

3.  
Auflage

Claude-Hélène Mayer

# Trainingshandbuch Interkulturelle Mediation und Konfliktlösung

Didaktische Materialien  
zum Kompetenzerwerb

WAXMANN



Claude-Hélène Mayer

# Trainingshandbuch Interkulturelle Mediation und Konfliktlösung

Didaktische Materialien zum Kompetenzerwerb



**Waxmann 2019**  
Münster · New York

### **Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek**

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

3. aktualisierte, vollständig überarbeitete Auflage 2019

Print-ISBN 978-3-8309-4008-1

E-Book-ISBN 978-3-8309-9008-6

© Waxmann Verlag GmbH, 2019

[www.waxmann.com](http://www.waxmann.com)

[info@waxmann.com](mailto:info@waxmann.com)

Umschlaggestaltung: Anne Breitenbach, Münster

Illustrationen und Titelgrafik: Jörg Plannerer,

Dipl.-Psych. / Dipl. Designer (FH), [joerg.plannerer@arcor.de](mailto:joerg.plannerer@arcor.de)

Satz: Roger Stoddart, Münster

Druck: Těšínská tiskárna, a.s., Český Těšín, Czech Republic

Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier,  
säurefrei gemäß ISO 9706

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, verboten.  
Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des  
Verlages in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung  
elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Amore  
Blanchie, Lolo and Ecee

In memoriam  
Erna und Renate



# Inhalt

Danksagung .....	13
Vorwort zur 1. Auflage.....	14
Vorwort zur 2. unveränderten Auflage .....	15
Vorwort zur 3. aktualisierten, vollständig überarbeiteten Auflage .....	16
Einleitung .....	17

## Baustein I: Konflikt

### Interkulturelle Konflikte

1. I1: Was sind interkulturelle Konflikte? .....	23
1.1 Ü1: Reflektion einer interkulturellen Konflikterfahrung.....	25
1.2 Ü2: Persönliche Konflikt- und Mediationswurzeln .....	26
1.3 Ü3: Die Entstehung von Konflikten.....	27
1.4 I2: Kulturbedingte Realitätskonstruktionen.....	28
1.5 Ü4: Ein interkultureller Konfliktdialog: ein netter Kneipenabend? .....	29

### Konfliktformen

1.6 I3: Heiße und kalte Konfliktformen .....	31
1.6.1 I4: Heißer Konflikt .....	31
1.6.2 I5: Kalter Konflikt.....	32
1.6.3 I6: Dynamik heißer und kalter Konfliktformen.....	32
1.6.4 Ü5: Selbstreflexion zu heißen und kalten Konfliktformen .....	33

### Konflikttypen

1.7 I7: Konflikttypen .....	34
1.7.1 Ü6: Zu welchem Konflikttyp tendieren Sie? .....	35

### Konfliktstile

1.8 I8: Konfliktstile.....	36
1.8.1 I9: Konfliktverhaltensstile nach Augsburgsburger.....	36
1.8.2 Ü7: Umgang mit Konfliktverhaltensstilen nach Augsburgsburger .....	38
1.8.3 I10: Konfliktstile nach Bennett.....	40
1.8.4 Ü8: Fallbearbeitung: Konfliktstile nach Bennett.....	41

### Konfliktursachen

1.9 I11: Konfliktursachen nach Moore .....	43
1.9.1 I12: Beziehungskonflikte.....	44
1.9.2 I13: Sachverhaltskonflikte .....	44
1.9.3 I14: Interessenkonflikte.....	45
1.9.4 I15: Strukturkonflikte.....	45
1.9.5 I16: Wertekonflikte .....	46
1.9.6 Ü9: Fallbeispiel zur Analyse von Konfliktursachen: der 21. Geburtstag.....	46
1.10 I17: Konflikteskalation in interkulturellen Kontexten .....	49
1.10.1 I18: Das Eskalationsstufenmodell nach Glasl .....	50

1.10.2	Ü10:	Übung zum Eskalationsstufenmodell: Analyse eines Zeitungsartikels.....	56
1.10.3	I19:	Eskalationsdynamiken in interkulturellen Konfliktsituationen .....	59
1.10.4	Ü11:	Interkulturelle Eskalationsdynamiken im Dialog .....	61
1.10.5	I20:	Deeskalation von Konflikten.....	63
1.10.6	Ü12:	Übung zur Konfliktdeskalation .....	65
1.10.7	Ü13:	Resümee der Deeskalationsschritte.....	67

## Baustein II: Meditation

### Hintergründe der Mediation

2.	I21:	Die Bedeutung der Mediation .....	71
2.1	Ü14:	Übung: Mediation im interkulturellen Patchwork .....	72
2.2	I22:	Philosophie der Mediation .....	75
2.3	Ü15:	Übung zum Verständnis meditativen Denkens .....	76

### Mediation als globales Phänomen

2.4	I23:	Mediation als globales Phänomen.....	78
2.4.1	I24:	Antikes Griechenland .....	79
2.4.2	I25:	Europa seit dem Mittelalter .....	80
2.4.3	I26:	Exkurs: „Contareno ... Legatus et Mediator“ .....	81
2.4.4	I27:	Einflüsse religiöser Richtungen.....	84
2.4.5	I28:	Asien .....	85
2.4.6	I29:	Südliches Afrika .....	86
2.4.7	I30:	Die westliche Welt .....	87

### Der Mediationsprozess

2.5	I31:	Der Mediationsprozess.....	88
2.5.1	I32:	Vorphase .....	90
2.5.2	Ü16:	Selbstreflektion von Mediator*innen in interkulturellen Kontexten .....	91
2.5.3	I33:	Einleitung in der Mediation .....	92
2.5.4	I35:	Konfliktdarstellung .....	95
2.5.5	I36:	Konfliktherhellung.....	96
2.5.6	I37:	Lösungsphase.....	97
2.5.7	I39:	Kontrakt.....	101
2.5.8	I41:	Umsetzungsphase und Bilanzgespräch.....	104

