



Unterrichtsfach: Mediation in der Beratung
Referentin: Kathrin Matti, Dipl. IP-Beraterin AFI &
Psychoziale Beraterin mit eidg. Diplom,
Mediatorin SDM mit Spezialisierung auf Familienmediation

AKADEMIE

FÜR INDIVIDUALPSYCHOLOGIE



AKADEMIE

FÜR INDIVIDUALPSYCHOLOGIE

Mediation in der Beratungspraxis¹

Einführung

Mediation (lateinisch *Vermittlung*) ist ein Verfahren zur Konfliktbearbeitung. Ein unabhängiger, allparteilicher Dritter, der Mediator oder die Mediatorin ist bestrebt, die Konfliktparteien darin zu unterstützen, eine eigene, für sie angepasste Lösung zu finden.

Ziel und Zweck einer Mediation ist die einvernehmliche Lösung, die alle Parteien mittragen können und zur Entlastung der Situation führt.

Bereits im 2. Jahrhundert stand der lateinische Begriff Mediator für den Mittler zwischen *dei et hominum*, also zwischen Gott (deus) und Mensch (homo). Diese erste Rolle stand im Christentum Jesus zu. In der Spätantike wurden dann Personen als Fürsprecher bezeichnet, die für andere auftraten und dadurch zwischen zwei hierarchisch getrennten Welten vermittelten. In dieser Rolle traten beispielsweise der Papst und der König, der als *mediator cleri et plebis*, also zwischen Klerus und Volk vermittelte. Später wurde der Begriff als Friedensstifter ausgedehnt. Seit dem frühen 12. Jahrhundert besteht die Verwendung des Begriffs Mediator, welche dem heutigen Verständnis nahe kommt. Das Verfahren Mediation zur Konfliktbearbeitung wurde in den 1960er Jahren vor allem in den USA entwickelt und erfolgreich in verschiedenen Gebieten angewendet.

Mediation wird in verschiedenen Anwendungsbereichen eingesetzt. Wir kennen heute vor allem die Familienmediation. Dazu gehören Trennung und Scheidung, Erbschaft, Besuchsregelung, Konflikte Eltern Kind und andere familiäre Auseinandersetzungen. Zudem gibt es die Schul- und Wirtschaftsmediation, Mediation in Organisationen, interkulturelle Mediation und die Elder Mediation.

Menschen in Konflikten brauchen Führung. Bei den Lösungsversuchen diese Konflikte alleine zu lösen, sind sie gescheitert. Das ist die Ausgangslage, wo sich eine Mediation anbietet. Alternativ zur Mediation kann in den meisten Fällen auch der juristische Weg eingeschlagen werden. Obwohl es für viele Themen juristische Klärung bedarf, bietet Mediation die Möglichkeit einen einvernehmlichen und meist kostengünstigeren Weg zu gehen. Gerade bei Trennung und Scheidung mit Kindern ist es für viele betroffene Paare ein Anliegen, auch für die späteren gemeinsamen Themen eine tragfähige Beziehung zu erhalten.

¹ Kathrin Matti 2019

Skript erstellt durch Kathrin Matti



AKADEMIE

FÜR INDIVIDUALPSYCHOLOGIE

Was spricht für eine Mediation?

- Konflikte haben ein produktives Potenzial. Sie zeigen dass etwas geklärt werden muss und stehen für die Chance gemeinsam sinnvolle Veränderung anzugehen
- Ergebnis offen
- Win-Win Lösungen; keine Verlierer, keine Benachteiligte
- Zukunftsgerichtete Lösung
- Freiwilligkeit; Unter- und Abbruch jederzeit machbar
- Parteien gestalten ihre massgeschneiderte Lösungsoption

Die wichtigen Sozialkompetenzen des Mediators/Beraters

- Fähigkeit der Empathie (Einfühlungsvermögen und Wahrnehmungsvermögen)
- Allparteilichkeit: Die authentische Haltung des Mediators/Beraters als "Friedensstifter", der selber über die nötige Persönlichkeit mit Werten verfügt und diese auch mit hoher Ethik lebt

