



Olav Berger

Überblick: ZoffOff ist ein Gemeinwohlmediationsprojekt in Berlin-Kreuzberg, das Konflikthilfe und Mediation im Kiez kostenlos für Personen und Einrichtungen anbietet, die kommerzielle Angebote nicht in Anspruch nehmen können. Der Beitrag stellt das Projekt vor und beschäftigt sich mit der Frage, ob solche Projekte den honorarpflichtigen Mediationsmarkt untergraben oder einen eigenen Raum – wenn ja, welchen? – verdienen.

Keywords: Mediation, Gemeinwesenmediation, kostenfreie Mediation, honorierte Mediation, Ehrenamt, Konkurrenz, Qualität kostenloser Mediation, Berufseinstieg, Mediationsmarkt.

ZoffOff umsonst!

Kostenlose Kiezmediation – eine Konkurrenz?

Gemeinwesenmediation im Kiez

ZoffOff ist ein Mediationsprojekt mitten in Berlin-Kreuzberg.¹ Qualifizierte MediatorInnen bieten hier ehrenamtlich ihre Unterstützung an, um Einzelpersonen, Vereinen, Hausgemeinschaften, Schulklassen, Arbeitsgruppen und Initiativen beim konstruktiven Umgang mit ihren Konflikten zu helfen. ZoffOff versteht sich als weltanschaulich neutrale und nicht honorarpflichtige Konfliktanlaufstelle, die prinzipiell allen offen steht. Damit wollen das Projekt und die darin mitwirkenden MediatorInnen einen spürbaren Beitrag für eine konstruktive Konfliktkultur leisten – im Kiez, aber auch darüber hinaus. ZoffOff richtet sich insbesondere an Personen und Einrichtungen, die honorarpflichtige Konflikthilfe nicht in Anspruch nehmen können. Mit seinem niederschweligen Angebot will ZoffOff einen Einstieg in die mediative Konfliktlösung ermöglichen. Damit ist das Angebot von ZoffOff von Anfang an komplementär zu bestehenden öffentlichen und privaten bürgernahen Beratungsangeboten ausgerichtet und arbeitet kooperativ mit relevanten Institutionen, öffentlichen Einrichtungen und zivilgesellschaftlichen Organisationen zusammen. ZoffOff wird vom Institut für Konfliktmanagement an der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) wissenschaftlich begleitet.²

ZoffOff bearbeitet mit einem Pool von rund 50 aktiven, ehrenamtlichen MediatorInnen, die die Kriterien einer *Ausbildung* nach der deutschen Verordnung über die

Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren (ZMediatAusbV³) erfüllen, z. Zt. im Durchschnitt 30 Fälle p. a. jeweils in Co-Mediation.

Gründungsideoe

Der Grundgedanke des Ideengebers, Absolvent des Masterstudiengangs Mediation und Konfliktmanagement an der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) und Pfarrer vor Ort, war:

„Während ich hier ständig angefragt war und bin, haben meine Kommilitonen nur selten Fälle an Land gezogen. So kam mir die Idee für ZoffOff: Auf der einen Seite Menschen mit Konflikten und Klärungsbedarf – auf der anderen Seite ausgebildete Konfliktbearbeitende, die das Erlernte „auf die Straße bringen wollen“ – die könnte man doch zusammenbringen (...) im Sinne eines Win/Win.“

Dieser Grundidee folgend agieren bei ZoffOff im Mediationsteam immer „SeniorInnen“, das sind Medierende mit praktischen Erfahrungen aus mindestens vier Media-

1) www.zoffoff.de.

2) www.ikm.europa-uni.de/de/kernbereiche/justiz/projekte/Zoff-Off/index.html.

3) www.gesetze-im-internet.de/zmediatausbv/BjNR199400016.html.

tionen, neben „JuniorInnen“, die noch keine oder wenig praktische Mediationserfahrung haben.