### Die Rolle des Mediators

2.6	I42:	Die Rolle der Mediator*in.....	105
2.6.1	Ü19:	Reflektion: Der persönliche Selbstwert .....	106
2.6.2	Ü20:	Selbstwert im Dialog .....	106
2.6.3	Ü21:	Ich bin ich.....	107
2.6.4	I43:	Die fünf Freiheiten .....	109

### Innere Haltungen in der Mediation

2.7	I44:	Die 4 A in der Mediation .....	110
2.7.1	Ü22:	Reflexion der 4 A in der Mediation .....	111
2.7.2	Ü23:	Der Weg zu den 4 A.....	112

2.7.3	I45:	Das ethische Selbstverständnis von Mediator*innen.....	113
2.7.4	Ü24:	Überlegungen zum ethischen Selbstverständnis .....	113

### Mediationstechniken

2.8	I46:	Techniken der Mediation im Überblick .....	115
2.8.1	I47:	Spiegeln .....	116
2.8.2	Ü25:	Übung zum Spiegeln .....	116
2.8.3	I48:	Aktives Zuhören.....	117
2.8.4	Ü26:	Übung zum Aktiven Zuhören .....	117
2.8.5	I49:	Reframing.....	120
2.8.6	Ü27:	Übung zum Reframing .....	121
2.8.7	I50:	Ich-Botschaften .....	123
2.8.8	Ü28:	Der Aufbau von Ich-Botschaften.....	124
2.8.9	Ü29:	Übung zur Formulierung von Ich-Botschaften .....	125

### Baustein III: Interkulturelle Meditation

3.	I51:	Die Bedeutung interkultureller Mediation.....	129
3.1	I52:	Interkulturelle Kompetenz in der Mediation .....	130
3.1.1	I53:	Eine Annäherung an interkulturelle Kompetenz .....	130
3.1.2	I54:	Das Modell der interkulturellen Kompetenz nach Bolten .....	132
3.1.3	Ü30:	Welche interkulturellen Kompetenzen bringe ich mit? .....	133
3.1.4	I55:	Interkulturelle Kompetenzen in Mediationen.....	134
3.1.5	Ü31:	Ein Beispiel interkultureller Kompetenz? .....	134

### Modelle interkultureller Mediation

3.2	I56:	Das Mediationsmodell von Augsburgers.....	137
3.3	I57:	Das kultur-synergetische Modell interkultureller Mediation nach Mayer.....	138

### Die Rolle des Mediators in interkulturellen Kontexten

3.4	I58:	Die Rolle der Mediator*in in interkulturellen Kontexten .....	141
3.4.1	I59:	Vorbereitung der speziellen Rolle der Mediator*in .....	142
3.4.2	Ü32:	Stärken der Mediator*in in interkulturellen Kontexten .....	143

### Mediationstechniken in interkulturellen Kontexten

3.5	I60:	Umgang mit westlichen Techniken in der interkulturellen Mediation .....	144
3.5.1	I61:	Spiegeln, Aktives Zuhören und Echoing .....	144
3.5.2	I62:	Reframing.....	145
3.5.3	I63:	Ich-Botschaften .....	146

### Herausforderungen in interkulturellen Mediationen

3.6	I64:	Macht und Machtungleichheiten .....	147
3.6.1	I65:	Oberhandsicherung in der interkulturellen Mediation .....	148
3.6.2	I66:	Gender.....	149
3.6.3	I67:	Soziale Hierarchien .....	150
3.6.4	I68:	Sprache und Übersetzung .....	150
3.6.5	I69:	Angehörige von Minderheiten und Mehrheiten .....	151

3.6.6	I70:	Kulturalisierungen.....	152
3.6.7	I71:	Kultur als Strategie .....	153
3.6.8	Ü33:	Eine interkulturelle Mediationssequenz .....	153
3.6.9	I72:	Vorurteile und Stereotype .....	156
3.6.10	Ü34:	Arbeit mit Vorurteilen und Stereotypen .....	157

#### Emotionen in der interkulturellen Mediation

3.7	I73:	Emotionen und ihre Implikationen.....	160
3.7.1	I74:	Richtungen der Emotionsforschung.....	160
3.7.2	I75:	Emotionen als biologische Universalien .....	161
3.7.3	I76:	Der konstruktivistische Ansatz: Emotionen als kulturelle und soziale Konstrukte .....	162
3.7.4	I77:	Gefühle in der interkulturellen Mediation.....	163
3.7.5	Ü35:	Gefühle und ihre kulturellen Rahmenbedingungen.....	164
3.7.6	I78:	Gefühle und ihre synthetische Zusammenführung .....	165
3.7.7	I79:	Exkurs: Beispiele kulturspezifischer Emotionstermini.....	165
3.7.8	I80:	Das Erfragen von kulturell modellierten Emotionskonzepten.....	166
3.7.9	Ü36:	Selbstreflexion zu Gefühlen .....	167
3.7.10	Ü37:	Ärger und Wut als spezielle Themen im interkulturellen Kontext .....	168
3.7.11	Ü38:	Kulturbedingte Veränderungsstrategien im Blick auf Wut.....	169
3.7.12	I81:	Emotionale Intelligenz in der interkulturellen Mediation .....	170
3.7.13	Ü39:	Selbsteinschätzung des EQ.....	170

#### Werte und Wertorientierungen in interkulturellen Kontexten

3.8	I82:	Werte und Wertorientierungen in der interkulturellen Mediation .....	171
3.8.1	Ü40:	Das Wertorientierungskonzept nach Kluckhohn und Stroedtbeck.....	173
3.8.2	I83:	Die Wertetheorie von Schwartz .....	174
3.8.3	I84:	Persönlichkeit und universelle Motivationsdomänen von Werten.....	176
3.8.4	Ü41:	Werteprioritäten .....	177
3.8.5	Ü42:	Fallanalyse: Wertorientierungen im Konflikt.....	179
3.8.6	Ü43:	Das Wertekontinuum von Myers and Filner .....	181

