

# TOA *Infodienst*

## Rundbrief zum Täter-Opfer-Ausgleich

Nr. 18

November 2002

### DBH e.V.

Fachverband  
für soziale Arbeit, Strafrecht  
und Kriminalpolitik



Servicebüro für Täter-Opfer-  
Ausgleich und Konflikt-  
schlichtung  
Aachener Straße 1064  
D-50858 Köln

Fon: 0221/ 94 86 51 22  
Fax: 0221/ 94 86 51 23  
info@toa-servicebuero.de  
www.toa-servicebuero.de

Redaktion:  
Gerd Delattre  
Regina Delattre  
Renate Hofer

Druck:  
Rezai-Druck, Köln

Auflage: 1200



#### **Freier oder behördlicher Träger?**

Evaluierung des Täter-Opfer-Ausgleichs  
in Nordrhein-Westfalen



#### **TOA und Public Relations**

Von der Notwendigkeit, sich zu  
erklären



#### **Nur Arbeit oder auch Berufung?**

TOA aus Sicht einer Ehrenamtlichen



#### **Emotionen in der Mediation**

Wie geht der Mediator mit Gefühlen  
um?



#### **Blick über den Tellerrand:**

Mediation und Verbraucherschutz

Schutzgebühr 5,- Euro

## Inhalt

Prolog	Seite 3
Servicebüro - In eigener Sache	Seite 4
Studiengang Mediation	Seite 5
Projekt zur Evaluierung des TOA im Erwachsenenbereich in NRW	Seite 6
Die Opferseite: Das Kölner Opferhilfemodell (KOM)	Seite 8
Plakate: Ihre Werbung für den TOA	Seite 10
TOA & Public Relations	Seite 12
Wir stellen vor: Dr. Ruth Herz	Seite 19
LINK(S) und RECHT(S) Die Rubriken zum Internet und zu juristischen Fragen	Seite 20
Interkulturelle Aspekte der Mediation	Seite 22
Emotionen in der Mediation	Seite 24
Die Kehrseite	Seite 27
TOA aus der Sicht einer Ehrenamtlichen	Seite 28
Europa: Tagung des European Forum for Victim-Offender Mediation	Seite 29
Verbraucherschutz und Mediation	Seite 31
Berichte aus den Bundesländern / Leserbriefe	Seite 36

## Prolog

Man mag persönlich zu den Umständen um den Rücktritt der aus dem Amt geschiedenen Bundesjustizministerin stehen, wie man will - für die Entwicklung des Täter-Opfer-Ausgleichs ist diese Amtsniederlegung nur zu bedauern. Nicht nur, weil Frau Däubler-Gmelin die Fördermittel für das Servicebüro für Täter-Opfer-Ausgleich und Konfliktschlichtung im Jahre 1999 wieder auf das ursprünglich Maß aufgestockt hat. In ihre Amtszeit fallen auch das Gesetz zur strafverfahrensrechtlichen Verankerung des TOA, das die strafprozessualen Voraussetzungen für dessen Anwendung erheblich verbesserte, und eine Kriminalpolitik, welche die Opferbelange insgesamt mehr und mehr in das Zentrum des Interesses rückte.

Es ist inständig zu hoffen, dass Frau Zypries in diesem Bereich die Politik ihrer Amtvorgängerin ohne Einschränkungen weiterführt.

Frau Prof. Dr. Däubler-Gmelin musste gehen, anders Herr Prof. Goll, seines Zeichens Justizminister in Baden-Württemberg. Er will aus familiären Gründen gehen. Einst forderte er als Abgeordneter aus Weingarten vollmundig im regionalen Fernsehen ein flächendeckendes Netz an Fachstellen für Täter-Opfer-Ausgleich in Baden-Württemberg. Später als Justizminister war von diesem Engagement nicht mehr viel übrig. Obwohl er in seinen öffentlichen Verlautbarungen die Ausweitung des Täter-Opfer-Ausgleichs als eines seiner wichtigsten politischen Ziele immer wieder formulierte, fällt die Bilanz in diesem Bundesland sehr bescheiden aus.

Der scheidende Minister wollte den TOA zum Nulltarif durch die Gerichtshilfe machen lassen, ohne die dafür notwendigen Stellen zu

schaffen. Die dort tätigen Kollegen und Kolleginnen sollten diese Aufgabe zusätzlich erledigen. Eine skeptische bis ablehnende Justizpraxis blieb gleichzeitig sich selbst überlassen. Summa summarum: Festschreibung auf niederstem Niveau!

Hier bleibt nur die Hoffnung, dass der, oder, wie man munkelt, die Nachfolgerin die Notwendigkeit neuer Impulse erkennt und Baden-Württemberg aus dem „TOA-Diaspora-Dasein“ herausführt. Sonst heißt es bald im Rest der Republik in Abwandlung des bekannten Werbespruches: „Die können alles, außer Hochdeutsch und TOA!“

Was das Hochdeutsch betrifft, hat der Bundesverband Mediation e.V. sicher keine Schwierigkeiten. Offensichtlich wird dort aber die Einhaltung von Beschlüssen der eigenen Mitgliederversammlung ein unüberwindliches Hindernis, wenn eine kleine Minderheit ihr Konzept finanziell gewinnbringender Anerkennungsverfahren gefährdet sieht.

Nach fast sechs Monaten erfährt nun das (zunehmend ab-)geneigte und interessierte Mitglied, dass dieser Beschluss aufgrund eines Verfahrensfehlers nach rechtlicher Prüfung (Von wem? Für wen? Warum?) als nichtig anzusehen sei. Anstatt aber den damaligen Beschluss bei der nächsten Versammlung dann auch rechtlich abzusichern, kommen nun neue Verfahrensvorschläge auf den Tisch. Ein Schelm ist, wer Böses darüber denkt!

Kurz nach Drucklegung dieses Info-Dienstes wird am 24.11.2002 eine außerordentliche Mitgliederversammlung des BM in Frankfurt stattfinden. Das TOA-Servicebüro wird darüber berichten und Empfehlungen an die Absolventen des Lehrgangs zum

Konfliktberater im Arbeitsfeld Täter-Opfer-Ausgleich abgeben.

Wir würden uns einen Mediationsverband wünschen, der die Interessen der TOA-Praxis ernst nimmt und sinnvolle, aber nicht hauptsächlich von wirtschaftlichen Erwägungen geprägte Anerkennungsverfahren entwickelt.