»» **Darin steckt eine Win/Win-Situation für Konfliktparteien und MediationsanfängerInnen.**

Die Außenperspektive des Grundgedankens ist ein niederschwelliges, weil kostenloses Angebot mit einem eingeschränkten Adressatenkreis, der sich im Kern an der Finanzkraft der jeweiligen Medianden orientiert. Zweitens geht es um das Bekanntmachen der Mediation als Konfliktbearbeitungsmethode am praktischen Fall für MediandInnen auch im Sinne eines „Das probieren wir mal aus.“

Die Innenperspektive des Grundgedankens ist das Angebot eines begleiteten Praxisraums mit echten Fällen für gerade erst ausgebildete MediatorInnen ohne entsprechende Praxis, dies einschließlich (kostenfreier) Supervision und (teilweise kostenfreier) Fortbildungsangebote. Damit besteht die Möglichkeit als Neuling im Bereich der Mediation vor allem Praxiserfahrungen zu sammeln, was ein Hauptmotiv derjenigen ist, die sich neu im Projekt engagieren. Sukzessive können dabei – als Nebeneffekt – auch die Kriterien der bereits o. a. ZMediatAusv im Bereich nachgewiesene, supervidierte Fälle sowie auch Fortbildung erfüllt und so zu gegebener Zeit die Bezeichnung „zertifizierte Mediatorin“ oder „zertifizierter Mediator“ (nach deutschem Recht) geführt werden.

Spotlight: Ergebnisse der Evaluation zum deutschen Mediationsgesetz

In Deutschland ist 2012 das Mediationsgesetz (MedG)⁴ als Artikel 1 im Rahmen eines Gesetzes mit dem Titel „Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung“ in Kraft getreten. In § 8 MedG wurde die Bundesregierung aufgefordert, „bis zum 26. Juli 2017, [...], über die Auswirkungen dieses Gesetzes auf die Entwicklung der Mediation in Deutschland und über die Situation der Aus- und Fortbildung der Mediatoren“ zu berichten. Dieser Aufforderung ist sie mit einem Evaluationsbericht im Juli 2017 nachgekommen.⁵ Das beauftragte Forschungsinstitut schreibt darin in der Management Summary an 1 und 2:

1. Die Zahl der durchgeführten Mediationen ist auf einem gleichbleibenden niedrigen Niveau. Die Mediationen konzentrieren sich dabei überwiegend auf einige wenige MediatorInnen.
2. Die Mediationstätigkeit bietet nur geringe Verdienstmöglichkeiten. Viele MediatorInnen sind in der Ausbildung tätig.

Stimmt es, dass Mediation in Deutschland stagniert trotz Mediationsgesetz? Projekte wie ZoffOff in Berlin oder SteG in München⁶, namentlich ehrenamtliche Gemeinwesen-Mediationsprojekte, sind im Rahmen der Evaluation nicht befragt worden. Lediglich die in den etablierten deutschen Verbänden registrierten MediatorInnen kamen hier zum Zuge. Der ehrenamtliche Bereich und die dort stattfindenden Mediationen laufen quasi unterhalb des Radars; und scheinbar ist hier mehr Bewegung – jedenfalls quantitativ – als auf dem honorarpflichtigen Markt. Wenn man den Zahlen folgt – bei SteG ca. 160, bei ZoffOff ca. 50 Erstanfragen im Jahr – erscheint zumindest fraglich, ob tatsächlich die im Evaluationsbericht attestierte Stagnation vorliegt.

Die Begriffe „Gemeinwesen“ oder „ehrenamtlich“ nebst verwandten Begriffen lassen sich in dem Bericht überhaupt nicht finden. Dies soll und kann den AutorInnen nicht vorgeworfen werden. Das neben dem honorarpflichtigen Mediationsmarkt bestehende Aktionsfeld Gemeinwesenmediation ist deutlich schwerer statistisch greifbar. Gleichwohl wird hier zahlenmäßig anscheinend eine Vielzahl von Mediationen durchgeführt.

Im Evaluationsbericht heißt es weiter, dass die Bundesregierung den Bericht zum Anlass nehmen wird, „zu überlegen, wie das mit dem Mediationsgesetz verfolgte Ziel der Förderung von Mediation langfristig noch besser verwirklicht werden kann“.

