



Alzheimer Gesellschaft für den  
Landkreis Kelheim e.V.  
**Selbsthilfe Demenz**

# „Familienmediation!“

*Ein Leitfaden zur Streitbeilegung in Familien mit pflegenden Angehörigen.*

## Projekt: "Helfen und selber gesund bleiben!"

*Ein Projekt zur Gestaltung von Selbsthilfekonzepten für (pflegende) Angehörige von Menschen mit Alzheimer oder einer anderen Form der Demenz.*



**Festhalten,**



**was verbindet.**

*Bayerische Demenzstrategie*

gefördert durch  
Bayerisches Staatsministerium für  
Gesundheit und Pflege



## „Familienmediation“

---

### Ein Leitfaden zur Streitbeilegung in Familien mit pflegenden Angehörigen.

© 2019 Alzheimer Gesellschaft für den Landkreis Kelheim e.V.

Alzheimer Gesellschaft für den Landkreis Kelheim e.V.  
Lederergasse  
93309 Kelheim

[www.alzheimer-kelheim.de](http://www.alzheimer-kelheim.de)

Der Leitfaden wird online frei und kostenlos an alle Interessierten zur Verfügung gestellt und darf auch nur kostenlos weiterverbreitet werden.

### "Helfen und selber gesund bleiben!"

<i>Ein Projekt von:</i>	<b>Alzheimer Gesellschaft für den Landkreis Kelheim e.V.</b>
<i>Projektkoordinator:</i>	Gerrit Idsardi M.A. B.Ed. <a href="mailto:gerrit.idsardi@alzheimer-kelheim.de">gerrit.idsardi@alzheimer-kelheim.de</a>
<i>Projektförderung:</i>	Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege
<i>Sponsoren:</i>	Kreissparkasse Kelheim Raiffeisenbank Kreis Kelheim
<i>Unterstützung:</i>	Caritas Abensberg-Kelheim Deutsches Institut für Rational-Emotive und Kognitive- Verhaltenstherapie (DIREKT e.V.) in Würzburg VHS-Weiterbildungsakademie Kelheim Passauer Wolf Kliniken Landratsamt Kelheim
<i>Evaluation:</i>	Universität Regensburg, Institut für Erziehungswissenschaft
<i>Autor:</i>	<b>Stephanie Sedlmayer-Weßling</b> , Dipl.-Psych., Mediatorin

# “Familienmediation!“

## Ein Leitfaden zur Streitbeilegung in Familien mit pflegenden Angehörigen.

„Familienmediation“ .....	0
"Helfen und selber gesund bleiben!" .....	1
1. Allgemeine Einleitung .....	4
2. Familienmediation – ein Leitfaden zur Streitbeilegung in Familien .....	5
2.1. Mediation, Shuttlemediation und mediationsanalogenes Coaching.....	5
2.1.1. Familienmediation: an den Familienkonferenz-Tisch .....	5
2.1.2. Shuttlemediation: Alternative zur Familienkonferenz bei eskalierten Konflikten .	6
2.1.3. Mediationsanalogenes Coaching-Gespräch.....	6
2.2. Zielsetzung der Familienmediation .....	7
2.3. Besonderheit der Zielgruppe: Blut ist dicker als Wasser .....	7
2.4. Organisation.....	8
3. Modulbeschreibung Mediation .....	9
3.1. Vorgespräch und Organisatorisches.....	9
3.2. Themensammlung und -formulierung.....	11
3.3. Interessen- und Bedürfnisklä rung .....	12
3.3.1. Schäle die Zwiebel der Interessen und Bedürfnisse.....	12
3.3.2. Fairnesskriterien für eine faire Lösung.....	13
3.4. Optionen sammeln .....	13
3.4.1. Brainstorming von Optionen .....	13
3.4.2. Bewertung der Optionen .....	14
3.5. Lösung verhandeln.....	14
3.6. Memorandum.....	15
4. Beschreibung Shuttlemediation .....	16
4.1. Ablauf der Shuttlemediation.....	16
4.2. Option Familienkonferenz als Abschluss der Shuttlemediation .....	16
5. Beschreibung des mediationsanalogen Coaching-Gesprächs .....	17
6. Qualitätskriterien und Verhalten des Mediator*ins.....	17
6.1. Methodische Elemente der Mediation .....	17
6.2. Visualisierungstechniken in der Mediation auf Flipchart und Papier.....	18
7. Ressourcen.....	18
7.1. Anhang 1, Leitfragen Vorgespräch; Projekt HUSGB, Mediation.....	19

7.2.	Anhang 2, Leitfragen Themensammlung; Projekt HUSGB, Mediation .....	21
7.3.	Anhang 3, Leitfragen Interessen und Bedürfnisse; Projekt HUSGB, Mediation .....	24
7.4.	Anhang 4, Leitfragen Optionen sammeln; Projekt HUSGB, Mediation.....	27
7.5.	Anhang 5, Leitfragen Lösung verhandeln; Projekt HUSGB, Mediation .....	30
7.6.	Anhang 6, Leitfragen Memorandum; Projekt HUSGB, Mediation .....	32
7.7.	Anhang 7 Canvas Buch für Shuttlemediation .....	34
7.8.	Anhang 8 Flipchart-Skript Vorschlag Familienkonferenz am Ende der Shuttlemediation .....	40
8.	Literatur .....	52

## 1. Allgemeine Einleitung

---

Die Pflege und Betreuung eines Angehörigen mit Alzheimer, oder einer anderen Form der Demenz wird durch die meisten pflegenden Angehörigen als sehr belastend erfahren. Die vorhandenen Unterstützungsangebote, wie z.B. Angehörigenschulungen und begleitete Selbsthilfegruppen, konzentrieren sich im Schwerpunkt auf den Umgang mit der zu pflegenden Person und haben weniger die Bedürfnisse der pflegenden Angehörigen im Fokus. Wenn deren psychische Belastung mit der Zeit ansteigt kann es passieren, dass sie selber, physisch oder psychisch, erkranken.

Mit dem Projekt „Helfen und selber gesund bleiben!“ hat die Alzheimer Gesellschaft für den Landkreis Kelheim e.V. neue Angebote für diese Lücke in der Unterstützung von pflegenden Angehörigen entwickelt und erprobt. Im Rahmen des Projektes wurden insgesamt drei Unterstützungsangebote entwickelt: die Angebote „Gefühlswerkstatt“, „Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation“ und „Familienmediation“.

Die „Gefühlswerkstatt“ gibt pflegenden Angehörigen eine Methode an die Hand, mit der sie langfristig besser mit ihren belastenden Emotionen in der Pflegesituation umgehen können. Das zweite Angebot „Umgang mit Konflikten aus der Pflegesituation“ unterstützt Angehörige bei einem entspannten und lösungsorientierten Umgang mit konfliktären Situationen. Die „Familienmediation“ als drittes Angebot berät und unterstützt Familien dabei, bereits vorhandene Konflikte rund um die Pflegesituation zu lösen.

Während des Projektes konnten sich interessierte Angehörige über eine telefonische Koordinations- und Anlaufstelle zu den Angeboten informieren und beraten lassen. Zudem wurden vier Informationsabende rund um das Thema ‚Pflegende Angehörige‘ organisiert. Dies ermöglichte es, mit den Angehörigen in Kontakt zu kommen.

Das Projekt wurde großzügig vom Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege gefördert. Wir bedanken uns auch bei der Kreissparkasse Kelheim und bei der Raiffeisenbank Kelheim für die finanzielle Unterstützung sowie für die inhaltliche, organisatorische und praktische Unterstützung durch die Fachstelle für pflegende Angehörige der Caritas Kelheim.

Damit die im Projekt "Helfen und selber gesund bleiben!" entwickelten Angebote auch in anderen Teilen Bayerns angeboten werden können, wurden für alle Angebote Skripte erarbeitet. Zusätzlich ist jeweils, wo relevant, auch ein Train-the-Trainer Konzept, ein Coach-the-Coach oder Buddy Konzept und ein Supervisions-Intervisionskonzept entwickelt und beschrieben.

Der Vollständigkeit halber haben wir auch Kriterien zur Qualifikation für den jeweiligen Trainer/Coach aufgenommen. Da die Angebote eine wichtige Präventionsmaßnahme und Gesundheitskompetenz für pflegende Angehörige darstellen, wie auch die Evaluation durch die Universität Regensburg bestätigt, würden wir sehr begrüßen, wenn diese zukünftig als Kassenleistung verfügbar gemacht werden oder über einen Rahmenvertrag von den Krankenkassen finanziell unterstützt werden könnten.

## 2. Familienmediation – ein Leitfaden zur Streitbeilegung in Familien

Die meisten Probleme in einer Familie entstehen aus Liebe. Gut gemeinten Aktionen, Bemerkungen und Geschenken, Ratschlägen in bester Absicht, beabsichtigten Gerechtigkeiten, auch Zurückhaltung... die Liste ist ein-Leben-lang.“ *Stephanie Sedlmayer-Weßling, Dipl. Psychologin*

### 2.1. Mediation, Shuttlemediation und mediationsanaloges Coaching

Jährlich erkranken über 300.000 Menschen neu an Demenz. Der Großteil wird von der eigenen Familie versorgt. In der Regel von weiblichen Familienmitgliedern, die vor Ort leben. Die Übernahme der Pflege erfolgt fließend, vielfach findet keine Abstimmung oder strategische Absprachen unter den Angehörigen statt sondern stilles Einvernehmen. Das erwachsene Kind bzw. der Angehörige, der dem Demenzkranken örtlich und persönlich sehr nah steht, übernimmt die Aufgabe.