Dieser Info-Dienst umfasst neben vielen hoffentlich für unsere Leser interessanten Artikeln und in der Praxis nutzbaren Informationen auch die neue Rubrik „Die Kehrseite“. Die Idee zu diesem neuen Element resultiert aus der Tatsache, dass immer mehr Menschen, wenn sie in Ihren Suchmaschinen im Internet den Begriff „Täter-Opfer-Ausgleich“ eingeben auf der Homepage des TOA-Servicebüros landen. Sie benutzen dann unser Feedbackformular um ihre Fragen oder auch ihren Unmut über erfolgten Täter-Opfer-Ausgleich kundzutun. So gelangen wir an Informationen über Verfahren und Verhältnisse, die den Standards seriöser Vermittlungsarbeit überhaupt nicht entsprechen. Wir glauben, dass die Veröffentlichung solcher Missstände auch zur Verbesserung der Lage vor Ort beitragen kann und für die Betroffenen ein Forum zur Überwindung ihres Ohnmachtgefühls darstellt.

Dies ist die letzte Nummer des Info-Dienstes im Jahre 2002. Es ist eine angenehme Pflicht unseren Autoren, Berichterstattern aus den Bundesländern, der BAG-TOA und nicht zuletzt unseren (zahlenden?!) Lesern herzlich zu danken und dies mit den besten Wünschen für Weihnachten und den Jahreswechsel zu verbinden.

*Gerd Delattre*

## Servicebüro - In eigener Sache

### Vorschläge für neues Programm

Beim 9. TOA-Forum wurde offenkundig, wie unterschiedlich der Erfahrungsstand im Täter-Opfer-Ausgleich ist. Auf Grund dieses unterschiedlichen Erfahrungsstandes sind die Bedürfnisse an Fortbildungsinhalten logischerweise sehr verschieden. Die Ausbildung im Lehrgang zum Konfliktberater/in im Arbeitsfeld Täter-Opfer-Ausgleich liegen bei vielen schon Jahre zurück und gerade im Bereich der häuslichen Gewalt, bei der Vermittlung in Nachbarschaftskonflikten, aber auch in der allgemeinen Methodik hat sich in den letzten Jahren vieles entwickelt und verändert. Da das Servicebüro momentan die Planungen für 2003 vornimmt, sind wir an Rückmeldungen bezüglich der Vorstellungen unserer Leser sehr interessiert.

### Dokumentation ab sofort erhältlich

Der Dokumentationsband des 9. TOA-Forums ist fertig und kann gegen eine Schutzgebühr von 9,00 Euro im Servicebüro bestellt werden. Dieser Band enthält nicht nur einen Überblick über die aktuellsten Fragestellungen im Täter-Opfer-Ausgleich, sondern auch grundlegende Gedanken zu Restorative Justice bis hin zu einem differenzierten Blick von Professor Dr. Mathias Rohe zum Thema „Alltagskonflikte im Islam“. Diese komprimierte Sammlung bisher noch nicht veröffentlichter Beiträge sollte in keinem Bücher-schrank fehlen.

### Studiengang Mediation

Nach Abschluss der Bewerbungsfrist hat bei Drucklegung dieses Infodienstes der 4. Jahrgang des Studienganges Mediation mit 19 Studenten begonnen.

Die Kooperation zwischen dem DBH e.V. und der Protestantischen Landeskirche der Pfalz als Träger und dem TOA-Servicebüro und der Evangelischen Fachhochschule für Sozialwesen in Ludwigshafen als Ausführende bleibt erhalten. Allerdings verständigte man sich darüber, dass in Zukunft mehr konkrete Aufgaben von der Fachhochschule direkt vor Ort wahrgenommen werden.

### Redaktionsschluss der Adressenliste

Die Adressenliste aller TOA-Fachstellen in Deutschland hat am 30. Dezember Redaktionsschluss. Wir bieten Ihnen letztmalig die Möglichkeit, sich anhand des Formulars zu melden und somit in die Liste aufgenommen zu werden.

### Internationales

Bereits im letzten Infodienst berichteten wir davon, dass in **Slowenien** pro 100.000 Einwohner 135 TOA-Fälle (in Deutschland lediglich 28!) bearbeitet werden. Nachdem im Frühjahr vom Servicebüro eine Schulung für die TOA-Vermittler in Slowenien abgehalten wurde, konnte jetzt auf Einladung des slowenischen Justizministeriums eine Seminar für Staatsanwälte aus allen 13 Bezirken Sloweniens, durchgeführt werden.

Da die Veranstaltung auf sehr positive Resonanz gestoßen ist, ist mit einer guten Entwicklung des TOA und mit einer weiteren bilateralen Zusammenarbeit zwischen Deutschland und Slowenien zu rechnen.

Die beeindruckenden Ausführungen und die freundliche Ausstrahlung des **albanischen Vertreters Rasim Gjorka** bei der diesjährigen Mitgliederversammlung des European Forums for Victim-Offender Mediation führten zu Überlegungen, ob man nicht im Frühjahr 2003 eine gemeinsame Seminarwoche in Tirana mit touristischem Begleitprogramm durchführen sollte.

Für Interessenten, die sich auch an einer Programmgestaltung beteiligen wollen, besteht jetzt die Möglichkeit, sich im Servicebüro zu melden.

### Kontoverbindung

**DBH - TOA- Servicebüro**  
Stichwort: Schutzgebühr TOA-Infodienst  
Konto-Nr. 8004202  
Bank für Sozialwirtschaft AG, Köln  
BLZ 37020500

## Studiengang Mediation

### Mediatorenstammtisch

Am 19. September 2002 fand in Ludwigshafen, im Turm 33, der 1. MediatorInnenstammtisch statt. Jutta Möllers hatte Studierende und AbsolventInnen der drei Jahrgänge des berufsbegleitenden Weiterbildungsstudiengangs „Mediation“ eingeladen.

Über zwanzig TeilnehmerInnen aus allen drei Studienjahrgängen waren der Einladung gefolgt und begrüßten die Idee, einen 3-4 mal jährlich stattfindenden MediatorInnenstammtisch als feste Einrichtung in Ludwigshafen zu installieren.

Ein ganz besonderes Interesse bestand an diesem Abend aber an den Erfahrungen der bereits erfolgreich qualifizierten Diplom-MediatorInnen.

Unter anderem wurde auch über weitere Inhalte der zukünftigen MediatorInnenstammtische nachgedacht und dem Vorschlag positiv zugestimmt, evtl. FachreferentInnen (die Kostenfrage noch nicht geklärt!) zu bestimmten Themen einzuladen.

