

Wenn von Mediation die Rede ist, assoziiert man bei NEUSTART als Erstes den Außergerichtlichen Tatausgleich. Die Sozialarbeiter von NEUSTART arbeiten zum Teil in mehreren Leistungsbereichen, immer wieder kommt es auch vor, dass Mitarbeiter von einem in einen anderen Bereich wechseln – etwa von der Bewährungshilfe in den Außergerichtlichen Tatausgleich. In jedem Bereich ist die methodische Vorgehensweise unterschiedlich und es wird darauf geachtet, dass Methoden nicht vermischt werden. Mit einer Falldarstellung zeigt Martin Arbter von NEUSTART Wien 6, dass Mediation auch in der Bewährungshilfebetreuung ihren Platz haben könnte.

Blick über den Tellerrand

Anwendung von Elementen der Mediation in der Bewährungshilfebetreuung
(Auszug aus der Abschlussarbeit bei der ARGE- Bildungsmanagement)

von Martin Arbter, Dipl. Sozialarbeiter, NEUSTART Wien 6 (martin.arbter@neustart.at)

Konfliktvermittlung, Allparteilichkeit und Bewährungshilfe

Bevor ich 2003 mit einer Mediationsausbildung bei der „ARGE Bildungsmanagement“ begonnen habe, wurde immer wieder der Wunsch von Klienten oder deren Angehörigen an mich herangetragen, in Konflikten zu vermitteln. Man hatte das Vertrauen in mich, dass ich die Konflikte verstehen würde und den jeweils Anderen dahingehend beeinflussen könne, sich entsprechend den eigenen Wunschvorstellungen zu ändern. Ich kam dadurch immer wieder selbst in die Konfliktsituation, zwar das Anliegen – beispielsweise der Eltern – zu verstehen, aber auf Grund meiner Zuständigkeit für meinen Klienten auch zur Loyalität gezwungen zu sein.

Es war schwierig, einen entsprechenden Weg zu finden, der mich aus der Zwangsjacke der bedingungslosen Parteilichkeit führen könnte. Ich versuchte Verständnis für die schwierige persönliche Situation der Klienten bei deren Eltern zu wecken und forderte diesbezüglich Toleranz und Geduld ein. Es zeigte sich, dass alleiniges Verständnis für beide Seiten nicht genügte und im schlimmsten Fall alle unbefriedigt zurückblieben. Das wiederum erschwerte die praktische Arbeit mit meinen eigenen Klienten.

Im letzten Jahr begann ich meinen Blick auf Konflikte, mit denen meine Klienten konfrontiert waren, zu verändern. Ich ortete Konflikte, die eher auf der Beziehungsebene lagen und Konflikte, in denen Klienten auf Grund ihrer persönlichen Defizite in Streit mit Vertretern von Institutionen gerieten. Im zweiten Fall übernahm ich die Aufgabe, in gewohnter Weise zu vermitteln. Zuvor erarbeitete ich aber mit meinem Klienten eine Differenzierung des Konfliktes in Einzelarbeit.

Bei Konflikten die eher auf der Beziehungsebene lagen zeigte sich, dass manche Klienten bereit waren, über die akute Betroffenheit hinaus an den Konflikten zu arbeiten und sich aktiv an einer Veränderung zu beteiligen. Ich bot an, mit den Konfliktparteien einen Prozess zu moderieren, wobei als Grundbedingung abgeklärt wurde, dass ich nicht als parteilicher Vertreter meines Klienten fungieren könne.

Ich habe mehrmals versucht, Mediation im Rahmen der Bewährungshilfe anzuwenden. Einen dieser Fälle beschreibe ich im folgenden Abschnitt.

FALLDARSTELLUNG - Thomas Mauer, 36 Jahre alt

Thomas Mauer (Name geändert) wurde von einem Bezirksgericht zu einer vierwöchigen Freiheitsstrafe verurteilt, mit Probezeit auf drei Jahre. Er hatte die Anordnung von Bewährungshilfe erbeten, da er an einem Punkt in seinem Leben angekommen war, wo er Hilfe in Anspruch nehmen wollte. Er hatte in alkoholisiertem Zustand seine damalige Lebensgefährtin geschlagen und verletzt und damit das Delikt der Körperverletzung nach § 83/1 StGB begangen. Er verließ die Wohnung seiner Lebensgefährtin und übersiedelte in eine Obdachlosenherberge der Gemeinde Wien. Er konnte seine Arbeit zu diesem Zeitpunkt behalten und wollte so schnell wie möglich wieder handlungsfähig werden. Er musste sich selber eingestehen, dass er ein massives Alkoholproblem hatte und dass er immer, wenn er unter Druck geriet, zum Alkohol griff. Auch seine damalige Lebensgefährtin litt unter Alkoholabhängigkeit.

