

# Prozessleitplan zum Täter-Opfer-Ausgleich

Methodische Bausteine	Phasen	Stufen/Kriterien	Techniken / Interventionen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre-Mediation</li> <li>• Konfliktanalyse</li> <li>• Hypothesen</li> <li>• Rollenklarheit</li> <li>• evtl. Co-Mediation</li> <li>• evtl. Mehrparteien-Mediation</li> </ul>	<p><b>Falleingang:</b></p> <p><b>Prüfung der Eignungskriterien</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschädigte/r: Natürliche Person</li> <li>• Klarer Sachverhalt/ausreichender Tatverdacht</li> <li>• Bagatellklausel</li> <li>• Freiwilligkeit/ Selbstbestimmung</li> <li>• Regelungsbedürftigkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einbeziehung aller Konfliktparteien</li> <li>• Einbeziehung gesetzlicher Vertreter</li> <li>• Einbeziehung von Rechtsanwälten</li> <li>• schriftliche Kontaktaufnahme</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Selbstbehauptung (Window I<sup>1</sup>)</b></li> <li>• Hypothesen</li> <li>• Rolle des Rechts</li> <li>• evtl. Fairnesskriterien</li> <li>• Indikation/Kontrakt</li> <li>• evtl. Mehrwege-Mediation</li> </ul>	<p><b>Einladung des Täters:</b></p> <p><b>Vorgespräch mit dem Beschuldigten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information über Verfahrensstand</li> <li>• TOA erläutern</li> <li>• Sichtweise des Beschuldigten</li> <li>• Bereitschaft zum TOA abfragen</li> <li>• Weitere Schritte klären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trennen von Gefühls- und Sachebene</li> <li>• Paraphrasieren</li> <li>• Normalisieren</li> <li>• Lineares, wenig reflektives Fragen</li> <li>• Positives Umformulieren</li> <li>• Zusammenfassen</li> <li>• Wertschätzendes Feedback</li> <li>• Motivieren</li> <li>• Zukunftsorientieren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Selbstbehauptung (Window I)</b></li> <li>• Hypothesen</li> <li>• Rolle des Rechts</li> <li>• evtl. Fairnesskriterien</li> <li>• Indikation/Kontrakt</li> <li>• evtl. Mehrwege-Mediation</li> </ul>	<p><b>Einladung des Opfers:</b></p> <p><b>Vorgespräch mit dem Geschädigten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information über Verfahrensstand</li> <li>• TOA erläutern</li> <li>• Sichtweise des Geschädigten</li> <li>• Bereitschaft zum TOA abfragen</li> <li>• Weitere Schritte klären</li> <li>• evtl. „Pendeldiplomatie“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trennen von Gefühls- und Sachebene</li> <li>• Paraphrasieren</li> <li>• Normalisieren</li> <li>• Lineares, wenig reflektives Fragen</li> <li>• Positives Umformulieren</li> <li>• Zusammenfassen</li> <li>• Wertschätzendes Feedback</li> <li>• Motivieren</li> <li>• Zukunftsorientieren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setting</li> <li>• <b>Selbstbehauptung (Window I)</b></li> <li>• <b>Wechselseitigkeit (Window II)</b></li> <li>• Medieren von Regeln</li> </ul>	<p><b>Ausgleichsgespräch I</b></p> <p><b>Einstiegsphase</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrüßung</li> <li>• Ziel formulieren</li> <li>• Rolle des Mediators erläutern</li> <li>• Regeln vereinbaren</li> <li>• Einverständnis einholen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) <b>Trennen von Gefühls- und Sachebene<sup>2</sup></b></li> <li>• (2) <b>Normalisieren</b></li> <li>• Informieren</li> <li>• Motivieren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Window I und II</b></li> <li>• Hypothesen</li> <li>• Körpersprache</li> <li>• Klärungshilfe</li> <li>• Eisbergmodell</li> <li>• tiefere Bedeutung</li> <li>• Fairnesskriterien</li> <li>• Rolle des Rechts</li> <li>• evtl. Beziehung von Recht zu den eigenen Fairnesskriterien medieren</li> <li>• Verhandlungsmodelle</li> <li>• Ökonomie und Ökologie</li> </ul>	<p><b>Ausgleichsgespräch II</b></p> <p><b>Hauptphase</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zur Tat: Sichtweisen darstellen</li> <li>• Konfliktintergründe (-erhellung)</li> <li>• evtl. Themensammlung</li> <li>• Bedürfnisse/Interessen</li> <li>• Entwickeln von Optionen</li> <li>• Verhandeln</li> <li>• Vereinbaren</li> <li>• evtl. Opferfonds</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (3) <b>Lineares Fragen</b></li> <li>• (4) <b>Paraphrasieren</b></li> <li>• Fokussieren</li> <li>• evtl. Partialisieren</li> <li>• Positives Umformulieren (Re-Framing)</li> <li>• (5) <b>Reflektives Fragen</b></li> <li>• (6) <b>Zirkuläres Fragen</b></li> <li>• Beispiele aus anderen Fällen</li> <li>• Zusammenfassen</li> <li>• Wertschätzendes Feedback</li> <li>• (7) <b>Zukunftsorientieren</b></li> <li>• Brainstorming</li> <li>• evtl. Visualisieren (bei Gruppen)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Window I, wenig Window II</b></li> <li>• Zeitrahmen: Laufzeiten, Testphasen, Kontrolltermine</li> </ul>	<p><b>Ausgleichsgespräch III</b></p> <p><b>Abschlussphase</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vereinbarung schriftlich festhalten</li> <li>• Weitere Schritte</li> <li>• Abschluss</li> <li>• Verabschiedung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positives Umformulieren</li> <li>• Visualisieren</li> <li>• Abschiedsritual</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Post-Mediation</li> <li>• alle bekannten Methoden</li> </ul>	<p><b>Umsetzungsphase</b></p> <p><b>Überwachen, evtl. Änderung oder neue Vereinbarung</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• schriftl./tel. Nachweise einfordern</li> <li>• persönliche Einzelgespräche</li> <li>• Abschlussbericht an die Justiz</li> <li>• Beschluss oder Urteil abwarten</li> <li>• TOA – Statistik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alle bekannten Techniken</li> </ul>

<sup>1</sup> Window: Das Fenster des Verstehens

<sup>2</sup> Die 7 wichtigsten Frage- und Gesprächstechniken

## Erläuterungen zum Prozessleitplan TOA

### Die beiden mittleren Spalten: „Phasen“ und „Stufen/Kriterien“

Sie geben den klassischen Verlauf des Täter-Opfer-Ausgleichs wieder. Das Ausgleichsgespräch ist der Übersichtlichkeit wegen in drei Stufen aufgeteilt: Einstiegs-, Haupt- und Abschlussphase. Die Hauptphase beinhaltet die typischen Stufen der Mediation.