Anwendungsbereiche von Mediation in der Beratungspraxis

- Familienkonflikten und familiären Auseinandersetzungen (Umgang miteinander, Krisensituationen, Konflikte Eltern-Kinder, Grosseltern)
- Partnerschafts- und Ehekonflikten (Erziehung, Zusammenleben, Gestaltung des Ehe-/Familienalltags)
- Trennungs- und Scheidungskonflikten (Besuchsregelung, Wohnsituation, Kinder, Umgang miteinander)
- Konflikte am Arbeitsplatz (Berufsbildner/Lehrling, Mitarbeiter untereinander, Vorgesetzte/Mitarbeiter Probleme)

Gelegentlich zeigt sich bei Familienberatungen oder auch Paarberatungen, dass sich die Beteiligten in einer verstrickten und gegenseitig blockierenden Situation befinden. Dann kann eine Mediation die Voraussetzung schaffen, dass überhaupt Schritte erreicht werden können.

Grundsätzlich gilt es zu prüfen, ob die Mediation der richtige Lösungsweg für den entsprechenden Konflikt ist. Oder ob anstelle der Mediation eine Paarberatung, Erziehungsberatung oder LS-Analyse zielführend ist.



AKADEMIE

FÜR INDIVIDUALPSYCHOLOGIE

Mediation als Technik in der Beratungspraxis

Eine Mediation durchläuft folgende 5 Phasen:

1. Phase Einführung und Vorbereitung

- Kontakt und Beziehung aufbauen (Wertschätzung)
- Mediationsverlauf erklären (Freiwilligkeit, Ergebnis offen, Vertraulichkeit)
- Rolle von Mediatorin/Mediator klären (Allparteilichkeit)
- Situation von allen Beteiligten schildern lassen („Wozu sitzen wir hier zusammen?“ und „Was hat Sie dazu bewogen, sich auf dieses Gespräch einzulassen?“; Ziel erforschen und Motivation erfragen)
- Regeln aushandeln und Mediationsvereinbarung abschliessen

2. Phase Darlegung der Sichtweisen und Regelungspunkte erarbeiten

- Sammlung der Themen („Was denken Sie, welche Themen müssen mit Blick auf das Ziel besprochen werden?“)
- Jeder erhält eine eigene Spalte am Flipchart
- Umwandlung der Forderungen in verhandelbare Themen
- Festlegen wie die Themen bearbeitet werden
- Gemeinsames erstes Thema auswählen und Fragestellung suchen (Erste erfolgreiche Verhandlung)

3. Phase Konfliktherhellung, Vertiefung und Klärung

- Gemeinsame Fragestellung aufschreiben, darunter erhält jeder seine Spalte
- Position benennen (Standpunkt beziehen)
- Erarbeitung der tieferliegenden Bedeutungen, Befürchtungen und Interessen
- Verstehens Fragen stellen („Was bedeutet das für Sie?“, Wieso ist es Ihnen wichtig?“, Wie geht es Ihnen dann?“)
- Parteien verstehen sich selbst besser
- Parteien verstehen Interessen, Bedürfnisse und Befürchtungen der anderen

4. Phase Lösungssuche

- Gemeinsame Liste (Keine Spalten mehr)
- Lösungsideen sammeln
- Angebot auf die andere Seite machen (Bedürfnisse anderer erfüllen)
- Angebote machen unter Berücksichtigung der eigenen Bedürfnisse
- „Blumenstraus an Ideen sammeln“

5. Phase Vereinbarung abschliessen

- Lösung ausarbeiten, konkretisieren
- Überprüfen

Skript erstellt durch Kathrin Matti



- „Blumenstraus zusammen binden“

Die Mediatorin/der Mediator leitet die Medianten durch diese fünf Phasen. Diese strukturierte Gesprächsführung ermöglicht einen Perspektivenwechsel im Prozessverlauf, sodass von den festgefahrenen Positionen ein Wechsel zu Lösungsoptionen geschehen kann. Es können mehrere Phasen im gleichen Gespräch bearbeitet werden, je nachdem wie weit man im Gesprächsverlauf fortschreitet. Wenn alle Phasen im gleichen Gespräch behandelt werden können, dann spricht man von einer Kurzzeitmediation. Ansonsten ist es ratsam, spätestens nach Phase 3 die erste Sitzung zu beenden. An diesem Punkt sollten sich alle Konfliktparteien zu dem bearbeiteten Thema verstanden fühlen.