Alle angehenden und bereits qualifizierten Diplom-MediatorInnen beurteilten den Standort Ludwigshafen und das Vorhaben, regelmäßig MediatorInnenstammtische stattfinden zu lassen, für sich persönlich sehr hilfreich und für ihr zukünftiges Arbeiten als MediatorInnen sehr nützlich. Schnell einigte man sich am Ende der Veranstaltung auf den neuen Termin des nächsten MediatorInnenstammtisches am **Montag, dem 03. Februar 2003, um 20.00 Uhr, in Ludwigshafen, im Turm 33.**

*Sabine Ziwes-Meyfarth*

### 23 Absolventen erhielten Diplom

23 Absolventinnen und Absolventen des berufsbegleitenden Weiterbildungsstudiengangs Mediation haben am 12.09.02 in der Aula der Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen ihre Diplome im Rahmen einer Feierstunde erhalten.

Dr. Stefanie Weber Lejeune, Staatssekretärin im rheinland-pfälzischen Justizministerium, sprach in ihrem Grußwort davon, dass solche Formen der versöhnenden Vermittlung Bestandteil in nahezu allen Bereichen des Rechtswesens werden müsse. Oberkirchenrätin Karin Kessel von der Evangelischen Kirche der Pfalz forderte, der Mediation Eigenständigkeit zuzugestehen und sie nicht länger als Ergänzung zu bestehenden Disziplinen aufzufassen. Prof. Dr. Dieter Wittmann, Rektor der EFH, äußerte seine Freude darüber, dass sein Haus mit dem Diplomstudiengang Mediation bundesweit ein einmaliges Angebot vorhält. Jutta Möllers vom Servicebüro für Täter-Opfer-Ausgleich und Konfliktschlichtung des DBH e.V. Köln, Koordinatorin des Studiengangs, bedankte sich zunächst beim Kooperationspartner für die bisherige Zusammenarbeit. Sie betonte, dass es einer fachlich fundierten Ausbildung bedarf, um der anspruchsvollen und verantwortungsvollen Aufgabe des Mediators/der Mediatorin gerecht zu werden. Diese biete der berufsbegleitende Weiterbildungsstudiengang Mediation insbesondere durch den hohen Theorie-Praxisbezug. Sie verließ der Hoffnung Ausdruck, dass die erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen dem Mediationsgedanken durch qualifizierte Arbeit zur vermehrten Anwendung verhelfen und

die Mediation damit zunehmend als ernstzunehmendes Arbeitsfeld begriffen wird.

Fachvorträge wurden von Anette Heinemeyer-Rezvani von ‚D‘accord - das Mediatorenteam‘ zum Thema „Schulmediation, Bedarf an Schulen, Angebote der Schulmediation, Schwierigkeiten in der Praxis, Ausblick“, Stefan Mörke von der GBG Mannheim zum Thema „Die Bedeutung der Mediation in der Nachbarschaftshilfe für Wohnungsbaugesellschaften am Beispiel der GBG Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH“ gehalten. Besonders erwähnenswert ist, dass Anette Heinemeyer-Rezvani als Absolventin des 1. Jahrgangs zusammen mit 2 weiteren AbsolventInnen D‘accord gegründet hat. Auch die Mediation in der Nachbarschaftshilfe bei der GBG ist auf die Initiative von AbsolventInnen des 1. Studienjahrgangs zurückzuführen. Beide erfolgreichen „Projekte“ machen zuversichtlich.

Ernst Spangenberg, Familienrichter a. D. und Mediator BAFM begrüßte auf anschauliche und witzige Weise die frischgebackenen Diplom-MediatorInnen im Mediationsalltag. Mit „Willkommen im Mediationsalltag! Spielräume des Mediators, dargestellt am Beispiel der Familienmediation“ war sein Vortrag überschrieben.

Das musikalische Rahmenprogramm gestaltete Ulrich Nötscher am Klavier. Die AbsolventInnen verabschiedeten sich mit einem selbstgetexteten Lied. Eine Party am Abend rundete die Feierlichkeiten ab.

*Jutta Möllers*

## Projekt zur Evaluierung des Täter-Opfer-Ausgleichs im Erwachsenenbereich in Nordrhein-Westfalen

*Britta Bannenberg*

Das Institut für Rechtstatsachenforschung und Kriminalpolitik der Universität Bielefeld führt unter der Leitung von Prof. Dr. Britta Bannenberg und Prof. Dr. Stephan Barton eine Untersuchung zum TOA in Nordrhein-Westfalen durch. Auftraggeber des Projekts ist das Landesjustizministerium. Ziel der Studie ist es, zunächst einen Überblick über die quantitative Anwendung des TOA im Erwachsenenbereich in NRW zu erarbeiten. Zudem soll die Arbeit der Projekte in freier Trägerschaft und der Gerichtshilfen vergleichend bewertet werden. Hierbei ist es das vornehmliche Ziel, Faktoren der „erfolgreichen“ TOA-Arbeit zu ermitteln. Dieser Artikel soll einen kurzen Einblick in die verschiedenen Untersuchungsphasen und den Stand des Forschungsprojekts gewähren. Während die Phase der Bestandsaufnahme bereits abgeschlossen ist, wird die Aktenanalyse voraussichtlich noch bis zum Ende des Jahres andauern. Die Interviewphase wird im Frühjahr 2003 beginnen.

### Phase 1: Bestandsaufnahme

Zunächst wurden alle Projekte in freier Trägerschaft und bei den Gerichtshilfen ermittelt, die den Täter-Opfer-Ausgleich in NRW durchführen. Zur Zeit führen 12 Projekte in freier Trägerschaft und 19 Gerichtshilfen den TOA im Erwachsenenbereich durch. Die Zahlen der im Jahr 2001 bearbeiteten Fälle divergieren jedoch stark: generell kann festgehalten werden, dass die Gerichtshilfen weniger Fälle bearbeiteten als die freien Träger. Die Fallzahlen bewegen sich insgesamt zwischen 3 und 260 pro TOA-Stelle.

Bei fast allen Projekten in freier Trägerschaft lag die Zahl der 2001 zugewiesenen Fälle höher als im Jahr 2000, teilweise konnten die Fallzahlen sogar verdreifacht werden. Lag die Zahl der den freien Trägern zugewiesenen Fälle 1997 noch bei durchschnittlich 21, waren es 2001 im Schnitt 162 Fälle pro Fachstelle.