Die zeitliche und emotionale Belastung des Familienangehörigen, der die Pflege übernimmt, nimmt ab diesem Moment deutlich zu, wird aber häufig von den nicht pflegenden Familienmitgliedern unterbewertet und in seiner zeitlichen und emotionalen Last unterschätzt. „So schlimm sei das doch nicht. Das würde ich auch schaffen.“ „Wirkt doch alles ganz normal!“ und „Du kannst das machen, Du arbeitest ja nicht.“ sind sich wiederholende Kommentare mit großem Kränkungspotential.

Viele Familien lassen ab diesem Moment schleichend die Kommunikation schleifen und hören irgendwann auf, miteinander zu reden, um gegenseitige Kritik, Streit und schlechte Gefühle zu vermeiden. Dieses Vermeidungsverhalten führt dazu, dass weder unbeschwerte Familientreffen stattfinden, noch, dass die Familienmitglieder gemeinsame Qualitätszeit verbringen, um Zusammenhalt und Bindung innerhalb der Familie zu fördern.

Der Effekt: die Familien leben sich auseinander und der Zusammenhalt zerbröckelt leise. Wichtige Abstimmungen und Aufgaben zugunsten des Demenzerkrankten oder des pflegenden Angehörigen selbst bleiben auf der Strecke liegen, z.B. die Organisation von Pflege und die Verteilung der Aufgaben auf mehreren Schultern. Helfen und selber gesund bleiben wird für die pflegenden Angehörigen eine Herausforderung. Nicht angesprochene und schwelende Konflikte werden immer größer und führen dazu, dass in Momenten tiefer Verzweiflung und großer Belastung Demenzkranke und pflegende Angehörige Isolation und Hilflosigkeit erfahren. Im schlimmsten Fall müssen sie offene Kritik und Anfeindung ertragen und Ausgrenzung und Sterben in Einsamkeit sind die Folge.

#### 2.1.1. Familienmediation: an den Familienkonferenz-Tisch

Familienmediation ist neben juristischen Auseinandersetzungen vor dem Familiengericht und Schlichtung durch Schiedsgerichte eine „ alternative Streitbeilegungsmethode“, die besonders in Trennungs- und Scheidungssituationen eingesetzt wird. Mediation kann aber viel mehr als trennen. Mediation kann in Familienkonflikten vermitteln, präventiv Krisen vermeiden und dafür sorgen, dass

Menschen mit kranken Angehörigen pflegen, helfen und selber gesund bleiben. Mediation kann fördern, dass in der Familie Aufgabenteilung und Unterstützung konstruktiv besprochen und geregelt werden, Missverständnisse geklärt und zukünftige Aufgaben besser als bisher organisiert werden können. Leider warten die meisten Familien darauf, dass alles zusammenbricht und die Kommunikation gegen die Wand gefahren ist bevor sie zur Mediation kommen. Besser wäre, früher Mediation in Anspruch zu nehmen und sich an einem Tisch zusammzusetzen, um Konflikte strukturiert in Angriff zu nehmen und Probleme konstruktiv und einvernehmlich zu lösen.

In der klassischen Mediation sitzen alle am Problem Verantwortung tragenden Familienmitglieder in einer Familienkonferenz am Tisch. Falls es um die Regelung der Pflege eines Demenzerkrankten geht, nimmt der Demenzerkrankte nicht teil. Eine Mediator\*in strukturiert Auseinandersetzung und Gespräch innerhalb der teilnehmenden Familienmitglieder. Gemeinsam wird überlegt, welche wichtigen Themen zu klären sind, was jedem auf dem Herzen liegt und welche Lösung machbar - und häufiger Brennpunkt - auch bezahlbar wäre. Die Aufgabe der Familienmediation ist es, bei allen Beteiligten für einen Konsens und damit eine gütliche und einvernehmliche Einigung zu sorgen. So gefundene Einigungen werden gut akzeptiert und besser praktisch umgesetzt.

### **2.1.2. Shuttlemediation: Alternative zur Familienkonferenz bei eskalierten Konflikten**

Aber wie bringt man alle an einen Tisch, wenn keiner mehr mit dem anderen reden oder Kontakt haben will? Shuttle- oder auch Pendelmediation kann hier die Lösung sein. Zu keiner Zeit müssen die Familien an einen gemeinsamen Tisch kommen oder sich sehen. Die Mediatorin pendelt als „Shuttle“ bzw. Bot\*in zwischen den Mediand\*en hin und her, führt Einzelgespräche mit allen Beteiligten, um die Situation zu klären und die jeweiligen Botschaften und Bedürfnisse, auf Poster notiert und vom Absender abgesehen, zu den anderen zu tragen und zu erläutern. Das sorgt für klare Botschaften, Aussagen und Handlungswünsche, die verstanden und reflektiert werden. Es entschärft die Lage und gibt jedem Zeit, über eigene Bedürfnisse nachzudenken, sich in die Lage der anderen zu versetzen und praktikable Lösungsvorschläge zu machen. In einigen Fällen kann die Abschlussverhandlung wieder gemeinsam an einem Tisch durchgeführt werden. Andernfalls wird mit dem Shuttlemediator\*in die Lösung verhandelt und im Memorandum unterzeichnet.

### **2.1.3. Mediationsanalogenes Coaching-Gespräch**

Ein mediationsanalogenes Coaching-Gespräch ist eine letzte Alternative zur Mediation. Pflegende Angehörige erleben oft permanenten Stress bei der Erledigung von Aufgaben durch die Erwartungshaltung von gesunden und zu pflegenden Angehörigen, für sie da zu sein. Ihre eigene Regeneration und Befriedigung persönlicher Bedürfnisse bleiben dabei oft „auf der Strecke“. Viele pflegende Angehörige scheuen daher die zeitliche und finanzielle Mühe, besonders aber die emotionale Last einer erneuten Auseinandersetzung mit dem ohnehin schon anstrengenden Alltag. Sie entscheiden sich gegen die Mediation als Krisenintervention. „Das bringt doch nichts!“, „Mit denen kann man nicht reden.“, „Mir

reicht es eigentlich, wenn ich mit irgendjemandem kurz reden kann, der mit der Sache nichts zu tun hat. Einfach nur den Stress erzählen...den Rest schaff ich allein.“ sind gängige Argumente und oft selbstbehindernde Ausreden, die den Konflikt weiter vor sich her treiben. Nichtsdestotrotz nehmen viele gern Gesprächsangebote an, die einer kurzfristigen Entladung des psychischen Drucks Raum geben und sich auch auf eine einzelne konkrete Aufgabenstellung fokussieren, um mögliche Lösungen und verschiedene Perspektiven der Konfliktbeteiligten zu reflektieren. Alleine die Tatsache, wertungsfrei gehört zu werden, erleichtert die Pflegenden für einen Moment.

Auch wenn das gemeinsame Reden in der Familie ein besserer Weg wäre, ist die individuelle mediationsanaloge Coaching-Lösung ein Beitrag für die Pflegenden, zu helfen und psychisch selber gesund zu bleiben und „besser als nichts“.

## **2.2. Zielsetzung der Familienmediation**

In der Familienmediation ist es Ziel, eine konsensorientierte bzw. win-win-Lösung in einem Konflikt in der Familie zu finden. Familienmediation ist aber auch immer Kommunikationskrisen-Intervention, in der es bedeutsam ist, dass alle zu Wort kommen, gehört werden und jeder seine Sicht der Dinge schildern darf ohne vom anderen unterbrochen oder bewertet zu werden. Die Perspektive des anderen kennenzulernen ist besonders bedeutsam.

Besonders in der Alternativform „Shuttle-Mediation“ hören Familienangehörige häufig das erste Mal, wie es den anderen Konfliktpartnern emotional geht. Ziel ist, durch gegenseitiges Verständnis und praktisch realisierbare Lösungsvorschläge an einer konstruktiven Einigung zu arbeiten. Die Familien organisieren für sich, wie sie mit der Situation umgehen werden. Durch die Shuttle-Mediation werden Aufgaben geregelt, über die lange nicht gesprochen wurde. Das sorgt für Entlastung und bringt die Familien manchmal auch wieder einander näher. Der Unterschied zur normalen Mediation besteht darin, nicht gemeinsam an einem Tisch zu sitzen.