1. Elemente der ersten Phase: Einführung und Vorbereitung:

Die Bereitschaft der Konfliktparteien an einem gemeinsamen Gespräch teilzunehmen, zeigt die Möglichkeit, doch noch eine Lösungsfindung in Betracht zu ziehen. Es weist darauf hin, dass die Parteien eingestehen, dass sie den Konflikt nicht alleine lösen können und gute Gründe dafür haben, sich auf eine Mediation einzulassen. Diese guten Gründe werden auch in der ersten Phase als Motivationsgründe abgefragt. Diese Motivationsgründe sind für die ganze Mediationsdauer immer wieder eine gute Grundlage, was das Ziel sein kann und werden für schwierige Zeiten im Mediationsprozess aufbewahrt. Die erste Phase nutzt der Mediator dafür, das Vertrauen aller Beteiligten zu gewinnen. Er ist bestrebt die Konfliktparteien zu gleichen Teilen, allparteilich kennen zu lernen. Alle haben die Möglichkeit ihre Situation und kurz die Sicht und Meinung in Bezug auf den Konflikt kund zu tun. Dazu fasst die Mediatorin/der Mediator immer wieder das Gehörte mit seinen eigenen Worten zusammen.

In der ersten Phase läuft die Kommunikation über die Mediatorin/den Mediator. Die Konfliktparteien sind meistens nicht in der Lage, miteinander zu reden. Die Parteien vertreten ihre Position. Dieses Festsitzen, blockiert die Möglichkeit, eine Lösung zu finden. Durch das strukturierte Gespräch wird die Konfliktdynamik aufgehalten und Schritt für Schritt die Grundlage für eine einvernehmliche Lösung geschaffen. Durch das Zusammenfassen wächst beim Erzähler das Vertrauen, dass die Mediatorin/der Mediator seine Sicht verstanden hat. Nebenbei hört die andere Konfliktpartei die Situation aus Sicht des Gegenübers. Da die Betroffenen im Konflikt nicht miteinander reden können, entsteht dabei schon die Grundlage, einmal auch die Sicht des anderen anzuhören. Häufig ist das im Vorfeld nicht der Fall gewesen. Die Mediatorin/der Mediator erklärt den Mediationsverlauf, handelt Grundregeln aus und holt sich die Auftragsklärung für die Mediation beider Parteien ein. Am Ende dieser Phase wird die Mediationsvereinbarung abgeschlossen. Es wird geklärt ob alle Beteiligten mit einer Durchführung einverstanden und wissen, was auf sie zukommt bzw. was eine Mediation bezweckt und ob die Beteiligten an einer Mitarbeit zur Lösung interessiert sind.



AKADEMIE

FÜR INDIVIDUALPSYCHOLOGIE

2. Elemente der zweiten Phase: Darlegung der Sichtweisen und Regelungspunkte erarbeiten

In der zweiten Phase werden die zu besprechenden Themen gesammelt und damit die Regelungspunkte für die Mediation festgelegt. Dabei werden wieder beide Parteien nacheinander gefragt und jeder bekommt eine Themenspalte für sich. Die Mediatorin/der Mediator führt das Gespräch besonders darin, Streitpunkte in verhandelbare Themen umzuformulieren. Diese Themen sind noch keine Lösungen. Der Fokus des Mediators ist in dieser Phase auf der Allparteilichkeit. Jeder bekommt die gleiche Aufmerksamkeit und kann sich dadurch auch selbst behaupten. Jeder kann seine Anliegen wichtigmachen. Dafür wechselt die Mediatorin/der Mediator bewusst nach einigen aufgeschriebenen Themen von einer Person zur anderen, indem er dazwischen absitzt und sich dann erst dem andern zuwendet.

Gefühle werden dabei wahrgenommen, aber nicht mit ihnen gearbeitet. Zum Beispiel kann die Mediatorin/der Mediator so reagieren: *„Ich sehe, das bewegt sie ganz stark, können sie trotzdem ihr persönliches Thema nennen.“* Die Konfliktparteien bekommen so einen sicheren Rahmen, ohne Unterbrechung ihr Anliegen vollständig darlegen zu können. Das ist oft das erste Mal, dass alle dafür Raum bekommen und dass die anderen Teilnehmer alle Details und Beweggründe mithören. Beteiligte versuchen dabei meist die Mediatorin/den Mediator von ihrer Wahrheit zu überzeugen, um ihn oder sie auf ihrer Seite zu wissen. Dafür können schon mal Bemerkungen und Zwischenrufen dazwischen kommen. Dabei beruft sich die Mediatorin/der Mediator auf die Allparteilichkeit und geht nicht weiter darauf ein.