Zwar wurden auch den Gerichtshilfen im Lauf der letzten Jahre mehr TOA-Fälle zugewiesen, der Zuwachs war hier jedoch nicht so groß wie bei den Projekten in freier Trägerschaft. 1997 bearbeitete jede Gerichtshilfe im Schnitt 22 TOA-Fälle, im Jahr 2001 waren es durchschnittlich 66 Fälle.

Von Interesse war insbesondere auch die personelle

Ausstattung der Gerichtshilfen und Projekte in freier Trägerschaft sowie die Qualifikation der Vermittler. Die meisten freien Träger verfügten im Jahr 2001 über 1,5 Stellen, eine Fachstelle hatte 2,5 Stellen. Die Vermittler sind größtenteils Sozialpädagogen und Sozialarbeiter, vier Vermittler sind Juristen. Fast alle Vermittler haben eine Qualifikation zum Konfliktberater beim TOA-Servicebüro absolviert.

Die Gerichtshilfen, die den TOA in Nordrhein-Westfalen durchführen, sind zum größten Teil mit zwei Mitarbeitern besetzt. Auch hier handelt es sich vor allem um Sozialarbeiter und Sozialpädagogen, von denen die meisten die Ausbildung zum Konfliktberater bzw. -schlichter des TOA-Servicebüros absolviert haben. Insgesamt wird deutlich, dass der TOA größtenteils nur einen relativ geringen Teil der Arbeitszeit ausmacht: das Verhältnis von TOA-Arbeit zur originären Gerichtshilfe-Tätigkeit reicht von 5 bis etwa 30 Prozent.

### Phase 2: Aktenanalyse

Innerhalb der zweiten Projektstufe, die noch bis etwa Dezember 2002 andauern wird, werden alle TOA-Fälle des Jahres 2001 mittels Aktenanalyse untersucht (Totalerhebung). Ziel ist es, einen möglichst umfassenden Überblick über die quantitative Anwendung des TOA sowie die Fall- und Erledigungsstruktur zu erlangen.

Im Hinblick auf die Qualität der zugewiesenen Fälle soll vor allem untersucht werden, ob mittlerweile auch „anspruchsvollere“ Fälle zugewiesen werden und welche Rolle der Aspekt des „net widening“ in der Praxis tatsächlich spielt. Diese Fragen sind bisher nicht endgültig zu beantworten. Deutlich wird zwar, dass auch schwerere Fälle zugewiesen werden (zum Teil versuchter Totschlag, schwerer Raub), den größten Teil machen jedoch immer noch Beleidigungen, einfache Körperverletzungen und Sachbeschädigungen aus.

Andererseits sollen auch Unterschiede in der Vorgehensweise und der Fallarbeit zwischen den Projekten in freier Trägerschaft und den Gerichtshilfen untersucht werden. Bisher ist deutlich geworden, dass es zum Teil in der Form der Kontaktaufnahme und der Fallbearbeitung (mittelbarer Dialog vs. Ausgleichsgespräche mit Vermittlern) Unterschiede zwischen freien Trägern und Gerichtshilfen

gibt. Ob diese Differenzen jedoch verallgemeinert werden können, kann erst nach Abschluss der Datenanalyse beantwortet werden. Zudem soll untersucht werden, welche Faktoren zum Gelingen oder Scheitern des TOA beitragen und wie am besten mit unterschiedlichen Fallkonstellationen umgegangen werden kann.

Um festzustellen, ob und gegebenenfalls wie der TOA von den Staatsanwaltschaften bzw. den Gerichten beim weiteren Verfahrensablauf berücksichtigt wird, werden alle korrespondierenden Akten bei den Staatsanwaltschaften angefordert und analysiert.

### Phase 3: Interviews

In der letzten Untersuchungsphase, die voraussichtlich im Frühjahr 2003 beginnt, sind Interviews und standardisierte Befragungen mit allen am TOA beteiligten Personen geplant (Vermittler, Beschuldigte und Opfer, Staats- und Anwälte, Richter, Rechtsanwälte und eventuell Polizeibeamte). Hier sollen vor allem folgende Aspekte untersucht werden: Wie beurteilen Justiz und Vermittler die Zusammenarbeit? Welche Schwierigkeiten bestehen in der Fallarbeit? Welche Zuweisungskriterien werden

auf Seiten der Justiz und der Vermittler als grundlegend bewertet? Auffällig ist, dass noch immer viele Fälle zugewiesen werden, die nicht ausermittelt sind, in denen der Tathergang also keineswegs abschließend geklärt ist. Welche Verbesserungen sind denkbar? Und schließlich: Wie zufrieden sind Beschuldigte und Opfer mit dem Täter-Opfer-Ausgleich? Erfahren Sie Gerechtigkeit und Fairness? Inwieweit wurden dem Beschuldigten im Rahmen eines TOA die Folgen seiner Tat für das Opfer verdeutlicht? Können für das Opfer belastende und wichtige Fragen zur Tat geklärt werden? Inwieweit kann der Rechtsfrieden zwischen den Beteiligten wiederhergestellt werden?

Geplant sind darüber hinaus teilnehmende Beobachtungen, die es ermöglichen sollen, tiefere Einblicke in den Ablauf von Ausgleichsgesprächen zu erlangen sowie typische Verlaufsformen ermitteln zu können.

### Datenschutz

Das Datenschutzkonzept für die Untersuchung wurde zusammen mit der Landesbeauftragten für Datenschutz erarbeitet. Namen oder Adressen der Personen, deren Akten eingesehen werden oder die von Mitarbeitern des Forschungsteams befragt werden sollen, werden nicht erfasst. Sämtliche Mitarbeiter haben sich verpflichtet, den Datenschutz einzuhalten und haben eine entsprechende Erklärung unterzeichnet. Selbstverständlich liegt die Genehmigung des Justizministeriums Nordrhein-Westfalen vor, sämtliche Akten zum Zwecke der Analyse einzusehen.

Der Dank des Forschungsteams gilt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Projekte in freier Trägerschaft, der Gerichtshilfen sowie der Staatsanwaltschaften, die sich sehr kooperativ gezeigt haben. Mit großer Unterstützungsbereitschaft wurden uns von den Gerichtshilfen, den freien Trägern und den Staatsanwaltschaften die entsprechenden Akten zur Verfügung gestellt worden bzw. wurde uns dies zugesagt.