#### Kulturelle Orientierungen und Werte in der interkulturellen Mediation

3.9	I85:	Kulturelle Orientierungen und ihre Auswirkungen auf den Mediationsprozess .....	182
3.9.1	I86:	Kulturelle Orientierung: Zeit .....	183
3.9.2	I87:	Kulturelle Orientierung: Raum .....	184
3.9.3	I88:	Kulturelle Orientierung: Kommunikation.....	186
3.9.4	I89:	Kulturelle Orientierung: Individualismus und Kollektivismus.....	187
3.9.5	I90:	Der Umgang mit Gruppen- und Kollektivitäts- phänomenen in der interkulturellen Mediation .....	188
3.9.6	Ü44:	Übung zum Umgang mit Kollektiven in der interkulturellen Mediation .....	189
3.9.7	I91:	Kulturelle Orientierung: Aktion .....	193

3.9.8	Ü45: Fragenkatalog: Kulturelle Orientierungen und Werte .....	193
3.9.9	Ü46: Evaluierungsfragen zu kulturellen Orientierungen.....	198
3.9.10	Ü47: Fragebogen zu Tendenzen kultureller Orientierungen.....	199

#### Trainingsmaterialien zur Arbeit mit kulturellen Orientierungen und Werten in der interkulturellen Mediation

3.10	Ü48: Trainingsmaterialien: Werte und kulturelle Orientierungen in der Fallarbeit .....	200
3.10.1	Ü49: Kulturassimilator: Das Bewerbungsgespräch .....	203
3.10.2	Ü50: Aufgabenstellungen zur Arbeit mit dem Kulturassimilator.....	207
3.10.3	Ü51: Fallbeispiel: Genderrollen im Wandel der Zeit .....	208
3.10.4	I92: Reflektion des Fallbeispiels: Genderrollen im Wandel der Zeit.....	209
3.10.5	Ü52: Ein Rollenspiel zur interkulturellen Mediation im Gesundheitswesen .....	210

### Baustein IV: Lösungsoptionen

#### Lösungsansätze zur Überwindung kultureller Grenzen in der interkulturellen Mediation

4.	I93: Lösungsansätze zur Überwindung kultureller Grenzen in der interkulturellen Mediation .....	221
4.1	I94: Die zwischenmenschliche Beziehung .....	222
4.2	I95: Narrationen als interkulturelles Verständigungsinstrument .....	223
4.3	I96: Versöhnung und Entschuldigung – transkulturelle Konzepte? .....	224
4.4	I97: Das Harvard-Konzept: eine interkulturelle Handlungsanleitung?.....	225
4.5	I98: Das Wertequadrat – Lösung zur Dynamisierung von Werten .....	227
4.5.1	Ü53: Übung zur Erstellung von Wertequadraten .....	229
4.6	I99: Die Arbeit mit dem inneren Team in der interkulturellen Mediation .....	230
4.6.1	Ü54: Ein Beispiel zur Arbeit mit dem inneren Team .....	232
4.6.2	Ü55: Übung zur Arbeit mit dem Inneren Team .....	234
4.7	I100: Die Unterscheidung von Beschreiben, Interpretieren und Bewerten .....	235
4.8	Ü56: Die Unterscheidung von Beschreiben, Interpretieren und Bewerten .....	235
4.9	I101: Gewaltfreie Kommunikation als Lösungsinstrument kulturell geschaffener Interaktionsbarrieren.....	237
4.9.1	I102: Bedürfnisse als kulturübergreifende Bezugsgrundlage .....	238
4.9.2	Ü57: Gefühle und Bedürfnisse als interkulturelle Verständigungsbrücken.....	239
4.9.3	I103: Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation .....	240
4.9.4	I104: Wertschätzung – gewaltfrei und interkulturell .....	241
4.9.5	I105: Die Umsetzung der Gewaltfreien Kommunikation im interkulturellen Feld .....	241
4.9.6	Ü58: Eine konfliktvolle Bildergeschichte .....	242

**Baustein V: Ausblick**

Visionen interkultureller Mediation

5. Visionen interkultureller Mediation ..... 247

**Anhang**

Verzeichnis der Informationen und Übungen .....248

Verzeichnis der Graphiken und Tabellen ..... 252

Literatur .....253

Weiterführende Literatur – eine Auswahl .....258

## Danksagung

Im Folgenden möchte ich bestimmten Personen ganz herzlich danken für das direkte und/oder indirekte Mitwirken an diesem Trainingshandbuch:

Mein ganz herzlicher Dank gilt Inka Heisig und Gudrun Tschechne von der Sozialen Praxis (SOPRA) Hannover, die mich besonders in den ersten Jahren meiner Mediationspraxis geleitet und unterstützt haben. Von Inka und Gudrun habe ich alle wichtigen Kenntnisse erlangt, die im Bereich von Mediation und Konfliktmanagement von Bedeutung sind. Beide sind mir für meine praktische Arbeit bis heute immer große Vorbilder gewesen. Für die intensive Unterstützung meiner Projekte, liebe Inka, danke ich Dir sehr und im ganz Besonderen.

Mein weiterer Dank gilt meinen Freunden und meiner Familie und ganz besonders meinen drei Kindern, die mich inspirieren und mit mir die interkulturellen Erfahrungen teilen.

Besonderer Dank geht an Dr. Christian Boness, der mir mit seiner persönlichen und fachlichen Unterstützung besonders in den ersten Jahren der Mediations- und Ausbildungspraxis immer wieder zur Seite stand. Für die Korrekturen, die Anregungen zur Systematik und Strukturierung des Buches danke ich Dir herzlich.

Zudem danke ich auch allen Kolleg\*innen, die in den vergangenen 20 Jahren mit mir in Wissenschaft, Forschung und Praxis zusammen gearbeitet, mit mir innovative Ideen entwickelt haben

Ohne die Personen, die in meinen Workshops, Seminaren und Ausbildungen im Bereich von interkultureller Mediation, Schulmediation in interkulturellen Kontexten, interkultureller systemischer Beratung, interkultureller Kommunikation und Konfliktmanagement und kulturspezifischen Trainings mitgearbeitet und mir konstruktive Kritik entgegen gebracht haben, hätte ich viele Materialien wahrscheinlich nicht entwickeln und erproben können. Daher danke ich den Teilnehmenden aus der Wissenschaft für ihre theoretischen Fragestellungen und kritischen Anmerkungen und den Personen aus der Praxis für ihre praxisorientierten Einwände.