Auf den ersten Blick erscheint der Weg jeder Form von Mediation aufwändig durch die Selbstüberwindung, Selbstbehauptung und die emotionalen und zeitlichen Kosten, die jeder Mediant investieren muss. Besonders bei der Shuttle-Mediation fehlt auch die emotionale „Bonding-Experience“, körperlich gemeinsam an einem Tisch zu arbeiten, zusammen durch schwierige Gefühlslagen zu gehen und Erleichterung und Freude über eine Einigung zu empfinden. Mediation kann für Familien eine Chance sein, verhärtete Fronten aufzuweichen. Mediation generell kann ein wertvoller Beitrag sein, in einer Familie zu vermitteln und sie wieder zu einem größeren Ganzen wachsen zu lassen. Die Voraussetzungen sind einfach: freiwillige Teilnahme und Commitment aller Medianten.

## **2.3. Besonderheit der Zielgruppe: Blut ist dicker als Wasser**

Familien sind lebendige und dynamische Systeme. Konflikte in der Pflege sind oft nur die Spitze des Eisberges und zeichnen eine lange Folge von positiven und negativen Erlebnissen, subjektiv erlebten Kränkungen und Ungerechtigkeiten in der Familie ab. Familien sind deshalb aber auch geduldige und konsiliante Systeme, was sich in der Redewendung „Blut ist dicker als Wasser“ spiegelt. Mediation ist keine Therapie, kann

aber zur Beilegung des Konflikts beitragen und die Wirkung einer Therapie haben. Manchmal reicht eine kleine, minimale Lösung, um in der Familie wieder für ein Miteinander und mehr Zufriedenheit zu sorgen.

## **2.4. Organisation**

Die Mediation wird von Familienmitgliedern angeregt, die Mediator\*in wird über die Koordinatorin der Alzheimer Gesellschaft Kelheim e.V. angesprochen und nach Einsicht in ein Kostenangebot bzw. in die Kostenübernahme durch die Alzheimer Gesellschaft Kelheim e.V. erfolgt eine Zustimmung durch die Medianden und Terminvereinbarungen zum Vorgespräch.

Datenschutzerklärung, Mediationsvereinbarung, Einverständniserklärung zur Dokumentation und Honorarangebot bzw. Kostenübernahme werden im Vorfeld zugeschickt und beim ersten gemeinsamen Treffen persönlich unterschrieben ausgetauscht.

Die Mediation findet im Büro von Frau Sedlmayer-Weßling sowie im Fall von sehr kranken Familienmitgliedern in deren Zuhause statt. Auch die Caritas kann kostenlos neutrale Räumlichkeiten zur Verfügung stellen. Frau Sedlmayer-Weßling nimmt dann formale Unterlagen, mobiles Moderationsmaterial und eine kleine Flipchart mit bzw. arbeitet mit DIN A3 Papier.

Die Shuttlemediation findet nach gleichem Muster statt. Teile der Shuttlemediation können auch telefonisch bzw. per Videokonferenz, z.B. Skype oder die Google Teams abgehalten werden.

Je nach Zeitkontingent der Familie werden durchschnittlich 10 Zeitstunden auf 2 – 5 Sitzungen verteilt. Die Vorgespräche benötigen extra Zeit.

### 3. Modulbeschreibung Mediation

---

Im Folgenden wird ein klassischer Mediationsablauf in fünf Phasen beschrieben, wie er im Projekt „Helfen und selber gesund bleiben“ zum Einsatz kam. Dieser Phasenverlauf wurde im Projektjahr von Helfen und selber gesund bleiben in drei Varianten zum Einsatz gebracht:

- klassische Mediation, hier „Familienkonferenz“ genannt
- Shuttle-Mediation bei eskalierten Konflikten
- mediationsanaloges Coaching-Gespräch als Minimallösung.

Mediation findet in allen drei Varianten *nach dem Vorgespräch* (Anhang 1) in folgenden Phasen statt:

- I. Themensammlung und –formulierung (Anhang 2)
- II. Interessen- und Bedürfnisklärung (Anhang 3)
- III. Sammlung von Optionen (Anhang 4)
- IV. Auswahl und Verhandlung einer gemeinsamen Lösung (Anhang 5)
- V. Mediationsvereinbarung bzw. Memorandum (Anhang 6)

Methodisch prägen die Phasen der Mediation:

- Strukturierter Ablauf der Sitzung gemäß Anhang 1-6
- Fragetechniken
- Visualisierungstechniken auf Flipchart
- Allparteiliche Haltung der Mediator\*in

#### 3.1. Vorgespräch und Organisatorisches

Im Vorgespräch lernt die Mediator\*in die Medianden in Einzelgesprächen telefonisch oder persönlich kennen. Sie geht mittels standardisierter Leitfragen Vorgespräch (Anhang 1) vor, um allen Gesprächspartner die gleichen Fragen zu stellen und für Vergleichbarkeit der Antworten zu sorgen. Für das Vorgespräch wird ca. 30 min pro Person kalkuliert.

Die Mediator\*in informiert über das Ziel der Mediation, nämlich eine Konsens- und win-win-orientierte Lösung, sowie die Grundzüge der Mediation. Sie erläutert weiter: zu Beginn gilt es, ein gemeinsames Thema zu wählen, die Bedürfnislagen und Interessen aller Beteiligten zu erfahren und zu verstehen, dann gemeinsam mit den Medianden

optionale Lösungsmöglichkeiten und Ideen für das Konfliktthema zu sammeln, die geeignetste Lösung auszuwählen, auszuarbeiten und detailliert zu verhandeln. Die gemeinsame Vereinbarung in Form eines Memorandums besiegelt die Mediation und ist Grundlage für das zukünftige Vorgehen in der Familie.

Wichtige Voraussetzung für das Gelingen einer Mediation ist immer die Freiwilligkeit und die Ergebnisoffenheit. Zu rechnen ist mit einer Dauer von im Durchschnitt 10 Stunden. Die Vorgespräche werden zeitlich extra angesetzt.

Die Mediator\*in ist all parteilich für alle Beteiligten, gesprächsstrukturierend und hat Schweigepflicht.

Aus Gründen des Datenschutzes muss der Mediand eine Vereinbarung zum Datenschutz, eine Mediationsvereinbarung sowie die Teilnahme am Projekt „Helfen und selber gesund bleiben“ der Alzheimer Gesellschaft Kelheim e.V. unterschreiben.

Die Mediator\*in bittet um Verschwiegenheit auch in der Familie, damit die Ergebnisse der Besprechungen sich unbeeinflusst setzen können und dafür zu sorgen, dass weiterhin jeder Mediand unbeeinflusst und eigenverantwortlich seine Entscheidungen erarbeitet, reflektiert und vertreten kann.

Falls doch unbeteiligte Familienmitglieder die Erlebnisse der Mediation erzählt bekommen und als „Safe“ für die Tageserlebnisse fungieren, ist zu reflektieren, wie die Medianden mit den Erlebnissen in der Mediation umgehen möchten. Zu betonen ist hier, dass Diskussionen mit den Unbeteiligten zu vermeiden sind, um äußere soziale Wirkkräfte zu minimieren.

Die Mediationssitzungen fördern die Kommunikation, daher werden die Gespräche gemeinsam stattfinden, bei Bedarf werden auch Einzelgespräche geführt. Außer im Fall der Shuttlemediation. Hier werden die Gespräche einzeln stattfinden.

Die Mediation ist keine Rechtsberatung. Es wird darauf hingewiesen, dass rechtlicher und wirtschaftlicher Rat über Experten eingeholt werden muss.

Die Medianden werden einzeln um ihren persönlichen Auftrag in der Mediation zum Thema X gebeten. Der Auftrag wird notiert.

Folgende Leitfragen mit dem positiv-psychologischen Ansatz, den Blick auf das Gelingen und Gestalten anstatt auf Misslingen und Defizite in der Vergangenheit zu legen, werden standardisiert allen Medianden in allen Vorgesprächen gestellt:

- o Was ist Ihre Motivation mitzumachen?
- o Wie verstehen Sie sich als Familie?
- o Was schätzen Sie am anderen bzw. an ihrer Familie?
- o Was wollen Sie gemeinsam regeln?
- o Was ist ihr wichtigstes Anliegen?

### 3.2. Themensammlung und -formulierung

In der ersten gemeinsamen Sitzung wird nach Anhang 2 Leitfaden für die Themensammlung gearbeitet. Zu Beginn aller Sitzungen sorgt die Mediator\*in für eine konstruktive und freundliche Atmosphäre und bereitet neben den Visualisierungstools (Flipchart, Filzstifte, Metaplankarten) auch Getränke und eine Kleinigkeit zur Stärkung, z.B. Obst oder Kekse, vor.

Zu Beginn der ersten Sitzung werden organisatorische Aspekte geklärt:

- Sitzordnung – wer sitzt wo?
- Information über den Einsatz von Flipchart zur Visualisierung
- Flipchart-Protokoll ist gleichzeitig das Ergebnisprotokoll und wird auf Wunsch ausgedruckt verschickt
- Wie wollen Sie das Ergebnis besiegeln und vereinbaren?
- Wie wollen Sie das Ergebnis feiern?
- Regeln für die Mediation

Die erste Verhandlungsaufgabe der Familie ist es, die Regeln für die Mediation zu besprechen. Dies geschieht mit Moderation durch die Mediator\*in.