*Prof. Dr. Britta Bannenberg  
Lehrstuhlinhaberin für Kriminologie,  
Strafrecht und Strafverfahrensrecht  
an der Universität Bielefeld*



*Nicht kleckern, sondern klotzen: Via-Dialog, die TOA-Fachstelle in Bielefeld, wirbt großflächig und meterlang an der Hauswand*

# ***DIE OPFER - SEITE***

## **Das Kölner Opferhilfemodell (KOM)**

Im Rahmen der ersten vom hessischen Justizministerium initiierten Tage des Opferschutzes hielt Prof. Dr. Gottfried Fischer am 16. Oktober 2002 in Frankfurt einen Fachvortrag zum Thema „Opferhilfe nach dem Kölner Opferhilfemodell“.

Das Kölner Opferhilfemodell wurde 1995 in Zusammenarbeit zwischen dem Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW, dem Lehrstuhl für Klinische Psychologie der Universität Köln (Prof. Dr. G. Fischer) und dem Institut für Psychotraumatologie Köln entwickelt. Weiterhin mitgewirkt haben das Polizeipräsidium Köln sowie das Versorgungsamt Köln. Das Modell wurde vom Forschungsministerium NRW gefördert. Opferhilfe sollte aufgrund der (Forschungs-)Ergebnisse des KOM landesweit ausgedehnt werden und Psychotraumatologie als wissenschaftliche Grundlage beinhalten.

Grundlage des KOM waren Forschungsarbeiten im Bereich der Psychotraumatologie, deren Ergebnisse die Wichtigkeit einer entsprechenden Einrichtung dokumentierten. Es wurde deutlich, dass ca. 25 - 30% der Patienten nach mittelschweren traumatischen Ereignissen eine Posttraumatische Belastungsstörung entwickeln. Dies ist keine Frage der Persönlichkeit, sondern hängt neben anderen Faktoren von der Schwere des Traumas ab, so z.B. nach Vergewaltigung oder Folter. Ein weit höherer Prozentsatz gehört dann noch zu einer entsprechenden Risikogruppe. Der Satz, „die Zeit heilt alle Wunden“, den auch Betroffene immer wieder zu hören bekommen, hat hier oft keine Gültigkeit.

### **Das Trauma und die Folgen**

Nach der internationalen Klassifikation des DSM IV wird ein Psychotraumatisches Belastungssyndrom diagnostiziert, wenn:

- das Ereignis traumatisierend war, d.h. ein Erlebnis, das außerhalb der üblichen bzw. entwicklungsbedingten menschlichen Erfahrungen liegt,
- der Betroffene intrusive Erinnerungen schildert, d.h. die Erinnerung fühlt sich an, als würde das Erlebte gerade geschehen,
- der Betroffene ein starkes Vermeidungsverhalten oder Aversionen entwickelt, d.h. Orte, Situationen etc. meidet, die an das Ereignis erinnern könnten,
- der Betroffene seine körperliche Befindlichkeit als betäubt beschreibt oder eine extreme Übererregung empfindet.

Nach den o.g. Forschungsarbeiten werden Ängste, Reizbarkeit, Depressionen, Schlafstörungen und psychosomatische Beschwerden als stärkste Folgen beschrieben. Auch Amnesien oder Teilamnesien können auftreten. Diese werden häufig als besonders belastend erlebt, da die Gedanken ständig um die nicht erinnerte Zeit kreisen. Mittlerweile sind die Folgen auch neurobiologisch darstellbar, dieser extreme Stress hinterlässt in der Gehirnstruktur nachweisbar Spuren.

Die diagnostische Abklärung ist der erste und wichtigste Schritt in der richtigen Folgebehandlung, denn unerkannte psychotraumatische Erkrankungen können Grund für vermehrte berufliche Ausfallzeiten oder sogar von Frühberentung sein. Auch Sucht- und dissoziale Entwicklungen können auf unbehandelte Traumafolgen zurückgeführt werden. Die Betroffenen verlieren den Halt, können in den sozialen Abstieg geraten. Viele Angehörige und Freunde fühlen sich überfordert, d.h. auch der private Halt fällt nicht selten weg, Scheidungen sind vielfach die Folge.

### **Zielgruppenorientierte Opferhilfe**

Daraus resultierend, dass es spezielle Opfergruppen gibt, wie z.B. Unfallopfer, Kriegstrauma, Katastrophen, Missbrauch, Vergewaltigung, Folter etc., sieht das Organisationskonzept der Opferhilfe in NRW ein zielgruppenorientiertes Angebot vor. Unterschieden wird nach den unterschiedlichen Risikokriterien, die mittels des Kölner Risikoindex ermittelt werden. Bei einem mittleren Schweregrad der belastenden Erlebnisse ergeben sich zu etwa je einem Drittel:

1. Gruppe: Hochrisiko für Langzeitfolgen
2. Gruppe: Wechselgruppe. Die Betroffenen wechseln bei ungünstigen sozialen Bedingungen zu 1., bei günstigen zu 3.
3. Gruppe: Selbsterholung. Nach einer gewissen Erholungszeit gelangen die Betroffenen in die spontane Erholungsphase.

### **Behandlung**

Um klinisch relevante Folgen zu vermeiden, wird im KOM für die verschiedenen Gruppen ein entsprechendes Angebot gemacht. Zunächst wird versucht, die „natürliche“ Verarbeitung zu unterstützen und die Erholungsphase zu fördern. Hierzu zählen Informationen über den Verarbeitungsprozess. Das Gefühl, zu wissen, dass die eigenen Reaktionen völlig normal sind und man nicht „ver-rückt“ wird, ist in vielen Fällen schon sehr entlastend. Auch das gemeinsame Wiederentdecken von bekannten aber vielleicht in Vergessenheit geratenen Entspannungsmöglichkeiten ist sehr hilfreich. In dieser Phase wenden die Berater als diagnostisches Instrument den Kölner Risikoindex an, um das Risiko einer Posttraumatischen Belastungsstörung beim Betroffenen einschätzen zu können. Die Akuttherapie bei Hochrisikopersonen wird dann im KOM über die von Fischer und seinem Team entwickelte „mehrdimensionale psychodynamische Traumatherapie“ und/oder EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing), einem in den USA von Francine Shapiro entwickelten Therapieinstrument, durchgeführt. Hierbei ist eines der Hauptziele die Prävention von chronifizierten Folgeerscheinungen.

