



EUROPA-UNIVERSITÄT
VIADRINA
FRANKFURT (ODER)

Band 30

Viadrina-Schriftenreihe zu Mediation und Konfliktmanagement

Cédric Reichel

Kann Danni Lowinski auch Mediation?

Oder – Nutzungshürden von (kommunalen)
Mediationsangeboten in Luxemburg,
am Beispiel der Gemeinde Differdingen



Wolfgang Metzner Verlag

Band 30

Viadrina-Schriftenreihe zu Mediation und Konfliktmanagement

Viadrina-Schriftenreihe zu Mediation und Konfliktmanagement

Herausgegeben von
Prof. Dr. Ulla Gläßer, LL.M.
Dipl.-Psych. Kirsten Schroeter
Dr. Felix Wendenburg, M.B.A.

Cédric Reichel

Kann Danni Lowinski auch Mediation?

Oder – Nutzungshürden von (kommunalen)
Mediationsangeboten in Luxemburg,
am Beispiel der Gemeinde Differdingen



Wolfgang Metzner Verlag

Master-Studiengang Mediation
und Konfliktmanagement
Masterarbeit
Studiengang 2018/2020



EUROPA-UNIVERSITÄT
VIADRINA
FRANKFURT (ODER)

© Wolfgang Metzner Verlag, Frankfurt am Main 2022

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der Freigrenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany
ISBN 978-3-96117-098-2
ISSN 2365-4155

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Inhalt

Vorwort 7

1. Einleitung 8

1.1. Motivation und Ziel der Arbeit 8

1.2. Aufbau der Arbeit 10

2. Theoretische Grundlagen 12

2.1. Mediation – Eine Kurzbeschreibung 12

2.2. Begriffsbestimmung Nutzungshürden 14

2.3. Nutzungshürden aus MediandInnensicht – aktueller Forschungsstand 17

2.3.1. Akzeptanz der Mediation als veritable Dienstleistung 20

2.3.2. Kulturelle Einstellung gegenüber Konflikten 21

2.3.3. Professionalität der DienstleisterInnen 22

2.3.4. Begriffsungenauigkeit 23

2.3.5. Prinzip der Freiwilligkeit – ›it takes two to tango‹ 24

2.3.6. Prinzip der Vertraulichkeit 25

2.3.7. Prinzip Eigenverantwortlichkeit der Parteien 27

2.3.8. Vollstreckbarkeit des Mediationsergebnisses 28

2.3.9. Abhängigkeit von Weichenstellern 29

2.3.10. Finanzielle Hürden 31

2.3.11. Zeitfaktor 33

2.3.12. Ablehnung des Verfahrens 34

2.4. Überblick über die Mediationslandschaft in Luxemburg 35

2.5. Kritische Würdigung 39

3. Empirischer Teil 41

3.1. Gütekriterien qualitativer Forschung 41

3.2. Teil 1 der empirischen Untersuchung 44

3.2.1. ExpertInneninterviews als Möglichkeit zur Informationsgewinnung 44

3.2.1.1. Auswahl der ExpertInnen 44

3.2.1.2. Konstruktion des Interviewleitfadens 47

3.2.1.3. Durchführung der Interviews 48

3.2.1.4. Transkription 49

3.2.1.5. Datenauswertung 50

3.2.2.	Darstellung und Interpretation der Ergebnisse	52
3.2.2.1.	Dienstleistung Mediation?	52
3.2.2.2.	Kulturelle Einstellung gegenüber Konflikten	53
3.2.2.3.	Begriffungenauigkeit	53
3.2.2.4.	Prinzip der Freiwilligkeit	54
3.2.2.5.	Eigenverantwortlichkeit der Parteien	55
3.2.2.6.	Vertraulichkeit	55
3.2.2.7.	Vollstreckbarkeit des Mediationsergebnisses	56
3.2.2.8.	Abhängigkeit von Weichenstellern	56
3.2.2.9.	Finanzielle Hürden	57
3.2.3.	Zusammenfassung der Ergebnisse des ersten Teils	57
3.3.	Teil 2 der empirischen Untersuchung	58
3.3.1.	Einleitende Gedanken zur Untersuchung im öffentlichen Raum	58
3.3.2.	Untersuchungsort	61
3.3.2.1.	La Maison des Conflits de Differdange	62
3.3.2.2.	Die Gemeinde Differdingen	64
3.3.3.	Vorbereitung der Untersuchung	67
3.3.4.	Methodische Vorgehensweise	69
3.3.4.1.	Das problemzentrierte Interview als Möglichkeit der Informationsgewinnung	69
3.3.4.2.	Methodische Überlegungen zum Setting und zur Dokumentation	75
3.3.5.	Beschreibung der Untersuchungsdurchführung	79
3.3.6.	Datenauswertung	80
3.3.7.	Darstellung und Interpretation der Untersuchungsergebnisse	81
3.3.7.1.	Deskriptivstatistik	81
3.3.7.2.	Analyse der Gedächtnisprotokolle	88
3.3.8.	Nachbesprechung der Untersuchung mit der Maison des Conflits	92
3.3.8.1.	Beschreibung des Nachgesprächs	92
3.3.8.2.	Darstellung der Ergebnisse und Ausblick	93
3.3.9.	Zusammenfassung der Ergebnisse des zweiten Teils	94
3.4.	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	95
3.5.	Reflexion der Untersuchung	96
4.	Schlussbetrachtung und Ausblick	99
	Literaturverzeichnis	101
	Anhang	118
	Über den Autor	136

Vorwort

Als ich im Dezember 2018 zum ersten Mal bei einem Open Space im Rahmen des Studiengangs meine Idee eines ›Konfliktbusses‹ vorgestellt hatte, war ich vom positiven Feedback sehr überrascht und mir nicht sicher, ob dies an der Idee selber oder an meiner Art sie zu verkaufen, lag. Auf jeden Fall schienen die Idee eines mobilen Beratungsmobils und der Grundgedanke, die Mediation zu den Menschen zu bringen, ein gewisses Potenzial zu haben. Seitdem ist viel Zeit vergangen und das Projekt hat so manche Irrungen und Wirrungen durchlebt. Einzelne Elemente sind weggefallen, andere hinzugekommen, auch der Fokus hat sich mit der Zeit verändert. Der Wunsch, dieses ambitionierte Projekt durchzuziehen, blieb jedoch. Ich habe nie daran gezweifelt, dass dies mein Projekt ist und ich es ausprobieren muss. Auch die Tatsache, dass aus dem geäußerten Wunsch einer kollaborativen Arbeit mit dem naheliegenden Ziel, die Idee aus mehreren Perspektiven und mit unterschiedlichen Forschungsfragen zu beleuchten, aus unterschiedlichen Gründen nichts geworden ist, hat meiner Begeisterung keinen Abbruch getan.

Auf diesem Weg habe ich die Unterstützung von unglaublich vielen Personen erfahren, sei es auf inhaltlicher, materieller, juristischer, persönlicher oder auch emotionaler Ebene. Als Erstes möchte ich hier meine Erstbetreuerin, Frau Kirsten Schroeter, erwähnen, die mir immer das Gefühl gegeben hat, dass es sich lohnt, unkonventionelle Ideen auszuprobieren und ich keine Angst vor einem Scheitern haben sollte. Dieses Projekt hätte aber schlussendlich nicht ohne die wirklich großartige Unterstützung der Verantwortlichen der Gemeinde Differdingen stattfinden können. Ich möchte hier die Gelegenheit nutzen, Frau Bürgermeisterin Christiane Brassel-Rausch stellvertretend zu nennen. Außerdem sollte hier Herr Jean-Paul Reuter vom Office Social der Gemeinde Differdingen erwähnt werden, ohne den die bürokratischen Hürden wahrscheinlich unüberbrückbar gewesen wären. Schlussendlich jedoch noch ein großes Dankeschön an die beiden MediatorInnen der *Maison des Conflits* in Differdingen, Frau Isabelle Wurth und Herr Jost Löschner, die den Feldversuch persönlich begleitet und hierfür viel Zeit und Energie investiert haben. Abschließend bedanke ich mich beim Lektor meines Vertrauens, Heng Barone, und bei meiner Frau, Kristina Kotenkova, für die Unterstützung und Ausdauer mit mir.

Cédric Reichel, März 2021

1. Einleitung

Die Gretchenfrage der meisten Studierenden¹ der Mediation stellt sich nach Ende der Ausbildung: »Und wie hast du's mit dem ersten Fall?« Wer nicht gerade die Möglichkeit hat, in seinem Unternehmen als Inhouse-MediatorIn zu arbeiten, als Anwalt zusätzlich Mediation anzubieten oder in seinem Berufsumfeld Mediation nach und nach in die Tätigkeit zu integrieren, auch weil er vielleicht gerade keiner festen Tätigkeit nachgeht, für den stellt sich die praxisessentielle Frage, woher er an Fälle kommen soll. Selbständigkeit funktioniert nicht von heute auf morgen und benötigt auch meist ein gewisses Netzwerk. Nichtsdestotrotz hatte Frau Nicole Becker, eine unsere Praxistrainerinnen, am letzten Tag der Praxisausbildung für alle leicht Verzweifelten den motivierend gemeinten Rat: »Geht's raus, die Fälle liegen auf der Straße«, was mich doch sehr an Franz Beckenbauers legendäre Anweisung bei der Fußballweltmeisterschaft 1990 erinnerte: »Geht's raus und spielt's Fußball« (Sueddeutsche.de: 2015). Leider habe ich dies wohl zu wörtlich genommen und spontan an die Protagonistin in der Sat1-Anwaltsserie *Danni Lowinski* gedacht, die sich nach mehreren erfolglosen Versuchen, als Anwältin in einer Kanzlei arbeiten zu können, mit einem Klappstisch in eine Einkaufspassage setzt und Rechtsberatung für Jedermann für einen Euro pro Minute anbietet (vgl. Sat1). Was wäre, wenn man dies analog auf die Mediation ummünzen würde, dachte ich so vor mich hin. Wenn die Fälle auf der Straße liegen, dann gehöre ich auf die Straße und anstatt eines Klappstisches nehme ich mir ein Wohnmobil. Dies war der verquere Ursprung der vorliegenden wissenschaftlichen Arbeit.

1.1. Motivation und Ziel der Arbeit

MediatorInnen zeichnet generell ein sehr hoher Idealismus und eine Überzeugung in die Wirkungskraft ihrer Dienstleistung für die Menschen und die Gesellschaft aus. Mediation ist eine (philosophische) Lebenshaltung, ein Handlungsprinzip (vgl. Lederer: 2018, S. 188 f.). MediatorInnen wollen und haben das Bedürfnis ihre »Botschaft« bzw. ihre Methode in die Welt zu tragen und aktiv zur Transformation der Konfliktkultur in unserer Gesellschaft beizutragen. Nur: Ohne MediandInnen mediiert sich's schlecht.

¹ Für die Erstellung dieser Arbeit wurde das Leitbild des Gleichstellungsbüros der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) bei der Verwendung einer gendergerechten Sprache bei Personenbezeichnungen herangezogen. Sollte jedoch z. B. von Experte oder Expertin die Rede sein, so wird explizit auf das Geschlecht (nach binärer Denkweise) der Person hingewiesen (vgl. Gleichstellungsbüro der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder)).

Leider übersteigt das Angebot die Nachfrage um ein Vielfaches. Auch in Luxemburg ist der Mediationsmarkt ein Ausbildungs- und Angebotsmarkt. Dabei bietet gerade ein Land wie Luxemburg mit seiner einzigartigen heterogenen Gesellschaftsstruktur, seiner Multilingualität und seiner kulturellen Vielfalt eigentlich ideale Bedingungen, vielleicht sogar die Notwendigkeit für außergerichtliche Konfliktlösungsverfahren. Die Gerichte sind heillos überlastet und die gesellschaftlichen Spannungen nehmen seit Jahren zu. Allein in Luxemburg gibt es in fast vierzig Gemeinden das Angebot einer kostenlosen Nachbarschaftsmediation. Die meisten zählen pro Jahr weniger als eine Handvoll Mediationsfälle.

Die Mediation in Luxemburg wurde in den letzten Jahren von staatlicher Seite massiv gefördert, dies sowohl auf rechtlicher als auch auf infrastruktureller und finanzieller Ebene. Allerdings scheint es sich weniger um *eine bottom-up-* denn um eine *top-down-*Bewegung zu handeln.

Für diese Arbeit ergibt sich daraus ableitend folgende allgemeine Forschungsfrage:

Welche Nutzungshürden verhindern eine breitere Inanspruchnahme von (kommunalen) Mediationsangeboten?

Aufbauend darauf stellen sich spezifischere Fragen:

- 1) Können Nutzungshürden mittels direkter Ansprache und Informationsweitergabe abgebaut werden?
- 2) Gibt es Nutzungshürden, die in besonderem Maße im luxemburgischen Markt vorzufinden sind?
- 3) Ist ein Wohnmobil als Beratungsort über Mediation geeignet?

Anhand vier ExpertInneninterviews mit langjährigen AkteurInnen des Feldes sollen die Besonderheiten der Mediation in Luxemburg und potentielle Nutzungshürden identifiziert und analysiert werden. Die zugrunde liegende Methode war die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2002). Einen zweiten Schwerpunkt der Arbeit bildet eine Untersuchung im öffentlichen Raum, wo mittels eines Informationsstandes vor einem umfunktionierten Wohnmobil PassantInnen direkt auf ihre Konflikte und Mediation angesprochen wurden. Diese problemzentrierten Interviews nach Witzel (2000) bilden die Grundlage für eine deduktive Erarbeitung eines Sets an Nutzungshürden von Mediation aus Nutzersicht. Auch wurde die Ansprache im öffentlichen Raum und das Setting mit dem Wohnmobil im Speziellen untersucht.

Ziel der vorliegenden Arbeit ist die Identifizierung von Nutzungshürden der Mediation in Luxemburg mit Fokus auf die Familien- und Gemeinschaftswesens-

mediation. Hierzu wird auch ein Überblick über die Mediationslandschaft Luxemburgs mittels Literaturrecherche und ExpertInneninterviews präsentiert. Generell ist zu beachten, dass Aussagen, die über Mediation getroffen wurden, weitgehend allgemeingültig sind und meist die vielfältigen Anwendungsbereiche mediativer Konfliktregelungen, von der Verbraucher- über die Wirtschafts-, Schul- oder Umweltmediation (vgl. Weiler & Schlickum: 2008, S. 53)², hierin inkludiert sind. Einzig die Gemeinschaftswesens- und Familienmediation werden teilweise spezifiziert behandelt, da sie das Angebot der *Maison des Conflits*, Partnerorganisation der öffentlichen Untersuchung, bilden und demnach im Fokus der empirischen Untersuchung stehen.

1.2. Aufbau der Arbeit

Im Folgenden werden die einzelnen Kapitel vorgestellt, um einen Überblick über die in dieser Arbeit behandelten Themen und Aspekte zu geben.

Zu Beginn der Arbeit wird kurz das zugrunde liegende Verständnis des Begriffs ›Mediation‹ geklärt. Anschließend werden die drei verwandten Begriffe der Zugangsbarrieren, Einstiegshürden und Nutzungshürden diskutiert (Kapitel 2.2.), um die Begriffswahl der Nutzungshürden der Mediation zu begründen. Es folgt ein Überblick über den aktuellen Forschungsstand zu Nutzungshürden der Mediation aus MediandInnensicht (Kapitel 2.3.). Da die Untersuchung, die im Zentrum dieser Arbeit steht, in einer luxemburgischen Stadt mit einem luxemburgischen Mediationsdienst durchgeführt wurde, widmet sich Kapitel 2.4. dem aktuellen rechtlichen Rahmen und dem Mediationsangebot in Luxemburg.

Den Kern dieser Arbeit bildet die empirische Untersuchung, die aus zwei Teilen besteht: ExpertInneninterviews und einem Experiment im öffentlichen Raum. Teil 1 widmet sich den ExpertInneninterviews (Kapitel 3.2.1.). Zunächst werden die Methode, die Konstruktion des Interviewleitfadens und die Auswahl der ExpertInnen begründet. Anschließend werden die Durchführung der Interviews (Kapitel 3.2.1.3.) und die Transkription der Interviews (Kapitel 3.2.1.4.) sowie die Einzelheiten der Auswertungsmethode beschrieben (Kapitel 3.2.1.5.). Eine Darstellung der Ergebnisse bildet den Abschluss des ersten Teils (Kapitel 3.2.2.).

Teil 2 der empirischen Untersuchung besteht aus einer Untersuchung im öffentlichen Raum, während derer durch direkte konfrontative Ansprache problemzentrierte Interviews zur Mediation mit PassantInnen geführt wurden. Der Untersu-

² Eine erschöpfende Aufzählung und Definition bzw. Eingrenzung der Anwendungsbereiche der Mediation würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen und ist Gegenstand so mancher Diskussion in Wissenschaft und den entsprechenden Fachverbänden.

chungsort war direkt vor einem zum Mediationsmobil umfunktionierten Wohnmobil auf dem Marktplatz einer luxemburgischen Gemeinde. Zunächst wird die Entstehung des Projekts beschrieben (Kapitel 3.3.1.). Anschließend werden der Kooperationspartner und die Gemeinde, in der die Untersuchung stattgefunden hat, vorgestellt (Kapitel 3.3.2.). In Kapitel 3.3.4. werden die Wahl der Methode des problemzentrierten Interviews nach Witzel (2000) und die finale Ausgestaltung des Settings begründet. Nach der Beschreibung der Datenauswertung werden in Kapitel 3.3.7. die Untersuchungsergebnisse präsentiert und interpretiert. In Kapitel 3.3.8. wird die Nachbesprechung der Untersuchung mit der Koordinatorin des Kooperationspartners kurz beschrieben und analysiert, bevor in Kapitel 3.4. die gesammelten Untersuchungsergebnisse resümiert und die angewandten Methoden reflektiert werden (Kapitel 3.5.). Die Arbeit endet mit einer Schlussbetrachtung und wagt einen Ausblick.

2. Theoretische Grundlagen

2.1. Mediation – Eine Kurzbeschreibung

Der im deutsch- und französischsprachigen Raum gebräuchliche Terminus ›Mediation‹ geht auf das lateinische *mediatio* zurück und bedeutet wörtlich übersetzt ›Vermittlung‹. Der Duden stuft den Begriff als fachsprachlich ein und definiert ihn wie folgt: »Technik zur Bewältigung von Konflikten durch unparteiische Beratung, Vermittlung zwischen den Interessen verschiedener Personen (s. Dudenredaktion c).«

In Luxemburg und Deutschland unterlag die gesellschaftliche und gesetzliche Etablierung der Mediation regelmäßigen Schwankungen, findet aber zunehmend auch Gebrauch in Gesetzestexten. Der Interessenverband der eingetragenen MediatorInnen in Luxemburg definiert die Mediation folgendermaßen:

La médiation est un processus volontaire de création et de gestion du lien social et de règlement des différends, dans lequel un tiers impartial, indépendant et formé aux techniques de la médiation, participe à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions à améliorer leur relation ou à gérer un différend qui les oppose.³ (ALMA)

Im Vergleich zum Mediationsbegriff in § 1 des MediationsG aus dem Jahr 2012 ist diese Definition weiter und unspezifischer, so fehlen z. B. die Strukturiertheit und Vertraulichkeit des Verfahrens, die im deutschen Gesetzestext hervorgehoben werden. Außerdem wird weniger auf die eigenverantwortliche Beilegung des Konfliktes von Seiten der Parteien Bezug genommen (vgl. Deutscher Bundestag: 2012).

Der Mediator selbst wird getrennt definiert:

Le médiateur est une personne qualifiée, attentive aux intérêts de chacun. Il structure le déroulement des rencontres en garantissant un climat de dignité

³ Mediation ist ein freiwilliger Prozess zur Schaffung und Verwaltung sozialer Bindungen und zur Beilegung von Streitigkeiten, der durch einen unparteiischen, unabhängigen Dritten, der in Mediationstechniken geschult ist, durch die Organisation des Austauschs zwischen den Personen oder mit Institutionen, geleitet wird, um ihre Beziehung zu verbessern oder einen Streit zwischen ihnen beizulegen. (eigenständige Übersetzung des Autors).

et rendant une compréhension mutuelle possible. Le médiateur est tenu au secret professionnel.⁴ (ALMA)

Im Vergleich zur Definition des Mediators durch § 1 des MediationsG werden die strukturierende Funktion des Mediators im Mediationsverfahrens und die Vertraulichkeit stark hervorgehoben, während das Fehlen der Entscheidungsbefugnis des Mediators in der luxemburgischen Definition auffällt (vgl. Deutscher Bundestag: 2012).

Nach gängigem Verständnis bilden bei einer Mediation die Interessen der Parteien die Basis für eine Einigung durch die Parteien⁵ selbst in Abgrenzung zum Schiedsverfahren oder zur rechtlichen Auseinandersetzung, wo vertragliche Vereinbarungen und gesetzliche Regelungen Grundlage für eine Entscheidung durch einen unabhängigen Dritten sind.

Die fünf Grundprinzipien der Mediation⁶ lauten (vgl. Kracht: 2002, S. 363–392/Röthemeyer: 2015, Rz. 24–35):

- 1) Allparteilichkeit⁷/Neutralität des Mediators: Der Mediator ist neutral und unparteilich und verfolgt keine eigenen Interessen. Er ist beiden Parteien gegenüber emphatisch und unterstützt beide Parteien gleichermaßen in ihrer Suche nach einer konsensualen Konfliktlösung.
- 2) Freiwilligkeit der Teilnahme: Der Grundsatz der Freiwilligkeit bedeutet, dass die Parteien grundsätzlich selbst entscheiden, ob sie an der Mediation teilnehmen wollen oder nicht und diese auch jederzeit abbrechen können.
- 3) Informiertheit/Ehrlichkeit: Die MediandInnen und auch der Mediator benötigen alle für die Themen relevanten Informationen. Diese können auch durch die Hinzuziehung externer Dritter, wie z. B. RechtsanwältInnen oder GutachteInnen, ermittelt werden.

⁴ Der Mediator ist eine in Mediation ausgebildete Person, die auf die Interessen aller achtet. Sie strukturiert den Verlauf der Treffen, garantiert ein Klima des Respekts und der Würde, welches gegenseitiges Verständnis ermöglicht. Der Mediator ist an das Berufsgeheimnis gebunden. (eigenständige Übersetzung des Autors).

⁵ Bei meiner Formulierung gehe ich von zwei Konfliktparteien aus. Es gibt jedoch natürlich auch Konflikte und Mediationsverfahren mit deutlich mehr Parteien.

⁶ An dieser Stelle wird lediglich ein kurzer Abriss über den Verfahrensablauf einer Mediation gegeben, da dies nicht das Thema der Arbeit ist. Weiterführende Informationen zum Mediationsverfahren finden sich beispielsweise bei: Rabe & Wode (2014).

⁷ Der mediationseigene Begriff der Allparteilichkeit wird oft fälschlicherweise mit Unabhängigkeit oder Neutralität synonym verwendet, geht aber über deren Bedeutung hinaus im Sinne von »parteilich für alle Parteien«. Für weitere Hintergründe zur Debatte um den Begriff der Allparteilichkeit: vgl. Montada, Leo & Kals, Elisabeth (2001, S. 38).

- 4) **Eigenverantwortlichkeit:** Ausschließlich die MediandInnen sind für den Inhalt der getroffenen Vereinbarung verantwortlich, der Mediator verfügt über keine Entscheidungskompetenz.
- 5) **Vertraulichkeit:** Das im Rahmen des Mediationsverfahrens Besprochene bleibt in ebendiesem vertrauten Kreis und wird nur dann an Dritte weitergegeben, wenn dies vorher von den MediandInnen so entschieden wurde.

Damit ist die Mediation ein autonomiebewusstes Verfahren, welches sehr verallgemeinernd die »Beilegung [...] [des jeweiligen] Konflikts« (§ 1, Abs. 1) zum Ziel hat (s. Deutscher Bundestag: 2012). Zur Erreichung einer im Idealfall einvernehmlichen Konfliktbeilegung ist das Fünf-Phasen-Modell der Mediation international sehr verbreitet, nach welchem eine idealtypische Mediation die folgenden fünf Phasen durchläuft: Abschluss der Mediationsvereinbarung, Bestandsaufnahme, Interessenfindung, Konfliktlösung und Ergebnis der Mediation (vgl. Diez, Krabbe, Thomsen: 2005, S. 38)⁸. In den letzten Jahrzehnten sind immer neue Anwendungsfelder der Mediation entstanden. Eine gängige Unterteilungsform von Einsatzmöglichkeiten der Mediation ist die nach Rechtsgebieten, z. B. Familienmediation, Mediation im Erbrecht, Schulmediation, Nachbarschaftsmidiation, Mediation im öffentlichen Bereich, im Strafrecht (Täter-Opfer-Ausgleich), Wirtschaftsmediation und Mediation im Gesundheitswesen (vgl. Koschany-Rohbeck: 2015, S. 31 ff.)⁹.

2.2. Begriffsbestimmung Nutzungshürden

Diese Arbeit befasst sich damit, warum vorrangig in den deutschsprachigen Ländern, im Vergleich z. B. zu den USA, erst wenige Menschen von der Mediation als außergerichtlicher Konfliktlösungsmethode Gebrauch machen. Ein wissenschaftlich begründeter Terminus, der diese Gründe, warum Menschen die Mediation nicht nutzen, zusammenfassen könnte, ist zur Bezeichnung des Untersuchungsgegenstandes von Bedeutung. Leider gibt es hierfür in der bisherigen sehr spärlichen Forschung zu dieser Frage noch keinen einheitlichen Begriff. Die einzige deutschsprachige Forschungsarbeit, die sich dezidiert mit den möglichen Gründen beschäftigt, warum Menschen in einer Konfliktsituation (noch) nicht vom Mediationsangebot Gebrauch machen, ist die von Kals et al. (2018), auf die ich in Kapitel 2.3. noch näher eingehe. Sie benutzen den Begriff »Barrieren der Nutzung von

⁸ Es gibt auch andere gebräuchliche Phasenmodelle der vertrauensbasierten Mediation. Eine Übersicht hierzu liefern z. B. Ballreich & Glasl (2011, S. 81).

⁹ Diese Liste ist noch nicht erschöpfend, bietet jedoch eine erste Übersicht über die gängigen Anwendungsbereiche der Mediation.

Mediation«, dies jedoch aus einer psychologischen Perspektive und als Gegenpol von Chancen. Die Literatur aus dem englischsprachigen Raum, die sich mit diesem Phänomen beschäftigt, wählt ›*barriers to mediation*‹ (z. B. bei Stokoe: 2013/Stallworth: 2000), was im Deutschen am ehesten mit ›Barriere‹ (vgl. Langenscheidt) zu übersetzen wäre. Allerdings ist der Bedeutungsinhalt dieses Begriffs im Deutschen und Englischen nicht deckungsgleich.

Deutschsprachige Forschungsarbeiten widmen sich eher der Förderung der Mediation, Weichenstellern zur Mediation oder analysieren die Tauglichkeit des Produktes ›Mediation‹ aus Sicht von NutzerInnen. Hieraus folgend sah ich die Möglichkeit, meinen Untersuchungsgegenstand selbst bestimmen zu können und erzog nach eingehender Recherche die bereits in anderen Disziplinen relativ gängigen Komposita Nutzungshürden, Zugangsbarrieren und Einstiegshürden zur Bezeichnung des Untersuchungsgegenstandes. Durch die Nutzung eines Kompositums sollte der temporale Aspekt des Untersuchungsgegenstandes betont werden. Viele Arbeiten befassen sich bereits mit Barrieren resp. Hürden im Mediationsprozess oder Indikatoren einer erfolgreichen Mediation¹⁰, allerdings soll diese Arbeit der Frage nachgehen, wo eventuelle Hürden bzw. Barrieren bereits vor dem Weg zur Mediation bestehen. So könnte der Titel ›Barrieren der Mediation‹ z. B. sowohl auf Barrieren innerhalb der Mediation als auch vor der Mediation oder sogar auf prozessinterne Barrieren hinweisen und leider missverstanden werden. Bei der Wahl des passenden Terminus spielte auch der Umstand eine Rolle, dass die Gründe für die Nichtnutzung aus KonsumentInnensicht untersucht werden sollten.

Der Duden definiert, dass Barriere (vgl. Dudenredaktion a) und Hürde (vgl. Dudenredaktion b) synonym benutzt werden können, wobei eine semantische Differenzierung dahingehend besteht, dass es sich bei einer Barriere eher um eine Absperrung handelt, die durchbrochen werden muss, und bei der Hürde um ein Hindernis, das übersprungen werden soll. Hürden werden oft in Verbindung mit den Attributen parlamentarisch, bürokratisch, juristisch und administrativ genutzt, um verwaltungstechnische Hindernisse zu beschreiben (vgl. DWDS a). Indessen sind Barrieren oft mental, sprachlich, ideologisch, kulturell, demnach Attribute aus dem psychologischen Bereich und werden als unüberwindbar empfunden. Diese müssen dann niedergerissen, durchbrochen oder überwunden werden (vgl. DWDS b). Aus dieser Analyse erschließt sich, dass beide Termini zur Beschreibung des Unter-

¹⁰ Wobei eine erfolgreiche Mediation auch Definitionssache ist. Nach Ittner (2007) kann ein Mediationsverfahren für die Parteien auch dann einen Mehrwert haben, wenn keine schriftliche Abschlussvereinbarung unterschrieben wurde.

suchungsgegenstands genutzt werden können, jedoch einen leicht anderen Fokus, eine andere Perspektive und auch unterschiedliche Metaphern hervorruhen.

Im Mediationskontext wird der Begriff Einstiegshürden hauptsächlich genutzt, um hiermit die potentiellen Erwartungen bezüglich Zertifizierung und Ausbildung zu benennen, die MediatorInnen erfüllen müssen, um von den Berufsverbänden aufgenommen zu werden. Hiermit sind Einstiegshürden in die Profession MediatorIn aus Sicht von AnwenderInnen gemeint. Lenz wirft hierbei die Frage auf, ob hohe Einstiegshürden ein Garant für Qualität seien (vgl. Lenz: 2016, 475 ff.). Laugwitz (2016) benutzt den Begriff Einstiegshürden für die Anwendung eines ADR-Verfahrens aus Sicht von NutzerInnen im Wirtschaftskontext. Die Begriffswahl wird leider nicht näher definiert, sondern nur in Verbindung mit antizipierten ADR-Abreden, die dazu beitragen, Einstiegshürden der Mediation zu umgehen, genutzt. Hieraus folgt die Schlussfolgerung, dass die nicht-formulierten Einstiegshürden durch eine Mediationsklausel oder eine begleitende Mediation in der Vertragsverhandlung umgangen und antizipiert werden können (vgl. Laugwitz: 2016, S. 105). Des Weiteren werden Einstiegshürden oft im Finanzbereich genutzt, um die Höhe der Kapitalanlage zu beziffern, mit der KundInnen einem gewissen Zielkundensegment zugewiesen werden, z.B. im Bereich des *Private Banking* (vgl. Seiler: 2011, S. 7/Horn: 2009, S. 29). Demzufolge bezeichnet Einstiegshürde hier eine finanzielle Grenze, die es zu überwinden gilt. Eine ähnliche Verwendung ist im Versicherungsbereich anzutreffen (vgl. Klein: 2012, S. 23). Der Begriff findet außerdem noch Anwendung, wenn es um die Nutzung neuer Technologien, Software oder Endgeräte geht. In diesem Kontext ist dann von ›geringen Einstiegshürden‹ zur Nutzung der Software oder Technologie die Rede. Allerdings kann eine Programmiersprache auch explizit als Einstiegshürde für NutzerInnen postuliert werden (vgl. Schulze et al.: 2019, S. 206).

Der Begriff der Zugangsbarrieren wird oft in Zusammenhang mit dem versperrten oder erschwerten Zugang von Minderheiten zu sozialen Dienstleistungen, Bildung oder gesundheitlicher Versorgung genutzt. Oft wurde der Abbau von Zugangsbarrieren als Schritt zur Integration von MigrantInnen in die Mehrheitsgesellschaft während der Flüchtlingsbewegung seit 2015 als Ziel ausgegeben (vgl. Kontheuer: 2016). Sprachkenntnisse und fehlende finanzielle Mittel können z.B. eine Zugangsbarriere zu Bildung (vgl. Heitzmann & Klein: 2012, S. 11–45) oder Justiz (vgl. Rehberger: 1976, S. 395) darstellen. Voigts sieht in Zugangsbarrieren Umstände, die die Nutzung verschiedener Güter und Leistungen für Personen einer gewissen Gruppe verhindern, z.B. Behinderung, Armut, Migrationshintergrund oder religiöse Zugehörigkeit (vgl. Voigts: 2015, S. 249).

Im Zusammenhang mit Mediation nutzt Wendland (2017, S. 700 u. 728) den

Begriff der Zugangsbarrieren ausschließlich in Verbindung mit dem teilweise erschweren Zugang zur Justiz, in Abgrenzung zur Mediation, bei der ebendiese Zugangsbarrieren nicht zum Tragen kommen würden. Scherpe (2002, S. 9) eruiert, dass Zugangsbarrieren oft als Oberbegriff für Barrieren und Defizite der Rechtsprechung verwendet und nach dem Verursacher eingeordnet werden würden. Deshalb plädiert er für die Verwendung von ›Zugangshindernis‹. Allerdings untersucht er in seiner Arbeit exklusiv Zugangshindernisse der Rechtspflege und nicht der Mediation.

Nutzungshürden tauchen analog mit den Zugangsbarrieren im Bereich der Nutzung und des Einstiegs in technologische Innovationen oder neue Systeme auf, so z. B. von sozialen Medien, Car-Sharing oder Web 2.0-Anwendungen. Allerdings fällt in diesem Kontext auf, dass der Fokus oft darauf liegt, Nutzungshürden zu senken oder niederschwellige Angebote bereitzustellen (z. B. Krämer: 2014, S. 15). Dies kongruiert mit den Zielen der dritten Studie *»Konfliktmanagement – von den Elementen zum System«* der Studienserie zur Entwicklung der Konfliktmanagementpraxis in der deutschen Wirtschaft, die von PricewaterhouseCoopers in Zusammenarbeit mit der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) herausgegeben wurde (vgl. PWC: 2013). Das Credo ist hier, dass innovative Verfahren wie die Mediation Teil einer Unternehmenskultur sein sollen, um im Ernstfall wirken zu können und genutzt zu werden. Allerdings wurde in dieser Studie von 2013 der Begriff der Nutzungshürden nicht benutzt. Interessanterweise wird jedoch exakt dieser Begriff in der letzten Studie von 2016 explizit als Untersuchungsziel für die Zukunft angegeben: »die Perspektiven der Nutzer, Anbieter und Berater [...] im Bereich ADR zusammenzutragen, um Erkenntnisse über ADR-Nutzungsverhalten und -Nutzungshürden zu gewinnen.« (s. PWC: 2016, S. 21).

Nach Abwägung all dieser Überlegungen entschied ich mich dafür in dieser Arbeit einheitlich von Nutzungshürden zu sprechen. Dieser Begriff erschien mir am offensten bzgl. der potentiellen Hürden und verdeutlicht auch, dass diese aus Sicht der KonsumentInnen gedacht sind. Das Substantiv ›Nutzung‹ zeigt im Gegensatz zum ›Zugang‹ das schlussendliche Handlungsziel auf, nämlich die steigende und uneingeschränkte Nutzung von Mediation. Meines Erachtens besteht ein Unterschied zwischen dem Zugang zu Mediation und der Nutzung, da selbst wenn der Zugang uneingeschränkt gesichert ist, weiterhin Hürden bestehen können, die eine Nutzung verhindern.

2.3. Nutzungshürden aus MediandInnensicht – aktueller Forschungsstand

Mit Erlass des Mediationsgesetzes von 2012 ist die Mediation zum Rechtsbegriff

geworden. Die Bundesregierung hat hier ganz bewusst die Zielsetzung formuliert, die Mediation als alternatives Streitbeilegungsverfahren zu fördern. In der Forschung herrscht eine rege Diskussion darüber ob nun dieses Gesetz mit all seinen Regelungen und damit einhergehenden Nachteilen¹¹ die Mediation als außergerichtliches Verfahren zur Lösung von Konflikten fördert oder nicht (vgl. Rafi: 2012). Die Mediation als Forschungsgebiet ist noch recht jung, zeichnet sich jedoch durch eine interdisziplinäre Herangehensweise als Schnittstellendisziplin aus. Einen aktuellen Überblick über die Breite und Potenziale der Mediationsforschung liefert Kriegel-Schmidt in einem Sammelband (2017). Bei der Sichtung des aktuellen Forschungsstandes fällt jedoch auf, dass zur Wirksamkeit von Mediation bereits einiges an Grundlagenforschung betrieben wurde (Kaiser et al.: 2017) und auch die Potentiale und Grenzen der Mediation erfasst wurden (z.B. Carnevale & De Dreu: 2011). Auch wurde die Wirksamkeit des Mediationsgesetzes evaluiert, allerdings wurde hierbei nur die MediatorInnensicht beleuchtet, ergo eine Marktanalyse gemacht, eine eventuelle Progression in der Zahl der Mediationsfälle abgefragt und die ›Professionalität‹ des Berufsstandes untersucht (vgl. Masser et al.: 2017).

Empirische Daten zur Nutzung und Nichtnutzung von Mediation sind spärlich, dabei wäre dies eine große Chance, um zur Förderung der Mediation beizutragen. Es besteht nämlich eine große Diskrepanz zwischen der ausgesprochenen Bekanntheit und der tatsächlichen Nutzung von Mediation in Deutschland. Repräsentative Daten hierzu liegen in Form des seit 2010 jährlich im Auftrag der Roland Rechtsschutz-AG vom Institut für Demoskopie erstellten Roland Rechtsreports vor. In dieser bevölkerungsrepräsentativen Befragung zu Themen des deutschen Rechtssystems werden auch regelmäßig Fragen zur Mediation gestellt. Im aktuellen Report des Jahres 2019 fällt jedoch auf, dass nicht mehr wie die Jahre zuvor die Bedeutung der Mediation alleine untersucht wurde, sondern dies durch den Sammelbegriff der Außergerichtlichen Streitbeilegung ersetzt wurde (vgl. Roland Rechtsreport: 2019). Da diese Arbeit sich allerdings *a priori* mit der Mediation befasst, werden deshalb die Daten der Reports von 2017 und 2018 hinzugezogen.

Hier sticht zuerst ins Auge, dass die Bekanntheit der Mediation sich sukzessive erhöht hat, im Jahr 2018 gaben 73 % der Befragten an bereits von Mediation gehört zu haben (vgl. Roland Rechtsreport: 2018). Hier ist jedoch hinzuzufügen, dass dies bei Menschen mit höherer Schulbildung 87 % angaben und bei Personen mit einfacher Schulbildung sechzig Prozent (vgl. ebd.). Auch gaben fast die Hälfte der

¹¹ Zu dem mit dem Mediationsgesetz einhergehenden Pflichtenkatalog für MediatorInnen, vgl. Dendorfer-Ditges (2013, S. 86–89).

Befragten an, eine außergerichtliche Einigung in Form einer Mediation einem gerichtlichen Verfahren gegenüber vorzuziehen. Dieser genuin positiven Einstellung zur Mediation steht allerdings gegenüber, dass nur vier Prozent der Personen angaben, in den letzten zehn Jahren an einem Mediationsverfahren beteiligt gewesen zu sein (vgl. Roland Rechtsreport: 2017). Diese eklatante Kluft zwischen Bekanntheit und Einstellung zur Mediation einerseits und aktiver Nutzung andererseits sollte empirisch erforscht werden, da hier offensichtlich bisher nicht ausgeschöpfte Potenziale liegen. Wissenschaftlich fundierte Erklärungsmechanismen zu dieser Frage fehlen bislang. Diese Arbeit will hierzu einen Beitrag leisten.

Wie in Kapitel 2.2. dargelegt, gibt es bisher keinen einheitlichen Begriff für die Benennung der Faktoren, die eine Nutzung von Mediation verhindern. Kals & Ittner (2018, S. 14–17) haben eine erste groß angelegte Studie zur Nutzung und Verbreitung von Mediation veröffentlicht. Hierbei wurden Barrieren der Mediation aus psychologischer Sicht definiert. Barrieren (*Cons*) werden in dieser Studie jedoch antagonistisch zu Chancen (*Pros*) verstanden. Kals et al. (2017, S. 303) benutzen auch keine Komposita wie ›Nutzungshürden‹ oder ›Zugangsbarrieren‹, sondern verwenden getrennt voneinander ›Nutzung von Mediation‹ und ›Barrieren gegenüber der Mediation‹. Zusammengefasst werden diese *Pros* und *Cons* insgesamt als Einstellungen gegenüber der Mediation.

Die folgende Liste von potentiellen Nutzungshürden von Mediation aus KonsumentInnensicht wurde nach intensiver Beschäftigung mit der einschlägigen Literatur erstellt und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.¹² Die Bestimmung der Titel der erläuterten Nutzungshürden wurde nach den Prinzipien der Selbsterklärbarkeit, Griffbarkeit und Heranziehung bereits bestehender Begriffsdefinitionen aus der Literatur (vgl. Kals & Ittner: 2018; Röthemeyer: 2015; Lederer: 2018; Stokoe: 2013) vorgenommen. Bei der Zusammenstellung wurde der Fokus auf Mediation in den Anwendungsfeldern der sozialen Bereiche im weiten Sinne, ergo Familienmediation, Nachbarschaftsmediation, Schulmediation, Mediation im Sozialrecht usw., gesetzt, da dies das vorrangige Ziel der empirischen Untersuchung war, die im Anschluss vorgestellt wird.¹³ Die Reihenfolge der erwähnten Nutzungshürden

¹² Z. B. wurde die Nutzungshürde der persönlichen Sprach-, Konflikt und Sozialkompetenzen, die in Einzelfällen auch eine Mediation verhindern können, genauso wie der geistige und psychische Zustand der Personen nicht in die Liste mit aufgenommen. Bei Interesse an diesem Thema, s. Carroll (2011, S. 35–38).

¹³ Für diese Arbeit sollen Chancen und Barrieren von Mediation in Unternehmen ausgeklammert werden, da der Fokus hier auf der Nutzung von Mediationsangeboten für die gesamte Bevölkerung liegt. Bei Interesse an diesem Thema, vgl. PWC (2013), Kals & Prantl (2019).

ist rein aleatorisch, folgt keiner inhaltlichen Logik und hat keine Aussagekraft über eine eventuelle Hierarchie der Bedeutung einzelner Hürden für die Nutzung von Mediation. Für eine solche Wertung ist es in diesem Stadium der Untersuchung (noch) zu früh.