Spannungsfeld

Alein der oben genannte Evaluationsbericht zum deutschen MedG verdeutlicht das Spannungsfeld, das sich möglicherweise zwischen honorarpflichtigen Mediationsangeboten und ehrenamtlicher Gemeinwesenmediation auf tun kann: Es gibt mehr ausgebildete MediatorInnen als Fälle im gewerblichen Segment.

Die Erfahrungen einiger MediatorInnen bei ZoffOff zeugt davon, dass der honorarpflichtige Markt zumindest das

4) www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/mediationsg/gesamt.pdf.

5) www.bmjuv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Service/Studien/UntersuchungenFachbuecher/Evaluationsbericht_Mediationsgesetz.pdf;jsessionid=BC9F79BCD1A8EE05E2743F940FDB1604_2_cid324?__blob=publicationFile&v=1.

6) Huber/Gans, Vermittlung im öffentlichen Raum und in Nachbarschaftskonflikten, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM), 2/2018, S. 53–56.

ZoffOff-Angebot ausgesprochen kritisch sieht. So wurde das Engagement an anderer, honorarpflichtiger Stelle beispielsweise an die Bedingung geknüpft, das Engagement bei ZoffOff aufzugeben. Dies mag ein Einzelfall sein, aber er wirft ein bezeichnendes Licht auf eine empfundene Konkurrenzsituation.

Diesen Konkurrenzgedanken hat ZoffOff von Anfang an beachtet und in seinem Leitfaden vorbeugend festgelegt: „ZoffOff ist ein gemeinnütziges Mediationsangebot auf ehrenamtlicher Basis und dient nicht der Akquise von gewerblichen Mediationsaufträgen für die bei ZoffOff tätigen ehrenamtlichen Mediatorinnen und Mediatoren oder ihre jeweiligen Organisationen, Büros, Praxisgemeinschaften etc.“

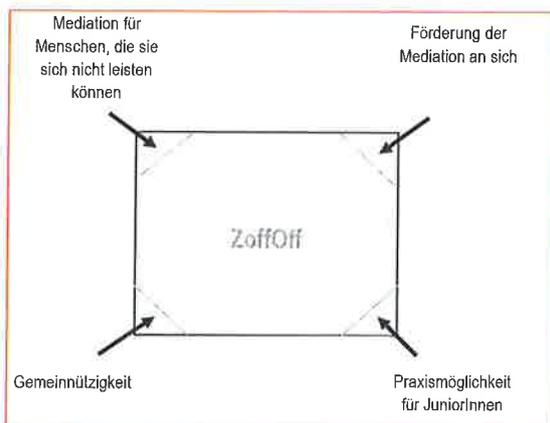
Neben diesem „Ehrencodex“ sind weitere Linien eingezeichnet, die sicherstellen sollen, dass Engagement und AdressatInnenkreis des Angebotes der propagierten Gemeinnützigkeit folgen.

Z. B. lautet eine Fragestellung im Leitfaden für das Erstgespräch bei der Fallaufnahme:

„Rechtfertigt die eingeschätzte finanzielle Situation der Parteien eine kostenlose Begleitung durch ZoffOff?“

➤➤ **ZoffOff hat die (vermeintliche) Konkurrenz zum honorarpflichtigen Mediationsmarkt im Blick.**

Dass es auch hier ein internes Spannungsfeld gibt, liegt auf der Hand, wie die folgende Grafik⁷ darstellen soll.



Die vier Pole bilden die vier Eckpunkte der positiv besetzten Kerngedanken von ZoffOff. Alle vier Ecken stellen jeweils Vorgaben bzw. Ziele dar, aber auch mögliche Störungspunkte, die das Handlungsfeld von ZoffOff einschränken (bildlich gesprochen: das Quadrat eindellen) können.

Dabei handelt es sich nicht um einfache Kausalbeziehungen ohne Handlungsmöglichkeiten wie z. B.:

„Führen wir eine Bonitätsprüfung statt bisheriger Selbsteinschätzung ein (Delle oben links), bekommen wir weniger Fälle und bieten damit weniger Praxismöglichkeit (Delle unten rechts), garantieren dafür aber keinen Zweifel an der Gemeinnützigkeit (Weitung unten links)“.