### **Praktische Folgerungen**

Aus der intensiven Arbeit des KOM in den letzten Jahren formuliert Fischer Forderungen, die nicht nur auf die therapeutische Arbeit Auswirkungen haben:

- Anpassung der Glaubhaftigkeitskriterien vor Gericht: Viele der bisher gültigen Kriterien können nicht auf traumatisierte Menschen angelegt werden, z.B. kohärente, d.h. zusammenhängende widerspruchsfreie Aussagen, denn häufig sind bei Traumata Amnesien entstanden,
- diagnostische Abklärung und Aufbau von Hilfe-Netzwerken insbesondere für die präventive Arbeit,
- Schulung und Weiterbildung von Institutionen im Kontakt mit Opfern (Polizei, Versorgungsamt, Justiz) sowie ÄrztInnen und TherapeutInnen
- Entwicklung und Evaluation von effektiven Traumatherapie-Qualitätssicherungsinstrumenten

Das KOM hat bisher neben etlichen Psychologen und Therapeuten auch Mitarbeiter im Bereich der Sozialverwaltung fortgebildet, arbeitet an einem ambulanten Netzwerk und dem Aufbau stationärer Einrichtungen mit Köln als Kompetenzzentrum.

Die Angebote des KOM und von Prof. Dr. Gottfried Fischer, so z.B. Weiterbildungen und einschlägige Literatur, sind erhältlich über das Deutsche Institut für Psychotraumatologie, Springen 26, 53804 Much, [www.psychotraumatologie.de](http://www.psychotraumatologie.de).

*Karin Wagner, Trauma- und Opferzentrum Frankfurt, Zeil 81, 60313 Frankfurt, Tel.: 069 / 21 655 828,  
E-mail: [Trauma-undOpferzentrum@t-online.de](mailto:Trauma-undOpferzentrum@t-online.de)*

# IHRE WERBUNG FÜR DEN TOA

Die bei einem Gestaltungswettbewerb entworfenen Plakate an der Hochschule für Künste in Bremen entstanden aus dem Bedürfnis heraus, den Täter-Opfer-Ausgleich einer größeren Öffentlichkeit zu präsentieren und auf die Arbeit der TOA-Fachstellen aufmerksam zu machen.

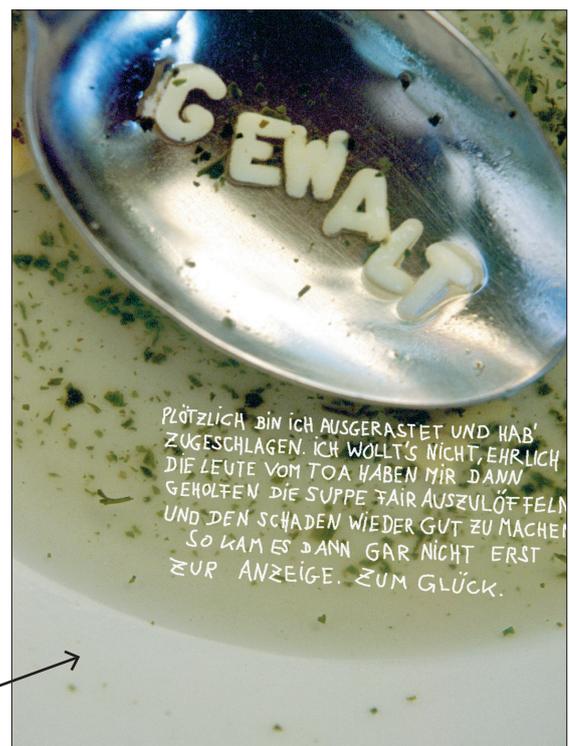
Das TOA-Servicebüro hat diese Idee aufgegriffen und die Rechte an Produktion und Vertrieb für eine begrenzte Auflagenhöhe erworben. Wir bieten den TOA-Fachstellen hiermit eine preiswerte Möglichkeit, neue, notwendige Wege der Öffentlichkeitsarbeit (siehe Artikel TOA & Public Relations, Seite 12) zu gehen.

Die Plakate sind gut sichtbar (DIN A1) und bieten genug Platz, das eigene Logo und die Anschrift der TOA-Fachstelle auf dem Plakat anzubringen.

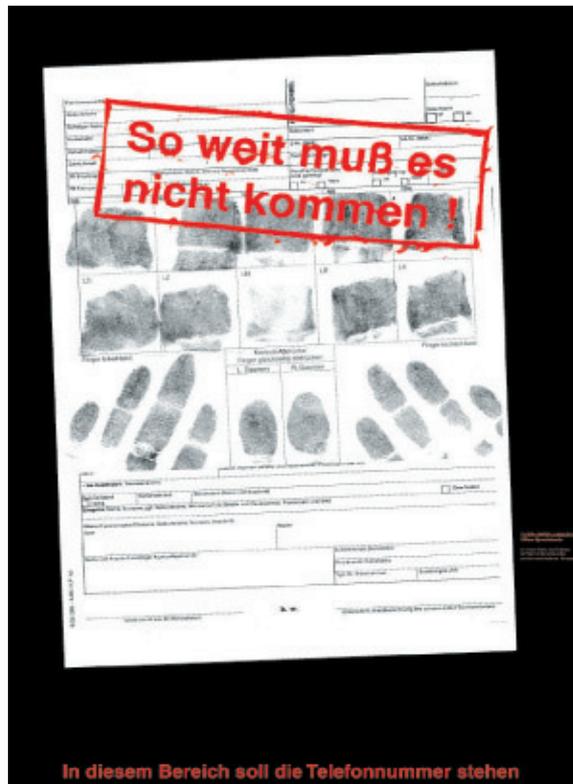


Plakat von Tizian Bauer  
Best.-Nr. 0001-02

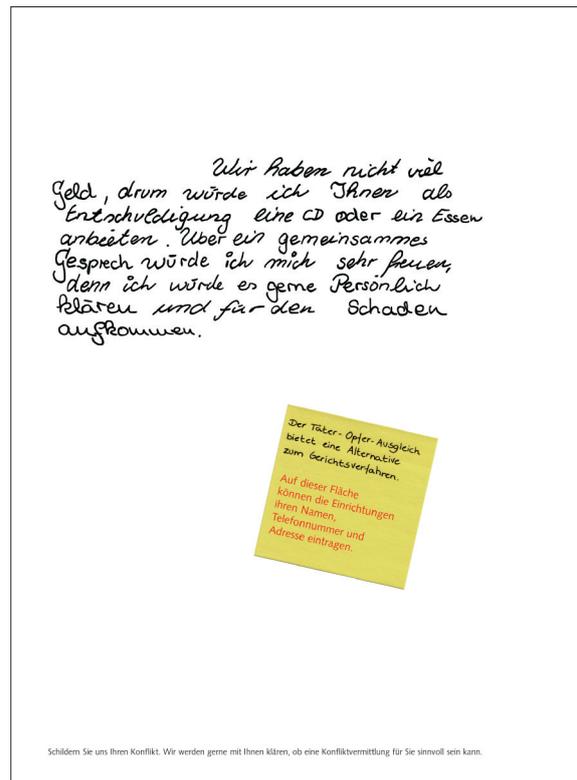
**Auf allen Plakaten  
ist genug Platz für  
das Logo und der  
Name Ihrer Fach-  
stelle!**