Ich lernte Thomas Mauer zu diesem Zeitpunkt kennen. Er erwies sich als sehr kooperations- und gesprächsbereit, trank keinen Alkohol, ging weiterhin seiner Arbeit nach und bekam kurz darauf auf Vermittlung der Bewährungshilfe einen betreuten Wohnplatz in einer Wohngemeinschaft des Vereins **NEUSTART**. Er hatte sich von seiner Lebensgefährtin getrennt und sprach nur mehr von seiner „Exlebensgefährtin“.

Nach etwa zwei Monaten verdichtete sich der Kontakt zu seiner „Exlebensgefährtin“ wieder und sie kamen auch gemeinsam zu einem Gespräch in die Bewährungshilfeeinrichtung. Sie wollten es wieder mit einer gemeinsamen Beziehung versuchen. Thomas Mauer wollte aber weiterhin in der Wohngemeinschaft wohnen, um seine Selbständigkeit nicht zu verlieren. Ich bot an, als „Mediator“ zu fungieren, unter Einhaltung wichtiger Prinzipien wie Allparteilichkeit oder Verschwiegenheit, falls es wieder zu Konflikten kommen würde (wovon ich ausging).

Beide waren überzeugt, dass es ihnen gelingen könnte, ohne Alkoholmissbrauch ein harmonisches Leben miteinander zu führen. Kurze Zeit später hörten die Kontakte zu Thomas Mauer auf. Er kam auch den Verpflichtungen in der betreuten Wohngemeinschaft nicht mehr nach und musste schließlich ausziehen. Thomas Mauer war zu diesem Zeitpunkt für mich nicht erreichbar.

Beginn der Konfliktbearbeitung

Herr Mauer meldete sich etwa sechs Wochen nach Abbruch des Kontakts telefonisch bei mir und vereinbarte einen Termin. Er kam alleine und erzählte, wie es ihm mit seiner Lebensgefährtin in den letzten Wochen ergangen war. Anfänglich konnten sie einander gegenseitig von Alkohol fernhalten, aber schon bald begannen beide wieder mit dem alten Muster. In alkoholisiertem Zustand kam es immer wieder zu Auseinandersetzungen. Mein Klient war zu diesem Zeitpunkt gewillt, den Konflikt mit seiner Lebensgefährtin konstruktiv zu bearbeiten. Vor allem wollte er vermeiden, dass sich der Konflikt in gleicher Form wie vier Monate zuvor entwickelte, an dessen Ende die Körperverletzung seiner Lebensgefährtin gestanden war.

Thomas Mauer fand wenig schmeichelhafte Worte für seine Lebensgefährtin und erging sich in Anschuldigungen. Sie gerieten rasch in Streit miteinander und kannten beide bei Beschimpfungen keine Grenzen. Sie standen mitten in einem zerstörerischen Beziehungskonflikt. Ich versuchte mit einfühelndem *aktivem Zuhören* eine vertrauensvolle Atmosphäre herzustellen und ihn dadurch zu ermutigen, mehr über die Beziehung zu erzählen. Vor allem wollte ich ihn auf seine eigenen Gefühle bringen und forderte ihn auf, in der *Ich-Sprache* zu sprechen. Dadurch kam er von den Anschuldigungen weg und landete bei seiner eigenen Betroffenheit und Ohnmacht. Er fühlte sich als der schwächere Teil der Beziehung, leicht unter Druck zu setzen und abhängig. Er erkannte, dass sein Selbstwertgefühl ihn in diese unterlegene Position gebracht hatte.

Als nächsten Schritt vereinbarte ich mit meinem Klienten, gemeinsam zu reflektieren, worum es in dem Konflikt mit seiner Lebensgefährtin vermutlich ging.

