Mitarbeitende, welche ihre Motivation

verloren haben, nur noch «Dienst nach Vorschrift» leisten, innerlich gekündigt haben oder sich gar krankschreiben lassen.

- Arbeitsrechtliche Auseinandersetzungen in der Verwaltung oder vor Gericht

kosten viel mehr Geld und hinterlassen häufig nur Verlierer.

- Die Mediation will die Mitarbeitenden wieder befähigen, möglichst produktiv zusammenzuarbeiten, die Beziehungen zu klären und die Kommunikation zu verbessern.
- Die Mediation sucht nicht nach Schuldigen oder «Sündenböcken», sondern versteht die Zusammenarbeit als System von Wechselwirkungen, zu dem alle Beteiligten beitragen. Die Mediation hilft, den Konflikt als Chance zu nutzen. Denn «eine Krise ist ein produktiver Zustand. Man muss ihr nur den Beigeschmack der Katastrophe nehmen» (Max Frisch).
- Die Erfahrung zeigt: Ein Konflikt, der nicht angegangen wird, eskaliert früher oder später, wird meist für alle schlimmer und schmerzhafter. Je später ein Konflikt angegangen wird, desto mehr Kosten verursacht er – nicht nur finanzielle, sondern auch menschliche.

Genau wie Konflikte in öffentlichen Verwaltungen nichts Aussergewöhnliches sind, sind es auch Mediationen längst nicht mehr. Auf allen Stufen unseres Staatswesens – Bund, Kantone und Gemeinden – kommen sie zum Einsatz. Und meistens sind sie auch erfolgreich. Oft gelingt es wirklich, die Konflikte zu lösen und die Zusammenarbeit nachhaltig zu verbessern.

Mediation garantiert zwar – anders als die Romane von Rosamunde Pilcher – kein Happy End. Manchmal ist sie auch deshalb erfolgreich, weil eine Situation endlich geklärt werden kann. Selbst wenn daraus resultiert, dass eine weitere Zusammenarbeit nicht mehr möglich ist, sorgt sie für Klarheit und für ein faires Trennungsverfahren, was durchaus auch eine gute Lösung sein kann. ■



Bild: Fotolia

# MEDIATION MIT ÄLTEREN MENSCHEN

Alt werden kann auch heissen, sich an ganz neue Lebensumstände anzupassen. Häufig ist das mit Konflikten verbunden. Und häufig kann man nicht mehr selber entscheiden, wie man gerne leben möchte.

VON BRUNO MEILI

Die Kinder von Herrn Stöckli machen sich Sorgen um ihren bald 90-jährigen Vater. Er fährt immer noch mit seinem Volvo in die Stadt und zu seinem Freund über Land. Dabei sieht er nur noch auf einem Auge und kann den Kopf kaum nach rechts drehen. Aber ohne Auto, sagt er, könne und wolle er nicht leben.

Frau Brandenberger ist Mitte 80. Sie wohnt in einem Mehrfamilienhaus und hat Mühe mit dem Lärm der Kinder in der Wohnung über ihr. Und auch und mit dem rauchenden jungen Mann auf dem gleichen Stock. Schon ein paar Mal hat sie die Verwaltung gebeten, für Ordnung zu sorgen. Aber im Büro haben sie keine Zeit für Frau Brandenberger.

In solchen Situationen kann die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) angerufen werden. Ausgebildete Mediatorinnen und Mediatoren sowie weitere Experten (Juristen, Mediziner, Pflegefachleute), stehen ehrenamtlich zur Verfügung. Sie helfen Lösungen zu finden, mit denen alle Beteiligten gut leben können.

## Zeit, Offenheit, Einfühlungsvermögen

Wenn man älter wird, ist man froh, wenn jemand zuhört, der Zeit hat. Vieles, was für junge Leute selbstverständlich ist, möchte man erklärt haben. Aber auch jüngere Leute verstehen nicht auf Anhieb, wie und warum sich ältere Menschen auf ihre Weise verhalten. Um Verständigung

über die Generationen zu erreichen, ist auf beiden Seiten Offenheit und Einfüh-

lung nötig. Die freiwilligen, erfahrenen Expertinnen und Experten der UBA haben die nötige Zeit für Prozesse, die durchaus mal etwas länger dauern können als mit gleichaltrigen Beteiligten.

Wer etwas älter ist, hat oft auch Mühe damit, auf Hilfe von anderen angewiesen zu sein. Und wer Unterstützung leistet, kann unter dem Druck, der bei zunehmendem Hilfebedarf entsteht, an die eigenen Grenzen kommen. Nicht selten führt dies zu Vernachlässigung, Missachtung, Beschimpfung oder handfester Gewalt.

Mediation, die zu angepassten Betreuungsarrangements führt, beugt Gewalt vor. ■

**Bruno Meili, lic.phil.I ist Mediator und UBA-Experte**

## Wirksame Hilfe für ältere Menschen

Wir klären, vermitteln und schlichten in Konfliktsituationen und bieten Hilfe in Gewaltsituationen.

**Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA**

uba.ch  
Tel. 058 450 60 60  
info@uba.ch

ANZEIGE



**SFINC.academy**  
conflict culture

**Kompetenzzentrum für Kooperation & Konflikt**

- **Praxisfokussierte Lehrgänge und Kurse, mit Kleingruppengarantie für Führungskräfte, betriebliche Konfliktaufstellen, Mediatoren, Organisationsberater, Coaches, Supervisoren**
- **Massgeschneiderte Inhouse-Schulungen und Workshops**  
Basis- und Vertiefungsschulungen in Konfliktkompetenz für Führungskräfte, betriebliche Konfliktaufstellen, alle Mitarbeitenden
- **Vorträge, Prozess- und Umsetzungsberatung**  
Stärkung und Gestaltung der betrieblichen Kooperations- und Konfliktkultur, Konzeption von passenden Konfliktmanagementsystemen
- **Akute Unterstützung vor Ort**  
Konflikt-Coaching, Mediation, Supervision, Moderation von schwierigen Sitzungen und Unterstützung in komplexen Situationen
- **Telefonische Unterstützung: 0900 088 088 (CHF 4.17 pro Minute)**  
Beratung für Führungskräfte und betriebliche Konfliktaufstellen im Zusammenhang mit Arbeitsplatzkonflikten

SFINC.academy, www.sfinc.ch; Kontakt: Nadia Dörflinger, nd@sfinc.ch

# ERFOLGSFAKTOR KONFLIKTMANAGEMENT

Ignorieren, Aussitzen oder eine gelegentliche Feuerwehrübung mit externen Beratern: Das sind wenig nachhaltige Strategien im Umgang mit Konflikten. Um Auseinandersetzung für die Weiterentwicklung und den Erfolg von Organisationen zu nutzen, braucht es ein klares Konzept und systematisches Vorgehen.