Die rechte Spalte zeigt die für jede Phase bedeutsamen Techniken/Interventionen auf. Diese können aus kurzen Sätzen oder Fragen bestehen. Dabei ist zu beachten, dass der Mediator nicht den Hauptanteil der Kommunikation durch ständiges Fragen oder Intervenieren übernimmt. Er soll so wenig wie möglich und dennoch soviel wie nötig steuern.

Hervorgehoben sind die nach meiner Auffassung 7 wichtigsten Techniken, die den Prozess der Verständigung besonders voranbringen können. Das gilt sowohl für den einfachen Konfliktfall als auch für komplexe Fälle, z.B. bei Gruppen.

Die linke Spalte zeigt die methodischen Bausteine auf. Sie sind in der konkreten Arbeit eher eine Orientierung. Sie zeigen die Fähigkeiten und Kenntnisse auf, die in einer fundierten Ausbildung vermittelt werden sollten. Oftmals sind es neue Begriffe, die allmählich im Sprachgebrauch der Mediation Einzug halten.

### Linke Spalte: Methodische Bausteine

#### Pre-Mediation

stellt die Vorbereitungsphase der eigentlichen Mediation (Ausgleichs-

gespräch) dar. Im TOA beinhaltet die Vorbereitung im Wesentlichen die Überprüfung der Eignungskriterien des konkreten Einzelfalles und die getrennten Vorgespräche. Diese haben das Ziel, die Konfliktbeteiligten zu informieren und sie zu motivieren an einem Ausgleich mitzuwirken. Insbesondere die getrennten Vorgespräche dienen der Selbstbehauptung (s.u.) und sollen in einen gemeinsamen Ausgleichsversuch münden, also Wechselseitigkeit und Gemeinsamkeit herstellen. Wenn beide zustimmen, beginnt die (Haupt-)Mediation.

#### Die Konfliktanalyse

ist in Diversionsverfahren durch das Studieren der Ermittlungsakte möglich, in dem die Sichtweisen der unmittelbar am Konflikt Beteiligten und von Zeugen einen ersten Eindruck zulassen, welche Form von Konflikt hinter dem Straftatbestand sichtbar wird („Worum geht es?“).

#### Hypothesen

stellen insbesondere in der Familien-Mediation eine wichtige Arbeitsgrundlage dar. Im TOA wird meines Wissens nicht bewusst mit ihnen gearbeitet. Unbewusst machen sich Vermittler „so ihre Gedanken“, was hinter bestimmten Aussagen oder Verhaltensweisen steckt, wie sich im Einzelfall Beziehungen gestalten oder in welche Richtung eine Lösung gehen kann. Will man Hypothesen gezielt einsetzen, unterscheidet man zwei Formen voneinander: Hintergrund-Hypothesen und Mediationshypothesen. Mit Hintergrund-Hypothesen, wie vor allem den psychologischen und auch pädagogischen Hypothesen, wird nicht direkt gearbeitet. Dagegen sind Mediations-Hypothesen direkte Arbeitshypothesen. Der Media-

tor überlegt sich auf Grund seiner Arbeitshypothese den nächsten Arbeitsschritt. Die Hypothesen werden später am Fallbeispiel erläutert.

#### Rollenklarheit.

Der Vermittler prüft an Hand der Eignungskriterien, ob er eindeutig die Rolle des Vermittlers übernehmen kann. Diese wäre gefährdet, wenn er bei unklarem Sachverhalt im Sinne polizeilicher Aufgaben noch ermitteln muss. Selbst ein klarer Sachverhalt schließt Unterschiede oder Unvereinbarkeiten der Sichtweisen oder Interpretationen nicht aus. Diese sollte der Vermittler mediieren. Auch sollte er sich im Klaren sein, ob er z.B. wegen der Schwere des Deliktes noch seine Allparteilichkeit sicherstellen kann.

#### Co-Mediation

kommt in Betracht, wenn bei komplexem Sachverhalt oder mit mehreren Beteiligten ein zweiter Mediator und vor allem eine zweite Mediatorin sinnvoll bzw. notwendig ist. Bei häuslicher Gewalt bzw. Gewalt eines Mannes gegenüber einer Frau kann ein gemischt-geschlechtliches Mediatoren-Team unerlässlich sein.

#### Mebrparteien-Mediation

ist nicht nur Mediation mit mehreren Parteien (Einzelperson-Gruppe; Gruppe-Gruppe). Mehrere Konfliktparteien haben nicht nur die (zugeschriebene) Rolle von Täter-Opfer, sondern u. U. auch Schüler-Lehrer; Ehefrau-Ehemann, Sohn-Mutter, Tochter-Vater, Kollege-Kollege. Jede Person kann je nach dem System Schule, Familie, Betrieb, oder nach Geschlecht eine andere oder zusätzliche Rolle einnehmen. In diesem „Sub-System“ können Bedürfnisse/Interes-

sen unterschiedlich sein, eventuell müssen andere Regeln vereinbart werden. (Negativ-Beispiel: Schüler bedroht Schulleiter. Sie verständigen sich im TOA. Danach verweist der ehemals geschädigte Schulleiter den Schüler auf Grund dessen Eingeständnis der Bedrohung von der Schule. Sie haben eine wichtige Vereinbarung zum Umgang mit den jeweiligen Rollen oder mit dem Datenschutz nicht getroffen).