Information und Themensammlung

Thomas Mauer ließ sich auf den Prozess ein und versuchte die Bereiche genauer zu definieren, wo sie aneinander gerieten. Es kamen folgende Themen zum Vorschein:

- Streit um gemeinsames Geld. Thomas Mauer übergab sein Einkommen seiner Lebensgefährtin, die damit die Lebenskosten bestritt. Da sie beide immer wieder im „Likör-Stüberl“ exzessiv Alkohol konsumierten, reichte das Geld nicht aus und die Lebensgefährtin beschuldigte Herrn Mauer, zu wenig zu verdienen.
- Eifersucht (Angst, die Kontrolle über den anderen zu verlieren). Thomas Mauer durfte kaum von zu Hause weggehen. Er wurde bezichtigt, Kontakte zu anderen Frauen zu suchen, obwohl er das nicht tat.
- Unterschiedliche Ansprüche hinsichtlich sexueller Aktivität. Thomas Mauer wollte weniger oft Sex als seine Lebensgefährtin. Er fühlte sich diesbezüglich unter Druck gesetzt und ausgenutzt. Sexualität wurde als verbindendes Element benutzt.
- Abhängigkeit wegen der Wohnung. Thomas Mauer hatte keine Alternativwohnung zur Verfügung. Seine Lebensgefährtin drohte im Streit damit, ihn auf die Straße zu setzen. Er wollte nicht wieder in der Obdachlosenherberge landen.
- Abwehr der Abstinenz-Bemühungen. Die Bemühung von Thomas Mauer, abstinent zu leben und eventuell eine Therapie anzustreben wurden von der Lebensgefährtin als aussichtslos abqualifiziert.

Vereinbarung mit dem Klienten

Am Ende dieser Besprechung äußerte der Klient selber den Wunsch, die Themensammlung und eine weiterführende Konfliktbearbeitung mit seiner Lebensgefährtin zusammen zu machen. Ich skizzierte die folgenden Schritte: *Interessenklärung - Kreative Optionensuche - Bewertung und Auswahl von Optionen – Vereinbarung und Umsetzung* – und bat ihn, mit seiner Lebensgefährtin abzuklären, ob auch sie sich eine Bearbeitung der Konflikte unter Beisein eines externen Dritten vorstellen könnte.

Weiterer Verlauf

Zu den nächsten Terminen erschien Thomas Mauer nicht, er blieb aber in telefonischem Kontakt mit mir. Er wollte immer noch eine Bearbeitung zu Dritt, konnte aber seine Lebensgefährtin bislang noch nicht dafür gewinnen. Es hatte sich an den besprochenen Zuständen nichts verändert.

Kurze Zeit später meldete sich Thomas Mauer wieder bei mir. Er war einen Tag zuvor wieder von der Wohnung seiner Lebensgefährtin weggegangen, nachdem beide abermals, schwer alkoholisiert, in Streit geraten waren. Er hatte davor keinen Weg gefunden, über die Konfliktthemen konstruktiv zu sprechen, sie lehnte jede Auseinandersetzung darüber ab. Herr Mauer ging wieder in die Obdachlosenherberge, diesmal allerdings *ohne* Konflikteskalation bis hin zur körperlichen Gewalt. Er erkannte, dass die Möglichkeit einer Konfliktbearbeitung in dieser Beziehung nicht gegeben war. Allerdings hatte er auf Grund der Thematisierung im Rahmen der Bewährungshilfe wertvolle Erkenntnisse für sich gewonnen. Er erkannte, dass er sich selbständig um seine Zukunft kümmern musste, was zwangsläufig zu dem Entschluss führte, eine stationäre Alkoholtherapie anzustreben. Nach Überwindung einiger Hindernisse meldete er sich zu einer Therapie an, absolvierte das Vorbereitungsprogramm und daraufhin einen achtwöchigen stationären Aufenthalt. Während der Therapie hatte er begonnen, näher auf den Verlauf seines bisherigen Lebens hinzuschauen und seine Lebensgeschichte aufzuschreiben.

Nach der stationären Alkoholtherapie setzte Herr Mauer mit einer weiterführenden ambulanten Betreuung fort und versuchte, sein Leben kontinuierlich neu zu regeln. Mittlerweile lebt er wieder in einer Lebensgemeinschaft und hat neuerlich eine Beschäftigung gefunden. Er selbst sagt, dass er durch die *prozessorientierter Beratung* Wesentliches über sein Konfliktverhalten und über seine Persönlichkeit erfahren habe.