- o Gesprächsregeln (Reihenfolge, Redezeit, ausreden)
- o Sitzungslänge
- o Umgang mit Gefühlen. Was machen wir, wenn... jemand weint, wütend wird, rausrennt etc.
- o Pausen
- o Rauchen

Nach Würdigung und Wertschätzung des ersten Verhandlungsergebnisses startet die Mediation mit einer Zusammenfassung der Lage in der Familie, der zu lösenden Situation und fasst auch die positiven Ergebnisse kurz und unpathetisch zusammen, was die positive Wahrnehmung der Familie ist (Notizen aus dem Vorgespräch). Falls keiner etwas Gutes zur Familie erwähnt hat, entfällt dieser Punkt.

Es werden darauf hin die Themen auf einem Themenposter gesammelt, die in der Mediation unter die Lupe genommen werden sollen. Als Metapher für die erste konkrete Aufgabenstellung für die Medianden wird hier das „Marmeladenglas-Etikett“ eingesetzt. Die Medianden werden gebeten, die übergeordneten Themen, die für sie wichtig in der Mediation sind, wie Etiketten auf Marmeladengläser zu „kleben“. Der Auftrag lautet auch, die Ausführungen zu den Etiketten grob zu halten, die

Feingranulation findet erst statt, wenn die Familie entscheidet, sich dem Thema gemeinsam zu widmen.

Diese Marmeladenglas-Technik sorgt für einen zügigen Überblick. Durch das präsen- te Etikettieren erfahren alle ihre wichtigen Anliegen.

In einer Bewertungsrunde, z.B. mit einer Mehrpunktabfrage wie in Anhang 2 empfohlen, wird das wichtigste und dringendste Thema in der Gruppe ausgewählt, zu einer Arbeitsfrage umformuliert und setzt den Startschuss für den nächsten Arbeitsschritt: die Interessenarbeit.

### **3.3. Interessen- und Bedürfnisklä- rung**

#### **3.3.1. Schäle die Zwiebel der Interessen und Bedürfnisse**

Die Klärung der persönlichen Interessen und Bedürfnisse wird in der Mediation oft als „Schälen der Zwiebel“ bezeichnet. Hier zeigen die Medianden ihre Innenansicht, Zwiebelschicht um Zwiebelschicht, von der Sachebene hin zur emotionalen, bedürfnis- und motivorientierten Ebene. Die große Herausforderung für die Mediator\*in besteht in der Allparteilichkeit, im großen Bemühen um Wertungsfreiheit, um gute Zusammenfassungen der Ergebnisse für die Dokumentation und um eine Gleichverteilung der Redeanteile, vor allem aber um die Förderung des tieferen gegenseitigen Verständnisses im zu lösenden Konfliktthema.

Die Interessenarbeit (Anhang 3) ist oft begleitet von starken Gefühlen und Fluchtimpulsen der Medianden. Sitzen zu bleiben, dem anderen zuzuhören, nicht aufzustehen und fortzulaufen, jedem seine eigene Wahrnehmung und Gefühlslage zuzugestehen ist oft eine sehr anstrengende und ungewohnte Aufgabe für die Medianden, die bisher mit anderen (erfolglosen) Strategien gearbeitet haben.

In dieser intensiven Arbeit an einem Verstehen und Ergründen der eigenen Wünsche und Antriebe wächst im Idealfall ein gegenseitiger Verständigungsprozess für alle Beteiligten. Wichtig ist zu betonen, dass „Jeder sein eigenes Gefühl fühlt“ und es kein richtig oder falsch gibt, keiner wie der andere fühlen muss, aber nachvollziehen können soll, was in jedem einzelnen vorgeht. Die Mediator\*in wird hier als Ordnungshüterin des Gesprächs, als Fürsorgerin für die Einzelnen, als Mittlerin in der Sache und als Helferin benötigt, hinter den Positionen der Einzelnen, z.B. „Mama soll ins Heim“ Interessen und Bedürfnisse zu klären. Warum ist das wichtig? Für welches Ziel und aus welchem inneren Beweggrund heraus? Freundlich zum Menschen und klar in der Sache zu sein sind die Prämissen, die aus dem „Harvard Konzept der Verhandlung“ stammen.

Das technische Vorgehen in der Interessenarbeit ist wie folgt: Nach Würdigung und Wertschätzung der gelungenen Themenwahl wird das Thema neu auf das Flipchart notiert, jeder Teilnehmer erhält darauf eine eigene Spalte. Dann werden die Interessen und Bedürfnisse jedes Medianden gehört und genauer erfragt und die Essenz in die entsprechende Spalte als Bullet Points notiert.

Bildlich wird nun also das Marmeladenglas aufgeschraubt und mit jedem Medianden erläutert, welche Interessen bei ihm\* vorliegen und welche tiefere Bedeutung das Thema für ihn hat. Es ist auf annähernd gleiche Redezeit zu achten. Jeder Mediand stellt seine Sicht der Dinge dar. Die Mediator\*in arbeitet mit Fragetechniken die Interessen und Bedürfnisse der einzelnen Medianden heraus. Es findet kein Dialog mit den anderen Medianden statt. Ziel ist in diesem Schritt, von der Sachebene auf die emotionale Ebene zu sehen um die Beweggründe des Einzelnen besser zu verstehen. Auch wenn es um die gleiche Sache geht, so hat in der Regel jeder Konfliktbeteiligte eine andere Perspektive und unterschiedliche Pain-Points.

Die Startfrage an jeden Einzelnen lautet: „Um was geht es Ihnen in der tieferen Bedeutung bei diesem Thema? Ich notiere Ihre Gedanken.“ Dies erfolgt. Es ist wieder auf zeitliche Gleichverteilung zu achten.

### **3.3.2. Fairnesskriterien für eine faire Lösung**

Gerechtigkeit ist subjektiv, erfahrungs- und wertgebunden. Was für den einen gerecht ist, ist für den anderen belanglos oder ungerecht. Wann immer das Wort Gerechtigkeit in der Mediation fällt, ist es Zeit für die Fairnesskriterien. Die Fairnesskriterien, die zum Beispiel nach der Phase „Interessen und Bedürfnisklärung“ oder vor einer Lösungsverhandlung festgelegt werden, beschreiben, was in einer Vereinbarung am Ende enthalten sein sollte, damit jeder Mediand eine Lösung als fair und gut wahrnimmt, sie akzeptiert und sich der Vereinbarung verpflichten kann.

Im Sinne der gegenseitigen Verständigung werden die Medianden wieder einzeln zu ihren Vorstellungen von Fairness befragt. Es wird auf ein extra Poster geschrieben. Jeder Mediand erhält sein eigenes Feld. In einem zweiten Schritt wird die gemeinsame Schnittmenge der Fairnesskriterien ermittelt. Beides dient in der weiteren Lösungsarbeit als Prüfkriterium.

### **3.4. Optionen sammeln**

Redundanz ist in der Meditation ein wichtiger Bestandteil, besonders Würdigung des persönlichen Bemühens, Wertschätzung der Anstrengung, das konsequente Prüfen von Verständnis und Zustimmung sowie das Ankündigen des nächsten Schrittes.

Zu Beginn erfolgt wieder Würdigung und Wertschätzung des vorausgegangenen Arbeitsschrittes „Interessen und Bedürfnisklärung“ und eine Ergebniszusammenfassung. Es wird nun der nächste Schritt angekündigt: das gemeinsame Brainstorming von gemeinsamen Lösungsoptionen (Anhang 4). Daher wird ab nun kein Anschreiben in getrennten Spalten mehr vorgenommen, sondern auf ein Chart notiert. Von den Medianden wird dies oft als erster Schritt aufeinander zu wahrgenommen. Methodisch wird in zwei relevanten Schritten vorgegangen

#### **3.4.1. Brainstorming von Optionen**

Beim Brainstorming werden Ideen unzensiert zu einem Thema gesammelt. Quantität steht vor Qualität der Ideen, die Beteiligten sind aufgefordert, wertungsfrei, kommentarlos und ungezwungen Ideen zu generieren, die auf einem gemeinsamen Poster notiert werden.

### 3.4.2. Bewertung der Optionen

In einem zweiten Schritt werden die einzelnen Vorschläge mit dem Ziel bewertet, die besten Lösungen für die Verhandlung zu filtern. Jeder Mediand bewertet nun einzeln jeden Vorschlag mit einem 5-stufigen Bewertungssystem.

Bewertungs-symbol	- -	-	o	+	++
	Kommt für mich NICHT in Frage	Kommt eingeschränkt in Frage	Stehe ich neutral dazu	Finde ich gut, kann ich mir vorstellen	Finde ich sehr gut, bin ich einverstanden
<b>Bewertung numerisch</b>	Vorschläge mit dieser Bewertung werden nicht mehr verhandelt	-1	0	1	2

Nach der Bewertung der Lösungsoptionen werden die (- -) Vorschläge gestrichen, die für die Medianden NICHT in Frage kommen.

Die restlichen Bewertungen werden ausgezählt und unter die Lupe genommen:

Die Vorschläge mit -, o, + werden kurz thematisiert und aussortiert, geparkt oder befürwortet.

Die ++ Vorschläge werden markiert. Die höchst bewerteten Vorschläge werden in der nächsten Runde detailliert verhandelt.

