

Malte Stamer und Ingrid Pfeiffer:

Außenwirkungen und Innensicht - zur Landschaft der Mediationsausbildung in Deutschland

Im folgenden Artikel wollen wir die Ausbildung von Mediatoren aus zwei unterschiedlichen Perspektiven betrachten und darstellen, aus Kunden- und aus Ausbilersicht. Diese Gegenüberstellung ist von unserer jeweiligen subjektiven geprägt, auf Literatur zum Thema Mediationsausbildung wurde bewusst verzichtet.

I. Außenwirkung (Malte Stamer)

Mit dem Wunsch, eine Mediationsausbildung zu machen und gewohnt, mich beruflich mit Bildungsstandards zu beschäftigen, begann ich (Trainer und Projektmanager in der Erwachsenenbildung) mich über verschiedene Ausbildungsmöglichkeiten zum „Wirtschaftsmediator“ zu informieren. In einem Artikel in *Wirtschaft & Weiterbildung* (3/2005) fand ich eine Aufstellung über verschiedene Ausbildungsgänge, die bei mir weitere Fragen ausgelöst hat.

Im Folgenden schildere ich die Eindrücke und Erfahrungen meiner eigenen Recherchen bei der Suche im Internet und mit E-Mail-Anfragen bei Instituten und Verbänden.

Das Nirwana der Vielfalt

Die Dauer möglicher Ausbildungen schwankt zwischen 110 und 240 „Stunden“, wobei manchmal Zeitstunden, manchmal Unterrichtseinheiten darunter verstanden werden.

Das Preis-Spektrum liegt zwischen 2.000 und 15.000 Euro.

Neben der Teilnahme am ausgeschriebenen Lehrgang ist bei einigen Anbietern auch noch eine Reihe von Zusatzseminaren, Supervision und Falldokumentation erforderlich, um eine „Verbandsanerkennung“ zu erhalten. Die zusätzlichen Kosten dafür sind zum Zeitpunkt der Anmeldung nicht überschaubar.

Die Zugangsvoraussetzungen sind völlig unterschiedlich: Mal gibt es keine, mal Berufsabschluss, gelegentlich wird auch ein Hochschulabschluss erwartet. Allerdings werden in einschlägigen Anmeldeformularen diese Kriterien überhaupt nicht abgefragt.

Selbst renommierte Namen sind sich nicht zu schade, ein Abschlusszertifikat zu versprechen, das sich erkennbar weder auf Ausbildungsrichtlinien beruft noch den Einsatz zertifizierter Trainer beinhaltet.

Nur bei einzelnen Anbietern gibt es eine Form der Abschluss-Prüfung; häufig ist das Zertifikat nur ein „Anwesenheitsschein“.

Enttäuschend ist auch, dass in einigen Fällen, in denen Ausbildungsrichtlinien existieren, die angebotenen Kurse inhaltlich aber sehr stark davon abweichen.

Meine Miniabfrage bei ausgewählten Verbänden, wie viele Personen im letzten Jahr denn ausgebildet wurden, führte lediglich bei der Hälfte der Einrichtungen überhaupt zu Antworten, die mit wenigen Ausnahmen, ausweichend waren.

Fazit:

Insgesamt fällt auf, dass es insbesondere bei den Ausbildungen zum „Wirtschaftsmediator“ sehr große Unterschiede gibt. Als potentieller Kunde bin ich von der Ausbeute meiner Suche ziemlich verunsichert. Als Fachmann im Bildungsbereich erlaube ich mir, im Folgenden einige Fragen zur Kundenorientierung und zur Qualität der Ausbildungen und der Trainer im Bereich Wirtschaftsmediation zu formulieren.

Kundenorientierung

Kundenorientierung scheint sich bei der Wirtschaftsmediation häufig in der Art des Seminarortes, also in der Attraktivität des Hotels oder in der Wahl besonderer Orte, z.B. der Ägäis oder ähnlich schönen Orten, aber nicht in einer Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden und Kundinnen zu äußern.

Meist vergeblich gesucht habe ich:

- Das Angebot einer persönlichen Beratung (evtl. mit Eignungsanalyse) oder wenigstens einer Informationsveranstaltung,
- Beratung und Hilfsangebote zur Finanzierung der Ausbildung,
- Ein Beschwerdemanagement in der Einrichtung (z.B. Was kann ich machen, wenn der Dozent nicht das unterrichtet, was im Kursplan steht?),
- Eine zielgruppenorientierte Qualifizierung (Ist der Einstieg für den Juristen der gleiche wie für den Personalentwickler, der bereits 50 Stunden Kommunikationsausbildung absolviert hat?),
- Eine Evaluierung des Angebotes (Wie viele Teilnehmer haben die Ausbildung absolviert? Wie viele haben erfolgreich die Abschlussprüfung bestanden bzw. nicht bestanden? Wie erfolgreich wurde die Ausbildung durch die Teilnehmer bewertet? Wie viele Mediationen haben die Absolventen anschließend realisieren können?)