Folgt man dem Gedanken des Analysemodells könnte man sich im gedachten Fall mit dem Pol oben rechts beschäftigen: Wie ließe sich an dieser Ecke eine Ausdehnung erreichen, um das Handlungsfeld wieder auf die ursprüngliche Größe zu erweitern?

Diese Überlegungen sollen verdeutlichen, dass ZoffOff, wie sicher auch andere Gemeinwesenprojekte im Feld der Mediation, sich sehr wohl der Abgrenzungsproblematik zum honorarpflichtigen Markt bewusst sind und sich dem Thema proaktiv und nicht nur reaktiv widmen. Fraglich ist, ob dabei Übereinstimmung zum jeweiligen Handlungsfeld/Aktionsraum erzielt werden kann.

Gemeinsamkeiten und Unterschiede mit und zu honorarpflichtigen Angeboten

Zunächst ist festzustellen, dass Mediation kein besonderes, eigenes Feld im Kontext Gemeinwesen darstellt. Ähnliche, wenn nicht gleiche Diskussionen und Abgrenzungsstreitigkeiten dürfte es auf allen Feldern der Beratung, der Therapie usw. geben.

So gehört es zum Beispiel zur staatlichen Grundversorgung in Deutschland beim bezirklichen Jugendamt (Beispiel Berlin) unter bestimmten Voraussetzungen kostenfrei die Erziehungs- und Familienberatungsstelle in Anspruch nehmen zu können. Selbiges gilt für die Inanspruchnahme psychiatrischer Dienstleistungen z. B. in Krisensituationen. Hier handelt es sich um institutionell verankerte Angebote, flankiert von vielen ehrenamtlichen Projekten **neben** gewerblichen Angeboten. Möglicherweise ist hier die Konkurrenz zwischen gewerblichen und ehrenamtlichen allein deshalb keine Auseinandersetzung wert, weil z. B. der Bedarf an Therapieplätzen und -möglichkeiten vom Markt gar nicht gedeckt werden kann – zumindest nicht zeitnah⁸.

7) Dieses Analysemodell stammt von Prof. Dr. Ulla Gläßer, meines Wissens unveröffentlicht.

8) So weist z. B. die Psychotherapeutenkammer Berlin ausdrücklich auf die Realität langer Wartezeiten hin: http://www.psychotherapeutenkammer-berlin.de/patienteninfo/behandlung/psychotherapie_in_praxis/index.html

Im Feld Mediation gibt es – wie sicher auch in den eben genannten Feldern – Gemeinsamkeiten, aber auch Unterschiede, die für eine Antwort auf die Ausgangsfrage dieser Betrachtung „Kostenlose Kiezmediation – eine Konkurrenz?“ essentiell sind.

Gemeinsam ist der Qualitätsanspruch. ZoffOff setzt bei seinen MediatorInnen, wie oben bereits genannt, die Erfüllung der Ausbildungskriterien nach der ZMediatAusbV voraus, und bietet darüber hinaus Supervision und Fortbildung zur Qualitätssicherung an. Der Anspruch von ZoffOff ist dabei ganz klar, dass unter dem Etikett „Mediation“ kein semiprofessionelles Angebot stecken darf. Synonym dafür mag eine Äußerung von Mediandenseite stehen, die der Autor und seine Co-Mediatorin nach einer ersten Mediationssitzung als Rückmeldung bekommen haben: „Dafür, dass das umsonst ist, bin ich über die Qualität sehr erstaunt und davon angetan.“

» Wo Mediation draufsteht, sollte auch Mediation drin sein – egal ob honorarpflichtig oder ehrenamtlich.

Wesentliche **Unterschiede** sind:

- Bei ZoffOff kann man sich die MediatorInnen **nicht** aussuchen; die Fallanfragen werden im Pool der MediatorInnen ausgeschrieben und aufgrund der Bewerbungen kriterienbasiert vergeben,
- die Mediation erfolgt **immer** mit einem Co-Mediationsteam,
- die Anzahl der Sitzungen ist auf 3 bis 5 **begrenzt**.