Die erarbeitete Liste umfasst folgende zwölf potentielle Nutzungshürden der Mediation, welche anschließend einzeln erörtert und begründet werden:¹⁴

- Akzeptanz der Mediation als veritable Dienstleistung
- Kulturelle Einstellung gegenüber Konflikten
- Professionalität der Dienstleister
- Begriffsungenauigkeit
- Prinzip der Freiwilligkeit – »it takes two to tango«
- Prinzip der Vertraulichkeit
- Eigenverantwortlichkeit der Parteien
- Vollstreckbarkeit des Mediationsergebnisses
- Abhängigkeit von Weichenstellern
- Finanzielle Hürden
- Zeitfaktor
- Ablehnung des Verfahrens

2.3.1. Akzeptanz der Mediation als veritable Dienstleistung

Eine Mediation ist kein Sachgut, sondern eine Dienstleistung, und als solche schwer greifbar. Sie kommt nur durch die sozialen Beziehungen der MediandInnen zustande und kann nur von ihnen beurteilt werden. Erst in der direkten Auseinandersetzung ist Mediation erfahrbar. Dieser Umstand, dass eine Mediation immer maßgeblich von den Parteien mitgetragen wird, individuell angepasst wird und schwer (an-)greifbar ist, stellt eine große Herausforderung für die Förderung der Mediation dar. Robrecht (2012, S. 9) plädiert hier für eine überprüfbare Beschreibung der Dienstleistung mit anschließender Überprüfbarkeit des Qualitätsversprechens. Dies kollidiert jedoch mit der individuellen Bemessbarkeit der Zielerreichung in der Mediation. Dieser Logik folgt auch Dauner (2016, S. 5): »Der Mediator schuldet kein bestimmtes Ergebnis, sondern lediglich Vermittlung bzw. Führung.« Es gehört zum Prinzip der Mediation, dass kein Sachziel im Voraus definiert wird und auch keine Erfolgsgarantie besteht. Dieses Dilemma teilt die Mediation mit anderen Berufsprofilen der sozialen Arbeit und zwischenmenschlichen Tätig-

¹⁴ Auf eine weitere Einteilung der Nutzungshürden z. B. in externe und prozessimmanente Hürden wurde aufgrund der fehlenden Trennschärfe verzichtet. An einem späteren Zeitpunkt der Forschung zum Thema könnte dies jedoch angestrebt werden.

keiten. »Ergebnisqualität in der Mediation kann juristisch nicht definiert, ihr Fehlen juristisch auch nicht sanktioniert werden.« (Dauner: 2016, S. 7).

Eine Mediation kann auch jederzeit einseitig abgebrochen werden, da keine (rechtliche) Verpflichtung zur Teilnahme besteht (s. Nutzungshürde ›Freiwilligkeit‹). Auch stellt die methodische Offenheit selbst nach dem Mediationsgesetz eine Grundeigenschaft des Mediationsprozesses dar. Allerdings scheinen das fehlende Vertrauen in die Methode, zum Teil aus Unkenntnis, und die Sorge, »zu wenig Fakten zu schaffen« (Kals et al.: 2018, S. 297), demnach die Befürchtung des Verfehlens der individuellen Zielsetzung, reale Nutzungshürden der KonsumentInnen zu sein (vgl. ebd.).

Eine Studie von Stokoe (2013, S. 295) in Großbritannien untersuchte eingehende Anrufe einer telefonischen Beratungsstelle, wo die MitarbeiterInnen auch ausdrücklich Mediation empfehlen sollten. Sie kam zum Ergebnis, dass neben der Unkenntnis über Mediation, die für die Anrufenden unzureichende Erklärung der Dienstleistung Mediation, des Prozesses und seiner Qualitäten, die ihnen am Telefon gegeben wurden, die Hauptnutzungshürde darstellt.

2.3.2. Kulturelle Einstellung gegenüber Konflikten

Konflikte werden in der deutschen Gesellschaft als etwas Negatives wahrgenommen, als etwas, das nicht an die Öffentlichkeit gehört. In Wirtschaftsunternehmen werden Konflikte sogar primär als Störung des Ablaufs, und das Hinzuziehen externer Unterstützung wird als Scheitern der internen Managementkompetenz empfunden (vgl. Patera: 2005, S. 5 ff.). Auch Röthemeyer (2015, Rz. 646) weist darauf hin, dass das Produkt ›Mediation‹ den Gedanken an eine negative, unangenehme, akute Situation, ergo einen Konflikt, evoziert. Die Mediation hat per se einen gesellschaftlich negativ behafteten Gegenstand im Zentrum des Angebots. Konflikte werden generell noch immer eher als dysfunktional denn funktional für das Zusammenleben empfunden, in Deutschland wird ein Konflikt mehrheitlich eher als Problem denn als Chance auf Veränderung verstanden (vgl. Hauser: 2015, S. 64). Viele Menschen haben eine Aversion gegenüber Konflikten und wollen sie vermeiden oder ignorieren (vgl. Hanschitz: 2005, S. 66). Ein Anliegen der Mediationsverbände ist jedoch ausdrücklich zu einem anderen, transformativen Konfliktverständnis beizutragen, also die bewusste Akzeptanz von Konflikten (vgl. Trossen: 2012). Röthemeyer (2015, Rz. 646) plädiert deshalb dafür, bei Werbebotschaften für Mediation positive Botschaften zu senden, die sich eher auf die Lösung denn auf das Problem fokussieren.

Ratsuchende möchten sich möglichst schnell von der Belastung durch den schwelenden Konflikt befreien. Die Mediation nimmt ihnen diese nicht ab, ver-

spricht ihnen also keine schnelle und einfache Lösung durch Delegation des Problems an einen dafür bezahlten und entscheidungsbefugten Dritten. Viele Menschen scheinen nicht daran zu glauben, dass es möglich ist, einen Konflikt in der Auseinandersetzung mit der anderen Person, die ja zumeist als Konfliktverursacher empfunden wird, zu lösen (vgl. Kals et al.: 2018, S. 297).

2.3.3. Professionalität der DienstleisterInnen

Die in den letzten Jahrzehnten zunehmende Professionalisierung des Mediationsmarktes wird auch innerhalb der Szene intensiv diskutiert. Trotz der größtenteils positiven Entwicklung der letzten Jahre können noch immer nur sehr wenige MediatorInnen einzig und allein von der Dienstleistung »Mediation« ihren Unterhalt bestreiten, in der Studie von Masser et al. gaben dies nur 17 % an (2017: S. 97 ff.). Dies führt unweigerlich dazu, dass der Großteil der MediatorInnen ihre Dienste nur als Nebentätigkeit anbieten¹⁵, bei JuristInnen ist dies sogar die Regel. Dies könnte einen Einfluss auf die Wahrnehmung der Mediation als Nebentätigkeit haben und abwertend bewertet werden (vgl. Lederer: 2018, S. 190).¹⁶ Vertrauen sich KundInnen in einer Konfliktsituation vielleicht ungern einer Person an, die dies nur nebenberuflich macht?

Auch Röthemeyer (2018, Rz. 652) sieht gerade in der Rollenverquickung bei »AnwaltsmediatorInnen« ein Problem in der Außendarstellung, da hier zwei fundamental unterschiedliche Rollen und Haltungen gegenüber den Parteien miteinander vermischt werden. Die MediatorInnentätigkeit ist zumeist auch nicht der erste Beruf, den die AnbieterInnen ausüben, sondern typischerweise gibt es bereits einen Quellberuf. Dies hat eine Auswirkung auf das uneinheitliche Bild der Mediation in der Öffentlichkeit, im positiven und negativen Sinne. Der Mediationsmarkt wird als unüberschaubar empfunden, Qualitätsstandards hinsichtlich Ausbildung, Methodik und Haltung entwickeln sich erst langsam (vgl. ebd., Rz. 652). Inwieweit Zertifizierungen von Verbänden dazu beitragen, dass DienstleisterInnen als professionell wahrgenommen wird, ist umstritten (vgl. Masser et al.: 2017, S. 7 und 2013 f.). Mediation dient oft zur Erweiterung der eigenen Produktpalette, sei es bei AnwältInnen, Coaches, PsychologInnen, usw. Bis zu welchem Grad dies positiv

¹⁵ In der Studie von Masser et al. (2017: S. 5) gaben nur sieben Prozent der befragten MediatorInnen an, mehr als zwanzig Mediationen im Jahr durchgeführt zu haben. Im Durchschnitt kämen nur acht Mediationen pro MediatorIn zustande, wobei diese Zahl sicherlich mit Vorsicht zu sehen ist, da eine immense Heterogenität hinsichtlich der Befragten festzustellen war.

¹⁶ Lederer (2018, S. 190) zitiert hier die sehr abwertende Aussage »Möglichkeit der Selbstverwirklichung für Hausfrauen auf der Suche nach Lebensinn.«

für die Wahrnehmung der Mediation ist, kann nicht abschließend beurteilt werden und könnte auch je nach Quellberuf unterschiedlich sein. Teilweise verwenden MediatorInnen auch andere Begriffe wie Teamentwicklung oder Gruppencoaching, um ihr Angebot eventuell in einen größeren Kontext zu setzen (vgl. Röttemeyer: 2018, Rz. 653). Tatsächlich gibt es eine rege Diskussion darüber, ob MediatorInnen ihren spezifischen fachlichen Bezug angeben sollten, um die angebotene Dienstleistung eindeutiger benennen zu können, z. B. WirtschaftsmediatorIn, MediatorIn in Erbschaftsangelegenheiten, usw. (vgl. Robrecht: 2012/Trenczek: 2008).

Auch in der Studie von Kals et al. (2018, S. 297) werden die Zweifel an der Qualität von MediatorInnen und an ihrer Allparteilichkeit als Barrieren aus MediantInnen­sicht artikuliert. Im Gegensatz zum Recht bei JuristInnen oder zur Gesundheit bei MedizinerInnen, vermisst Dauner (2010, S. 83) bei der Profession des ›Mediators‹ bzw. der ›Mediatorin‹ außerdem den ›gesellschaftlich anerkannten Wertbezug‹. Hierzu formuliert Maiwald (2003, S. 198) als Vorschlag »Wahrung der gesellschaftlichen Konfliktkultur«.

2.3.4. Begriffsun­genauigkeit

Greger (2015, S. 172) sieht im Fehlgebrauch des Mediationsbegriffs ein Problem für die Mediation. Viele Dienstleistungen, die nach seinem Verständnis keine Mediation im Sinne des Gesetzes darstellen, würden dazu beitragen, dass es zu Marktverwirrung und -verzerrung kommen würde. Dem pflichtet Steffek (2017, S. 183) bei und sieht, dass durch das Mediationsgesetz eine Dichotomie zwischen gerichtlicher und außergerichtlicher Konfliktbeilegung formuliert wurde, wo Mediation als Platzhalter für alle anderen Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung fungiert. Fritz & Krabbe (2016, S. 103 f.) sehen im weiten Mediationsbegriff auch weniger ein Problem und verweisen darauf, dass die Mediation noch in der Entwicklung begriffen ist und eine Verfahrensvielfalt im gesetzlichen gesteckten Rahmen wünschenswert sei. Greger spricht sich dafür aus, alle Vermittlungsdienstleistungen, die nicht seinem engen Mediationsbegriff entsprechen, unter dem Sammelbegriff Moderation zu vereinen (vgl. Greger: 2015, S. 176).

Allerdings scheint die mangelnde Greifbarkeit der Mediation – Lederer (2018, S. 190) postuliert »Mediation ist Vieles!« – durchaus eine Herausforderung darzustellen. Unumstritten ist, dass mindestens zwei Drittel der Bevölkerung bereits von Mediation gehört haben, den Begriff demnach kennen, ohne automatisch zu wissen, was sich dahinter verbirgt, da der Begriff keineswegs selbsterklärend ist (vgl. Roland Rechtsreport: 2018). Allerdings kann nicht davon ausgegangen werden, dass Mediation flächendeckend bekannt ist. Das fehlende Wissen über das Verfahren, den Prozess und die Anwendungsbereiche stellt ohne Zweifel eine bedeutende

Nutzungshürde dar (vgl. Pfändler: 2015, S. 70). Hinzu kommt, dass die sprichwörtliche Verwechslungsgefahr mit dem Homöonym Meditation, welches inzwischen in der westlichen Welt auch zunehmend bekannt ist, nicht zu leugnen ist.¹⁷ Alleine die phonetische Nähe der beiden Begriffe könnte dazu führen, dass Mediation von Menschen, die der Meditation eher kritisch gegenüber stehen, automatisch mit ›Psychogerede‹ und ›Duftkerzen‹ assoziiert wird (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 645). Die Anekdote, dass bei einer Mediationskonferenz im Jahr 1999 das Wort ›MEDIATION‹ auf der Hinweistafel von einer unbekanntenen Person durch ein ›T‹ zu einem ›MEDITATION‹ geändert wurde, dürfte im Jahr 2019 allerdings nicht mehr wiederholt werden (vgl. Hösl: 2006, S. 5).¹⁸

2.3.5. Prinzip der Freiwilligkeit – ›it takes two to tango‹¹⁹

Eine bedeutsame Nutzungshürde der Mediation scheint das Prinzip der Freiwilligkeit darzustellen, wobei auch hier differenziert werden muss. Wenn Recker & von der Weien (2019, S. 31) bereits darin eine Hürde sehen, dass eine Nutzung von Mediation immer einen gewissen Grad an Überwindung bedeutet, dann ist dies sicherlich nicht mediationsspezifisch, sondern gilt für alle Dienstleistungen, bei denen KundInnen ein aktiver Teil des Prozesses sind und sich einem eigenen Problem stellen, z. B. psychologische Behandlung, Fitnessstudio, Coaching, usw. Eine besondere Herausforderung der Mediation liegt eher darin, dass die KonfliktpartnerInnen sich (meistens) gleichzeitig im selben Raum befinden und beide diesen Prozess freiwillig durchschreiten sollten, und zwar nach dem Handlungsprinzip: ›Wenn einer nicht will, können zwei nicht streiten‹.²⁰ Die Sorge, sich direkt mit der anderen Partei auseinandersetzen zu müssen, von ihr ›über den Tisch gezogen‹ zu werden oder dass die andere Partei sowieso nicht mitmachen würde, lässt für viele Personen eine Mediation unrealistisch erscheinen (Kals et al.: 2008, S. 297). Auch

¹⁷ Eine Worthäufigkeitsanalyse im Referenzkorpus des digitalen Wörterschatzes der deutschen Sprache zeigt sogar eine doppelt so häufige Verwendung des Begriffs ›Meditation‹ im Vergleich zu ›Mediation‹ (vgl. DWDS c und DWDS d).

¹⁸ Ob Mediation und Meditation »nichts miteinander zu tun haben« (vgl. Brodehl: 2008 b) oder aber gar nicht zu Unrecht als Freudscher Versprecher gelten können (vgl. Maxwell: 2011), wird unter MediatorInnen durchaus leidenschaftlich diskutiert.

¹⁹ Gebräuchliche Redewendung aus dem Englischen um zu verdeutlichen, dass es immer (mindestens) zwei Personen braucht, um z. B. sich zu streiten, zu kooperieren, zu verhandeln.

²⁰ Für diese Arbeit werden Mediationsverfahren wie z. B. die Shuttle-Mediation, bei der der Mediator zwischen den Parteien hin und hergeht, ausdrücklich ausgeklammert. Grundsätzlich hat eine Mediation in der absoluten Mehrzahl der Fälle noch immer das Ziel der unmittelbaren Kommunikation zwischen den Beteiligten, meist nach vorher geführten Einzelgesprächen.

gehört der Satz »der andere kommt doch sowieso nicht« zu den standardmäßig angegebenen Begründungen, warum eine Mediation abgelehnt wird, z.B. in der Nachbarschaftsmediation (vgl. Stokoe: 2013, S. 307).

§ 1 Absatz 1 MedG legt eindeutig fest, dass die Parteien grundsätzlich selbst entscheiden, ob sie an einer Mediation teilnehmen oder nicht. Gerichte können zwar eine Mediation anordnen oder vorschreiben, die Parteien haben jedoch dann das Recht, die Mediation vorzeitig, mit der Berufung auf das Prinzip der Eigenverantwortlichkeit über die Entscheidungskompetenz und der getroffenen Vereinbarungen, zu beenden. Greger hat bei einer Analyse der von RichterInnen an GüterichterInnen²¹ verwiesenen Verfahren²² in ausgewählten Bundesländern die Tendenzen festgestellt, dass die Wahrscheinlichkeit einer erfolgreichen Mediation zu hohem Maße von der Bereitschaft beider Parteien abhängt, sich auf das Verfahren einzulassen und ein Einwirken auf die Parteien eher zu einer widerwilligen Teilnahme führt, die dann mehrheitlich scheitert (vgl. Greger: 2016, S. 2 u. 9).

Es gibt jedoch auch in der Mediationslandschaft Stimmen, die für eine Obligatorik der Mediation (vgl. Hanks: 2012) unter gewissen Umständen und nach klar festgelegten Kriterien argumentieren. In den USA hat sich die Obligatorik der Mediation in verschiedenen Bereichen bewährt (vgl. Marx: 2010, S. 133) und auch in europäischen Ländern gibt es Modellversuche der verpflichtenden Mediation (vgl. Wendenburg: 2016/Willenbacher: 2006). Wenngleich die Obligatorik, z.B. der Zwang vor dem Prozess eine Mediation versuchen zu müssen, die Zahl der Mediationen zweifelsohne erhöhen würde, scheint in der MediatorInnenszene in Deutschland doch die Überzeugung vorzuherrschen, dass die freiwillige Teilnahme an einer Mediation, durchaus als Resultat einer Überzeugungsarbeit durch Weichensteller, Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Mediation ist (vgl. Montada & Kals: 2007, S. 26).²³

2.3.6. Prinzip der Vertraulichkeit

Das Postulat der Vertraulichkeit in der Mediation ist dahingehend einzigartig, als dass es nicht nur die Verschwiegenheit des Mediiierenden²⁴ beinhaltet, sondern die Vertraulichkeit des gesamten Mediationsprozesses von allen Beteiligten garantiert

²¹ Masser et al. (2017, S. 32 ff.) gehen in ihrem Evaluationsbericht auch auf die Debatte ein, ob GüterichterInnen in einem Mediationsverfahren wie MediatorInnen handelten.

Nach MediationsG plädieren sie dafür, sofern es sich um ein Mediationsverfahren handele.

²² Hier handelte es sich hauptsächlich um Fälle des Familien- und Zivilgerichts.

²³ Einen Einblick in die Debatte der Freiwilligkeit in der Mediation bieten Dethloff et al. (2013).

²⁴ Zu Grundsatz, Umfang und Ausnahmen der Verschwiegenheit des Mediators s. Röttemeyer (2015, Rz. 265 ff.).

werden soll (vgl. Peters: 2009, S. 314 ff.). In allen Berufen mit Verschwiegenheitspflicht wie MedizinerInnen, PsychologInnen, StrafverteidigerInnen usw., ist das gesellschaftliche Vertrauen in ebendiese Pflicht konstitutiv für die Handlungsfähigkeit dieser Berufsgruppen. Dieses Vertrauen basiert auch auf jahrzehntelanger gesellschaftlicher Erfahrung. Dies ist für die Mediation noch nicht der Fall. Daher wird der Mangel an Vertraulichkeit oft als Nutzungshürde zur Mediation erwähnt (vgl. Kals et al.: 2018, S. 297). Wie bereits erwähnt, besteht bei der Mediation die zusätzliche Komplexität darin, dass dieses Vertrauen nicht nur den MediatorInnen sondern allen Beteiligten gegenüber erbracht werden muss,²⁵ was in Konfliktkonstellationen sine qua non eine besondere Herausforderung darstellt.²⁶

Die Vertraulichkeit der Mediation hat jedoch noch einen anderen Effekt, nämlich dass sie hierdurch mit der Sichtbarkeit zu kämpfen hat, z. B. im Vergleich zu öffentlichen Gerichtsentscheidungen. Das höhere Vertrauen in die Justiz (vgl. ebd.) rührt auch aus medial aufbereiteten Grundsatzurteilen und der Lenkungsfunktion richterlicher Entscheidungen für die Gesellschaft. Mediation hat in dem Sinne ein Darstellungsproblem, da eine Dienstleistung verkauft werden soll, die nicht mit öffentlich wirksamen Sacherfolgen werben kann. Wobei überhaupt kein Konsens darüber besteht, ob Mediation nun überhaupt eine Dienstleistung, ein Produkt oder auch ›nur‹ eine Haltung ist (vgl. Lederer: 2018, S. 188 f.). In den Medien wird Mediation bisher auch nur wenig thematisiert, vor allem scheint der Mediationsprozess nicht tauglich für eine spannende Dramaturgie, da friedliche konsensuale Lösungen die gängigen Sehgewohnheiten und -wünsche nach Macht, Autorität und normativen Entscheidungen konterkarieren würden.²⁷ Zwar gibt es durchaus Mediationsshow in der Tradition der Gerichtsshow, vorrangig in China, allerdings ist hierbei eine Normierung hin zu Konfliktlösungen, die den Erwartungen des Publikums entsprechen, zu beobachten (vgl. Kang: 2017, S. 252 f.). Gegen eine verfälschte Darstellung der Mediation spricht sich auch Brodehl (2008 a) aus, befürchtet jedoch bei ›realgetreuer‹ Darstellung der Mediation ein Ausbleiben des Zuschauerinteresses.

²⁵ Ade & Alexander (2017, S. 133 f.) gehen darauf ein, wie Vertrauen in die Vertraulichkeit zwischen den MediandInnen (wieder-)hergestellt werden kann.

²⁶ Zum Umgang mit Vertraulichkeit während der Mediation und möglichen Taktiken, s. Breidenbach (1997: S. 98).

²⁷ Ein Hinweis hierauf gibt die enorme Anzahl von Richter- und Anwaltsserien in den deutschen Medien. Die bishereinzige fürs breite Publikum angelegte fiktionale Serie, die sich um Paul Kemp, einen Mediator und Streitschlichter, drehte, wurde nach der ersten Staffel in der ARD aufgrund schlechter Einschaltquoten im linearen Programm nicht fortgesetzt (vgl. ARD: 2014).

Es ist eine grundsätzliche Herausforderung für Berufe, die kein fertiges haptisches Produkt, sondern »nur« eine abstrakte, prozessgesteuerte und nicht unmittelbare messbare Dienstleistung »verkaufen«, den Mehrwert für die KonsumentInnen aufzuzeigen und sie von der Wertigkeit davon für ihr Leben zu überzeugen. Mediation ist nicht nur eine Lebenshaltung, sondern auch eine erfahrungsbasierte Dienstleistung, die eine transformative Kraft hat und den Umgang mit Konflikten in der Gesellschaft ändern möchte (vgl. Lederer: 2018, S. 188 ff.). Sieg oder Verlust, die Aussicht auf eine klare Entscheidung verkaufen sich leichter. Daher plädiert Röthemeyer für eine Einbindung von Rollenspielen auf öffentlichen Veranstaltungen und Messen, um eine Transparenz des Mediationsprozesses herzustellen (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 658).

2.3.7. Prinzip Eigenverantwortlichkeit der Parteien

Ein weiteres Grundprinzip der Mediation, welches jedoch auch eine Nutzungshürde darstellen könnte, ist die Eigenverantwortlichkeit der Parteien für ihren Konflikt und für ihre Konfliktlösung. Die Mediationslehre geht davon aus, dass die Personen, die einen Konflikt verursacht haben, auch automatisch ExpertInnen ebendieses Konfliktes sind und ergo eigentlich auch die besten Lösungsstrategien entwickeln können sollten. Dass die Parteien im Verfahren nicht nur für das Was des Inhalts, sondern auch für das Wie mitverantwortlich sind, also das Verfahren mitsteuern, bedeutet nichts anderes als ein Paradigmenwechsel zu den präferierten Konfliktlösungsverfahren in Deutschland der letzten Jahrzehnte (vgl. Friedman & Himmelstein: 2013, S. 36 f.). Mehrheitlich besteht eine sozial erlernte Sehnsucht nach autoritativer Entscheidung einer neutralen Instanz in einem Konflikt; das juristische Recht genießt einen hohen Stellenwert in der Gesellschaft und die Justiz gilt als die dritte Gewalt im Staat (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 500).

Ein Großteil nicht zustande gekommener Mediationen resultiert aus der Präferenz für den Rechtsweg (vgl. Masser et al.: 2017, S. 140). Selbstverständlich gibt es Konfliktfälle, bei denen der Gang vor Gericht unausweichlich oder absolut empfehlenswert ist (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 492), allerdings wird bei der Begründung für die Präferenz des Gerichtsverfahrens oft auch mit Recht haben und Recht bekommen argumentiert. Viele erwarten von der Justiz klare, normative Entscheidungen. Die für beide Seiten verbindliche Rechtsentscheidung (s. Nutzungshürde »Vollstreckbarkeit«) wird von einer neutralen, respektierten dritten Person getroffen. Anders als vermeintlich bei der Mediation werden vor Gericht »klare Fakten geschaffen« (Kals & Ittner: 2018, S. 14). Außerdem geben AnwaltInnen ihren MandantInnen das wohlige Gefühl, den Konflikt abgeben zu haben, sich nicht

mehr darum kümmern zu müssen. Mit diesen Gewohnheiten bricht die Mediation²⁸ und verlangt von den MediandInnen gewissermaßen, dass sie den Konflikt selbst bearbeiten, die Entscheidungsgewalt nicht abgeben und auf eine absolute Rechtsentscheidung verzichten – frei nach dem in der Mediation oft zitierten Sufi Poeten Rumi (zit. aus Rosenberg: 2003, S. 31) »Jenseits von Richtig und Falsch liegt ein Ort. Dort treffen wir uns.«

Zur Nutzungshürde der Eigenverantwortlichkeit gehört in gewissem Maße auch das Thema der Mediationsstile während der Mediation. Hier reichen die Formen von direktiv bis nicht-direktiv, aktiv bis passiv, von unterstützender bis evaluierender Mediation (vgl. Redlich & Schroeter: 2015, S. 260 ff.). Der Grad an Einflussnahme durch MediatorInnen spaltet die MediatorInnenlandschaft und die Haltungen sind teilweise miteinander unvereinbar. So gibt es auch MediatorInnen, die ein Unterbreiten von konkreten Einigungsvorschlägen für mediationskonform halten. Grundsätzlich sollten die Hauptverantwortung und Entwicklung der Lösungen bei den Parteien bleiben, da die aktive Mitgestaltung des Verfahrens ein Grundprinzip der Mediation darstellt. Die Entscheidungskompetenz wird in keinem Fall auf die MediatorInnen verlagert. Diese Perspektive der Eigenverantwortlichkeit der Parteien stellt sicher auch eine potentielle Nutzungshürde der Mediation dar, da sie keine Lösungen geliefert bekommen, sondern meistens selbst entwickeln müssen (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 236 ff.).

2.3.8. Vollstreckbarkeit des Mediationsergebnisses

Eine große Unsicherheit von Seiten der MediandInnen besteht hinsichtlich des Vertrauens in die Vollstreckbarkeit²⁹ der Abschlussvereinbarung³⁰. Dass diese in Deutschland nicht automatisch bindend und rechtlich verpflichtend ist, wird generell als rechtspolitisches Entgegenkommen gegenüber NotarInnen und RechtsanwältInnen gedeutet (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 305). In der Mediationslandschaft wird bedauert, dass der Rechtsgeber durch das Auslassen einer Vollstreckbarkeitsregelung im MediationsG, das Credo »Mediation ist Anwaltssache« untermauert und die Hierarchie unter den Konfliktbeilegungsformen weiter zementiert hat (vgl.

²⁸ Eine tabellarisch aufbereitete Übersicht über die Unterschiede von Klage vor Gericht und einer Mediation ist zu finden bei Montada & Kals (2007, S. 35 f.).

²⁹ Hierbei werden internationale Mediationen aus dem Wirtschaftsbereich ausdrücklich ausgeschlossen, da es hier vermehrt zu multilateralen Abkommen zwischen den Mitgliedsstaaten von Verbänden kommt (vgl. Thiery & Renschke: 2019).

³⁰ In der Praxis wird auch der Begriff Mediationsvereinbarung verwendet. Allerdings bevorzuge ich den Ausdruck Abschlussvereinbarung, da ansonsten eine Verwechslungsgefahr mit dem vorgeschalteten Mediationsvertrag besteht (vgl. Montada & Kals: 2007, S. 271 ff.).

Wagner: 2012, S. 110 f.). Wollen die Parteien demnach die Vollstreckbarkeitsfähigkeit herstellen, müssen sie die Abschlussvereinbarung bei einem Gericht oder einem Notar bzw. einer Notarin beurkunden lassen, was zu erheblichen Mehrkosten führt (vgl. Wentzel: 2016, S. 50 f.).

Andererseits wird die Wichtigkeit der Vollstreckbarkeit nach Meinung von vielen MediatorInnen auch teilweise überschätzt. Bei der Mehrzahl der Mediationen würde diese keine wirkliche Relevanz haben. Nach Meinung von Röthemeyer (2015, Rz. 204) liegt in der Verfahrenscharakteristik der Mediation, dass Konsens, Nachhaltigkeit und Vertrauen wieder hergestellt werden. In der Literatur wird dies gern mit *self-enforcing agreement* beschrieben (vgl. Eidenmüller: 2001, S. 80), also dass die Parteien sich freiwillig an die im Mediationsverfahren gefundene Vereinbarung gebunden fühlen und eine intrinsische Motivation haben, diese selbst entwickelten Lösungen auch einzuhalten. Allerdings gibt es auch Rechtsgebiete, in denen eine notarielle Beglaubigung verpflichtend ist, z. B. Erbregelungen, Grundbucheintragungen, Versorgungsausgleich, usw. (vgl. Harms et al.: 2013, S. 158). Die Studie von Masser et al. (2017, S. 143) gibt für ihre Untersuchungsgruppe an, dass zehn Prozent der nicht zustande gekommenen Mediationen auf die fehlende Vollstreckbarkeit zurückzuführen sind.

2.3.9. Abhängigkeit von Weichenstellern

Die vorangegangenen Überlegungen zeigen deutlich, dass durchaus beträchtliche Nutzungshürden von Mediation bestehen, was dazu führt, dass Parteien sich nur selten auf Eigeninitiative für den Weg der Mediation entscheiden. Da die Kommunikationskultur zwischen den Parteien in der Regel beschädigt ist, wenden sich die konfligierenden Personen meistens getrennt an AnsprechpartnerInnen (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 555). Diese sind oft in hohem Maße dafür mitverantwortlich, ob Ratsuchende eine Mediation in Betracht zieht oder nicht. Beratungsstellen, AnwältInnen, soziale Einrichtungen, kommunale Anlaufstellen, NotarInnen usw. sind die wichtigsten Weichensteller der Mediation neben der Mund-zu-Mund-Propaganda und persönlichen Empfehlungen durch positive Erfahrungen im Bekanntenkreis (vgl. Masser et al.: 2017, S. 128–134).

Der Impuls zur Mediation ist noch nicht gesellschaftlich ubiquitär verbreitet und deshalb benötigen Konfliktparteien einen gewissen *Push*-Effekt zur Mediation, wenn diese ihre *Pull*-Effekte noch nicht ausspielen kann, da sie nicht automatisch in Betracht gezogen wird (vgl. Gans & Huber: 2018, S. 54). Dafür müssen diese potentiellen Weichensteller jedoch erstens fundierte Kenntnisse über die Mediation als Konfliktlösungsmethode verfügen und zweitens auch willens sein, Personen an MediatorInnen weiterzuleiten und demnach MandantInnen ggf. zu >ver-

lieren. Besonders unter AnwältInnen scheint nach wie vor eine tiefverwurzelte Skepsis gegenüber Mediation zu bestehen, insbesondere wenn sie von MediatorInnen ohne Rechtshintergrund durchgeführt wird. Hinzu kommen natürlich Marktverlustängste, ökonomische Gründe und ein berufsbedingtes Rollenverständnis als ParteivertreterIn (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 561–566).

Die angeordnete verpflichtende Mediation³¹ ist in den USA gesellschaftlich fest verankert und führt natürlich unweigerlich zu einer Vielzahl an Mediationsfällen (vgl. Varma & Stallworth: 2000, S. 32 ff.). In den DACH-Ländern gibt es immer wieder in festgelegten, teilweise sehr spezifischen Anwendungsfeldern Modellprojekte zum verpflichtenden Mediationsversuch. In der Schweiz kann z. B. eine Mediation im zivilrechtlichen Kinderschutz angeordnet werden (Lutz & Frigg: 2017). In Deutschland können Familiengerichte seit 2009 anordnen, dass Eheleute einzeln oder gemeinsam an einem kostenfreien Informationsgespräch über Mediation teilnehmen. Dies betrifft jedoch nicht Konflikte ums Sorge- und Umgangsrecht, wo das Gericht höchstens eine Empfehlung aussprechen kann (vgl. Marx: 2017, S. 250). Die verpflichtende Mediation ist in Deutschland allerdings sehr umstritten (vgl. Kriegel: 2006, S. 52–55).³²

Ein weiterer Weichensteller sind Rechtsversicherungen (s. Nutzungshürde ›Finanzielle Hürden‹), welche zunehmend Mediation als schnelles und kostengünstiges Verfahren zur Konfliktklärung anbieten. Nach Hommerich (2005, S. 94–97) haben AnwältInnen und Rechtsschutzversicherer aus streitdynamischen Aspekten einen herausgehobenen Einfluss auf die Entscheidung »Klage oder Mediation« und sind deshalb für die Förderung der Mediation von besonderer Bedeutung.

Die Empfehlung von Mediation durch den Bekanntenkreis oder ehemalige MediantInnen, die berüchtigte Mund-zu-Mund-Propaganda spielt für die Förderung der Mediation eine entscheidende Rolle. Da es sich bei der Mediation um eine Dienstleistung handelt, sollte berücksichtigt werden, dass diese für KonsumentInnen aufgrund ihrer Charakteristika schwieriger zu beurteilen sind als Sachgegenstände, was in weiterer Folge zu einem höheren wahrgenommenen Risiko – der Angst vor dem Unbekannten – führt. Persönliche Empfehlung hat den Vorteil, dass sie erfahrungsbasierte Informationen und subjektive Bewertungen liefert, was für KonsumentInnen das Risiko der Kaufentscheidung ggf. senken kann (vgl. Knackfuß: 2010, S. 96 ff.). Nach Masser et al. (2017, S. 134) werden durch persönliche

³¹ Zur Unterscheidung von angeordneter und obligatorischer Mediation, s. Marx (2017, S. 250).

³² Diese Debatte wird in der Nutzungshürde ›Prinzip der Freiwilligkeit‹ (s. Kapitel 2.3.5.) näher beleuchtet.

Empfehlung ehemaliger MediandInnen um die zwanzig Prozent der Mediationsfälle akquiriert.

2.3.10. Finanzielle Hürden

In Mediationsausbildungen wird oft die auf den ersten Blick sehr überzeugende Botschaft »Konfliktbearbeitung durch Mediation spart Geld« (s. Ihde: 2012, S. 24) postuliert. Hierbei werden dann gerne die Kosten ungelöster Konflikte und die zumeist weitaus höheren Kosten eines Gerichtsprozesses als Argument genannt. Dass Mediation bei justiziablen Konflikten mit hohem Streitwert ökonomisch für die Parteien zumeist von Vorteil ist, kann durchaus belegt werden (vgl. Bollen et al.: 2016). Allerdings hält Röthemeyer (2015: Rz. 609) das isolierte Kostenargument außerhalb des Wirtschaftskontextes für überhöht. Trotzdem ist das Thema der Mediationskostenhilfe sehr aktuell und wurde auch bereits bei der Debatte zum Mediationsgesetz im Bundestag thematisiert. Hierbei wird z. B. auf die Mediationskostenhilfe für die Durchführung von außergerichtlicher Mediation in Familiensachen in England und Frankreich hingewiesen (vgl. Serbu: 2016, S. 323). Auch Greger plädiert eindringlich für eine Mediationskostenhilfe bei Mediation in Kinderssachen.

Laut Masser et al. (2017, S. 226) sieht auch eine überwältigende Mehrheit der MediatorInnen in der gesetzlichen Mediationskostenhilfe ein wichtiges und sozial gerechtes Instrument zur Förderung der Mediation. Ein erstes Pilotprojekt namens »BIGFAM« zur außergerichtlichen Beilegung von Familienstreitigkeiten wurde 2016 in Berlin gestartet (vgl. Hamkens: 2016, S. 145). Bisher liegt noch keine Evaluation zu diesem deutschlandweit einzigartigen Projekt vor. In Österreich wird die Familienmediation bereits seit dem Jahr 2000 im Rahmen des Familienlastenausgleichsgesetzes finanziell gefördert und die Abbruchquote liegt hier bei unter zwanzig Prozent (vgl. Graf: 2016, S. 147). Das Thema der bisher fehlenden gesetzlichen Mediationskostenhilfe wird unter Fachleuten als Versäumnis gesehen und einzelne kommunale oder regionale Projekte zur Unterstützung von Beteiligten an den Mediationskosten als nicht ausreichend empfunden. Argumentiert wird auch, dass die existierende Prozesskostenhilfe sogar Anreize zur gerichtlichen Austragung des Konfliktes setzen würde (vgl. Serbu: 2016, S. 270). Die Familienmediation gilt gemeinhin als wichtigster Wegbereiter zur gesellschaftlichen Akzeptanz von Mediationsverfahren und gerade deshalb ist nach Will (2016, S. 148 ff.) ein »Mediationszugang für alle« von eminenter Bedeutung.

Eine allgemeingültige Antwort auf die Frage, was eine Mediation kostet, kann nicht gegeben werden. Es gibt keine einheitliche Gebühren- oder Honorarordnung, und das Honorar ist deshalb individuell festlegbar und verhandelbar. Die durch-

schnittlich angegebenen Stundensätze differieren primär nach Herkunftsberuf und dem Anwendungsbereich. Bei AnwaltsmediatorInnen gelten Stundensätze bis € 400 als angemessen, während FamilienmediatorInnen oft für weniger als € 100 die Stunde arbeiten. Außerdem besteht in der Wirtschaft eine größere Zahlungsbereitschaft und auch Akzeptanz angemessener Preise für die erbrachte Leistung, als z. B. in der Familienmediation. Messgröße in der Mediation ist meistens die Stunde, manchmal werden auch Tagessätze vereinbart, Pauschalhonorare bilden eher die Ausnahme (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 296).³³

Nach Masser et al. (2017, S. 122 f.) erzielt mehr als die Hälfte der MediatorInnen einen durchschnittlichen Stundensatz von weniger als € 100. Allerdings gibt es auch MediatorInnen mit einem Stundensatz von € 50 und etwa ein Fünftel gibt an, mehr als € 150 pro Stunde in Rechnung stellen zu können.³⁴ Gerade in der fallstarken und kontinuierlich wachsenden Gemeinwesens-, Nachbarschafts-³⁵ und Familienmediation sind die Mediationen für die MediandInnen oft unentgeltlich oder sie zahlen lediglich einen an ihren Einkommensverhältnissen orientierten Betrag, da die MediatorInnen entweder ehrenamtlich tätig sind oder von öffentlichen Trägern oder der NGO pauschal bezahlt werden (vgl. Dauner: 2010, S. 82).³⁶ In diesen Mediationsfeldern ist die geringere Bereitschaft und auch oft die fehlende Möglichkeit, sich finanziell angemessen an einer Mediation zu beteiligen, nicht zu bestreiten (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 666). Allerdings wird diesem Umstand eben durch kostenlose Mediationsangebote durch Beratungseinrichtungen, Konfliktbüros oder gemeinschaftlichen Projekten wie z. B. Zoff-Off (vgl. Zoff-Off) in Berlin Rechnung getragen, so dass diese Nutzungshürde nicht immer als Erklärung für die geringe Nutzung der Angebote dienen kann.

In der Studie von Masser et al. (2017, S. 137 ff.) wird der (zu hohe) Kostenfaktor von 43 % der Befragten als häufiger Grund für das Nichtzustandekommen von Mediationen genannt. Hierbei sollte jedoch berücksichtigt werden, dass nicht nach Anwendungsbereichen differenziert wurde. In dieser besagten Studie wird jedoch

³³ Im Arbeitsfeld der Wirtschaftsmediation wird auch das Instrument des Erfolgshonorars angewendet. Dieses Instrument sollte jedoch nur sehr zurückhaltend eingesetzt werden, da hierdurch bei MediatorInnen ein gewisser Einigungsdruck entstehen könnte, der zu nicht-mediativem Handeln verleitet (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 300).

³⁴ Bei der Betrachtung dieser Zahlen sollte berücksichtigt werden, dass ein Viertel der Teilnehmenden dieser Umfrage AnwaltsmediatorInnen waren.

³⁵ Gans & Huber (2018, S. 53) dokumentieren exemplarisch die Funktionsweise und den Aufbau von einem Nachbarschaftsmediationsverein und einer Vermittlungsstelle für Konflikte im öffentlichen Raum.

³⁶ Die Schulmediation stellt hier sicherlich einen Sonderfall dar, ist aber für die Beteiligten auch immer kostenlos.

auch die fehlende Kostenübernahme durch die Rechtsschutzversicherung von zwanzig Prozent als wichtige Nutzungshürde genannt. Die anfängliche Zurückhaltung der Rechtsschutzversicherungswirtschaft Mediation in ihren Leistungskatalog aufzunehmen, ist einer zunehmenden Offenheit für diese (kostengünstige) Alternative gewichen. Nach Wendenburg (2014, S. 36) beträgt der Marktanteil der Rechtsschutzversicherer auf dem deutschen Markt, die Mediation ins Portfolio aufgenommen haben, im Jahr 2013 ganze 93,3 %. Die Bedingungen für eine Kostenübernahme und Umfang der Leistungen sind natürlich sehr unterschiedlich.³⁷

Zusammenfassend muss die Nutzungshürde ›Kosten der Mediation‹ aus unterschiedlichen Perspektiven und nutzer- bzw. situationsabhängig betrachtet werden. Außerdem sollte der moralische Gewinn einer erfolgreichen Mediation in die Abwägung mit eingerechnet werden und nicht nur der ökonomische Vorteil der Mediation im Vergleich zu einem Gerichtsverfahren die Entscheidung beeinflussen.

2.3.11. Zeitfaktor

Der zeitliche Aufwand stellt laut Kals & Ittner (2018, S. 14) auch eine potentielle Nutzungshürde der Mediation dar, wobei in der Studie der vermutete Zeitaufwand als mögliche Barriere vorgegeben wurde.³⁸ Dies überrascht deswegen, weil in der Mediationsforschung Konsens darüber besteht, dass Mediation im Vergleich zum Gerichtsprozess in der Mehrzahl der Fälle zu einer erheblichen Zeitersparnis führt. Dies gilt aber sicher nicht für alle Konfliktbereiche und -felder. Eine generelle Antwort auf die Frage, wie lange ein Mediationsverfahren dauert, kann eigentlich nicht seriös gegeben werden. Hier gibt es erhebliche Variationen je nach Konfliktbereich, Zahl der Teilnehmenden und Umfang des Konfliktgegenstandes.

Im öffentlichen Bereich dauern Mediationsverfahren typischerweise zwischen einem halben und bis zu zwei Jahren, seltener auch länger (vgl. Troja & Meurer: 2005, S. 225). In der Nachbarschaftsmediation sind eine bis drei Sitzungen meistens ausreichend, bei größeren Wohnumfeldkonflikten kann dieser Prozess jedoch auch bis zu drei Jahre dauern (vgl. Gans & Huber: 2018, S. 54). Aufgrund der Vielfältigkeit von Konflikten im Bereich der Familienmediation kann auch hier keine exakte Zahl von Stunden vorhergesagt werden, allerdings liegt der Durchschnitt

³⁷ Auch die Modelle unterscheiden sich, was auch unter MediatorInnen zu Kritik geführt hat. Mehr Informationen bei Röthemeyer (2015, Rz. 587 ff.)

