

# Standards für MediatorInnen

Erstentwurf von MediatorInnen aus dem ÖBM und dem ÖNM – Stand 2005.  
Überarbeitet und ergänzt im Jahr 2009 von Vorstandsmitgliedern des ÖBM.

## **INHALTSVERZEICHNIS**

- 1 Vorwort
- 2 Grundlagen der Mediation
  - 2.1 Haltung und Menschenbild
  - 2.2 Kompetenz und Übernahme eines Mediationsauftrages
    - 2.2.1 Professionalität
    - 2.2.2 Rahmenbedingungen
    - 2.2.3 Werbung für die Dienste von MediatorInnen
    - 2.2.4 Beteiligung
    - 2.2.5 Vergütung
  - 2.3 Faires Verfahren
    - 2.3.1 Unabhängigkeit
    - 2.3.2 Allparteilichkeit
    - 2.3.3 Transparenz
    - 2.3.4 Vertraulichkeit
  - 2.4 Arbeitsvereinbarung, Methode und Ablauf, Abschluss
    - 2.4.1 Arbeitsvereinbarung
    - 2.4.2 Methode und Ablauf
    - 2.4.3 Autonomie der Mediandinnen und Medianden
    - 2.4.4 Abschluss des Verfahrens
- 3 Mediation und ihre Phasen/Schritte

In Österreich gibt es ca. 4.000 MediatorInnen. Vor diesen sind ca. 3.500 „eingetragene MediatorInnen“ in der Liste des BMJ nach dem ZivMediatG. Der ÖBM ist der größte Verband von eingetragenen MediatorInnen in Österreich und europaweit. Er pflegt Kontakt und hat Partnerschaften mit den großen Verbänden der europäischen Nachbarländer. Der ÖBM vereinigt MediatorInnen aus allen Berufsfeldern und mit allen Mediationsschwerpunkten. Er setzt sich für Qualität und die Sicherheit der Mediationskunden ein.

Daher sind hohe und einheitliche Qualitätsstandards der Mediation ein wichtiges Anliegen. Kundinnen und Kunden, die sich an MediatorInnen wenden, die sich zu diesen Richtlinien bekennen, sollen bestmöglich informiert werden über

- Angebot, Qualität und Rahmenbedingungen der Mediation
- und über Qualifikation und Kompetenz der MediatorInnen.

Das vorliegende Dokument definiert ethische und Qualitäts-Standards für die Mediation. Es soll für alle in Österreich tätigen MediatorInnen eine freiwillig akzeptierte Leitlinie darstellen.

Dieser Beitrag zu einer starken und geeinigten österreichischen Mediationslandschaft verschafft

- den Kundinnen und Kunden sowie
- den fallzuweisenden Personen und Institutionen

einen Einblick und Überblick über den professionellen Einsatz der Mediation. Die Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen, die in verwandten Feldern des Krisen- und Konfliktmanagements tätig sind, soll durch dieses Dokument klarer werden. Diese Standards berühren nicht die Gültigkeit berufsspezifischer Standards, die gleiche oder ähnliche Inhalte regeln. Im Zweifelsfall gelten die strengeren Standards.

Es ist wichtig, dass sich professionell handelnde MediatorInnen freiwillig zu einer qualitativen Weiterentwicklung und zur Einhaltung ethischer und qualitativer Standards bekennen. Die Qualitätssicherung ist ein permanenter Diskussions- und Entwicklungsprozess.

## **2 Grundlagen der Mediation**

### **2.1 Haltung und Menschenbild**

Alle Beteiligten einer Mediation gestehen einander das Recht auf Wahrung ihrer Würde zu. MediatorInnen achten darauf,

- dass die Mediandinnen und Medianden die Würde des Anderen anerkennen und vermeiden selbst alle Handlungen und Äußerungen, die diese Würde verletzen könnten;
- dass sie die Autonomie und Eigenverantwortung der Mediandinnen und Medianden respektieren und fördern.