TEXT NADIA DÖRFLINGER-KHASHMAN

Verschiedene Studien zu den finanziellen und sozialen Auswirkungen von unbearbeiteten Konflikten bringen harte Fakten auf den Tisch: Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Arbeitnehmenden (Mitarbeitende wie Führung) leiden unter dem psychosozialen Stress, der durch dysfunktionale Eskalationen oder empfundene Ohnmacht und Verstummung entstehen kann.

## Weitreichende Auswirkungen

Weitere empfindliche Auswirkungen hat dies zum einen für Bereiche, in denen Kooperation und Zugewandtheit aller Akteure von zentraler Bedeutung für Zielerreichung und Erfolg sind: im Qualitäts-, Risiko-, Wissens-, Innovations- und Projektmanagement zum Beispiel. Zum anderen spielt der «Geist» einer Organisation, die Kooperations- und Konfliktkultur, im Zusammenhang mit Talent Retention, Recruiting und Employer Branding ein zunehmend entscheidende Rolle.

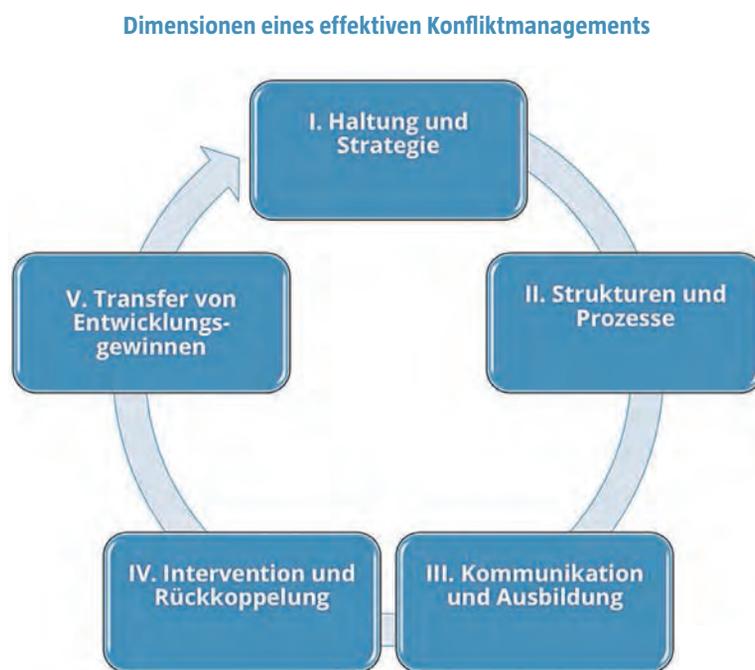
Somit rückt effektives Konfliktmanagement als Schlüsselfaktor für den Erfolg und die Zukunftsfähigkeit von Organisationen zusehends in den Fokus des Managements.

## Dimensionen eines effektiven Konfliktmanagements

Ein Konzept zur Entwicklung und Pflege eines gelebten Konfliktmanagements sollte die folgenden Dimensionen beschreiben:

### 1. Haltung und Strategie

- Die erwünschte Konfliktkultur wird von den Führungskräften aktiv vorgelebt, klar kommuniziert und von allen eingefordert.



- Die Mitwirkung aller an der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Pflege der Konfliktkultur wird gestärkt.

### 2. Strukturen und Prozesse

- Die internen und externen Anlaufstellen im Konfliktfall sind definiert und kommuniziert.
- Die Aufgaben, Kompetenzen und Gestaltungsmöglichkeiten dieser Anlaufstellen (Stab und Linie) sind klar.
- Die Ebenen und Prozesse der Konfliktregulierung sind ausgearbeitet – welches Thema gehört wohin?

- Die Eskalationswege und Informationsflüsse sind geregelt.
- Die Arbeitsprinzipien der Anlaufstellen und der Intervenierenden (z.B. Grad der Vertraulichkeit) sind geklärt.
- Der Zugang zu den verschiedenen Verfahrensoptionen ist niederschwellig.

### 3. Kommunikation und Ausbildung

- Der Nutzen von aktivem Konfliktmanagement ist plausibilisiert.
- Die Bekanntheit und Klarheit der vorhandenen Strukturen, Prozesse und Regeln der Eskalation im Zusammen-

hang mit Konfliktmanagement ist sichergestellt.

- Es erfolgen adressatengerechte Schulungen im Themenbereich «Konfliktkompetenz», insbesondere Früherkennung und Ansprechen von Konflikten, Prävention von Eskalation sowie deeskalierende Kommunikationstechniken.

### 4. Intervention und Rückkoppelung

- Das konkrete Vorgehen im Konfliktfall in Bezug auf Konfliktbearbeitung und Rückkoppelung in das System (z.B. Information und / oder Einbindung der Linie) ist definiert.

### 5. Transfer von Entwicklungsgewinnen

- Es sind Gefässe, Kanäle, Wege des Transfers von Entwicklungsgewinnen aus Konflikten (z.B. Informationen zu Regelungs- und Entwicklungsbedarfen in der Organisation) geschaffen.

### Die Verantwortung aller

Es ist an der Führung, die Bedeutung des Themas und den Wert des Konfliktmanagements hervorstreichend, das Konzept eines effektiven Konfliktmanagements anzustossen und die dahinterstehende Haltung zu definieren. Gleichzeitig ist es auch in der Verantwortung der Mitarbeitenden ein für alle funktionales Konfliktmanagement mitzutragen, zu pflegen und weiterzuentwickeln. ■

Nadia Dörflinger-Khashman ist Prozessberaterin, Mediatorin, Leiterin der SFINC academy, Weiterbildungsinstitut und Kompetenzzentrum für Kooperation & Konflikt. [nd@sfinc.ch](mailto:nd@sfinc.ch), [sfinc.ch](http://sfinc.ch)

# WENNS ZWISCHEN JUGENDLICHEN KNALLT

Ein Jugendstrafverfahren vor Gericht endet mit Verweis, Verurteilung zu persönlicher Leistung, Busse oder Freiheitsentzug. Statt einer Gerichtsverhandlung ist aber auch eine Mediation möglich – sofern beide Seiten damit einverstanden sind.

TEXT BEATRICE LAVATER UND FRANZISKA FELLER

Gabriela (14) und Katharina (15) standen sich noch nie besonders nahe, auch wenn sie im selben Haus wohnen. Doch seit Gabriela mit Marco zusammen ist, der kurz davor mit Katharina Schluss gemacht hat, herrscht zwischen den beiden dicke Luft.