Qualität und Qualifikation

Qualität in der Ausbildung drückt sich neben Teilnehmerunterlagen, geeigneten Lehr- und Lernmethoden vor allem in der Qualifikation der Ausbilder und Ausbilderinnen aus. Aber reicht es, ein guter Jurist, ein guter Psychotherapeut, eine gute Unternehmensberaterin oder Mediatorin zu sein, um auch ein erfolgreicher Ausbilder oder Ausbilderin zu werden? In Deutschland ist es für jeden, der in der Berufsausbildung tätig sein möchte, erforderlich, eine Ausbildung zum Ausbilder/Ausbilderin von gut 100 Stunden zu absolvieren. Dabei wird zum Teil „Handwerk“ vermittelt, z. B. eine Lehreinheit vorzubereiten oder eine Präsentation durchzuführen.

Wo lernt der Ausbilder/ die Ausbilderin in Wirtschaftsmediation, welche Vor- und Nachteile ein Rollenspiel haben kann? Warum es wichtig ist, eine Rolle auch deutlich wieder abzulegen? Oder worauf beim Schreiben auf einem Flip-Chart zu achten ist? Auch bei Einrichtungen, die eine Zusatzqualifikation für Ausbilder und Ausbilderinnen fordern, fehlen Themen wie Gruppenprozesse oder Lehr- und Lerntechniken. Neben der Tätigkeit als Co-Trainer wäre es sicher hilfreich, Elemente der klassischen Lehrerausbildung wie Hospitation, Ausarbeitung, Durchführung und Bewertung einer Trainingseinheit zu übernehmen. Das Element des als Person „überzeugenden“, Trainers oder Trainerin sollte dringend um weitere dokumentierbare hard- und soft-skills ergänzt werden.

Fazit:

Der Kunde oder die Kundin opfert Zeit und Geld für eine qualifizierte Ausbildung. Er oder sie hat ein Anrecht auf eine adäquate Behandlung und Gegenleistung. Insbesondere Ausbildungseinrichtungen, die Mediatoren und Mediatorinnen für die Wirtschaft ausbilden, sollten sich dringend an Standards der Qualitäts- und Beschwerdemanagementsysteme, die in „der Wirtschaft“ seit Jahren üblich sind, orientieren.

Die Ausbildung zum Wirtschaftsmediator scheint ein größerer Markt zu sein, als die Wirtschaftsmediation selbst. Aber ohne gemeinsame, am besten internationale Standards ist und bleibt dieser Bereich wenig überzeugend und der unzumutbare Wildwuchs wird nicht zu beenden sein.

Schluss

Ich habe inzwischen eine Ausbildung zum Wirtschaftsmediator bei einer kleinen wohnortnahen Einrichtung mit Gewinn absolviert. Aber ich befürchte, dass

Wirtschaftsmediation weiterhin um eine Akzeptanz kämpfen muss, solange die Ausbildung so unübersichtlich und zum Teil schlicht unsolide ist.

II. Innensicht (Ingrid Pfeiffer)

Rückblick auf eine „typische Ausbilder-Karriere“

Wie viele Mediatorinnen oder Mediatoren im deutschsprachigen Raum bin ich über die Familienmediation, die Anfang der 90-er Jahre mit Trennungs- und Scheidungsmediation gleichgesetzt wurde, auf die Mediation aufmerksam geworden. Mit dem Erlernen und Anwenden dieser Methode begann für mich ein beruflicher und persönlicher Entwicklungsprozess, der mein Leben insgesamt bereichert hat. Die Vorgehensweise der Mediation hat mich durch die Ergebnisse, die ich damit erzielen konnte, überzeugt. Meine Begeisterung und Überzeugung führten dazu, dass ich Lust dazu bekam, diese Arbeitsmethode an andere weiter zu geben. Also tat ich etwas, was ursprünglich nicht meine Absicht gewesen war: Ich begann Trainings in Mediation anzubieten – zunächst ohne mir Gedanken über Standards und Zertifizierungen zu machen. Bei meiner Trainingstätigkeit stellte ich dann fest, dass es mir großen Spaß machte, meine eigene Überzeugung an andere Menschen weiter zu geben.