Dieser Teil sollte 10 Minuten pro Partei nicht überschreiten, da in dieser Zeit sehr viel gesagt werden kann.

Zum Ende dieser Phase gehört das Festlegen in welcher Reihenfolge die Themen bearbeitet werden. Beide erstellen ihre Reihenfolge. Danach wird ein mögliches gemeinsames Thema verhandelt. Dabei wird zum ersten Mal die Zusammenarbeit ermöglicht.



AKADEMIE

FÜR INDIVIDUALPSYCHOLOGIE

3. Elemente der dritten Phase: Konflikterhellung, Vertiefung und Klärung

Mit Phase drei beginnt die Tiefenarbeit. In dieser Phase werden die Interessen und Bedürfnisse herausgearbeitet. Dabei geht es nun darum, zu verstehen, was hinter den Positionen liegt. Das in der vorherigen Phase vereinbarte Thema vertritt noch eine Position. Diese Position zeigt sich darin, dass die Parteien nicht gleicher Meinung zu diesem Thema sind. Für die eigenen Interessen erhält wieder jeder seine eigene Spalte am Flip-Chart. Die Mediatorin/der Mediator fragt so lange nach, bis er die Medianden verstanden hat. Dazu braucht sie/er die W-Fragen resp. Verstehens Fragen. Dieses genaue Nachfragen hilft den einzelnen, sich selber besser zu verstehen. Oft ist es den Konfliktbeteiligten nicht bewusst, was eigentlich das Bedürfnis oder Interesse hinter der vorgeschobenen Position ist. Dazu lernen sie auch, die Interessen, Befürchtungen und Bedürfnisse der anderen Partei zu verstehen. Durch die Interessenarbeit werden die Positionen aufgeweicht, Interessen sind zukunftsorientiert, lösungsorientiert. Sie stehen dafür, was es genau braucht, um etwas zufriedenstellend zu lösen.

Die Lösungsfindung wird durch den Perspektivenwechsel möglich. Die Fachpersonen für eine Konfliktlösung sind immer die Konfliktbeteiligten. Eine gute massgeschneiderte Lösung kann nur dann entstehen, wenn man auch alle Massangaben kennt. Daher ist es Aufgabe des Mediators, die Konfliktparteien so zu leiten, dass sie einerseits sich und ihre Bedürfnisse verstehen und zudem auch die der Gegenpartei.

Das lässt sich unter anderem mit dem Paraphrasieren erreichen. Durch das Paraphrasieren des Mediators, gelangt der Erzähler auf eine tiefere Ebene bei sich. Der Mediator fasst in seinen eigenen Worten das Gesagte zusammen. Der Inhalt wird dabei nicht verändert. Das ist die Kunst dabei und erfordert ein gutes Zuhören und Nachfragen, ob man das auch richtig verstanden hat. Es geht darum, das Gesagte zu verkürzen und nur das wirklich wichtige herauszustellen, auf den tieferen Punkt führen. Ein Beispiel: Mann: *„Ich habe eben erst erfahren, dass meine Frau schwanger von einem anderen Mann ist. Sie hat mich einfach so betrogen. Wer weiss wie lange, diese Beiden schon zusammen sind.“* Mediator: *„Da gibt es einen anderen Mann im Leben von ihrer Frau, und die beiden erwarten ein Kind. Auf diese Situation waren sie nicht vorbereitet. Ist das so?“* „Ja, darauf war ich nicht vorbereitet, das wollte ich nicht!“ Mediator: *„Die Situation wie sie jetzt ist, wollen sie eigentlich gar nicht haben.“* Mann: *„Genau.“* Kurze Sprechpause. Mann atmet tief aus. Mediator: *„Mit der Kenntnis, dass es so ist, was heisst das jetzt für Sie? Was möchten Sie?“* Mann: *„ Sie soll ausziehen aus meinem Haus.“* Mediator: *„Sie möchten, dass ihre Frau auszieht, sie brauchen Distanz zu ihrer Frau, um diese Situation zu verarbeiten. Ist das ihr Bedürfnis?“* und so weiter. Dabei wird ersichtlich, dass es für den Mann völlig unvorbereitet kam und er noch in diesen Gefühlen feststeckt. Er braucht Distanz, um sich wieder zu finden. Dieses Bedürfnis hört nun auch die Frau. Sie erfährt die Perspektive aus seiner Sicht, nämlich, dass er vor vollendete Tatsachen gestellt wurde und sich nicht vorbereiten konnte. Das