Schätzen sich die Anfragenden als solche ein, die Mediation nach üblichen Honoraren bezahlen können, wird auf Suchportale bzw. die Mediationsverbände verwiesen, nicht jedoch auf einzelne MediatorInnen.

Ausnahmen erfolgen nur, wenn die Anfragenden plausibel begründen können, warum die Mediation ausgerechnet bei ZoffOff erfolgen soll, z. B. weil Mediation nur wegen eines besonderen Interesses an ZoffOff in Betracht gezogen wird – zur Unterstützung aus Wertschätzung für das Angebot, aus besonderer Verbundenheit – und ansonsten nicht in Erwägung gezogen würde.

Bezahlung versus oder gleich Wertschätzung?

Mit dem oben zitierten Feedback („umsonst, aber Qualität“) wird ein weiteres Spannungsfeld deutlich, nämlich die Frage wie ein kostenloses Angebot und die dort Tätigen ausreichend wertgeschätzt werden (können) und die „Ware nicht unter Wert verkauft wird.“

Der honorarpflichtige Markt beäugt zu Recht kritisch, wenn Mediation umsonst angeboten wird, weil dies Abwanderung oder Gar-nicht-erst-dort-Ankommen bedeuten könnte. Auch aus Sicht von ZoffOff darf Mediation im angebotenen ehrenamtlichen Format nicht als unqualifiziertes Billigangebot daherkommen. Es soll sichergestellt werden, dass die Dienstleistung Mediation an sich als professionell ernst genommen wird. Die ehrenamtliche Leistung kann mit einer freiwilligen Spende honoriert werden. Dies legt ZoffOff bereits im Erstgespräch (Fallannahme) den potentiellen MediatorInnen dar und das Mediationsteam wiederholt den Aufruf in den Sitzungen.

„Umsonst“ darf kein „Muster ohne Wert“ sein. Ich selbst habe in allen Mediationen, die ich im Rahmen von ZoffOff durchgeführt habe, nie Nassauer oder fehlende Wertschätzung erlebt; eher im Gegenteil z. B. zugesteckte 10-Euro-Scheine als Spende mit den glaubhaften Worten „Vielen Dank, mehr geht gerade nicht.“

Gleichwohl ist klar und wird unmissverständlich kommuniziert, dass bei ZoffOff Ehrenamt nicht gleichzusetzen ist mit Hobbytätigkeit oder Semiprofessionalität auf der Seite der MediatorInnen und daher eine – wenn auch ggf. kleine – finanzielle Honorierung erwartet wird. Auch hier beweisen eher die MediandInnen Kreativität, so zum Beispiel in Form des Angebots, bei einem eventuellen ZoffOff-Fest kostenlos die Live-Musik zu machen.

Konkurrenz und/oder Befruchtung oder Ergänzung?

Ja, ZoffOff wie sicher auch andere ehrenamtliche Mediation sind eine Konkurrenz für honorarpflichtige Angebote. Aber sie sind keine ausschließende, sie (die honorarpflichtigen Angebote) verdrängende Konkurrenz im Sinne eines Wettlaufs (lat. *concurrere*) oder Rivalität, wie in der Wirtschaft mit entsprechenden Folgen von Verdrängung oder Ausschluss.

Konkurrenz, weil bei ZoffOff ausgebildete MediatorInnen aktiv werden und eine Qualitätssicherung auf hohem Niveau (inkl. der bereits erwähnten Supervision und anfänglicher wissenschaftlicher Begleitung in der Konzeptionsphase) stattfindet. ZoffOff leistet damit aber insbesondere für Neulinge etwas, was gewerbliche AnbieterInnen eher nicht leisten können oder wollen, möglicherweise weil eben wenig Markt da und dieser dann entsprechend umkämpft ist: namentlich die praktische Chance, „das Erlernte auf die Straße zu bringen“. Allein die Erstgespräche bei der Fallannahme (die Verantwortung hierfür rotiert in einer eigenen ZoffOff-Arbeitsgrup-

pe) bieten wertvolle Erfahrungen, noch vor vielleicht selbst durchgeführten Mediationen.