### **Selbstbehauptung und Wechselseitigkeit: Window I und Window II**

Diese in der Familien-Mediation insbesondere von Diez/Krabbe/Thomsen verwendeten Begriffe stammen ursprünglich von G. Friedman und J. Himmelstein. Sie bezeichnen das Fenster des Verstehens: Window I meint die Selbstbehauptung jeder einzelnen Konfliktpartei. Nicht zuletzt durch die Straftat sind sie in ihrem Selbstwertgefühl und ihrer Autonomie beeinträchtigt. Es kommt selten vor, dass sich Beschuldigte und Geschädigte schon zu Beginn des TOA selbstbewusst, selbstsi-

cher, ressourcenvoll und stark und im Bewusstsein ihrer Bedürfnisse und Interessen gegenüber sitzen. Getrennte Vorgespräche dienen der Selbstbehauptung. Erst dann ist Window II möglich: Wechselseitigkeit und Gemeinsamkeit. Auch diese Stufe muss durch achtsame Intervention bzw. Gesprächs- und Fragetechnik gefördert werden. Was braucht das Opfer, was der Täter, was brauchen beide?

**Die Rolle des Rechts** muss für alle Konfliktbeteiligte einzeln im Vorgespräch erläutert und transparent gemacht, im Ausgleichsgespräch mediiert werden. Die Rolle des Strafrechts als öffentliches Recht ist für alle Beteiligten zunächst der Rahmen, der durch die Normen des Strafgesetzbuches, der Strafprozessordnung und des JGG vorgegeben ist. Die Justiz kann diesen Rahmen auch inhaltlich durch Sanktionen vom Freispruch, über Einstellungen mit und ohne Auflagen, bis zur Verurteilung mit milden bis harten Strafen ausfüllen. Im TOA verzichtet sie darauf oder stellt sie zurück. Sie gibt den Kon-

fliktbeteiligten die Möglichkeit, ihn inhaltlich mit zivilrechtlichen Vereinbarungen zu füllen. Damit gibt die Justiz den privatrechtlichen Interessen den Vorrang vor dem staatlichen Strafanspruch.

Für den Beschuldigten ergibt sich auf der Grundlage rechtsstaatlicher Garantien wie dem Prinzip der Unschuldsvermutung, dem Verbot der Selbstbezeichnung bzw. des Aussageverweigerungsrechts die Möglichkeit, sich im Spannungsfeld von zu erwartendem Freispruch, der Vermeidung befürchteter Verurteilung oder erhoffter Verfahrenseinstellung oder Strafmilderung für oder gegen den TOA zu entscheiden.

Der Rahmen des Strafrechts bietet den Geschädigten Schutz ihrer Rechtsgüter wie körperliche und seelische Unversehrtheit, von Eigentum und Ehre. Es ist im Interesse des Geschädigten im TOA nicht verhandelbar, ob und wann ein Täter ihn beleidigen, schlagen, bestehlen, berauben, (sexuell) belästigen darf, von der engen Auslegung von Notwehr abgesehen. Die Strafrechtsnormen gelten für alle.

Der Pfälzische Verein für Straffälligenhilfe Frankenthal e.V. präsentiert:

## **Täter-Opfer-Ausgleich auf DVD & VHS\***

Enthalten sind:

- ♦ ein Dokumentarfilm und allgemeine Informationen über Täter-Opfer-Ausgleich
- ♦ Hintergrundwissen und Erfahrungsberichte von Mediatoren, Staatsanwälten, Richtern, Beschuldigten, Geschädigten und Fachleuten, z.B. Prof. Dr. Rössner, Prof. Horst Viehmann
- ♦ Adressen aller TOA-Einrichtungen in Rheinland-Pfalz
- ♦ konzeptionelle Rahmenbedingungen von DIALOG Frankenthal

Die DVD und die VHS\* erhalten Sie über DIALOG Frankenthal, Stichwort: DVD & VHS, Viernheimer Str. 8, 67227 Frankenthal. Tel. 06233 / 6 49 36, E-Mail: [toa.dialog@t-online.de](mailto:toa.dialog@t-online.de)

\*Die VHS enthält nur den Dokumentarfilm von etwas 16 Minuten. Alle weiteren Informationen gibt es nur auf der DVD!

In einem solchen Fall sollte der Mediator auf seine Balance zwischen Empathie mit den Konfliktparteien und ihrer Konfrontation mit Normen oder Regeln achten.

Der TOA erlaubt beiden Seiten, aus Anlass einer Tat, dass Straf- und Zivilverfahren in einem Verfahrenszug zu erledigen. Zwischen den Beteiligten sollte im Ausgleichsgespräch vermittelt werden, welche Rolle und welche Bedeutung das Recht für sie hat und welchen (rechtlichen) Weg sie gemeinsam gehen. Dies gilt umso mehr für den Umgang mit unterschiedlichen Sichtweisen und den damit verbundenen rechtlichen Bewertungen.

Fairnesskriterien stellen für jeden Konfliktbeteiligten den individuellen Maßstab für subjektiv empfundene Gerechtigkeit dar. An ihnen und den Bedürfnissen/Interessen messen sie die Vereinbarungen. Fairnesskriterien sind gegenseitig zu achten. Spätestens bei der Suche nach Optionen/Lösungen werden sie bedeutsam. Kriterien können sein: Der Ausgleich zwischen Geben und Nehmen („nicht über den Tisch gezogen zu werden“), Machbarkeit und kurze Laufzeiten von Wiedergutmachungsleistungen, Anerkennung von Gefühlen und Werten, Verbesserung der Beziehung, Aufrichtigkeit. Fairnesskriterien können auch Gesetze, Verordnungen, Regeln oder Unterlagen sein wie Atteste, Gutachten, Rechnungen, Kostenvoranschläge, evtl. auch Zeugen, Rechtsauskünfte oder frühere Urteile (z.B. „ADAC-Schmerzensgeld-Tabelle“ sein). Im TOA ist dies häufig die Übernahme der Verantwortung für sein Handeln, auch anteilmäßig, z.B. bei Mitverschulden des Geschädigten. Um von der Polarisierung Täter-Opfer wegzukommen, sollte der Vermittler statt des Begriffs der (Mit-) Schuld vom (Mit-) Anteil am Konflikt sprechen.