³⁸ Der exakte Wortlaut des vorgegebenen Items lautete: »Eine Mediation dauert mir zu lange, der zeitliche Aufwand ist mir zu hoch« (s. Kals et al.: 2017, S. 310).

wohl bei zwischen drei und zehn Zeitstunden (vgl. Graf: 2016, S. 148).³⁹ Meistens kann die Dauer des Verfahrens auch nicht im Vorhinein geplant werden, sondern ist für die MediatorInnen oft erst ab Phase zwei ersichtlich. Diese für die Mediation extrem wichtige Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an die MediandInnen und ihren Konflikt hat jedoch den Nachteil, dass die Kosten eines Mediationsverfahrens nicht vorher genau bestimmt werden können. Allgemein ist die Dauer der Mediation in hohem Maße von der Komplexität des Konflikts, sowie der Anzahl und der Mediationsbereitschaft der Beteiligten abhängig.

Natürlich muss auch berücksichtigt werden, dass gerade bei sozialen Trägern oder Beratungsstellen die Wartezeiten für eine Mediation mehrere Wochen bis Monate betragen können. Bei privaten MediationsdienstleisterInnen ist eine solche längere Wartezeit nicht zu erwarten (vgl. Adamski: 2009, S. 55).

2.3.12. Ablehnung des Verfahrens

Zuletzt sollte nicht unerwähnt gelassen werden, dass es natürlich auch Personen gibt, die die Mediation von vornherein grundsätzlich ablehnen. Begründungen hierfür sind z. B. dass man zur Lösung von Problemen doch keinen Mediator oder keine Mediatorin braucht, oder aber, dass dies sowieso nicht funktionieren kann (vgl. Kals et al.: 2018, S. 297). Die sprichwörtliche Nähe zur Meditation bekräftigt verschiedene Personen zudem in der Annahme, dass es sich bei der Mediation um irgendetwas mit Esoterik handeln würde. Auch beschreibt Lederer (2018, S. 189) eine höfliche indirekte Form der Ablehnung, wenn z. B. ausgesprochen wird: »Mediation ist toll – aber bitte nicht bei uns!« Selbstverständlich könnte man hier argumentieren, dass diese Ablehnung zu einem Teil aus Unwissenheit über das Verfahren geschieht, trotzdem stellt die teilweise sehr negative Bewertung der Idee der Mediation an sich eine zusätzliche Nutzungshürde dar. Ein mögliches Aufbrechen dieser negativen Haltung könnte z. B. das Mittel einer paradoxen Intervention⁴⁰ darstellen (vgl. Röthemeyer: 2015, Rz. 701).

Bei aller Euphorie und Begeisterung für die Mediation innerhalb der professionellen Mediationslandschaft, sollte nicht außer Acht gelassen werden, dass ein

³⁹ Der für diese Studie nicht direkt relevante Bereich der gerichtsnahen Mediation geht durchschnittlich von zwei bis drei Monaten aus, bis ein Verfahren abgeschlossen ist, also vom Akteneingang beim Mediator bis zum Abschluss des Prozesses (vgl. Weitz: 2008, S. 146). In der Wirtschaftsmediation kann eine Mediation nur ein paar Stunden dauern, längere Verfahren können aber über Monate oder Jahre begleitet werden (vgl. Adamski: 2009, S. 54).

⁴⁰ Zur Beschreibung einer paradoxen Intervention, s. Stangl (2020).

Großteil der Literatur und Forschung in diesem Bereich von Mediationsbegeisterten stammt (vgl. Kreuser: 2017, S. 17).

2.4. Überblick über die Mediationslandschaft in Luxemburg

Im Folgenden soll ein kurzer, strukturierter Überblick über die Mediationslandschaft Luxemburgs mit Fokus auf die Familien- und Gemeinschaftswesensmediation gegeben werden, um die Untersuchungsergebnisse des empirischen Teils in den geografischen Kontext setzen und besser nachvollziehen zu können.

Die Mediation wurde in Luxemburg erstmals im Jahr 1999 in einem Gesetzestext zur Mediation im Strafrecht vom 6. Mai 1999 (Memorial A N° 67) erwähnt. Als Geburtsjahr der organisierten Mediation in Luxemburg gilt die Gründung des ›*Centre de Mediation*‹ (Mediationszentrum), in dem sich unter der Führung von Jos Bever mehrere ausgebildete MediatorInnen zusammengefunden und den ersten privatwirtschaftlichen Mediationsanbieter gegründet haben (vgl. mediation.lu).⁴¹ Seitdem ist die Mediationslandschaft in Luxemburg kontinuierlich gewachsen, vor allem im Bereich der Familien- und Gemeinschaftswesensmediation. Auf gesetzlicher Ebene war insbesondere das Gesetz zur Mediation in zivil- und handelsrechtlichen Streitigkeiten vom 5. März 2012 (Memorial A N° 67), welches auch zum ersten Mal Rahmenkriterien zur formalen rechtlichen Anerkennung von MediatorInnen in zivil- und handelsrechtlichen Fragen festgelegt hat, eine wichtige Weichenstellung des Gesetzgebers zur Förderung und rechtlichen Verankerung der Mediation. Vorher gab es zwar auch eine Anerkennungspflicht für MediatorInnen, allerdings waren diese Bestimmungen sehr allgemein und verlangten z. B. keine spezifische Ausbildung in Mediation und keine Praxiserfahrung.

In der Familienmediation gilt das erst 2018 in Kraft getretene Gesetz zur Scheidungsmediation als Meilenstein (Memorial A N° 589), da hierin verankert wurde, dass FamilienrichterInnen die Konfliktparteien zu einer Informationsversammlung zur Mediation verpflichten können, was vorher bereits möglich war und auch durch den Gesetzgeber empfohlen wurde. Spezifisch für Luxemburg ist, dass MediatorInnen, die in verschiedenen Anwendungsfeldern tätig sein wollen, hierfür jeweils eine spezifische staatliche Anerkennung (Konvention) beim jeweiligen Ministerium beantragen müssen, z. B. für Familienmediation, Mediation in Zivil- und Handelsstreitigkeiten, Gerichtsmediation (Memorial A N° 134). Dies führt dazu,

⁴¹ Das *Centre de Médiation* ist bis heute der größte nicht-staatliche Mediationsanbieter in Luxemburg. Sie verfügen über ein Konfliktverfahrensinformationsbüro und bieten Mediation im Familien-, Nachbarschaftsbereich durch. Des Weiteren bieten sie Mediationsverfahren in Jugendstrafdelikten an (vgl. Mediation.lu).

dass wenige MediatorInnen freiberuflich in Luxemburg aktiv sind und diese fest mit den verschiedenen Mediationsdiensten arbeiten.

Der Interessenverband der MediatorInnen und Mediationsdienste in Luxemburg ALMA⁴² wurde 2005 gegründet. Er vereinigt MediatorInnen und Mediationsdienste aller Tätigkeitsgebiete und ist nicht nach Anwendungsbereichen aufgeteilt. Die Aufgabe der ALMA besteht in der Förderung der Mediation in der Gesellschaft und auf rechtlicher Ebene durch Positionspapiere, Mitarbeit in Arbeitsgruppen und Öffentlichkeitsarbeit. Die ALMA bemüht sich auch, eigene schärfere Zertifizierungskriterien für MediatorInnen festzulegen, und bietet eine eigene Zertifizierung durch den Berufsverband an. Derzeit sind einundvierzig MediatorInnen durch die ALMA akkreditiert (vgl. ALMA).⁴³ Die ALMA versucht außerdem, eine Plattform für öffentliche Veranstaltungen zur Förderung der Mediation zu bieten, bei der sich alle Mediationsdienste beteiligen und vorstellen können, z. B. im Rahmen der jährlich stattfindenden weltweiten Woche der Mediation im Herbst jeden Jahres (vgl. ebd.). Des Weiteren ist eine aktualisierte Übersicht zum Stand der Mediation in Luxemburg in Planung, bei der auch erstmals Statistiken zur Mediation und zum Arbeitsprofil der MediatorInnen und Mediationsdienste veröffentlicht werden sollen (vgl. ebd.).

An der Universität Luxemburg gibt es seit 2005 einen berufs begleitenden französischsprachigen Studiengang mit dem Titel ›Master en Médiation‹ unter der Leitung von Claude Houssemand (vgl. Université du Luxembourg). Der Studiengang wird alle zwei Jahre angeboten, dauert insgesamt acht Semester und beinhaltet ein Praktikum bei einem Mediationsanbieter. Die Studiengruppen sind sehr klein, der geplante Jahrgang 2017 musste sogar ausfallen und im Jahrgang 2019 sind lediglich achtzehn Studierende eingeschrieben. Vor der Einführung des Master an der Universität gab es lediglich die Möglichkeit, ein Zertifikat im Rahmen einer Intensivausbildung zu erwerben (ANCE: 2018, 18).

Die Vielfalt der Mediationslandschaft Luxemburgs wurde 2008 in einem Panorama der Mediation (ANCE 2018) anschaulich dargestellt, leider wurde dieses seitdem nicht mehr aktualisiert. Durch ein Gesetz vom 22. August 2003 (Memorial N° 128) wurde die Position eines Bürgerbeauftragten des Großherzogtums Luxemburgs geschaffen. Dieser gemeinhin genannte Ombudsmann⁴⁴ empfängt Beschwerden über das Verhalten und die Arbeitsweise von staatlichen und kommunalen Be-

⁴² Association luxembourgeoise de la médiation et des médiateurs agréés.

⁴³ Stand März 2020.

⁴⁴ Obwohl die Position seit 2012 von einer Frau bekleidet wird, wurde keine Anpassung der Titelbezeichnung vorgenommen. Nur im deutschen Text auf der Website wird alternativ der Begriff ›Bürgerbeauftragte‹ vorgeschlagen, vgl. Ombudsmann (o. J.).

hörden sowie von öffentlichen Einrichtungen, welche staatlichen oder kommunalen Behörden unterstehen (vgl. Ombudsmann). Die Position des Ombudsmannes, des ersten offiziell in Luxemburg ernannten Mediators, wurde bisher von ehemaligen verdienten PolitikerInnen (bisher einem Mann und zwei Frauen) mit juristischem Hintergrund besetzt. Auch die Bezeichnung des Ombudsmannes als ›Knourtermann‹⁴⁵ im Luxemburgischen durch den damaligen Premierminister Jean-Claude Juncker sollte kritisch hinterfragt werden (vgl. CSV: 2002). Die Dienstleistung des Ombudsmannes oder der Ombudsfrau ist für die BeschwerdeträgerInnen kostenlos. In ihrem Aktivitätsbericht von 2018 wird angegeben, dass das Büro des Ombudsmannes 595 Beschwerdefälle angenommen und bearbeitet hat (vgl. Ombudsmann: 2019).

Im Jahr 2006 gründete die Gemeinde Düdelingen, die fünftgrößte Gemeinde des Landes, den ersten kostenfreien Nachbarschaftsmediationsdienst für ihre EinwohnerInnen (vgl. Ville de Dudelange). Diesem Beispiel folgten in den Folgejahren viele kleinere und größere Gemeinden. Nach aktuellem Stand bieten 39 Gemeinden ihren EinwohnerInnen einen kostenfreien Nachbarschaftsmediationsdienst an (vgl. Centre de Médiation: 2019), wobei mehrere weitere Gemeinden planen, dieses Angebot auch einzurichten. Das Haus der Konflikte in Differdingen ist der einzige dieser Dienste, der auch Familienmediation in bestimmten Fällen anbieten darf (s. Kapitel 3.3.2.1). Hierbei kann man zwei typische Funktionsweisen unterscheiden. Die meisten Gemeinden arbeiten mit freiberuflichen anerkannten MediatorInnen zusammen, die auf Honorarbasis von der Gemeinde nach Bedarf eingestellt werden. Es gibt meist eine Koordinatorin bzw. einen Koordinator, der dafür verantwortlich ist, den Anrufbeantworter und die Mailbox regelmäßig auf Anfragen hin zu überprüfen und die Mediationsfälle an die weiteren MediatorInnen zu verteilen.⁴⁶ Ein zweites Modell gibt es in der Region Mullerthal und Miserlerland. Der soziale Mediationsdienst heißt MEC und arbeitet mit ehrenamtlichen MediatorInnen zusammen. Er wurde 2013 eingerichtet und wendet sich an die Einwohner von achtzehn kleineren Gemeinden im Nordosten des Großherzogtums (vgl. MEC asbl.: 2019). Leider werden von diesen Diensten keine offiziellen Zahlen und Statistiken veröffentlicht.⁴⁷

⁴⁵ Im Deutschen könnte dies mit ›Meckerer‹ oder ›Knurrer‹ gleichgesetzt werden.

⁴⁶ Hierzu muss angemerkt werden, dass in fast allen Gemeinden die gleichen freiberuflichen MediatorInnen aktiv sind.

⁴⁷ In den Interviews mit den ExpertInnen werden vereinzelt Zahlen genannt. Die meisten kommunalen Nachbarschaftsmediationsdienste generieren pro Jahr einstellige Fallzahlen. Nur die großen Gemeinden (Düdelingen, Differdingen) erreichen über zwanzig Mediationsfälle pro Jahr.

Der Nationale Dienst des Mediators für Verbrauchergeschäfte (vgl. *Médiateur de la consommation*) wurde im April 2016 (Memorial A N° 60) zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten in Verbraucherfragen eingerichtet, die aus einem zwischen VerbraucherInnen und UnternehmerInnen geschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag entstanden sind. Er ist dem Ministerium für Wirtschaft unterstellt und wird auch von ihm integral finanziert. Die Bearbeitung des Antrags ist sowohl für VerbraucherInnen als auch für UnternehmerInnen völlig kostenlos. Der Mediator ist befugt bei Ausbleiben einer gütlichen Einigung der Parteien selbst eine Lösung vorzuschlagen, die die Parteien nach eigenem Ermessen annehmen oder ablehnen können.⁴⁸

Seit September 2018 (Memorial A, N° 548) besteht auch der Dienst einer landesweiten Schulmediationsstelle für den Grundschul- und Sekundarunterricht (vgl. *Service de Médiation scolaire*). An den Schulmediator bzw. die Schulmediatorin können sich die Eltern der SchülerInnen oder volljährige SchülerInnen wenden, wenn die Schule bzw. eine Dienststelle des Bildungswesens geltende Gesetze, großherzogliche Verordnungen oder ministerielle Anweisungen nicht eingehalten hat. Ein besonderer Fokus liegt hier auf der Umsetzung der Inklusionsmaßnahmen. In seinem Aktivitätsbericht gibt der Schulmediationsdienst an, im Schuljahr 2018/2019 79 Mediationen durchgeführt zu haben (vgl. *Service de Médiation scolaire*: 2020). Die benutzerfreundliche und niederschwellige Kontaktaufnahme ist in fünf Sprachen per Online-Beschwerdeformular möglich. Des Weiteren gibt es seit 2000 an fast allen staatlichen Schulen Peer-Mediation-Projekte, die es SchülerInnen ermöglichen, sich zu MediatorInnen ausbilden zu lassen, um in Konflikten zwischen SchülerInnen zu vermitteln. Das Projekt wird vom Bildungsministerium gemeinsam mit dem Nationalen Jugenddienst (SNJ) zentral organisiert und in den Grund- und Sekundarschulen angeboten (vgl. *Peer Mediation*).

Der Bereich der Familienmediation wurde durch gesetzliche Initiativen zusehends gefördert. Mit Erlass des neuen Scheidungsgesetzes 2018 (Memorial A N° 589), können FamilienrichterInnen die Parteien dazu verpflichten, an einer kostenfreien Informationsversammlung zur Mediation teilzunehmen. Nach vorherigen Gesetzen konnte dies von FamilienrichterInnen angeregt werden (Memorial A N° 134), und auch im Jugendstrafrecht gab es die Möglichkeit, eine Mediation zu empfehlen. Für die Familienmediation gibt es drei staatlich konventionierte Anlaufstellen, namentlich das *Centre de Médiation*, das *Familljecenter* (vgl. *Familljecenter*) und die Stiftung *Pro Familia*. Sollte es nach dem Erstgespräch zu einer Me-

⁴⁸ Inwieweit dies gegen das Prinzip der Eigenverantwortlichkeit der Parteien in der Mediation verstößt s. Kapitel 2.3.7.

diation kommen, so wird diese vom Ministerium finanziert.⁴⁹ Mediationen aus Eigeninitiative kosten nach Angaben des Mediationsgesetzes € 60 pro Sitzung. Die Themenfelder der Mediation werden von den Anbietern wie folgt beschrieben: Mediation zwischen Eltern und Kindern; Mediation zwischen getrennten/geschiedenen Eltern; Besuchsrecht, Unterhaltsrente; Mediation zwischen Partnern/Ehepaaren; Mediation in der Familie und Scheidung; andere Mediationsbedürfnisse im Familienbereich (vgl. Mediation.lu). Nach eigenen Angaben bearbeitet das *Centre de Médiation* ca. 350 Familienmediationen pro Jahr (vgl. IW3, Z. 182–184), das *Familjecenter* gibt in seinem Aktivitätsbericht für das Jahr 2016 an, 192 Mediationsstunden (vgl. Familien-Center: 2017) geleistet zu haben. Die Stiftung *Pro Familia* berichtet für 2019 von 40 Mediationsitzungen (vgl. Pro Familia: 2020).

In den letzten Jahren wurde die Bezeichnung ›MediatorIn‹ sowohl in der Privatwirtschaft als auch vom Gesetzgeber teilweise inflationär benutzt. Diese bewusste Bezeichnung jeglicher vermittelnden Aktivität als MediatorIn führt zu einer Verwässerung und Verallgemeinerung des Berufsbildes ›MediatorIn‹, was auch vom Berufsverband ALMA kritisch gesehen wird. Plakative Beispiele zur Illustration sind z. B. die BaustellenmediatorInnen (*Médiateurs de Chantiers*) (vgl. Ville de Luxembourg: 2019) während einer großen öffentlichen Baustelle in der Hauptstadt; die sogenannten interkulturellen MediatorInnen (*Médiateurs interculturels*) (vgl. Men.lu: 2019), welche im Bildungswesen aktiv sind und Eltern von Kindern mit Migrationshintergrund beim Ausfüllen von Formularen und bei der Kommunikation mit dem Lehrpersonal helfen sollen. Besondere Kritik von Seiten der ALMA (vgl. ALMA: 2012) erfuhr die Einrichtung eines Gesundheitsmediators durch ein Gesetz vom 24. Juli 2014 (Memorial A N° 140) über die Rechte und Pflichten von Patienten im Gesundheitsbereich (vgl. Médiateur Santé).

2.5. Kritische Würdigung

In den vorhergehenden Kapiteln wurde die begriffliche Basis für den empirischen Teil gelegt. Nach einer kurzen Eingrenzung des Mediationsbegriffs und des zugrunde liegenden Mediationsverständnisses für die Arbeit wurde die Wahl des Terminus ›Nutzungshürden‹ für die Bezeichnung des Untersuchungsgegenstandes dieser Arbeit ausführlich diskutiert und begründet. Hierbei wurde auch verdeutlicht, dass die Wahl nicht aufgrund von Ablehnung oder Ausschluss anderer Be-

⁴⁹ Bei *Pro Familia* sollen die Parteien einen kleinen Eigenbeitrag, gestaffelt nach ihrem Monatseinkommen, als freiwillige Spende leisten.

grifflichkeiten, sondern zugunsten der präziseren Übereinstimmung des Begriffs mit den Zielen der vorliegenden Studie getroffen wurde.

Anschließend wurde der aktuelle Forschungsstand zu potentiellen Nutzungshürden der Mediation, mit Fokus auf Mediation im Nachbarschafts-, Gemeinschaftswesen und Familienbereich dargelegt. Es wurden insgesamt zwölf Nutzungshürden identifiziert, die in den bisherigen Forschungsarbeiten zum Thema bereits untersucht und begründet wurden. Hierbei wurde festgestellt, dass gerade auch in den Evaluationen zum deutschen Mediationsgesetz der Aspekt der Nutzungshürden nur am Rande betrachtet wurde. Die Nutzungshürden wurden hauptsächlich im deutschen Kontext betrachtet. Allerdings hat die Beschreibung der Mediationslandschaft Luxemburgs im letzten Kapitel dieses Teils dargelegt, dass die Mediationslandschaften und die Probleme sich nicht gravierend unterscheiden. Die Mediation in Luxemburg wird stark durch staatliche Programme und Gesetze gefördert und gelenkt, viele Angebote sind kostenlos und die Mediationsdienste werden zum großen Teil von staatlichen Institutionen finanziert, auch wenn sie juristisch unabhängig agieren.

Eine Besonderheit der Mediation in Luxemburg, jedoch eigentlich des Lebens allgemein in diesem Land, ist die ubiquitäre Mehrsprachigkeit. Hierdurch stellt dies auch keine zusätzliche Nutzungshürde für die Mediation dar, da diese Aufgabe, der Umgang mit der permanenten Mehrsprachigkeit, ein Merkmal und eine Qualität des öffentlichen Lebens ist und es hierfür gelernte Kooperations-Strategien gibt. Die Mediationsdienste bieten alle Mediationen in fünf bis sieben Sprachen an und stehen auch in Kontakt zu Dolmetscherdiensten, so dass im Extremfall sogar noch eine weitere Sprache im Raum anwesend sein könnte. Hiermit soll der Faktor Sprache als Herausforderung im Mediationsprozess, z.B. in punkto Machtasymmetrie usw., nicht nivelliert werden (vgl. Carroll: 2011, S. 35–38), nur die potenzielle Nutzungshürde ›Sprache‹ für den Standort Luxemburg kontextualisiert werden. Eine weitere Nutzungshürde, die in Luxemburg analog zu Deutschland anzutreffen ist, ist die fehlende Rechtswirksamkeit. Auch in Luxemburg muss die Abschlussvereinbarung, um rechtswirksam zu sein, vom Gericht, einem Notar oder im Zuge eines Anwaltsvergleiches homologiert werden.

Inwieweit die weiteren erkannten Nutzungshürden auch auf den luxemburgischen Kontext zutreffen oder vielleicht noch zusätzliche identifiziert wurden, die bisher in der Literatur gefehlt haben, wird Gegenstand der Untersuchungen im nun folgenden empirischen Teil der vorliegenden Arbeit sein.

3. Empirischer Teil

Der empirische Teil dieser Arbeit setzt sich aus zwei miteinander verbundenen und voneinander auch inhaltlich abhängigen Datenerhebungen zusammen: zum einen durch Leitfaden-Interviews mit ausgewählten ExpertInnen, zum anderen durch eine Feldforschung im öffentlichen Raum, bei der die Datenerhebung durch unmittelbare direkte Ansprache von zufällig ausgewählten Personen geschah.

Die ExpertInneninterviews hatten den Zweck, einen qualifizierten und auch internen Überblick über den Untersuchungsgegenstand, die Nutzungshürden von Mediation mit Fokus auf den Standort Luxemburg, zu erlangen. Darüber hinaus sollten Ideen zu den Forschungsthesen und vor allem zur Feldforschung gesammelt werden.

3.1. Gütekriterien qualitativer Forschung

Es gibt kein einheitliches System, wie qualitative Forschung bewertet werden soll (vgl. Flick 2014, S. 487), allerdings sollten die gewonnenen Ergebnisse anhand nachvollziehbarer Kriterien auf ihre wissenschaftliche Tauglichkeit hin eingeschätzt und überprüft werden können. Die in der quantitativen Forschung bekannte Troika bestehend aus Validität, Reliabilität und Objektivität kann aufgrund fehlender Passung in Bezug auf Vorgehen und Ziel der Analyse nicht einfach übernommen werden. In der Forschung herrscht ein wahrer Methodenstreit hinsichtlich der Gütekriterien qualitativer Forschung, der u. A. auch der Vielfalt der qualitativen Methoden geschuldet ist. Die radikalste Position in diesem Richtungsstreit ist die prinzipielle Ablehnung der Formulierung von Gütekriterien für qualitative Forschung aufgrund der Vielfalt sozialer Realitäten, der Konstruiertheit von Forschungsprozessen bzw. -ergebnissen und der damit verbundenen Unmöglichkeit der Erstellung eines festen Referenzsystems (vgl. Steinke, 1999, S. 50 ff.).

Für die vorliegende Untersuchung wurde sich an den von Steinke (2008: S. 330 f) aufgestellten »breit angelegten Kernkriterien« orientiert, welche aufbauend auf Mayrings (2002: S. 144 f.) sechs Gütekriterien qualitativer Forschung entwickelt wurden. Diese werden im Folgenden kurz erläutert und auf die vorliegende Arbeit angewendet.

Intersubjektive Nachvollziehbarkeit

Das erste Kriterium von Steinke soll sicherstellen, dass LeserInnen die empirische Studie nachvollziehen und kritisch einordnen können. Hierzu sollte zuerst einmal eine möglichst detaillierte Verfahrensdokumentation den gesamten Forschungs-

prozess für Außenstehende transparent und intelligibel machen. Dies beinhaltet das Vorverständnis des Forschers, die Erhebungsmethoden sowie den -kontext, die Auswertungsmethoden, weitere Informationsquellen sowie den Verlauf der Untersuchung und mögliche Probleme. Wie bei Mayring (2002: S. 144f.) soll der gesamte Forschungsprozess reflektiert und dokumentiert werden. Dementsprechend werden in Kapitel 3.3. die Zielsetzung, die Durchführung der Datenerhebung, die Methodenauswahl sowie das Auswertungsverfahren ausführlich begründet und beschrieben. Des Weiteren sollen eine Fotodokumentation und die gesamten Erhebungsdaten inkl. Leitfaden den Feldversuch nachvollziehbar machen. Folglich ist die Transparenz der Forschung gewährleistet.

Ein zweiter Schritt ist die mögliche Interpretation der Ergebnisse in Gruppen. Dies hat teilweise in Form der Nachbesprechung des Experiments mit Frau Wurth stattgefunden. Ein weiterer Schritt wäre die Anwendung kodifizierter Verfahren zur Vereinfachung des methodischen Vorgehens. Wenn noch keine kodifizierten Forschungstechniken für die Untersuchung bestehen bzw. darauf nicht zurückgegriffen wird, so müssen sämtliche Analyseschritte transparent dargelegt werden (vgl. Steinke, 2008: S. 324–326).

Indikation des Forschungsprozesses

Im Zentrum dieses Kriteriums steht die Frage nach der Angemessenheit der Erhebung und Auswertungsmethoden hinsichtlich der Fragestellung. Sind die verwendeten Methoden gegenstandsangemessen? Wurde den Befragten ausreichend Zeit und Raum gewährt, um eigene Sichtweisen und Meinungen zu artikulieren. War die Wahl der Methode offen genug, um auf neue Erkenntnisse reagieren zu können. Deshalb ist es wichtig, alle im Verlauf des Forschungsprozesses getroffenen Entscheidungen zu begründen, so dass sie auf ihre Angemessenheit hin überprüft werden können (vgl. Steinke, 2008: S. 326–328). Dies umfasst z.B. die Auswahl der ExpertInnen, die Gestaltung der Interviews, die Transkriptionsregeln usw. Bezüglich der ExpertInneninterviews wurden alle Kriterien hierzu erfüllt. Alle Gespräche fanden an einem vom Interviewpartner gewählten Ort statt, mehrheitlich im eigenen Büro. Zum anderen nahmen alle ExpertInnen freiwillig und ganz ohne zu erwartende Gegenleistung an dieser Studie teil, da sie am Thema interessiert sind und mit dem Autor auf Augenhöhe kommunizieren konnten. Das Experiment im öffentlichen Raum wird in Kapitel 3.3.4. begründet bzw. in Kapitel 3.5. reflektiert und es werden mögliche Anpassungen des Untersuchungsaufbaus vorgeschlagen.

Empirische Verankerung

Ein Merkmal der qualitativen Forschung nach Steinke ist der Verzicht auf vorher aufgestellte Hypothesen. Die Offenheit dieser Methode impliziert, dass Hypothe-

sen und Theorien erst anhand des Materials aufgestellt und auch anhand des Materials überprüft werden. Es werden Folgen oder Prognosen aus der aufgestellten Theorie abgeleitet und anhand der Daten verifiziert bzw. falsifiziert (vgl. Steinke, 2008: S. 328 f.). Eine kritische Reflexion der Untersuchung und ihrer Ergebnisse findet in Kapitel 3.5. statt.

Limitation

Eine entwickelte Theorie sollte auf ihre Verallgemeinerbarkeit hin überprüft werden. Hierfür soll untersucht werden, unter welchen Untersuchungsbedingungen die Ergebnisse zustande gekommen sind und ob diese generalisiert werden können (vgl. ebd.: S. 329 f.). In Kapitel 3.3.5. werden die Bedingungen der Durchführung der Untersuchung detailliert dokumentiert. Im Fazit wird eine mögliche Verallgemeinerung der Ergebnisse diskutiert.

Reflektierte Subjektivität

Der Forschende ist ein wichtiger Bestandteil des Forschungsprozesses und die Subjektivität des Forschenden *per se* Teil der Methodik. Das Kriterium der reflektierten Subjektivität soll sicherstellen, dass der Einfluss der Person des Forschers auf die Untersuchung und die Theoriebildung kritisch durch Selbstbeobachtung reflektiert wird. So soll das Forschungsdesign zur Persönlichkeit des Forschers passen. Des Weiteren sollte die Rolle der eigenen beruflichen und kulturellen Herkunft des Forschers im Zusammenhang zum Forschungsdesign reflektiert werden, ebenso wie die biografische Beziehung zum Forschungsthema. Weiterhin sollte die Vertrauensbeziehung zwischen Interviewer und Befragtem überprüft werden (vgl. ebd.: S. 330 f.). Die Person des Forschers und seine Beziehung zum Forschungsdesign wurden bereits in der Einleitung eingehend erläutert. Der Einfluss des Forschers auf die Untersuchungsdurchführung wird in Kapitel 3.3.4.2. beschrieben und reflektiert.

Kohärenz

Die generierte Theorie sollte in sich schlüssig und konsistent sein. Etwaige Widersprüche oder Ungereimtheiten müssen offengelegt und diskutiert werden (vgl. ebd.: S. 330). Anhand der theoretischen Überlegungen in Kapitel 2 wurden die empirischen Vorgehensweisen dieser Arbeit hergeleitet. Eine kritische Auseinandersetzung der Methoden erfolgt in Kapitel 3.5.

Relevanz

Diesem Kriterium zugrunde liegt die Frage nach dem pragmatischen Nutzen der untersuchten Fragestellung und entwickelten Theorie. Welchen Beitrag leistet die

entwickelte Theorie? Können hieraus Lösungsstrategien für das betreffende Problem abgeleitet werden? Können die gewonnenen Ergebnisse generalisiert werden? Auf diesen Punkt wird in den Schlussbemerkungen eingegangen und ein Ausblick auf die Zukunft gewagt (vgl. ebd.: S. 330).

3.2. Teil 1 der empirischen Untersuchung

3.2.1. ExpertInneninterviews als Möglichkeit zur Informationsgewinnung

Das ExpertInneninterview ist eine anwendungsfeldbezogene Variante des Leitfaden-Interviews und eignet sich hervorragend zur Überprüfung der angeführten Fragestellung (vgl. Kruse 2015, S. 166). Im Zentrum von ExpertInneninterviews steht nicht die Person, sondern ihre speziellen Kenntnisse des Forschungsgegenstandes (vgl. Westle: 2009, 251 f.). ExpertInneninterviews haben den Vorteil, dass sie dem Forscher auf schnelle, objektive und unproblematische Weise Einblicke in das Tätigkeitsgebiet der ExpertInnen geben, die diesem ansonsten schwer zugänglich wären (vgl. Bogner et al.: 2002, S. 37). In der Literatur wird bei den Zielen eines ExpertInneninterviews oft nach ›explorativen‹, ›systematisierenden‹ und ›theoriegenerierenden‹ Interviews unterschieden (ebd., S. 36 ff.). Für die dieser Arbeit zugrundeliegende Fragestellung erschien es sinnvoll, systematisierende ExpertInneninterviews zu führen, da hier »das aus der Praxis gewonnene, reflexiv verfügbare und spontan kommunizierbare Handlungs- und Erfahrungswissen« (s. Bogner & Menz: 2009, S. 64) der ExpertInnen im Vordergrund steht. Aufgrund des inhaltsbezogenen Forschungsinteresses dieser Arbeit, fungiert die ExpertInnen hier als Ratgebende, die zu einem bestimmten Fachgebiet ihr durch Beteiligung an Prozessen und Situationen erworbenes besonderes Wissen zur Verfügung stellen, indem sie die Sachverhalte rekonstruieren (vgl. Gläser & Laudel: 2010, S. 13).

Die folgenden Punkte sollen nach den zuvor behandelten theoretischen Überlegungen nun die praktische Durchführung beschreiben.

3.2.1.1. Auswahl der ExpertInnen

Mögliche InterviewpartnerInnen müssen »erstens ausfindig gemacht, zweitens kontaktiert und drittens für das Interview gewonnen werden« (Kruse: 2015, S. 250). Hierzu hilft es, sich vorher Gedanken zu machen, welche Art von ExpertInnen zur relevanten Informationsgewinnung beitragen können. Für die vorliegende Arbeit schien die Definition von Saretzki (2005) passend, um die Erwartungshaltung an die ausgewählten ExpertInnen zu beschreiben:

Ein Experte muss nicht nur über besonderes Fachwissen oder spezifische Fähigkeiten verfügen, er muss auch in der Lage sein, einen Bezug seines wis-

senschaftlichen Wissens zu gesellschaftlich relevanten Problemen und Problemlösungsvorschlägen herzustellen. (Saretzki, 2005: S. 347)

Die MediatorInnenszene ist zwar klein und überschaubar, allerdings braucht es trotzdem seine Zeit, sich einen vollständigen Überblick zu verschaffen. In einem ersten Schritt habe ich eine Übersicht von Mediationsanbietern in Luxemburg erarbeitet. Eine gute Gelegenheit hierfür bot sich während einer (spärlich besuchten) Filmvorführung im Rahmen der *semaine mondiale de la médiation* (weltweiten Woche der Mediation). Anschließend kontaktierte ich mehrere der hier informell kennengelernten MediatorInnen, um die Realisierbarkeit meines Experiments, welches im Zentrum dieser Arbeit steht, zu besprechen.

Als Gatekeeper nach Mieг und Näf (2005: S. 14), also eine Person, die Kontakthinweise liefert und Referenzen abgibt, kristallisierte sich hier rasch der Koordinator des *Centre de Médiation* heraus. Eine besondere Herausforderung stellte das Kriterium dar, einen möglichst umfangreichen Überblick über die Mediationszene in Luxemburg zu bekommen, da das *Centre de Médiation*, wie mir auch in den Interviews bestätigt wurde, die zentrale Anlaufstelle ist. Bei der Auswahl der ExpertInnen habe ich versucht, ein möglichst breites Spektrum der Tätigkeitsfelder in der Mediation zu berücksichtigen. Weiterhin war es mir wichtig, die soziodemografische Realität der MediatorInnen in Luxemburg darzustellen, d. h. Geschlecht, Alter und bevorzugte Kommunikationssprache zu berücksichtigen. Dies hatte zur Folge, dass nur zwei der vier Interviews auf Deutsch geführt werden konnten. Ein entscheidendes Kriterium war auch die langjährige Berufserfahrung im Mediationsbereich – nach Mieг und Näf (2005, S. 7) braucht es etwa 10 Jahre Training und Erfahrung, um als Experte/Expertin bezeichnet werden zu können.

Da die Mediationslandschaft in Luxemburg überschaubar ist und die ExpertInneninterviews eher als Unterstützung und Einrahmung der Forschungsthese denn als Hauptteil der hier vorliegenden Arbeit fungieren, wurden lediglich vier ExpertInnen befragt, die aufgrund ihrer doch unterschiedlichen Positionen, Tätigkeitsfelder und auch Expertise einen umfangreichen Überblick über die Mediation in Luxemburg geben sollten.

Die ExpertInnen waren auch mit einer namentlichen Kenntlichmachung, also dem Verzicht auf die eigentlich übliche Anonymisierung von Anfang an einverstanden. Dies aus dem einfachen Grund, dass ansonsten, aufgrund der begrenzten Anzahl an potentiellen InterviewpartnerInnen in Luxemburg, nur Allgemeinwissen preisgegeben werden könnte, um sicher zu gehen, dass keine Rückschlüsse auf die Interviewperson möglich wären. Dies würde jedoch mit dem Kriterium der Bereichsabhängigkeit der ExpertInnenleistung und dem Anspruch auf Zugang zu

Spezialwissen, das die ExpertInnen aufgrund ihrer Position und ihrer langjährigen Tätigkeit erworben haben, Zugang zu bekommen, kollidieren (vgl. Miegl & Näf: 2005).

Anbei eine Aufstellung der befragten ExpertInnen⁵⁰:

Kennziffer	Name	♀♂	Alter	Tätigkeitsbeschreibung	Mediationserfahrung
IW 1	Isabelle Wurth (IWU)	w	53	Freiberufliche Mediatorin, Koordinatorin der <i>Maison des Conflits</i> in Differdange	>15 Jahre
IW 2	Jost Loeschner (JL)	m	62	Freiberuflicher Mediator	>15 Jahre
IW 3	Paul Demaret (DEM)	m	53	Koordinator des <i>Centre de Médiation</i> , Ausbilder von Mediatoren an der Uni.lu	>25 Jahre
IW 4	Alain Massen (AM)	m	57	Freiberuflicher Psychotherapeut und Mediator, Koordinator mehrerer Gemeindefriedensdienste	>15 Jahre

Abbildung⁵¹ 1: Angaben zu den interviewten ExpertInnen⁵²

Die Interviews wurden, bis auf das erste mit Frau Wurth, allesamt nach der Durchführung des Experiments geführt. Dies zum einen aufgrund der begrenzten terminlichen Verfügbarkeit der MediatorInnen im November und Dezember sowie der Fokussierung auf die Realisierung des Experiments. Zum anderen ist das ExpertInneninterview jedoch auch eine spezielle soziale Interaktion, welches voraussetzt,

⁵⁰ Zur Vereinfachung wurden die Namen der Interviewten in den Transkripten abgekürzt, dies mithilfe ihrer Initialen. Da der Interviewer IW abgekürzt wurde, wurde bei Frau Wurth der zweite Buchstabe des Nachnamens hinzugefügt (IWU). Bei Herrn Demaret wurde auf die Verwendung der Initialen verzichtet, da dies für LeserInnen, die des Französischen mächtig sind, eindeutig homonym zu einem populären Schimpfwort klingen würde.

⁵¹ Alle Abbildungen in dieser Arbeit wurden selbst angefertigt.

⁵² Aus Gründen der Transparenz werden hier die Online-Präsenzen der MediatorInnen angeführt.

<https://www.linkedin.com/in/isabelle-wurth-baugnon-88381a66/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).

<https://www.linkedin.com/in/jost-löschner-a4aba188/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).

<https://www.linkedin.com/in/paul-demaret-8026b035/?originalSubdomain=lu>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).

<http://medcom.lu/our-team/alain-massen/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).

dass die ExpertInnen im Interviewer einen halbwegs kompetenten Gesprächspartner erkennt. Dies setzt in diesem Fall voraus, dass der Interviewer neben den Fachausdrücken auch über eine gewisse Kenntnis der Thematik, hier die luxemburgische Gesellschaft und gewissermaßen auch die Mediationsangebote in Luxemburg, verfügt (vgl. Miege & Näf: 2005, S. 10). Der Umstand, dass das Experiment bereits erfolgreich stattgefunden hatte, legitimierte mein Anliegen und meine Person gegenüber den angefragten MediatorInnen zusehends und die Qualität der Gespräche profitierte sichtlich hiervon. Es sollte noch angeführt werden, dass Jost Loeschner während großen Teilen des Experiments involviert war und das Interview in diesem Fall auch eine Art Nachbesprechung darstellte.

3.2.1.2. Konstruktion des Interviewleitfadens

Für die systematische Generierung des ExpertInnenwissens empfiehlt sich die Verwendung eines ausdifferenzierten Leitfadens (vgl. Bogner & Menz 2009, S. 65). Der Einsatz eines Leitfadens darf dem Interviewenden jedoch nur als Stütze dienen, er hat eine zentrale Orientierungsfunktion, um dem Gespräch eine Struktur zu verleihen und das zu weit Ausschweifen des Interviews zu vermeiden. Bei einer empirischen Erhebung muss immer die Vereinbarkeit von Offenheit qualitativer Methoden und die praktische Notwendigkeit einer gewissen Strukturierung bedacht werden. Meuser und Nagel (2002, 77 f.) betrachten eine leitfadenorientierte Gesprächsführung als eine Form, die sowohl dem konkreten Forschungsinteresse des Interviewenden an den ExpertInnen als auch den ökonomischen Zwängen (z. B. Zeitdruck) der ExpertInnen gerecht wird. Der Leitfaden signalisiert den ExpertInnen auch eine gründliche Vorbereitung des Interviews, ermöglicht jedoch eine situationsbedingte Anpassung der Frageformulierungen und Reihenfolge und den InterviewpartnerInnen einen möglichst natürlichen, gesteuerten, aber nicht kontrollierten Gesprächsverlauf (vgl. Gläser & Laudel 2010: 41 f.). Der Leitfaden soll dabei sicherstellen, dass alle relevanten Aspekte des Untersuchungsgegenstands angesprochen werden.

Der Leitfaden wurde in drei Gesprächsblöcke unterteilt, um dem Gespräch eine grobe Struktur zu verleihen und auch die Fokussierung auf die Kernforschungsinteressen des Interviewers sicherzustellen. Nach den eisbrechenden und eher persönlichen Einstiegsfragen, wo es hauptsächlich um den Werdegang und die aktuelle Tätigkeit der MediatorInnen ging, wurde im zweiten Block über die Mediationslandschaft in Luxemburg geredet und im dritten Block standen dann mögliche Meinungen und Hypothesen zu den Nutzungshürden und Zugangsbarrieren der Mediation im Mittelpunkt. Als Abschlussfrage wurde den InterviewpartnerInnen die Gelegenheit gegeben, die persönlich wichtigsten Aspekte hervorzuheben. An

dieser Aufzählung wird deutlich, dass beim Aufbau des Leitfadens auch die Sachlogik, die Gesprächsdynamik und vor allem auch die Komplexität, die steigende Schwierigkeit der Themen, berücksichtigt wurden (vgl. Mieg & Näf: 2005, S. 15 f.). Die Fragen wurden ausformuliert und mit dem Ziel des ›Erfragens‹ anstelle des ›Abfragens‹ oder ›Ausfragens‹ erstellt (vgl. Kruse: 2015, S. 212 f.). Der Leitfaden wurde in den drei Interviewsprachen Deutsch, Französisch und Luxemburgisch vorbereitet.

Kritisch reflektiert werden muss meinerseits, dass ich den Leitfaden nicht in Probeinterviews testete, was jedoch aufgrund der begrenzten zeitlichen und auch zahlenmäßigen Verfügbarkeit geeigneter ExpertInnen in Luxemburg lag. Außerdem fand das erste Interview vor der Durchführung der Feldforschung statt, die drei anderen danach. Da die InterviewpartnerInnen teilweise auch am Projekt beteiligt waren (IW1 und IW2) wurde bei diesen Interviews der Leitfaden leicht modifiziert, ebenso wurde bei den beiden letzten Interviews das abgeschlossene Experiment bereits angesprochen und die Ergebnisse analysiert. Gläser & Laudel (vgl. 2010, S. 150) sehen dies als unproblematisch an, da die Arbeit am Interviewleitfaden eigentlich nie abgeschlossen sei und eine Anpassung der Fragen an die Gesprächssituation, dies beinhaltet selbstverständlich den Zeitpunkt und auch den Ort, sinnvoll sein kann.

