

## Lernziele/Standard QVM

Der QVM-Standard hat einen hohen Qualitätsanspruch. Dieser ergibt sich nicht nur über die höhere Quantität der 200h zu den von der ZMediatAusbV geforderten 120h, sondern auch durch die Inhalte, die in den darüber hinaus gehenden 80h enthalten sind sowie die Art der Vermittlung und die dabei verwendeten Methoden. Dazu gehören insbesondere Inputs, Übungen, Rollenspiele, Reflexionen.

Die Ausbildung nach QVM-Standard besteht aus einem Lehrgang von 200 Zeitstunden inkl. der Vertiefung eines spezifischen Bereichs der Mediation. Hinzu kommen Intervision (Peer-Gruppen-Arbeit) im Umfang von mindestens 20h sowie ein Abschlussprojekt, das beispielsweise in Form einer schriftlichen Arbeit von 10 bis 20 Seiten oder (mit entsprechendem Arbeitsumfang) als Präsentation, Film o.ä. gestaltet werden kann. Bestandteil der Ausbildung ist zusätzlich die Dokumentation eines realen Mediationsfalles, der in Einzelsupervision reflektiert wurde und innerhalb eines Jahres nach Abschluss des Ausbildungslehrganges einzureichen ist. Insgesamt erfordern die Zertifizierungsvoraussetzungen (QVM) fünf reale Mediationsfälle von zusammen 25 Zeitstunden, die in Einzelsupervision reflektiert wurden (wobei der im Anschluss an die Ausbildung dokumentierte Fall mit eingerechnet werden kann). Zwei der Fälle müssen mit einer Vereinbarung abgeschlossen sein.

Die Ausbildung kann auch durch Fernunterricht erfolgen. Der Fernunterrichtsanteil darf 50 Stunden nicht überschreiten. Fernunterrichtsstunden werden im Verhältnis drei zu eins angerechnet. Dies bedeutet, dass ein Teilnehmer *150 Stunden Fernunterricht* nachweisen muss, damit ihm 50 im Rahmen des QVM Standards angerechnet werden können. Fernunterricht kann nur aus akkreditierten Studiengängen angerechnet werden (aktuell nur Masterprogramme).

Den ausbildenden Institutionen stehen Gestaltungsräume bezüglich Inhalt und konkreter zeitlicher Gestaltung zur Verfügung.

Im Rahmen des QVM-Standards wird gewährleistet, dass die Inhalte der ZMediatAusbV (Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren vom 21. August 2016) in der dort vorgegebenen Quantität beinhaltet sind. Wer also nach Absolvierung einer Ausbildung nach dem QVM-Standard eine Bescheinigung erhält, kann diese als Nachweis für die Voraussetzungen der ZMediatAusbV nutzen.

Eine Synopse macht diese Unterschiede deutlich. Sie zeigt durch den Stundenrahmen und die über die ZMediatAusbV hinausgehenden Inhalte deutlich, worin die qualitativen Unterschiede liegen. Gleichzeitig ist damit gewährleistet, dass jedes Ausbildungsinstitut, wie es für das Verfahren der Mediation angemessen ist, eigene Schwerpunkte bilden kann.

## 1. Einführung und Grundlagen der Mediation

18 - 25 h (RVO 18h)

Das Ziel einer Ausbildung Mediation ist eine interdisziplinäre Ausbildung, die zur qualifizierten Ausübung des Berufs des / der MediatorIn befähigt. Die Ausbildung umfasst die Vermittlung fundierter Fachkenntnisse unter Einbeziehung wissenschaftlicher Grundlagen und Forschungsergebnisse und die Einübung spezifischer Techniken sowie die Reflexion persönlicher Erfahrungen.

Die Ausbildung Mediation stellt in der Regel eine Zusatzausbildung dar, die andere Qualifikationen um Kompetenzen im praktischen Umgang mit Konflikten ergänzt.