Katharina macht ihrem Frust Luft; per Whatsapp-Nachrichten an ihren Kollegenkreis. Gabriela wird es zu viel, als fremde Schülerinnen sie fragen, weshalb sie Katharina den Freund ausgespannt habe. Sie wartet einen guten Moment ab, um Katharina zur Rede zu stellen.

Nicht weit vom Haus stellt sich Gabriela ihrer Rivalin in den Weg. Sie droht, ein peinliches Foto von Katharina, das sie von Marco erhalten hat, ins Netz zu stellen, falls die Internetnachrichten nicht aufhören. Katharina rastet aus, und greift Gabriela an. Dabei stolpert sie über einen Randstein, fällt hin und schlägt mit dem Gesicht auf – gerade so, dass ein vorderer Schneidezahn abbricht. Gabriela erschrickt und rennt nach Hause. Katharina eilt ebenfalls heim.



Ihre Mutter ist entsetzt. Der Nofallzahnarzt schlägt ihnen vor, Strafanzeige zu erstatten, was sie auch tun. Jetzt reicht es!

## Die Beziehungsgeschichte klären

Die Jugendanwältin schlägt eine Mediation vor. In separaten Vorgesprächen mit beiden Familien kommen die Spannungen zwischen den Mädchen auf den Tisch. Den Eltern ist dies eher unangenehm, denn sie pflegen ein gutes Verhältnis miteinander und nerven sich über den «Zickenkrieg».

Marco ist in den Vorgesprächen kein Thema; im direkten Gespräch zwischen der Mediatorin und den Mädchen wird klar, dass die Eltern nichts von ihm wissen.

Die Mediatorin klärt die Beziehungsgeschichte gemeinsam mit den Mädchen. Danach bitten sich Gabriela und Katharina gegenseitig um Entschuldigung. Sie vereinbaren, ihrem Kollegenkreis auf dem Web und mündlich mitzuteilen, dass der Streit beigelegt ist. Noch im Mediationsgespräch löscht Gabriela das peinliche Foto von Ka-

tharina auf ihrem Handy und schlägt einen gemeinsamen Kinobesuch vor – zu zweit, ohne Marco. Alle Punkte werden schriftlich in einer Vereinbarung festgehalten.

In der Schlussrunde stellen die Mädchen die Vereinbarungspunkte ihren Eltern vor. Der Vater von Gabriela bietet an, die Hälfte der allfällig von der Unfallkasse nicht gedeckten Zahnkosten zu übernehmen. Die Vereinbarung wird diesbezüglich ergänzt und von allen unterschrieben. Alle sind dankbar, die Geschichte abgeschlossen zu haben. Auch wenn Gabriela und Katharina weiterhin noch keine Freundinnen sind, so gehen sie sich nicht mehr aus dem Weg. ■

*Der im Artikel beschriebene Fall ist fiktiv.*

**Beatrice Lavater ist Jugendanwältin der Staatsanwaltschaft des Kantons Bern, justice.be.ch**

**Franziska Feller ist Mediatorin SDM mit Spezialisierung in Familienmediation, Tel. 031 941 01 01, info@mediationfeller.ch, mediationfeller.ch**

# SCHLICHTEN STATT RICHTEN

Gerichtsverfahren entscheiden einen Streit, lösen jedoch selten Konflikte. Die Zivilprozessordnung schreibt vor dem Einreichen einer Zivilklage ein Schlichtungsverfahren oder eine Mediation vor.



TEXT MARTIN ZWAALLEN

Wer eine Zivilklage einreichen will, muss vorher eine staatlich angebotene Einigungsverhandlung (Schlichtung) oder eine Mediation als aussergerichtliches

Verfahren in Anspruch nehmen. Bei der Mediation werden die Streitpartner durch unparteiliche Dritte (Mediatorinnen und Mediatoren) dabei unterstützt, ihren Konflikt einvernehmlich zu lösen.

Zudem steht es den Beteiligten offen, ein bereits laufendes Gerichtsverfahren zu unterbrechen, um eine Mediation durchzuführen. Und das Gericht kann den Parteien jederzeit ein Mediationsverfahren empfehlen.

## Die Mediation hat gegenüber einer staatlichen Schlichtung unter anderem folgende Vorteile:

- Der Mediator oder die Mediatorin kann frei gewählt werden. Insbesondere in Fällen, in welchen besondere Kultur-, Sprach- oder Fachkenntnisse erforderlich sind, kann diese freie Wahl bedeutsam sein, um eine einvernehmliche Lösung zu finden. Die Parteien können

frei bestimmen, wann und wo die Mediationsgespräche stattfinden.

- Es besteht keine zeitliche Beschränkung der Mediation. Das heisst, dass so lange verhandelt werden kann, bis eine Lösung gefunden wird.
- Nebst rechtlichen Fragen können andere wichtige Themen besprochen werden, die auf der Lösung auf den Weg helfen können. Denn oft geht es im Kern um viel mehr als die Rechtsfragen.
- Ist die Mediation abgeschlossen, kann die ausgearbeitete Vereinbarung genehmigt werden. Diese hat die selbe Wirkung wie ein gerichtlicher Entscheid.

Eine Mediation ist zwar mit höheren Kosten verbunden als eine staatliche Schlichtung. Sie bietet aber gute Chancen, schwierige Streitfragen ohne Gericht dauerhaft zu klären, was dann insgesamt doch günstiger ist.

Die Entschädigung des Mediators bzw. der Mediatorin wird zu Beginn der Mediation vereinbart und beträgt ca. Fr. 150.– bis Fr. 300.–/ Stunde. Meistens werden die Kosten unter den Beteiligten geteilt. In kindesrechtlichen Angelegenheiten haben die Parteien Anspruch auf eine unentgeltliche Mediation, wenn ihnen die erforderlichen Mittel fehlen und das Gericht eine Mediation empfiehlt. Zudem werden die Mediationskosten regelmässig von den Rechtsschutzversicherungen übernommen. ■

**Weitere Informationen und eine Liste von Mediationspersonen finden Sie unter: mediation-be.ch**

**KOORDINATION  
MEDIATION BERN**  
Schwarzerstrasse 56 | 3007 Bern  
admin@mediation-be.ch



## Zentrum für Klärungshilfe

Das Zentrum für Klärungshilfe in Schulen ist ein unabhängiger Verein, der sich für die Lösung von Konflikten in Schulklassen, Lehrerkollegien und Schulsystemen einsetzt. Seine Auftraggeber sind Schulinspektorate, Schulleitungen, Schulkommissionen und Lehrkräfte in der Deutschschweiz.

Die Interventionen und Beratungen werden von erfahrenen MediatorInnen mit Zusatzausbildung in Klärungshilfe durchgeführt: Amir Vitis, Andrea Flück von Planta, Claudia Williner, Adrian Kunzmann und Susanne Mouret.