MediatorInnen begegnen allen Mediandinnen und Medianden mit gleicher Achtung, Wertschätzung und gleichem Respekt.

### **2.2 Kompetenz und Übernahme eines Mediationsauftrages**

#### **2.2.1 Professionalität**

MediatorInnen haben ihre Kompetenz für Mediation durch einschlägige Ausbildung auf der Grundlage definierter Standards erworben und bilden sich kontinuierlich weiter.

#### **2.2.2 Rahmenbedingungen**

MediatorInnen vergewissern sich vor der Annahme eines Mediationsfalles hinreichend, dass sie über die notwendigen Voraussetzungen für den Auftrag verfügen und geben den Mediandinnen und Medianden auf deren Ersuchen Informationen zu ihrem Hintergrund und ihren Erfahrungen.

MediatorInnen übernehmen die Verantwortung für die Organisation des Mediationsverfahrens. Sie klären mit den Mediandinnen und Medianden Details betreffend der zu beteiligenden Personen, Zeit, Ort und Ablauf des Mediationsverfahrens sowie Vergütung.

#### **2.2.3 Werbung**

für die Dienste von MediatorInnen MediatorInnen informieren auf sachliche Art und Weise über ihre Tätigkeit.

#### **2.2.4 Beteiligung**

MediatorInnen achten darauf, dass möglichst alle vom Konflikt und möglichen Lösungen Betroffene in angemessener Weise eingebunden werden.

#### **2.2.5 Vergütung**

MediatorInnen geben den Mediandinnen und Medianden stets klar verständliche Auskünfte über die Kostenregelung, die für das Mediationsverfahren anzuwenden ist. Die Mediation beginnt erst dann, wenn die Grundsätze der Vergütung und die Tarife von den Beteiligten akzeptiert wurden.

## **2.3 Faires Verfahren**

### **2.3.1 Unabhängigkeit**

MediatorInnen legen, bevor sie ihre Tätigkeit aufnehmen oder fortführen, alle Umstände offen,

- die ihre Unabhängigkeit beeinträchtigen könnten oder
- zu Interessenkonflikten führen könnten oder
- den Anschein eines der beiden vorgenannten Umstände erwecken könnten.

Solche Umstände sind beispielsweise

- eine persönliche oder berufliche, auch bereits vergangene, Beziehung oder Kontaktnahme zu einer der Konfliktparteien,
- ein finanzielles oder sonstiges direktes oder indirektes Interesse an einem bestimmten inhaltlichen Ergebnis der Mediation,
- eine anderwärtige Tätigkeit für eine der Konfliktparteien.

In solchen Fällen nehmen MediatorInnen die Mediationstätigkeit nur dann wahr, wenn sie sicher sind, ihre Aufgabe unabhängig und objektiv durchführen zu können, sodass die Unparteilichkeit gewährleistet ist, und wenn alle Mediandinnen und Medianden nach Offenlegung ausdrücklich zustimmen.

Diese Offenlegungspflicht besteht im Mediationsverfahren zu jeder Zeit und in einem Umfang, der den gesetzlichen Verschwiegenheitsverpflichtungen nicht zuwiderläuft.

### **2.3.2 Allparteilichkeit**

MediatorInnen sind in ihrem Handeln und Auftreten allen Konfliktparteien gegenüber gleich verpflichtet und gleich zugewandt. Sie sind angehalten, im Mediationsverfahren alle Mediandinnen und Medianden gleichermaßen zu unterstützen.

### **2.3.3 Transparenz**

Sämtliche Vorgänge in der Mediation werden von den MediatorInnen in verständlicher Form transparent gemacht. Insbesondere werden Mediandinnen und Medianden über Methode, Inhalte, Ziele, Grenzen und gegebenenfalls alternative Konfliktlösungsmethoden zur Mediation informiert.

