

Mediationen in der Flüchtlingshilfe

Das Grüne Netz Mediation wurde 2015 ins Leben gerufen. *Claudia Lutschewitz* (Wenden-Schönau), Juristin, MBA und Master of Mediation, ist seit der ersten Stunde engagiertes Mitglied. Als eine der Leiterinnen der Arbeitsgemeinschaft „Schulung und Fortbildung für Helfer“ des Grünen Netzes unterstützt sie ehrenamtlich die Flüchtlingshilfe und führte bereits einige Mediationen durch. Das Konfliktspektrum, auf das die Mediatorin trifft, ist breit und reicht von Streit unter syrischen Frauen über unterschiedliche Erziehungsstile bis zu Auseinandersetzungen zwischen ehren- bzw. hauptamtlichen Helfern.

Was sind aktuelle Projekte Ihres Flüchtlingsengagements?

Lutschewitz: Ganz aktuell ist das Ausarbeiten von Workshop-Inhalten gemeinsam mit vielen Teilnehmern der Arbeitsgruppe „Schulung und Fortbildung für Helfer“ für die Workshop-Angebote des Grünen Netzes Mediation sowie die weiterführende Mediation eines Konflikts zwischen zwei ehrenamtlichen Helfern.

Dieser Konflikt hat eine sehr hohe Eskalationsstufe erreicht. Die Helfer reden – trotz eines ersten Mediationsversuchs – immer noch nicht konstruktiv miteinander und wurden daher in ihren Einsatzbereichen getrennt. Doch mit einer geplanten Folgemediation visieren wir eine gemeinsame und konstruktive Lösungsfindung an.

Ein anderes kürzlich abgeschlossenes Projekt war der Mediationsbus, der bundesweit auf Tour ging. Ich habe dafür die VW-Zentrale in Wolfsburg angeschrieben und um die kostenlose Bereitstellung eines Busses für das Grüne Netz Mediation gebeten. VW war dankenswerterweise einverstanden.

Da Zusage und Bereitstellung sehr kurzfristig erfolgten, gestaltete sich das Projekt als sportlich. Mein Mann und ich holten den Bus auf die Schnelle in Wolfsburg ab und organisierten eine werbewirksame Beschriftung. Dann ging der Mediationsbus für acht Tage auf Promotion-Tour durch Teile Deutschlands, zum Beispiel Nordrhein-Westfalen und Sachsen.

Auch die lokalen Zeitungen berichteten. So konnten wir Werbung für die Mediationsangebote des Grünen Netzes machen und natürlich auch für die Mediation allgemein.

Unsere Leser interessieren besonders die Mediationsprojekte. Können Sie uns bitte etwas zur allgemeinen Konfliktsituation und den möglichen Ursachen ausführen?

Lutschewitz: Die Konfliktfelder sind sehr vielschichtig: Konflikte entstehen nicht nur unter Flüchtlingen bzw. Flüchtlingen und Helfern, sondern sie entstehen und eskalieren auch zwischen ehrenamtlichen Helfern, zum Beispiel stillen Helfern, Spendern, Aktivisten und Experten. Auf der anderen Seite entstehen Konflikte zwischen haupt- und ehrenamtlichen Helfern oder unter hauptamtlichen Helfern, wie Sozialarbeitern, dem Sicherheitspersonal oder der Organisation. Nicht zu vergessen sind schließlich auch die Konflikte, die sich aufseiten der Bürger, also der Anwohner oder ganzer Stadtteile, entwickeln können.

Die Ursachen für die Konflikte können ganz unterschiedlicher Art sein. Sie können auf individueller Ebene, das heißt, auf sozialer Kognition – wie Stereotypen und Vorurteilen – beruhen oder darauf, dass eine Einschränkung der Freiheit wahrgenommen wird. Hier sind auch die Trauer, Traumafolgestörungen, Depressionen und Überlastungen sowie individuelle Bedürfnisse und Erwartungen einzubeziehen. Darüber hinaus ist die interpersonelle Ebene zu beachten, bei der unterschiedliche interkulturelle Erfahrungen, die Sprache und Gruppenverhalten, also Solidarität, Bewertung und negative sowie positive Interdependenzen wirken.

Schließlich ist auch noch die strukturelle, systemische Ebene zu beachten, bei der politische Entscheidungen, die Administration, Rahmenbedingungen (wie Unterbringungsmöglichkeiten, medizinische Versorgung, Personalengpässe oder

auch zur Verfügung stehende Ressourcen) zum Tragen kommen.

Schildern Sie uns bitte einen Ihrer aktuellen Mediationsfälle.

Lutschewitz: Mein aktuellster Fall betrifft die Feindschaft zweier ehrenamtlicher Helfer. Die beiden beschimpfen sich in aller Öffentlichkeit: Der jeweils andere habe keine Ahnung, mache alles falsch, sei inkompetent, mache sich wichtig und habe die Flüchtlingssituation nur deswegen als seine Sache erkannt, um sich in den Vordergrund zu spielen.