Mehr Informationen und Referenzen unter [klaerungshilfeinschulen.ch](http://klaerungshilfeinschulen.ch)

# «KLARHEIT, NICHT SCHÖNHEIT»

Eine schwierige Gruppendynamik ist für Schülerinnen, Schüler und Lehrkräfte leidvoll und kräfteraubend. Wenn Lehrkräfte als Teil des Systems nicht weiterkommen, bietet die Klärungshilfe für Schulen Unterstützung.

TEXT FRANZISKA SCHWAB UND  
ANDREA FLÜCK VON PLANTA

Ihr Lieblings- und Klassenlehrer hat kurz vor Schuljahresende eine Stelle als Hochsekapitän angenommen und sie verlassen. Der neue Klassenlehrer bringt 20 Jahre Berufserfahrung mit, kommt bei den Jugendlichen der Klasse 9b aus Lochdorf aber nicht an. Unmut macht sich breit, das Klima driftet in beinahe anarchische Verhältnisse ab. Unterricht ist kaum mehr möglich.

Der Lehrer reagiert mit Strafen auf renitente Schüler, sagt das Klassenslager ab. Auch Eltern entwickeln eine Verweigerungshaltung, ein Teufelskreis beginnt. Offizielle Hilfsmöglichkeiten sind ausgeschöpft, enttäuschen und bringen keine Lösungen. In der Klasse 9b aus Lochdorf eskaliert der Konflikt. Es brennt.

In dieser Situation erhält das Zentrum für Klärungshilfe in Schulen ZKS einen Anruf des Schulleiters. Ziel ist es, dass die Klasse wieder arbeiten kann und dass sich alle Beteiligten am letzten Schultag in die Augen schauen können. Eineinhalb Tage dauert die Klärungsarbeit, zu der auch ein Elternabend gehört. Dazwischen finden telefonische Kontakte zwischen Schule und ZKS statt.

### Erst klären, dann lösen

Es geht darum, gerade die schwierigen Gefühle anzusprechen und sie ungeschönt beim Namen zu nennen. Die Fachleute blicken in einem ersten Schritt also bewusst auf die Schwierigkeiten und Knackpunkte: Ausgrenzung, Spannungen, Störungen und Blockaden. Dass die Fachleute nicht Teil des Schulsystems sind, ist dabei ein Vorteil.

Die letzte Klärungsphase verläuft lösungsorientiert. Mittels eines «Marktplatzes», bei dem alle angeben, was sie brauchen und was sie bieten, gelangt man zu umsetzbaren Vereinbarungen. «Unsere Arbeit ist keine Therapie. Das Ziel ist nicht Harmonie, sondern dass eine Zusammenarbeit wieder möglich wird. Dabei kann es auch zu Trennungen kommen. Zum Beispiel dazu, dass eine Lehrperson die Schule verlässt oder ein Schüler in ein Timeout geht. Uns geht es um Klarheit, nicht um Schönheit», sagen die Experten des ZKS.

### Die Explosion verhindert

Das Ende ist erträglich. In der Klasse wird in Zukunft mit selbst organisiertem Lernen gearbeitet. Verschiedene Schüler bieten Nachhilfe für ihre Kollegen, die Schulleitung Einzelgespräche an. «Es ist schwierig geblieben», sagt

der Schulleiter aus Lochdorf im Rückblick. Die Klärung habe aber eine Entspannung gebracht. «Alle konnten sich äussern und allen wurde zugehört, die Schülerinnen und Schüler fühlten sich ernstgenommen.»

Der Klärungsprozess habe in der Folge sogar eine Dynamik im sozialen Bereich ausgelöst. Eine jahrelange Ausgrenzung zweier Mädchen wurde offensichtlich. Für diese Schülerinnen habe sich die Klärung besonders positiv ausgewirkt. Gelohnt habe sich der Prozess aber auch für die erfahrene Lehrperson, die durch den Konflikt stark verunsichert und in Frage gestellt wurde. Sie fand zurück zu neuer Stärke und Akzeptanz. ■

Franziska Schwab ist Leiterin Pädagogik von LEBE, [franziska.schwab@lebe.ch](mailto:franziska.schwab@lebe.ch)  
Andrea Flück von Planta ist Mediatorin SDM, [andrea.flueck@gmx.net](mailto:andrea.flueck@gmx.net)

# MEDIATION DURCH OMBUDSSTELLEN

Unternehmen und Organisationen stellen Kunden oder Mitarbeitenden Ombudsstellen zur Verfügung, an die sie sich bei Konflikten wenden können. Auch hier kommt Mediation zum Einsatz.

TEXT MARTIN ZWAHLEN UND ROMAN MANSER

Roman Manser führt seit 2008 die Ombudsstelle für das Spitalwesen des Kantons Bern. Der Mediator berät hier Patienten, welche Beanstandungen gegen Spitäler, Geburtshäuser und Rettungsdienste vorbringen möchten. Die Aufgaben der Ombudsstelle stützen sich auf Art. 9 der bernischen Spitalversorgungsverordnung, die Kosten werden durch den Kanton Bern getragen.

Seit 2009 führt der Mediator Martin Zwahlen Ombudsstellen verschiedener Organisationen: Jene des Schweizerischen Nationalfonds, des Berner Bildungszentrum Pflege, der Bernischen Pensionskasse, des Evangelischen Kirchenbunds und des Generalsekretariats FMH. An diese Personal-Ombudsstellen können sich Mitarbeitende wenden, welche ihre

Konfliktsituation, nicht mit dem oder der Vorgesetzten besprechen können oder wollen. Die Erfolgsquote dieser Gespräche liegt bei 70%, wobei im Personalbereich auch eine friedliche Auflösung des Arbeitsverhältnisses als Erfolg gilt. Die jährlichen Kosten einer Personal-Ombudsstelle sind mit ca. 500.– bis 700.– Franken pro 100 Mitarbeitende erstaunlich tief.

### Beide Parteien an einem Tisch

Ziel solcher Angebote von Ombudsstellen ist es, Konflikte frühzeitig zu erkennen und nach einer Lösung zu suchen, die ein Gerichtsverfahren überflüssig macht.