Plakat von Matthias Ramsch  
Best.-Nr. 0002-02



Plakat von Jana Hackmann  
Best.-Nr. 0004-02



Plakat von Stefanie Schau  
Best.-Nr. 0003-02

### Bestellungen beim:

Servicebüro für Täter-Opfer-Ausgleich und Konfliktschlichtung

Aachener Str. 1064, 50858 Köln

Tel. 0221 - 94 86 51 22, Fax 0221 - 94 86 51 23

E-mail: [info@toa-servicebuero.de](mailto:info@toa-servicebuero.de)

[www.toa-servicebuero.de](http://www.toa-servicebuero.de)

### Schutzgebühr:

Ein Plakat: 5,00 Euro

Bei Abnahme von 10 Plakaten: 4,00 Euro/Plakat

Bei Abnahme von 20 Plakaten: 3,00 Euro/Plakat

(Mischbestellungen sind möglich)

zuzüglich Verpackung und Versand

## TOA & Public Relations

*Ilka Neuenhaus*

Kein Automobilhersteller wird sich durch die Tatsache, dass Autos Schadstoffe erzeugen, die Straßen verstopfen und jährlich Zehntausende von Verkehrstoten schaffen, davon abhalten lassen, sein Produkt mit den Mitteln der PR und des Marketings bestmöglichst in Szene zu setzen. Er wird dabei allerdings eher von der Faszination der Mobilität, von Sportlichkeit und Laufruhe, von Dynamik und Ästhetik reden und auch nicht davor zurückscheuen, ein buntes Bündel von Emotionen seiner angepeilten Zielgruppen anzusprechen.

Ebenso stellen große Versicherungsunternehmen, deren Dienstleistungsgeschäft auf den großen und kleinen Unglücken, auf der Angst vor Krankheit und Tod ihrer Kunden beruht, nicht die Katastrophe und den bösen Unfall in den Mittelpunkt ihrer Kommunikation, sondern verkaufen uns „Herrn Kaiser“ als den Freund von nebenan, den Beistand in allen Lebenslagen, der unsere Sorgen zuverlässig abnimmt und vordergründig löst.

Und so sollte man meinen, dass eine derart selbstbewusste Außenkommunikation auch einer Dienstleistung wie dem ‚Täter-Opfer-Ausgleich‘ zusteht, der nicht nur darauf abzielt, unser völlig verstopftes Rechtswesen zu entlasten, sondern darüber hinaus auch noch den USP (unique selling point, s.u.) zu bieten hat, der traditionellen Justiz ein alternatives Modell der Konfliktbewältigung an die Seite zu stellen, bei dem die Wiederherstellung des Gemeinschaftsfriedens als (restorative justice) integraler Bestandteil des rechtlichen Ausgleichs und nicht als dessen nachgeordnetes Problem gesehen wird.

Doch an diesem Selbstbewusstsein, dass mit dem TOA der Gesellschaft ein wirklicher ‚Benefit‘ - ein Beitrag zu ihrer Verbesserung letztlich - geboten wird, scheint es den Anbietern von TOA in Deutschland oftmals noch zu fehlen, wenn man z.B. in einem dem Akquisitionsproblem gewidmeten Workshop des diesjährigen TOA-Forums in Bonn noch den Skrupel diskutiert, dass man „mit Schuldig-Gewordenen werben müsse und dies ja nicht gerade werbewirksam sei“.

Gleichzeitig ist man sich jedoch bewusst, dass in Zeiten stagnierender Spenden- und Sponsorengelder der Gegenwert von TOA mit den Mitteln von Werbung und

PR sichtbar gemacht werden, dass man etwas für sein Geld „bieten“ müsse, das den Sponsoren erlaubt, ihrerseits ihr Engagement selbstbewusst zu ‚verkaufen‘.

Der Image- oder Prestigegewinn der Sponsoren von TOA ist also ein reales Kundenbedürfnis, auf das zu reagieren ist, wenn man diese Dienstleistung in den Kategorien von Markt und Produkt betrachten wollte.

Sieht man jedoch einerseits das gewaltige Potenzial von rund 95 % der vor Gericht verhandelten Tatbestände, die für einen TOA nach gesetzlicher Definition in Frage kämen und den realen Bekanntheits- und Durchdringungsgrad von TOA andererseits, so kann man davon ausgehen, dass hier in Sachen ‚Vermarktung‘ noch längst nicht das letzte Wort gesprochen wurde.

Doch wer sich mit dem Thema ‚Kommunikation‘ anlegt, kommt oftmals darin um; an Beispielen wohlge-meinter Werbe- und PR-Etats, die letztlich als teure Informationsverpuffung endeten, fehlt es nicht. Dabei sind es oft die ‚basics‘, deren Vernachlässigung dazu führt, dass das Gesagte entweder die angestrebte Zielgruppe nicht erreicht oder sie in einer Art und Weise erreicht, dass sie die Botschaft nicht versteht.

Ob beispielsweise großformatige Plakate mit ‚provokanten Sprüchen‘ wie „Ruck zuck ist die Presse dick!“, wie sie in Bielefeld Werbung für die Konfliktberater machen sollten, tatsächlich den entscheidenden Benefit treffen, der eigentlich bekannt gemacht werden soll, ist fraglich - eher scheint, hier wurde der ‚awareness‘ die Botschaft geopfert. Richtig an dieser Aktion ist jedoch die Erkenntnis, dass ein fehlender Bekanntheitsgrad die eigene Handlungsfähigkeit einschränkt.

Die Frage, ob TOA der Instrumente von PR und Marketing bedarf, klärt sich an folgender Frage: Weiß der Großteil der Personen, für die TOA als Option in Frage käme, was TOA ist?