Der Interview-Leitfaden befindet sich im Anhang A dieser Arbeit.

3.2.1.3. Durchführung der Interviews

Die vier ExpertInneninterviews wurden im Zeitraum zwischen dem 5. Dezember 2019 und dem 21. Januar 2020 geführt. Die Durchschnittsdauer betrug 55 Minuten. Damit es zu keinen Informationsverlusten oder -veränderungen kommen konnte, wurden die Gespräche mit einem batteriebetriebenen Diktiergerät mit Ansteckmikrofon, dem Sony PX370 digitalen Sprachrekorder, aufgenommen (vgl. Gläser & Laudel: 2004, S. 151 ff.). Sämtliche Interviews fanden face-to-face in abgetrennten Büroräumlichkeiten des *Centre de Médiation* oder im Büro der freiberuflichen MediatorInnen statt. Dies erlaubte eine angenehme Gesprächsatmosphäre, weil die Interviewten in ihrem gewohnten Umfeld agieren können (vgl. Gläser & Laudel: 2010, S. 153 f.). Bei der Wahl der Kommunikationssprache überließ ich den Interviewten die Entscheidungshoheit. Als Ergebnis hiervon fanden zwei Interviews auf Deutsch, eins auf Französisch und eins auf Luxemburgisch statt.

Wie bereits erwähnt, haben die Interviews zu einem späteren Zeitpunkt stattgefunden als ursprünglich vorgesehen. Dies hatte den Vorteil, dass bereits ein gewisses Umgangs- und Bekanntheitsverhältnis mit den ExpertInnen aufgebaut wurde und bereits mehrere Gespräche vor dem Interview stattgefunden haben. Beim leitfa-

dengestützten Interview können die Interaktionseffekte der InteraktionspartnerInnen die Qualität der Daten entscheidend beeinflussen, da Äußerungen niemals in einem Vakuum stattfinden, sondern kontextabhängig von der sozialen Dimension der Interaktionspartner sind (vgl. Bogner & Menz: 2002, S. 48). Das Gespräch ist in seiner Art (demnach wie geredet wird) und seinem Inhalt (was geredet wird) abhängig davon, ob die Gesprächspartner sich gegenseitig in Bezug auf den zu verhandelnden Gegenstand für kompetent und relevant halten (vgl. Pfadenhauer: 2002, S. 121).

3.2.1.4. Transkription

Die vier durchgeführten ExpertInneninterviews wurden in einer ersten Phase mit Hilfe der Transkriptionssoftware F4transkript (vgl. Audiotranskription.de) transkribiert. Da die Interviews explizit nur einer qualitativen Inhaltsanalyse und keiner linguistischen Untersuchung oder einer Gesprächsanalyse unterzogen werden sollten, fiel die Wahl nach dem geeigneten Transkriptionssystem auf eine Anlehnung an das einfache Transkriptionssystem nach Dresing & Pehl (2018). Diese Methode des Transkribierens erlaubt es, Wort- bzw. Satzbrüche zu glätten und sinnvolle Satzzeichen hinzuzufügen, grammatikalische Fehler sollten jedoch beibehalten werden. Wird eine Äußerung besonders betont, schreibt man sie in Großbuchstaben. Pausen während des Sprechens werden durch drei Punkte in Klammern gekennzeichnet: (...). Auch beim Grundtranskript sollen non-verbale Äußerungen wie ein Seufzen oder Lachen, die die emotionale Befindlichkeit der Sprechenden betonen, berücksichtigt werden (Fuß & Karbach 2019, S. 65). Einen genauen Überblick über die angewandten Transkriptionsregeln bietet Anhang C.

Eine besondere Herausforderung für die Transkription entstand dadurch, dass zwei Interviews nicht in der Transkriptionszielsprache Deutsch geführt wurden, sondern auf Französisch bzw. Luxemburgisch. Nach dem Studium der einschlägigen Literatur zum Thema habe ich mich dafür entschieden, nicht erst in der Originalsprache zu transkribieren und dann zu übersetzen, sondern diesen Arbeitsschritt zu überspringen. Dies erlaubte ich mir, da ich sämtliche Interviews selbst geführt habe, alle drei Sprachen auf muttersprachlichem Niveau beherrsche und »über die lebensweltliche Erfahrung in und mit dem entsprechenden Felde« (Przyborski & Wohlrab-Sahar: 2009, S. 308) verfüge, um das Gesagte inhaltlich erfassen zu können. Der gesamte Erhebungs- und Auswertungsprozess lag integral in der Hand des Studienleiters, um einen Informationsverlust aufgrund des Transports über mehrere Personen zu vermeiden (vgl. Enzenhofer & Resch, 2013: S. 208). Da die Interviews nur inhaltlich ausgewertet werden, ist eine direkte Übersetzung meines Erachtens zu rechtfertigen, da hier parasprachliche Mittel, die sicherlich eine zu-

sätzliche Herausforderung bei der Übersetzung darstellen, eine geringere Gewichtung haben. Der Autor ist sich bewusst, dass jede Übersetzung auch Interpretation ist. Des Weiteren spielte die Tatsache der Kulturvertrautheit des Interviewten mit dem Autor eine erleichternde Rolle bei der Übersetzung der Interviews (vgl. Reichertz, 2016: S. 250).⁵³

Insgesamt entstanden 79 Seiten Transkript. Der Transkriptionskopf wurde nach dem Modell von Fuß & Karbach (2019, S. 124) erstellt. Zudem wurde eine Zeilennummerierung verwendet, um bei der Ergebnisdarstellung genaue Quellenangaben zu ermöglichen.

3.2.1.5. Datenauswertung

Eine qualitative Erhebungsmethode wie die von leitfadengestützten ExpertInneninterviews, produziert eine Menge an Rohdaten, für die eine passende qualitative Auswertungsmethode gefunden werden muss (vgl. Gläser & Laudel: 2010, S. 43). Hierbei sollte es sich um ein regelgeleitetes Verfahren handeln, bei dem die systematische Vorgehensweise ein primäres Anliegen darstellt. In der Forschung hat sich hierfür die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) bewährt. Hierbei handelt es sich jedoch nicht um ein starres Standardinstrument, sondern das Ablaufmodell muss zwingend an das Material und die jeweilige Fragestellung angepasst werden. Im Zentrum der Analyse steht ein Kategoriensystem, welches während des Auswertungsvorgangs entsteht. Dabei soll der Kategorienbildungs- und begründung, welche primär vom Forscher und dem Ausgangsmaterial abhängen, ein besonderes Augenmerk zukommen (vgl. Mayring: 2010, S. 42 f). In der vorliegenden Untersuchung wurde aus den drei Grundverfahren der Inhaltsanalyse – Zusammenfassung, Explikation, Strukturierung – letztere als »zentralste inhaltsanalytische Technik« (ebd., S. 42) angewendet.

Das Ziel der Strukturierung ist es, »bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern, unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material zu legen oder das Material aufgrund bestimmter Kriterien einzuschätzen« (ebd.: S. 58). Als Variante wurde die inhaltliche Strukturierung ausgewählt, da es sich hierbei um eine deduktive Vorgehensweise handelt, deren Ziel es ist, das Interviewmaterial durch vorher festgelegte, theoriebegründete Auswertungskategorien zu bearbeiten (vgl. ebd.: S. 59). Durch die Erarbeitung des Interview-Leitfadens anhand der einschlägigen Literatur bestand bereits ein System aus Oberkategorien, an dem sich in der Auswertung orientiert wurde. Die Kategorienbildung

⁵³ Die beiden betroffenen ExpertInnen wurden über die Vorgehensweise informiert und stimmten dem Prozess zu, da sie keine Abschrift der Interviews vorgelegt bekommen mussten.

wurde jedoch um eine induktive Vorgehensweise ergänzt. Da im ExpertInneninterview das klassische Frage-Antwort-Spiel durch Exkurse seitens des Experten oder der Expertin ergänzt wird, ist der induktive Ansatz hier hilfreich bei der Erfassung neuer, nicht erwarteter Themen, weil bei der induktiven Methode die Kategorien aus dem Verallgemeinerungsprozess des Materials heraus abgeleitet werden und nicht anhand des Interviewleitfadens, welcher auf theoretischen Erkenntnissen fundiert (vgl. Mayring: 2002, S. 115 ff.).

Das Ziel dieses Teils der Untersuchung war die Erfassung und Beschreibung eines Sets an Nutzungshürden der Mediation in Luxemburg, welche teilweise durch die ExpertInnen erwähnt wurden oder zu denen sie sich während des Interviews, z. B. durch andeutendes Ansprechen oder Nachfragen vonseiten des Interviewers, geäußert haben.

Bei der Auswertung von Transkripten kann ein Softwareprogramm Unterstützung leisten. Das Programm MAXQDA⁵⁴ erschien für die Aufgabenstellung geeignet zu sein und erleichterte die qualitative Datenanalyse erheblich, wengleich das Erstellen des Kategoriensystems, die Zuordnung der Textpassagen sowie die eigentliche Auswertung und Interpretation weiterhin das Resultat menschlicher Arbeit bleiben.

Für diese Arbeit wurde eine reduzierte Form der acht Arbeitsschritte einer strukturierenden Inhaltsanalyse nach Mayring vorgenommen (vgl. Mayring, 2010: S. 93). Die Kategorienbildung wurde sowohl induktiv als auch deduktiv vorgenommen. Die Kategorien werden ggf. in Haupt- und Unterkategorien unterteilt und durch Ankerbeispiele ergänzt. Anschließend an den ersten Materialdurchlauf werden in einem zweiten die Kategorien deduktiv ermittelt, wobei hier an die bereits bestehenden Kategorienformulierungen angeknüpft werden soll.

Nach anschließender Bündelung, Reformulierung und Rekonstruktion der Kategorien ist das Ergebnis dieser Arbeitsschritte ein System an Kategorien, welche mit konkreten beispielhaften Textpassagen verknüpft sind. Anschließend folgt bereits die Ergebnisaufbereitung. Zuerst werden die Textpassagen paraphrasiert, folglich die Textstellen generalisiert, ohne dabei den inhaltlichen Sinn zu verlieren, so dass nur relevante Information übrig bleiben. Hieran folgt die Rücküberprüfung der reduzierten Aussagen mit dem Ausgangsmaterial (vgl. ebd.: S. 92 ff.). Aufgrund der geringen Anzahl an ExpertInneninterviews wurde auf die Zusammenfassung von Paraphrasierungen verzichtet, da hierdurch Unterschiede in den Aussa-

⁵⁴ Das von Prof. Dr. Udo Kuckartz entwickelte Tool zur computergestützten qualitativen Daten- und Textanalyse erleichtert die Verwaltung, Strukturierung und Organisation der Textdaten, s. www.maxqda.de.

gen negiert werden könnten. Die nun folgende Darstellung der Ergebnisse ist der letzte Schritt der Datenauswertung.

3.2.2. Darstellung und Interpretation der Ergebnisse

In diesem Kapitel werden ExpertInnenaussagen aus den Interviews zu Nutzungshürden von potentiellen InteressentInnen auf dem Weg zur Mediation aufgeführt.

Die Einteilung und Benennung der Kategorien folgt den in Kapitel 2.3. bereits theoretisch erfassten Nutzungshürden. Neu hinzugekommene Kategorien werden zur besseren Verständlichkeit zudem jeweils kurz und prägnant erläutert. Bei der vorliegenden Interpretation der ausgewerteten Daten kann nicht von wirklicher repräsentativer Validität aufgrund der beschränkten Stichprobengröße ausgegangen werden. Zweck der vorliegenden Darstellung ist die Annäherung an den Untersuchungsgegenstand, nicht die frühzeitige Verallgemeinerung. Die erwähnten Nutzungshürden werden zunächst kurz aus Sicht der ExpertInnen erläutert und anschließend mit ausgewählten Textbeispielen anschaulich illustriert.

3.2.2.1. Dienstleistung Mediation?

Die ExpertInnen sehen allgemein schon eine Steigerung des Wissens über Mediation, wenngleich hier stark differenziert werden muss. Herr Loeschner berichtet von Begegnungen auf Informationsveranstaltungen, wo PassantInnen ihn als Streitschlichter bezeichnet haben (vgl. IW2, Z. 191). Kenntnisse über den Prozess und den Ablauf einer Mediation sind jedoch nach wie vor nicht allgemein in der Bevölkerung vorhanden. Auch falsche Vorstellungen der Prinzipien einer Mediation sind noch anzutreffen: »ich komme in die Mediation und es geht darum, (ähm) es geht darum den Mediator zu überzeugen dass ich recht habe. Ja, also diese Einstellung ist ganz klar vorhanden, bei VIElen Leuten noch« (IW4, Z. 203–205).

Neben der fehlenden Bekanntheit der Mediation sieht Herr Loeschner jedoch auch ein prozessimmanentes Problem in der Beschreibung der Mediation als Dienstleistung und veranschaulicht seine These anhand des Versuchs, Mediation während einer Fahrt in einem Fahrstuhl kompakt zu erklären:

Du hast genau die Zeit [...] vom zweiundzwanzigsten Stock bis unten um zu erklären was du machst. (...) Was sagst du da? (...) Und das ist das Problem der Mediation. (...) Mediation (...) wir helfen den Leuten ihre Konflikte zu lösen. (...) Wir schaffen Frieden (...) unter Nachbarn. (...) Wir helfen, dass auch Scheidungskinder (...) sich glücklich entwickeln können. (...) Und dann kommt die Frage: ja wie machen sie das denn? (...) Ja gut, dann kommt die Frage: Haben Sie fünf Minuten Zeit? (...) Was ist Mediation? Mediation

(.) ist ein freiwilliges Verfahren, (.) unter Intervention von dritten Personen, (.) die unter dem Namen der Vertraulichkeit den Parteien unparteilich helfen, ihre eigene Lösung für ihre eigenen Probleme zu finden. (...) Wenn du das sagst, im Fahrstuhl, sagt jeder: vielen Dank. (...) Und das ist das Problem der Mediation. (IW2, Z. 394–404)

3.2.2.2. Kulturelle Einstellung gegenüber Konflikten

Für Herrn Demaret bildet die Mediation ein Stück weit »eine KONTRAKultur, (.) wir sind hier in einem Land, in dem es auch noch immer sehr stark eine Kultur des Rechts und Unrechts gibt« (IW3, Z. 208–209). Viele Menschen hätten das Bedürfnis, dass eine externe Autorität die Entscheidungshoheit über den Konflikt hätte und eben diese Entscheidung auch treffen würde (vgl. IW3, Z. 215–217). Frau Wurth ergänzt zu diesem Punkt:

Und jetzt zu den Menschen zu sagen: lösen Sie das Problem selbst. Weil das ist ja eigentlich Mediation, zwar begleitet von einem Mediator natürlich, aber das ist natürlich nicht besonders attraktiv. Wir haben keine fertige Lösung für Ihr Problem. Das muss von Ihnen kommen. (IW1, Z. 163–165)

Herr Demaret und Herr Loeschner sehen auch den Urinstinkt des Menschen, bei etwaigen Problemen das Problem an einen vermeintlich Stärkeren zu delegieren, ihn ggf. auch dafür zu entlohnen und den für sich kämpfen zu lassen, und nicht auf die eigenen Fähigkeiten zu vertrauen, als Hürde für die Mediation (vgl. IW2, Z. 245–254; IW3, Z. 210–213).

Bezüglich des Aspekts der Kultur in der Mediation sehen die MediatorInnen in der kulturellen Vielfalt der Gesellschaft eher ein Potenzial für die Mediation, denn eine Hürde (vgl. IW1, Z. 179–182; IW2, Z. 271–293). Monokulturelle Mediationen seien die Ausnahme und auch bzgl. der Sprache würde es immer eine kreative Lösung geben, da dies zum Alltag in Luxemburg gehören würde und kein mediationsspezifisches Problem sei (vgl. IW1, Z. 395–404).

3.2.2.3. Begriffsunauigkeit

Drei der ExpertInnen berichteten, dass die Verwechslung der Mediation mit dem Homöonym Meditation nach wie vor vorkommen würde, aber nachgelassen hätte. Herr Massen nennt ihn den »Klassiker« (s. IW4, Z. 200) und Herr Demaret berichtet folgendermaßen von einer Verwechslungsanekdote:

Ich denke manchmal, die Verwechslung mit Meditation oft, die gibt es (lacht). Wir haben manchmal Leute die uns anrufen, sie haben unserer Kon-

taktzettel bekommen und sagen: Ja, ich habe einen Brief hier um zu Ihnen die in Meditation zu kommen (lacht). Dann sage ich: gut man muss Zen bleiben, selbstverständlich (lacht), aber (lacht) was wir anbieten ist Mediation. (IW3, Z. 356–360)

Größere Meinungsunterschiede gibt es bezüglich der inflationären Nutzung des Begriffes MediatorIn für vermittelnde Tätigkeiten aller Art. Herr Demaret spricht von Missbrauch (vgl. IW3, Z. 375) der Bezeichnung Mediator und nennt hier als Beispiele die Schaffung eines Gesundheitsmediators oder der interkulturellen MediatorInnen im Schulwesen (s. Kapitel 2.4.). Er kritisiert vor allem, dass diese staatlich designierten MediatorInnen teilweise nicht mediatorisch tätig seien und dadurch ein falsches Bild der Mediation setzen könnten (vgl. IW3, Z. 390–409). Auch stört er sich an der Aussage des Gesundheitsministeriums, das die Bezeichnung Mediator für den Gesundheitsmediator mit ›catchy‹ (IW3, Z. 390) beschrieb. Herr Massen sieht das Problem der Falschetikettierung nicht ganz so dramatisch und argumentiert folgendermaßen:

Dann ist das schon positiv vielleicht da die Etikette Mediateur wenigstens immer wieder zu hören ist und dann irgendwann mal einer sich sagt: Was ist das überhaupt: Und dann geht er vielleicht mal nachschauen und wenn er auf die GUTE Dokumentation fällt, dann versteht er es. Denn diese Leute die nicht wissen was Mediation ist im Familienbereich, wissen auch nicht was Mediation im interkulturellen Bereich oder im (stottert), die haben da wenig Kenntnis darüber. So dass ich es TROTZdem eher positiv einschätze. (IW4, Z. 245–251)

Gleichzeitig relativiert er, dass diese Sichtweise sich bei steigender Bekanntheit der Mediation ändern könnte, wenn eine Abgrenzung der Tätigkeiten und der Berufsbilder wichtiger wird (vgl. IW4, Z. 252–256).

3.2.2.4. *Prinzip der Freiwilligkeit*

Die Freiwilligkeit als Hürde zum Zustandekommen der Mediation wird von drei ExpertInnen thematisiert. Frau Wurth berichtet, dass im Bereich der kommunalen Nachbarschaftsmediation die ausbleibende Antwort auf die postalische Einladung zum Gespräch an die zweite Partei ein Problem darstellt (vgl. IW1, Z. 337–341). Herr Massen sieht dies sogar als spezifisches Problem der Nachbarschaftsmediation im direkten Vergleich zur Familienmediation an und begründet dies mit der teilweise asymmetrischen Motivation und Konfliktwahrnehmung:

Anders als in der Familienmediation, da geht es um Kinder, es geht um Geld, jeder hat Interesse daran, JEDER will irgendwo da eine Lösung finden, oder MUSS eine Lösung finden, da ist ein Zwang da. Bei den Nachbarn gibt's keinen Zwang. Es kann für MICH einen Zwang geben, da der Baum des Nachbarn mir den ganzen Schatten gibt, (bestätigend) das ist ein Zwang für MICH, aber der Nachbar dem der Baum gehört, (atmet aus) wenn der nicht dadurch gestört ist, dass ICH ihm nicht mehr guten Tag sage oder dass ich mich eben nicht mehr nett gegenüber von ihm benehme, dann hat der keine Anfrage, ne? Und das ist SCHON ein großes Problem, da haben wir oft Schwierigkeiten. (IW4, Z. 178–184)

Herr Demaret sieht in der gerichtlich angeordneten Informationsversammlung zur Mediation keinen Bruch mit dem Prinzip der Freiwilligkeit, da die Parteien frei sind in ihrer Entscheidung pro oder contra Mediationsverfahren. Allerdings sieht er durchaus, dass das Damoklesschwert eines Gerichtsprozesses teilweise über der Mediation hängt und die Parteien sich teilweise aus Furcht vor Sanktionen durch das Gericht für die Mediation entscheiden (vgl. IW3, Z. 173–175).

3.2.2.5. Eigenverantwortlichkeit der Parteien

Herr Massen sieht in der Eigenverantwortlichkeit der Parteien für das Mediationsergebnis und für die eventuelle Lösungsfindung eine prozessimmanente Nutzungshürde der Mediation und plädiert für eine aktivere Rolle des Mediators:

[...] in der Mediation ein bisschen mehr aktiver werden muss. Ich glaube das ist die Zukunft der Mediation, trotzdem. Nicht ZU viel in dieser passiven Rolle des neutralen unparteiischen und (zögernd), ich sag mal, eiskalten Mediators zu sitzen, der (stotternd) unparteiisch ist zu allen Seiten. (IW4, Z. 324–327)

Diese aktivere Haltung könnte auch das Vorschlagen einer Lösungsoption beinhalten (vgl. IW4, Z. 343–355).

3.2.2.6. Vertraulichkeit

Herr Demaret erwähnt als Einziger diese Nutzungshürde und setzt sie in den Kontext der mangelnden öffentlichen Wahrnehmung und Darstellung von Mediationsergebnissen. Auch ist es ggf. schwierig Mediationsprozesse und -ergebnisse in konziser und zeitökonomischer Form darzustellen, da diese ggf. nicht rein faktisch in Form von Entscheidungen und Handlungen resümiert werden können (vgl. IW3, Z. 429–434).

3.2.2.7. *Vollstreckbarkeit des Mediationsergebnisses*

Herr Demaret und Herr Massen sehen im Scheidungsgesetz von 2018 (s. Kapitel 2.4.) eine verpasste Chance für die Mediation, da zwar einerseits eine Informationsversammlung angeordnet werden kann, gleichzeitig jedoch an der Abhängigkeit von RechtsanwältInnen und NotarInnen zur Rechtswirksamkeit der Abschlussvereinbarung nichts geändert wurde (vgl. IW3, Z. 220–230). Herr Massen sieht dies sogar als de facto Abwertung der Mediation: »Jetzt mit dem neuen Gesetz (Ähm), ist die Mediation zwar irgendwie im Gesetz eingeschrieben, aber der WERT der Mediation ist runtergegangen. SO erlebe ICH das« (IW4, Z. 128–130). Herr Loeschner und Herr Demaret sehen weiterhin den Bedarf, die verbindliche Anordnung einer Informationsversammlung zur Mediation neben dem Bereich der Familienmediation auch auf andere Anwendungsfelder, z. B. in zivil- und handelsrechtlichen Fragen, auszuweiten (vgl. IW2, Z. 231–235; IW3, Z. 188–192).

3.2.2.8. *Abhängigkeit von Weichenstellern*

FamilienrichterInnen werden als die wichtigsten Weichensteller für Mediationen in Luxemburg gesehen, dies sowohl für den Bereich der Scheidungsmediation als auch im Jugendstrafbereich (vgl. IW2, Z. 120–124; IW3, Z. 177–186). Für die Nachbarschaftsmediation sind die Beratungsstellen der Gemeinde von immenser Bedeutung, da sie die Hilfesuchenden über das Angebot ›Mediation‹ unterrichten und es ihnen empfehlen (s. Kapitel 3.3.2.1.). Ein großes Potenzial sieht Herr Demaret auch in der Konfliktverfahrensberatung, die im *Centre de Médiation* in Form des *Centre d'accès aux droits* (Zentrum für juristische, psychologische und soziale Informationen) als wichtiger Zubringer von MediandInnen für die Mediation fungiert (vgl. IW3, Z. 485–495). Herr Loeschner weist darauf hin, dass der Mund-zu-Mund-Propaganda, also der Empfehlung der Mediation durch ehemalige MediandInnen, eine zunehmend größere Rolle zukommt (vgl. IW2, Z. 124–134). Herr Massen generiert inzwischen auch die meisten Fälle durch persönliche Empfehlung:

Das ist ganz klar, man merkt das ja auch, dass viele Leute kommen da jemand ihnen gesagt hat, ich habe das auch gemacht und das hat ihm geholfen, die Situation zu verbessern. Also ich glaube, dass die Resultate der Mediation die beste Reklame für die Mediation sind. (IW4, Z. 292–295)

Herr Demaret sieht die derzeitige gute Auftragslage auch als Resultat der letzten zwanzig Jahre. Außerdem sind die KundInnen immer KundInnen des Mediationszentrums, die freiberuflichen MediatorInnen bringen demnach ihre Fälle nicht mit.

Dies wäre auch wichtig, um für eine gewisse Kontinuität und Nachhaltigkeit zu sorgen (vgl. IW3, Z. 331–339).

3.2.2.9. Finanzielle Hürden

Alle vier ExpertInnen sehen die Bedeutung der finanziellen Hürden insbesondere für die Nachbarschafts- und Familienmediation als gering für die bestehenden Angebote an. Herr Demaret betont, dass auch für nicht-zugewiesene Fälle der Familienmediation, also wenn die Kosten nicht übernommen werden, die Frage hier nach eine untergeordnete Rolle spielt (vgl. IW3, Z. 276–280). Herr Massen sieht die Kostenfreiheit bei verschiedenen Angeboten sogar als existentiell an:

Ich glaube Nachbarschaftsmediation z.B. da würde man GANZ wenige Situationen wenn es nicht Gratisangebote der Gemeinde oder des Centre wären, davon bin ich relativ überzeugt. (IW4, Z. 217–219)

Seiner Meinung nach gibt es eine finanzielle Hürde, da kostenpflichtige Angebote nur schwer überleben könnten. Frau Wurth betont, dass mit der Unentgeltlichkeit der Mediationsdienste der Gemeinde geworben werden würde (vgl. IW1, Z. 228–229).

3.2.3. Zusammenfassung der Ergebnisse des ersten Teils

Die ExpertInnen sehen allesamt noch ein enormes Wachstumspotenzial der Mediation in Luxemburg. Gesetzliche Fördermaßnahmen in Form von verpflichtenden Informationsgesprächen vor einem Gerichtsverfahren wären hier eine Möglichkeit. Auch wird die fehlende Vollstreckbarkeit der Abschlussvereinbarung als Einknicken des Gesetzgebers gegenüber der Anwaltschaft verstanden, zum Nachteil der Mediation. Finanzielle Hürden scheinen in der Familien- bzw. Gemeinschaftswesensmediation aus Sicht der ExpertInnen nur eine untergeordnete Rolle zu spielen, viele Angebote in diesem Bereich sind kostenlos bzw. muss lediglich eine freiwillige Spende abhängig vom Haushaltseinkommen entrichtet werden. Die kulturelle und sprachliche Vielfalt der Gesellschaft Luxemburgs wird eher für mediationsfördernd befunden. Ob unterschiedliche kulturelle Einstellungen gegenüber Mediation eine Rolle spielen könnten, wurde leider nicht thematisiert. Die im theoretischen Teil identifizierten Nutzungshürden Zeitfaktor und Professionalität der Dienstleistung wurden von den ExpertInnen nicht angesprochen. Bezüglich der Professionalität der DienstleisterInnen liegt die Vermutung nahe, dass aufgrund der bescheidenen Zahl der hauptberuflichen MediatorInnen die Qualität entweder als sehr hoch eingeschätzt wird oder jedoch ein Urteil hierzu unerwünschte Nebenwirkungen haben würde.

Die wichtigste Nutzungshürde ist nach Meinung der ExpertInnen das zwar gestiegene, jedoch noch immer mangelnde Wissen über die Dienstleistung und das Angebot der Mediation und der Anbieter. Die effizienteste Methode, um neue Kunden zu gewinnen, wäre zwar die Mund-zu-Mund-Propaganda, aber dies benötige natürlich sehr viel Geduld, Hartnäckigkeit und Ausdauer, nach dem Motto: »steter Tropfen höhlt den Stein« (IW2, Z. 626). Es besteht auch Einigkeit darüber, dass weitere Maßnahmen zur Förderung der Bekanntheit der Mediation ausprobiert werden sollten und auch eine konfrontative Ansprache könnte gewisse Zielgruppen ansprechen. Deshalb waren alle vier ExpertInnen dem Experiment, welches im folgenden Kapitel eingeleitet wird, offen und positiv gegenüber gestimmt.

3.3. Teil 2 der empirischen Untersuchung

Das Herzstück der hier vorliegenden Arbeit bildet eine aufwendige Untersuchung im öffentlichen Raum, die durchaus auch als Intervention oder Experiment bezeichnet werden kann. Im folgenden Kapitel soll die Entstehung des Projekts von der Idee bis zur Umsetzung begründet und dokumentiert werden.

3.3.1. Einleitende Gedanken zur Untersuchung im öffentlichen Raum⁵⁵

Am Anfang stand die Idee eines Mediationsbusses, also der Gedanke mit der Mediation zu den Menschen zu fahren und hierdurch Mediation nahbarer und attraktiver zu machen. Die Idee der mobilen Mediation würde auch gewissermaßen den Charakter einer Intervention im öffentlichen Raum haben und den Menschen spontan und ad-hoc bei ihrer Konfliktlösung helfen. Anschließend recherchierte ich nach ähnlichen Projekten und den bisherigen Erfahrungen mit mobiler Beratung.

In den letzten Jahren sind mobile Angebote z. B. für kommerzielle Angebote wie Banken⁵⁶, im Gesundheitssektor⁵⁷, Stadtwerke⁵⁸ usw. immer stärker ausgebaut worden, um EinwohnerInnen aus ländlichen Gegenden, wo Filialen geschlossen wurden oder das Netz stark ausgedünnt ist, weiterhin alle Dienstleistungen anbieten zu können. Jedoch ist vor allem bei sozialen und gesellschaftlichen Angeboten ein wahrer Boom an mobilen Angeboten festzustellen. Die Angebote in diesem Bereich sind mannigfaltig und reichen von einem »Memory Mobil« (vgl. Ratering De-

⁵⁵ In diesem Abschnitt werden aus Gründen der besseren Lesbarkeit und Transparenz die Verweise auf die Internetquellen der angegebenen Dienste in den Fußnoten abgebildet.

⁵⁶ Z. B. die »fahrbare Filiale« der Sparkasse, vgl. Sparkasse Dresden (o. J.).

⁵⁷ Z. B. das »Hörmobil«, in dem ein kostenloser, unverbindlicher Hörtest durchgeführt wird, vgl. sehen-und-hören Stephan (o. J.).

⁵⁸ Z. B. die Stadtwerke Essen, vgl. Stadtwerkessen (o. J.).

menzinitiative: 2018) in dem interessierte Personen ihre Gedächtnisleistung kostenlos und anonym von einer Fachärztin testen können, ›rollenden‹ Büchereien⁵⁹, bis hin zur mobilen sozialen Beratung auf Rädern der Diakonie Pirna (vgl. MDR. DE: 2019). Besonders interessant für die vorliegende Untersuchung erschien mir das Beratungsmobil des Dortmunder Jugendamtes (vgl. Nordstadtblogger: 2014), das sich an Armutsflüchtlinge richtet und eine Lücke zwischen Streetwork, Beratungsstellen und Ämter sein soll, da die bereits bestehenden Anlaufstellen den Betroffenen offensichtlich nicht bekannt sind und viele Hilfsbedürftige mit den bisherigen Angeboten nicht erreicht wurden. Auch der Ansatz einer mobilen psychologischen und therapeutischen Beratung in einem Kleintransporter im Tiroler Gebiet inspirierte mich, da hier bei der Beschreibung auch auf potentielle Nutzungshürden wie mangelnde Anonymität im Wagen oder potentielle Sichtbarkeit beim Einsteigen eingegangen wird (vgl. Martin Gartner: 2019).⁶⁰

Während meiner Recherche zu (mobilen) Mediationsangeboten in einem Wohnmobil oder Kleintransporter bin ich auf bisher zwei ähnlich angelegte Projekte getroffen. Zunächst bin ich auf den Mediationsbus des ›Grünen Netzes Mediation‹ gestoßen, welcher an neun Tagen im Jahr 2016 deutschlandweit unterwegs war, um auf Marktplätzen mit den Menschen ins Gespräch zu kommen und für die Idee der Mediation (in der sogenannten ›Flüchtlingskrise‹) Werbung für Mediation zu machen (vgl. Grünes Netz Mediation: 2016). Beim Fahrzeug handelte es sich um einen kleinen weißen VW Bus, der mit dem grünen Schriftzug ›Mediationsbus‹ bestückt wurde. Im Bus selber fand weder eine Beratung noch eine Mediation statt. Hauptziel des Projektes war es in der angespannten gesellschaftspolitischen Situation zu der Zeit auf die Mediation als mögliche Konfliktlösungsmethode aufmerksam zu machen und den Kenntnisstand der Menschen zur Mediation zu erfahren.⁶¹

Eine ähnliche Idee wie ich hatte bereits Frau Birgit Theresa Koch, die von 2006 bis 2008 in unregelmäßigen Zeitabschnitten als mobile Streitschlichterin mit einem

⁵⁹ Z. B. in Heilbronn, vgl. Stadtbücherei Heilbronn (o.J.).

⁶⁰ Nicht bei jedem sogenannten ›mobilen‹ Beratungsangebot handelt es sich auch um eine Beratung in oder vor einem Bus, Wohnmobil oder Kleintransporter. Manchmal sind hiermit auch einfach mobile Beratungsteams gemeint, die dorthin kommen, wo ihre Dienste angefragt werden. Ein Beispiel hierfür ist der *Bundesverband mobile Beratung*, der in ganz Deutschland Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus anbietet (vgl. Bundesverband mobile Beratung e. V. (o.J.)).

⁶¹ Nach mehreren glücklosen Versuchen mehr über das Projekt zu erfahren, gelang dies im Februar 2020 doch noch in Form einer Mailkorrespondenz mit Frau Claudia Lutschewitz, einer Mediatorin, die das Projekt begleitet hat. Über ihre Erfahrungen mit dem Mediationsbus hat sie auch in einem Interview in der Zeitschrift *Mediator* berichtet (vgl. Lutschewitz: 2016, S. 20–23).

Wohnmobil durch Deutschland unterwegs war. Ihre Erlebnisse und Erfahrungen hat sie in dem Buch »Hinter jedem Konflikt steckt ein Traum, der sich entfalten will« (Koch: 2008) verarbeitet.⁶² Frau Koch entwickelte hierfür ein dreistufiges Modell: Zuerst wurde ihr Besuch in den lokalen Medien angekündigt mit der Möglichkeit, sich im Voraus bei ihr anzumelden, dann hielt sie einen Vortrag im Gemeindehaus und anschließend blieb sie für mehrere Tage in dem Dorf oder der Gemeinde und stand für Gespräche zur Verfügung und führte Mediationen durch.⁶³ Im Buch geht sie leider sehr wenig auf das Setting und das Wohnmobil an sich ein. Auch konnte ich nur ein einziges Foto (vgl. NWZonline: 2015) der »rollenden Praxis« finden (vgl. Heymann: 2008). Wie ich später erfahren habe, fanden insgesamt zwei Mediationen im Wohnmobil statt, alle anderen Mediationen wurden bei den Parteien zu Hause oder an einem anderen neutralen Ort durchgeführt.⁶⁴ Besonders interessant war, dass sie mir berichtete, dass verschiedene Mediationen durchaus relativ spontan zustande kamen.

Nach vielen weiteren Gesprächen kristallisierten sich Anfang Dezember 2019 sowohl der Mediationsdienst als auch die Gemeindeverantwortlichen der drittgrößten Gemeinde Luxemburgs, Differdingen, als unterstützender und geeigneter Partner heraus. Differdingen schien mir aufgrund seiner soziodemografischen Zusammensetzung, der dynamischen Entwicklung der letzten Jahre und seiner Vorbildfunktion als zweitgrößte Südgemeinde für die ganze Region, ein absolut geeigneter Durchführungsort für die Untersuchung zu sein.⁶⁵ Hinzu kam, dass der lokale Mediationsdienst der Gemeinde, die *Maison des Conflits*⁶⁶ (Haus der Konflikte), in Person von Frau Isabelle Wurth, der Koordinatorin des Dienstes, das Forschungsprojekt sofort unterstützen wollte und sich auch als potenter und motivierter Partner herausgestellt hat. Der Faktor, dass in der Gemeinde, in der die Untersuchung stattfinden würde, seit vielen Jahren ein Mediationsangebot besteht, würde außerdem die Beschaffung von Materialien und Roll-Ups erleichtern. Auch fand dieser Umstand seinen Niederschlag in der Gestaltung der Intervention, da hierdurch der Bekanntheitsgrad nicht nur der Mediation als Konfliktlösungsmetho-

⁶² Leider war es trotz mehrerer Kontaktversuche nicht möglich, mit der Autorin des Buches vor der Durchführung meiner Untersuchung über ihr Projekt zu sprechen und mehr Informationen zu erhalten.

⁶³ Kurz vor der Fertigstellung dieser Arbeit kam es doch noch zur Kontaktaufnahme mit Frau Koch, bei der sie mir vom Projekt berichtete.

⁶⁴ Dies berichtete mir Frau Koch am Telefon am 25. Februar 2020. Leider gibt es hierzu keine Dokumentation.

⁶⁵ Eine ausführliche Beschreibung der Gemeinde Differdingen folgt in Kapitel 3.3.2.2.

⁶⁶ Die *Maison des Conflits* wird ausführlich in Kapitel 3.3.2.1. vorgestellt.

de, sondern auch des kostenlosen Nachbarschaftsmediationsdienstes der Gemeinde analysiert werden konnte.

Bevor auf die Entwicklung des Untersuchungsdesigns eingegangen und die angewandten Methoden begründet werden, sollen zunächst im folgenden Kapitel der Ort der Untersuchungsdurchführung und die Partnerorganisation vorgestellt werden.

Da ein solches Projekt und auch die mobile Beratung bisher in Luxemburg noch nicht erprobt wurden, entschied ich mich dafür, die Idee des Mediationsmobils in Luxemburg durchzuführen.⁶⁷ Ein gewisser Pioniergeist lag in der Luft. Allerdings gestaltete sich die Suche nach einem Standort und einem Partner aus diversen Gründen durchaus schwierig. Um eine Intervention im öffentlichen Raum durchführen zu können, vor allem mit einem Wohnmobil, benötigte ich eine offizielle Genehmigung der zuständigen Gemeindeverwaltung. Nachdem ich gute Gespräche mit den Gemeindeverantwortlichen der zweitgrößten Stadt Luxemburgs hatte, welche derzeit noch über keinen eigenen Mediationsdienst verfügt, kristallisierte sich schnell heraus, dass es Konflikte mit den staatlich anerkannten MediatorInnen anderer Gemeinden geben würde, würde ich nicht mit einem verankerten Mediationsdienst zusammenarbeiten. Ich führte parallel Gespräche mit staatlichen anerkannten MediatorInnen, die auch allesamt einen guten Überblick über die Mediationslandschaft und die rechtliche Lage haben.⁶⁸ Schnell wurde klar, dass man mir nicht erlauben würde, als Mediator aktiv zu werden.

3.3.2. Untersuchungsort

Folgend werden die Partnerorganisation *Maison des Conflits* und die Gemeinde, in der die Untersuchung schlussendlich stattgefunden hat, vorgestellt. Hierdurch sollen eine bessere Nachvollziehbarkeit und Dokumentation des Projekts sichergestellt werden. Da die Partnerorganisation sichtbarer Bestandteil des Untersuchungsaufbaus war, ist es sinnvoll ihren Aufgabenbereich, die Mission und die Organisationsstruktur zu beleuchten. Die Skizzierung des soziodemografischen Umfeldes und der (sozio)-historischen Entwicklung der Untersuchungsgemeinde soll außerdem dazu beitragen, die Ergebnisse der Untersuchung im spezifischen Kontext und ihre Einflussfaktoren verstehen zu können.

⁶⁷ Da der Autor zu dieser Zeit nach langen Jahren im Ausland zurück in sein Heimatland gezogen ist, sah er auch hierin eine Chance, die Mediationslandschaft in Luxemburg kennenzulernen und einen beruflichen Zugang zum Feld zu bekommen.

⁶⁸ Diese entstandenen Kontakte nutzte ich auch bei der Auswahl der ExpertInnen für die ExpertInneninterviews.

3.3.2.1. *La Maison des Conflits de Differdange*

Nachdem im Jahr 2006 in Düdelingen, der fünftgrößten Gemeinde Luxemburgs im Süden des Landes, die erste größere Stadt außerhalb der Hauptstadt, einen nachbarschaftlichen Mediationsdienst (vgl. Ville de Dudelange) für ihre EinwohnerInnen gegründet hat, bat die Gemeinde Differdingen, nachdem von den sozialen Dienststellen der Gemeinde ein gewisser Bedarf angemeldet worden war, das *Centre de Médiation* für ihre Stadt ein ähnliches Konzept auszuarbeiten.

Die *Maison des Conflits* (Ville de Differdange: 2020 a) ist ein von der Gemeindeverwaltung eingerichteter und finanzierter, jedoch inhaltlich unabhängiger Dienst. Die Leitung dieses Dienstes hat seit der Gründung 2009 die freiberufliche Mediatorin Isabelle Wurth inne. Sie koordiniert die anfallenden Kontaktaufnahmen und Mediationen, repräsentiert die *Maison des Conflits* nach außen und steht mit den anderen freiberuflichen MediatorInnen, die zum festen *Pool* der *Maison des Conflits* gehören, in Kontakt. Die *Maison des Conflits* verfügt über eigene Räumlichkeiten im Zentrum der Stadt, die von der Gemeinde unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden. Da es keine Bürozeiten und auch keine Sprechzeiten gibt, kommt die Mediationsanfrage per Nachricht auf dem Anrufbeantworter. Diese Person wird dann unmittelbar von Frau Wurth zurückgerufen und nach Abfrage der terminlichen Verfügbarkeiten wird ein Erstgespräch mit einem Mediator vereinbart. Sollten nach diesem ersten Gespräch die Voraussetzungen für eine Mediation durch die *Maison des Conflits* gegeben sein, wird der Konfliktpartner schriftlich per offiziellem Brief mit dem Siegel der Gemeinde dazu eingeladen, Kontakt mit dem Mediationsdienst aufzunehmen. Sollte es zu dieser Kontaktaufnahme kommen und nach einem anschließenden Erstgespräch mit dem Mediator beide Seiten einer Mediation offen gegenüberstehen, organisiert der Mediator bzw. die Mediatorin eine Mediation in den Räumen der *Maison des Conflits* (vgl. IW1, Z. 61–103)⁶⁹.