So nimmt eine zu verhandelnde Lösung Form an.

### 3.5. Lösung verhandeln

Zu Beginn erfolgt wieder Würdigung und Wertschätzung des vorausgegangenen Arbeitsschrittes „Optionen sammeln“ und eine Ergebniszusammenfassung der hochbewerteten Vorschläge. Es wird nun der nächste Schritt angekündigt: das gemeinsame Verhandeln und Diskutieren einer Lösung auf Basis der vorliegenden Auswertung.

Diese Phase (Anhang 5) erfordert Konzentration und Disziplin von den Medianden und triggert immer wieder emotionale „Flashbacks“. Andererseits wird diese Phase von den Medianden als ergebnisorientiert, praktisch und erleichternd wahrgenommen.

Die Aufgabe der Mediator\*in ist, weiterhin für Struktur und Ausgewogenheit in Diskussion und Verhandlung zu sorgen. Die Zielgerade ist in dieser Phase in Sicht.

Falls pflegeorientierter, rechtlicher oder steuerrechtlicher Rat eingeholt werden muss, kann sich die Phase auch auf mehrere Sitzungen verteilen, damit die Medianden ihre Berater einbeziehen. Alle verhandelten Ergebnisse werden schriftlich auf einem Poster notiert, das als Grundlage für oder gelegentlich sogar als abschließendes Memorandum dient.

### **3.6. Memorandum**

Zu Beginn der letzten Phase (Anhang 6) erfolgt wieder Würdigung und Wertschätzung des vorausgegangenen Arbeitsschrittes „Lösungen verhandeln“ und eine Ergebniszusammenfassung der ausgehandelten Lösung. Es wird nun der letzte Schritt angekündigt: das Unterzeichnen des Memorandums und das Ende der Mediation.

Die letzten Beratungsergebnisse werden von den Medianden eingebracht und in die Lösung eingebaut. Die Mediator\*in schlägt vor, das Ergebnis nach einiger Zeit nochmals zu rekapitulieren und vereinbart auf Wunsch einen Termin bzw. einen telefonischen Anruf. Es wird Zustimmung von allen Beteiligten eingeholt.

Wenn das Memorandum fertig gestellt ist, wird die Lösung nochmals vorgetragen, Zustimmung aller Medianden eingeholt und dann feierlich von allen signiert. Die Mediator\*in erinnert nochmals an den Vorsatz, das Ergebnis in einer Form zu würdigen oder feiern.

## 4. Beschreibung Shuttlemediation

---

### 4.1. Ablauf der Shuttlemediation

In der Shuttlemediation erfolgt das gleiche Vorgehen in fünf Phasen wie in der Mediation, nur in Einzelsitzungen. Es findet keine direkte persönliche Aussprache, Klärung oder ein Dialog zwischen den Medianden sondern über die Mediator\*in als „Shuttle“ (Bote) statt. Die Mediator\*in legt für jeden Medianden eine persönliche Poster-Mappe an und dokumentiert auf namentlich gekennzeichneten Ergebnis-Flipcharts in den Phasen das Outcome. Diese Mappe legt sie dann den anderen zur Einsicht vor. Sie vermittelt mit Hilfe dieser Visualisierungen die Ergebnisse der Gespräche jeweils an die anderen Medianden. Erst ab der Phase Optionen sammeln wird wieder auf ein gemeinsames Poster geschrieben. Methodisch ist die Shuttlemediation aufwändiger, weil für jeden Medianden eine eigene „Mappe“ zusammengestellt werden muss und das Überbringen der Botschaften der anderen vor der individuellen Arbeit stehen muss und Zeit und Energie kostet. Hier allparteilich und konstruktiv nach vorne gerichtet zu arbeiten, auch den Einzelkontakt nicht zu persönlich werden zu lassen, stellen die Herausforderungen für alle Beteiligten dar. Aus diesem Grund ist die Shuttlemediation deutlich zeitintensiver und erfordert von allen Parteien Ausdauer und eben Zeit.

Im Anhang 7 ist ein Vorschlag für ein Canvas-Buch für die Shuttlemediation zu finden, das für jeden einzelnen Medianden angelegt werden muss.

### 4.2. Option Familienkonferenz als Abschluss der Shuttlemediation

Wenn die Familien sich während der Shuttlemediation besser verstehen und das gegenseitige Bedürfnis wächst, sich doch wieder zu sehen, anzunähern und an einem Tisch zu arbeiten, kann im laufenden Prozess doch wieder zu einer normalen Mediation zurückgekehrt werden.

Im Projekt Helfen und selber gesund bleiben ist dies bei einer Familie der Fall gewesen, durch deren Mitte ein Graben ging. Die Familie fand am Ende wieder zueinander und setzte sich zum Abschluss wieder an einen Konferenztisch um eine gemeinsame Lösung zu finden. Es fand unter Aufwand all ihrer Kräfte statt, aber es war wieder ein Schritt zum Miteinander. Ein großartiger Erfolg für die Mediation, besonders aber für die Familie.

Im Anhang 8 (unter Flipchart-Skript Vorschlag Familienkonferenz) finden Sie exemplarisch den anonymisierten Verlauf der o.g. erfolgreichen Familienkonferenz, in der es um Erwartungen aneinander ging und wie man das nächste „erste“ gemeinsame Treffen gestalten könnte. Die Arbeitsfragein der Lösungsphase lautete „Was bewahren wir, was verändern wir?“.

## 5. Beschreibung des mediationsanalogen Coaching-Gesprächs

---

Wie bereits eingangs beschrieben ist ein mediationsanalogenes Coaching-Gespräch ein Minimalansatz bei Familienstreitigkeiten. Es kann den Lösungsfokus in Einzelproblemen für den Coachee fördern. In mediationsanalogen Coaching-Gespräch erfolgt das gleiche Vorgehen wie in der Mediation nur in Einzelsitzung mit einem Coachee ohne Angehörige. Die Mediator\*in visualisiert mit Hilfe der Ergebnisposter die Ergebnisse für den Coachee. Die Mediator\*in wählt mit der Marmeladenglastechnik ein Thema aus und arbeitet sich mit dem Coachee durch dieses Thema, seine Bedürfnislage, mögliche Lösungsansätze, bringt im Gespräch die Perspektiven der anderen Konfliktbeteiligten mit ein, fokussiert ihn auf eine gute, positive und stärkenorientierte Lösung und lässt den Coachee am Ende eine bevorzugte Lösungsvariante auswählen und schriftlich im Sinne einer Mediationsvereinbarung bzw. eines Memorandums formulieren. Das Memorandum ist in diesem Fall „ein Vertrag mit sich selbst“. Die Phasen der Mediation sind:

1. Themensammlung und -formulierung
2. Interessenklärung
3. Sammlung von Optionen
4. Verhandlung einer gemeinsamen Lösung
5. Mediationsvereinbarung bzw. Memorandum

## 6. Qualitätskriterien und Verhalten des Mediator\*ins

---

Zur Qualitätsabsicherung der Prozesse sollte die Mediator\*in einen zertifizierten Ausbildungslehrgang von mindestens 120 Präsenzzeitstunden absolviert haben und sich selbstverpflichtet fortgebildet haben.

Das professionelle Verhalten der Mediator\*in ist allparteilich, es bestand im Vorfeld weder geschäftliche noch persönliche Beziehung zwischen Mediator\*in und Medianden oder Beauftragung für/von einem der Medianden.

### 6.1. Methodische Elemente der Mediation

- o Strukturierter Ablauf der Sitzung gemäß Anhang 1-6
- o Kenntnis folgender Fragetechniken
  - o Offene Fragen zur Informationsgenerierung
  - o Geschlossene Fragen zur Entscheidungsfindung und Auswahl
  - o Hypothetische Fragen zum Perspektivwechsel und Impulsgebung
  - o Zirkulare Fragen zum Perspektivwechsel
  - o Auswahl- bzw. Alternativfragen zur Eingrenzung der Möglichkeiten

## 6.2. Visualisierungstechniken in der Mediation auf Flipchart und Papier

- o Druckschrift
- o Textcontainer für Überschriften
- o Arbeit mit Symbolen und kleinen Illustrationen für optische Anreize
- o Schwarze und mehrfarbige Filzstifte zum Schreiben
- o Flipchart oder Tisch-Flipchart/ DIN A3 Papier für Einzelarbeit

## 7. Ressourcen

---

Anhang 1-6: Checklisten Vorgespräch plus 5 Phasen der Mediation

Anhang 7: Canvas Buch für Shuttlemediation

Anhang 8: Flipchart-Skript Vorschlag Familienkonferenz am Ende der Shuttlemediation