Auf der anderen Seite ist die Dienstleistung konkret eingeschränkt (siehe oben) und stellt ein komplementäres Angebot zum ebenfalls niederschweligen öffentlichen oder privaten Beratungsangebot im Kiez dar. ZoffOff ist insoweit Ergänzung zum honorarpflichtigen Mediationsangebot. Anders gesprochen: Was hilft es einem zerstrittenen Paar, das auf einen Termin bei der Erziehungs- und Familienberatung wartet, wenn von dort auf den honorarpflichtigen Beratungs- oder Mediationsmarkt verwiesen würde, den sich das Paar eben nicht leisten kann? Ist es dann nicht eher folgerichtig, auf andere kostenlose Angebote im Kiez verweisen zu können?

Gemeinwesenmediation ist ein Markt für den Markt – wo sonst lassen sich ausgebildete MediatorInnen mit qualitätsgesicherter Praxiserfahrung rekrutieren? Wenn ZoffOff Fälle annimmt, die rein theoretisch dem honorarpflichtigen Markt zuzuordnen wären, geschieht dies nicht in Konkurrenzabsicht, sondern in Werbeabsicht für Mediation an sich und damit den Mediationsmarkt. Die Fälle bei ZoffOff kommen nicht aus dem Off, sondern konkret vor allem auf Empfehlung, die erst den Boden für den Gedanken bereitet hat, dieses Format überhaupt in Anspruch zu nehmen. Überspitzt gesagt kann man „dem Markt“ signalisieren, dass er bei ZoffOff eher MediatorInnen akquirieren kann, die mit begleiteter Praxiserfahrung unter Einhaltung beachtlicher Qualitätsstandards kostenlos weitergebildet wurden, als dass er verpassten Mediationen, die ihn ohnehin nicht erreicht hätten, nachtrauert.

Fazit

Kostenlose, spendenbasierte Gemeinwohlmediation verdient und beansprucht zu Recht einen eigenen Raum als komplementäres Angebot zu anderen kostenlosen kommunalen und ehrenamtlichen Angeboten. Dies gilt

insbesondere, wenn der Adressatenkreis transparent und kriterienorientiert beschrieben und eingegrenzt ist. Eine an den üblichen Maßstäben orientierte Qualitätssicherung (wie z. B. bei ZoffOff) kann dafür sorgen, dass kein Etikettenschwindel oder Dumping unter der Überschrift „Mediation“ stattfindet. So ist sichergestellt, dass die „Marke Mediation“, das doch noch sehr kleine Pflänzchen, so man dem Tenor des Evaluationsberichts zum deutschen MedG folgt, eher begossen, denn ausgetrocknet wird.

Wie für die unterschiedlichen Mediationsschulen und -stile auch gilt für die Frage „Konkurrenz oder gegenseitige Befruchtung?“, dass „der aristotelische, mehr mechanistische Denkraum eines „Immer Entweder – Oder“ zu kurz greift. Eher gilt die Weisheit, dass eine Blumenwiese erst eine Blumenwiese ist, wenn auf ihr verschiedene Blumen blühen; nebeneinander.

Um im Bild der Blumenwiese zu bleiben: aus meiner Sicht kann Gemeinwesenmediation Bestäubungsfunktion haben.



Kontakt

Olav Berger ist Diplom-Verwaltungswirt, Logotherapeut, Heilpraktiker Psychotherapie und Mediator (M. A.). Schon während des Studiums „Mediation und Konfliktmanagement“ an der Europa-Universität Viadrina in Frankfurt (Oder) 2013 bis 2015 begann er sich bei ZoffOff ehrenamtlich zu engagieren und gehört zu den Gründungsmitgliedern des Trägervereins ZoffOff e. V. Er war von 2015 bis 2018 auch Vorstandsmitglied im Alumniverein des genannten Masterstudiengangs. Olav Berger ist seit 2015 kehlkopfflos, was den genannten Aktivitäten – mit allerdings veränderter „Stimme“ – keinen Abbruch tut.
olbe.ltea@web.de