Bei der Mediation war das Setting sehr wichtig. Das bedeutete, die beiden „Streithähne“ in einem sicheren Abstand voneinander zu platzieren.

Bei dem Versuch, den Sachverhalt des Streits einzufangen, kam es immer wieder zu den beschriebenen Beschimpfungen. Die Parteien hörten einander nicht zu, fielen sich gegenseitig lautstark ins Wort, beschuldigten einander und griffen zu Schimpfwörtern und Beleidigungen. Es drohte die absolute Eskalation! Um die Gemüter zu beruhigen und um die Bodenhaftung zurückzugewinnen, ging ich zu Einzelgesprächen über.

Nach der Zusammenführung kam es erneut zu verbalen Attacken: Wiederum musste ich sie sich austoben lassen – Schweigen aushalten – Mehrdeutigkeiten stehen lassen, bis sich die Parteien schließlich etwas beruhigten. Die Kommunikation wurde mit der Frage „Wohin driftet die Situation ab und mit welchen Folgen?“ konstruktiver. Es erfolgte ein Austausch von „Sorgen“ und ein minimaler Konsens mit einer verschwindend geringen Kooperationsbereitschaft, jedoch ohne Basis für eine weitere Zusammenarbeit. Das Ergebnis war, dass man sich auf eine Trennung der beiden ehrenamtlichen Helfer bezüglich ihrer Tätigkeitsorte einigte.

Kann man sagen, dass ein seit Jahrzehnten schwelender Streit unter dem Druck der Flüchtlingsarbeit offen ausbrach?

Lutschewitz: Ja, für den Streit innerhalb der Flüchtlingshilfe war ein Konflikt auslösend, der auf rund 30 Jahren Animosität der beiden Ehrenamtlichen beruht. Die Ursache entstand somit viel früher und liegt sehr viel tiefer.

Hätten Sie vorher je damit gerechnet, dass sich Ehrenamtliche mit so großer Feindseligkeit begegnen könnten?

Lutschewitz: Nein, es war schon erstaunlich, dass sich gerade Ehrenamtliche, die anderen helfen wollen, wie zwei Bulldoggen in einen Streit festbeißen. Die gegenseitige Geringschätzung hat so zu einem tiefen Hass geführt, der sie letztlich selbst blockiert.

Kommen wir nun zur Mediation zwischen den beiden syrischen Frauen, die insgesamt einvernehmlich verlief.

Lutschewitz: Ja, die beiden Damen waren nicht in ihren Emotionen gefangen und konnten sich gut öffnen. Das Mediationsgespräch war absolut positiv. In diesem Fall ging es um zwei syrische Mütter, die über das Verhalten ihrer Kinder in Streit geraten waren.



Foto: Lutschewitz

Der „Mediationsbus“ ging für acht Tage auf Promotion-Tour. Eine Aktion auf Initiative von Claudia Lutschewitz mit Unterstützung von VW.



Strahlende Gesichter bei Übergabe in Wolfsburg:
Gina Potalivo, Volkswagen AG/ Projekt Flüchtlingshilfe, und Claudia Lutschewitz.

Fotos: Lutschewitz

Die Kinder hatten sich beim Spielen gestritten und das eine Kind hatte das andere getreten. Diesen Fußtritt konnte die Mutter des getretenen Kindes nicht stehen lassen. Es kam eines zum anderen und schlussendlich stritten die Mütter, während die Kinder bereits wieder miteinander spielten. Die Gemüter der Mütter erhitzten sich immer mehr und ich wurde hinzugerufen.

Es folgte ein kurzes „warming up“: Ich stellte das Grüne Netz und mich den beiden Syrierinnen vor und fragte, ob ich als Vermittlerin zwischen ihnen behilflich sein dürfe. Bereits zu diesem Zeitpunkt beruhigten sich die beiden Damen merklich.

Die Themensammlung erfolgte über Klebezettel, die wir an den Kühlschrank hefteten. Auf ihnen standen Stichworte wie „Handgreiflichkeit gegenüber dem nicht eigenen Kind“, „mangelnder Respekt gegenüber der anderen Familie“ oder „jähzorniges, schlecht erzogenes Kind“. Beide Mütter sprachen sehr gut Englisch, sodass die Mediation – mündlich wie schriftlich – auf Englisch erfolgte.

Eine Sprachbarriere zwischen Ihnen und den Syrierinnen gab es somit nicht?

Lutschewitz: Das war anfangs meine größte Befürchtung: eine Mediation in einer fremden Sprache.

Die Besonderheit dieser Mediation war, dass kein „native speaker“ dabei war. Der Gesprächsverlauf war ruhiger, langsamer und nachfragender, weil einzelne Worte nicht immer auf Anhieb verstanden wurden. Es ging um Feinheiten: Bedeutet „education“ vor allem „Erziehungsstil“ oder auch „Herzensbildung“?

Durch die Wahrnehmung der Bedürfnisse und Interessen erkannten und verstanden beide Mütter die Position der jeweils anderen. Sie hörten einander ruhig zu und ließen einander ausreden. Die gegenseitige Toleranz war deutlich spürbar.