**Lernziele:** Kenntnisse der Grundlagen der Mediation, Prinzipien, Anwendungsfelder, Verhaltenskodex und Abgrenzung zu anderen Verfahren der Konfliktbearbeitung

### Inhalte:

- Überblick zu den Prinzipien der Mediation (z. B. Allparteilichkeit, Freiwilligkeit, Vertraulichkeit, Fairness und Zukunftsorientierung)
- Verfahrensablauf und Phasen
- Überblick über Kommunikations- und Arbeitstechniken
- Abgrenzung zum streitigen und zu anderen alternativen Verfahren
- Konfliktlösungsverfahren außerhalb der Mediation
- Überblick über die Anwendungsfelder
- Europäischer Verhaltenskodex für Mediatoren

## 2. Ablauf und Rahmenbedingungen der Mediation

30 - 35h (RVO 30h) mit Rollenspielen und Übungen

Die Einführung vermittelt einen Einblick in die Technik und Methodik der Mediation. Hier werden die zum Kernbereich der Mediation gehörenden Kenntnisse und Fähigkeiten im Überblick vermittelt.

**Lernziele:** Kenntnis der idealtypischen Form und des optimalen Ablaufs einer Mediation mit den korrekten Begründungen der erforderlichen Interventionsformen. Orientierung an den ethischen Grundsätzen.

### Inhalte:

- Einzelheiten zu den Phasen der Mediation
  - Auftragsklärung / Mediationsvertrag
  - Themen- und Stoffsammlung
  - Interessenerforschung
  - Sammlung und Bewertung von Optionen
  - Abschlussvereinbarung
- Einbeziehung Dritter
- Weitere Rahmenbedingungen
- Vor- und Nachbereitung der Mediation

- Dokumentation, Protokollführung
- Erfolgskontrolle

### 3. Psychologische und psychosoziale Grundlagen und ihre Umsetzung in verschiedenen Mediationsansätzen

10 - 20h (RVO 0h)

Dieser Themenkomplex vermittelt als Themenschwerpunkte psychologische und psychosoziale Grundlagen der Mediation, deren Umsetzung im Prozess, in verschiedenen Mediationsansätzen und Selbsterfahrung im Konfliktverhalten.

**Lernziele:** Der / Die QVM-MediatorIn verfügt über Grundlagenwissen zur Entwicklung von Persönlichkeitsstrukturen und zum funktionellen Zusammenhang von Gefühlen, Denken und Verhalten von Menschen in Prozessen und in Systemen. Er / Sie ist in der Lage, zwischen Personen, Rollen und Verhalten zu unterscheiden. Er / Sie kann diese Kenntnisse bei der Gestaltung des Mediationsprozesses, zur Intervention im Prozess und zur persönlichen Reflexion seiner / ihrer Rolle und Wirksamkeit als MediatorIn einsetzen.

#### Inhalte

- Psychologische Erkenntnisse von Emotionen und Motivation
- Denken, Lernen und Erinnern
- Mediationsrelevante Erkenntnisse der Hirnforschung
- Macht und Einflussnahme, Manipulationen
- Menschliche Grundhaltungen (z.B. kompetitiv-kooperativ)
- Strukturdenken – Positionsdanken
- Bedingungen von Kreativität
- Reduktion von Komplexität
- Sozialpsychologische Reaktionsmuster
- Dämonisierung – Verantwortungsübernahme

### 4. Verhandlungstechniken und -kompetenz

12 - 25h (RVO 12h)

Verhandeln in seiner gesamten Bandbreite zu erkennen und zu analysieren ist die Voraussetzung, um zu mediativen Verhandlungsmodellen zu kommen. Gängige Modelle intuitiven und rationalen Verhandelns sind mit mediativen Modellen zu vergleichen und in sie zu überführen.

**Lernziele:** Der / Die QVM-MediatorIn kennt relevante Verhandlungstechniken und kann sie unter Beachtung der Mediationsprinzipien zur Prozessgestaltung nutzen und den Gewinn überprüfen. Er / Sie kann mit schwierigen Situationen umgehen und das Positionsdanken auflösen.