Am Anfang steht immer ein persönliches und vertrauliches Gespräch mit der ratsuchenden Person. Gemeinsam werden die Möglichkeiten für das weitere Vorgehen zur Lösung der Probleme besprochen. Die

## Weitere Ombudsstellen:

### Plattform für verschiedene Bereiche:

[ch.ch/de/ombudsstellen](http://ch.ch/de/ombudsstellen) | [reklamationszentrale.ch](http://reklamationszentrale.ch)

[konsum.ch/beratung/ombudsstellen/ombudsstellen-schweiz](http://konsum.ch/beratung/ombudsstellen/ombudsstellen-schweiz)

**Stadt Bern:** [bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/ombudsstelle](http://bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/ombudsstelle)

**Krankenversicherung:** [om-kv.ch](http://om-kv.ch)

**Banken:** [bankingombudsman.ch](http://bankingombudsman.ch)

**Telekommunikation:** [ombudscom.ch/de](http://ombudscom.ch/de)

**Öffentlicher Verkehr:** [voev.ch/de/Service/Ombudsstelle-ov](http://voev.ch/de/Service/Ombudsstelle-ov)

**Alters-, Betreuungs-, Heimfragen:** [ombudsstellebern.ch](http://ombudsstellebern.ch) oder Unabhängige

Beschwerdestelle für das Alter: [uba.ch](http://uba.ch), Tel. 058 450 60 60, [info@uba.ch](mailto:info@uba.ch)

ratsuchende Person allein entscheidet, ob und auf welchem Weg es weitergehen soll. Eine Möglichkeit ist es, beide Parteien zu einem Gespräch mit neutraler Leitung (Mediation) einzuladen und an

einem Tisch nach einer einvernehmlichen Lösung zu suchen. ■

**Weitere Infos:** [ombudsstelle-spitalwesen.ch](http://ombudsstelle-spitalwesen.ch), [mz-mediation.ch](http://mz-mediation.ch)

## ANZEIGEN



## Weiterbildung, die wirkt!

**CAS Grundlagen der Mediation**  
Web-Code: C-MED-6

**CAS Mediatives Handeln in transkulturellen Kontexten**  
Web-Code: C-MED-9

**CAS Konfliktmanagement**  
Web-Code: C-SOZ-8

**CAS Klärungshilfe in Konflikten**  
Web-Code: C-MED-10

**MAS Mediation**  
Web-Code: M-MED-1

Web-Code eingeben und direkt zum gewünschten Angebot gelangen:  
[soziale-arbeit.bfh.ch](http://soziale-arbeit.bfh.ch)

**BFH** Berner Fachhochschule

► Soziale Arbeit

## Teamberatung und Mediation – als Team die Wende schaffen!



Mediation bei Teamkonflikten  
Begleitung von Reorganisationen  
Beratung bei der Konfliktprävention

CLAUDINE TESAN | Optingenstrasse 4 | Bern | [www.claudine-tesan.ch](http://www.claudine-tesan.ch)

## SCHUERMANNFISCHER

ORIENTIERUNG | COACHING | MEDIATION

Wir beraten Sie in Konfliktsituationen. Am Kornhausplatz 10 in Bern.

[www.schuermannfischer.ch](http://www.schuermannfischer.ch) | [info@schuermannfischer.ch](mailto:info@schuermannfischer.ch) | Tel. 031 352 06 40

**Faire und juristisch  
korrekte Lösungen**  
bei Familienstreitigkeiten  
Trennung, Scheidung



Esther Balthasar  
Mediatorin SDM, Juristin  
Dorf 54, 3615 Heimenschwand  
033 222 51 66 | 079 719 28 28  
[www.balthasarmediation.ch](http://www.balthasarmediation.ch)

## TRENNUNG? SCHEIDUNG?

...und Sie möchten auf **friedlichem Weg eine gemeinsame Lösung finden**, welche für alle Beteiligten **fair und juristisch korrekt** ist?

Dann nutzen Sie doch mein Angebot der **Mediation** mit integrierter **Rechtsberatung!**



Gabriela Löw  
Telefon 034 530 09 89  
[www.mediation-löw.ch](http://www.mediation-löw.ch)



# NOTSITUATIONEN AUF DEM LAND

Ungelöste Konflikte können zu Notsituationen führen. Sozialarbeitende eines Regionalen Sozialdienstes im ländlichen Raum betreuen Klienten, welche verschiedenste Lösungen erfolglos versucht haben.

TEXT FRANZISKA FELLER UND MARKUS BIERI

Das Ehepaar Meier führt einen landwirtschaftlichen Betrieb, auf welchem auch die Eltern von Herrn Meier leben. Herr und Frau Meier haben zwei Kindern und immer wieder Differenzen in Erziehungsfragen. Die Differenzen entwickeln sich zu Konflikten und beeinträchtigen die Eheleute wechselseitig. Zudem müssen sie mit dem wenigen Geld auskommen, das der Betrieb abwirft und Frau Meier mit Reinigungsarbeiten dazuverdient. Auch die Geldsorgen führen zu Konflikten. Die Streitszenen werden immer häufiger und heftiger. Die Konflikte weiten sich aus, die Eltern von Herrn Meier ergreifen Partei für ihren Sohn. Die

Verzweiflung ist gross, die Situation eskaliert mit wechselseitigen Schuldzuweisungen bis hin zu verbaler und teils physischer Gewalt. Auf beiden Seiten werden Anwälte eingeschaltet.

## Die Probleme wachsen

Die Konflikte binden die Kräfte der Eheleute, die Kinderbetreuung wird vernachlässigt, die Konflikte machen krank und führen zu Arbeitsausfällen. Kann der Betrieb so noch weitergeführt werden? Die Kosten der Anwälte erhöhen den finanziellen Druck. Ein Kleinkredit wird aufgenommen und die Eheleute verschulden sich.

Das Ehepaar trennt sich, finanziell stehen beide am Rande. Der Regionale Sozi-

aldienst sichert nun die materielle Existenz von Frau Meier und den beiden Kindern. Herr Meier lebt mit dem betriebsrechtlichen Existenzminimum. Das Gericht hat die Scheidungsfolgen bestimmt. Herr und Frau Meier sind unglücklich über das Urteil. Es berücksichtigt nur die Vergangenheit und bewertet diese juristisch. Beide erkennen ihre Perspektive und Bedürfnisse im Urteil nicht wieder. Eine zukunftsorientierte Lösung, die sie selbstverantwortlich herbeiführen können, liegt nicht in Sicht.

## Alternativer Weg über eine Mediation

Familie Meier wird eine Mediation empfohlen. In den Gesprächen kommen alle mit ihren Sichtweisen zu Wort, auch wenn diese teils weit auseinandergehen. Frau und Herr Meier werden dabei von der Mediatorin begleitet, gemeinsam nach Möglichkeiten zu suchen, wie sie in Zukunft ihr Leben gestalten wollen, um mit diesen Differenzen besser zurechtzukommen: Schaffen sie einen Weg als Paar oder ist eine Trennung der bessere Weg? Am Ende ist für beide klar, dass sie sich nur eine Trennung vorstellen können. Auf Wunsch des Paares wird gemeinsam in weiteren Mediationsgesprächen eine Trennungsvereinbarung

erarbeitet, in welcher sowohl die Finanzen als auch die künftige Betreuung der Kinder sowie auch die Kommunikation unter ihnen als Eltern festgehalten werden. In Zwischenschritten werden Regelungen getroffen und getestet. Langsam finden Frau und Herr Meier ihre neuen Rollen: Als Partner haben sie sich getrennt, Eltern bleiben sie.