Sichtbar in diesem Buch ist der künstlerische Beitrag von Jörg Plannerer. Er hat mittlerweile sowohl einige meiner Bücher als auch Trainingsfilme illustriert und damit einen wichtigen Beitrag zur interkulturellen Verständigung geliefert. Für die kreativen Beiträge und Ideen herzlichen Dank!

Schließlich möchte ich mich bei Melanie Völker, meiner langjährigen Ansprechpartnerin und Lektorin beim Waxmann Verlag in Münster bedanken. Frau Völker hat dieses Buchprojekt, das Lektorat und auch das meiner anderen Bücher und Filme stets professionell und engagiert begleitet und die Entwicklungen über viele Jahre miterlebt. Für die langjährige, professionelle und freundliche Zusammenarbeit möchte ich mich herzlich bedanken.

# Vorwort zur 1. Auflage

Die Entstehungsgeschichte der Buchidee reicht einige Jahre zurück. Immer wieder – und besonders nach dem Erscheinen des theoretischen Grundlagenwerkes *„Interkulturelle Mediation. Bausteine deutsch-afrikanischer Wirklichkeiten“* – sind Nachfragen an uns herangetragen worden, ob wir nicht ein Buch verfassen könnten, das die praktischen Seiten und Umsetzungsmöglichkeiten interkultureller Mediation im Ausbildungs- und Trainingsbereich aufgreift. Diesen Anfragen möchte die Autorin hier nachkommen.

Neu an dem vorliegenden Trainingshandbuch ist nun die Idee, dem Praktiker übersichtliche und didaktisierte Trainingseinheiten für kurze theoretische und praktische Inputs an die Hand zu geben, die ohne weiteres in Seminaren, Workshops und Ausbildungsgängen einzusetzen sind.

Schon lange ruft die Fachwelt der Konfliktmanager und interkulturellen Trainer nach solch einem praxisorientierten Gerüst, das typengeordnete Übungsbeispiele zum Erwerb interkultureller Kompetenz und mediativer Fertigkeiten in Verknüpfung mit transkulturellen Konfliktlösungsoptionen bereitstellt. Das Buch stellt daher Hinweise zur Verfügung, wie sich Trainingsangebote, Seminare und Weiterbildungen im Bereich der interkulturellen Konfliktlösung und Mediation sowie der interkulturellen Kompetenzentwicklung begründet strukturieren lassen. Allerdings bleibt es Aufgabe der Anwendenden, diese Struktur unter Berücksichtigung ihrer Zielgruppen und der Art des Angebotes kreativ und zielgruppenspezifisch zu füllen.

Auf einer weiteren Ebene können Mediator\*innen, Trainer, Ausbilder und Berater mit diesem Handbuch auch ihre eigene interkulturelle Kompetenz weiterentwickeln und autodidaktisch schulen.

Persönliche Trainings-, Beratungs-, Mediations- und Ausbildungserfahrung sowie theoretisch wissenschaftliche Hintergründe aus interkulturellen Lebens- und Forschungszusammenhängen der Autorin fließen in die didaktisch aufbereiteten Materialien ein und stellen somit tragbare und fundierte didaktische Grundlagen für die interkulturelle Mediation und Konfliktlösung in Theorie und Praxis zur Verfügung.

Das vorliegende Trainingshandbuch baut auf dem Basiswerk der Autoren Claude-Hélène Mayer und Christian Boness auf und erweitert und spezifiziert den Themenkomplex. Die lang gesehene Lücke an Arbeits-, Lehr- und Lernmaterialien zur „Interkulturellen Mediation“ schließt dieses Buch nun auf eine hervorragende Art und Weise. Dabei ist es vielfältig einsetzbar in Bereichen der Hochschullehre, der Fachhochschullehre sowie im interkulturellen Trainings-, Weiterbildungs- und Ausbildungsbereich von Mediation, Beratung, Konfliktlösung und Kompetenzentwicklung. Nicht zuletzt stellt das vorliegende Trainingshandbuch auch eine persönliche Bereicherung dar, die zur autodidaktischen Anwendung der Leser und zur eigenen interkulturellen und mediativen Kompetenzentwicklung genutzt werden kann.

Dr. Christian Martin Boness,  
Institut für Interkulturelle Praxis & Konfliktmanagement,  
Göttingen, 2006

## Vorwort zur 2. unveränderten Auflage

Dass dieses Trainingshandbuch schon nach zwei Jahren die zweite Auflage erfährt, erfüllt mich mit Genugtuung und Freude, ist doch der Funke übergesprungen, sich über interkulturelle Mediation und Konfliktbearbeitung intensiv auseinander zu setzen.

Die positiven Rückmeldungen zur ersten Auflage haben zur zweiten Auflage geführt. Zudem haben sie zur Motivation beigetragen, einen Filmbeitrag zum Buch zu produzieren.

Die DVD „Trainingsfilm zur interkulturellen Mediation und Konfliktlösung. Didaktische Materialien zum Kompetenzerwerb“ stellt einen kreativen und professionellen Beitrag zu den bisher erschienenen Filmen zur Mediation dar. Gleichzeitig erweitert er diese um interkulturelle Aspekte und Fragestellungen. Der Trainingsfilm greift den Lehrstoff und die Trainingsinhalte des Trainingshandbuches poppig und peppig auf. Er bietet somit das visuelle Material zu diesem Buch. Die Filmproduktion unter Leitung von Paul Mills macht interkulturelles Lernen zum Erlebnis.

Wie auch das vorliegende Buch lebt der Trainingsfilm von praktischen und kulturellen Erfahrungen der Mitwirkenden und bietet gleichzeitig Einblicke in Konfliktpotenziale interkultureller Wirtschafts- und Arbeitsbereiche.

Trainingshandbuch und Trainingsfilm sind interkulturelle Konstrukte, in denen es Vieles zu entdecken gibt. Es ist daher zu erwarten, dass die am Thema Interessierten den Trainingsfilm voller Spannung und Neugier anschauen und parallel dazu in diese zweite Auflage des Trainingshandbuches blicken.