#### **Indikation/Kontrakt:**

Zum einen ist die Frage zu beantworten, ob der vorliegende Konflikt für den TOA geeignet ist bzw. ob der TOA das leisten kann, was sich die Beteiligten von ihm erhoffen. Die Indikation richtet sich zum einen nach den Eignungskriterien, zum anderen nach der individuellen Zumutbarkeit und Leistungsfähigkeit. TOA stößt spätestens an seine Grenzen, wenn bei mindestens einer Konfliktpartei Therapiebedürftigkeit vorliegt oder schwierige juristische Fragen geklärt werden müssen. Der Kontrakt kommt zustande, wenn alle Konfliktparteien dem TOA zustimmen.

#### **Mehrwege-Mediation**

kommt im TOA eher selten vor. In der Familien-Mediation können beispielsweise parallel Regelungen für den Fall der Scheidung oder Nicht-Scheidung erarbeitet werden, bis sich die Parteien für einen Weg entscheiden. Im TOA kann der Fall eintreten, dass die Beteiligten an einer außergerichtlichen Regelung arbeiten, obwohl parallel schon ein Zivilverfahren anhängig ist. Sofern dieses nicht ruht, kann das Ergebnis des TOA zur Rücknahme der Zivilklage führen oder wird angerechnet. Meist sind Anwälte beteiligt.

#### **Das Setting**

(das „Zusammensetzen nach einer Auseinandersetzung“) beschreibt die aktive Gestaltung des Raumes, der Sitzordnung und der Atmosphäre der Mediationsgespräche. Das Setting richtet sich nach der Anzahl der Personen, ihrer Beziehung zueinander und damit verbunden nach ihrem Bedürfnis nach Nähe/Distanz. Mit dem Setting gestaltet der Mediator bewusst die Gesprächsatmosphäre für sich und die Konfliktparteien. Im Setting kann er auch die momentane körperliche und seelische Verfassung der Konfliktparteien „ablesen“. Dabei ist Vorsicht geboten. Statt voreiliger Deutungen/Interpreta-

tionen sollte er direkt nachfragen und/oder Hypothesen bilden und diese überprüfen.

#### **Mediieren von Regeln:**

Das Aufstellen von Regeln und deren Beachtung liegt in der Prozessverantwortung des Mediators. Es sind nicht nur seine Regeln, die er braucht, um gut arbeiten zu können. Sie müssen auch den Bedürfnissen der Konfliktparteien gerecht werden. Außer den klassischen Regeln wie ausreden lassen – nacheinander reden – nicht beleidigen – ist zu vereinbaren, wer in den Phasen zuerst spricht, ob der Mediator in kritischen Situationen unterbrechen darf, wie mit vertraulichen Mitteilungen umgegangen wird, ob weitere Personen hinzugezogen werden, ob Eltern auf beiden Seiten teilnehmen wollen/sollen, ob Vereinbarungen vertraglich festgehalten oder protokolliert werden etc.

#### **Körpersprache:**

Neben dem bereits zum „Setting“ Gesagten ist für geübte Mediatoren hilfreich, auf nonverbale Signale sowohl beim Sprechenden als auch beim Zuhörenden zu achten. Interessant sind vor allem Gesprächsphasen, die wesentliche Änderungen bewirken, sei es, dass sie den Prozess beschleunigen oder bremsen.

#### **Klärungshilfe:**

Zur Klärungshilfe gehört die Unterstützung bei Verständigungsschwierigkeiten, z.B. bei Ausländern, zwischen Menschen, die sich unterschiedlich artikulieren können, die evtl. auch in der deutschen Sprache unterschiedliche Dialekte gebrauchen, sich Fremdwörter bedienen oder auf unterschiedlichen Ebenen sprechen. Hilfreich sind die Grundlagen der „Klärungshilfe“ von Christoph Thomann und Friedemann Schulz von Thun. Berühmt: Die „vier Seiten einer Nachricht“. Bei Redebeiträgen bietet der Mediator Hilfe bei Missverständnissen an, wenn „Selbstoffenbarung“ gemeint, aber der „Bezie-

hungsaspekt“ verstanden wurde: Täter: Ich mag es nicht, wenn jemand schlecht über meine Familie redet. Opfer: Was habe ich dir denn getan, dass du mich schlägst?

Klärungshilfe umfasst auch die richtige Information bzw. Korrektur von Fehlinformationen der Konfliktbeteiligten, z.B. : „Wenn der TOA nicht klappt, kann ich ja noch als Nebenkläger auftreten“ (bei einem minderjährigen Täter nicht möglich).

#### **Eisbergmodell:**

Das Eisbergmodell nach Besemer ist für den TOA deshalb interessant, weil der Straftatbestand den sichtbaren Teil, oftmals nur die Spitze des Eisbergs, darstellt. Andere Faktoren wie Gefühle, Bedürfnisse, Missverständnisse, Werte oder intrapersonale Probleme sind nicht sichtbar. Diese werden in der Phase der Konfliktherhellung erkennbar. Während für die Justiz die mit Strafe bedrohte Tat im Vordergrund steht, können für die Konfliktparteien andere oder weitere Faktoren wichtig sein.

Die tiefere Bedeutung eines Konfliktthemas fragt nach den Bedürfnissen und Interessen der einzelnen Konfliktparteien. Das Wort „Ehre“ kann für den Täter, der die „Familienehre“ angegriffen sieht, eine tiefere Bedeutung haben als für den Geschädigten, der zuvor eine provokante Äußerung tat, ohne sich zuvor Gedanken über die Wirkung gemacht zu haben. Der anschließende Faustschlag trifft ihn wie der „Blitz aus heiterem Himmel.“ Die tiefere Bedeutung kann Werte, Überzeugungen sowie Beziehungen zu Menschen, Tieren oder auch Gegenständen betreffen. In der Mediation wird vor allem die tiefere Bedeutung eines Konfliktthemas zur Klärung der jeweiligen Bedürfnisse/Interessen herausgearbeitet.