Am runden Tisch nehmen teilweise auch die Grosseltern teil. Sorgsame Gespräche ermöglichen die Verständigung wieder. Die Grosseltern werden nach wie vor die Kinder hüten, wenn Frau Meier arbeitet. Alle sind erleichtert, weil ihnen eine gute Beziehung zwischen Grosseltern und Kindern wichtig ist. Externe Betreuung würde das Budget sehr stark schmälern. Und die ganze Familie Meier kann sich auch in Zukunft im kleinen Dorf unter die Augen treten und einen guten Umgang miteinander finden. ■

## Zusammenarbeit zwischen Sozialdienst und Mediation

Der Regionale Sozialdienst strebt eine einzelfallübergreifende Kooperation mit Mediatorinnen und Mediatoren an. So kann Mediation bei Konflikten zeitgerecht angeboten werden. Die Vernetzung von Dienstleistungen und Institutionen leistet einen Beitrag zu guten Lebensbedingungen im geographischen Raum.  
Markus Bieri, Stellenleiter Regionaler Sozialdienst Frutigen  
sozialdienste@frutigen.ch oder Tel. 033 672 52 40, frutigen.ch



Franziska Feller ist Mediatorin  
SDM mit Spezialisierung  
in Familienmediation.  
franziska.feller@hofkonflikt.ch  
Netzwerke Mediation im ländlichen Raum: hofkonflikt.ch

# VERMITTLER IM UMFELD DER YB-FANS

Die «Fanarbeit Bern» fördert eine aktive, kreative Fankultur und leistet präventive Arbeit. Zwei der drei Mitarbeitenden sind an jedem YB-Match vor Ort.

TEXT LUKAS MEIER

Im September feiert der unabhängige Trägerverein «Fanarbeit Bern» Jubiläum: Seit zehn Jahren sind immer zwei Fanarbeitende dabei, wenn die Young Boys spielen und die junge, aktive Fanszene am Fussballmatch für lautstarke Unterstützung sorgt.

Die Fanarbeit Bern leistet sozioprofessionelle Fanarbeit und aufsuchende Jugend-Sozialarbeit. Unabhängig von Club und Polizei setzt sich die Fanarbeit anwaltschaftlich für YB-Fans ein. Sie fördert, begleitet und unterstützt eine aktive und kreative Fankultur sowie die Selbstregu-

lierung und Selbstverantwortung der Fankurve. Finanziert werden die derzeit drei Arbeitsstellen (insgesamt 120 Stellenprozente) vom BSC YB, den Fandachverbänden «Ostkurve» und «gäubschwarzsüchtig», der Stadt und dem Kanton Bern.

## YB-Fans putzen die Züge

Auch die Auswärtsspiele organisiert die Fanarbeit mit und begleitet sie. Seit 2008 reisen die Fans mit Extrazügen, welche durch die Fandachverbände in Zusammenarbeit mit YB, der Fanarbeit und der SBB organisiert werden. Engagierte Fans sorgen im Rahmen des Littering-Projekts für die Grobreinigung der Züge.

Das Jugendprojekt «Ragazzi Berna» bietet jungen Fussballfans im Alter von 10 bis 16 Jahren einen begleiteten Einstieg ins Fansein: an Heimspielen, Auswärtsmatches und Themennachmittagen.

Dank dem Projekt «Chance» können YB-Fans mit laufendem Stadionverbot Heimspiele auf Bewährung und unter Auflagen besuchen. Das Projekt fördert das gegenseitige Verständnis zwischen Fan, Fanarbeit und Club – und wirkt damit langfristig präventiv.

Selbstverständlich werden auch Einzelpersonen bei fanbezogenen, rechtlichen, persönlichen oder sozialen Themen durch die Fanarbeitenden unterstützt.

## Kernaufgabe Vermittlung

Wo jugendliche Fans sich leidenschaftlich für ihre Farben einsetzen und Freiraum beanspruchen, können zwischen den verschiedenen Anspruchsgruppen Konflikte entstehen. In diesen Situationen zu vermitteln und den Dialog zu fördern ist eine der Kernaufgaben und grossen Stärke der Fanarbeit.

Sie hat sich daher seit Beginn mit den verschiedenen Akteuren (u.a. Verein, Polizei, SBB, politische Behörden) im Umfeld der Fans und des BSC YB vernetzt und Dialoggefässe institutionalisiert. Seien dies die regelmässige Treffen mit den YB-Verantwortlichen und den SBB, der konstruktive Austausch mit der Berner Polizei oder auch der fortwährende Einsatz bei allen Spielen auf den Anreisewegen, beim Eingang oder im Stadion.

Die Fanarbeit Bern hat sich erfolgreich etabliert. Langfristig zahlen sich Investitionen in Prävention und Dialog aus. Die Bilanz der ersten zehn Jahre Fanarbeit Bern ist Beweis dafür. ■

fanarbeit-bern.ch



# ANDERE NACHBARN, ANDERE SITTEN?

Das Zusammenleben zwischen Nachbarn kann durch kulturell unterschiedliche Werte schwierig werden. Mediative Gespräche können das gegenseitige Vertrauen fördern.

TEXT TANJA MIRABILE

Aufgelöst steht Fatma im Türrahmen. Der Mutter von vier Kindern wurde soeben die Wohnung gekündigt, in der die Familie seit fünf Jahren lebt. Sie kann die Umstände, die

zur Kündigung geführt haben, nicht nachvollziehen. Die Nachbarn hätten reklamiert: ihre Kinder seien zu laut und spielten im Treppenhaus. Zudem werfe man ihr vor, sie hielte sich nicht an den Waschplan, was sie vehement verneint. Die Situation erscheint der allein erziehenden Mutter ausweglos und ungerecht.

In solchen und ähnlichen Situationen ist es in der Mediation unsere Aufgabe, zwischen den Parteien zu «übersetzen» und den kulturell geprägten Code zu «entschlüsseln», welcher die Bedürfnisse der Migrantinnen und Migranten transportiert.

In diesem Nachbarschaftskonflikt versuchte ich erst, mit der Vermieterin ein Gespräch zu organisieren. Leider war sie nicht bereit, die Hintergründe der Streitigkeiten im Dialog aufzudecken, sondern kündigte der schwächsten Partei, also der allein erziehenden Mutter. Die Hausverwalterin verlängerte aber immerhin die Kündigungsfrist um sechs Monate. Ich konnte diese später

auf zwei Jahre verlängern. Weitere gemeinsame Gespräche fanden dann mit der Nachbarschaft und den zuständigen Behörden statt, welche ein friedliches Zusammenleben wieder ermöglichten.