Da ich schon früher in der Erwachsenenbildung tätig war und auch Erfahrungen in der Arbeit mit Gruppen mitbrachte, war dieser Bereich für mich kein völliges Neuland. Trotzdem musste ich erkennen, dass ich die praktische Tätigkeit des Unterrichtens und Trainierens von erwachsenen Menschen verschiedener Grundberufe, also den Umgang mit Teilnehmern, die ganz unterschiedliche Voraussetzungen mitbringen, nicht gelernt hatte; ich musste sie mir erst aneignen. Dabei half mir die Co-Arbeit mit einer erfahrenen Trainerin (die zu diesem Zeitpunkt selbst noch keine Mediationsausbildung gemacht hatte, aber über die praktische Trainings-Erfahrung verfügte). Alles was ich auf diesem Gebiet seitdem dazu gelernt habe, geschah auf eigene Initiative. Und ich habe natürlich auch ein eigenes Interesse daran, dass die Teilnehmer sich wohl fühlen und dass sie etwas lernen für ihre berufliche und persönliche Zukunft.

Im Rahmen einer beruflichen Neuorientierung, in der ich nach neuen Betätigungs- und Einnahmequellen suchte, habe auch ich die Chancen des Marktes genutzt und das Betätigungsfeld der Ausbildung von Mediatoren und Mediatorinnen ausgeweitet. Zusammen mit einer juristischen Kollegin, die sich ebenfalls erst die Trainings-Kenntnisse aneignen musste, gründete ich ein Ausbildungsinstitut. Die Voraussetzungen für die Leitung eines BAFM-anerkannten Instituts bestanden vor allem darin, die praktischen Erfahrungen als Mediatorin in Form von insgesamt 19 Fall-Dokumentationen nachzuweisen. Offensichtlich wird davon ausgegangen, dass die eigene praktische Mediationstätigkeit das wichtigste Eignungskriterium eines Ausbilders darstellt. Darüber hinaus war lediglich der Nachweis über (inhaltlich nicht näher definierte) 100 Stunden Mitwirkung bei Mediationstrainings erforderlich. Belege über eine Qualifikation als Ausbilderin, also darüber, dass ich das Unterrichten von Erwachsenen oder den Umgang mit Gruppen beherrsche, waren nicht notwendig. - Trotzdem gelten diese Anforderungen innerhalb der „Mediatorenszene“ schon als relativ hoch.

Kundenorientierung

Als Ausbilderin habe ich die Erfahrung gemacht, permanent der kritischen Betrachtung und Bewertung der Teilnehmer und Teilnehmerinnen ausgesetzt zu sein und auf ihre Erwartungen einzugehen. Dies ist für mich völlig in Ordnung, da ich eine Dienstleistung erbringe, für die sie bezahlen.

Da ich mir wünsche, dass die Seminare in erster Linie aus Interesse an der Sache besucht werden, haben mich manche Fragen nach Zertifikat und Titel genervt. Trotzdem habe ich durch diese Nachfragen nach genauen Inhalten, Standards, Zertifizierung und Anerkennung wertvolle Anregungen für die eigene Arbeit als Ausbilderin und für die Arbeit im Netzwerk des Berufsverbands erhalten.

Die Berücksichtigung der Kundeninteressen erfolgte auch in der Art der Angebote: Mitte der 90-er Jahre war es noch möglich, die Arbeitsweise der Mediation mit dem Hinweis auf weitere Transfermöglichkeiten exemplarisch an Fallbeispielen aus der Familienmediation zu vermitteln. Dann wurde es immer notwendiger, diesen Transfer in die Seminare mit aufzunehmen und das Vorgehen der Mediation auch an Fallbeispielen aus anderen Anwendungsfeldern aufzuzeigen und zu üben. Damit wurde – im Interesse der Kunden, aber auch im Interesse der Mediation – das Spektrum der Einsatzmöglichkeiten immer größer. Meiner Ansicht nach gibt es für die Tatsache, dass mehr Ausbildungen in Wirtschaftsmediation oder in Mediation überhaupt angeboten werden als Mediatoren gebraucht werden, verschiedene Gründe, das Interesse der Ausbilder und Ausbilderinnen an der Verdienstmöglichkeit stellt dabei einen Teilaspekt dar, der nur deshalb funktionieren kann, weil es auch Kunden für diese Ausbildungen gibt. Die Motivation vieler Ausbildungsteilnehmer besteht nur bei einem Teil darin, sich als Mediator zu betätigen. Bei vielen liegt sie auch darin begründet, dass sie lernen wollen, besser mit Konflikten und schwierigen Gesprächssituationen umzugehen. Wir bekommen immer wieder die Rückmeldung, dass sie diese neu erworbenen Fähigkeiten sowohl in ihrem Ursprungsberuf als auch privat zu ihrer Zufriedenheit einsetzen.