#### **Verhandlungsmodelle**

bauen vor allem auf bisherige, gute Erfahrungen der Konfliktparteien auf. Modelle können sein: Halbe-Halbe, Rangfolge der Verhandlungspunkte nach persönlicher Wichtigkeit (tieferer Bedeutung), Paketlösung: alle Punkte zunächst einzeln und vorläufig verhandeln, dann zu Paketen zusammenschließen. Meist orientieren sich Verhandlungsmodelle am Ausgleich von Geben und Nehmen, das zugleich ein Kriterium für Fairness ist.

#### **Ökonomie und Ökologie:**

Ökonomie zielt auf den finanziellen bzw. materiellen Ausgleich. Es meint aus der Sicht des Geschädigten angemessenes Schmerzensgeld/

Schadenersatz und die Erstattung der Kosten für den weiteren Aufwand durch die Tatfolgen.

Der Täter betrachtet für sich den Preis, den er zu zahlen hat: für die Tatfolgen und z.B. für die Einstellung des Verfahrens zur Vermeidung weiterer Kosten. Beide Seiten sollten stets die entstehenden mit den vermeidbaren Kosten abwägen (Wirtschaftlichkeit).

Die Ökologie (Duden: „Beziehung der Lebewesen zur Umwelt“) bezieht sich auf die Sozialverträglichkeit der getroffenen Vereinbarung. Sie soll darauf geprüft werden, ob sie keine negativen Nebenwirkungen hat oder ein Dritter benachteiligt wird.

(Fortsetzung des Artikels in Nr. 24)

Die Brücke Dortmund e.V. / Büro für Täter-Opfer-Ausgleich sucht zum 01.09.2004

## **eine(n) Konfliktberater/in für den Täter-Opfer-Ausgleich (1/2 Stelle)**

Voraussetzungen:  
abgeschlossenes Studium der Sozialarbeit/  
-pädagogik  
nach Möglichkeit Zusatzqualifikation im Bereich  
Mediation/Konfliktregelung

Vergütung angelehnt an BAT Vb/IVb

Die Stelle ist zunächst befristet bis zum  
30.09.2005

Bewerbungen bitte schriftlich an:  
Die Brücke Dortmund e.V. / Büro für Täter-Opfer-  
Ausgleich, Adlerstr. 81, 44137 Dortmund,  
Tel. 0231 / 91 42 330

## Fortsetzung des Artikels „Prozessleitplan zum TOA“ (siehe TOA-Infodienst Nr. 23)

# Fallbeispiel zum Prozessleitplan

Wesentlich für den Beispielfall ist, dass sich das Ausgleichsgespräch nicht an der Struktur des Prozessleitplans orientiert hat und somit nicht einem bestimmten Raster unterworfen wurde. Der Prozessleitplan orientiert sich umgekehrt am konkreten Fall und soll dahingehend überprüft werden, welche Methoden/Techniken oder Interventionen, wann und wie, im Ausgleichsverfahren vorgekommen sind. Dabei stehen der vollständige Verlauf und die Bewertung des Falles aus Platzgründen nicht im Vordergrund.

### Körperverletzung in der Diskothek

Die 18-jährige Nadine besucht mit Freundinnen ein Live-Konzert in einer Diskothek. Um die Band besser sehen zu können, steigt sie auf ein Podest vor der Bühne. Zahlreiche Besucher beschwerten sich, dass ihnen die Sicht versperrt sei. Einige Male duckt sich Nadine nach entsprechender Aufforderung. Doch mit der Zeit lässt sie sich von der Musik so anstecken, dass sie sich wieder erhebt und mittanzt. Eine junge Frau beschwert sich. Nadine versetzt ihr eine Ohrfeige und beleidigt sie. Jemand zupft Nadine an den Hosenbeinen. Nadine fällt auf das Podest. Noch im Fallen wirft sie ein in ihrer rechten Hand befindliches Bierglas von sich weg. Das Glas trifft den ihr gegenüber befindlichen 25-jährigen Manuel an der Stirn. Das Glas bricht. Manuel erleidet eine blutende Platzwunde.

Nach ambulanter medizinischer Versorgung im Krankenhaus erstattet er Strafanzeige wegen Körperverletzung gegen Nadine.

Die Staatsanwaltschaft übersendet die Ermittlungsakte mit dem Vorwurf der gefährlichen Körperverletzung vier Monate nach der Tat an die Jugendgerichtshilfe mit der Verfügung, das Verfahren nach § 45, II JGG einzustellen, wenn Nadine einen Ausgleich mit dem Verletzten erzielt.

### Konfliktanalyse:

Die Auseinandersetzung beginnt damit, dass Nadine anderen durch das Tanzen auf dem Podest die Sicht versperrt. Die junge Frau, die sich beschwert, heißt Melanie. Sie ist die Freundin von Manuel. Er sieht, wie Melanie von Nadine geschlagen wird. Er greift ein. Ob er durch das Ziehen an Nadies Hosenbeinen oder die sich bewegende Menschenmenge um sie herum deren Fallen bewirkt hat, ist unklar. Nadine fällt. Im Fallen oder am Boden liegend wirft sie ihr Bierglas. Das Glas trifft Manuel. Er wird verletzt.

Eine Konfliktanalyse nach Aktenlage ist stets nur vorläufig.

### Psychologische Hypothesen:

- ♦ Nadine hat das Glas ohne Verletzungsabsicht weggeworfen.
- ♦ Sie hatte Angst, sich beim Fallen selbst zu verletzen.
- ♦ Wollte sie sich an demjenigen rächen, der sie vom Podest zog?

- ♦ Hätte Nadine im Fallen bewusst und gezielt den Geschädigten treffen wollen, wäre das eine artistische Meisterleistung.

### Mediations-(Arbeits-)Hypothesen:

- ♦ Nadine und Manuel haben ihren Konflikt in der Zwischenzeit nicht gelöst und sind zumindest bereit, zu einem Vorgespräch zu kommen.
- ♦ Wenn Manuel derjenige war, der Nadine die Beine weggezogen hat, wird sie ihm möglicherweise eine Mitverantwortung anlasten.

Eine Arbeitshypothese kann auch eine **juristische Hypothese** sein:

- ♦ Trägt Manuel eine Mitverantwortung, stellt sich zivilrechtlich die Frage des Mitverschuldens und damit die Reduzierung seines Schmerzensgeldanspruches.
- ♦ Kann eine gefährliche Körperverletzung auch fahrlässig sein?