Als didaktisches Material ist der Trainingsfilm ideal zusammen mit dem vorliegenden Trainingshandbuch in Trainings, Coachings, Beratung, Schule und im Selbst-Assessment einzusetzen.

Ich wünsche gute Unterhaltung!

Dr. Christian Martin Boness,  
Institut für Interkulturelle Praxis und Konfliktmanagement, im Januar 2008

## Vorwort zur 3. aktualisierten, vollständig überarbeiteten Auflage

„Wo es kein Gespräch mehr gibt,  
beginnt Gewalt.“  
*Sokrates*

Gerade in Zeiten, in den es kaum noch Grenzen zu geben scheint für hasserfüllte Äußerungen und Übergriffe gegenüber vermeintlich „anders“-gläubigen, „anders“-denkenden oder „anders“-aussehenden Menschen – selbst bei Menschen in höchsten politischen, religiösen oder ökonomischen Entscheidungspositionen – ist Mediation mit interkultureller Ausrichtung unverzichtbarer denn je für ein Diversität wertschätzendes, friedvolles Zusammenleben und eine zukunftsfähige Weiterentwicklung dieser Gesellschaft. Aber auch die fortschreitende Globalisierung und unser aller Eingebundensein in Migrationszusammenhänge lassen die Bedeutung interkulturell fundierter Konfliktlösungs- und Transformationskompetenzen global betrachtet, aber auch im alltäglichen privaten, beruflichen oder allgemein sozialen Miteinander bedeutsamer werden.

Umso erfreulicher ist es, dass sich die Autorin dieses Buches, Claude-Hélène Mayer, und der Waxmann Verlag für eine aktualisierte, vollständig überarbeitete Neuauflage dieses seit vielen Jahren bewährten Trainingshandbuches entschieden haben. Es wurden vielfältige Überarbeitungen vorgenommen: aktuelle Bezüge wurden eingefügt, neue Erkenntnisse und Übungen ergänzt und Referenzen zu neuen Forschungsergebnissen und Erkenntnissen, sowie aus der internationalen interkulturellen Forschung, als auch aus der Mediations- und Konfliktforschung hergestellt.

So ergibt sich auch zukünftig die Möglichkeit, dieses anerkannte Trainingshandbuch im Kontext von interkulturellen Trainings, von Ausbildungs- und Studiengängen zur (interkulturellen) Mediation, zu entsprechenden Fortbildungen oder zum ergänzenden Selbststudium einzusetzen und sicherzustellen, dass ein wesentlicher Beitrag geleistet werden kann zur Qualifizierung von Mediator\*innen mit einer besonderen Sensibilität und Kompetenz in interkulturellen Fragestellungen, angefangen von grundsätzlichen Haltungsaspekten bis hin zu solidem Umsetzungs-Know-how.

Ich wünsche auch dieser Auflage des Trainingshandbuches weiterhin große Resonanz und allen Leser\*innen eine inspirierende Lektüre und gutes Gelingen bei der (interkulturellen) Mediation!

Elisabeth Vanderheiden  
Januar 2019, Fort Lauderdale/Römerberg

Ziel eines Konflikts soll nicht der Sieg,  
sondern der Fortschritt sein  
*Joseph Joubert*

## Einleitung

Die interkulturelle Mediation ist zu einem neuen Modewort im Zuge von Globalisierung, Internationalisierung und Europäisierung im deutschen Sprachraum geworden. Die Veröffentlichungen in Form von Artikeln und Buchbeiträgen zur Mediation zwischen Kulturen sind mittlerweile keine Seltenheit mehr (vgl. z.B. Busch, 2005; Busch & Schröder, 2005; Mayer & Vanderheiden, 2016; Busch & Mayer, 2017).

Das vorliegende Trainingshandbuch, das nunmehr in 3. aktualisierter Auflage erscheint, soll die theoretischen Abhandlungen und Exzerpte nun um eine trainingsorientierte und praxisnahe Variante bereichern. Dabei verortet es sich im Blick auf Aufbau und Anlage als auch inhaltlich im Kontext konstruktivistischer Ansätze und ergänzt das theoretische Grundlagenwerk von Mayer und Boness (2004) auf theoretischer als auch praktischer Ebene. Mit diesem Buch können Grundlagen interkultureller Mediationskompetenzen erworben werden. Dabei liegt der methodische Schwerpunkt auf dem kognitiv ausgerichteten Kompetenzerwerb. Zudem werden affektive und verhaltensorientierte Kompetenzaspekte angesprochen, die dann eventuell im gruppenorientierten Trainingskontext vertieft werden können.

Das Trainingshandbuch ist als Kurs zu betrachten. Dieser verknüpft vier Bausteine zu den Themen interkulturelle Konflikte, Mediation, interkulturelle Mediation und Lösungsoptionen zur Überwindung kultureller Grenzen in der Mediation. Dem Buch liegt daher kein klassischer Buchaufbau zu Grunde. Vielmehr werden die Inhalte der Bausteine – die keinen Vollständigkeitsanspruch verfolgen – in Form folgender methodisch-didaktischer Anlage vermittelt:

1. Grundlegende *Informationen über theoretische Erkenntnisse und Verfahren* (ergänzend siehe Mayer & Boness, 2004)
2. *Praxisorientierte und selbstreflexive Übungen*, die anschließend zielgruppenspezifisch in Komplexität und Lernniveau von den Nutzern angepasst und ausgewertet werden können. Die Übungsbeispiele sind somit exemplarische Darstellungen, die adaptiert werden können.<sup>1</sup>
3. *Didaktische Hinweise*, die Sinn, Ziel und Zweck der Übung kurz erläutern und ggf. Hinweise zur Durchführung geben. Die Anwender können somit die Übungen selbst durchlaufen oder im Training einsetzen, sie erweitern, anpassen oder eigene Übungen zu den theoretischen Grundlagentexten entwickeln.

Der Kurs kann entweder von chronologisch durchgearbeitet werden oder aber dem Lernenden auch in ausgewählten Teilaspekten zur gezielten Kompetenzentwicklung – in Anlehnung an individuelle bzw. gruppenspezifische Voraussetzungen – zur Verfügung stehen.