#### Inhalte

- Grundlagen der Verhandlungsanalyse
- Verhandlungsführung und Verhandlungsmanagement

## Standard QVM 2019

- intuitives Verhandeln
- Verhandlung nach dem Harvard-Konzept
- integrative Verhandlungstechniken
- distributive Verhandlungstechniken

### 5. Gesprächsführung und Kommunikationstechniken

18 - 25h (RVO 18h)

Dieser Themenkomplex vermittelt verschiedene Ansätze der Gesprächsführung und zeigt Kommunikationsformen und Muster im Konfliktverhalten auf.

**Lernziele:** Der / Die QVM-MediatorIn kann verschiedene Kommunikationstechniken situationsadäquat anwenden.

#### Inhalte

- Kenntnisse und Anwendung verschiedener Kommunikationstheorien im Konflikt (wie Harvard-Konzept, GfK, TZI usw.)
- Sicherheit in der Gesprächsführung und Prozesssteuerung
- Beherrschen der direkten und indirekten Kommunikation
- Anwendung deeskalierender Kommunikationstechniken
- Kenntnis und differenzierter Umgang mit verbaler und nonverbaler Kommunikation
- Beherrschen von Fragetechniken, Paraphrasieren, Metakommunikation und phasenspezifischer Kommunikation, wie z.B. das Erforschen von Gefühlen und Bedürfnissen, die hinter festgefahrenen Positionen liegen
- Machtungleichgewichte in der Mediation ansprechen und bearbeiten
- sicherer Umgang mit Emotionen in der Mediation
- Unterstützung des Perspektivenwechsels und des Verständnisses zwischen den Medianden
- Arbeit mit Hypothesen.

### 6. Konfliktkompetenz

12 - 20h (RVO 12h)

Dieser Themenkomplex beinhaltet die Grundlagen zur Konflikttheorie, Konfliktkommunikation und die Basis für die orientierenden und diagnostischen Aktionen in der Mediation.

**Lernziele:** Der / Die QVM-MediatorIn kann die Konfliktformen und –dynamiken erkennen und analysieren. Er / Sie kann passende Interventionsformen auswählen und einsetzen. Er / Sie erkennt verschiedene Strategiemodelle /Mediationsstile der Konfliktbearbeitung. Er / Sie kennt sein / ihr eigenes Konflikt-Verhalten (Trigger) und kann damit professionell umgehen.

#### Inhalte

- Konfliktdefinitionen, Vor- und Nachteile von Konflikten
- Eskalations- und Deeskalationsmechanismen (Stufen nach Glasl)
- Eskalationsentsprechende Interventionsformen/Deeskalationsstrategien
- Konflikttypologie

## Standard QVM 2019

- Eigenes Konfliktverhalten, „Trigger“
- Mediationsstile und –schulen

### 7. Recht der Mediation

6 - 10h (RVO 6h)

**Lernziele:** Kenntnisse des geltenden Rechts der Mediation und professioneller Umgang mit Rechtsfragen in der Mediation

#### Inhalte

- Inhalt des MediationsG, insb. Aufklärungs- und Hinweispflichten der Mediatoren beherrschen
- Rechtliche Rahmenbedingungen: z.B. Essentialia der Mediationsvereinbarungen, Vergütungs-, Haftungs- und Versicherungsfragen kennen
- Vertrauensschutz – Zeugnispflicht/Zeugnisverweigerungsrechte verstehen, darüber belehren und entsprechend handeln können
- Einbettung in das Recht des jeweiligen Grundberufs kennenlernen
- Grundzüge des Rechtsdienstleistungsgesetzes kennenlernen

### 8. Recht in der Mediation

12 - 15h (RVO 12h)

**Lernziele:** Kenntnisse des geltenden Rechts der Mediation und professioneller Umgang mit Rechtsfragen in der Mediation