Sämtliche Gespräche inklusive der eventuellen Mediation sind für die Beteiligten kostenfrei (vgl. Ville de Differdange: 2020 a). Die Finanzierung des Mediationsdienstes wird integral vom Haushalt der Gemeinde getragen. Hierfür ist im Budget des *Office Social* (Sozialdienst) der Gemeinde ein fester Posten vorgesehen, der auch die letzten Jahre stetig gestiegen ist (vgl. Administration communale: 2018). Die Koordinatorin und die MediatorInnen werden auf Honorarbasis bezahlt. Die *Maison des Conflits* arbeitet wie eigentlich alle Sozialdienste in Luxem-

⁶⁹ Für eine bessere Lesbarkeit wird bei Zitaten aus den Interviewtranskripten entgegen der im restlichen Teil dieser Arbeit üblichen Zitierweise auf die Jahresangabe verzichtet, weil alle Interviews im begrenzten Zeitraum von Dezember 2019 bis Januar 2020 stattgefunden haben.

burg in den Kommunikationssprachen Luxemburgisch, Deutsch, Französisch, Englisch, Spanisch und Portugiesisch.

Nachdem die *Maison des Conflits* in den ersten Jahren ausschließlich im Bereich der Nachbarschaftsmediation für Einwohner der Gemeinde zuständig war, wurde sie 2018 vom Familienministerium auch als staatlich anerkannte Mediationsstelle für Familienkonflikte zugelassen (vgl. Parachini: 2017). Wie Frau Wurth im Gespräch jedoch hervorhob, beschränkt sich die Familienmediation auf Fälle, bei denen die Parteien aus eigenem Antrieb eine Mediation in Anspruch nehmen wollen, demnach darf die *Maison des Conflits* keine Fälle vom Familiengericht zugewiesen bekommen (vgl. IW1, Z. 107–112).

Frau Wurth führt exakte Statistiken über die Anrufe, Erstgespräche und Mediationen seitdem der Dienst 2009 gegründet wurde. Während es zwischen 2009 und 2015 zu insgesamt 85 Mediationen gekommen ist (vgl. Parachini: 2015), hat sich die jährliche Fallzahl inzwischen bei 25 pro Jahr eingependelt, Tendenz leicht steigend. Hervorzuheben ist, dass bisher in sämtlichen Fällen eine Mediations Sitzung gereicht hat und es nach Aussage von Frau Wurth in 100 % der Fälle zu einer einvernehmlichen Lösung gekommen ist (vgl. IW1, Z 333-336). Allerdings würde bei vielen Konflikten auch bereits ein Telefongespräch oder der offizielle Brief der Gemeinde reichen, um zu einem konstruktiven Dialog zwischen den Nachbarn beizutragen (vgl. IW1, Z. 311–324).

Aus den Statistiken geht auch hervor, wie die Anfragenden auf die *Maison des Conflits* aufmerksam geworden sind. 40 % der Anfragenden werden von den Beratungsdiensten der Gemeindeverwaltung an den Mediationsdienst verwiesen und weitere 15 % stoßen über die Website der Gemeinde auf den Dienst. Der Rest wird durch Anzeigen in den offiziellen Gemeindeorganen oder durch Mund-zu-Mund-Propaganda auf den Mediationsdienst aufmerksam. Hervorzuheben ist auch, dass durchschnittlich vierzehn Prozent der Anfragenden angeben, durch eine Anzeige in der einzigen portugiesischsprachigen Wochenzeitung Luxemburgs, dem *Contacto*, vom Angebot der Mediation erfahren zu haben (vgl. IW1, Z. 209–224). Die soziodemografische Entwicklung der Gemeinde spiegelt sich durchaus auch in den Daten zu den MediandInnen wider. So hätten 2017 fast die Hälfte die luxemburgische und ca. 38 % die portugiesische Staatsbürgerschaft gehabt. Kleinere Gruppen von MediandInnen waren chinesisch, polnisch, deutsch und belgisch. Frau Wurth stellt jedoch auch fest, dass verschiedene ethnische Bevölkerungsgruppen, wie z. B. aus Frankreich und Kapverden, die durchaus eine sichtbare Minderheit darstellen, bisher noch nicht den Zugang zur Mediation gefunden haben (vgl. IW1, Z. 186–196). Die meisten der anfragenden Personen gehören der Altersgruppe 40–

59 an, bei Anfragen von über 60-Jährigen fällt auf, dass diese Personen fast ausschließlich die luxemburgische Staatsbürgerschaft haben.

Neben der Website, Flyern und Anzeigen in den Gemeindeorganen und unregelmäßiger Berichterstattung in den lokalen und nationalen Medien besteht die Öffentlichkeitsarbeit der *Maison des Conflits* aus Informationsversammlungen und Informationsständen bei thematischen Veranstaltungen der Gemeinde.

3.3.2.2. Die Gemeinde Differdingen

Die Gemeinde Differdingen (luxemburgisch ›Déifferdeng‹, französisch Differdange) ist nach Luxemburg-Stadt und Esch-sur-Alzette die drittgrößte Gemeinde des Großherzogtums Luxemburg. Die Gemeinde liegt im Südwesten des Landes im Dreiländereck mit Belgien und Frankreich und umfasst eine Fläche von 22,2 km² (vgl. Gloesener: 2010: S. 6–8). Die Gemeinde erlebte wie die gesamte ›Region der roten Erde‹⁷⁰ in der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts einen enormen industriellen Aufschwung durch den massiven Abbau der Eisenerzvorkommen. Der Stahlindustrie verdankt die gesamte Region ihren Aufschwung und auch ihre demografische Entwicklung. Die ersten zwei Hochöfen in Differdingen wurden 1896 von der HADIR »Société Anonyme des Hauts- Fourneaux de Differdange« errichtet. 1967 wurde die HADIR von der ARBED (Vereinigte Stahlhütten Burbach-Eich-Düdelingen), dem damals größten Stahlproduzenten der Region übernommen (vgl. Biver: 2008, S. 405 ff.). Allein an den Standorten in der Gemeinde Differdingen beschäftigte die ARBED damals mehr als 7.000 Menschen (vgl. Gloesener: 2010: S. 6–8). Um dem verhärteten weltweiten Wettbewerb noch begegnen zu können, fusionierte die ARBED 2002 mit dem spanischen Stahlproduzenten Acelaria und der französischen USINOR und hieraus wurde der weltweit zweitgrößte Stahlproduzent. Im Zuge der feindlichen Übernahme 2006 (vgl. Gilain: 2006) durch die Mittal Steel Company und der anschließenden Fusion 2007 zu Arcelor-Mittal wurde ArcelorMittal zum größten Stahlproduzenten der Welt mit offiziellen Unternehmenssitz in Luxemburg-Stadt (vgl. Worldsteel Association: 2020).

Die gesellschaftliche und wirtschaftliche Geschichte der Gemeinde ist auch eng verknüpft mit der Stahlindustrie. Im Zuge der weltweiten Wirtschaftskrise in den 70ern und der Stahlkrise von 1975 bis 1984 verloren viele Menschen ihre Arbeit, viele Hütten und Produktionsstätten wurden geschlossen oder umgebaut, so dass immer weniger Menschen in der vorher prosperierenden Stahlindustrie noch Arbeit fanden. Die letzte Zeche des Landes wurde 1981 in Differdange geschlossen (vgl. Nationales Bergbaumuseum: 2013). Von den Folgen des Strukturwandels erholte

⁷⁰ Im Volksmund wird die Region ›Minett‹ genannt (vgl. Visit Luxembourg: 2020).

sich die Gemeinde nur allmählich. Die Gemeinde hat sich zum Ziel gesetzt, sich aus einer Industriestadt zu einer Bildungs-, Dienstleistungs- und Forschungsstadt zu entwickeln. Neue Perspektiven eröffneten sich mit der Konversion ehemaliger Stahlindustrieflächen in Neubaugebiete, Dienstleistungszentren und der Verlagerung der Universität Luxemburgs nach Belval (zwischen Differdange und der Stadt Esch-sur-Alzette) (vgl. Schneider & Ullenboom: 2016, S. 7 ff.). 2022 wird die gesamte Minette-Region inklusive Differdange zudem den Titel Kulturhauptstadt Europas tragen (vgl. Esch22: 2020). Die in den 70er Jahren einsetzende Stahlkrise und der bis heute wirkende Strukturwandel hat die Südregion und insbesondere Differdange verändert. Stand 2019 arbeiten in Differdange noch 900 Mitarbeiter für ArcelorMittal, wo Langprodukte wie Profile, Stahlträger und Spundwände für den weltweiten Markt hergestellt werden. Allerdings kündigte die Unternehmensführung im Juni 2019 größere Transformationsprozesse an, im Zuge derer mindestens weitere 216 Arbeitsplätze wegfallen würden (vgl. Meng: 2019).

Die Bevölkerungszusammensetzung und vor allem die Migrationsbewegungen in der Gemeinde stehen auch in engem Zusammenhang zur wirtschaftlichen Entwicklung. Mit dem Entstehen einer Eisen- und Stahlindustrie in der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts zogen auch die ersten FacharbeiterInnen aus Deutschland und später ArbeitseinwandererInnen aus Italien, hauptsächlich Männer ohne Familie, die die schlecht bezahlten, unqualifizierten Tätigkeiten übernahmen, in den Süden Luxemburgs. Nahe der Fabriken entstanden erste migrantische Siedlungen, wie z. B. »Klein-Italien« in der Gemeinde Düdelingen (Pauly: 2010, S. 66 f.).

Nachdem der Anteil der ausländischen Bevölkerung aufgrund der beiden Weltkriege und wirtschaftlichen Krisen stetig gesunken war, begann im Jahr 1948 mit der Unterzeichnung des ersten Abkommens mit Italien die zweite italienische Einwanderungswelle. Diese ebte in den 60er Jahren zusehends ab, der Arbeitskräftebedarf blieb aber unverändert hoch und deshalb schloss die luxemburgische Regierung 1970 ein Anwerbeabkommen mit Portugal und Jugoslawien ab und erleichterte damit die Einwanderung aus diesen Nicht-EG-Ländern. Aufgrund der vermeintlich größeren kulturellen Nähe war das Abkommen mit Portugal weniger restriktiv und von Anfang an auf ganze Familien und eine längere Dauer angelegt. Eine Folge war die sogenannte Kettenmigration, bei der auf die ersten MigrantInnen aus einem Dorf nicht selten später Cousins und Bekannte hinzukamen, nicht selten aus dem gleichen Heimatdorf (vgl. Pauly: 2010, S. 67–69). Diese EinwandererInnen fanden, auch aufgrund ihrer geringen Qualifikationen, zusehends Arbeit in Branchen, die von LuxemburgerInnen zunehmend gemieden wurden: Männer vorwiegend im Bauwesen, Frauen z. B. als Reinigungskräfte oder Haushaltshilfen. Nur wenige fanden noch in der Stahlindustrie eine Anstellung (vgl.

Pauly: 2010, S. 312 ff.). PortugiesInnen stellten fortan bis heute den Großteil der EinwandererInnen und ihre Bevölkerung stieg auf fast 105.000⁷¹ in ganz Luxemburg im Jahr 2018. Differdingen zählt zu den drei Gemeinden in Luxemburgs mit dem höchsten Anteil an EinwohnerInnen mit portugiesischer Staatsbürgerschaft mit 35,7 % (STATEC: 2018).

Die Gemeinde Differdingen zählte im Jahr 2018 nach offiziellen Angaben 26.193 EinwohnerInnen, was eine de facto Verdopplung seit 1991 darstellt (STATEC: 2019). Damit übertrifft das Bevölkerungswachstum der Gemeinde Differdingen den landesweiten Trend von durchschnittlich zwei Prozent. Die Bevölkerungsdichte liegt bei 1.181 EinwohnerInnen pro km² und das Durchschnittsalter liegt leicht über dem landesweiten Durchschnitt von 39,3 Jahren. Die durchschnittliche Haushaltsgröße liegt 2014 bei 2,67 Personen, seit 2007 liegt der Geburtenüberschuss über vier Prozent und überragt damit den Landesdurchschnitt von 3,74 % (Schneider & Ullenboom: 2016, S. 26 ff.). Die Gemeinde Differdingen ist eine von insgesamt 11 luxemburgischen Gemeinden, in denen Menschen mit einer nicht-luxemburgischen Staatsangehörigkeit die Mehrheit der Bevölkerung darstellen, nämlich 55,9 % (STATEC: 2019, S. 18). Eine Übersicht über die Zusammensetzung der Bevölkerung der Gemeinde Differdingen nach Nationalitäten kann der folgenden Grafik entnommen werden:

⁷¹ Hierzu zählen auch Menschen mit der doppelten Staatsbürgerschaft, die im Großherzogtum Luxemburg gesetzlich erlaubt ist. Mehr Informationen zur Handhabung der doppelten Staatsbürgerschaft in Luxemburg können bei Scuto (2010, S. 80–95) eingesehen werden.

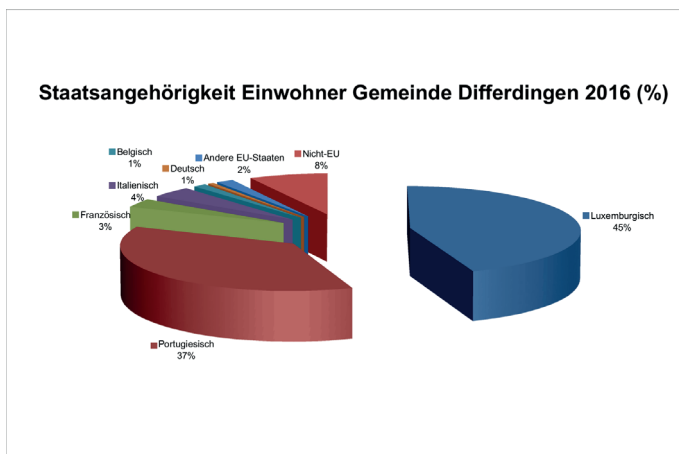


Abbildung 2: Staatsangehörigkeit der EinwohnerInnen der Gemeinde Differdingen 2016 in absoluten Zahlen und %

Zu erwähnen bliebe noch, dass die EinwohnerInnen Differdingens, wie fast sämtlicher südlichen Gemeinden Luxemburgs, politisch seit den 60er Jahren durchgehend politisch sozialdemokratisch gewählt haben, in Luxemburg durch die Partei LSAP (Luxemburger Sozialistische Arbeiterpartei) repräsentiert (vgl. Differdange: 2007, S. 168 ff.). Der Wandel der Gemeinde ist auch daran zu erkennen, dass von 2002 bis 2013 Claude Meisch, Mitglied der Demokratischen Partei Luxemburgs und heutiger Bildungsminister, Bürgermeister der Gemeinde war. Seit 2013 gehört der Bürgermeister der Gemeinde Differdingen, als bisher größten Gemeinde Luxemburgs, der grünen Partei ›Dei Gréng‹ an und seit 2019 steht der Gemeinde die ›Dei Gréng‹-Politikerin und erste Frau an der Spitze der Gemeinde, Frau Christiane Brassel-Rausch, vor (vgl. Ville de Differdangen: 2020 b).

3.3.3. Vorbereitung der Untersuchung

Die Entwicklung des Settings und des Untersuchungsdesigns folgte in enger Abstimmung mit Frau Wurth, Herrn Loeschner, ergo den beiden beteiligten MediatorInnen, und den Verantwortlichen der Gemeinde, vorrangig mit Herrn Reuther, dem Leiter des Sozialamtes (*Office Social*). Zu diesem Zweck gab es zwei jeweils anderthalbstündige Vorbereitungsgespräche mit Frau Wurth und Herrn Loeschner, in der *Maison des Conflits*, am 26. November und am 9. Januar. Des Weiteren wurde intensiv per Mail und via Telefon mit den Verantwortlichen der Gemeinde und sogar der Bürgermeisterin telefoniert. Aufgrund der Feiertage im Dezember und

des vorangegangenen Weihnachtsmarktes kam eine Durchführung der Untersuchung vor Mitte Januar leider nicht mehr in Frage.

Bei der Entwicklung des Projektes stellte sich schnell heraus, dass eine Durchführung oder auch nur das Angebot einer Mediation im Wohnmobil kategorisch ausgeschlossen werden würde, da den Verantwortlichen der *Maison des Conflits* die Einzelgespräche mit den Anfragenden von besonderer Bedeutung sind und eine spontane Mediation ihrer Meinung nach nicht realistisch und zielführend wäre. Der Gemeinde war es wichtig, dass während der gesamten Untersuchungszeit ein Mediator/eine Mediatorin⁷² der *Maison des Conflits* präsent sei. Da die *Maison des Conflits* als Partner sichtbar ist, durch Roll-Ups und Flyer, müssten auch die Qualitätsstandards ebendieses Dienstes eingehalten werden.

Daher wurde sich nach intensiven Gesprächen auf eine Intervention in zwei Phasen geeinigt: Die erste Phase besteht aus einer direkten Ansprache von PassantInnen durch mich, während derer ich mit der Methode des problemzentrierten Interviews potentielle Nutzungshürden von Mediation und die Kenntnisse über Mediation und den Mediationsdienst der Gemeinde herauszuarbeiten versuche. Die eventuelle zweite Phase würde eine weiterführende Beratung über Mediation und die Funktionsweise der *Maison des Conflits* durch eine(n) MediatorIn der Gemeinde im Wohnmobil bilden. Somit wären die Zuständigkeiten zwischen den Durchführenden klar getrennt und die Ziele klar definiert. Es wurde sich auch darauf geeinigt, dass die MediatorInnen während der Untersuchung meist mit offener Tür im Wohnmobil verbleiben würden, so dass ich alleine die PassantInnen ansprechen würde und primo als Einziger sichtbar wäre. Die potentielle weiterführende Beratung im Wohnmobil würde vertraulich stattfinden, mir wäre also der Zugang zum Wohnmobil in der Zeit untersagt. Von eminenter Bedeutung war hierfür auch die konsensuale Einigung auf das Prozedere der Übergabe von meinen potentiellen Gesprächspartnern zu den MediatorInnen. Der einleitende Satz wurde gemeinsam erarbeitet und festgehalten. Bei der zweiten gemeinsamen Sitzung der drei teilnehmenden Personen wurde der Leitfaden-Fragebogen durchgesprochen und angepasst. Resultat dieser intensiven Vorbereitungszeit war ein Untersuchungsaufbau der von allen drei involvierten Personen vollends getragen und befürwortet wurde. Neben meinem Ziel Nutzungshürden von Mediation zu erfragen, konnte auch die Form der Ansprache, das Setting mit dem Wohnmobil, die Bekanntheit der Mediation und des Mediationsdienstes der Gemeinde untersucht werden.

⁷² An dieser Stelle sollte auch erwähnt werden, dass die Teilnahme der beiden MediatorInnen an diesem Projekt von der Gemeinde als Arbeitszeit angerechnet und dementsprechend vergütet wurde.

Für die Zeit der Untersuchungsdurchführung wurde ein Wohnmobil der Marke Renault, Modell P25 (vgl. Auto Reiland: 2018) gemietet. Bei der Wahl des mobilen Begegnungsortes waren lange ein Minibus, Campingwagen oder Kleintransporter im Gespräch. Nach vielen Gesprächen und Überlegungen fiel die Wahl auf dieses Wohnmobil aufgrund seiner Repräsentativität, der Geräumigkeit im Inneren mit Sitzplätzen, Küche und Bad, der Möglichkeit des Regenschutzes durch eine große fest installierte Markise und des Komforts einer Innenheizung für ein eventuell stattfindendes Gespräch.⁷³

3.3.4. Methodische Vorgehensweise

In den folgenden beiden Kapiteln sollen die gewählte Methode der Ansprache und Interviewführung vorgestellt werden sowie Überlegungen zum Aufbau, der Durchführung und Dokumentation der Untersuchung, die die getroffenen Entscheidungen begründen.

3.3.4.1. Das problemzentrierte Interview als Möglichkeit der Informationsgewinnung

Das empirische Kernelement der durchgeführten Untersuchung waren die Reaktionen und die daraus erfolgenden Gespräche mit PassantInnen. Neben der statistischen Erhebung der Reaktionen auf die direkte Ansprache durch mich in Form von Strichlisten zu Kontaktaufnahmeverweigerungen oder Gesprächsabbruch stellte sich eben auch die Frage nach der Form des Gesprächs, welches bei aller Bemühung um Vermeidung einer Hierarchie doch auch immer ein Interview ist, da es ein Machtgefälle zwischen Ansprechendem und Angesprochenen, Fragestellendem und Fragebeantwortenden gibt.

Um die passende Interviewform für die hier geplanten Gespräche zu finden, wurde eine Übersichtstabelle von Helfferich (2005, S. 24) herangezogen, bei der z.B. das ursprünglich angedachte narrative Interview zugunsten des schlussendlich ausgewählten problemzentrierten Interviews (PZI) nach Witzel (2000) ausgeschlossen wurde. Einer der Gründe hierfür war, dass das PZI eine Mischung aus narrativem und leitfadengestütztem Interview darstellt, das auf einem Wechselspiel zwischen induktivem und deduktivem Vorgehen bei der Datenerhebung von Seiten des Forschenden beruht (vgl. Witzel: 2000, Abs. 1). Ziel des PZI ist die »möglichst unvoreingenommene Erfassung individueller Handlungen sowie subjektiver Wahrnehmungen und Verarbeitungsweisen« (Witzel: 2000, Abs. 1).

⁷³ Es sollte erwähnt werden, dass das gewählte Modell demjenigen ähnelt, mit dem Frau Theresa Koch von 2006–2008 als Streitschlichterin unterwegs war (s. Kapitel 3.3.1.).

Die »Programmatik des Problemzentrierten Interviews« (s. Witzel: 1982, S. 67) stellt sich aus drei Grundprinzipien zusammen:

- **Problemzentrierung:** Der Forschungsgegenstand steht im Zentrum des gesamten Forschungsprozesses. Dabei nutzt der Forscher seine Vorkenntnisse der objektiven Rahmenbedingungen, um eine konstruktive Interviewführung zu ermöglichen (vgl. Witzel: 2000, Abs. 4). Damit »spitzt der Forscher die Kommunikation immer präziser auf das Forschungsproblem zu« (ebd.).
- **Gegenstandsorientierung:** Das PZI passt sich den unterschiedlichen Anforderungen des Untersuchungsgegenstandes durch eine ausgesprochene Flexibilität der Methode an. Meist steht das Interview im Kontext einer Methodenkombination (vgl. ebd.).
- **Prozessorientierung:** Der gesamte Forschungsprozess wird immer wieder hinsichtlich der gewählten Methoden reflektiert und ggf. angepasst, um einen maximalen Erkenntnisgewinn erzielen zu können (vgl. ebd., Abs. 6). »Es geht um die flexible Analyse des wissenschaftlichen Problemfeldes, eine schrittweise Gewinnung und Prüfung von Daten, wobei Zusammenhang und Beschaffenheit der einzelnen Elemente sich erst langsam und in ständigem reflexiven Bezug auf die dabei verwandten Methoden herauschälen« (Witzel: 1982, S. 71).

Für die Interviews wurde ein Interviewleitfaden entwickelt, der dem Gespräch einen Rahmen geben sollte.⁷⁴ Er legt weder die Reihenfolge der Gesprächsthemen noch die Struktur des Interviews fest, sondern dient zur Kontrolle, ob alle Themen behandelt wurden. Der Leitfaden wurde intensiv mit den beteiligten MediatorInnen abgesprochen und diskutiert.⁷⁵ Ein großer Vorteil des PZI liegt in der befragtenzentrierten Gesprächsführung, die eine Anpassung des Interviewers an die unterschiedlich ausgeprägte Reflexivität und Eloquenz der Befragten voraussetzt, z. B. durch unterstützende Nachfragen oder in Form einer stärkeren Fokussierung auf Narrationen. Das Prinzip der Prozessorientierung verlangt eine Atmosphäre der Unterstützung und des Vertrauens, in der die Befragten die Experten ihrer Orientierungen und Handlungen sind. Die Befragten erzählen möglichst offen, ihre Aussagen werden fortlaufend durch Reflexionen, Redundanzen, Neuformulierungen oder durch Korrekturen ergänzt und eventuelle Unklarheiten durch Nachfragen ge-

⁷⁴ Wie in Kapitel 3.3.4.2. erwähnt, wurde der Zettel mit dem Leitfaden während der Gespräche den Befragten nicht gezeigt und vom Interviewer nicht in der Hand gehalten, um die Natürlichkeit und Authentizität des Gesprächs nicht zu gefährden.

⁷⁵ Der Leitfaden wurde in den drei vermuteten Haupt-Kommunikationssprachen Deutsch, Französisch und Luxemburgisch vorbereitet.

klärt (vgl. Witzel: 2000, Abs. 6). Die vier Phasen der PZI nach Witzel sind: Gesprächseröffnung, allgemeine Sondierungen, spezifische Sondierungen und Ad-hoc-Fragen.

Besonderer Fokus lag auf der Gesprächseröffnung, da geplant wurde, dass ich aktiv auf die PassantInnen zugehe und sie direkt anspreche. Nach Witzel (2000, Abs. 13) sollte die vorformulierte Einstiegsfrage den Fokus auf die zu befragende Person lenken und offen formuliert sein. Auch wenn sie als Erzählaufforderung formuliert ist, so soll ihre inhaltliche Ausgestaltung der interviewten Person überlassen sein. Aufgrund des Settings mit dem Wohnmobil und dem Informationsstand fand die Ansprache nicht im thematisch luftleeren Raum statt, sondern war eingebettet in ein Ganzes. Hierdurch wurde bei den PassantInnen bereits eine gewisse Erwartungshaltung und vielleicht auch Interesse evoziert, was es hiermit auf sich haben könnte. Hinzu kam, dass aufgrund der winterlichen Temperaturen und der Ansprache im öffentlichen Raum von beiden Seiten ein Interesse darin bestand, die Interviews kurz zu halten, auch hinsichtlich einer potenziellen zweiten Phase im Wohnmobil. In Abwägung all dieser Punkte entschied ich mich dafür, das Gespräch mit einer sogenannten heiklen Frage – ergo der Frage nach derzeitigen oder früheren kräftezehrenden Konflikten bei den Befragten – zu eröffnen.

Nach Lensvelt-Mulders (2008, S. 464) enthalten heikle Fragen oft die Gefahr, dass deren wahrheitsgemäßes Beantworten vonseiten der Befragten potenzielle interne oder externe Bedrohungen mit sich bringen. Eigenschaften heikler Fragen sind eine gewisse empfundene Aufdringlichkeit und der Bezug auf sozial unerwünschte Einstellungen oder Verhaltensweisen, ergo gesellschaftlich definierte Tabu-Themen. Typische Beispiele hierfür sind Fragen nach kriminellem Verhalten wie Drogenmissbrauch oder Kleinkriminalität, sexuellen Vorlieben und Einstellungen oder auch der Einstellung gegenüber Flüchtlingen und Migration (vgl. Wolter: 2012, S. 11). Als Konsequenz hiervon und aus Furcht vor Sanktionen oder sozialer Stigmatisierung wird auf heikle Fragen oft nicht wahrheitsgemäß geantwortet (Lensvelt-Mulders: 2008, S. 465). Bei einer Datenerhebung, bei der eben dieses vermeintlich unerwünschte soziale Verhalten im Zentrum der Forschung steht, würde dieses ›*Underreporting*‹ (ebd.) ein methodisches Problem darstellen; auf die vorliegende Studie trifft dies jedoch nicht zu, da die Frage nach der Konflikterfahrung oder dem aktuellen Konflikt lediglich den thematischen Rahmen zum Gesprächseinstieg bilden soll und nicht entscheidend für die Forschungsfrage ist.⁷⁶

⁷⁶ Die Kategorisierung als heikle Frage wurde vorgenommen, da auch in demokratisierten Gesellschaften Mechanismen wie Konfliktvermeidung, -unterdrückung oder Harmonisierung weiterhin stark ausgeprägt sind, da Konflikte nach wie vor sozial unerwünscht sind und als den sozialen Frieden störend empfunden werden (vgl. Kilb: 2012, S. 357).

Porst (2009, S. 124 ff.) weist auch darauf hin, dass es per se keine universell gültigen heiklen Fragen gibt, sondern diese immer erst durch die Interviewsituation, die Korrelation von Befragungsperson und ihren Erwartungen, entstehen. Heikle Fragen werden in einem Leitfadenterview meist erst nach der Mitte des Gesprächs gestellt in der Annahme, dass in der Zwischenzeit ein Vertrauensverhältnis zwischen Interviewer und Interviewtem entstanden ist und hierdurch die Wahrscheinlichkeit einer wahrheitsgemäßen Beantwortung der vermeintlich sensitiven Fragen wahrscheinlicher ist (vgl. Schnell: 2012, S. 121).

Wie bereits erwähnt, diente die heikle Frage in dieser Untersuchung jedoch eher als thematischer Eisbrecher und eine nicht ganz wahrheitsgemäße Beantwortung der Frage würde nicht automatisch zu einer Nicht-Validität der weiteren Fragen führen. Auch weisen Froschauer & Lueger (2003, S. 75 ff.) darauf hin, dass bei solchen Fragen die Sprachmelodie und die Art des Fragens, z. B. Gebrauch des Konjunktivs, eminent wichtig ist. Deshalb holte ich mir meist die implizite Erlaubnis ein, diese vermeintlich heikle Frage stellen zu dürfen. Meine offene, emphatische Haltung und der bereits beschriebene Gesprächskontext wurden schon eingehend beschrieben. Die Interviewführung sollte bei sensitiven Themenbereichen so angelegt ist, dass die Befragten aus sich heraus erzählen können und die Macht der Antwort integral bei ihnen verbleibt, also auf aggressives Nachhaken verzichtet wird. Zusammenfassend erschien die Gesprächseröffnung durch eine heikle Frage nach der Vorstellung des Interviewers, im Rahmen des beschriebenen Settings für konsequent und angemessen. Witzel weist auch darauf hin, dass erzählauffordernde Fragen mit dem traditionellen Frage-Antwort-Stil brechen, der zumeist auch von den Interviewten aufgrund ihrer empirischen Erfahrungswerte erwartet wird (vgl. Witzel: 2000, Abs. 10–16). Ich empfand die gewählte Interviewmethode gerade auch für uns MediatorInnen als geeignet, da sie den Interviewenden explizit dazu ermutigt, die Gesprächstechniken der Zurückspiegelung, Verständnisfragen, des aktiven Zuhörens und der Konfrontation (vgl. Proksch: 2018, S. 24 ff.) in das »diskursiv-dialogische Gespräch« (Mey: 1999, S. 145) zu integrieren, Techniken, die auch Teil der meisten Mediationsgespräche sind.

An diesen Abschnitt anschließend folgt der ausformulierte Leitfaden.⁷⁷ Um den Befragten Raum für ihre Antworten zu geben, sind die Fragen zumeist offen formuliert. Einige Fragen nach spezifischen Kenntnissen zum Verfahren der Mediation, Nutzung der Mediation oder auch zum Mediationsdienst der Gemeinde wur-

⁷⁷ Für die Genehmigung der Untersuchung von der Gemeindeverwaltung war es essentiell, die Forschungsmethode und den Interviewleitfaden vorher mit den MediatorInnen abzustimmen (s. Kapitel 3.3.1.).

den in Form von Entscheidungsfragen gestellt, um den thematischen roten Faden weiterzuspinnen. Diese dichotomen Ja-Nein-Fragen, dienen hier zum Prüfen der Vorkenntnisse und einer sukzessiven Offenlegung der Erfahrungen der Befragten. Dadurch dass der Begriff ›Mediation‹ und auch das Haus der Konflikte bereits für die Befragten sichtbar sind, handelt es sich bei den Fragen zu diesem Untersuchungsgegenstand auch um situationsinduktive Fragen, also Fragen die eventuell auch ähnlich von den Befragten selbst gestellt werden könnten.

Folgender Leitfaden dient als Gesprächsgrundlage für die Gespräche mit den PassantInnen. Bearbeitungsziele und Erkenntnisinteressen wurden in der zweiten Spalte zusammengefasst:

Leitfaden-Fragebogen	Fragentyp/-ziel
1. Vorstellung des Interviewers (Hallo, in welcher Sprache darf ich Sie ansprechen? Ich bin Cédric Reichel, Studierender der Mediation an der Viadrina Universität Frankfurt Oder. Im Rahmen meiner Masterarbeit führe ich eine Studie zur Mediation in Differdingen durch. Dürfte ich Sie einfach mal so direkt und nonchalant fragen, was derzeit ihr kräftezehrendster und anstrengendster Konflikt in ihrem Leben ist?	Direkte unvermittelte Ansprache
2. In welcher Konfliktgruppe würden Sie Ihren Konflikt verorten? Nachbarschaftskonflikt, Familienkonflikt, Arbeitskonflikt, Erbschaftskonflikt, usw...	Konflikt beschreiben/persönliche Anekdote
3. Seit wann besteht dieser Konflikt und wie haben Sie bisher versucht, diesen Konflikt zu lösen?	Konfliktlösungsstrategien
4. Wie gedenken Sie den Konflikt in der Zukunft angehen zu wollen? Was sind Ihre bisherigen Konfliktlösungsstrategien?	Konfliktlösungsstrategien
5. Haben Sie bereits von Mediation gehört? Wenn ja, in welchem Kontext und was verstehen Sie darunter?	Vorkenntnisse zu Mediation
6. Mediation ist eine Konfliktlösungsmethode. Können Sie sich vorstellen, was eine Mediation ausmacht?	Vorkenntnisse zu Mediation
7. Kennen Sie das Haus der Konflikte hier in Differdingen? (Flyer austeilen und auf Logo zeigen)	Bekanntheit lokales Angebot
8. Was hat Sie bisher davon abgehalten, diesen Dienst in Anspruch zu nehmen? Was würden Sie brauchen, um den Dienst vielleicht in Anspruch zu nehmen?	Nutzungshürden
9. Liebe Frau, Lieber Herr, ein Mediator des Hauses der Konflikte der Gemeinde ist hier vor Ort im Wohnmobil und würde Ihnen anbieten, bei einer Tasse Kaffee Ihnen den Mediationsdienst der Stadt näher zu erläutern und weitere Informationen zu geben. Wären Sie daran interessiert mit ihm oder ihr kurz, also etwa 10 Minuten, zu sprechen?	Wurde Interesse geweckt? Intervention erfolgreich?

Von besonderer Relevanz ist nach Witzel (2000, Abs. 10) der Gesprächseinstieg nach der Kontaktaufnahme. Dieser sollte erzählungsgenerierend sein. Ich ging davon aus, dass das Setting mit dem Wohnmobil bereits eine generelle Neugierde erzeugen würde und meine direkte Ansprache hierzu Erklärungen anbieten sollte. Der Einstiegssatz, also meine Vorstellung, war für die anderen MediatorInnen sehr wichtig. Dieser wurde wortgetreu abgesprochen und von der Gemeindeverwaltung freigegeben. Hierbei ging es auch darum, mich erkennbar als Studierender auszugeben und mich nicht als Mediator vorzustellen.⁷⁸ Die anschließende heikle Frage wird situations- und adressatengerecht formuliert, beinhaltet aber immer das gesprächseinleitende Element des Konfliktes des Angesprochenen. Hieran angeschlossen sollte das Vorwissen der Befragten hinsichtlich der Mediation im Allgemeinen und der Partnerorganisation *Maison des Conflits* im Speziellen herausgearbeitet werden. Die Fragen 6 bis 8 sind die Hauptfragen, die sich nach meiner Forschungsfrage richten und Ideen zu Nutzungshürden von Mediation generieren sollten. Beim Aufbau des Leitfadens wurde darauf geachtet, die in Zusammenhang zum Forschungsinteresse stehenden Fragen nicht gleich zu Anfang zu stellen, sondern vorher mit persönlichen, eisbrechenden Fragen einzuleiten, welche hoffentlich bereits zu einem angenehmen Gesprächsklima geführt haben (vgl. Atteslander: 2008, S. 129).

Während der Planung des Leitfadens hatte die sogenannte Übergabe von potenziellen KundInnen, demnach der Abschluss des Interviews und die Einladung zu einem weiterführenden Gespräch mit einem Mediator bzw. einer Mediatorin der Gemeinde, viel Gesprächszeit benötigt. Hierbei ging es auch darum, zu antizipieren, dass die Befragten zu diesem Zeitpunkt bereits fünf bis zehn Minuten mit mir geredet hätten und ein weiteres Gespräch im Wohnmobil nur bei akutem Bedarf stattfinden würde. Deshalb musste die Übergabe fließend sein, die schriftliche Dokumentation bzgl. Datenschutzerklärung und Erhebung soziodemografischer Daten in diesem Fall *ex post* nachgeholt werden.

Eine geeignete Methode, um ein Interview zu beenden, ist die Formulierung einer Assoziationsfrage, z.B. in Form einer hypothetischen Frage (vgl. Girgensohn: 2007, S. 112). Da eines der Forschungsinteressen der Untersuchung auch die Wirkung und Eignung des Wohnmobils für eine Beratung oder prospektiv sogar Mediation ist, wollte ich diese Frage bei längeren Gesprächen am Ende, während der Vorbereitung der Dokumentationspapiere stellen. Bei Menschen, die eine Beratung im Wohnmobil in Anspruch genommen haben, würde diese Frage selbstver-

⁷⁸ Bei der Vorstellung sollte ich auch auf mein Namensschild zeigen.

ständig erst danach gestellt werden, um ihre frisch gewonnene Erfahrung in die Datenerhebung einfließen lassen zu können.

3.3.4.2. Methodische Überlegungen zum Setting und zur Dokumentation

Ein Dilemma eines solchen Experiments ist es oft, das Forschungsinteresse, also das Sammeln von verwertbaren und relevanten Daten, mit der Offenheit und Natürlichkeit, die notwendig ist, um möglichst ehrliche Antworten und Reaktionen zu erhalten, zu verbinden. Deshalb stellte sich auch früh bei der Planung die Frage nach der Dokumentation der Gespräche, die ich mit den PassantInnen führen werde. Es war bereits zu einem frühen Zeitpunkt klar, dass aus datenschutzrechtlichen Gründen eine vollständige Videodokumentation des Experiments nicht in einem angemessenen Zeitraum genehmigt werden würde, und der Aufwand auch den Mehrwert nicht rechtfertigen würde, da die Gespräche selbst dadurch noch nicht aufgezeichnet wären. Priorität war es, die Gesprächssituation für die Befragten so angenehm wie möglich zu gestalten, damit es nicht von vorneherein zu verfälschenden Effekten wie Verweigerung durch Sichtbarkeit der Kamera, sozial erwünschten Antworten oder eben auch Verweigerung der Teilnahme am Gespräch kommen würde. Das Experiment war nicht als wissenschaftliche Befragung sichtbar und sollte dies auch nicht sein. Es sollte einen Mehrwert für die Teilnehmenden bieten indem sie Zugang zu Informationen über einen sozialen Dienst der Gemeinde erhalten würden,

Da eine automatische Aufnahme jedes Gesprächs die Qualität der Gespräche maßgeblich negativ beeinflusst hätte und auch aus datenschutzrechtlichen Gründen das Einverständnis hierfür vorher von den Beteiligten eingeholt hätte werden müssen, was wiederum die Künstlichkeit der Situation erhöht hätte und einen natürlichen Gesprächsfluss verhindert, entschied ich mich für die Methode des nachgeschalteten stichwortartigen Gedächtnisprotokolls (Arbeitskreis qualitative Markt- und Sozialforschung: 2007, S. 24) mittels eines vorher angefertigten Leitfadens (s. Anhang E). Dies hatte den enormen Vorteil, dass ich mich während des Gesprächs auf die GesprächspartnerInnen konzentrieren konnte, meine Hände abgesehen vom Flyer der *Maison des Conflits* frei hatte, und das Setting den Beteiligten das Gefühl eines offenen und erwartungsfreien Gesprächs gab. Da eine mangelnde Konzentration oder Fokussierung des Interviewers während des Gesprächs zu Protokollfehlern führen könnte (vgl. Schnell: 2012, S. 208), war es wichtig, dass eventuelle Ablenkungsfaktoren wie z. B. die Bedienung technischer Gerätschaften vermieden wurden.

Diese Argumente sprachen auch deutlich gegen ein Simultanprotokoll. Die Befragten sollten das Gefühl haben, dass das Gespräch für sie keine negativen Aus-

wirkungen haben kann und auch keine wie auch immer geartete Auskunftspflicht besteht. Da teilweise sensible Themen angesprochen wurden und die Gespräche geprägt von Interesse und Neugier und frei von Bewertung sein sollten (vgl. Fro-schauer & Lueger: 2003, S. 59 f.), war es wichtig, den Befragten die Macht über das Gesagte zu geben. Rubin & Rubin (2005: S. 100) nennen dies *Deniability*, also die Möglichkeit abzustreiten etwas gesagt zu haben, was auch nur auf Teilantworten oder Detailaussagen zutreffen kann.⁷⁹ Die Freiheit und Offenheit der Gespräche wäre durch eine Audioaufnahme oder Simultanprotokollierung sicherlich massiv eingeschränkt worden. Die Gedächtnisprotokolle wurden jeweils unmittelbar nach dem Gespräch angefertigt, teilweise noch im Beisein der Befragten, um die Gefahr der menschlichen ›Vergessensrate‹ zu minimieren (vgl. Gläser & Laudel: 2010, S. 192).

Der Protokoll-Leitfaden, dem die Fragestellung zugrunde lag, ermöglichte es außerdem, stichwortartig die wichtigsten erwähnten Punkte festzuhalten, ohne das ganze Gespräch zu protokollieren. Hierbei sollte jedoch berücksichtigt werden, dass die Aufnahme- und Erinnerungsfähigkeit des Protokollierenden die Auswahl und Qualität stark beeinflusst und relevante ›Kernaussagen‹ nur erfasst werden können, wenn Selektionskriterium und Fragestellung klar definiert wurden (vgl. Vogel & Funk: 2018, Absatz 8). Demnach fand eine erste qualitative Inhaltsanalyse mittels Paraphrasierung der Kernaussagen bereits beim Anfertigen der Protokolle statt. Dieser aktive Prozess gehört bereits »durch Wortwahl und Sequenzierung, durch Hervorhebung und Weglassung, durch die Schaffung von Ordnung und Kohärenz zur Analyse der untersuchten Gegenstände« (Breidenstein et al. 2013, S. 103).

Der vorgesehene, grob standardisierte Ablauf der Gespräche war demnach: direkte Ansprache, freier Gesprächsverlauf, Beendigung des Gesprächs mit mir mit eventueller Weiterleitung an den Mediator oder die Mediatorin, Information über die Erstellung eines Gesprächsprotokolls, Abfrage der soziodemografischen Informationen, Unterzeichnung der Datenschutzerklärung, Abschluss bzw. Übergabe an den Mediator bzw. die Mediatorin.