Das besondere Interesse an der Ausbildung zum Wirtschaftsmediator entspringt auch oder manchmal vor allem der Motivation, sich damit auf ein finanziell lukratives Betätigungsfeld zu begeben. Es gehört auch zur Seriosität eines Ausbildungsinstituts die Erwartungen in dieser Hinsicht zu relativieren und darauf hinzuweisen, dass zusätzlich zu einem Grundberuf, an dem man gut „andocken“ kann, sehr viel Engagement und Kreativität erforderlich ist, um sich die Praxis zu erschließen.

Qualität der Ausbildung und Qualifikation der Ausbilder

Die BAFM, der erste Berufsverband der Mediatoren in Deutschland, der schon relativ früh Ausbildungsstandards definierte, hat die Formulierung von Standards in anderen Mediationsverbänden, z.B. dem Bundesverband Mediation beeinflusst. Damit ist der Bereich der Ausbildung von FamilienmediatorInnen und der Allgemeinen Mediationsausbildung trotz gewisser Schwachstellen relativ gut geregelt, d.h. die Anforderungen an die Inhalte und z.T. auch an die Methoden der Mediationsausbildung sind definiert – wenn auch Indikatoren für die Überprüfung der tatsächlichen Umsetzung dieser Standards noch fehlen. Nachbesserungsbedarf besteht sicherlich noch bei den Voraussetzungen, die an die Qualifikation der Ausbilder und insbesondere auch an die der SupervisorInnen gestellt werden.

Da es im Bereich der Wirtschaftsmediation verschiedene Verbände und zahlreiche verbandlich ungebundene Anbieter gibt, wirkt dieser Bereich sicherlich insgesamt noch unübersichtlicher und unregelter, was – gerade auch aus Sicht einer überzeugten Mediatorin, Ausbilderin und Institutsleiterin - der Mediation insgesamt nicht dienlich ist.

Fazit:

Bisher wurden Standards und Anerkennungsfragen vor allem in der doch sehr eigenen Welt der Mediatoren und Mediatorinnen und in den einzelnen Verbänden überwiegend getrennt und unabhängig voneinander diskutiert und entschieden. Die Zeit für Veränderungen ist dann am günstigsten, wenn es möglich ist, in Ruhe über eine Situation nachzudenken und (noch) keine ernsthafte existentielle Bedrohung existiert. Deshalb sollten wir jetzt aktiv werden und die Realität der Mediationsausbildungen (nicht nur in der Wirtschaftsmediation)

ehrlich und kritisch durchleuchten. Dabei wäre verbandsübergreifendes Handeln notwendig und es müssten potentielle Kundenperspektiven mit einbezogen werden. Als „Kunden“ sollten sowohl potentielle Teilnehmer und Teilnehmerinnen von Ausbildungen als auch potentielle Nutzer von Mediation ins Blickfeld genommen werden.

ABSTRACT (deutsch):

In diesem Artikel werden Anspruch und Realität von Mediationsausbildungen, insbesondere im Bereich der Wirtschaftsmediation, betrachtet. Dies geschieht einmal aus der Außen-Perspektive eines potentiellen Ausbildungsteilnehmers, der selbst im „Bildungsgeschäft“ tätig ist und seine subjektive „Analyse“ mit fachkundigem, aber kritischem Blick durchführt. Dieser Sicht wird durch die – ebenfalls subjektiv gefärbte – Innenperspektive einer langjährigen Ausbilderin gegenüber gestellt. Aus beiden Perspektiven erfolgt eine kritische Betrachtung zu Kundenperspektive, Qualität von Ausbildungen und die Qualifikation der Ausbilder und Ausbilderinnen.

ABSTRACT (englisch):

This article compares the promises of mediation training programs with their true values with a special focus on business mediation from two different perspectives. The first is that of a potential participant working in the training sector who critically evaluates from a competent yet subjective outsider's point of view. The second is an insider's view by an experienced mediation trainer. The article critically evaluates the customer orientation, the quality of training, and the trainers' qualifications of the programs from both perspectives.

Ingrid Pfeiffer
Email-Kontakt:
institute@mediation-stuttgart.org