## 7.1. Anhang 1, Leitfragen Vorgespräch; Projekt HUSGB, Mediation

<b>Telefonat mit :</b>  <b>Datum:</b>  <b>Interviewer:</b>	<b>Phase: Vorgespräch und Einleitung</b>
Ziel der Mediation:	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Konsens, win-win</li> </ul>
Grundzüge:	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Thema</li> <li>○ Interessen</li> <li>○ Lösungsmöglichkeiten sammeln</li> <li>○ Auswählen und Lösung ausarbeiten und verhandeln</li> <li>○ Vereinbarung (Memorandum)</li> </ul>
Voraussetzung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Freiwillig, Ergebnisoffen</li> </ul>
Dauer:	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Durchschnitt 10 Stunden</li> <li>○ wie lange sollen Ihre Sitzungen sein?</li> </ul>
Mediator:	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Selbstvorstellung des Mediators</li> <li>○ allparteilich, für Sie genauso wie den anderen, strukturierend, Schweigepflicht</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Datenschutz</b></li> <li>○ Keine Rechtsberatung</li> <li>○ Rechtlicher und wirtschaftlicher Rat muss bitte über Experten eingeholt werden</li> </ul>
Verschwiegenheit, bitte auch in der Familie	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bitte klären Sie: Wollen Sie mit jemandem aus der Familie sprechen. Manchmal sind Familienmitglieder der „Safe“ für Tageserlebnisse. Wie gehen Sie dann mit den</li> </ul>

	<p>Erlebnissen in der Mediation um, wenn Sie auf Ihren „Safe“ verzichten?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (Bitte klären Sie auch untereinander, wie Sie die Kosten der Mediation verteilen, wenn diese nicht übernommen werden)</li> </ul>
Sitzungen fördern die Kommunikation:	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ gemeinsam, bei Bedarf auch Einzelgespräche</li> </ul>
Auftrag Mediation zum Thema	....
	<b>Leitfragen für die telefonischen Einzel-Vorgespräche (15-30 min/Person)</b>
Was ist Ihre Motivation mitzumachen?	
Wie verstehen Sie sich als Familie?	
Was schätzen Sie an anderen bzw. an ihrer Familie?	
Was wollen Sie gemeinsam regeln?	
Was ist ihr wichtigstes Anliegen?	

**Fortsetzung Anhang 1, Leitfragen Vorgespräch Projekt HUSGB, Mediation**

## 7.2. Anhang 2, Leitfragen Themensammlung; Projekt HUSGB, Mediation

Sitzung vom	Phase: Themensammlung und -formulierung
Beginn/Ende	Mediator*
Teilnehmer	
Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sitzordnung</li> <li>○ Einsatz von Flipchart zur Visualisierung</li> <li>○ Ergebnisprotokoll</li> <li>○ Wie wollen Sie das Ergebnis besiegeln und vereinbaren?</li> <li>○ Wie wollen Sie das Ergebnis feiern? (bitte notieren)</li> <li>○ <i>Wie haben Sie die Kostenübernahme geregelt? (bitte notieren, wenn keine Kostenübernahme von HUSGB)</i></li> </ul>
Bitte vereinbaren Sie zu Beginn gemeinsam	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sitzungslänge</li> <li>○ Gesprächsregeln (Reihenfolge, Redezeit, ausreden)</li> <li>○ Gefühle</li> <li>○ Pausen</li> <li>○ Rauchen</li> </ul>
Würdigung und Wertschätzung	<p>Anerkennung des bisherigen Arbeitens</p> <p>Lobende Nennung der Erfolge</p>
Ergebniszusammenfassung	<p>der Einzelgespräche und des Start-Auftrags</p> <p>(Ich habe verstanden, dass es übergeordnet um... geht)</p>

Ankündigung	des nächsten Schritts
Themensammlung	<p>Nächster Schritt: Themensammlung</p> <p>Was möchte jeder von Ihnen in der Mediation regeln?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Was für Konfliktthemen hat jeder von Ihnen?</li> </ul> <p>Ich notiere alle Ideen in ihrer Spalte. Später werden Sie sich gemeinsam für die wichtigsten Themen entscheiden.</p> <p>Ich notiere mit jedem einzelnen die wichtigen Punkte. Die anderen bekommen die gleiche Zeit. Bitte sprechen Sie hier nicht miteinander sondern hören Sie nur zu, auch wenn es schwer ist. Wer beginnt?</p>
Themensammlung	Jeder einzelne Mediant hat ein Zeitkontingent, um seine Themen zu nennen. Der Mediator notiert die Themen jedes einzelnen in eine eigene Spalte
Themenauswahl	<p>Die Instruktion für die Festlegung der Rangreihenfolge lautet:</p> <p>Im nächsten Schritt erfolgt eine Gewichtung: Was ist Ihnen das wichtigste zu regeln? Verteilen Sie bitte Ihre Stimmen mit x Punkten. Wählen Sie das, was Ihnen am wichtigsten und dringendsten erscheint. Wer beginnt?</p> <p>Es erfolgt eine Mehrpunktabfrage (Zahl der Etiketten : 2 = Anzahl x der zu verteilenden Punkte; 2 Punkte können gehäufelt werden)</p>

	Es erfolgt eine Auszählung zur Ermittlung des ranghöchsten Themas
Zustimmung einholen	Ist das das Thema, das Sie gemeinsam bearbeiten wollen oder fehlt noch etwas?
Ausformulieren des Themas	Bitte lassen Sie uns gemeinsam das Thema derart formulieren, damit in ihrem Mediationsauftrag alles enthalten ist.
Formulierungshilfe	<i>Umgang mit... um...</i>  <i>Wie regeln wir.... Für...</i>
Endergebnis	Thema wird auf ein neues Flipchart notiert
Würdigung und Wertschätzung	Anerkennung des bisherigen Arbeitens  Lob der Erfolge
Ergebniszusammenfassung	Sie haben sich für folgendes Thema entschieden...
Ankündigung	Interessen- und Bedürfnisklä rung

### Fortsetzung Anhang 2, Leitfragen Themensammlung; Projekt HUSGB, Mediation

### 7.3. Anhang 3, Leitfragen Interessen und Bedürfnisse; Projekt HUSGB, Mediation

Sitzung vom	Phase: Interessen und Bedürfnisse klären
Beginn/Ende	Mediator*
Teilnehmer	
Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sitzordnung</li> <li>○ Sitzungslänge</li> <li>○ Gesprächsregeln (Reihenfolge, Redezeit, ausreden)</li> <li>○ Gefühle</li> <li>○ Pausen</li> <li>○ Rauchen</li> </ul>
Würdigung und Wertschätzung	<p>Anerkennung des bisherigen Arbeitens</p> <p>Lobende Erwähnung der Erfolge</p>
Ergebniszusammenfassung	
Ankündigung	des nächsten Schritts
Interessen und Bedürfnisse klären unter Einsatz von Fragetechniken	Nächster Schritt: Wir erfassen die tiefere Bedeutung des Themas für Sie.
MIT JEDEM MEDIANDEN EINZELN	<p>Ich bitte die anderen zu zuhören und auszuhalten.</p> <p>Ich notiere mit jedem einzelnen die wichtigen Punkte. Die anderen bekommen die gleiche Zeit</p>

	Bitte sprechen Sie hier nicht miteinander sondern hören Sie nur zu, auch wenn es schwer ist.  Wer beginnt?						
	Was ist ihre Position? (notieren, unterstreichen)  Warum ist Ihnen das so wichtig? (notieren, auf positive Formulierung achten, Bedürfnisse benennen, von der Sachebene auf die Emotionsebene kommen)						
Ergänzung: Fairnesskriterien	Gerechtigkeit ist für alle ein wichtiges Thema. Jeder hat aber aufgrund seiner Erfahrung und Werte eine eigene Vorstellung. Bitte arbeiten Sie an einem gemeinsamen Fairnessverständnis: Im ersten Schritt klären wir: Was wäre für Sie eine faire Lösung? Ich notiere es auf ein extra Feld.						
Formulierungshilfe	<i>Eine faire Lösung für mich wäre, wenn...</i>						
<i>Festlegen eines gemeinsamen Fairnessverständnisses</i>	<p><i>Betrachten Sie nun ihre Fairnesskriterien. Worauf können Sie sich gemeinsam einigen: Bitte bewerten Sie Ihre Vorstellungen (jeder einzeln) mit</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">-</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">0</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Wir zählen dann aus und legen</i></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	-	0	+	<i>Wir zählen dann aus und legen</i>		
-	0	+					
<i>Wir zählen dann aus und legen</i>							
Würdigung und Wertschätzung	Anerkennung des bisherigen Arbeitens  Lob der Erfolge						
Verständnis prüfen	Bitte lesen Sie sich nochmals ihre eigenen Punkte durch.  Bitte lesen Sie sich nun die Punkte des anderen durch. Gibt es hier noch Fragen zum besseren Verständnis? Dann stellen Sie diese bitte.						
Ergebniszusammenfassung	Sie haben Ihre Interessen dargestellt und verstanden  Sich überlegt, was eine faire Lösung für Sie wäre  Sie verstehen den anderen in seiner Position						

	<p>Sie sind jetzt gut vorbereitet, um in einem nächsten Schritt gemeinsam Lösungsoptionen zu sammeln</p> <p>Ab jetzt werden Sie gemeinsam arbeiten</p> <p>Es ist auch ein Austausch möglich</p> <p>Ihr Thema lautet...</p>
Ankündigung	Optionen sammeln, Lösungsideen sammeln, eine gute auswählen, die verhandelt werden soll.