### **2.3.4 Vertraulichkeit**

MediatorInnen und deren Mitarbeiter wahren die Vertraulichkeit aller Informationen aus der Mediation und im Zusammenhang damit. Die Aufklärung der Mediandinnen und Medianden über die Verschwiegenheitspflicht liegt in der Verantwortung der MediatorInnen und ist prinzipiell Bestandteil der Arbeitsvereinbarung. Weiters obliegt es den MediatorInnen, gemeinsam mit den Mediandinnen und Medianden zu klären, wie mit Informationen umzugehen ist, an denen ein öffentliches Interesse besteht. Wenn der Auftraggeber von den Mediandinnen und Medianden verschieden ist, wird mit den Mediandinnen und Medianden vereinbart, welche Information an den Auftraggeber weiter gegeben wird.

## de und Ablauf, Abschluss

Die MediatorInnen vergewissern sich, dass die Mediandinnen und Medianden die Grundzüge des Verfahrens und die Aufgaben aller anwesenden Beteiligten verstanden haben. Die MediatorInnen stellen sicher, dass die Mediandinnen und Medianden zu Beginn des Verfahrens die Bedingungen der Arbeitsvereinbarung - speziell die einschlägigen Verschwiegenheitsbestimmungen für MediatorInnen - zur Kenntnis genommen und sich ausdrücklich damit einverstanden erklärt haben. Auf Wunsch der Mediandinnen und Medianden und/oder auch auf Wunsch der MediatorInnen wird die Arbeitsvereinbarung schriftlich niedergelegt. (Mediationsvertrag)

### 2.4.2 Methode und Ablauf

MediatorInnen leiten das Verfahren in angemessener Weise. Sie berücksichtigen die jeweiligen Umstände des Falles, einschließlich einer etwaigen ungleichen Machtverteilung, gehen auf die Wünsche der Mediandinnen und Medianden ein, beachten die Notwendigkeit einer Streitbeilegung in angemessener Zeit und bedenken gegebenenfalls rechtliche, steuerliche, psychologische, wirtschaftliche und andere fachliche Aspekte. MediatorInnen ergreifen alle erforderlichen Maßnahmen um zu ermöglichen, dass eine Einigung der Mediandinnen und Medianden erzielt wird. MediatorInnen vereinbaren mit den Mediandinnen und Medianden im Zusammenhang mit den speziellen Bedürfnissen und Zielen der Konfliktparteien die im jeweiligen Mediationsverfahren angemessene methodische Vorgangsweise und weisen bei Bedarf auf Beratungsmöglichkeiten hin.

### 2.4.3 Autonomie der Mediandinnen und Medianden

Mediandinnen und Medianden sind für das Einbringen ihrer Anliegen und Optionen eigenverantwortlich. Diese Eigenverantwortung wird von den MediatorInnen respektiert und gefördert.

### 2.4.4 Abschluss des Verfahrens

#### a. Einigung

Die MediatorInnen stellen sicher, dass erreichte Einigungen festgehalten werden und trachten danach, dass alle Beteiligten die Regelungen verstehen und weisen die Mediandinnen und Medianden auf einen Bedarf an Fachberatung hin, um eine bestmögliche Einigung zu erzielen und die erwünschte rechtliche Durchsetzbarkeit und Qualität des Ergebnisses sicherzustellen.

#### b. Abbruch

Die Mediandinnen und Medianden können jederzeit einen Abbruch der Mediation bekannt geben ohne dies begründen zu müssen.

Die MediatorInnen beenden das Mediationsverfahren, wenn sie zur Einschätzung gelangen, dass-

- den Grundsätzen der Mediation widersprochen wird,
- die Handlungs- oder Paktfähigkeit der Mediandinnen und Medianden nicht gegeben ist und / oder
- das angestrebte Ergebnis rechtswidrig/sittenwidrig und / oder
- sonstige schwerwiegende Gründe vorliegen.

Im Falle eines Abbruchs achten die MediatorInnen - möglichst in einer Abschlussitzung - auf die Sicherung des bereits Erreichten.