Fatma nahm vor acht Jahren eine sechs Monate dauernde Flucht auf sich, weil sie Hoffnung auf ein würdevolleres Leben hatte. Hier fühlt sie sich jedoch erneut unter Druck und einer dauernder Beobachtung ausgesetzt, welche sie nicht zur Ruhe kommen lässt.

Wir brauchen neue Ansätze in der interkulturellen Mediation – gerade in Nachbarschaftskonflikten. Wie jeder andere Konflikt kann ein Nachbarschaftskonflikt viele Aspekte beinhalten, häufig auch kulturelle.

Fachkräfte im Migrationsbereich sollten deshalb auf diese Aspekte von Konflikten sensibilisiert werden. Schlüsselpersonen wie Leiter von religiösen Gemeinschaften oder Mitarbeitende von Liegenschaftsver-

waltungen können in interkulturellen Konflikten konstruktiv wirken, wenn sie über Grundkenntnisse der Mediation verfügen. Es ist weiter wichtig, den Migrantinnen und Migranten Instrumente an die Hand zu geben, damit sie Konflikte unter sich selbstständig lösen können. Mittels Mediation können sie sich mit ihren Nachbarn besser verständigen und die wechselseitig vorhandenen Ängste vor dem Fremden und Unsicherheiten aushalten und abbauen lernen.

Wenn wir es schaffen, authentische menschliche Begegnungen zu ermöglichen, fördern wir das gegenseitige Vertrauen: das Fundament dafür, dass lange Ansässige und neu Ankommende gute Nachbarn werden können. ■

Tanja Mirabile ist Geschäftsführerin des Instituts für Konfliktbearbeitung und Friedensentwicklung ICP, Konfliktbüro Bern. [konfliktbuero.ch](http://konfliktbuero.ch), Tel. 079 275 32 53 [mirabile@institute-icp.ch](mailto:mirabile@institute-icp.ch)

## Konfliktbüro Bern

### Raum für Mediation und Vermittlung

Das Konfliktbüro Bern ist die Anlaufstelle für Migrantinnen und Migranten, die sich in einer Konfliktsituation befinden. Das Konfliktbüro leistet einen Beitrag für ein friedliches Zusammenleben zwischen Migranten, Flüchtlingen und der ansässigen Bevölkerung, indem es Probleme gemeinsam mit allen Betroffenen angeht und Lösungen erarbeitet.

# «SCHLAFEN IST AUCH NACHTLEBEN»

Beat Zobrist leitet die Vermittlungsstelle Berner Nachtleben nach den Grundsätzen der Mediation. Er ist überzeugt, dass ein kühler Kopf während einem geleiteten Vermittlungsgespräch Konflikte schneller löst und Behördenaufmärsche verhindert.



Bild: Fotolia

## INTERVIEW FRANZISKA FELLER

Die unabhängige Stelle, die allen Betroffenen zur Verfügung steht, agiert rasch, unkompliziert und pflegt einen engen Kontakt zu Behörden, Betrieben und Quartierorganisationen. Die Vermittlungsstelle Nachtleben arbeitet im Auftrag des Polizeiinspektorates der Stadt Bern, ist aber nicht Teil der Stadtverwaltung.

Ihr Ziel ist es, rasch und persönlich auf Beschwerden zu reagieren und beide Seiten bei der Lösungssuche miteinzubeziehen. Gleichzeitig ist sie präventiv tätig und fördert das konfliktfreie Nebeneinander. Weiter setzt sie sich dafür ein, dass Fragen rund um das Nachtleben aufgenommen und in den richtigen Gremien behandelt werden.

### Herr Zobrist, Sie führen seit bald einem Jahr die Vermittlungsstelle. Mit welchen Anliegen gelangen die Leute in der Mehrheit der Fälle an Sie?

Bei den häufigsten Anfragen, welche meist von Privatpersonen an mich gelangen, dreht es sich um Ruhestörung durch Lärm, sei es durch Kultur- oder auch durch Gastrobetriebe. Nicht immer nur nachts, manchmal geschieht die Störung auch durch Mu-

sizierungsübungen tagsüber oder durch Warenanlieferungen über Transporter. Auch da bin ich gerne bereit zu vermitteln.

Anfragen an die Vermittlungsstelle bearbeite ich nach den Grundsätzen der Mediation. Mir ist es dabei wichtig, alle Bedürfnisse wahrzunehmen: Sei es der Wunsch, musizieren, tanzen und festen zu dürfen, oder auch der, in der Nacht möglichst ungestört schlafen zu können. Denn Schlafen ist auch Nachtleben. Es geht immer darum, einen Weg zu finden, dass alle Anliegen nebeneinander Platz haben.

### Wie gehen Sie vor, wenn eine Anfrage an Sie gelangt?

In erster Linie geht es darum zu klären, ob alle Beteiligten auch zu einem Gespräch bereit sind. Gerade diejenigen, welche die Lärmemission verursachen, zeigen meist eine hohe Bereitschaft dafür, den Konflikt möglichst niederschwellig zu lösen. Werden Abmachungen erreicht, so sind weder Polizeieinsätze nötig, noch Bewilligungen in Gefahr. Ein Streifenwagen vor der Tür eines Kulturbetriebes wirkt abschreckend, der Druck des Regierungstatthalters, Bewilligungen zu entziehen, ist ebenso einschüchternd.

Ein geleitetes Vermittlungsgespräch mit etwas Abstand und kühlerem Kopf kann eine schnelle Beruhigung der Situation bewirken und beschäftigt so nicht den ganzen Behördenapparat. Ohne den Einbezug von Anwälten, welche beim Rechtsweg meist erforderlich sind, ist das Ganze zudem auch kostengünstiger.

### Wie können solche Abmachungen untereinander aussehen? Was wird dabei geregelt?

Es wird beispielsweise vereinbart, nach Beizenschluss im Gartenlokal die Stühle unbenutzbar aufeinanderzustellen, damit die Gäste nicht länger bleiben und feiern. Auch eine Umplatzerung von Musikboxen oder die Einhaltung, die Tür während eines Konzertes zu schliessen, können hilfreich sein. Zudem kann in einer Vereinbarung aufgenommen werden, frühzeitig

über spezielle Anlässe wie Freinächte zu informieren. Wie in der Mediation üblich, werden die Lösungsideen meist von den Parteien selbst entwickelt. Sie müssen ja auch die Gewähr leisten, diese umsetzen und einhalten zu können. Dabei braucht es auch von den Leuten, die sich gestört fühlen, die Bereitschaft, Strategien zu entwickeln, wie sie ohne Leiden besser mit der Situation umgehen könnten.