SCHLUSSFOLGERUNGEN

Hindernisse bei der geschilderten Konfliktbearbeitung

Zieht man bei der Betrachtung dieses Konfliktes die Modelle von Wandrey und Glasl heran, wäre eine Mediation durchaus möglich. Der Konflikt ist *privat*, die Konfliktparteien sind *Besitzer* des Konfliktes und sie stehen in *ständigem Kontakt* zueinander. Die *Konflikthöhe*, *Konflikttiefe* und *Konfliktbreite* sind mittel. Die Eskalationsstufen pendeln zwischen 3. Stufe (*Aktion*) und 4. Stufe (*Koalitionen/Klischees*).

Trotzdem gibt es entscheidende Voraussetzungen, die eine Mediation mit beiden Konfliktparteien unmöglich machen: In erster Linie ist die *Alkoholsucht* als limitierender Faktor anzusehen. Der Veränderungswunsch einer Partei (Thomas Mauer) löst Ängste bei der anderen Partei (Lebensgefährtin) aus, da ihr bewusst wird, dass auch sie sich verändern müsste, sie dazu aber nicht bereit ist. Anstatt den Anderen bei seiner Genesung zu unterstützen werden Aktionen gestartet, ihn dabei zu behindern. Scheinbar wird eine schlechte und abhängige Beziehung einer möglichen Trennung vorgezogen. Daraus geht hervor, dass nicht beide Konfliktparteien an einer einvernehmlichen Konfliktlösung interessiert sind.

Ebenso ist das vorhanden Sein von Machtunterschieden bezüglich der Besitzverhältnisse der Wohnung und der Geldverwaltung ein Hindernis. Beide Konfliktparteien müssten bereit sein, auf Machtunterschiede zu verzichten und ein Bedürfnis an Emanzipierung von beiden Personen haben.

Gewinn durch Prozessorientierte Beratung

Der Gewinn durch die *Prozessorientierte Beratung* fällt in zwei Bereichen auf: Erstens: Der Klient bekommt einen Einblick in die Natur seiner Beziehung. Er erkennt Abhängigkeiten, Kränkungen und beschränkende Elemente und traut sich (wissend, dass er auf diesem Weg zumindest von seinem Bewährungshelfer unterstützt wird) Alternativen anzudenken und auch einzuschlagen. Er sammelt dadurch neue Erfahrungen, die schließlich zum Wachstum seiner Persönlichkeit führen. Zweitens: Der Bewährungshelfer kann sich kompetent als *Konfliktbegleiter* profilieren. Er bekommt Anerkennung und Vertrauen von seinem Klienten und die Beziehung vertieft sich. Auf dem so aufbereiteten Feld können weitere Bereiche in der Betreuung bearbeitet werden.

Auch wenn es nicht zur Durchführung eines kompletten Mediationsverfahrens mit beiden Konfliktparteien gekommen ist, kann ein Gewinn, sowohl für Klienten und Berater, durch die Anwendung von Mediationselementen erkannt werden.

RESÜMEE

In der Bewährungshilfe kann man von *prozessorientierter Beratung* sprechen, wobei Einzelheiten oder Teile des Mediationsverfahrens angewendet werden können. Der Bewährungshelfer hat mit Methoden aus der Mediation fachliche Hilfsmittel zur Verfügung, um mit Konflikten besser umgehen zu können.

Das Ziel ist, den Klienten durch Verbesserung der Selbst- und Fremdwahrnehmung einen konstruktiven Umgang mit Konflikten zu ermöglichen, Konflikte zu analysieren, Konfliktursachen und deren Bedeutung zu erkennen, Konfliktlösungsstrategien zu erlernen und somit negative Konsequenzen für sie und andere zu reduzieren.

In der Regel kann kein Mediationsverfahren im herkömmlichen Sinn (vom *Mediationsvertrag* bis zum Festhalten eines Ergebnisses in Form eines schriftlichen *Memorandums*) durchgeführt werden. Es können jedoch die meisten Phasen der Mediation, allerdings oftmals in eingeschränkter Form und in unterschiedlicher Qualität Anwendung finden.

Nicht nur, dass das Beherrschen von Grundtechniken der Kommunikation, wie das Erlernen von „Ich-Botschaften“, „Spiegeln und paraphrasieren“, „Aktives Zuhören“ sowie „Aussagen umformulieren“ und „Zusammenfassen“ zur Verbesserung der Arbeitsqualität in der Bewährungshilfearbeit führen kann; es kann für den professionellen Helfer in jedem Fall enorm wichtig sein, über die Struktur von Konflikten Bescheid zu wissen und ein Konzept zur Konfliktbearbeitung zur Verfügung zu haben.