Skript erstellt durch Kathrin Matti



AKADEMIE

FÜR INDIVIDUALPSYCHOLOGIE

blockiert ihn. Wenn sie das versteht, kann sie auch bei der Lösungssuche dieses Bedürfnis berücksichtigen und so funktioniert es auch auf ihre Seite. Es geht darum, die Perspektive des anderen einzunehmen und so zu verstehen, wie es aus der Sicht des anderen aussieht, seine Bedürfnisse zu erkennen. Unter Berücksichtigung der Interessen und Bedürfnisse beider Parteien kann dann eine massgeschneiderte Lösung entworfen werden.

Ein anderes Beispiel: Ein Mann fordert, seine Kinder zwei Mal die Woche zu sehen. Der Mediator bittet ihn, diese Forderung in einen Wunsch umzuformulieren. Daraus wird dann; *„ich möchte die Kinder zwei Mal die Woche sehen.“* Das lässt sich nun vertiefen. Der Mediator fragt nach wieso es ihm wichtig ist. Er möchte vielleicht durch regelmässigen Kontakt die Beziehung festigen können, er möchte so Anteil am Leben der Kinder haben, er fühlt sich damit zugehörig, usw.

Schlüsselsätze der Parteien gilt es speziell herauszufinden. Diese sind meist in einem klagenden Ton und es sind Anklagen und Selbstanklagen darin enthalten. Äusserungen wie "nie" oder "immer", wie auch "es kommt nie vor" sind typisch. Eine klassische Aussage könnte lauten: *"Wenn man mich laufend belehren will, als ob ich doof wäre, dann stelle ich konsequent auf stur oder schalte ab."*

Die Mediatorin/der Mediator verzichtet auf eigene auf eigene Ratschläge und Meinungen. Sie/er darf auf keinen Fall zum "Detektiven" werden, der jemand ertappt hat. Grössere Streitereien sollten jetzt zwischen den Parteien vermieden werden. Bei festgefahrenen Situationen kann die Mediatorin/der Mediator den Konfliktpunkt wechseln. Sie/Er soll auch, wenn notwendig, Einzelgespräche dazwischen schalten.

Gründe die zu Blockaden führen:

- Wurden wesentliche Interessen übersehen?
- Wurden wichtige Parteien nicht eingeladen?
- Ungleicher Wissensstand
- Fehlende Entschuldigungen, Wiedergutmachungen und das
- fehlende Vermögen zu einer „Schuldentlassung“.

Ein weiterer Hinderungsgrund ist der "letzte Schritt" oder auch als „die letzte Schwelle“ bezeichnet. In vielen Fällen geht es um kleine Abstimmungen, die am Schluss ein ganzes Werk scheitern lassen. Dies entsteht durch fehlende Bereinigung emotionaler Bereiche oder wegen der Angst vor diesem letzten Schritt (jetzt wird alles konkret).



4. Elemente der vierten Phase: Lösungssuche

In der vierten Phase geht es darum, Lösungen zu erarbeiten. Dafür wird der Perspektivenwechsel angeleitet. Die Konfliktparteien haben bereits gehört, was die anderen für Interessen haben und kennen nun auch ihre eigenen. Jeder liest zuerst seine Spalte mit Interessen und Bedürfnisse und dann die des anderen.

Daraufhin wird ein bunter Strauss an Blumen zusammengestellt. Einen Blumenstraus aus Lösungsideen, die möglichst viele Interessen beider Seiten abdecken. Dazu wird zum ersten Mal nur eine Spalte auf dem Flip-Chart erstellt, damit beide ihre Lösungsideen zusammentragen. Diese Lösungen sollen Ideen sein, sie müssen noch nicht umsetzbar sein. Es kann ein Angebot auf die andere Seite gemacht werden, im Abtausch dafür, etwas auch für sich erfüllt zu bekommen. Dabei entsteht die „Win-Win“ Situation im Gegensatz zum Schiedsspruch. Aus dieser Vielfalt an Möglichkeiten wählen die Medianten den Vorschlag aus, den sie genauer anschauen möchten. Mit dieser Grundlage wird dann die einvernehmliche Lösung vereinbart.