Es ging fließend in eine Lösungsfindung über. Es wurde mündlich vereinbart, dass sie zukünftig bei kritischen Situationen erst einmal gemeinsam ruhig an die Situation herangehen, ohne jede Schuldzuweisung. Die Mediation dauerte rund anderthalb Stunden.

Was war an dieser Mediation noch auffällig oder besonders?

Lutschewitz: Das große Interesse der beiden Syrierinnen an sogenannten deutschen Gepflogenheiten. So haben wir uns nach der Mediation bestimmt noch eine Stunde über die Gleichberechtigung von Mann und Frau in Deutschland, das Grundgesetz und deutsche Bräuche und Sitten unterhalten – das war ein kurzweiliger und spannender Austausch.

Sie engagieren sich in der Arbeitsgemeinschaft „Schulung und Fortbildung für Helfer“ des Grünen Netzes. Konnten Sie schon Konkretes erreichen?

Lutschewitz: Wir haben bereits bei der Friedrich-Ebert-Stiftung in Dresden einen Vortrag über das Grüne Netz Mediation gehalten und dort einen Workshop für Helfer durchgeführt; beides wurde sehr gut angenommen. Darüber hinaus haben wir in Gemeinden Infoabende mit anschließenden Workshops, in denen es um die Vermittlung von mediativer Kompetenz und Kommunikation ging, für ehren- und hauptamtliche Helfer durchgeführt. Im September werden wir beim Konfliktmanage-

mentkongress in Hannover einen Workshop mit dem Thema „Umgang mit Konflikten – mit mediativen Elementen persönliche Kompetenzen erweitern“ anbieten.

Sie führten eine Mediation zwischen einem ehren- und einem hauptamtlichen Helfer durch, aus der die Medianden als Lösung des Konflikts eine Art „Knigge für Helfer“ entwickelten. Wie sieht dieser im Detail aus?

Lutschewitz: Im Wesentlichen basierte der Konflikt zwischen dem haupt- und dem ehrenamtlichen Helfer auf einem schlechten Informationsfluss. Daraus resultierten viele Missverständnisse bis hin zum Gefühl der mangelnden Wertschätzung im ehrenamtlichen Engagement.

Der „Knigge für Helfer“ beinhaltet Folgendes: Teilnahmemöglichkeiten an mediationsbasierten Kommunikationsworkshops, regelmäßigen Informationsfluss durch wöchentliche E-Mails vonseiten der Behörde und das Erarbeiten von Zuständigkeitsregeln, die festlegen, was der Ehrenamtliche selbstständig regeln darf und was nicht.

Welche Bedeutung hat das Grüne Netz Mediation für Sie?

Lutschewitz: Das Grüne Netz Mediation beschäftigt sich immer weitergehender und tiefer mit der Fra-

ge, wie ein menschliches Band in der Flüchtlingssituation geknüpft werden kann.

Durch das Grüne Netz kann das Ziel, mit Mediation, Konfliktmanagement und Vermittlung mediativer Kompetenzen den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu stützen und in Konflikten behilflich zu sein, optimal realisiert werden. Die organisatorische Unterstützung aus Hagen ist für uns Mediatoren eine unschätzbare Erleichterung und ein sehr guter Rückhalt.

Vielen Dank! Das Gespräch führte Irene Seidel.

redaktion@mediator-hwv.de

info@gruenes-netz-mediation.de



Claudia Lutschewitz
Master of Mediation,
MBA und Juristin;
Tätigkeit in der Konfliktmanagementberatung und der interkulturellen Kommunikationsberatung; ehrenamtliches Engagement bei der Flüchtlingsmediation im

Rahmen der Arbeitsgemeinschaft „Schulung und Fortbildung für Helfer“ im Grünen Netz Mediation (GNM).

Knackpunkte im praktischen Umgang

Die im westlichen Kulturkreis gelehrten und praktizierten Mediationsstandards können auf Menschen aus einem anderen Kulturkreis anfänglich befremdlich und belehrend wirken. Daher gilt es hier, in Zusammenarbeit mit den Flüchtlingen einen partnerschaftlichen Ansatz anzustreben. Auf diese Weise können Synergien bezüglich Konfliktlösungspraktiken am besten genutzt werden.

So wird zum Beispiel im westlichen Kulturkreis sehr auf den Einzelnen und sein individuelles Leben geblickt, auch in der Mediation. In anderen Kulturen spielen hingegen die Familie und die Gemeinschaft eine starke Rolle, was auch für die Konfliktlösung bzw. Streitschlichtung von großer Bedeutung sein kann.

Mithilfe der Mediation bestehen die Chancen, Integration bestmöglich zu realisieren, das heißt, den Zusammenhalt zu sichern und zu stärken, Abläufe und Arbeitsfelder der Integration konfliktfester zu gestalten und damit Kräfte in der Gesellschaft zu unterstützen.

Mediation kann folglich als dienende Disziplin angesehen werden, die sich an den Kernaufgaben des Integrationsprozesses orientiert und bei der Entwicklung von Ideen und Lösungen mitwirkt. (Claudia Lutschewitz)