## Schritte

### Mediation – konstruktive, nachhaltige Konfliktlösung auf Augenhöhe

Mediation ist überall anwendbar, wo zwei oder mehrere Personen für ihre Konflikte und Differenzen gemeinsam eine eigenständig getroffene, für alle Beteiligten akzeptable Lösung entwickeln wollen. Im Gegensatz zu einem Gerichtsverfahren geht es in einem Mediationsprozess nicht darum, die oder den „Schuldigen“ zu finden oder recht zu behalten bzw. durchzusetzen. Die allparteilichen MediatorInnen unterstützen die Betroffenen vielmehr zunächst wieder eine gemeinsame Gesprächsbasis zu finden und dann miteinander eine Lösung zu finden, die es möglich macht, sich auch in Zukunft noch in die Augen schauen zu können. Das bekannteste Anwendungsfeld der Mediation ist die Scheidungs- bzw. Familien-Mediation. Doch auch in anderen Bereichen, wie jenen der Wirtschaft, der Umwelt und der Schule gewinnt Mediation immer größere Bedeutung. Auch innerhalb von Vereinen, Parteien und sonstigen Institutionen wird Mediation immer häufiger als professionelles Konfliktlösungsverfahren angewandt.

### Die Phasen der Mediation

Voraussetzung für ein Mediationsverfahren ist die Bereitschaft aller Beteiligten, sich auf den Mediationsprozess einzulassen, den Standpunkt der Gegenseite anzuhören und an einer gemeinsamen Lösung zu arbeiten. Der Ablauf einer Mediation lässt sich in mehrere Phasen unterteilen.

**Vorphase:** In der Vorphase (Prae-Mediation) bemüht sich die Mediatorin/der Mediator eine Gesprächsbasis zu schaffen, erläutert Ziele, Ablauf und Regeln der Mediation und schließt mit allen Parteien den Mediationsvertrag ab. Darin werden auch Kosten, Kostenaufteilung, allfällige Bedingungen, Fristen, ggf. Termine und Gesprächsregeln vereinbart.

**1. Phase:** In der ersten Phase des eigentlichen Mediationsprozesses schafft der/die Mediator/in eine vertrauensfördernde Gesprächsatmosphäre und jede Partei erhält die Gelegenheit, ihren Standpunkt zu schildern. Die Mediatorin/der Mediator arbeitet die unterschiedlichen Sichtweisen des Konfliktes heraus, ohne diese zu bewerten, und erstellt eine Themen-Liste.

**2. Phase:** In der folgenden Konfliktbearbeitungs-Phase bringen die Parteien ihre Gefühle zum Ausdruck. Die zu Grunde liegenden Interessen, Bedürfnisse und Ziele der Beteiligten werden konkretisiert.

**3. Phase:** Auf der Basis der Wünsche und Ziele der Beteiligten werden alle möglichen, denkbaren Lösungswege gesucht und alle Ideen und Varianten ohne Bewertung gesammelt.

**4. Phase:** Alle gefundenen Optionen werden von den Beteiligten gemeinsam bewertet, auf ihre Umsetzbarkeit und Dauerhaftigkeit überprüft und aus den verbliebenen Möglichkeiten diejenige ausgewählt, die allen den größten Nutzen/Gewinn bringt und die Zustimmung aller findet.

**5. Phase:** Nach einer möglichen zusätzlichen externen Überprüfung durch Experten findet die schriftliche Abfassung der Mediationsvereinbarung und wird von allen Beteiligten unterzeichnet. Diese ist dann z.B. im Falle einer Scheidung geeignet für die Vorlage bei Gericht zur einvernehmlichen Scheidung.

**Follow-up:** Allenfalls kann ein Follow-up vereinbart oder als Option ins Auge gefasst werden, um zu sehen, ob die Ergebnisse den Zielen und Erwartungen entsprechen bzw. gehalten haben oder auch um Details zu verbessern.