Hypothesen sind Fragen oder Annahmen, mit denen sich der Vermittler gedanklich auseinandersetzt. Er macht sie nicht direkt öffentlich. Um seine Hypothesen zu überprüfen, kann er z.B. gezielt offene (lineare) Fragen an die Beteiligten stellen.

Mit Hypothesen, die sich meist im Verlauf bzw. zum Ende einer Phase ergeben, lassen sich die Übergänge zu den nächsten Phasen gestalten. Die Bedeutung der Hypothesenarbeit liegt in der Prozessgestaltung des Mediators, nicht in seiner inhaltlichen Verantwortung. Diese

liegt wie in allen anderen Mediationsbereichen bei den Konfliktparteien.

Im **ersten Vorgespräch** berichtet **Nadine**, dass sie selbst verletzt worden sei. Durch das Fallen auf den Podestboden habe sie eine Gehirnerschütterung erlitten. Das Glas habe sie „einfach geworfen“ weil sie jemand an den Beinen festhielt. Sie möchte an dem Ausgleich mitwirken, um dem Geschädigten dies mitzuteilen und um sich zu entschuldigen.

Nadine wird im Rahmen der Ver selbstständigung aus einer Jugendwohngruppe ambulant betreut. Ihre Betreuerin hat sie zum Vorgespräch begleitet.

**Manuel** berichtet im **zweiten Vorgespräch**, dass er zunächst keine Aussprache mit Nadine wolle. Er gehe davon aus, dass sie ihn mit Absicht verletzt habe. Außerdem sei sie die einzige im Konzert gewesen, die auf die Bitte hin, sich zu ducken, sich als uneinsichtig erwiesen und mit ihrem Verhalten den Konflikt zur Eskalation gebracht habe. Auch sei er enttäuscht darüber, dass sie sich nach dem Vorfall nicht um Kontaktaufnahme mit ihm bemüht habe, um sich zu entschuldigen.

Schließlich lenkt er insofern ein, dass er einen Anwalt aufsuchen wolle, um sich beraten zu lassen. Von dessen Empfehlung mache er es abhängig, ob er einen Vorschlag zur außergerichtlichen Einigung unterbreiten und sich auf eine Begegnung mit Nadine einlassen werde. Nach einigen Wochen stimmt Manuel dem TOA zu.

Das Ausgleichsgespräch findet statt. Nadine wird von ihrer Betreuerin begleitet, Manuel von seiner Freundin Melanie. Sie nimmt weder als Zeugin noch als Geschädigte teil. Dennoch findet latent eine Mehrparteien-Mediation statt, da Melanie sich nicht allein auf die psychologische Unterstützung ih-

res Freundes beschränkt. Manuels Beratungsanwalt nimmt nicht teil.

### Trennen von Gefühls- und Sachebene:

Das Trennen von Gefühls- und Sachebene soll vor allem vermeiden, dass auf beiden Ebenen gleichzeitig (aneinander vorbei) gesprochen wird. Zu Beginn des Ausgleichsgesprächs ist es ratsam, zunächst über den äußeren Geschehensablauf zu sprechen, über sachbezogene Themen, um dann die damit verbundenen Gefühle anzusprechen („von der äußeren zur inneren Welt“).

*Mediator: Sachlich betrachtet geht es um den Vorwurf der Körperverletzung und um Wiedergutmachung. Sie können jeweils ihre Vorstellungen äußern, wie die Angelegenheit zu ihrer jeweiligen Zufriedenheit geregelt werden könnte. Ich schlage vor, dass Sie beide nacheinander berichten, was passiert ist. Danach können Sie schildern, was ihnen damals durch den Kopf gegangen ist, was sie gedacht und gefühlt und wie sie die andere Konfliktpartei erlebt haben. So haben die Möglichkeit, ihre unterschiedlichen Sichtweisen einander näher zu bringen und verstehbar zu machen. Ich glaube, dass es uns so am besten gelingt, eine Basis für eine tragfähige Vereinbarung zu schaffen.*

### Normalisieren:

Vermittler im Täter-Opfer-Ausgleich sind den Umgang mit Straftaten gewohnt, so auch mit den unterschiedlichen Formen von Gewalt. Und sie sind nicht unmittelbar betroffen. Für die Betroffenen ist die Situation meist neu. Nicht selten sind die psychischen Auswirkungen einschneidender als die körperlichen oder materiellen Folgen, insbesondere für die Geschädigten. Spätestens im Ausgleichsgespräch sind die Anspannung, die innere Unruhe, Gefühle von Angst, Ungewissheit und Hilflosigkeit auf beiden Seiten vorherrschend. Die Beteiligten treten nicht ohne weiteres als autonome und selbstsichere

Akteure auf. Sie sind entweder in sich gekehrt, zurückhaltend, verschlossen, oder aber nervös, unter Druck, wütend, aggressiv. Normalisieren ist ein Ausdruck von Empathie, des Verstehens der aktuellen Befindlichkeit und zugleich eine Intervention, die bei den Betroffenen Blockaden löst und ihnen Zugang zu ihren Ressourcen verschafft. Der Vermittler weist darauf hin, dass ihm die Situation der Medianten bekannt ist. Sie ist üblich, häufig vorkommend.

- ♦ *Auch wenn sie jede/r für sich monatelang versucht haben, das Geschehene und die Folgen für sich zu verarbeiten, kommt es häufig vor, dass noch Fragen offen sind.*
- ♦ *Ich kann mir gut vorstellen, dass es ihnen nach diesem Vorfall nicht leicht fällt, sich so nah gegenüber zu sitzen. Das geht den meisten so.*

### Lineare Fragen:

Lineare Fragen dienen der Orientierung und der Information, dem Sammeln von Daten und Fakten zu einem bestimmten Sachverhalt. („W-Fragen: Wer - wo - was - wann - wie - weshalb?“

- ♦ *Haben Sie mitbekommen, welche Personen um Sie herumstanden, als Sie fielen?*
- ♦ *Haben Sie gesehen, wer Ihnen gegenüber stand?*
- ♦ *Haben Sie gesehen, was mit dem Glas passiert ist?*

Die bekanntesten sind die offenen und geschlossenen Fragen. Geschlossene Fragen lassen als Antwort „ja“ oder „nein“ zu: „Hatten Sie Schmerzen?“ – „Ja.“ Sie legen den Antwortenden fest. Relativ geschlossene Fragen lassen eher nur Kurzantworten zu:

- ♦ *Wie lange hatten Sie Schmerzen?*
- ♦ *Wann konnten Sie wieder zur Arbeit gehen?*

Offene Fragen lassen eine Vielzahl von Antwortmöglichkeiten offen.