#### Inhalte:

- Rolle des Rechts in der Mediation nachvollziehen können
- Abgrenzung von zulässiger rechtlicher Information und unzulässiger Rechtsberatung in der Mediation durch den/die MediatorIn und Rolle der MediatorInnen in Abgrenzung zu den Aufgaben der ParteianwältInnen verstehen
- Sensibilisierung für das Erkennen von rechtlich relevanten Sachverhalten bzw. von Situationen, in denen den MediandInnen die Inanspruchnahme externer rechtlicher Beratung zu empfehlen ist, um eine informierte Entscheidung zu treffen
- Mitwirkung externer BeraterInnen in der Mediation kennen und damit umgehen können
- Grundlagen der Privatautonomie und des Vertragsrechts (insb. im Hinblick auf Ergebnisvereinbarungen am Ende der Mediation) kennenlernen
- Rechtliche Besonderheiten der Mitwirkung des/der MediatorIn bei der Abschlussvereinbarung verstehen
- Rechtliche Bedeutung und Durchsetzbarkeit der Abschlussvereinbarung unter Berücksichtigung der Vollstreckbarkeit kennen
- Grundkenntnisse über Zugang, Verlauf und Kosten eines gerichtlichen Verfahrens verstehen sowie im Hinblick auf spezifische Arbeitsfelder/Anwendungsbereiche notwendige Rechtskenntnisse (z.B. Familienrecht, Baurecht, ...) kennenlernen

## 9. Persönliche Kompetenz, Haltung und Rollenverständnis

12 - 25h (RVO 12h)

Die Herausbildung einer „mediativen Haltung“ ist das zentrale Anliegen der Mediationsausbildung. Sie beruht auf einem hohen Maß an Selbstreflexion, dem Umgang mit eigenem Erleben und eigenen Gefühlen und der Herausbildung der für die Herstellung von Wechselseitigkeit notwendigen Empathie und Wertschätzung. Das benötigt Zeit und gelingt am besten in einer für Lernprozesse und Selbstreflexion offenen Präsenz-Lerngruppe. In der Anwendung der „Regeln der Kunst“ Mediation zeigt sich dann die erworbene professionelle Haltung.

**Lernziel:** Am praktischen Beispiel (Rollenspiel/Situationsbeschreibung/Fallarbeit) soll eine professionelle mediative Haltung erkennbar, geübt und gefestigt werden. Der / Die QVM-MediatorIn hat die Kompetenz, reflexiv seine / ihre Rolle, sein / ihr Selbstverständnis, seine / ihre psychologische Position, seine / ihre innere Haltung, sein / ihr Verhältnis zu Macht und Fairness, seine / ihre Gefühle, seine / ihre persönlichen (auch biographischen) und fachlichen Grenzen zu erfassen, die Bedeutsamkeit für sein / ihr Handeln zu erkennen und sinnvolle Schlussfolgerungen zu ziehen. Insbesondere ist er / sie in der Lage zu wertschätzendem Verhalten, Allparteilichkeit, Neutralität und professioneller Distanz.

### Inhalte:

- das Menschenbild in der Mediation
- Rollendefinition, Rollenkonflikte und Rollenklarheit
- Aufgabe und Selbstverständnis des / der MediatorIn (insbesondere Wertschätzung und innere Haltung)
- Allparteilichkeit, Neutralität und professionelle Distanz zu den Medianden und zum Konflikt
- Macht und Fairness in der Mediation
- Umgang mit eigenen Gefühlen
- Selbstreflexion (z.B. Bewusstheit über die eigenen Grenzen aufgrund der beruflichen Sozialisation und Prägung)

## 10. Besonderheiten unterschiedlicher Settings

(Anmerkung: Besondere Settings sind in der RVO unter Ablauf u. Rahmenbedingungen (2b) enthalten, der QVM-Standard behandelt diese Settings ausführlicher und differenzierter.)

Dieser Themenkomplex beschäftigt sich im Besonderen mit der Bearbeitung von Mehrparteienkonflikten. Die Mehrparteienmediation hat ihre Eigenheiten und stellt besonders hohe Ansprüche an das Mediationsverfahren. Die unterschiedliche Zusammensetzung und Dynamik einer Gruppe muss berücksichtigt werden.