Die Mediatorin/der Mediator unterstützt diese Phase weiter mit Fragen und versucht dabei die Vergangenheitshaltung in die Zukunft zu steuern, d.h. dass sich alle mit zukünftigen Bedürfnissen und deren Umsetzung beschäftigen. Der Berater hilft mit, Optionen für Lösungen auszuarbeiten, dies auch in Form von Lösungsvorschlägen. Hier ist auch Kreativität und Offenheit für Neues gefragt. Sie/Er soll solche Vorschläge in einer eher passiven Form (Frage) vorbringen.

5. Elemente der fünften Phase: Vereinbarung und Abschluss

Sollte nun eine Einigung zustande gekommen sein, bedeutet dies für alle Beteiligten eine enorme Erleichterung und Befriedigung. Die Anspannungen während eines solchen Prozesses können enorm sein. Zuerst fasst die Mediatorin/der Mediator alle besprochenen Lösungen und Massnahmen zusammen und überprüft mit allen Beteiligten, ob sie das gleiche darunter verstehen. Aufgrund der bestehenden Listen wird geklärt, ob alle Konflikte und Massnahmen berücksichtigt worden sind.

Damit wird eine Vereinbarung erstellt, die wiederum mit allen Beteiligten unter folgenden Aspekten überprüft werden muss:

- Haben die Parteien irgendwelche Anmerkungen und Bedenken?
- Kann damit gelebt werden, ist diese tragfähig?
- Sind alle entscheidenden Interessen der Teilnehmenden berücksichtigt?
- Widerspricht diese Einigung möglichen äusseren Gegebenheiten?
- (Wohnraum, Finanzen, etc.)
- Gibt es Personen, die damit nicht einverstanden sind?



AKADEMIE

FÜR INDIVIDUALPSYCHOLOGIE

Die Konfliktparteien haben für ihren Konflikt eine bestmögliche Lösung gefunden. In erster Linie wird das Symptom behandelt. Sie können in dem bearbeiteten Konflikt wieder mit einander kommunizieren und haben eine einvernehmliche Lösung gefunden. Wenn dabei auch das ganze System von neuen Möglichkeiten profitiert, ist das zusätzlich vorteilhaft. Es kann durchaus sein, dass durch das Vorleben des Mediators, nachzufragen, die Perspektive des anderen einzunehmen, auch neues Verhalten erlernt werden kann. Diese Veränderung kann positive Auswirkungen auf das ganze System haben und helfen im späteren Umgang wieder darauf zurück zu greifen.

Bei einem Abbruch wird nicht von einem Misserfolg ausgegangen. Es gibt auch kein Gesichtsverlust oder man kann auch nicht von einer gescheiterten Mediation ausgehen. Hier gilt es festzuhalten, dass die erfolgten Gespräche schon nützlich waren und eine Mediation jederzeit wieder aufgenommen werden kann.

Manchmal sind Einzelgespräche hilfreich. Diese können zu Beginn oder zwischen jeder weiteren Phase eingesetzt werden. Dabei kann geklärt werden ob Mediation das passende Verfahren ist. Oder sie bieten einen sicheren Raum, um etwas auszusprechen, was sich die Beteiligten in der Mediation noch nicht trauen. Einzelgespräche werden im Sinne der Allparteilichkeit immer allen Beteiligten zu gleichen Teilen angeboten. Im Einzelgespräch wird geklärt wie der Mediator mit der Vertraulichkeit umgehen soll, wie die Gesprächsinhalte in die Mediation zurück transportiert werden.

Skript

Skript erstellt von Kathrin Matti, Mediatorin SDM mit Spezialisierung Familienmediation
In Anlehnung an die Ausbildung in Mediation an der BFH, Berner Fachhochschule,
Kompetenzzentrum Mediation und Konfliktmanagement, Bern

Literaturliste:

Besemer, Christoph (2009, 1. Auflage) *Mediation - Die Kunst der Vermittlung in Konflikten*, Karlsruhe: Gewaltfrei Leben Lernen e.V.

Diez, Hannelore (2005) *Werkstattbuch Mediation*
Köln: Centrale für Mediation GmbH & Co. KG

Hugo-Becker, Annegret und Becker, Henning (2004, 4. Auflage) *Psychologisches Konfliktmanagement - Menschenkenntnis, Konfliktfähigkeit, Kooperation*, München: Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH & Co. KG

Skript erstellt durch Kathrin Matti