Die Antwortenden werden weder eingengt noch in eine bestimmte Richtung festgelegt.

- ♦ *Manuel, können Sie sich noch daran erinnern, was Sie gedacht oder gefühlt haben, als Sie merkten, dass Sie bluteten?*
- ♦ *Nadine, wie erging es Ihnen in dieser Situation? – „Schei...! Das habe ich nicht gewollt.“*

Offene Fragen lassen vor allem zu, ob und was die Beschuldigte zu ihrem Beweggrund sagt, ohne ihr etwas in den Mund zu legen. Der Mediator hätte schon früher fragen können: „Haben Sie das mit Absicht gemacht?“ Die Antwort wäre unter Umständen nicht frei und aufrichtig gekommen. Bei den Antwortmöglichkeiten „ja“ oder „nein“ erwartet der Mediator nicht, dass Nadine mit „ja“ geantwortet hätte.

#### Weitere lineare Fragen:

- ♦ *Wie war es danach? Man sagt schon mal, man sollte eine Nacht darüber schlafen, wie war das bei ihnen?*
- ♦ *Haben sie versucht herauszufinden, wer „ihr Geschädigter“ war?*

#### Zirkuläres Fragen:

Zirkuläre („umlaufende, kreisende“) Fragen zielen auf Sach- und Beziehungsinformationen aus der subjektiven Sicht des Befragten. Sie befassen sich z.B. neben ihrem eigenen mit dem Blickwinkel des Konfliktpartners.

- ♦ *Nadine, was könnte ihrer Meinung nach Manuel gedacht haben, als ihn das Glas aus ihrer Richtung kommend traf?*
- ♦ *Manuel, was hätte Nadine Ihrer Meinung nach mit dem Glas machen können, als sie merkte, dass Sie fiel?*

Wenn Sie in seiner Situation wären, würden Sie es auch so machen, zum Beispiel zur Polizei gehen und sich

Ihre entstandenen Kosten erstatten zu lassen?

#### Reflektives Fragen:

Gemäß Duden bedeutet reflektieren (zu)rückstrahlen, wiedergeben, spiegeln, nachdenken, erwägen, in Betracht ziehen.

Reflektive Fragen fördern den Mediationsprozess, in dem die Medianten zum einen einen Perspektivenwechsel vornehmen, zum anderen in die Zukunft nach kreativen Optionen schauen. Refl. Fragen dienen sowohl der Selbstbehauptung als auch der Wechselseitigkeit.

- ♦ *Manuel, Sie haben lange gezögert, ehe Sie sich auf die Begegnung einlassen konnten. Hat sich etwas an Ihren Vorbehalten geändert?*
- ♦ *Wie erleben Sie sich nun gegenseitig: Monate später und in anderer Atmosphäre?*
- ♦ *Nadine, Manuel hat den Geschehensablauf in der Diskothek aus seiner Sicht geschildert. Was ist für Sie neu oder interessant?*
- ♦ *Manuel, was ist für Sie neu oder interessant, nachdem Sie Nadine gehört haben?*

#### Fokussieren:

Fokussieren (lat. Focus = Feuerstätte; Herd; laut Brockhaus 1) der Brennpunkt, 2) der Krankheitsherd) bedeutet wie in der Fotografie Scharfeinstellung. Dies geschieht häufig in der Form des Zusammenfassens des bisher Gesagten unter Hervorhebung eines bestimmten Konfliktpunktes, „um diesen zu überprüfen und für den Fortgang des Mediationsprozesses fruchtbar zu machen.“

- ♦ *Melanie: Weil Nadine mir eine gescheuert hat, ist mein Freund ausgeklint und dann ist die Sache eskaliert.*  
*Mediator: Ja, da kommt eins zum andern. Nadine tanzt auf dem Podest, versperrt die Sicht. Melanie beschwert sich. Nadine ist gereizt,*

*beleidigt Melanie und gibt ihr eine Ohrfeige. Manuel klinkt aus, zieht Nadine an den Beinen. Nadine fällt hin. Im Fallen oder auf dem Boden liegend wirft sie das Bierglas in Richtung Manuel, der getroffen und verletzt wird. Eine Reaktion stellt einen Reiz dar für die nächste Reaktion. Diese muss nicht konsequenterweise die einzig richtige gewesen sein. Wie wäre das gewesen, wenn Nadine das Glas nicht geworfen, sondern ihrerseits Anzeige wegen Körperverletzung gestellt hätte?*

*Manuel: Ich möchte nicht bestreiten, dass die Verletzung von Nadine durch meine Person erfolgt ist. Der Raum war brechend voll. Das Podest auch. Es war keine Lücke da zum Hinfallen. Vielleicht ist sie auch durch die Masse der Menschen umgeworfen worden.*

*Nadine: Ich kann nicht sagen, dass ich durch das Ziehen auf das Podest gefallen bin.*

Man kann den Fokus auch auf Aspekte richten, die in den Ausführungen der Konfliktparteien andeutungsweise beschrieben oder umschrieben, aber nicht deutlich genannt werden:

- ♦ *Nadine: Ich gebe zu, dass es von mir ausging. Es war das erste Mal. Einmal und nie wieder.*  
*Mediator: Höre ich da so etwas wie eine Entschuldigung heraus? (Zu Melanie): Ist das bei Ihnen so angekommen? Melanie: Ja. Ist schon in Ordnung. Ich kann damit leben.*

#### Partialisieren:

Durch Partialisieren (Teilen) werden größere Themen oder Konfliktpunkte unterteilt, um ihre Bearbeitung zu vereinfachen und die Verhandlung zu erleichtern. Auch das schon beschriebene Trennen der Gefühls- und Sachebene ist ein Beispiel dafür.