---

1 Die Informationstexte sind der Übersicht halber mit **I**, die Übungen mit **Ü** in durchlaufender Nummerierung gekennzeichnet.

Mediator\*innen, Trainer\*innen, Ausbilder\*innen und Berater\*innen<sup>2</sup> können die vorliegenden Bausteine des Kurses somit einerseits in ihren Seminaren, Workshops, Coachingprozessen und Ausbildungen einsetzen, andererseits ihre persönlichen Kompetenzen für die interkulturelle Praxis unter Einbeziehung der Materialien eventuell um weitere Perspektiven erweitern.

Der inhaltliche Überblick des Trainingshandbuches und der einzelnen Bausteine stellt sich graphisch wie folgt dar:

Aufbau des Trainingshandbuches				
Baustein 1: Konflikt	Baustein 2: Mediation	Baustein 3: Interkulturelle Mediation	Baustein 4: Lösungsoptionen	Baustein 5: Ausblick
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interkulturelle Konflikte</li> <li>• Konfliktformen</li> <li>• Konflikttypen</li> <li>• Konfliktstile</li> <li>• Konfliktursachen</li> <li>• Eskalation</li> <li>• Deeskalation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediation</li> <li>• Philosophie</li> <li>• Hintergründe</li> <li>• Prozess</li> <li>• Rolle</li> <li>• Haltungen</li> <li>• Techniken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interkulturelle Mediation</li> <li>• Interkulturelle Kompetenz</li> <li>• Werte</li> <li>• Modelle</li> <li>• Rollen</li> <li>• Techniken</li> <li>• Herausforderungen</li> <li>• Emotionen</li> <li>• Kulturelle Orientierungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lösungsansätze</li> <li>• Beziehung</li> <li>• Narrationen</li> <li>• Versöhnung &amp; Entschuldigung</li> <li>• Harvard</li> <li>• Wertequadrate</li> <li>• Inneres Team</li> <li>• BIB</li> <li>• GFK: Gefühle &amp; Bedürfnisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visionen interkultureller Mediation</li> <li>• Literaturverzeichnis</li> <li>• Literaturauswahl</li> </ul>

Graphik 1: Aufbau des Trainingshandbuches

Das Trainingshandbuch verfolgt die nachstehenden *Lernziele*, die sicherlich auch in der Trainings- und Ausbildungspraxis im Bereich interkultureller Mediation ihre Berücksichtigung fordern:

- Einblick in den „State of the Art“ zur interkulturellen Mediation
- Entwicklung eines eigenen Verständnisses zu Konflikt, interkultureller Konflikt, Mediation und interkultureller Mediation
- Anstoß zur Selbst- & Fremdreflexion interkultureller Verhandlungs- & Konfliktlösungssituationen und ihrer Mechanismen
- Beitrag zur Entwicklung einer mediativen Persönlichkeit
- Beitrag zur Entwicklung und zum Aufbau interkultureller Kompetenz
- Erweiterung des Spektrums der Lösungsoptionen in interkulturellen Kontexten

Bei der Bearbeitung und beim Einsatz der Materialien viel Spaß und Erfolg!

Die Autorin

Gaborone, Botswana & Pretoria, Südafrika im Januar 2019

<sup>2</sup> Zur gendergerechten Sprache wird die weibliche Sprachform mit Asterisk genutzt.

## **Conflict and Diversity**

If you cannot remove conflict from life,  
Why not adjust your thinking about it?  
If you can't beat it, join it.  
Why not try and see conflict  
As the salt of life,  
As a big energizer,  
The tickler,  
The tantalizer,  
Rather than a bothersome nuisance,  
As a noise in a perfect channel,  
As disturbing ripples in otherwise quiet water?  
Why not treat conflict  
As a form of life,  
Particularly since we all know  
That it is precisely during the periods in our lives  
When we are exposed  
To a conflict that really challenges us,  
And we finally are able to master,  
That we feel most alive.

Johan Galtung (1975-80, 3: 501)



# Baustein I: Konflikt





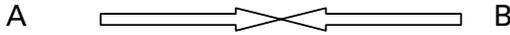
# 1. 11: Was sind interkulturelle Konflikte?

Ist Johan Galtungs Gedicht zu Konflikt und Diversität auch bereits vor über vier Jahrzehnten geschrieben worden, so scheint es dennoch heute aktueller als je zuvor. Neuere Forschungen haben zwar gezeigt, dass kulturübergreifend die meisten Menschen Konflikte gerne vermeiden und aus ihrem Leben entfernen würden (Mayer, 2005), dies jedoch in den meisten Fällen weder funktional noch realistisch ist. Seit der theoretischen Wende der 1970er Jahre, hin zu einem konstruktivistischen Weltbild – geht es immer wieder darum, die eigenen Realitäten, das eigene Denken den erlebten und erfahrenen Situationen anzupassen (Watzlawick, 2016), um mit ihnen bewusst und friedvoll umzugehen und Lösungen zu kreieren. Galtung als einer der großen europäischen Konflikt- und Friedensforscher verwies bereits relativ früh darauf, dass wir uns, wenn wir Konflikte schon nicht einfach aus unserem Leben ausschließen können, ihnen so nahe wie möglich kommen sollten, um uns mit ihnen zu verbinden und sie als Teil des Lebens, das „Salz des Lebens“ zu begreifen. Mit solch einem grundlegend positiven Verständnis von Konflikten, werden diese zu einer energetischen Kraft, die dem Leben das „gewisse Etwas“ gibt und somit das Leben bereichern, für unsere Entwicklung sorgen und positive Dynamiken auslösen kann: Konflikte werden zu kleinen Stromschnellen im ruhigen Fahrwasser, sie geben dem Leben Schwung, neue Energie und sind immer als eine Herausforderung zu sehen, der wir über die gesamte Lebensspanne hinweg ausgesetzt sind.