### Wie viele Anrufe erhalten Sie im Durchschnitt pro Monat und in welchen Fristen können Sie darauf reagieren?

Übers Jahr gerechnet sind es etwa zwei bis drei Anfragen pro Monat, doch ist die Sommerzeit mit offenen Fenstern und Türen auch die Zeit, welche mehr Regelungen erfordert. Wenn immer möglich reagiere ich auf eine Anfrage innerhalb von 24 Stunden und nehme die Abklärungen auf. ■



## Kontakt

Vermittlungsstelle Nachtleben Bern – Beat Zobrist  
 nachtleben@bern.ch oder Tel. 079 218 57 79  
 bern.ch/themen/freizeit-und-sport/nachtleben

# «EUROPA HAT SICH SEHR VERÄNDERT»

Stadtpräsident Alec von Graffenried, ehemaliger Familienmediator, und Günther Bächler, OSZE-Sonderbeauftragter, im Gespräch über ihren persönlichen Bezug zur Mediation und die heutige Art, Konflikte zu lösen.

INTERVIEW YVONNE HOFSTETTER ROGGER

## Welche Veränderungen und welche Perspektiven hat die Mediation Ihnen ganz persönlich gebracht?

**Günther Bächler:** Den Einstieg in die Mediation fand ich übers Sachliche, über die Forschung: Konflikte um Ressourcen können nur über Dialoge gelöst werden, zumal in Regionen, wo es kein Gericht gibt. Persönlich hat sich mein Lebensweg mit dieser Haltung und Ausbildung verändert. Ich nutzte meine Kenntnisse als Dozent an der Uni, als Ausbilder und in der Diplomatie. In den letzten 20 Jahren beschäftigte und prägte mich die Mediation sehr.

**Alec von Graffenried:** Ich habe mich sehr viel mit Konflikten auseinandergesetzt und hatte oft das Gefühl, dass der Umgang damit unbefriedigend war. Als mich die Mediation fand, wurde mir klar, dass sie genau das war, was mir stets gefehlt hatte. Dieser Weg passt fürs Kleine und fürs Grosse (Klima, Welthandel).

## Was braucht die Gesellschaft heute für die Konfliktbewältigung, von der Gemeinde bis hin zur internationalen Ebene?

**von Graffenried:** Europa hat sich von seiner sehr kriegerischen Konfliktbewältigung des 20. Jahrhunderts bis heute sehr verändert. Konflikte werden zunehmend ohne Gewalt gelöst. Diese Entwicklung wird wenig diskutiert. Dabei war sie entscheidend dafür, dass wir heute sehr sensibel reagieren, wo immer Gewalt noch zum Einsatz kommt. Wir nehmen Kriege und gewaltsame Konflikte viel stärker wahr, als gewaltfrei Auseinandersetzungen. Die EU ist ein beachtenswertes Beispiel dafür.

**Bächler:** Der Umgang mit Konflikten in der Schweiz und in Europa hat sich verändert – sei es in Familien, in der Arbeitswelt oder in der Öffentlichkeit. Das ist eine enorme Friedensleistung. Wenn die konstruktive Konfliktregelung in Frage gestellt wird, sollten wir nicht vergessen, welche konstruktiven Mittel uns zur Verfügung



stehen: Beteiligung, Diskurs, Dialog, Konsensfindung, Verhandlungen auf der Ebene der Stadt oder auch des Bundes. Diese Errungenschaften sollen uns bewusst sein und weiter gepflegt werden. In Georgien wird heute noch um Staatlichkeit und Gerichtsbarkeit gekämpft. Gewalt in Familie ist immer noch verbreitet, es gibt politische Morde. Das Ziel ist noch weit entfernt.

## Und wie sehen Sie die zunehmend polarisierten Debatten in der Politik?

**Bächler:** Man kann es auch umgekehrt sehen: Öffentliche Debatten würden dann wirklich gefährlich, wenn es den konstruktiven, diskursiven Unterbau nicht gäbe.

**von Graffenried:** Ich hoffe auch, dass dieser Unterbau stabil und breit abgestützt ist. Und dass wir kein autoritäres sondern ein freiheitliches System haben, in welchem wir unseren Weg selbst suchen und gestalten.

**Bächler:** Eine breite Basis an Institutionen trägt diesen Konsens der Gesellschaft.

## Sie verströmen Zuversicht. Warum?

**von Graffenried:** In der letzten Woche ist der Entscheid um die Grimselstaumauer

sinnige Szenarien. Vor Jahren war ich mit Äthiopiern und Sudanesen an der Grimselstaumauer, um zu zeigen, wie das in der Schweiz gelöst wird. Die Begehung löste lange Diskussionen aus. Die Besucher waren sehr beeindruckt von den verschiedenen Ebenen, die zusammenspielen: die Partizipation in der Planung, der Einbezug der Zivilgesellschaft, die Mediationen, der gerichtliche Weg. Sie realisierten, dass es bei ihnen weniger ein Streit ums Wasser als um die Entwicklung war. Diese Erkenntnis führte zu einer Transformation des Konfliktes, sehr spannend!

**von Graffenried:** Ein zentrales Beispiel für mich ist die Entwicklung des Familienrechts. Früher war der Mann bestimmend, die Frau gehorchte. Das wurde 1984 geändert: Konsensfindung wurde zum Regelfall, und wenn das nicht gelang, konnte der Richter entscheiden. Das war aber nicht realistisch: Sollte eine Familie tatsächlich dorthin ziehen, wo der Richter im Streitfall entscheidet? Es brauchte andere Konfliktlösungsmodelle, und gerade zu diesem Zeitpunkt begann die Familienmediation, sich zu entwickeln. ■

**Vielen Dank euch Botschaftern für die Mediation, ihr hättet noch vieles zu sagen! Deshalb führen wir das Gespräch am 22. Juni öffentlich weiter (s. Kasten).**

## Haben Sie noch weitere Beispiele?

**Bächler:** Beim Kampf ums Wasser des blauen Nils wurde mit Krieg gedroht – irr-

## Mediation im Gespräch

**Podiumsgespräch: Donnerstag, 22. Juni 2017, 19.30 h**

In der Cafeteria des Orell Füssli im Loeb: Podiumsgespräch mit Stadtpräsident Alec von Graffenried und Dr. Günther Bächler, OSZE-Beauftragter im Südkaukasus und ehemals Botschafter in Georgien, moderiert von Yvonne Hofstetter und mit einführender Kurzgeschichte von Lorenz Pauli.

**Büchertisch Mediation: Donnerstag, 15. und 22. Juni 2017**

Ihnen stehen ganztags MediatorInnen beim Büchertisch Mediation im Orell Füssli im 2. UG im Loeb zur Verfügung.