Die Erhebung der soziodemografischen Informationen der Befragten wurde bewusst ans Ende des eigentlichen Gesprächs, am Stehtisch wo auch die Datenschutzerklärung unterzeichnet wurde, gesetzt, um zu verhindern, dass die angesprochenen Personen sich sofort ausgefragt fühlen und eine gewisse negative Hal-

⁷⁹ An dieser Stelle soll angemerkt werden, dass von diesem Recht zwei Personen explizit Gebrauch machten, die darum baten, Teilaussagen nicht zu protokollieren, da diese ›im Vertrauen‹ geäußert wurden und nicht für die Öffentlichkeit bestimmt seien.

tung aufgrund der Aufforderung zur Preisgebung ihrer persönlichen Daten einnehmen würden. Eine vorgeschaltete Abfrage der ›harten Fakten‹ und Informationen könnte auch dazu führen, dass den GesprächspartnerInnen suggeriert würde, es gehe im Gespräch nicht um die Erzählungen und die Narration an sich, sondern vordergründig um eine Abfrage statistisch verwertbarer Daten. Hierunter würde die Gesprächsqualität massiv leiden (vgl. Küsters: 2010, S. 64). Aufgrund des vorhergehenden Gesprächs und der exmanenten Nachfragen würde im Idealfall bereits ein gewisses Vertrauensverhältnis aufgebaut, das es ermöglicht, dass die GesprächspartnerInnen bereitwillig Auskunft geben. Außerdem konnte ich aufgrund des vorherigen Kennenlernens einen Teil der zutreffenden Antworten bereits aufgrund der indexikalen Angaben während des Gesprächs antizipieren und die GesprächspartnerInnen in Form eines lockeren Gesprächsabschlusses in das Ausfüllen der Check-Liste⁸⁰ einbinden. Erforderliche Angaben waren neben der Altersgruppe und des Geschlechts auch die Nationalität(en) und die Kommunikationssprache während des Gesprächs. Um feststellen zu können, inwieweit die Befragten überhaupt potentielle KundInnen der *Maison des Conflicts* sein könnten und in deren Einzugsgebiet fallen, war es auch notwendig nachzufragen, ob sie in Differdingen ansässig sind oder nicht.

Auf eine Angabe nach dem höchsten Bildungsabschluss oder der Einkommensgruppe des Haushalts wurde bewusst verzichtet, um nicht unnötigerweise den GesprächspartnerInnen ein Gefühl der Stigmatisierung zu geben. Schnell (2012: S. 208 f.) weist darauf hin, dass viele misslingende Gespräche bereits mit der fehlenden Selbstreflexion des Interviewers anfangen. Ich bin aufgrund meiner äußeren Merkmale sichtbarer Vertreter der Mehrheitsgesellschaft in Luxemburg und auch das Setting mit dem Wohnwagen könnte insinuieren, dass ich zur gehobenen Einkommensklasse gehöre.⁸¹ Da ich mich gegenüber den Befragten auch als Forscher zu erkennen gegeben habe, könnte hierin eine weitere Verstärkung einer unterschweligen Dominanz zu spüren sein. Auch aus diesen Gründen wurde auf eine weiterführende Abfrage der soziodemografischen Daten verzichtet.⁸²

Ein weiterer Faktor, der berücksichtigt werden musste, war der sogenannte Sponsorship-Effekt, also die Möglichkeit, dass der vermutete oder explizit er-

⁸⁰ Der soziodemografische Fragebogen kann unter Anhang E eingesehen werden.

⁸¹ Aufgrund der vorher geschilderten Überlegungen und der aktuell sehr präsenten Rassistendebatte in Luxemburg war bereits die Frage nach der oder den Nationalitätszugehörigkeiten der Befragten teilweise unangenehm und wurde fast nie direkt gestellt.

⁸² Auf die Gefahr der ›Lustlosigkeit‹ oder gar ›Verärgerung‹ beim Ausfüllen soziodemografischer Informationen weist auch Porst (2009, S. 143) hin, und plädiert für einen ähnlichen Umgang hiermit wie mit den sogenannten heiklen Fragen.

wählte Auftraggeber das Antwortverhalten positiv oder negativ beeinflusst (vgl. Brosius et al.: 2009, S. 132). Wie in Kapitel 3.3.3. erwähnt, war es der Gemeinde und dem Mediationsdienst von eminenter Bedeutung, dass ich mich als Studierender der Mediation vorstelle, der gemeinsam mit der *Maison des Conflits* diesen Informationsstand betreibt. Die Gemeinde als Partner war auf den Flyern und den Roll-ups deutlich erkennbar. Um zu verhindern, dass ich als Gemeindemitarbeiter angesehen werden würde, was je nach Einstellung der Befragten zur Gemeinde das Antwortverhalten tendenziell negativ oder positiv beeinflussen würde, war es demnach wichtig, mich als Studierender auszugeben und dies z.B. auch durch eine physische Distanz zu den MediatorInnen der Gemeinde sichtbar zu machen. Schnell (2012, S. 218) weist in diesem Kontext auch explizit darauf hin, dass ein sogenannter Interviewerausweis den Interviewer einerseits auf seine Seriosität hin legitimiert, andererseits aber eben auch bereits der befragten Person Hinweise darauf gibt, für wen man arbeitet und was der Zweck der Befragung sein könnte. Folglich trugen die MediatorInnen Ausweise, die sich erkennbar von meinem unterschieden.⁸³

Zu den äußeren Merkmalen des Gesprächsführers zählen neben dem Geschlecht und dem geschätzten zugeschriebenen Alter auch das äußere Erscheinungsbild und die der Situation angemessene Kleidung. Um zu keiner Verzerrung zu führen, trug ich an allen drei Untersuchungstagen exakt die gleiche Kleidung. Aufgrund der Jahreszeit entschied ich mich für einen hellbraunen, langen Mantel und einen unauffälligen, grauen Schal. Darunter trug ich eine Jeanshose und ein Hemd. Ich wählte bewusst keinen Anzug, um nicht *over-dressed* zu sein und um der Gefahr entgegenzuwirken als Verkäufer einer Dienstleistung, einer Versicherung oder einer Bank wahrgenommen zu werden. »Kleidung ist ein Autoritätssymbol, das mechanische Willfährigkeit auslösen kann« (Cialdini: 2013, S. 298), war der Leitsatz, nach dem ich mich dafür entschied, weder *over-dressed* noch *under-dressed* zu sein, sondern mich so zu kleiden, wie ich es in meinem normalen Alltag oder für einen Mediationstermin auch tun würde.⁸⁴

Bei der Vorbereitung der Untersuchung spielten auch datenschutzrechtliche Bedenken eine große Rolle. Deshalb wurde wie bereits eingangs erwähnt auf Audio- oder Videoaufnahmen gänzlich verzichtet. Bei der Fotodokumentation wurde darauf geachtet, dass keine nicht an der Untersuchung beteiligten Personen zu erkennen sind. Für die Nutzung qualitativer Interviews ist es unerlässlich, dass die Interviewten eine Einwilligungserklärung unterschrieben. Ein gewisses Risiko des

⁸³ Ein Bild meines Interviewerausweises befindet sich in Anhang H.

⁸⁴ Ein Foto meines Outfits befindet sich in Anhang H.

Untersuchungssettings bestand darin, dass die GesprächspartnerInnen die Einwilligungserklärung⁸⁵ erst nach dem Gespräch unterschreiben sollten, um das Gespräch nicht im Vorhinein abzuwürgen und dessen Natürlichkeit zu gefährden. Dies wurde meist mit der Abfrage der soziodemografischen Daten verknüpft. Würde sich jemand weigern die Einverständniserklärung zu unterzeichnen, dürfte dieses Gespräch nicht für die Auswertung genutzt werden. Nach Helfferich (2010, S. 190) sind diese Bedenken jedoch unbegründet, da die Kombination aus Erhebung der soziodemografischen Daten und der Unterzeichnung der Einverständniserklärung hilft, die datenschutzrechtlichen Bedenken der Befragten aus dem Weg zu räumen. Wichtig ist hier, dass ihnen Anonymität und Vertraulichkeit zugesichert wird. Dadurch dass der Klurname der Befragten nur auf der Einverständniserklärung⁸⁶ steht, konnten die Bedenken der Befragten diesbezüglich gleich aus dem Weg geräumt werden.

Der gesamten Vorgehensweise liegt der Grundsatz der ›informierten Einwilligung‹ zugrunde, die besagt, dass die teilnehmenden Personen über die Nutzung ihrer Äußerungen informiert sein müssen, freiwillig teilnehmen und eine Nicht-Teilnahme keinerlei Konsequenzen hat (vgl. Hopf: 2000). Da von den Gesprächen erst nach der Unterzeichnung der Einverständniserklärung Gedächtnisprotokolle angefertigt wurden, war es nicht notwendig, die Personen zu Beginn des Gesprächs auf eine eventuelle Nutzung des Gesprächs zu Forschungszwecken zu verweisen. Bei der Vorstellung stellte ich mich als Studierender der Mediation vor, welcher ein Projekt in Zusammenarbeit mit dem Haus der Konflikte der Gemeinde durchführt. Da die Personen, mit denen kein Gespräch geführt oder dieses abgebrochen wurde, nur manuell statistisch erfasst wurden, gab es hier keine datenschutzrechtlichen Bedenken. Diese Vorgehensweise in Bezug auf den Datenschutz und das Einholen des Einverständnisses der Beteiligten wurde auch schriftlich mit den Verantwortlichen des Sozialdienstes der Gemeinde abgesprochen.

3.3.5. Beschreibung der Untersuchungsdurchführung

Das Experiment fand schlussendlich zwischen dem 14. und 18. Januar 2020, genauer gesagt am Dienstagnachmittag, Donnerstagnachmittag und Samstag von 9:30 bis 16:00 statt. Wir standen an allen drei Tagen zentral auf dem Marktplatz⁸⁷

⁸⁵ Die Einverständniserklärung wurde auf Französisch und Deutsch vorbereitet, wie für offizielle Dokumente in Luxemburg üblich.

⁸⁶ Die für diese Untersuchung entworfene Einverständniserklärung kann unter Anhang D eingesehen werden.

⁸⁷ Der genaue Standort kann hier eingesehen werden: <https://goo.gl/maps/xjmjF8kGQmZHoHvR6>.

im Herzen der Stadt. Der technische Dienst der Gemeinde stellte uns für alle drei Tage eine Stromzufuhr zur Verfügung, um das Wohnmobil drinnen heizen zu können, ohne die interne Batterie belasten zu müssen.

Der Aufbau bestand darin, die Markise auszufahren, die beiden Roll-Ups⁸⁸ des Mediationsdienstes aufzustellen und zu sichern, den runden Stehtisch mit meinen Materialien zu bestücken und an das Wohnmobil extra ausgedruckte Poster des Mediationsdienstes in A3-Größe zu kleben. Im Innenraum wurde der Beratungstisch mit Taschentüchern, Keksen, Stift und Notizblock vorbereitet, der Küchenbereich hergerichtet, damit sofort Kaffee oder Tee angeboten werden konnte und die Heizung auf Stufe 4 gestellt, damit es trotz der kalten Außentemperatur bei geschlossener Tür drinnen angenehm warm ist und an den Fenstern wurde von allen Seiten die Gardinen zugezogen, damit der Innenraum von den Seiten her blickdicht ist.

Das Wohnmobil war an allen drei Tagen gut sichtbar. Leider waren die Außenbedingungen nicht ideal für eine Intervention im öffentlichen Raum. An allen drei Tagen hat es immer wieder leicht geregnet und die Außentemperatur lag am Dienstag und Donnerstag um die 6° und am Samstag sogar nur um die 3°. ⁸⁹ Dies hatte natürlich zur Folge, dass noch weniger PassantInnen als sonst üblich unterwegs waren. Die Geschäfte und Cafés um den Marktplatz waren alle geöffnet und waren an diesen Tagen auch nur spärlich besucht. Am Markttag Donnerstagnachmittag waren etwas mehr Menschen unterwegs, es blieb auch trocken. Insgesamt waren fünf Aussteller auf dem Markt (vgl. Ville de Differdange: 2020 c).

Wie bereits vorher beschrieben, war zu jeder Zeit ein Mediator bzw. eine Mediatorin (Frau Wurth oder Herr Loeschner)⁹⁰ vor Ort und wartete meist im Wohnmobil auf potenzielle Gespräche. Die Untersuchung dauerte insgesamt 11 Stunden, verteilt auf drei Tage. Hinzu kamen die Auf- und Abbauzeiten und die Fahrten mit dem Wohnmobil zum Untersuchungsort bzw. von und zur Verleihfirma.

Es kam während der Untersuchung zu keinen unvorhergesehenen Ereignissen, technischen Problemen oder sonstigen Störungen.

3.3.6. Datenauswertung

Als Basis für die Auswertung dienten die Gedächtnisprotokolle sowie die Zettel mit den soziodemografischen Angaben und das Untersuchungsprotokoll. Zur Aus-

⁸⁸ Roll-Up ist ein Begriff aus dem Marketing und kann mit Displayaufsteller übersetzt werden.

⁸⁹ Die Wetterübersicht der Untersuchungstage ist in Anhang H abgebildet.

⁹⁰ Die Einteilung wurde während des Vorbereitungsgesprächs am 9. Januar 2020 vorgenommen.

wertung der Daten wurde der Mixed-Methods-Ansatz von qualitativer und quantitativer Forschung gewählt. »Um die Hypothesen überprüfen zu können, muss man sie zunächst operationalisieren, d. h. in messbare oder beobachtbare Einheiten bzw. beantwortbare Fragen übersetzen« (Flick: 2009, S. 64). Der Vorteil dieser Vorgehensweise ist die Datensammlung und -analyse sowohl qualitativer als auch quantitativer Daten in einer einzelnen Studie.

In dieser Phase der Erhebung sollten die Daten zunächst quantitativ zusammengefasst und untersucht werden. Eine qualitative Verknüpfung der Aussagen der Befragten mit den soziodemografischen Daten würde diese Untersuchung sprengen. Des Weiteren wurde angestrebt ein repräsentatives Bild der Befragten darzustellen. Deshalb wurden die Aussagen aus den Gedächtnisprotokollen, die bereits stichwortartig niedergeschrieben wurden (s. Kapitel 3.3.4.2.), in einem ähnlichen Verfahren wie die ExpertInneninterviews in Kapitel 3.2.1.5. in Kategorien zusammengefasst. Somit handelt es sich bei der hier vorgenommenen Auswertung um ein Mixed-Methods-Verfahren aus quantitativem und qualitativem Vorgehen mit dem Ziel, die Forschungsfragen mithilfe des vorliegenden Datensatzes angemessen beantworten zu können.

Eine Verknüpfung der Aussagen mit den soziodemografischen Daten der Personen würde sicherlich in einer späteren Untersuchungsphase interessant sein, z. B. um herauszufinden ob die Reaktionen der PassantInnen in Korrelation zu Alter, Geschlecht, usw. stehen. Es wäre sicherlich auch möglich zu untersuchen, ob gewisse Nutzungshürden besonders häufig bei ausgewählten sozialen Gruppen bestehen würden. Die Größe der in dieser Untersuchung erhobenen Daten reicht jedoch nicht aus, um hierauf fundierte und belegbare Aussagen zu geben. Aus diesen Gründen beschränke ich mich auf die Analyse der erhobenen soziodemografischen Informationen und die zusammenfassende, qualitative Darstellung der durch die Befragten getätigten Aussagen zu Mediation, potentiellen Nutzungshürden, Konflikten und dem Mediationsmobil.

3.3.7. Darstellung und Interpretation der Untersuchungsergebnisse

3.3.7.1. Deskriptivstatistik

Zunächst wird tabellarisch dargestellt, wie viele Personen am Wohnmobil vorbeigegangen sind und wie sie reagiert haben. Die Aufteilung erfolgt nach Tagen und nach Reaktion. Hierbei wird unterschieden zwischen drei Formen der Reaktion auf meine Ansprache: Ablehnung des Gesprächs, Abbruch des Gesprächs und vollständige Gesprächsdurchführung. Die Personen, die nach dem Gespräch noch ein weiterführendes Gespräch mit einem Mediator/einer Mediatorin im Wohnmobil

akzeptiert haben, werden separat angezeigt, zählen aber auch zu den Personen, mit denen ein vollständiges Gespräch durchgeführt wurde.

	Tag 1	Tag 2	Tag 3	Gesamt
PassantInnen insgesamt	20	22	15	57
Angesprochen	14	17	13	44
Gespräch abgelehnt/abgebrochen	4/2	4/0	3/2	9
Gespräch durchgeführt	10	13	10	33
Weiterführendes Gespräch im Wohnmobil	3	0	1	4

Abbildung 3: Tabellarische Darstellung der PassantInnen und ihrer Reaktion

Zunächst fällt die doch sehr geringe Gesamtzahl an PassantInnen⁹¹ auf, vor allem in Anbetracht des gewählten Standorts im Herzen der Gemeinde und der Gesamtdauer der Untersuchung. Allerdings ergab sich hierdurch die Möglichkeit, verhältnismäßig viele Personen anzusprechen⁹². Die Gründe, warum nicht alle Personen angesprochen wurden, sind divers: so sollte z. B. keine Person unter 18 Jahren angesprochen werden, außerdem war ich manchmal bereits in ein Gespräch verwickelt oder aber es handelte sich um eine Person im Dienst (Polizist, Lieferant, Postzusteller). Zahlenmäßig fällt der Samstag (Tag 3) ab, obwohl die Gesamtzeit der Untersuchung an diesem Tag am längsten war. Ansonsten sind die Zahlen der verschiedenen Tage vergleichbar.

Am Markttag (Tag 2) kam es zwar zu den meisten Gesprächen, allerdings war kein wirklich stärkerer Publikumsverkehr zu erkennen. Offenkundige Ablehnungen eines Gesprächs gab es an den drei Tagen insgesamt sieben. Diese zeigten sich durch schnelles Weggehen, negatives Nicken mit dem Kopf oder durch ein klares ›Nein, keine Zeit‹ auf meine Frage nach einem Gespräch. Die Personen gaben mir meist klar zu verstehen, dass sie in Eile sind und keine Zeit für ein Gespräch haben, z. B. weil sie mit einem Kleinkind oder dem Hund unterwegs sind und sich darum nicht auf ein Gespräch einlassen konnten bzw. wollten. Einen Sonderfall stellen die vier Personen dar, die eigentlich mit mir reden wollten oder zumindest interessiert

⁹¹ Hiermit sind alle Personen gemeint, die vor dem Wohnmobil in einem Radius von 10 Metern vorbeigegangen sind. Personen, die hinter dem Wohnmobil oder auf der gegenüberliegenden Straßenseite vorbeigegangen sind, wurden hier nicht erfasst. Die Gesamtzahl wurde mittels Strichliste manuell erfasst.

⁹² Mit dieser Kategorie ist vereinfachend ausgedrückt, dass es zu einem Gespräch gekommen ist. Der Impuls kann auch vom PassantInnen gekommen sein, dies wurde nicht extra erfasst, da es sich hierbei höchstens um körpersprachliche Zeichen handelte, welche eine Gesprächsbereitschaft andeuteten.

waren, das Gespräch jedoch aufgrund mangelnder sprachlicher Kommunikationsfähigkeiten abgebrochen werden musste. In den vier erwähnten Fällen handelte es sich um Männer, welche angaben, sich nur auf Portugiesisch unterhalten zu können.

Demzufolge haben fast 58 % der PassantInnen insgesamt bzw. 75 % der angesprochenen Personen positiv auf das Setting und die Ansprache reagiert und ein vollständiges Interview mit mir geführt. Hiervon haben vier Personen die Möglichkeit wahrgenommen, im Anschluss an das Interview noch weiterführende Informationen von einem Mediator/einer Mediatorin des Hauses der Konflikte im Wohnmobil zu erhalten. Mögliche Gründe, warum so wenige Personen dies in Anspruch genommen haben werden in Kapitel 3.4. diskutiert.

Im Folgenden wird die Deskriptivstatistik⁹³ der gesammelten demographischen Daten der 33 Personen dargestellt, mit denen ein vollständiges Gespräch geführt wurden (N=33).

Geschlecht⁹⁴ der angesprochenen Personen

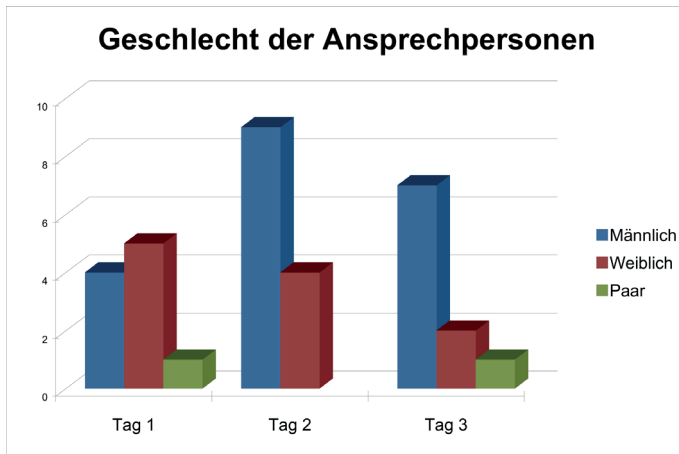


Abbildung 4: Geschlecht der Personen nach Untersuchungstagen

⁹³ Die detaillierte deskriptive Statistik in Form von Tabellen kann dem Anhang G entnommen werden. Des Weiteren wurden verschiedene Grafiken im Anhang G abgedruckt um den Fließtext nicht zu sehr mit Grafiken zu überfrachten.

⁹⁴ Den binären Geschlechterkategorien männlich und weiblich wurde auf der Check-Liste der Punkt ›divers‹ hinzugefügt. Hiervon machte jedoch keine der angesprochenen Personen Gebrauch.

Fast zwei Drittel der angesprochenen Personen waren männlich. Auffällig ist, dass am Markttag doppelt so viele Männer wie Frauen mit mir sprachen und an Tag 3, einem Samstag, drei Mal so viele. An Tag 1 und Tag 3 wurde jeweils mit einem Paar, bestehend aus einem Mann und einer Frau, gesprochen. Diese wurden in den Statistiken als jeweils ein Kontakt zusammengezählt.

Ort der Ansässigkeit

Für die Partnerorganisation *Maison des Conflits* war die Frage nach der Ortsansässigkeit der Befragten äußerst relevant, da der Dienst Mediation nur für Personen aus der Gemeinde anbieten darf. Ansonsten müssen die Anfragenden an andere Dienste verwiesen werden. Die absolute Mehrheit, nämlich 82 % der angesprochenen Personen, sind in Differdingen wohnhaft und es gab auch keine auffälligen Unterschiede zwischen den drei Untersuchungstagen.⁹⁵

Altersgruppe der Befragten

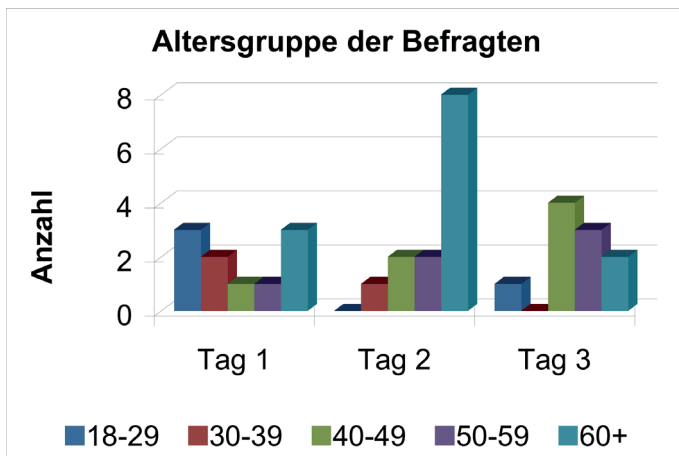


Abbildung 5: Aufteilung der Befragten an den drei Tagen nach Altersgruppen.

Die Betrachtung des Säulendiagramms verdeutlicht, dass Personen aller Altersgruppen an der Untersuchung teilgenommen haben, auch wenn die zwei ältesten Gruppen überwiegen. Besonders auffällig ist die Anzahl der über Sechzigjährigen

⁹⁵ Die Grafiken zu diesem Punkt können in Anhang G eingesehen werden.

am Markttag. Insgesamt stellte diese Gruppe zwei Fünftel der Befragten (vgl. Anhang G).

Konversationssprache

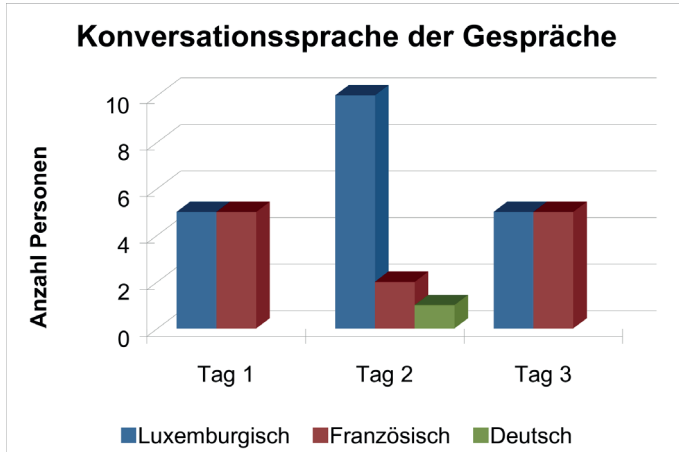


Abbildung 6: Konversationssprache der Gespräche nach Tagen.

Insgesamt fanden fast zwei Drittel der Gespräche auf Luxemburgisch statt, der Rest auf Französisch und nur ein einziges Gespräch auf Deutsch (vgl. Anhang G). Andere Sprachen wurden nicht nachgefragt, wie bereits vorher erläutert, wäre weiterhin Portugiesisch notwendig gewesen, um mit wirklich allen Personen reden zu können. Ansonsten sticht vor allem die klare Dominanz des Luxemburgischen am Markttag (Tag 2) ins Auge. Zu erwähnen bliebe noch, dass die Konversationssprache nicht automatisch auch die Muttersprache der Befragten ist, sondern die Sprache, in der die Person für gewöhnlich in Luxemburg die Alltagsgeschäfte erledigt.

Angegebene Staatsbürgerschaft(en) der Befragten

Wie in Kapitel 3.3.4.2. erläutert wurde die Frage nach der Staatsbürgerschaft für durchaus heikel befunden. Selbstverständlich wurde bei keiner Person die Angabe überprüft. Die meisten Personen erwähnten bereits während des Gesprächs ihre

Staatsbürgerschaft(en)⁹⁶, so dass hieraus bereits Informationen deduktiv gewonnen werden konnten.

Hieraus ergab sich folgendes Bild:

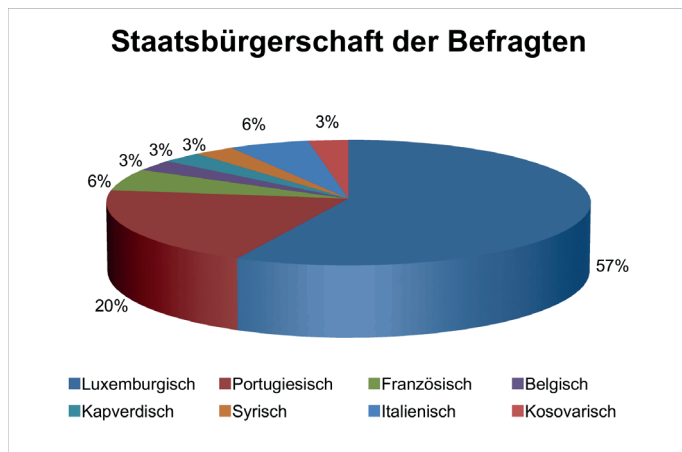


Abbildung 7: Angegebene Staatsbürgerschaft der Befragten insgesamt in %.

Mehr als die Hälfte der Befragten gaben an, StaatsbürgerIn Luxemburgs zu sein. Besonders der Markttag (Tag 2) sticht heraus, wo zehn der dreizehn GesprächspartnerInnen LuxemburgerInnen waren (s. Anhang G). Die zweitgrößte Gruppe stellten Personen mit portugiesischem Migrationshintergrund. Insgesamt nahmen Personen mit acht verschiedenen Staatsbürgerschaften an den Interviews teil. Es bleibt noch zu bemerken, dass an Tag 1 zwei Personen sich zuerst als ItalienerInnen vorstellten, anschließend jedoch darauf hinwiesen, die doppelte Staatsbürgerschaft zu haben. In der Statistik wurden sie nur als ItalienerInnen gezählt, da dies ihre erste Auskunft war.

Interpretation der Ergebnisse

Die erhobenen soziodemografischen Daten zeigen grundsätzlich, dass die Untersuchung durchaus einen repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung der Gemeinde Differdingens erreicht hat (s. Kapitel 3.3.2.2.). Selbstverständlich müssen bei die-

⁹⁶ In dieser Arbeit wird bewusst zwischen Nationalität und Staatsbürgerschaft unterschieden, für mehr Informationen hierzu, vgl. Mackert (2007).

ser Analyse die Uhrzeit und der Standort berücksichtigt werden. Es waren sehr wenige junge Menschen unterwegs und durchschnittlich gehörten die PassantInnen eher den älteren Bevölkerungsgruppen an. Der Markttag sticht doch deutlich bzgl. der Dominanz der luxemburgischen, tendenziell männlichen und älteren Bevölkerungsgruppe heraus. Die vielfältige kulturelle Zusammensetzung der Einwohnerschaft Differdingens zeigte sich auch während der Untersuchung. Leider gingen hiermit auch sprachlich bedingte Kommunikationsschwierigkeiten einher, die gelegentlich sogar zum Kommunikationsabbruch führten.

Die soziodemografischen Daten sind zwar durchaus repräsentativ für die Zusammensetzung der Bevölkerung der Gemeinde, wären aber an einem anderen Standort, zu einer anderen Uhrzeit vermutlich anders ausgefallen. Dies wurde u. a. auch mit den beiden beteiligten MediatorInnen diskutiert. Herr Loeschner hat das Personenaufkommen auf dem Marktplatz treffend zusammengefasst: »Und das eine ist, (...) die Stadt ist einfach tot, es tut sich nichts, ja. (...) Mütter mit Kinderwagen, (...) ältere Leute mit Hunden, (...) oder Mütter, die Kinder von der Schule abholen und zur Crèche bringen (...)« (IW2, Z. 712–714).

Auch in der Nachbesprechung mit Frau Wurth ging es sehr stark um die Frage der Korrelation von Standortwahl und Zielgruppe. Auffällig während der Untersuchung war ja auch, dass die erfolgreichen Gespräche fast ausschließlich mit PassantInnen stattgefunden haben, die alleine unterwegs waren. Mütter mit Kind oder Kleinfamilien konnten teilweise nicht angesprochen werden, da diese sofort abwinkten oder angaben, wegen des Kindes keine Zeit zu haben. Hierzu sollte noch angemerkt werden, dass von den 33 Gesprächen eins mit einer Mutter mit einem Kleinkind und zwei mit älteren Personen mit Hund stattgefunden haben. Dies veränderte natürlich das Gesprächsklima und verhinderte die Ruhe wie in anderen Gesprächen. Eine ältere Person im Rollstuhl nahm auch am Gespräch teil, hier war natürlich jedoch durch die nicht-behindertengerechte Ausstattung des Wohnmobils eine Fortsetzung des Gesprächs in diesem von vornherein ausgeschlossen. Selbstverständlich muss auch berücksichtigt werden, dass der regulär arbeitende Teil der Bevölkerung eher selten an einem Dienstag- oder Donnerstagnachmittag in der Stadt unterwegs ist. Deshalb wurde ja von Anfang an der Samstag als längster Untersuchungstag eingeplant, welcher aber rein quantitativ bzgl. der Personenkontakte der schwächste der drei Tage war. Ein relevanter Kennwert ist abschließend auch, dass zu 80% Personen angesprochen wurden, die potentiell die Dienste der *Maison des Conflits* in Anspruch nehmen könnten. Dieser Wert spricht tendenziell für den gewählten Standort, da zu vermuten wäre, dass z. B. in der Nähe eines Einkaufszentrums ein höherer Anteil von EinwohnerInnen aus Nachbargemeinden anzutreffen wäre (vgl. IW5, Z. 180–210).

3.3.7.2. Analyse der Gedächtnisprotokolle

Wie bereits in Kapitel 3.3.6. dargelegt werden die Aussagen der Befragten in diesem Untersuchungsteil nicht mit den soziodemografischen Informationen verknüpft und auch nicht nach Tagen oder Uhrzeit eingeordnet. Die Aussagekraft derartiger Verbindungen wäre aufgrund der geringen Datengröße recht zweifelhaft. Der Richtwert für die Analyse der Gedächtnisprotokolle ist demnach $N=33$.

Kenntnisse über Mediation

Von den 33 befragten Personen gab nur eine Person an Mediationserfahrung zu haben. Eine Frau erzählte, vor 15 Jahren an einer Mediation teilgenommen. Die Erfahrung wäre zwar nicht positiv gewesen, dies hätte aber weder am Verfahren noch an der Mediatorin gelegen.

Hinsichtlich des Vorwissens über Mediation gaben vierzehn Personen an, sich unter Mediation etwas vorstellen zu können. Ich habe hier keine Bewertung des Vorwissens nach bestimmten Kriterien vorgenommen, sondern die Personen über Mediation reden lassen. Hierbei konnten verschiedene wiederkehrende Kernaussagen herausgearbeitet werden. Insgesamt zehnmal wurde von MediatorInnen als einer ›neutralen Person‹ geredet, die nach Aussage von vier Befragten Lösungsvorschläge macht. Eine Person ging davon aus, dass MediatorInnen die Entscheidung über den Ausgang des Verfahrens treffen. Öfters, nämlich fünfmal, wurde behauptet, die Parteien würden in einem Raum sitzen und in Anwesenheit eines Dritten einen Kompromiss suchen indem sich beide Seiten aufeinander zubewegen. In diesem Verfahren ginge es ums Zuhören und Reden, dies in Abwesenheit von AnwältInnen. Eine Person gab an, dass eine Mediation dann einberufen werden würde, wenn die AnwältInnen keine Lösung mehr finden würden. Das Prinzip der ›Allparteilichkeit‹ von MediatorInnen wurde von einem Gesprächspartner eingebracht.

Bekanntheit der Maison des Conflits

Von 33 InterviewpartnerInnen hatten lediglich zwei vorher bereits einmal etwas vom Haus der Konflikte gehört. Alle anderen Angesprochenen behaupteten die Flyer, Roll-Ups und das Logo vorher noch nie irgendwo gesehen zu haben. Die beiden Personen, die bereits vorher von diesem Mediationsdienst gehört hatten, ergriffen auch beide die Gelegenheit mit dem Mediator/der Mediatorin vor Ort im Wohnmobil zu sprechen. Beide Personen hatten einen aktuellen Konflikt und gaben an, bereits darüber nachgedacht zu haben, die *Maison des Conflits* aufzusuchen.

Methode der direkten Ansprache

Wie bereits in Kapitel 3.3.7.1. dargelegt waren die direkt angesprochenen Passan-

Innen durchaus auskunftsfreudig und gesprächsbereit. Zwei Drittel der 33 InterviewpartnerInnen erzählten mehr oder weniger ausführlich von einem aktuellen oder früheren Konflikt, ließen sich demnach auf den Inhalt der ›heiklen‹ Frage ein. Die Hälfte der geschilderten Konflikte dürfte als Nachbarschaftskonflikt klassifiziert werden. Acht Konflikte gehören zum großen Bereich der Themen für eine Familienmediation und drei erwähnte Streitigkeiten hatten mit dem Arbeitsumfeld und -klima zu tun. Generell war zu beobachten, dass die Gesprächslänge abhängig davon war, ob eine Person sich bei der Einstiegsfrage emotional angesprochen fühlte oder nicht. Sechs Personen gaben an keine Konflikte im Leben und ein ›sanftes Gemüt‹ zu haben. Diese Gespräche waren eher zäh, da wenig Interesse am Thema der Untersuchung bestand.

Demzufolge waren die vierzehn Gespräche mit den Personen, die sich in einem aktuellen, teilweise seit Jahren schwelenden Konflikt befinden oder in diesen familiär impliziert sind, diejenigen, die dem Versuchsaufbau am ehesten entsprachen. Dies Gespräche waren am längsten und intensivsten, die Flyer wurden oft gerne mitgenommen, und vier dieser Personen waren auch offen für eine weiterführende Beratung im Wohnmobil. Hierzu sollte jedoch angemerkt werden, dass die MediatorInnen an Tag 2 und Tag 3 der Untersuchung auch vor dem Wohnmobil mit meinen GesprächspartnerInnen gesprochen haben. Zu erwähnen bliebe noch, dass drei Personen während der Gespräche starke Emotionen zeigten, als sie von Problemen mit den Nachbarn oder der Gesellschaft allgemein berichteten. Aus ihren Erzählungen waren tiefe Verletzungen und Diskriminierungserfahrungen heraus zu hören.

Nutzungshürden von Mediation

Bei der Analyse der von den PassantInnen erwähnten Gründen, warum sie Mediation bisher nicht genutzt haben, sollte beachtet werden, dass die allermeisten PassantInnen lediglich eine Hürde erwähnten bzw. mehrere Argumente nannten, die zu einer Hürde gehören. Dies ist insofern relevant für die Analyse, da die Relevanz der von den PassantInnen erwähnten einzelnen Hürde vielleicht gerade deshalb besonders hoch für die Entscheidung pro oder contra Mediation ist. Allerdings sollte einschränkend angemerkt werden, dass die InterviewpartnerInnen oft generalisierend über Gründe der Nicht-Nutzung von Mediation gesprochen haben und nicht exklusiv persönlich motiviert argumentiert haben. Außerdem konnten die meisten der Personen, die noch nie vorher von Mediation gehört hatten, auch auf diese Frage keine Antwort geben. Insgesamt haben dreiundzwanzig Personen auf diese Frage geantwortet.

Potentielle Sprachbarriere(n)

Drei Personen, mit denen ich sprach und die aktuelle Konflikte hatten, gaben an, dass es aufgrund der Sprachbarriere nicht möglich wäre, ihre Konflikte zu lösen. Sie meinten, dass es zwischen ihnen und der Konfliktpartei keine gemeinsame Sprache geben würde und deshalb das Problem auch nicht wirklich besprochen werden könnte. Hierzu muss angefügt werden, dass zwei der drei Personen bereits große Probleme hatten, ein Gespräch mit mir zu führen. Die Sprachbarriere betrifft zwar für diese Personen nicht nur die Mediation, allerdings ist es durchaus nachvollziehbar, dass ein verbales Verfahren für diese Menschen erst einmal abschreckend wirkt.

Kenntnisse über die Dienstleistung Mediation

Mit Abstand am häufigsten wurde das mangelnde Wissen über das Verfahren und die Mediation im Allgemeinen als Nutzungshürde angegeben. Oft meinten die PassantInnen, dass sie selbst ja nicht genau wüssten, was Mediation wäre und deshalb wahrscheinlich auch andere dies nicht wüssten. Außerdem wurde die mangelnde Sichtbarkeit der Mediation und des Mediationsdienstes im Speziellen bemängelt. Zwei Personen glaubten auch, dass das mangelnde Vertrauen in das Verfahren ein Problem für die Mediation sei. Die Menschen würden nicht wissen, was sie erwarten würde, und könnten demzufolge auch noch nicht von der Methode überzeugt sein. Eine Person begründete diese Zurückhaltung mit der ›Angst vor etwas Neuem‹, die vielleicht auch kulturell begründet sei.

Kulturelle Einstellung gegenüber Konflikten

Gleich in vier Variationen wurde begründet, dass nach Meinung der Befragten der Gang zum Anwalt bzw. zur Anwältin gegenüber einer konsensorientierten Methode präferiert wird. Bei dieser Begründung wurde darauf hingewiesen, dass es praktischer sei, AnwältInnen für sich arbeiten zu lassen und das Problem abzugeben. Außerdem wären Konflikte der Job von AnwältInnen, wie eine Person postulierte. Ein Befragter eruierte, dass es eben einfach ›in der Gesellschaft so ist‹, dass man Probleme gar nicht oder mithilfe von AnwältInnen löst. Die kulturelle Einstellung gegenüber Konflikten kann sich auch in einer Aversion gegenüber ebendiesen zeigen. So gab eine Person an, dass es eine generelle Unlust geben würde Konflikte zu lösen.

Begriffungsunauigkeit

In den Bereich dieser in Kapitel 2.3. ausführlich diskutierten Nutzungshürde fallen zwei Aussagen der GesprächspartnerInnen. Eine Person empfindet den Begriff der ›Mediation‹ als zu ›sperrig‹ und zu wenig greifbar. Sie könnte sich nichts darunter

vorstellen. Ein weiterer Gesprächspartner fragte nach dem Unterschied zwischen Meditation und Mediation oder ob dies das Gleiche sei.

Prinzip der Freiwilligkeit

Viele Menschen gehen in Konfliktsituationen davon aus, dass der oder die Andere sowieso nicht gesprächsbereit sei. Dies wurde in Kapitel 2.3. bereits eruiert. Drei Personen drückten die Vorausahnung aus, dass die Konfliktpartei sowieso nicht erscheinen würde und ›mit ihm eh nicht zu reden‹ sei. Ein weiteres Problem ist der erste Schritt, den eine der beiden Parteien gehen muss. Diese Punkte könnten sicherlich auch in Verbindung mit dem Prinzip der ›Eigenverantwortlichkeit‹ gesetzt werden.

Weitere nicht kategorisierte Nutzungshürden

Eine Person begründete ihre Zurückhaltung gegenüber einer Mediation mit der Befürchtung vor einer überbordenden Emotionalität. Emotionen gehören zu einer Mediation dazu und sind in der Nachbarschafts- oder auch Familienmediation von den meisten MediatorInnen auch explizit gewollt. Diese Befürchtung ist demnach zu einem gewissen Teil prozessimmanent für die Mediation. Sie könnte aber auch kulturell begründet sein oder auch ein mangelndes Vertrauen in die Dienstleistung oder die DienstleisterInne offenbaren.

Das Wohnmobil als Ort der Begegnung?

Da das Wohnmobil ein essentieller Bestand der Untersuchung war, sollte auch der Frage nachgegangen werden, ob sich ein Wohnmobil für ein Beratungsgespräch, wie im Experiment auch erfolgreich durchgeführt, oder aber sogar für eine Mediation bzw. ein Gespräch mit den Konfliktparteien eignen würde. Da dies nicht primärer Untersuchungsgegenstand war, wurde diese Frage erst am Ende des Gesprächs gestellt. Daher sollte darauf hingewiesen werden, dass nur bei längeren Gesprächen mit einer gewissen Ruhe die Möglichkeit bestand, übers Wohnmobil zu reden. Bei den vier Personen, die eine Beratung im Wohnmobil in Anspruch genommen haben, wurde diese Frage nach ebendiesem Gespräch gestellt. Insgesamt äußerten elf der dreiunddreißig befragten Personen ihre Gedanken zu einer potentiellen Mediation im Wohnmobil.

Am häufigsten, jeweils fünf Mal, wurden die Adjektive ›positiv‹, ›gemütlich‹, ›bequem‹ ›mobil‹ genannt. Jeweils zwei Personen empfanden die Umgebung des Wohnmobils als ›sicher‹ und ›vertraulich‹. Eine Kontradiktion ist bzgl. der Enge des Raumes festzustellen. Hier gaben zwei Personen an, dass ihnen der Raum zu eng wäre, während zwei andere Befragte eben diese Enge als motivierend für eine schnelle Lösung empfanden. Auch monierte eine Person die fehlende Seriosität

eines Wohnmobils im Vergleich zu einem Büro. Dessen Sichtbarkeit wurde zwar generell als positiv empfunden, allerdings äußerten drei Personen Bedenken hinsichtlich des Problems der Anonymität beim Einsteigen in den Wohnwagen. Wie kann sichergestellt werden, dass die Nachbarn nicht sehen, dass man in das Mediationsmobil steigt?