**Fortsetzung Anhang 3, Leitfragen Interessen und Bedürfnisse; Projekt HUSGB, Mediation**

## 7.4. Anhang 4, Leitfragen Optionen sammeln; Projekt HUSGB, Mediation

<b>Sitzung vom</b>	<b>Phase: Optionen sammeln</b>
<b>Beginn/Ende</b>	<b>Mediator*</b>
<b>Teilnehmer</b>	
Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sitzordnung</li> <li>○ Sitzungslänge</li> <li>○ Gesprächsregeln (Reihenfolge, Redezeit, ausreden)</li> <li>○ Gefühle</li> <li>○ Pausen</li> <li>○ Rauchen</li> </ul>
Würdigung und Wertschätzung	<p>Anerkennung des bisherigen Arbeitens</p> <p>Lobende Erwähnung der Erfolge</p>
Ergebniszusammenfassung	<p>Sie haben Ihre Interessen und Bedürfnisse dargestellt und ihre Positionen gegenseitig besser verstanden</p> <p>Sie haben sich überlegt, was eine faire Lösung für Sie wäre (Fairnesskriterien)</p> <p>Sie sind jetzt gut vorbereitet, um in einem nächsten Schritt gemeinsam Lösungsoptionen zu sammeln</p> <p>Ab jetzt werden Sie gemeinsam an einer Lösung arbeiten.</p> <p>Es ist auch ein Austausch möglich.</p> <p>Ihr Thema lautet...</p> <p>Ich notiere alles auf ein gemeinsames Poster</p>
Ankündigung	Optionen sammeln funktioniert wie das klassische Brainstorming:

	<p>Sie sammeln Lösungsideen und Lösungsvorschläge zu dem Thema</p> <p>Jeder schlägt vor, was er sich vorstellen und selbst in eine gute Lösung eingeben kann. Sprechen Sie bitte für sich und ihre Vorschläge.</p> <p>Danach werden sie die Lösungsideen auswerten und die beste Idee für Sie alle finden um diese im Detail nochmals auszuarbeiten.</p> <p>Wer beginnt?</p>									
Brainstorming	Alle Ideen werden auf ein gemeinsames Poster geschrieben									
	Was ist ihre Idee?									
Auswertung der Ideen	<p>Wir werten nur die Ideen aus.</p> <p>Jeder bewertet jeden Vorschlag mit folgender Skalierung:</p> <table border="1" data-bbox="582 1131 1388 1460"> <thead> <tr> <th>- - -</th> <th>o</th> <th>+</th> <th>++</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kommt für mich NICHT in Frage</td> <td>Kommt eingeschränkt in Frage</td> <td>Stehe ich neutral dazu</td> <td>Finde ich gut, kann ich mir vorstellen</td> <td>Finde ich sehr gut, bin ich einverstanden</td> </tr> </tbody> </table> <p>Wenn etwas für Sie mit – gar nicht in Frage kommt, wird der Vorschlag sofort gestrichen.</p> <p>Am Ende zählen wir das Ergebnis zusammen.</p> <p>Wer beginnt mit seiner Bewertung?</p>	- - -	o	+	++	Kommt für mich NICHT in Frage	Kommt eingeschränkt in Frage	Stehe ich neutral dazu	Finde ich gut, kann ich mir vorstellen	Finde ich sehr gut, bin ich einverstanden
- - -	o	+	++							
Kommt für mich NICHT in Frage	Kommt eingeschränkt in Frage	Stehe ich neutral dazu	Finde ich gut, kann ich mir vorstellen	Finde ich sehr gut, bin ich einverstanden						
Würdigung und Wertschätzung	Anerkennung des bisherigen Arbeitens									

	<p>Lob der Erfolge</p> <p>Nennung der besten Vorschläge</p>
Optional Fairnesskriterien	Wenn Sie Ihre Vorstellung von Fairness betrachten (Verweis auf das extra Poster Fairnesskriterien): haben Sie alles berücksichtigt?
Lösungsvorschlag ausarbeiten	<p>Wir haben nun folgende Lösungsvorschläge, die wir im Detail noch ausfeilen müssen, damit sie machbar werden.</p> <p>(Je nach Situation erfolgt nun ein Deep Dive in die Vorschläge)</p>
Würdigung und Wertschätzung	<p>Anerkennung des bisherigen Arbeitens</p> <p>Lob der Erfolge</p> <p>Zusammenfassung der Optionenarbeit und des finalen Lösungsvorschlags, den es noch feingranuliert zu verhandeln gilt.</p>
Ankündigung	In der nächsten Phase verhandeln Sie das Ergebnis aus und schreiben es als Grundlage für das Memorandum nieder.

**Fortsetzung Anhang 4, Leitfragen Optionen sammeln; Projekt HUSGB, Mediation**

## 7.5. Anhang 5, Leitfragen Lösung verhandeln; Projekt HUSGB, Mediation

<b>Sitzung vom</b>	<b>Phase: Lösung verhandeln</b>
<b>Beginn/Ende</b>	<b>Mediator*</b>
<b>Teilnehmer</b>	
Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sitzordnung</li> <li>○ Sitzungslänge</li> <li>○ Gesprächsregeln (Reihenfolge, Redezeit, ausreden)</li> <li>○ Gefühle</li> <li>○ Pausen</li> <li>○ Rauchen</li> </ul>
Ergebniszusammenfassung	der Arbeit an den Lösungen: Optionen gesammelt, die beste Lösung verhandelt
Würdigung und Wertschätzung	Anerkennung des bisherigen Arbeitens Lobende Erwähnung der Erfolge
Ankündigung	Heute verhandeln Sie Ihre Lösung feingranuliert. Sie legen den Grundstein für das Memorandum,  das fast alle Ihre Vereinbarungen und ihre gemeinsame Lösung zusammenfasst.
Verhandlung der besten Lösungsvariante	Bitte lesen Sie sich nochmals ihre Vorschläge durch.  Wir gehen jeden einzelnen Punkt durch und sprechen darüber unter Einbezug von allen Zahlen, Daten und

	<p>Fakten, die wichtige Arbeitsgrundlage sind, z.B. Budgets, Pflegedienst, Zeitpläne,...</p> <p>Die Ergebnisse notiere ich alle für Sie.</p> <p>Gibt es noch eine Ergänzung?</p>
	<p>Was machen Sie, wenn Sie merken, dass es wieder Unstimmigkeit gibt? (Bitte notieren)</p> <p>Ich lade Sie herzlich ein, sich wieder zu bei mir zu melden.</p> <p>Ich lade Sie zu einem Rückblick in... Wochen ein. Was halten Sie davon? (Bitte notieren)</p>
<p>Würdigung Wertschätzung</p> <p>und</p>	<p>Anerkennung des Erfolges</p> <p>Großartige Leistung</p>
<p>Ausblick</p>	<p>Memorandum</p>

## 7.6. Anhang 6, Leitfragen Memorandum; Projekt HUSGB, Mediation

<b>Sitzung vom</b>	<b>Phase: Memorandum</b>
<b>Beginn/Ende</b>	<b>Mediator*</b>
<b>Teilnehmer</b>	
Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sitzordnung</li> <li>○ Sitzungslänge</li> <li>○ Gesprächsregeln (Reihenfolge, Redezeit, ausreden)</li> <li>○ Gefühle</li> <li>○ Pausen</li> <li>○ Rauchen</li> </ul>
Ergebniszusammenfassung	der Arbeit an der besten Lösung
Würdigung und Wertschätzung	Anerkennung des bisherigen Arbeitens Lobende Erwähnung der Erfolge
Ergebniszusammenfassung	Sie haben Ihre beste Lösung ermittelt und verhandelt.
Ankündigung	<p>Heute werden wir das Memorandum schreiben.</p> <p>Es fasst alle Ihre Vereinbarungen und ihre gemeinsame Lösung zusammen.</p> <p>Sie können mit diesem Memorandum als zum Anwalt gehen.</p>

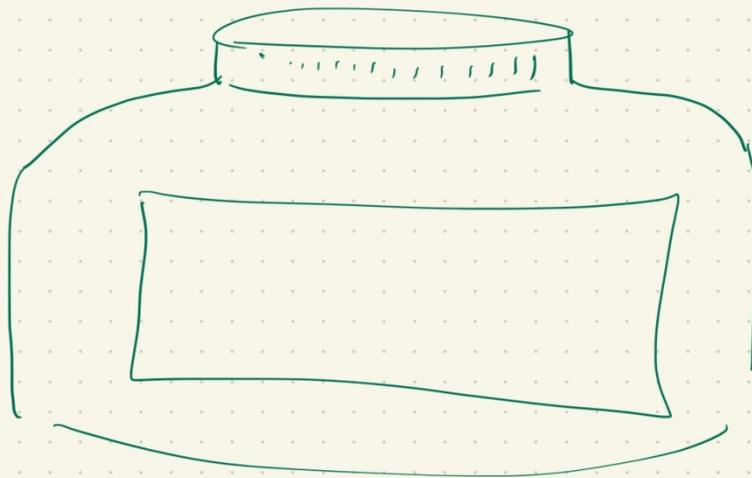
		Optional: ich empfehle Ihnen eine Rechtsberatung. Sie können einen gemeinsamen Anwalt nehmen oder jeder seinen eigenen.
Überprüfung Memorandums	des	Bitte lesen Sie sich nochmals ihre Vorschläge durch.  Gibt es noch eine Ergänzung?  Was machen Sie, wenn Sie merken, dass es wieder Unstimmigkeit gibt? (Bitte notieren)  Ich lade Sie herzlich ein, sich wieder zu bei mir zu melden.  Ich lade Sie zu einem Rückblick in... Wochen ein. Was halten Sie davon? (Bitte notieren)  Dann halten wir alles so fest und ich bitte Sie, dieses Memorandum zu unterschreiben, wenn Sie damit einverstanden sind und es gemeinsam so umsetzen möchten.
		Feierliche Unterschrift
Würdigung Wertschätzung	und	Anerkennung des Erfolges  Großartige Leistung  Viel Erfolg beim Umsetzen  Wie feiern Sie jetzt? (wurde in Sitzung 1 festgelegt)
Ende		Beendigung der Mediation  Zustellung der Rechnung an den Auftraggeber  (wurde in Vorgespräch und Sitzung 1 festgelegt)