Entsprechend werden im Sinne Galtungs Konflikte als alltägliche Herausforderungen verstanden, an denen wir wachsen, neue Umgangsformen erproben und Lerneffekte erleben können. Besonders wichtig dabei sind einerseits die inneren und äußeren Prozesse, zu denen es kommt, wenn wir Konflikte reflektieren und bearbeiten. Noch wichtiger erscheint es jedoch, die Erfahrung zu durchleben, dass herausfordernde Konflikte lösbar sind und zu unserem persönlichen und kollektiven Wachstum beitragen können. Und schließlich fühlen wir uns dann besonders lebendig, wenn wir zu dem Bewusstsein gelangen, dass wir jene konflikthaften Herausforderungen gelöst haben, die uns anfangs unlösbar schienen. Dieses Erleben des Verständnisses und der Handhabbarkeit von Konflikten und die Vision, dass Konflikte immer in einem Sinnzusammenhang stehen und eine besondere Bedeutung für uns und das Leben anderer Menschen haben – erscheinen sie auch noch so komplex und schwierig – ist grundlegend für ihre nachhaltige Lösung. Auf Basis dieser Einstellung kann dieses Buch dazu beitragen, dass Konflikte dauerhaft eher als lösbare Herausforderung, denn als Bedrohung erlebt werden.

Im Verständnis von Pat Patfoort (2001), einer seit 40 Jahren in der gewaltfreien Konfliktlösung engagierten Anthropologin, ist ein Konflikt eine Situation, in der sich „zwei scheinbar unvereinbare Standpunkte/Handlungswünsche gegenüberstehen. Der Handlungswunsch der einen Person schließt den Handlungswunsch der anderen Person aus.“ (Besemer, 1999:14).

Wenn beispielsweise ein Ehepaar um den Urlaubsort streitet, der Ehemann gerne in die Berge fahren möchte und die Ehefrau lieber an den Strand, so scheinen die Standpunkte der beiden involvierten Personen vorerst unvereinbar, da beide Wünsche anscheinend nicht gleichzeitig berücksichtigt werden können. Die Standpunkte stoßen aufeinander.



Graphik 2: Aufeinander treffende Standpunkte

In einer anderen Situation könnte es beispielsweise so sein, dass ein Vorgesetzter in einer Organisation besonders Frauen in Führung fördern möchte, wohingegen ein anderer Vorgesetzter auf gleicher Führungsebene Mitarbeiter\*innen eher genderunabhängig fördert. Beide Vorgesetzte vertreten unterschiedliche Standpunkte im Blick auf Gender.

Beide Konfliktpartner argumentieren dabei im Konflikt aus ihrer eigenen Realität und Wahrnehmung heraus (Mayer, 2008; Mayer & Louw, 2012). Entsprechend stellen sich Konflikte als Realitätskonstrukte dar, die individuell, gesellschaftlich und kulturell geprägt sind (Mayer & Louw, 2012). Nach Lederach (1988:8ff.) dienen Konflikte dann dazu, die unterschiedlichen Realitätsauffassungen zu verhandeln, die aufeinanderstoßen. Hier sind Konflikte Lebensabschnitte, die auf vielfältige Realitäten („multiple realities“) verweisen und die Verhandlung einer gemeinsamen Lösung und Bedeutung fordern und somit Veränderung einleiten. Dabei zeigen sich Kriterien, die es zu berücksichtigen gilt:

- Konflikt ist ein langzeitiger Prozess im Kontext dynamischer Beziehungen
- Konfliktverständnis und Transformation erfordern eine adäquate und deskriptive Sprache
- Die Realitäten benötigen eine kritische Betrachtung und Beschreibung

Über Kommunikation und Mediation können diese sozialen und kulturellen Realitäten aufgedeckt und verhandelt werden. Dabei entsteht eine konstruktive, qualitativ andere Form von Konflikt und Konfliktlösung, die Synergieeffekte durch die Konflikttransformation erbringen kann.

Interkulturelle Konflikte beinhalten demnach eine Realitätsebene, die im kulturellen Bereich anzusiedeln ist und den Konflikt um eine weitere Wirklichkeitsdimension erweitert und komplexer werden lässt (Mayer, Busch & Boness, 2010). Diese weitere Ebene von Realität bedarf besonderer Beachtung im Konflikt, denn sie beeinflusst das Erleben und Geschehen gravierend.



Graphik 3: Synergie und Win-win-Lösung

Im Folgenden sollen nun mit Blick auf Konflikt und Konflikterleben die eigenen Einstellungen reflektiert und überprüft werden.

## 1.1 Ü1: Reflektion einer interkulturellen Konflikterfahrung

Notieren Sie bitte einen Konflikt, den Sie in der letzten Zeit erlebt haben. Schauen Sie sich diesen Konflikt an und arbeiten Sie die möglichen Wirklichkeiten heraus. Sie können sich dabei an folgenden Fragestellungen orientieren:

- Was haben Sie wahrgenommen? Beschreiben Sie, was Sie gesehen, gehört, erlebt haben.
- Wie haben Sie diese Wahrnehmungen interpretiert? Zeigen Sie auf, welche Ihrer Erklärungen für das Erlebte stehen. Welches sind Ihre „Lieblingserklärungen“? Welche Erklärungen gefallen Ihnen nicht?
- Überlegen Sie nun, welche Intentionen eigentlich hinter Ihren Gedanken, Verhaltensweisen, Äußerungen liegen. Was war für Sie in dem Konflikt wichtig und aus welchen Gründen?
- Schauen Sie nun auf Ihren eigenen Ausdruck: wie haben Sie Ihre Wahrnehmungen, Interpretationen und Intentionen ausgedrückt? Wie haben Sie sich verbal und nonverbal gezeigt?
- Wechseln Sie die Perspektive und versuchen Sie, diese Fragen im Blick auf Ihren Konfliktpartner zu beantworten.