Zwei sehr individuelle Assoziationen sollten hier noch erwähnt werden, nämlich dass eine Person angab, Angst zu haben, in einen Wohnwagen zu steigen, aufgrund einer negativen Kindheitserfahrung. Und eine andere Person war der Meinung, dass die Erinnerung an gemeinsame Familienurlaube eventuell förderlich für eine Mediation im Wohnmobil sein könnte.

3.3.8. Nachbesprechung der Untersuchung mit der *Maison des Conflits*

Um herausfinden zu können, ob und welche Auswirkungen die Intervention im öffentlichen Raum in Differdingen für das Haus der Konflikte hatte, wurde von Anfang an ein Evaluationsgespräch mit Frau Wurth im Forschungsdesign mit eingeplant

3.3.8.1. Beschreibung des Nachgesprächs

Das fast halbstündige Gespräch fand am 14. Februar 2020, demnach fast einen Monat nach der Untersuchung im Haus der Konflikte in Differdingen statt. Es nahm als Koordinatorin des Mediationsdienstes nur Frau Isabelle Wurth⁹⁷ am Gespräch teil. Ziel des Gespräches war die Evaluation der Untersuchung mit einem gewissen zeitlichen Abstand, um Schwächen und Stärken nicht mehr emotional zu beurteilen.⁹⁸ Neben Fragen zu eventuellen Rückmeldungen oder auch statistisch nachweisbaren Auswirkungen des Projekts sollte auch die Methode der konfrontativen Ansprache und das Setting mit dem Wohnmobil evaluiert werden. Das Interview folgte einem vorbereiteten Leitfaden (s. Anhang I), dauerte 27 Minuten und fand auf Französisch statt. Es wurde digital aufgezeichnet und nach den gleichen Regeln transkribiert wie die ExpertInneninterviews (s. Anhang C).⁹⁹ Der Gesprächspartnerin wurden die erhobenen Daten der Untersuchung zu diesem Zeitpunkt (noch) nicht vorgestellt.

⁹⁷ Frau Wurth fungierte auch als eine von vier ExpertInnen für die ExpertInneninterviews.

⁹⁸ Bei einer unmittelbar am Anschluss an die Untersuchungsdurchführung stattgefundenen Evaluation hätten die positiven bzw. negativen Emotionen überwogen und es hätte die Gefahr einer durch temporär aufgeladene Emotionen bestimmten Analyse bestanden. Kirkpatrick nennt diese Ebene der Evaluation *reaction* (vgl. Kirkpatrick: 1979, S. 81).

⁹⁹ Zur methodischen Vorgehensweise siehe Kapitel 3.3.4.

3.3.8.2. Darstellung der Ergebnisse und Ausblick

Zu Beginn des Gesprächs eröffnete mir Frau Wurth, dass zum jetzigen Zeitpunkt keine Person mit Verweis auf die Untersuchung mit dem Wohnmobil zurückgerufen hat. Die Kontaktaufnahmen seit Beendigung der Untersuchung wären im normalen Durchschnitt und bisher hätte niemand wegen der Untersuchung angerufen oder auch sonst irgendwie Feedback gegeben (vgl. IW5, Z. 10–21). Frau Wurth zeigte sich hiervon jedoch nicht enttäuscht, da sie an die Formel ›steter Tropfen höhlt den Stein‹ glaubt und die Aussagekraft einer isolierten Intervention gering sei.

Aber das ist nicht schlimm. Ich denke, dass wir viel Werbung gemacht haben, es gab Menschen, die zumindest interessiert waren (.) und das glaube ich war für uns am Wichtigsten. (IW 5, Z. 5–7)

Hierbei verweist sie auch auf Informationsstände, die sie zusammen mit der Gemeinde organisiert hat und die für sie bisher eher unbefriedigend verliefen (vgl. IW5, Z. 189–192). Positiv hob sie die Qualität und Länge der Gespräche hervor. Die angesprochenen Personen hätten sich Zeit genommen und sich teilweise auch geöffnet. Die Art der Ansprache hielt sie für angemessen und überraschend erfolgreich

Also mich hat schon überrascht, dass die Leute sich eben Zeit genommen haben. Dazu kam, dass kein gutes Wetter war, es war kalt (lacht), aber die Art wie du sie angesprochen hast, die hat bewirkt, dass sie sich Zeit genommen haben. (IW5, Z. 169–172)

Auch wenn das Wohnmobil leider nur in vier Fällen für ein Informationsgespräch genutzt wurde, so war es nach Meinung von Frau Wurth ein *Eyeatcher* und verlieh dem Projekt und meiner Ansprache die notwendige Seriosität und ›Legitimation‹: »Genau, und das glaube ich war eben wegen des Wohnmobils. Ich glaube das Wohnmobil hat eben ermöglicht, dass die Leute stehen bleiben und mit dir SO reden« (IW5, Z. 119–120). Ihr wäre dies vor allem im Vergleich zu einem traditionellen Stand mit Tisch und Zelt aufgefallen.

Der Nukleus des Gesprächs war erwartungsgemäß die Frage nach dem idealen Standort für ein solches Projekt, welche Hürden an welchem Standort entstehen und welche wegfallen. Hier fiel auf, dass Konsens darüber bestand, dass mehr Publikumsverkehr nicht automatisch auch die Qualität der Gespräche erhöht. Auch ist es wichtig, die Menschen zu erreichen, die überhaupt die Zielgruppe für die *Maison des Conflits* darstellen: »Mehr Leute kann auch heißen mehr Gedränge und

mehr Ablenkung bei den Gesprächen, natürlich« (IW5, Z. 137–138). Dies betrifft z. B. die Wahl eines Einkaufszentrums als Standort, welcher viel diskutiert wurde:

Der Standort, da muss man wirklich nachdenken, was ist der ideale Standort hierfür? (...) Ich meine ja auch, in der Nähe eines Einkaufszentrums, nicht unbedingt auf dem Parking, man muss auch aufpassen, nicht zu messeähnlich, (.) es hängt davon ab, was wir erreichen wollen. Wenn man Informationen verteilen will, Flyer, dann geht auch Parking, (.) das geht dann sehr gut. (IW5, Z. 142–146)

Als Hauptnutzungshürde für die Mediation sieht Frau Wurth nach wie vor die fehlende Kenntnis in der Bevölkerung über den Sinn, Zweck und Prozess einer Mediation und die damit einhergehende fehlende Bekanntheit des Mediationsdienstes der Gemeinde, was die vorliegende Untersuchung auch verdeutlicht hätte. Deshalb begrüßt sie auch den Ansatz der Intervention oder der Präsenz im öffentlichen Raum, da die bereits angesprochenen Hotlines und festen Sprechstunden von der potentiellen Zielgruppe wenig bis gar nicht genutzt werden würden (vgl. IW5, Z. 77–82).

Abschließend würde Frau Wurth eine Fortsetzung und weitere Reflexion über die Projektidee begrüßen, mit einer klareren Funktion des Wohnmobils. Auch plädiert sie für eine regelmäßige Präsenz der mobilen Beratung, also an einem bestimmten Ort zu einer festen Uhrzeit und sieht den Zweck des Angebots auch vorrangig in einer Konfliktverfahrensberatung, die an die Bedürfnisse der Menschen angepasst ist (vgl. IW5, Z. 79–91). Eine Mediation im Wohnmobil selber würde sie ausschließen, ein Einzelgespräch jedoch nicht (vgl. IW5, Z. 55–60). Ihre Gedanken zum Mediationsdienst der Gemeinde fasst sie wie folgt zusammen:

Ich glaube wirklich, dass unser Dienst, so wie wir ihn entwickelt haben, ein Dienst des Zuhörens ist und der Informationsweitergabe. (IW5, Z. 209 f.)

3.3.9. Zusammenfassung der Ergebnisse des zweiten Teils

Die Untersuchung im öffentlichen Raum war mit einem großen Aufwand verbunden. Die Methode der direkten Ansprache war für das Setting angemessen, was sich einerseits in der geringen Zahl der abgelehnten Gesprächsanfragen und andererseits in der Qualität der durchgeführten Gespräche widerspiegelt. Der Publikumsverkehr war dennoch sehr enttäuschend. Deshalb müssten Parameter wie Standort, Jahreszeit und Wochentage bei einer Wiederholung des Experiments neu diskutiert werden. Die Menschen haben sich mir gegenüber geöffnet und waren auch bereit zu erzählen. Die unkonventionelle Frage nach den Konflikten einer

Person schien bei verschiedenen der angesprochenen Menschen einen Nerv zu treffen. Viele hatten sofort einen Konflikt vor Augen und zeigten sich auch emotional berührt.

Das Setting hat die PassantInnen neugierig gemacht und Interesse geweckt. Sicherlich ist es auch für die Verantwortlichen der *Maison des Conflits* enttäuschend, dass nur zwei der PassantInnen den Mediationsdienst bisher kannten. Allerdings muss betont werden, dass durchaus Interesse an Informationen zur Mediation bestanden hat. Es kam zu vier Beratungsgesprächen im Wohnmobil, wobei der Inhalt ebendieser mir, wie vorher abgesprochen, verschlossen blieb. Ob das Wohnmobil für eine Beratung oder Mediation geeignet ist lässt sich nicht abschließend beurteilen. Die Aussagen hierzu waren sehr ambivalent. Es scheint sehr von den Personen, ihrer Persönlichkeit und ihren Erwartungen abzuhängen, ob das Wohnmobil als Gesprächsraum akzeptiert wird oder nicht. Die Vor- und Nachteile des Settings wurden von den Befragten umfassend aufgezeigt.

Bezüglich der Nutzungshürden der Mediation ist zwar einerseits anzumerken, dass die mangelnde Bekanntheit des Angebots und der Dienstleistung als Hauptnutzungshürde genannt wurde, andererseits fast die Hälfte der Befragten eine ungefähre Vorstellung einer Mediation hatte. Dieses Vorwissen war zwar oft sehr allgemein und auch nicht immer übereinstimmend mit der Definition im Mediationsgesetz, allerdings hatte aber eben auch erst eine Person aktiv an einer Mediation teilgenommen. Viele im Theorieteil herausgearbeiteten Nutzungshürden wurden hier nicht erwähnt, was allerdings auch daran liegen könnte, dass die meisten Befragten spontan nur die Hürde genannt haben, die für sie am offensichtlichsten ist.

Auch wenn sich die Intervention im öffentlichen Raum bisher nicht zahlenmäßig in der Arbeit der *Maison des Conflits* bemerkbar gemacht hat, kann das Experiment dennoch nicht als Misserfolg gewertet haben. Wie Frau Wurth im Abschlussgespräch betont hat benötigen solche Maßnahmen eine gewisse Regelmäßigkeit und Verlässlichkeit.

3.4. Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse

Im empirischen Teil dieser Arbeit wurden mittels vier ExpertInneninterviews und einer Untersuchung im öffentlichen Raum Nutzungshürden von Mediation in Luxemburg identifiziert. Hierbei zeigte sich, dass Mediation generell noch nicht flächendeckend in der Gesellschaft bekannt und verankert ist. Des Weiteren ist das Wissen über das Verfahren sehr allgemein oder überhaupt nicht vorhanden. Die dieser Arbeit zugrundeliegende Forschungsfrage wurde demnach beantwortet.

Diese Arbeit sollte auch der Frage nachgehen, ob es Nutzungshürden gibt, die

für Luxemburg spezifisch sind oder hier eine besondere Bedeutung haben. Mediation scheint in Luxemburg sehr abhängig von Weichenstellern und vor allem gesetzlichen Initiativen zu sein. Außerdem fällt auf, dass die Mediation in der Familien- oder Nachbarschaftsmediation für die Beteiligten oft kostenlos ist. Die Heterogenität der luxemburgischen Gesellschaft hat natürlich zur Folge, dass kulturelle oder sprachliche Eigenschaften in jeder Mediation mitschwingen und auch als Nutzungshürde von Mediation eine Rolle spielen können.

Die Prinzipien der Mediation wie ›Eigenverantwortlichkeit‹ oder ›Freiwilligkeit‹ scheinen auch in Luxemburg nach Aussage der ExpertInnen gelegentlich eine Nutzungshürde darzustellen. Zu guter Letzt sollte noch erwähnt werden, dass der ubiquitäre Gebrauch der Bezeichnung MediatorIn für jede vermittelnde Tätigkeit, in Luxemburg besonders stark ausgeprägt zu sein scheint. Dies in Verbindung mit der landeseigenen Mehrsprachigkeit kann zu einer Verwässerung der Berufsbezeichnung führen.

Die Frage, ob mittels direkter Ansprache und Informationsweitergabe abgebaut werden könne, würde ich teilweise mit Ja beantworten. Ohne Frage haben sich 33 Personen in der Woche mit Mediation beschäftigt, die dies nicht geplant hatten und wahrscheinlich auch nicht getan hätten. Einen unmittelbaren Anstieg der Mediationsanfragen konnte die Maison des Conflits zwar nicht verzeichnen, allerdings wurde für diese 33 Menschen und vielleicht ihr Umfeld mithilfe dieses Experiments eine Nutzungshürde abgebaut.

Ob sich ein Wohnmobil für eine Mediation eignet oder nicht, kann zu diesem Zeitpunkt nicht abschließend geklärt werden. Auszuschließen ist es jedoch keinesfalls.

3.5. Reflexion der Untersuchung

Der qualitative Zugang zum Untersuchungsfeld hat sich m. E. bewährt. Der Einsatz zweier unterschiedlicher Methoden stellte sich als komplementär heraus, so konnten die Schwächen der einen mit den Stärken der anderen Methode ausgeglichen werden.

Die Entscheidung zusätzlich zur Untersuchung im öffentlichen Raum auch noch ExpertInneninterviews durchzuführen, hat sich trotz des zeitlichen Aufwandes gelohnt. Hierdurch wurde ein anderer Zugang zur Mediationslandschaft hergestellt, vertrauensvoll miteinander gearbeitet und auch eine andere Perspektive bzgl. des Forschungsthemas gewonnen. Alle vier ExpertInnen waren entweder an der Planung oder der Durchführung der Untersuchung beteiligt und hatten ein großes Interesse am Gelingen des Projekts und den gewonnenen Erkenntnissen. Die ge-

wählte Methode des ExperteInneninterviews hat den Vorteil, dass trotz der überschaubaren Anzahl an Forschungsteilnehmern viele Informationen akquiriert werden können. Die Erstellung eines Leitfadens hat sich als hilfreich erwiesen, da hierdurch eine gewisse Vergleichbarkeit und Strukturiertheit der Interviews sichergestellt werden konnte. Auch die Auswertungsmethode war für das Ziel der Untersuchung angemessen und auch wissenschaftlich valide. Die Breite der von den ExperteInnen postulierten Nutzungshürden unterstreicht die Komplexität der Forschungsfrage.

Bei der Bewertung des zweiten Teils der empirischen Untersuchung ist es von hoher Relevanz, diesen als produktives persönliches Projekt des Forschers zu sehen. Der Untersuchungsaufbau ist eng mit der Persönlichkeit, der Lerngeschichte und der Biografie des Forschers verknüpft. Breuer (2009, S. 169) plädiert dafür, dass bei jeder Art lebensweltlich ausgerichteten sozialwissenschaftlichen Forschung die unterschiedlichen Ebenen und Verbindungen der »Forschungsprozesse – des Problemthematischen, des Methodischen, des Institutionell-Kontextuellen und des Individuell-Persönlichen« (ebd.) – stärker berücksichtigt werden, da sich hierdurch Spielräume für eine »gegenstandssensitive und kreative Forschung jenseits vorgegebener Denkschablonen« (ebd.) öffnen würden. Ich plädiere dafür die vorliegende Untersuchung hierunter einzustufen und aus dieser Perspektive zu betrachten.

Das erstellte Setting hätte sicherlich für viele Untersuchungen genutzt werden können. Das Untersuchungsfeld war sehr breit angelegt. Ich konzentrierte mich in meiner Methodik auf das Problemzentrierte Interview, dessen Zustandekommen und die hieraus erhobenen Daten.

Abschließend soll die Untersuchung in einem kurzen Abschnitt auf die in Kapitel 3.1. vorgestellten Gütekriterien »Intersubjektive Nachvollziehbarkeit«, »Indikation des Forschungsprozesses«, »reflektierte Subjektivität«, »empirische Verankerung« und »Kohärenz« (vgl. Steinke: 2008, S. 330 f.) hin überprüft werden.¹⁰⁰ Die ersten beiden Kriterien wurden durch die detaillierte Dokumentation des Forschungsprozesses und der Materialien im Anhang bestmöglich erfüllt. Neben Statistiken, Transkripten und Fotos können auch die Leitfäden und Protokolle eingesehen werden. Meines Erachtens waren die Methoden angemessen für den Untersuchungsgegenstand. Die reflektierte Subjektivität wurde offen thematisiert und auch in diesem Kapitel wieder veranschaulicht. Die empirische Verankerung wurde durch die Analyse und Interpretation der Untersuchungsergebnisse in Kapitel

¹⁰⁰ Die Kriterien »Limitation« und »Relevanz« werden in der Schlussbetrachtung beleuchtet.

3.4. sichergestellt. Eine kritische Würdigung der Theorie fand in Kapitel 2.5. statt. Auch aufgrund der bisher spärlich vorhandenen Literatur zum Forschungsthema war der empirische Ansatz zur Generierung neuer wissenschaftlicher Erkenntnisse der richtige Weg.

4. Schlussbetrachtung und Ausblick

Am Anfang stand die Idee eines Mediationsbusses. Die Grundidee ist bis zum Schluss geblieben. Das Ziel war es immer, die Mediation zu den Menschen zu bringen und Hürden abzubauen. Hierfür müssen die potentiellen Hürden aber zuerst als solche erkannt werden. Dies war das wissenschaftliche Anliegen dieser Arbeit. Mittels drei Ansätzen wurde versucht, Nutzungshürden von Mediation zu identifizieren. Zuerst wurde der aktuelle Forschungsstand zum Thema dokumentiert und reflektiert. Anschließend wurden vier ExpertInneninterviews mit erfahrenen MediatorInnen aus Luxemburg ausgewertet und Nutzungshürden von Mediation aus ihrer Sicht herausgearbeitet. Das Herzstück der Arbeit bildete die Untersuchung im öffentlichen Raum, wo mittels eines als Mediationsmobils umgebauten Wohnmobils PassantInnen auf Mediation angesprochen und zu ihren Kenntnissen befragt werden sollten. Diese Vorgehensweise hatte den Vorteil, eine potentielle Nutzungshürde, die mangelnde Sichtbarkeit des Angebots, offensiv abzubauen und das Angebot vorzustellen. Die aus den Gesprächen mit den PassantInnen gewonnenen Informationen bildeten das dritte Setting an Nutzungshürden von Mediation.

Das Setting hätte sich sicherlich geeignet, um mehrere Forschungsfragen zu bearbeiten. Ein solches Experiment benötigt selbstredend einen gewissen finanziellen und zeitlichen Aufwand. Nichtsdestotrotz sollte die Idee einer mobilen Konfliktberatung, vielleicht auch eines mobilen Mediationsangebotes, auf jeden Fall weiter verfolgt werden. ›Steter Tropfen höhlt den Stein‹ sollte bei solchen Ideen die Prämisse sein, z. B. in Form einer andauernden, regelmäßigen, wiederkehrenden Präsenz. Das Wohnmobil ist sicherlich attraktiv als Begegnungsort und könnte meines Erachtens, abhängig von Situation und beteiligten Personen, durchaus auch als Gesprächsraum und potentieller Mediationsraum genutzt werden. Hierfür sollte noch viel mehr mit der Idee der vorliegenden Arbeit experimentiert werden. Vielleicht könnte das Mediationsmobil von Leuten an einen Ort bestellt werden oder als Alternative zu den angemieteten Büros der Nachbarschaftsmiationen der Gemeinden in Luxemburg dienen.

Kurz vor Fertigstellung dieser Arbeit stieß ich auf die Website des Mediators Stephan Beckmann aus Bochum, der für die Nachbarschaftsmiation folgendes Angebot bereithält: „Den neutralen Boden für die Gespräche bringen wir bei Bedarf direkt mit. In unserem Mediationsmobil starten wir die erste Sitzung direkt bei

Ihnen, am Ort der Ereignisse (Beckmann: 2019).¹⁰¹ Auf jeden Fall zeigt dies, dass die Idee Potenzial hat und alle möglichen Variationen und Modelle ausprobiert werden sollten. Ein weiteres Telefonat mit Frau Birgit Theresa Koch, der Streitschlichterin, die von 2006–2008 mit einem Wohnmobil in Zeitabschnitten durch Deutschland gefahren ist (vgl. Koch: 2008), hat mir erneut bestätigt, dass durch alternative Ansätze Menschen den Weg zur Mediation finden, die ansonsten große Hemmungen hätten, externe Hilfe anzunehmen. Demnach baut das Wohnmobil bei verschiedenen Zielgruppen zumindest gewisse Hürden ab.

Mediation sollte präserter sein und die attraktiven Dienste z. B. der Gemeinden mutiger beworben werden. Kurz nach der Untersuchungsdurchführung sprach mich der City Manager von Esch-sur-Alzette, der zweitgrößten Gemeinde des Landes an, und hatte die Idee eines zeitlich begrenzten Büros, namentlich *Konfliktberatungs-Point* im neu gegründeten *Pop-Up-Store* (Ville d'Esch-sur-Alzette) in der Innenstadt, um die Einwohner der Gemeinde über Mediation zu informieren und ihnen bei ihren Konflikten beratend zur Seite zu stehen.

Der Kreativität bei der Verbreitung der positiven Botschaft der Mediation sollten keine Grenzen gesetzt sein – und vielleicht hat diese Arbeit dazu beigetragen, dass noch mehr kreative und unkonventionelle Ideen in die Tat umgesetzt werden.

¹⁰¹ Auf meine Nachfrage per E-Mail hin erklärte mir Herr Beckmann, die Idee sei aus der Not heraus geboren worden, da er zu der Zeit noch über keine eigenen Räumlichkeiten verfügte. Das Angebot würde seitdem auch nicht mehr genutzt werden, die Möglichkeit bestehe allerdings weiterhin.

Literaturverzeichnis

- Ackva, Sascha; Tschirner, Christian; Kaffenberger, Rüdiger; Schulze, Sven-Olaf* (Hrsg.) (2019): Tag des Systems Engineering. München, 6. – 8. November 2019. Bremen: Gesellschaft für Systems Engineering.
- Adamski, Carolin* (2009): Wirtschaftsmediation im Vergleich zum Zivilprozess. Hamburg: Diplomica Verlag.
- Ade, Juliane; Alexander, Nadja* (2017): Mediation und Recht: Eine praxisnahe Darstellung der Mediation und ihrer rechtlichen Grundlagen. Frankfurt a. M.: Wolfgang Metzner Verlag.
- Administration communale de Differdange* (2018): Budget 2019. URL: <https://differdange.lu/wp-content/uploads/2019/09/budget-2019.pdf>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- ANCE* (2008): Panorama de la médiation au Luxembourg. In: Archiv fir sozial Aarbecht, Bildung an erzéiung, Jg. 30, Ausg. 116. Luxemburg: Imprimerie Centrale.
- ALMA* (o. J.): Association Luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs Agréés. URL: <http://www.alma-mediation.lu>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- ALMA* (2012): Avis de l'Association luxembourgeoise de la Médiation et des Médiateurs agréés (ALMA). URL: http://www.alma-mediation.lu/fileadmin/content/telechargement/Avis_ALMA_6469_VF.pdf, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Alpen Adria Universität Klagenfurt* (2005): Wirtschaftsmediation für Klein- und Mittelunternehmen in Österreich. Forschungsprojekt im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWA), Projektleitung: Dipl.-Ing. Mag. Dr. Mario Patera: Wien.
- ARD* (2014): Paul Kemp – Alles kein Problem. URL: <https://www.daserste.de/unterhaltung/serie/paul-kemp-alles-kein-problem/index.html>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Arbeitskreis Qualitative Markt- und Sozialforschung* (2007): Standortbestimmung und Gütemerkmale qualitativer Markt- und Sozialforschung. Berlin: BVM Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e. V. Online verfügbar unter: https://www.bvm.org/fileadmin/user_upload/Verbandsdokumente/AK-Qua_Publikationen/BVM_Qualitative_Marktforschung_06-11a_091107.pdf, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Atteslander, Peter* (2008): Methoden der empirischen Sozialforschung. 12. durchges. Aufl. Berlin: Erich Schmidt Verlag.

- Audiotranskription* (o. J.): Audiotranskription. URL: <https://www.audiotranskription.de>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Auto Reiland* (2018): Wohnmobile Reiland. URL: <http://autoreiland.de/fahrzeuge/>, (Letzter Aufruf: 01.02.2021).
- Ballreich, Rudi; Glasl, Friedrich* (2010): *Mediation in Bewegung: ein Lehr- und Übungsbuch mit Filmbeispielen auf DVD*, 2. Aufl. Stuttgart: Concadora Verlag.
- Beckmann, Stephan; Beckmann, Christine*: *Mediation Beckmann – Coach und Mediator aus Bochum*. URL: <https://mediation-beckmann.de/Mediator-Coach/Nachbarschaft.html>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Biver, Jhemp* (2008): *Ville de Differdange 1907 – 2007: Réminiscences: ... à la recherche du temps perdu (Marcel Proust) = Stadt Differdingen 1907 – 2007: Erinnerungen: ... auf der Suche nach der verlorenen Zeit (Marcel Proust)*. In: *Korspronk – Publikation von den Déifferdenger Geschichtsfreñn*. N° 21(2007), S. 3–448.
- Bogner, Alexander; Wolfgang Menz* (2002): *Das theoriengenerierende Experteninterview. Erkenntnisinteresse, Wissensformen, Interaktion*. In: *Bogner, Alexander; Littig Beate; Menz, Wolfgang (Hrsg.): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 33–70.
- Bogner, Alexander; Wolfgang Menz* (2009): *Das theoriengenerierende Experteninterview. Erkenntnisinteresse, Wissensformen, Interaktion*. In: *Bogner, Alexander; Littig Beate; Menz, Wolfgang (Hrsg.): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung*, 2. überarb. Aufl. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 61–98.
- Bogner, Alexander; Littig, Beate; Menz, Wolfgang (Hrsg.)* (2009): *Experteninterviews: Theorien, Methoden, Anwendungsfelder*. 3. Aufl. Weinheim: Beltz.
- Breidenbach, Stephan; Henssler, Martin* (1997): *Mediation für Juristen. Konfliktbehandlung ohne gerichtliche Entscheidung*. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Breuer, Franz* (2009): *Reflexive Grounded Theory: Eine Einführung für die Forschungspraxis*. Weinheim: Beltz.
- Brodehl, Axel* (2008 a): *Reality Show*. URL: <https://mediationsolutions.wordpress.com/2008/07/03/reality-show-mediation/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Brodehl, Axel* (2008 b): *Warum Meditation nichts mit Mediation zu tun hat*. URL: <https://mediationsolutions.wordpress.com/2008/07/23/warum-meditation-nichts-mit-mediation-zu-tun-hat/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).

- Brosius, Hans-Bernd; Haas, Alexander; Koschel, Friederike* (2012): Methoden der empirischen Kommunikationsforschung: Eine Einführung, 6. erw. und aktualis. Auflage. Weinheim: Beltz.
- Bundesverband mobile Beratung e. V.* (o. J.): Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus. URL: <https://www.bundesverband-mobile-beratung.de>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Carnevale, Peter J.; De Dreu, Carsten K. W.* (2011): Methods of negotiation research. Leiden: Martinus Nijhoff Publishers.
- Carroll, Mary* (2011): Mediation mit Fremdsprachen – Hürde und Chance. In: Spektrum der Mediation, Nr. 44, 2011, S. 35 – 38.
- Centre de Médiation* (2019): Panorama de la Médiation au Luxembourg. URL: <https://www.mediation.lu/wp-content/uploads/2019/10/PANORAMA-DE-LA-MEDIATION-AU-Luxembourg.pdf>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Cialdini, Robert B.* (2013): Die Psychologie des Überzeugens. 7. Auflage. Bern: Hans Huber.
- CSV* (2002): Knoutermann. URL: <https://csv.lu/2002/01/18/a560/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Dauner, Friedrich* (2010): Professionalisierung – ein Weg für die Mediation? Mediation auf dem Weg zur Profession? In: Katharina Gräfin von Schlieffen (Hrsg.): Professionalisierung und Mediation. München: Beck, S. 79–89.
- Dauner, Friedrich* (2016): Qualität durch Recht – ein Mythos in der Mediation. In: Der Mediator, Jg. 4, Nr. 3, 2016, S. 4–8.
- Dendorfer-Ditges, Renate* (2013): Mediationsgesetz – Orchidee oder doch Stachelblume im Paragrafenwald? Checkliste zum gesetzlichen Pflichtenkatalog für Mediatoren. In: Konfliktodynamik, 2 (1): S. 86–89.
- Dethloff, Nina; Hess, Burkhard; Kals, Elisabeth; Ittner, Heidi; Ennuschat, Jörg; Kerner, Hans-Jürgen; Roth, Herbert* (2013): Freiwilligkeit, Zwang und Gerechtigkeit im Kontext der Mediation: Europäische und deutsche Perspektiven. In: Schriften zur Mediation und außergerichtlichen Konfliktlösung, Band 3. Weinheim: Beltz Verlag, 2013.
- Deutscher Bundestag* (2012): Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung – Drucksachen 17/5335, 17/5496, 17/8058 – Anrufung des Vermittlungsausschusses, 17. Wahlperiode, Drucksache 17/8680, zitiert: BT-Drs. 17/8680. URL: https://www.bmev.de/fileadmin/downloads/mediationsgesetz/mediationsgesetz_2012_07_26.pdf. (Letzter Aufruf: 29.02.2021)
- Differdange Administration communale* (2007): Differdange 100 ans d'histoire(s): [1907 – 2007]. Differdange: Ville.

- Dresing, Thorsten; Pehl, Thorsten* (2018): Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende, 8. Auflage. Marburg. Online verfügbar unter: <https://www.audiotranskription.de/Praxisbuch-Transkription.pdf>, (Letzter Aufruf: 29. 2. 2021).
- Dudenredaktion a* (o. J.): »Barriere« auf Duden online. URL: <https://www.duden.de/node/18620/revision/18649>, (Letzter Aufruf: 29. 2. 2021).
- Dudenredaktion b* (o. J.): »Hürde« auf Duden online. URL: <https://www.duden.de/node/68681/revision/68717>, (Letzter Aufruf: 29. 2. 2021).
- Dudenredaktion c* (o. J.): »Mediation« auf Duden online. URL: <https://www.duden.de/node/95031/revision/95067>, (Letzter Aufruf: 29. 2. 2021).
- DWDS a*: DWDS-Wortprofil für »Barriere«, erstellt durch das Digitale Wörterbuch der deutschen Sprache. URL: <https://www.dwds.de/wp?q=Barriere>. (Letzter Aufruf: 29. 2. 2021).
- DWDS b*: DWDS-Wortprofil für »Hürde«, erstellt durch das Digitale Wörterbuch der deutschen Sprache. URL: <https://www.dwds.de/wb/Hürde>, (Letzter Aufruf: 29. 2. 2021).
- DWDS c*: DWDS-Wortverlaufskurve für »Mediation«, erstellt durch das Digitale Wörterbuch der deutschen Sprache. URL: <https://www.dwds.de/wb/Mediation>, (Letzter Aufruf: 29. 2. 2021).
- DWDS d*: DWDS-Wortverlaufskurve für »Meditation«, erstellt durch das Digitale Wörterbuch der deutschen Sprache. URL: <https://www.dwds.de/wb/Meditation>, (Letzter Aufruf: 29. 2. 2021).
- Eidenmüller, Horst* (2001): Vertrags- und verfahrensrechtliche Grundfragen der Mediation: Möglichkeiten und Grenzen privatautonomen Konfliktmanagements. In: Breidenbach, Stephan; Coester-Waltjen, Dagmar; Hess, Burkhard; Nelle, Andreas; Wolf, Christian (Hrsg.): Konsensuale Streitbeilegung. Bielefeld: Giesecking, S. 80–95.
- Enzenhofer, Edith; Resch, Katharina* (2012): Unsichtbare Übersetzung? In: Roslon, Michael; Bettmann, Richard (Hrsg.): Going the Distance. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 203–229.
- Esch22* (2020): Esch22 – European Capital of culture. URL: <https://www.esch2022.lu/de>, (Letzter Aufruf: 01. 03. 2021).
- Familien-Center* (o. J.): Mediation im Familien-Center. URL: <http://www.familien-center.lu/familien-center/mediation-familiencenter.php>, (Letzter Aufruf: 01. 03. 2021).
- Familien-Center* (2017): Familien-Center – Bilan des activités 2016. URL: <http://www.familien-center.lu/Pdf/Rapport%20annuel%202016.pdf>, (Letzter Aufruf: 01. 03. 2021).

- Flick, Uwe* (2009): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen; ein Überblick für die BA-Studiengänge. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Flick, Uwe* (2014): Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. In: Baur Nina, Blasius Jörg (Hrsg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Springer VS, Wiesbaden, S. 411–423.
- Friedman, Gary; Himmelstein, Jack* (2013): Konflikte fordern uns heraus: Mediation als Brücke zur Verständigung. Frankfurt a. M.: Wolfgang Metzner Verlag.
- Fritz, Roland; Krabbe, Heiner* (2016): »Mit dem Mediationsgesetz unter dem Arm?«. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 19, Nr. 3, 2016, S. 103–104.
- Fuß, Susanne; Karbach, Ute* (2019): Grundlagen der Transkription: Eine praktische Einführung. 2. überarb. Aufl. Stuttgart: UTB.
- Gans, Brigitte; Huber, Anja* (2018): Vermittlung im öffentlichen Raum und in Nachbarschaftskonflikten. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 21, Nr. 2, 2018, S. 53–56.
- Gilain, Françoise* (2006): Mittal Arcelor – Les dessous du bras de fer. Bruxelles: Jourdan.
- Girgensohn, Katrin* (2007): Neue Wege zur Schlüsselqualifikation Schreiben: Autonome Schreibgruppen an der Hochschule. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Gläser, Jochen; Laudel, Grit* (2010): Experteninterviews und Qualitative Inhaltsanalyse, 4. Aufl. Weinheim: Beltz Verlag.
- Gleichstellungsbüro der Europa-Universität Viadrina* (o.J.): Geschlechtergerechte Sprache und Öffentlichkeitsarbeit an der EUV. URL: https://www.europa.uni.de/de/struktur/unileitung/stabsstellen/chancengleichheit/gleichstellung/hinweise_alltag/Sprache/geschlechtersensible_sprache_euv.pdf, (Letzter Aufruf: 01.03.2021)
- Gloesener, Vidale* (Hrsg.) (2009): Differdange: Guide touristique. Differdange: Ville.
- Graf, Ilse* (2016): Geförderte Familienmediation in Österreich. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 19, Nr. 4, 2016, S. 147–148.
- Greger, Reinhard* (2015): Unter falscher Flagge – Zum Fehlgebrauch des Mediationsbegriffs und seinen Folgen. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 19, Nr. 5, 2015, S. 172–176.

- Greger, Reinhard* (2016): Rechtstatsächliche Untersuchung zur Implementierung des Güterichterverfahrens. URL: <http://www.reinhard-greger.de/dateien/Evaluationsbericht-1.pdf>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Grünes Netz Mediation* (2016): Grünes Netz Mediation in der Flüchtlingsbewegung. URL: <https://www.gruenes-netz-mediation.de/werkzeugkasten/archiv/>,(Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Hamkens, Stephanie* (2016): Geförderte Familienmediation in Berlin. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 19, Nr. 4, 2016, S. 145–146.
- Hanks, Melissa* (2012): Perspectives on Mandatory Mediation. *UNSW Law Journal* 35 (3), S. 929–952.
- Hanschitz, Rudolf-Christian* (2005): Konflikte und Konfliktbegriffe. In: Heintel, Peter; Krainz, Ewald; Falk; Gerhard (Hrsg.): Konflikte und Konfliktbegriffe. Weinheim: Beltz Verlag, S. 63–82.
- Hauser, Martin* (2016): Wirtschaftsmediation in Frankreich und Deutschland im Vergleich: Konzepte, Ziele, Grundlagen, Interkulturelles, Unterschiede. Weinheim: Beltz Verlag.
- Heitzmann, Daniela; Klein, Uta* (2012): Zugangsbarrieren und Exklusionsmechanismen an deutschen Hochschulen. In: Daniela Heitzmann, Uta Klein (Hrsg.): Hochschule und Diversity. Theoretische Zugänge und empirische Bestandsaufnahme. Weinheim und Basel: Beltz Juventa Verlag, Seite 11–45.
- Helfferich, Cornelia* (2010): Die Qualität qualitativer Daten: Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Aufl. Weinheim: Beltz Verlag.
- Heymann, Tobias von* (2008): Wenn die Streitschlichterin kommt. URL: https://www.welt.de/welt_print/article1802479/Wenn-die-Streitschlichterin-kommt.html, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Hommerich, Christoph* (2005): Marketing als Vertrauensbildung. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 8, Nr. 3, 2005, S. 94–98.
- Hopf, Christel* (2000): Forschungsethik und qualitative Forschung. In: Steinke, Ines; Kardoff, Ernst; Flick, Uwe (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Tb., S. 589–600.
- Horn, Carsten* (2009): Qualitätsmessung im Private Banking. Weinheim: Beltz Verlag.
- Hösl, Gerhard Gattus* (2006): Mediation – die erfolgreiche Konfliktlösung. 3. Aufl. Weinheim: Beltz Verlag.
- Ihde, Katja* (2012): Mediation. Freiburg: Haufe Lexware.

- Kaiser, Peter; Gabler, Andrej Marc; Norden, Insa* (2017): Wirkfaktoren für Qualität und Nachhaltigkeit von Mediation – Ergebnisse einer Längsschnittstudie zu gerichtlicher Mediation und allgemeine Implikationen. In: Kriegel-Schmidt, Katharina (Hrsg.): *Mediation als Forschungsgegenstand – Auf dem Weg zu einer deutschsprachigen Mediationswissenschaft*. Berlin: Springer, S. 329–355.
- Kals, Elisabeth; Ittner, Heidi; Freund, Susanne* (2017): Potentiale der Mediation: Eine mediationsrepräsentative Befragung zur Nutzungs- und Engagementbereitschaft. In: *Konfliktdynamik*, Jg. 6, Nr. 4, 2017, S. 302–312.
- Kals, Elisabeth; Freund, Susanne; Ittner, Heidi; Eilers, Rebekka* (2018): Barrieren überwinden: Die Nutzung und Verbreitung von Mediation im Längsschnitt. In: *Konfliktdynamik*, Jg. 7, Nr. 4, 2018, S. 292–301.
- Kals, Elisabeth; Ittner, Heidi* (2018): Mediation in Deutschland – allgemeine Verbreitung und Nutzenbewertung. In: *Die Mediation*, Jg. 7, Nr. 1, 2018, S. 14–17.
- Kals, Elisabeth; Prantl, Judith* (2019): Mediationsbereitschaft in Unternehmen: eine psychologische Untersuchung der Chancen und Barrieren. In: *Spektrum der Mediation*, Bd. 76, Heft 2, S. 13–16.
- Kang, Yumeng* (2017): Mediation als TV-Format. Der verallgemeinerte Andere und die Macht der Situation am Beispiel China. In: Katharina Kriegel-Schmidt (Hrsg.): *Mediation als Wissenschaftszweig: Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität*. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 247–255.
- Kilb, Rainer* (2012): *Konfliktmanagement und Gewaltprävention: Grundlagen, Handlungsfelder und Konzeptionen*. Weinheim: Beltz Verlag.
- Kirkpatrick, Donald L.* (1979): Techniques for evaluating training programs. In: *Training and Development Journal* 33 (6), S. 78–92.
- Klein, Rolf* (2012): *Private Assurance: Finanz- und Nachlassplanung mit Lebensversicherungen*. Norderstedt: Books on Demand.
- Knackfuß, Christine* (2010): *Die Rolle von Emotionen als Mediatoren Zwischen Markenimage und Markenstärke – Eine Empirische Analyse am Beispiel des Deutschen Automobilmarktes*. Wiesbaden: Gabler.
- Koch, Birgit Theresa* (2008): *Hinter jedem Konflikt steckt ein Traum, der sich entfalten will – Aus der Praxis einer Streitschlichterin*. Weinheim: Beltz Verlag.
- Koch, Birgit Theresa* (o. J.): Birgit Theresa Koch. URL: <http://www.birgittheresa-koch.de/index.php?id=10>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).

- Korntheuer, Annette* (2016): Die Bildungsteilhabe junger Flüchtlinge. Münster: Waxmann.
- Koschany-Rohbeck, Marianne* (2015): Praxishandbuch Wirtschaftsmediation – Grundlagen und Methoden zur Lösung innerbetrieblicher und zwischenbetrieblicher Konflikte. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Kracht, Stefan* (2016): Rolle und Aufgabe des Mediators – Prinzipien der Mediation. In: Schlieffen, Katharina Gräfin von; Haft, Fritjof (Hrsg.): Handbuch Mediation. 3., vollst. Neubearb. Aufl. München: C. H. Beck, S. 301–328.
- Krämer, Johannes* (2014): Mittelstand 2.0: Typabhängige Nutzungspotenziale von Social Media in mittelständischen Unternehmen. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Kreuser, Karl* (2012): Konfliktkompetenz: Eine Strukturtheoretische Betrachtung. Weinheim: Beltz Verlag.
- Kreuser, Karl* (2017): Mir doch egal was Mediation ist. In: Kriegel-Schmidt, Katharina (Hrsg.): Mediation als Wissenschaftszweig – Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 17–32.
- Kriegel, Katharina* (2006): Mediationspflicht – eine Chance für mehr Autonomie? In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 9, Nr. 2, 2006, S. 52–55.
- Kriegel-Schmidt, Katharina* (Hrsg.) (2017): Mediation als Wissenschaftszweig – Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität. Berlin: Springer VS.
- Kruse, Jan* (2015): Qualitative Interviewforschung – Ein integrativer Ansatz. 2. überarb. und erg. Aufl. Weinheim, Deutschland: Beltz Verlag.
- Küsters, Ivonne* (2009): Narrative Interviews: Grundlagen und Anwendungen, 2., Weinheim, Deutschland: Beltz.
- Langenscheidt* (o. J.): Deutsch-Englisch Übersetzung für »barrier«. URL: <https://de.langenscheidt.com/deutsch-englisch/search?language=deutsch-englisch&term=barrier>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Laugwitz, Fabian* (2016): Einvernehmliche Streitbeilegung internationaler Wirtschaftsstreitigkeiten unter den ADR-Regeln der Internationalen Handelskammer (ICC). Tübingen: Mohr Siebeck.
- Lederer, Susanne* (2018): Wie fördern WIR die Verbreitung von Mediation? In: Perspektive Mediation, Jg. 15, Nr. 3, 2018, S. 187–192.
- Lenz, Christina* (2016): Qualität durch Zertifizierungen – am Beispiel der Wirtschafts-Mediation. In: Spindler, Edmund; Friedel, Rainer (Hrsg.): Zertifizierung als Erfolgsfaktor. Wiesbaden: Springer Gabler, S. 475–484.