**Lernziele:** Der / die QVM-MediatorIn hat einen Überblick über die Theorien zur Gruppenbildung, Gruppenentwicklung sowie zu Gruppenstadien. Er / sie ist in der Lage, gruppenspezifische Prozesse zu erkennen und für den Mediationsprozess nutzbar zu machen, destruktive Entwicklungen aufzugreifen und zu konfrontieren. Er / sie hat einen Überblick über Gruppengrenzen und kann mit Gruppenimages umgehen. Er / sie kann seine Rolle gegenüber den Mediandengruppen definieren und deutlich machen. Kenntnis gruppenspezifischer Mechanismen, Protagonisten und Dynamiken und der dazu passenden



## Standard QVM 2019

Interventionsformen, um den mediativen Prozess zu fördern. Situationsadäquate Diagnostik und Beherrschung dieser Techniken.

### **Inhalte:**

Einblick in das „Gruppensystem“, Umgang mit Gruppendynamiken

- 
- Team-Mediation
- Besonderheiten unterschiedlicher Settings
- Einzelgespräche in der Mediation
- Co-Mediation
- Mehrparteienmediation
- Shuttlemediation
- Stakeholder, Stellvertreter in der Mediation
- Visualisierungs- und Moderationstechniken
- Mediation in Organisationen

## **11. Entwicklung der professionellen Haltung als MediatorIn durch Supervision / Intervision**

QVM 20 - 30h Supervision, mind. 20h Intervision (RVO keine Angabe)

Gegenstand sind fallbezogene psychologische Grundlagen der Mediation und Selbsterfahrung im Konfliktverhalten, „Trigger“ und Biografiearbeit, kollegiale Intervision. Dieser Teil der Ausbildung schafft Erfahrungswissen und persönliche Weiterentwicklung und ist ein in sich abgeschlossener Teil der Ausbildung, der mit der Teilnahmebestätigung und der jeweiligen begutachteten Falldokumentation abgeschlossen ist und nicht abgeprüft wird.

Im konzeptionellen Mittelpunkt von Supervision stehen die Reflexion, die Mehrperspektivität sowie ein situativer, fall- und prozessbezogener Ansatz. Sie betrachtet hierbei Prozesse, Situationen, Beziehungen, Handlungen und Strukturen der Arbeitswelt als MediatorIn. Gruppendynamische Prozesse sollen ebenfalls genutzt werden, um die Perspektiven anderer Gruppenmitglieder einzunehmen, eigene Bedürfnisse wahrzunehmen und adäquat in die Gruppe einzubringen und die Kommunikation der Gruppenmitglieder untereinander zu reflektieren.

Einzelsupervision kann für den / die SupervisandIn des eingebrachten Falles auch anerkannt werden, wenn sie im Gruppensetting stattfindet.

Intervision ist selbst organisierte, selbst moderierte, kollegiale Unterstützung und Vernetzung in Form von Peergroups.

**Lernziele:** Der / Die QVM-MediatorIn hat über Supervision und Intervision die Kompetenz entwickelt, seine / ihre Rolle als MediatorIn reflektiert wahrzunehmen und seine / ihre eigenen innerpsychischen Reaktionen im Mediationsprozess zu erkennen und zu verstehen und kann die Wirkung der eigenen Person auf den Mediationsprozess reflektieren.

## **12. Bereichsspezifischer Schwerpunkt/Vertiefungsgebiet**

(RVO 0h) Bereichs- und fallspezifischer Schwerpunkt, insbesondere aus den Bereichen:

- Erziehung und Bildung
- Familie und Partnerschaft
- Gesundheit und Pflege
- Interkulturelles und Internationales
- öffentlicher Bereich und Verwaltung
- Planen und Bauen
- Sport
- Vermittlung im Hinblick auf Täter-/Opfer-Ausgleich
- Verbraucherstreitigkeiten
- Wirtschaft und Organisation

**Lernziele:** Der / Die QVM-MediatorIn kann die erworbenen Kompetenzen in einem weiteren Gebiet anwenden.

**Ausbildungsstunden insg. 200h**