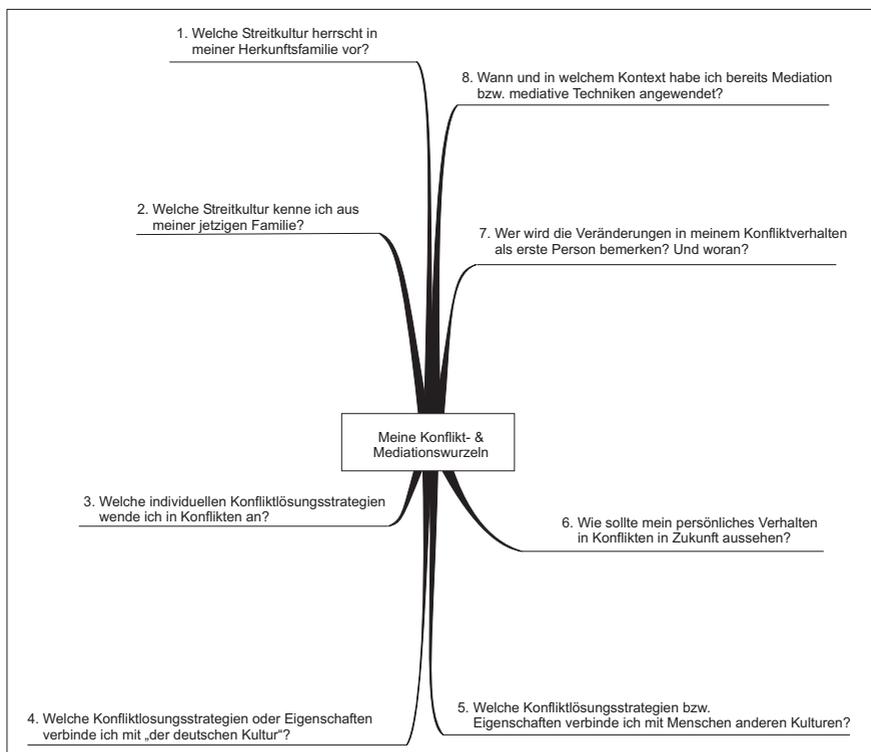
Aus der eigenen Perspektive	Aus der Perspektive meines Konfliktpartners

Tabelle 1: Konflikterfahrungen

**Didaktischer Hinweis:** Diese Reflexion dient der Klärung der eigenen Perspektiven und Einstellungen im Konflikt und die Einschätzung der Perspektiven des Gegenübers. Somit wird die Fähigkeit geschult, Perspektivwechsel und Empathiefähigkeit zu erweitern, unter der Einbeziehung unterschiedlicher Interpretationen. Gleichzeitig wird die Unterscheidung zwischen Beobachtung und Interpretation gefordert. Dies ist von grundlegender Wichtigkeit in der interkulturellen Kommunikation und Konfliktbearbeitung.

## 1.2 Ü2: Persönliche Konflikt- und Mediationswurzeln

Die persönlichen frühkindlichen, sozialisationsbedingten, familialen, kulturgebundenen und interkulturellen Erfahrungen mit Konflikten und mit der Vermittlung in Konflikten bilden die Wurzeln des individuellen Verhaltens und der Einstellungen. Legen Sie daher eine Mindmap zum Thema an und reflektieren Sie anhand der gegebenen Fragestellungen:



Graphik 4: Meine Konflikt- & Mediationswurzeln

**Didaktischer Hinweis:** Das *Konflikt- und Konfliktlösungsmapping* kann dazu genutzt werden, über die eigenen Wurzeln des persönlichen und kulturellen Konfliktverhaltens zu reflektieren, sich über Lösungsoptionen bewusst zu werden und die gewonnenen Erfahrungen auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede hin zu überprüfen und anschließend kontrovers zu diskutieren. Dies gilt besonders für die Fragestellungen zu „Konflikt“, zu „deutsche Kultur“ und zu „Konflikt und andere Kulturen“. Hier können Themen wie Stereotypenbildung, Kulturbegriff und Nation eingehend bewusst gemacht, bearbeitet und diskutiert werden.

## 1.3 Ü3: Die Entstehung von Konflikten

Nun stellt sich im Folgenden die Frage, wie Konflikte entstehen und welche Faktoren zusammenkommen müssen, um die Konfliktentwicklung zu fördern. Der Politologe und Sozialwissenschaftler Friedrich Glasl (2013:34ff.) verweist auf die nachstehenden Kriterien, die Konflikte grundlegend beeinflussen:

- Gegensätzliche Interessen
- Seelische Befindlichkeit
- Perzeptionen: Wahrnehmungen, Gedanken, Verhalten
- Einseitige Sichtweisen und Positionsverharrung
- Einseitige Handlungen und Kampf um die Positionen

Übung: Koppeln Sie diese Erkenntnis an Ihre Alltagserfahrungen an. Stellen Sie sich nun eine Konfliktsituation vor, die sie alltäglich erleben oder erlebt haben. Dabei kann es sich um einen Konflikt aus Ihrer Herkunftsfamilie, als Ihrer Schulzeit, als Ihrem derzeitigen Tätigkeitsfeld handeln, an dem mindestens zwei Parteien beteiligt sind oder beteiligt waren. Betrachten Sie die Konfliktparteien im Blick auf die oben genannten Faktoren und schreiben Sie jeweils Stichpunkte dazu auf. Gehen Sie in den Perspektivwechsel. Sollten Sie bereits einmal in einem „interkulturellen Konflikt“ gewesen sein, dann können Sie auch gerne diesen zur Analyse nutzen.

### *Konfliktpartei 1*

- Gegensätzliche Interessen:
- Seelische Befindlichkeit:
- Perzeptionen: Wahrnehmungen, Gedanken, Verhalten:
- Einseitige Sichtweisen und Positionsverharrung:
- Einseitige Handlungen und Kampf um die Positionen:

### *Konfliktpartei 2*

- Gegensätzliche Interessen:
- Seelische Befindlichkeit:
- Perzeptionen: Wahrnehmungen, Gedanken, Verhalten:
- Einseitige Sichtweisen und Positionsverharrung:
- Einseitige Handlungen und Kampf um die Positionen:

Welche Optionen und Lösungsgedanken schließen sich an Ihre differenzierte Faktorenanalyse an? Schreiben Sie Ihre neuen Erkenntnisse auf.

**Didaktischer Hinweis:** Diese Übung dient der Einübung des Perspektivwechsels, der Reflektion und der Analyse von Konfliktfaktoren, an welche unterschiedliche Interventionsoptionen in der Konfliktlösung angepasst werden können.