- Lutschewitz, Claudia* (2016): Mediation in der Flüchtlingshilfe. In: *Mediator – Mediation in Wissenschaft und Praxis*, Jg. 4, Nr. 02, 2016, S. 20–23.
- Lutz, Tanja; Frigg, Marco* (2017): Angeordnete Mediation im zivilrechtlichen Kinderschutz. Forschungsbericht. Berner Fachhochschule. Online verfügbar unter: <https://www.bfh.ch/dam/jcr:06a21889-5693-4c6f-8c01-627a984df4a0/lutz-angeordnete-mediation.pdf>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Mackert, Jürgen; Müller, Hans-Peter* (Hrsg.) (2007): *Moderne (Staats)Bürgerschaft: Nationale Staatsbürgerschaft und die Debatten der Citizenship Studies*. Weinheim: Beltz Verlag.
- Marx, Ansgar* (2010): Das Prinzip der Freiwilligkeit der Mediation. In: *Zeitschrift für Konfliktmanagement*, Jg. 13, Nr. 5, 2010, S. 132–136.
- Marx, Ansgar* (2017): Obligatorische Mediation und das Prinzip der Freiwilligkeit. In: *Katharina Kriegel-Schmidt* (Hrsg.): *Mediation als Wissenschaftszweig – Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität*. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 449–459.
- Masser, Kai; Engewald, Bettina; Scharpf, Lucia; Ziekow, Jan* (2017): *Evaluierung des Mediationsgesetzes. Rechtstatsächliche Untersuchung im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz*. Berlin: BMJV. Online verfügbar unter: https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/DE/Mediationsgesetz_Evaluationsbericht.html, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Masser, Kai; Engewald, Bettina; Scharpf, Lucia; Ziekow, Jan* (2018): Die Entwicklung der Mediation in Deutschland: Bestandsaufnahme nach fünf Jahren Mediationsgesetz. In: *Schriften zur Evaluationsforschung Bd. 8*. Baden-Baden: Nomos.
- Maiwald, Kai-Olaf* (2003): Der Unsichtbare Mediator. Probleme der Ausweisung beruflicher Leistung in der Familienmediation. In: *Mieg, Harald; Pfadenhauer, Michaela* (Hrsg.): *Professionelle Leistung – professional performance. Positionen der Professionssoziologie*. Konstanz: UVK Verl.-Ges., S. 195–226.
- Martin Gartner* (2019): *Mobile psychologische und therapeutische Beratung*. URL: <https://www.martingartner.at/mobiles-beratungssystem/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Maxwell, Petra* (2011): *Mediation vs. Meditation: A Freudian slip on the old keypad?* URL: <http://themediationline.com/617/mediation-vs-meditation-a-freudian-slip-on-the-ole-keypad/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Mayring, Philipp* (2002): *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. 5. Aufl. Weinheim: Beltz Verlag.

- Mayring, Philipp* (2010): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken. 11., aktual. u. überarb. Aufl. Weinheim: Beltz Verlag.
- MDR.DE (2019): Diakonie in Pirna tourt mit kostenlosem Beratungsbuss übers Land. URL: <https://www.mdr.de/sachsen/dresden/freitral-pirna/beratungsmobil-laendlicher-raum-diakonie-pirna-100.html>, (Letzter Aufruf: 01.03.2020).
- MEC asbl.* (2019): Médiation Sociale. URL: <https://mecasbl.lu/mediation-sociale/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Méiateur de la consommation* (o. J.): Méiateur de la consommation. URL: <https://www.mediateurconsommation.lu/de/#>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Méiateur Santé* (o. J.): Service national d'information et de médiation santé. URL: <https://mediateursante.public.lu/de/qui-sommes-nous.html>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Mediation.lu (2018): Centre de Médiation asbl. URL: <https://www.mediation.lu>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Memorial A N° 37*: Loi du 5 mars 2012 sur la médiation en matière civile et commerciale. URL: <http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-memorial-2012-37-fr-pdf.pdf>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Memorial A N° 60*: Loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation. URL: <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2016/02/17/n1/fo>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Memorial A N° 67*: Loi du 11 juin 1999 sur la médiation pénale. URL: http://www.alma-mediation.lu/fileadmin/pdfs/telechargement/Mediation_penale.pdf, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Memorial A N° 128*: Loi du 3 septembre 2003 sur le médiateur. URL: <http://www.ombudsman.lu/uploads/Loi/20030822.pdf>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Memorial A N° 134*: Règlement grand-ducal du 25 juin 2012 fixant la procédure d'agrément aux fonctions de médiateur judiciaire et familial, le programme de la formation spécifique en médiation et la tenue d'une réunion d'information gratuite. URL: <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rgd/2012/06/25/n4/fo>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Memorial A N° 140*: Loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient, portant création d'un service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé. URL: <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2014/07/24/n2/fo>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).

- Memorial A N° 589*: Loi du 27 juin 2018 instituant le juge aux affaires familiales, portant réforme du divorce et de l'autorité parentale. URL: <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2018/06/27/a589/jo>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Men.lu* (2019): Médiateurs interculturels. URL: <http://www.men.public.lu/fr/themes-transversaux/scolarisation-eleves-etrangers/se-faire-aider-mediateurs-interculturels/index.html>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Meng, Marco* (2019): ArcelorMittal – 216 Stellen sollen in Differdingen und Belval wegfallen. URL: <https://www.wort.lu/de/business/arcelormittal-216-stellen-sollen-in-differdingen-und-belval-wegfallen-5d67c441da2c-c1784e34a994>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Mey, Günter* (1999): Adoleszenz, Identität, Erzählung: theoretische, methodologische und empirische Erkundungen. Berlin, Deutschland: Köster.
- Mieg, Harald A.; Näf, Matthias* (2005): Experteninterviews. 2. Aufl. Institut für Mensch-Umwelt-Systeme (HES), ETH Zürich. URL: https://www.fh-potsdam.de/fileadmin/user_dateien/1_informieren/E_Organisation/a_Bibliothek/Bibliothek/Checklisten_Schreibwerkstatt/mieg_experteninterviews_fhp_2005-1.pdf, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Montada, Leo; Kals, Elisabeth* (2007): Mediation: ein Lehrbuch auf psychologischer Grundlage. 2. Aufl. Weinheim: Beltz Verlag.
- Nationales Bergbaumuseum* (2013): Der Eisenerzabbau in Luxemburg. URL: http://www.mnm.lu/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=554&Itemid=808&lang=de, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Nordstadtblogger* (2014): Dortmunder Jugendamt vor Ort: Beratungsmobil soll Armutsflüchtlingen in der Nordstadt helfen. URL: <https://www.nordstadtblogger.de/jugendamt-vor-ort-beratungsmobil-soll-armutsfluechtlingen-helfen/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- NWZonline*: Mit rollender Praxis über Land, (Stand: 15.07.2015). URL: https://www.nwzonline.de/oldenburg-kreis/mit-rollender-praxis-ueber-land_a_6,1,2184468401.html, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Ombudsmann* (o. J.): Médiateur du Grand-Duché du Luxembourg. URL: <http://www.ombudsman.lu>, (Letzter Aufruf: 01.03.2020).
- Ombudsmann* (2019): Rapport annuel. URL: <http://www.ombudsman.lu/uploads/RA/RA2018.pdf>, (Letzter Aufruf: 01.03.2020).
- Parachini, Alexandra* (2015): Differdange: voisins fâchés, bienvenue à la Maison! URL: <http://www.lequotidien.lu/luxembourg/differdange-voisins-faches-bienvenue-a-la-maison/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).

- Parachini, Alexandra* (2017): Differdange: la »Maison des conflits« s’occupe aussi des familles. URL: <https://www.lequotidien.lu/luxembourg/differdange-la-maison-des-conflits-soccupe-aussi-des-familles/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Pauly, Michel* (2010): Asti 30: 30 ans de migrations – 30 ans de recherches – 30 ans d’engagements. Luxembourg: Editions Binsfeld.
- Peer mediation* (o. J.): Peer Mediation im Schulalltag. URL: <http://www.peermediation.lu>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Peters, Frank* (2009): Vertraulichkeit in der Mediation und in anderen Fällen gegenläufiger Interessen. In: Juristische Rundschau, Jg. 2009, Nr. 8, S. 314–318.
- Pfadenhauer, Michaela* (2002): Auf gleicher Augenhöhe reden. Das Experteninterview – ein Gespräch zwischen Experte und Quasi-Experte. In: Bogner, Alexander; Littig, Beate; Menz, Wolfgang (Hrsg.): Das Experteninterview. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 113–130.
- Pfändler, Andrea Maria* (2015): Mediation beim Finanzintermediär – eine Alternative zum Gerichtsprozess? Management der Reputationsrisiken von Banken durch außergerichtliche Verfahren der Streitschlichtung. Hamburg: Diplomica Verlag.
- PricewaterhouseCoopers (PwC) & Europa-Universität Viadrina (EUV)* (Hrsg.) (2013): Konfliktmanagement als Instrument wertorientierter Unternehmensführung. Frankfurt a. M.
- PricewaterhouseCoopers & Europa-Universität Viadrina* (Hrsg.) (2016): Konfliktmanagement in der deutschen Wirtschaft – Entwicklungen eines Jahrzehnts. Frankfurt a. M.
- Pro Familia* (2020): Rapport d’activités 2019. URL: http://www.profamilia.lu/media/Pdf/profamilia_jahresbericht_2019_0420-p-626.pdf, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Proksch, Stephan* (2018): Mediation – Die Kunst der professionellen Konfliktlösung. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Pro Sud, Syndicat* (2017): PRO-SUD présente 1 région & 11 communes en chiffres. URL: <http://www.prosud.lu/documents/download/312/rapport-d-activitÉ-2016>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Przyborski, Aglaja; Wohlrab-Sahr, Monika* (2009): Qualitative Sozialforschung – ein Arbeitsbuch. 2. korr. Aufl. München: Oldenbourg Verlag.
- Rabe, Christine; Wode, Martin* (2014): Mediation – Grundlagen, Methoden, rechtlicher Rahmen. Heidelberg: Springer.

- Rafi, Anusheh* (2012): Das Mediationsgesetz – Vor- und Nachteile einer rechtlichen Regulierung. In: *Konfliktdynamik*, Jg. 1, Nr. 3, 2012, S. 196–203.
- Ratinger Demenzinitiative* (2018): Memory Mobil. URL: http://www.demenz-service-duesseldorf.de/tl_files/duesseldorf/02%20Unser%20Service/Infoveranstaltungen/2018%20-%20Infoveranstaltungen/3.%20Quartal%20-%202018/2018-08-31%20Plakat%20MEMoryMobild-FIN%20mit%20Logos.pdf, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Recker, Ingo; Weien, Petra von der* (2019): *Mediation, Moderation und Coaching: Erfolgreiche Methoden und Strategien aus der Praxis für die Praxis*. Marburg: Tectum Wissenschaftsverlag.
- Rehberger, Manfred* (1976): Die Kosten der Rechtsverfolgung als Zugangsbarriere zur Rechtspflege. In: Lawrence Friedmann (Hrsg.): *Zur Soziologie des Gerichtsverfahrens*. Jahrbuch für Rechtssoziologie und Rechtstheorie. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 1976, S. 395–413.
- Reichert, Jo* (2016): *Qualitative und interpretative Sozialforschung – Eine Einladung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Robrecht, Thomas* (2012): Mediation – (k)eine Profession? In: *Spektrum der Mediation*, Bd. 48, 2012, S. 7–9.
- Roland Rechtsreport* (2017): *Einstellung der Bevölkerung zum deutschen Rechtssystem und zur Mediation, (Methodische Konzeption und Durchführung: Institut für Demoskopie Allensbach)*. Köln: Roland Rechtsschutz-Versicherungs-AG.
- Roland Rechtsreport* (2018): *Einstellung der Bevölkerung zum deutschen Justizsystem und zur außergerichtlichen Konfliktlösung, (Methodische Konzeption und Durchführung: Institut für Demoskopie Allensbach)*. Köln: Roland Rechtsschutz-Versicherungs-AG.
- Roland Rechtsreport* (2019): *Einstellung der Bevölkerung zum deutschen Justizsystem und zur außergerichtlichen Konfliktlösung, (Methodische Konzeption und Durchführung: Institut für Demoskopie Allensbach)*. Köln: Roland Rechtsschutz-Versicherungs-AG.
- Rosenberg, Marshall* (2003): *Gewaltfreie Kommunikation*. Paderborn, Deutschland: Junfermann.
- Röthemeyer, Peter* (2015): *Mediation: Grundlagen/Recht/Markt*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Rubin, Herbert J. & Rubin, Irene S.* (2005): *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Saretzki Thomas* (2005): Welches Wissen – wessen Entscheidung? Kontroverse Expertise im Spannungsfeld von Wissenschaft, Öffentlichkeit und Politik. In: Bogner, Alexander; Torgesen, Helge (Hrsg.): Wozu Experten? Ambivalenzen der Beziehung von Wissenschaft und Politik. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 345–369.
- Sat 1*: Danni Lowinski. URL: <https://www.sat1.de/tv/danni-lowinski>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Scherpe, Jens* (2002): Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen – ein deutsch-dänischer Rechtsvergleich. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Schlickum, Gunter; Weiler, Eva* (2008): Praxisbuch Mediation. München: Beck C.H.
- Schnell, Rainer* (2011): Survey-Interviews – Methoden standardisierter Befragungen. Weinheim: Beltz Verlag.
- Scheider, Klaus; Ullenboom, Detlef* (2016): Differdange 2025. URL: <https://differdange.lu/wp-content/uploads/2019/10/demografiebericht.pdf>, (letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Schroeter, Kirsten* (2015): Wege in die Praxis. In: Freitag, Silke; Richter, Jens (Hrsg.): Mediation – das Praxisbuch. Weinheim: Beltz, S. 195–202.
- Scuto, Denis* (2010): Comment on devient Luxembourgeois. Deux siècles de réformes du droit de la nationalité. In: Pauly, Michel (Hrsg.): ASTI 30+. 30 ans de migrations, 30 ans de recherches, 30 ans d’engagements. Luxembourg: Editions Binsfeld, S. 80–95.
- Sehen-und-hören Stephan* (o. J.): Mobiler Hörtest und mehr – Das Hörmobil im Raum Hannover. URL: <https://www.sehen-und-hoeren.de/hoermobil/>, (letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Seiler, Volker* (2011): Kundenzufriedenheit im Private Banking – Eine empirische Analyse. Weinheim: Beltz.
- Serbu, Daniel Elias* (2016): Das deutsche Mediationsgesetz im europäischen Kontext – Eine rechtsvergleichende Analyse der Mediation unter Betrachtung der englischen, französischen und ... Konfliktlösung. Weinheim: Beltz.
- Service de Mediation scolaire* (2018): Médiation scolaire. URL: <https://portal.education.lu/mediationscolaire/%C3%9Cber-uns#125031228-welche-aufgaben-hat-der-schulmediator>, (letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Service de Médiation scolaire* (2020): Rapport d’activités 2018–2019. URL: <https://men.public.lu/fr/publications/rapports-activite-ministere/autres-rapports/18-19-rapport-mediation-scolaire.html>, (letzter Aufruf: 01.03.2021).

- Sparkasse Dresden* (o. J.): Ostsächsische Sparkasse Dresden – Sparkassenmobil Cunnersdorf. URL: <https://www.sparkasse.de/filialen/c/ostsaechsische-sparkasse-dresden-sparkassenmobil-cunnersdorf/171049.html>, (letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Stadtbibliothek Heilbronn* (o. J.): Fahrbibliothek. URL: <https://stadtbibliothek.heilbronn.de/ueber-uns/standorte/fahrbibliothek.html>, (letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Stadtwerkessen* (o. J.): Energieberatung am Info-Mobil. URL: <https://www.stadtwerke-essen.de/service/beratung-am-info-mobil/>, (letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Stangl, Werner* (2020): Paradoxe Intervention. In: Lexikon für Psychologie und Pädagogik. URL: <https://lexikon.stangl.eu/2919/paradoxe-intervention/>, (letzter Aufruf: 01.03.2021).
- STATEC* (2018): Regards N°6. URL: <https://statistiques.public.lu/catalogue-publications/regards/2018/PDF-06-2018.pdf>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- STATEC* (2019): Atlas démographique du Luxembourg. URL: <https://statistiques.public.lu/fr/actualites/population/population/2019/02/20190228/20190228.pdf>, (letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Steffek, Felix* (2017): 5 Jahre MediationsG – Das Verhältnis der Konfliktlösungsverfahren. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 20, Nr. 5, 2017, S. 183–187.
- Steinke, Ines* (1999): Kriterien qualitativer Forschung – Ansätze zur Bewertung qualitativ-empirischer Sozialforschung. Weinheim: Juventa.
- Steinke, Ines* (2015): Gütekriterien qualitativer Forschung. In: Kardoff, Ernst; Steinke, Ines; Flick, Uwe (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 11. Aufl. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, S. 319–331.
- Stokoe, Elizabeth* (2013): Overcoming Barriers to Mediation in Intake Calls to Services – Research-Based Strategies for Mediators. In: Negotiation Journal, Jg. 29, Nr. 3, 2013, S. 289–314.
- Sueddeutsche.de* (2015): Sprüche von Franz Beckenbauer – Der Kaiser, ein Schelm. URL: <https://www.sueddeutsche.de/sport/sprueche-von-franz-beckenbauer-in-einem-jahr-hab-ich-mal-15-monate-durchgespielt-1.2642759-7>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Thiery, Claus; Renschke, Sandra* (2019): Abkommen – Mediationsvergleiche, weltweit vollstreckbar. In: Legal Tribune Online. URL: <https://www.lto.de/recht/hintergruende/h/singapur-konvention-mediationsvergleich-international-vollstreckbar-voraussetzungen-kein-eu-beitritt/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).

- Timeanddate* (2020): Wetter im Januar 2020 in Luxemburg. URL: <https://www.timeanddate.de/wetter/luxemburg/luxemburg/rueckblick?month=1&year=2020>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Troja, Markus; Meurer, Dirk* (2005): Mediation im öffentlichen Bereich. In: Heintel, Peter; Krainz, Ewald; Falk, Gerhard (Hrsg.): Handbuch Mediation und Konfliktmanagement. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 225–242.
- Trenczek, Thomas* (2008): Gute Mediatoren – Zur Fachlichkeit von Konfliktvermittlern. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, 1/2008, S. 16–19.
- Université du Luxembourg* (o. J.): Master en médiation. URL: https://www.fr.uni.lu/formations/fhse/master_en_mediation, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Vogel, Dita; Funck, Barbara* (2018): Immer nur die zweitbeste Lösung? Protokolle als Dokumentationsmethode für qualitative Interviews. In: Forum: Qualitative Social Research, Jg. 19, Nr. 1, 2018, S. 1–29.
- Ville de Differdange* (2020 a): Kommunale Dienste – Mediationsdienst »Maison des conflits«. URL: <https://differdange.lu/de/kommunale-dienste/konfliktlosungsstelle/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Ville de Differdange* (2020 b): Der Schöfferrat. URL: <https://differdange.lu/de/stadtleben/schoffenrat/>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Ville de Differdange* (2020 c): Marché hebdomadaire. URL: <https://differdange.lu/en/events/marche-hebdomadaire-2020-03-05/> (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Ville de Dudelange* (o. J.): Service de médiation. URL: <https://www.dudelange.lu/fr/résidents/offre-sociale/service-de-médiation>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Ville d'Esch-sur-Alzette* (2019): Claire Esch. URL: <https://claire.esch.lu>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Ville de Luxembourg* (2019): Leben mit einer Baustelle im Alltag. URL: <https://www.vdl.lu/de/die-stadt/verpflichtungen-der-stadt/stadtentwicklung/bauvorhaben/leben-mit-einer-baustelle-im-alltag>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Visit Luxembourg* (2020): Das Land der Roten Erde. URL: <https://www.visitluxembourg.com/de/regionen/das-land-der-roten-erde>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Voigts, Gunda* (2015): Kinder in Jugendverbänden – Eine empirische Untersuchung zu Strukturen, Konzepten und Motiven im Kontext der gesellschaftlichen Debatten um Inklusion. Opladen: Leske + Budrich.
- Wagner, Gerhard* (2012): Das Mediationsgesetz – Ende gut, alles gut? In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 15, Nr. 4, 2012, S. 110–115.

- Weitz, Tobias* (2008): Gerichtsnahe Mediation in der Verwaltungs-, Sozial- und Finanzgerichtsbarkeit. Schriften zum deutschen und europäischen öffentlichen Recht. Bern: Peter Lang.
- Wendenburg, Felix* (2014): Mediation – flexible Gestaltung innerhalb fester Strukturen. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 17, Nr. 2, 2014, S. 36–41.
- Wendenburg, Felix* (2016): Norwegische Studie zu verpflichtender Scheidungsmediation. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 19, Nr. 4, 2016, S. 156.
- Wendland, Matthias* (2017): Mediation und Zivilprozess: Dogmatische Grundlagen einer allgemeinen Konfliktbehandlungslehre. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Wentzel, Cathrin* (2016): Internationale Mediation – Vollstreckbarkeit und kollisionsrechtliche Behandlung von grenzüberschreitenden Mediationsfällen unter besonderer ... und des Mediationsgesetzes. Berlin: Logos Verlag.
- Will, Hans-Dieter* (2016): Zugang zur Mediation, in: Zeitschrift für Konfliktmanagement, Jg. 19, Nr. 4, 2016, S. 148–150.
- Willenbacher, Barbara* (2006): Mediation im Familienrecht. In: Rehberg, Karl-Siegbert (Hrsg.): Soziale Ungleichheit, kulturelle Unterschiede – Verhandlungen des 32. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in München. Teilbd. 1 und 2, Frankfurt am Main: Campus Verlag, S. 2324–2331.
- Witzel, Andreas* (2000): Das problemzentrierte Interview [25 Absätze]. In: Forum Qualitative Sozialforschung, Jg. 1, Nr. 1, 2000. Online verfügbar: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0001228>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Witzel, Andreas* (1982): Verfahren der qualitativen Sozialforschung – Überblick und Alternativen. Frankfurt am Main: Campus Verlag.
- Wolter, Felix* (2012): Heikle Fragen in Interviews: Eine Validierung der Randomized Response-Technik. Weinheim: Beltz Verlag.
- Worldsteel Association* (2020): Top steel-producing companies. URL: <https://www.worldsteel.org/steel-by-topic/statistics/top-producers.html>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).
- Zoff Off* (o.J.): Konflikte klären im Kiez. URL: <http://www.zoffoff.de>, (Letzter Aufruf: 01.03.2021).

Anhang

Anhang A: Interviewleitfaden ExpertInneninterview

Nutzungshürden von Mediation in Luxemburg Semistrukturiertes ExpertInneninterview

Einleitung und persönlicher Werdegang

- 1) Können Sie sich kurz vorstellen und Ihre Arbeitstätigkeit erläutern?
- 2) Was war Ihre Motivation, MediatorIn zu werden?
- 3) Können Sie mir einen Überblick über die Entwicklung und den aktuellen Stand der Mediationslandschaft in Luxemburg aus Ihrer Sicht geben?
- 4) In welchen Bereichen sind Sie aktuell am meisten tätig?

Inhaltliche Fragen zu Nutzungshürden von Mediation

- 5) Welche Konfliktlösungsverfahren sind in Luxemburg am bekanntesten und verbreitetsten?
- 6) Auf welche Nutzungsbarrieren der Mediation stoßen Sie in Luxemburg besonders?
- 7) Welche Zugangsbarrieren für die Mediation sind in Luxemburg besonders auffällig?
- 8) Welche Initiativen zur Promotion der Mediation ergreifen Sie?
- 9) Wie, glauben Sie, könnte man mehr Leute dazu bewegen, eine Mediation in Anspruch zu nehmen?

Abschluss und Ausblick

- 10) Haben Sie eine Hypothese, auf welches Feedback die angedachte Intervention im öffentlichen Raum stoßen wird?
- 11) Welche Perspektiven sehen Sie für die Mediation in Luxemburg?

Ich bedanke mich bei Ihnen herzlichst für das Gespräch und wünsche Ihnen alles Gute für Ihre berufliche Tätigkeit!

Anhang B: Einverständniserklärung ExpertInneninterview

Einwilligungserklärung zur Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Interviewdaten

Forschungsprojekt: Nutzungshürden der Mediation in Luxemburg

Interviewer: Cédric Reichel

Interviewdatum: _____

Interviewsprache: _____

Ort des Interviews: _____

Beschreibung des Forschungsprojekts:

mündliche Erläuterung schriftliche Erläuterung

Die Interviews werden mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet und sodann vom Interviewer in Schriftform gebracht. Die Verschriftlichung der Tonaufzeichnungen erfolgt in nicht-anonymisierter Form. Einzelne Auszüge der Interview dürfen in der Masterarbeit korrekt zitiert werden. Die Aussagen wurden im Bewusstsein getätigt, dass der Experte/die Expertin namentlich erwähnt wird.

Die Teilnahme an den Interviews ist freiwillig. Sie haben zu jeder Zeit die Möglichkeit, ein Interview abubrechen, weitere Interviews abzulehnen und Ihr Einverständnis in eine Aufzeichnung und Niederschrift des Interviews zurückziehen, ohne dass Ihnen dadurch irgendwelche Nachteile entstehen.

Ich bin damit einverstanden, im Rahmen des genannten Forschungsprojekts an einem Interview teilzunehmen.

ja nein

Vorname; Nachname in Druckschrift

Ort, Datum/Unterschrift

Anhang C: Transkriptionsregeln ExpertInneninterviews

Transkriptionskonventionen (vgl. Dresing/Pehl 2011):

Sequenzielle Struktur/Verlaufsstruktur

- // Überlappung mit weiterem Sprecher
= Schneller, unmittelbarer Anschluss neuer Turns oder Einheiten

Pausen

- (.) kurze deutliche Pause
(...) längere Sprechpause

Sonstige segmentale Konventionen

- Ähm, hmm Verzögerungssignale, sogenannte gefüllte Pausen.
Hm bejahend Zustimmungssignal an Sprechpartner
hm verneinend Verneinungssignal an Sprechpartner

Akzentuierung

- akZENT Besondere Hervorhebung eines Wortes oder eine Silbe wird durch Großbuchstaben angezeigt

Sonstige Konventionen

- (hustet) (lacht) para- und außersprachliche Handlungen u. Ereignisse
(...) Auslassung im Transkript

- Wortverschleifungen werden nicht transkribiert.
- Interpunktion wird zu Gunsten der Lesbarkeit geglättet, d. h. Bei Gedankenbrüchen wird eher ein Punkt als ein Komma gesetzt.
- Zustimmende Lautäußerungen des Interviewers (hm=hm) werden nicht erfasst.
- Jeder Sprechbeitrag erhält einen eigenen Absatz.
- Wird in der Aufnahme wörtlich Rede zitiert, wird diese nicht durch Gänsefüßchen, sondern durch Punkt und Komma getrennt.
- Zahlen von null bis zwölf werden im Fließtext mit Namen geschrieben, größere mit Ziffern.

Anhang D: Einverständniserklärung Interview

Einwilligungserklärung zur Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Interviewdaten

Forschungsprojekt: Nutzungshürden von Mediation
Interviewer: Cédric Reichel
Interviewdatum: _____
Interviewsprache: _____
Ort des Interviews: Differdange

Beschreibung des Forschungsprojekts: mündliche Erläuterung

Die Interviews werden vom Interviewer anhand eines Gedächtnisprotokolls und Notizen in Schriftform gebracht. Für die weitere wissenschaftliche Auswertung der Protokolle werden alle Angaben anonymisiert. Es wird sichergestellt, dass keine Identifizierung einer Person möglich ist.

Die Teilnahme an den Interviews ist freiwillig. Sie haben zu jeder Zeit die Möglichkeit, ein Interview abzubrechen, weitere Interviews abzulehnen und Ihr Einverständnis für eine Niederschrift des Interviews zurückziehen, ohne dass Ihnen dadurch irgendwelche Nachteile entstehen.

Ich bin damit einverstanden, dass meine Angaben im Rahmen des genannten Forschungsprojekts gesammelt und verarbeitet werden.

ja nein

Vorname; Nachname in Druckschrift

Ort, Datum/Unterschrift

Anhang E: Interviewleitfaden für direkte Ansprache

Fragebogen für eine direkte Ansprache im öffentlichen Raum im Rahmen der Masterarbeit über Nutzungshürden von Mediationsangeboten in Differdingen

Soziodemografische Informationen (nach dem Gespräch ausfüllen)

Geschlecht des/der Interviewten: männlich weiblich divers

Altersgruppe: 18–29 30–39 40–49 50–59 60+

In welcher Sprache fand das Gespräch statt? Luxemburgisch Deutsch

Englisch Französisch Andere ()

Staatsangehörigkeit(en) (freiwillig): Luxemburgisch Deutsch Französisch

Portugiesisch Bosnisch Polnisch

Italienisch Belgisch Andere ()

Wohnhaft in Differdange? Ja Nein

Leitfaden-Fragebogen	Fragentyp/-ziel
1. Vorstellung des Interviewers (Hallo, in welcher Sprache darf ich Sie ansprechen? Ich bin Cédric Reichel, Studierender der Mediation an der Viadrina Universität Frankfurt Oder. Im Rahmen meiner Masterarbeit führe ich eine Studie zur Mediation in Differdingen durch. Dürfte ich Sie einfach mal so direkt und nonchalant fragen, was derzeit ihr kräftezehrendster und anstrengendster Konflikt in ihrem Leben ist?	Direkte unvermittelte Ansprache
2. In welcher Konfliktgruppe würden Sie Ihren Konflikt verorten? Nachbarschaftskonflikt, Familienkonflikt, Arbeitskonflikt, Erbschaftskonflikt, usw...	Konflikt beschreiben/ persönliche Anekdote
3. Seit wann besteht dieser Konflikt und wie haben Sie bisher versucht, diesen Konflikt zu lösen?	Konfliktlösungsstrategien
4. Wie gedenken Sie den Konflikt in der Zukunft angehen zu wollen? Was sind Ihre bisherigen Konfliktlösungsstrategien?	Konfliktlösungsstrategien
5. Haben Sie bereits von Mediation gehört? Wenn ja, in welchem Kontext und was verstehen Sie darunter?	Vorkenntnisse zu Mediation
6. Mediation ist eine Konfliktlösungsmethode. Können Sie sich vorstellen, was eine Mediation ausmacht?	Vorkenntnisse zu Mediation
7. Kennen Sie das Haus der Konflikte hier in Differdingen? (Flyer austeilen und auf Logo zeigen)	Bekanntheit lokales Angebot
8. Was hat Sie bisher davon abgehalten, diesen Dienst in Anspruch zu nehmen? Was würden Sie brauchen, um den Dienst vielleicht in Anspruch zu nehmen?	Nutzungshürden

Kann Danni Lowinski auch Mediation?

<p>9. Liebe Frau, Lieber Herr, ein Mediator des Hauses der Konflikte der Gemeinde ist hier vor Ort im Wohnmobil und würde Ihnen anbieten, bei einer Tasse Kaffee Ihnen den Mediationsdienst der Stadt näher zu erläutern und weitere Informationen zu geben. Wären Sie daran interessiert, mit ihm oder ihr kurz, also etwa 10 Minuten, zu sprechen?</p>	<p>Wurde Interesse geweckt? Intervention erfolgreich?</p>
--	---

Anhang F: Gesprächsinventar (Interviewprotokoll)

Gedächtnisprotokoll

Datum:	
Uhrzeit:	
Geschlecht:	
Alter:	
Kommunikationssprache:	

Konfliktsituation?

Konflikttyp? _____

Vorkenntnisse zu Mediation:

Nutzungshürden?

Service de Médiation Différendage bekannt?

Assoziationen die mit Wohnwagen verknüpft werden?

Anhang G: Soziodemografische Daten der Befragten

Zählung PassantInnen insgesamt

	Tag 1	Tag 2	Tag 3	Gesamt
PassantInnen insgesamt	20	22	15	57
Angesprochen	14	17	13	44
Gespräch abgelehnt/abgebrochen	4/2	4/0	3/2	9
Gespräch durchgeführt	10	13	10	33
Weiterführendes Gespräch im Wohnmobil	3	0	1	4

Soziodemografische Daten der Personen, mit denen ein vollständiges Gespräch geführt wurde:

Geschlecht

Geschlecht	Tag 1	Tag 2	Tag 3	Gesamt
Männlich	4	9	7	20
Weiblich	5	4	2	11
Paar	1		1	2
Gesamt:	10	13	10	33

Altersgruppe

Altersgruppe	Tag 1	Tag 2	Tag 3	Gesamt
18–29	3	0	1	4
30–39	2	1	0	3
40–49	1	2	4	7
50–59	1	2	3	6
60+	3	8	2	13

Konversationssprache

Konversationssprache	Tag 1	Tag 2	Tag 3	Gesamt
Luxemburgisch	5	10	5	20
Französisch	5	2	5	12
Deutsch		1		1

Ort der Ansässigkeit

Wohnhaft in der Gemeinde Differdange	Tag 1	Tag 2	Tag 3	Gesamt
Ja	9	10	8	27
Nein	1	3	2	6

Angegebene Staatsbürgerschaften der Befragten

Staatsbürgerschaft	Tag 1	Tag 2	Tag 3	Gesamt
Luxemburgisch	5	10	5	20
Portugiesisch	2	1	4	7
Französisch	1	1		2
Belgisch	1			1
Kapverdisch	1			1
Syrisch			1	1
Italienisch	2			2
kosovarisch		1		1

Grafiken zu den soziodemografischen Daten (eigene Anfertigung)

Ort der Ansässigkeit

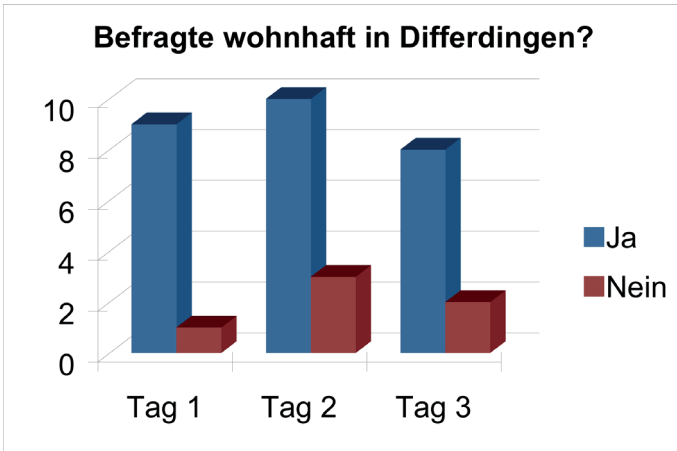


Abbildung G-1: Wohnort der Personen nach Untersuchungstagen.

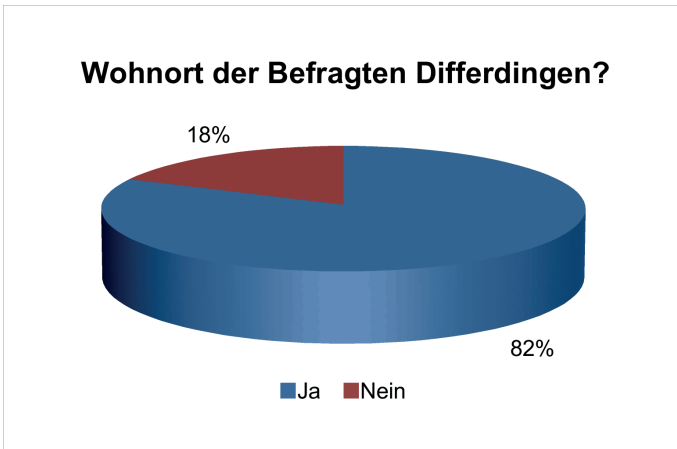


Abbildung G-2: Wohnort der Personen insgesamt in %.

Altersgruppe der Befragten

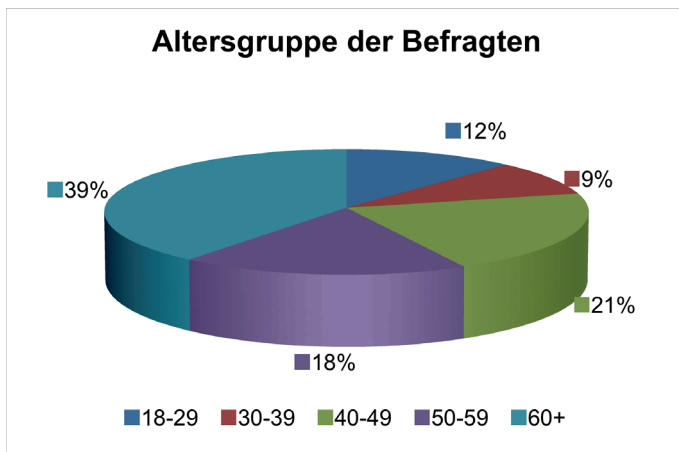


Abbildung G-3: Altersgruppen der Befragten insgesamt in %.

Konversationssprache

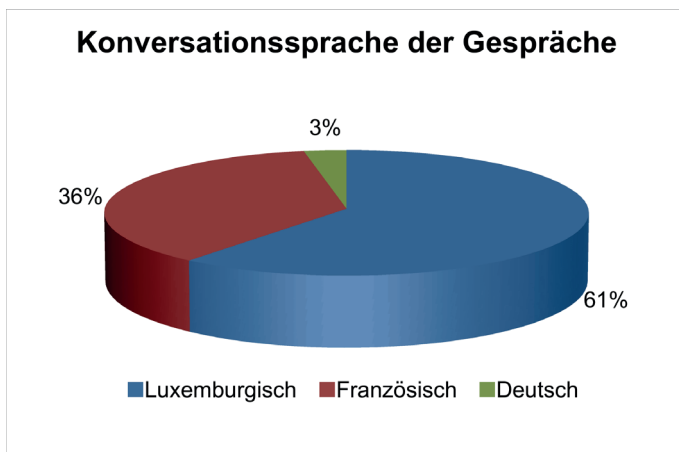


Abbildung G-4: Konversationssprache insgesamt in %.

Staatsangehörigkeit der Befragten

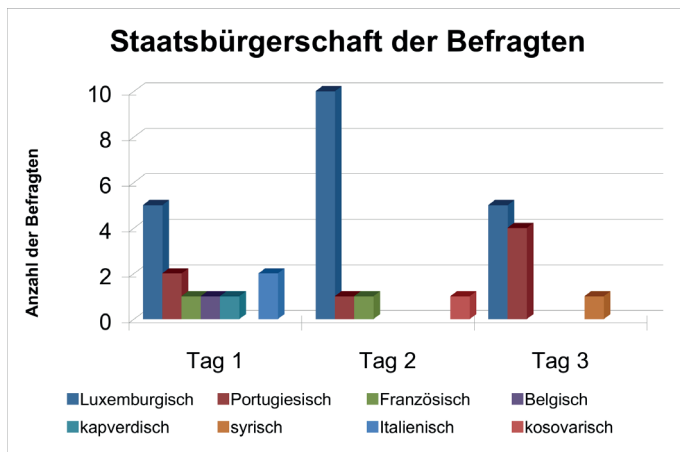


Abbildung G-5: Angegebene Staatsangehörigkeit der Befragten nach Tagen.

Anhang H: Fotoprotokoll Untersuchung im öffentlichen Raum

Tag 1, 14. Januar 2020 in Differdingen, Luxemburg



Foto 1: Setting der Untersuchung um 14:00 © Kristina Kotenkova



Foto 2: Moment der Übergabe zum Mediator Jost Loeschner (r. im Bild) um 14:15.
© Kristina Kotenkova



Foto 3: Cédric Reichel im ausgewählten Outfit. Im Hintergrund Roll-Up der *Maison des Conflits*. © Kristina Kotenkova



EUROPA-UNIVERSITÄT
VIADRINA
FRANKFURT (ODER)

Cédric Reichel

Masterstudiengang Mediation und
Konfliktmanagement

Namensschild Cédric Reichel



Foto 4: Setting der Untersuchung am Markttag um 14:00. © Kristina Kotenkova



Foto 5: Setting der Untersuchung am Markttag um 15:00. © Kristina Kotenkova



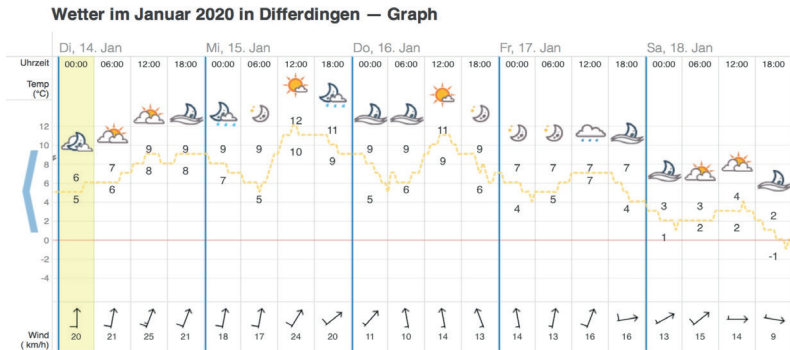
Foto 6: Setting der Untersuchung am Samstagmorgen um 10:00
(r. im Bild: Jost Loeschner). © Kristina Kotenkova



Foto 7: Beratung vor dem Wohnmobil am Samstagmorgen um 10:30. Freie Sicht auf die beiden Roll-Ups der Maison des Conflits. © Kristina Kotenkova



Foto 8: Setting der Untersuchung am Samstagnachmittag um 15:00
(l. Im Bild: Isabelle Wurth). © Kristina Kotenkova



Wetterbericht, KW3 2020 für Differdingen, Luxemburg. Quelle: Timeanddate (2020).

Anhang I: Interviewleitfaden Nachgespräch

Leitfaden Nachbesprechung Experiment mit Isabelle Wurth

- Welche Gedanken haben Sie zu unserem Experiment 4 Wochen danach?
- Wie empfanden Sie denn mit dem Abstand von 4 Wochen den gesamten Aufbau/das Setting?
- Was würden Sie genauso machen, was anders?
- Welches Feedback gab es?
- Hat sich bzgl. der Zahl der Kontaktaufnahmen etwas durch das Experiment verändert?
- Wie war der Zulauf in den letzten Wochen generell?
- Wurden Sie die Wochen danach noch auf das Experiment angesprochen?
- Wie würden Sie für die Zukunft das Setting verändern? Was würden Sie gerne ausprobieren?
- Abschließende Gedanken?

Über den Autor

Cédric Reichel, MA, geb. 1984, geboren in Luxemburg, hat 2012 das Magisterstudium Internationales Informationsmanagement mit dem Schwerpunkt auf Interkulturelle Kommunikation an der Universität Hildesheim abgeschlossen. Nach einer DaF-Sprachassistenz des DAAD (Deutscher Akademischer Austauschdienst) in Eriwan (Armenien), war er anschließend 6 Jahre als DAAD-Lektor an Universitäten in Taschkent (Usbekistan) und Charkiw (Ukraine) tätig.

Von 2018 bis 2020 absolvierte er den Master-Studiengang Mediation und Konfliktmanagement an der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder). Er schloss das Studium im September 2020 mit dem Master (M.A.) ab.

Seit März 2020 arbeitet er bei einer NGO in Luxemburg und ist zuständig für die Bildungsarbeit für nachhaltige Entwicklung.

Cédric Reichel ist seit dem 16. Lebensjahr (mit Unterbrechungen) als Fußballschiedsrichter in Luxemburg und Deutschland tätig.