## 7.7. Anhang 7 Canvas Buch für Shuttlemediation

### Canvas 1 Shuttlemediation

Was ich in der Shuttle-  
mediation regeln möchte:

"Marmeladenglas-Etiketten"



## Canvas 2 Shuttlemediation

Warum mir das so wichtig ist

## Canvas 3: Shuttlemediation

Was ich an unserer Familie mag

## Canvas 4 Shuttlemediation



### LÖSUNGSVORSCHLÄGE

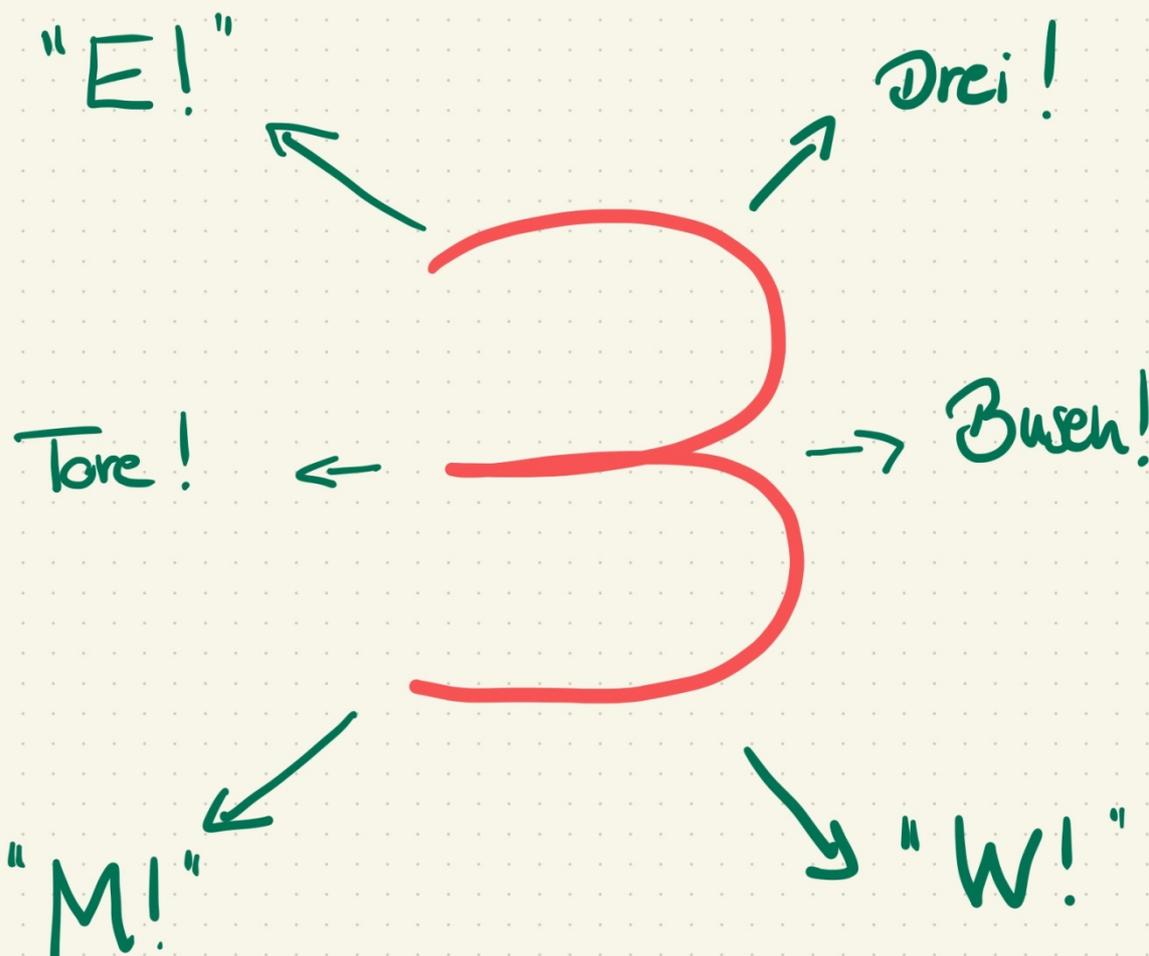
IDEEN, DIE ICH MIR GUT  
VORSTELLEN KÖNNTE ...

## Canvas 5 Shuttlemediation

### △|△ FAIRNESSKRITERIEN

Eine faire Lösung wäre  
für mich, wenn...

## Canvas 6 Perspektiven



Wer hat **Recht**?

Welche Sicht ist **richtig**?

## 7.8. Anhang 8 Flipchart-Skript Vorschlag Familienkonferenz am Ende der Shuttlemediation

FAMILIE  
...

MEDIATION

ORT, DATUM

MEDIATOR

MEDIANDEN

ABLAUF:

- Mediation + Datenschutz
- Die Situation
- Schön, daß...
- Regeln
- Auftrag + Fairness (Recap)
- Gibt es noch eine offene Frage?
- Erwartungen
- Ideen
- Auswahl
- Konsense

# MEDIATION ...

- ☐ ≠ Therapie
- ☐ Streitbeilegung
- ☐ freiwillig
- ☐ gemeinsame Lösung = Konsens
- ☐ vorwärts gerichtet
- ☐ jeder fühlt sein eigenes Gefühl
- ☐ jeder übernimmt Verantwortung  
für seine Worte + Handlung
- ☐ Datenschutz



2 x 45 min



ausreden lassen  
Gefühle rauslassen  
abwarten  
"abhauen"



ausständiger Umgang  
Feedback: Ich mag...  
Ich möchte...

# FORMALITÄTEN

Datenschutz

Fragebogen

Memorandum

# Die Situation

Arbeiten Sie mit Icons und erzählen Sie clip Story!



← Ermutigel  
Würdiger  
Wertschätzen!

Schön, daß ...



Mein Ziel heute ist...



Dazu trage ich heute  
bei mit ...



# ARBEITSAUFTRAG

EINE FAIRE LÖSUNG  
wäre für ... , wenn ...

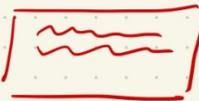
A ...

B ...

C ...

Gibt es noch eine  
offene\* Frage ?

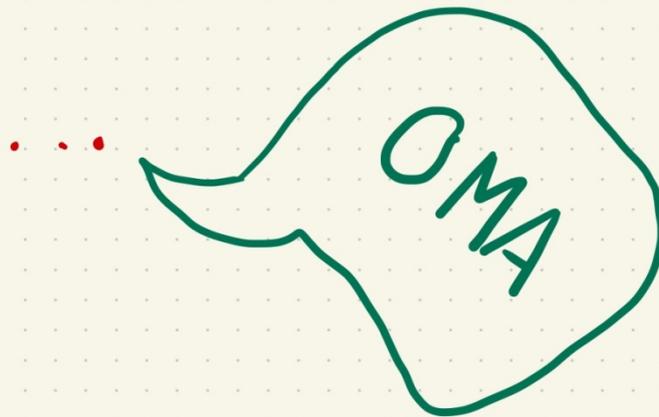
\* wer - wie - was - warum - wozu - weshalb ...

①  2 min für  
Notizen → an wen ?

Gibt es noch etwas Wichtiges  
zu sagen, was die ~~Zukunft~~  
beeinflussen wird ?



Unsere Erwartungen an...



Wie möchten wir ...regeln?  
Was möchten Sie dazu beitragen? Brainstorming

Was wir tun können, um  
... (Thema)

Wir bewahren...

Wir verändern...

Wir fangen an mit ...

Unterschriften Ort, Datum

## 8. Literatur

---

**Diez Hannelore: Werkstattbuch Mediation. Mediationspraxis. Centrale für Mediation (2005)**

**Fisher R., Ury W., Patton B.: Das Harvard Konzept. Sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln. Campus Verlag (16. A.; 1997)**

**Neuland: Bikablo 2.0. Neue Bilder für Meeting, Training und Learning. Neuland GmbH&Co. KG (2010)**