Im TOA wird der Ausgleich klassisch in Konfliktregelung und Wiedergutmachung unterteilt: Es geht zunächst um die Wiederher-

stellung des sozialen, dann des rechtlichen Friedens. Wird über den Punkt „finanzielle Entschädigung“ verhandelt, wird dieser notwendigerweise unterteilt in Punkte, die die Beteiligten direkt miteinander regeln dürfen, wie z.B.

- ♦ Schmerzensgeld
- ♦ Schadenersatz
- ♦ Verdienstausschlag
- ♦ Reinigungskosten etc.

und die, auf die sie keinen Einfluss haben, wie

- ♦ Lohnfortzahlung des Arbeitgebers
- ♦ Aufwendungen der Krankenkasse.

Ansprüche von Dritten bleiben daher von der Regelung ausgespart. Delikte zwischen mehreren Personen bzw. Gruppen wie z.B. gemeinschaftliche (gefährliche) Körperverletzung können in die Konfliktanteile der direkten Kontrahenten unterteilt werden. Diese regeln ihre jeweiligen Konfliktanteile gemeinsam. Im Rahmen der Gesamtschuldnerhaftung können anteilige Regelungen so getroffen werden, dass sie von allen als gerecht empfunden werden. Eine Partialisierung wird oft durch die Staatsanwaltschaft vorgenommen, in dem Verfahren gegen strafunmündige Mittäter eingestellt oder gegen Erwachsene abgetrennt werden. Oft macht es Sinn, sie im TOA wieder zusammen zu bringen, um den sozialen Konflikt umfassend zu bereinigen und eine einheitliche zivilrechtliche Regelung zu erreichen.

#### Zukunftsorientieren:

Mediation dient nicht vorrangig der Vergangenheitsbewältigung, sondern der Gestaltung der zukünftigen Beziehung zwischen den Konfliktparteien sowie der Lösung von Sachproblemen. Um seine Allparteilichkeit zu wahren, stellt der Mediator auf die Zukunft gerichtete Fragen an alle Konfliktparteien.

- ♦ *Angenommen, Sie treffen sich bald wieder bei einem Konzert. Wie stellen Sie sich dann Ihre zukünftige Begegnung vor?*

*Manuel: Mir würde es reichen, wenn wir uns vielleicht kurz grüßen und uns ansonsten in Ruhe lassen. Nadine: Mir auch.*

- ♦ *Woran werden Sie erkennen, dass der Ausgleich zu Ihrer Zufriedenheit abgeschlossen ist?*

*Manuel: Mein Anwalt hält ein Schmerzensgeld von 500 € für angemessen. Immerhin musste die Platzwunde mit drei Stichen genäht werden. Die Narbe ist heute noch sichtbar. Ich hatte noch mehrere Tage Schmerzen, musste aber arbeiten, weil ich mich gerade erst selbstständig gemacht hatte. Ich war noch nicht krankenversichert. Für die Behandlung im Krankenhaus habe ich 65 € gezahlt, für die Nachbehandlung durch den Hausarzt 20 €, und schließlich für die Reinigung meiner Kleidung 10 €. Außerdem hatte ich Fahrtkosten zum Krankenhaus, zum Arzt und zweimal hierher.*

*Nadine: Das kann ich mir nicht leisten. Das geht nicht. Ich lebe von Bafög und Kindergeld. Ich muss alles selbst bezahlen.*

#### Mediationshypothese:

Beide Parteien kommen vielleicht leichter zu ihrem Ausgleich, wenn sie mehr eigene Möglichkeiten entwickeln, als das Recht ihnen bietet.

- ♦ *Manuel, auf der Grundlage des Vorschlags Ihres Rechtsanwalts und wenn Sie alles bisher Gesagte einfließen lassen, unter anderem, dass Nadine selbst auch verletzt wurde: Was wären für Sie selbst Optionen, mit denen Sie persönlich gut leben könnten?*

*Manuel: Mit 500 €, alles inklusive, wäre ich sehr zufrieden.*

*Nadine: Ich weiß nicht, wie ich das machen soll.*

*Mediator: Was könnte Sie leisten?*

*Nadine: 100 €.*

*Mediator: Monatliche Raten von 100 €?*

*Nadine: Nein, monatlich 10 – 25 €. Mediator: In Ordnung. Für den Fall, Sie würden sich auf 500 € verständigen, möchte ich Sie beide auf die Möglichkeit des Opferfonds aufmerksam machen, um eine Laufzeit von 20 bis 50 Monaten deutlich zu kürzen: Es können bei einem fiktiven Stundenlohn von 6 € bis zu 500 € mit maximal 80 Stunden abgearbeitet werden. Dieser Betrag kann auch ganz oder teilweise als zinsloses Darlehen gewährt werden.*

Nach kurzem Austausch verständigen sich Nadine und Manuel auf den Gesamtbetrag von 500 Euro. Manuel erklärt, dass seine Anwaltskosten über seine Rechtschutzversicherung abgesichert seien. Nadine arbeitet 300 Euro durch 50 Stunden gemeinnützige Arbeit innerhalb von 3 Monaten ab. Der Verein überweist Manuel sofort 200 Euro. Diesen Betrag zahlt Nadine in 10 Monatsraten von 20 Euro an den Verein zurück. Nadine und Manuel verabschieden sich per Handschlag und wünschen sich alles Gute. Sie wirken sichtlich erleichtert.

Der Mediator entwirft einen schriftlichen Vertrag, der von Manuels Anwalt geprüft und akzeptiert wird. Er wird in den folgenden Tagen von Nadine und Manuel unterschrieben. Die verbindliche Vereinbarung nimmt die Staatsanwaltschaft bereits zum Anlass, das Verfahren gegen Nadine nach § 45, II JGG einzustellen.

In seiner **Abschlusshypothese** für sich selbst setzt sich der Mediator mit dem Grad der Zufriedenheit der Konfliktparteien auseinander. Er fragt sich nicht, ob Manuel zufriedener ist als Nadine (oder umgekehrt), sondern ob beide für sich ohne TOA mehr oder weniger hätten erreichen können.