Auch alle weiteren wichtigen Kriterien für ein kommunikationswürdiges Thema erfüllt TOA: Es gibt zu wenig Wahrnehmung oder oftmals eine falsche Wahrnehmung; es gibt einen Markt für diese Dienstleistung, es gibt Zielgruppen (Eltern, Lehrer, Staatsanwälte und Gerichts-

helfer, Betroffene und potenziell Betroffene), auf deren Akzeptanz und Vertrauen man angewiesen ist, es gibt Konkurrenz aber auch einen USP - und es gibt eine Reihe klarer Kundenbenefits auf praktischer und auf Image-Ebene:

- TOA kümmert sich um den Konflikt, wo sonst nur die Straftat gesehen wird;
  - TOA verbindet das Postulat der Rechtsprechung mit dem Anspruch einer wirklichen Auseinandersetzung beider Parteien mit dem Konflikt;
  - TOA hilft Tätern und Opfern ihre eigene Sprache zur Bewältigung einer Tat zu finden;
  - TOA entlastet die Gerichte;
  - TOA leistet in der Gesellschaft einen Beitrag zu einer anderen Streitkultur;
- uvm.

Dankbare Tatsachen also für eine offensive Kommunikation des Themas. Deren Erfolg wird jedoch wesentlich von einer Konzentration der Kräfte, einer einheitlichen und übergreifenden Botschaft abhängen, hier gilt es also auch ein Stück weit, Revier-Denken abzustreifen und zusammen zu arbeiten.

Das heißt aber auch: Das gemeinsame Anliegen ‚TOA‘ muss in der Kommunikation gegenwärtiger sein als das jeweilige ‚Label‘ der Anbieter; was mal „Die Brücke“, mal „Aktion Handschlag“, Via Dialog uvm. heißt, und doch immer dasselbe meint, sollte in der Kommunikation geklammert sein durch das gemeinsame ‚Produkt‘: „außergerichtlicher Tatausgleich“.

Daraus begründet sich nunmehr der PR-Bedarf für den TOA, und sollte der Anbieter diesen visionär anmutenden Einführungstext als Voraussetzung seiner Arbeit zu Grunde legen, kann er darauf eine wirksame strategische Planung als Vorbereitung zum Erfolg aufsetzen.

Die strukturellen Voraussetzungen werden in der Regel so aussehen, dass die Anbieter neben ihrem eigentlichen Arbeitsfeld der Vermittlung das Arbeitsfeld Öffentlichkeitsarbeit zu berücksichtigen haben. Strategisch geplante und systematisch durchgeführte PR wird für den Geschäftserfolg von Bedeutung sein. Der Anbieter sollte PR als seine Chefsache betrachten.

Im Vorfeld der Arbeit als sein eigener PR-Chef können folgende Konzeptionsstufen unterschieden werden :

- Analyse des Ist-Zustands: „Bild des Unternehmens in der Öffentlichkeit“,
- Vergleich mit dem Soll-Zustand: „Wunschbild in der Öffentlichkeit“,

- Ableitung von PR-Zielen- und -Budgets (kurz- und mittelfristig),
- Festlegung und Gewichtung von PR-Zielgruppen („Teil“- Öffentlichkeiten),
- Bestimmung einer generellen Aussage - Plattform (PR-Copy Strategie),
- Wahl der adäquaten PR-Mittel (Instrumente nach Fristen und Zielgruppen).

Die Positionierung eines Dienstleisters ist die strategische Antwort auf die Frage welchen Standort das „Unternehmen „TOA“ im Bewusstsein der Zielgruppe Entscheider zukünftig einnehmen soll. Die Positionierung gliedert sich in eine dreiteilige Kausalitätskette:

#### a. Der positionierende Anspruch

Der Anbieter für TOA ist der Partner im Bereich Konfliktmanagement (Dienstleister), der auf Grund der positiven Synergieeffekte der interdisziplinären Ausbildung (psychologische / juristische / sozialpädagogische Kenntnisse) in Konflikten erfolgreich vermitteln kann.

#### b. Die Begründung des positionierenden Anspruchs

Der TOA hat sich bereits im Jugendstrafrecht in fast 20-jähriger Praxis und im Erwachsenenstrafrecht als Verfahren für Konfliktmanagement bewährt und etabliert; verfügbare Fakten, Untersuchungen, Statistiken oder Testimonials werden als ‚point-of-proof‘ herangezogen.

#### c. Der resultierende Nutzen

Auf Grund des Erfahrungsschatzes sowie den positiven interdisziplinären Synergieeffekten hat der Kunde die Gewissheit, das „sein“ individueller Konflikt aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet wird und die Lösung auch umsetzbar sein wird.

#### Fazit:

Das Unternehmen „TOA“ ist auf Grund seines Leistungsspektrums, seiner Erfahrung, seiner Innovationskraft sowie der zu Grunde liegenden Qualifizierung der ideale ganzheitliche Partner im Bereich Konfliktmanagement.

Da es sich bei TOA um eine Personen bezogene Dienstleistung handelt, sollte der gesamte Ton der Unternehmenskommunikation modern, interessant und ansprechend sein und dabei Wärme, Professionalität, Sympathie, Zuverlässigkeit, Seriösität und Persönlichkeit ausstrahlen.

Das Ziel der Anbieter ist die erfolgreiche Einführung der Dienstleistung „außergerichtlicher Tatausgleich“.

Daraus folgt: Alles, was zukünftig unter der Firmierung geschieht und kommuniziert wird, muss dem Zielimage entgegenarbeiten, indem es ein einheitliches, professionelles und seriöses Bild vermittelt.

Ist der Unternehmer „Anbieter für TOA“ sich über seine Philosophie im Klaren, so muss er sich nun auf das „Handwerkszeug“ der Public Relation einlassen.

## PR in der Praxis

Im Folgenden geht es um die notwendigen Voraussetzungen für eine gelingende PR in der Praxis.

Im ersten Abschnitt werden wichtige Instrumente dargestellt, die der systematischen PR dienen. Der zweite Abschnitt enthält Hinweise für die Presse und zum Texten, und zur Gestaltung von Druckerzeugnissen.

### Ein Leitbild

Ein Leitbild (das heißt eine Selbstverpflichtung auf Grundwerte und Ziele) sollte schriftlich fixiert werden. Ein Leitbild (oder auch: Unternehmensphilosophie) ist ein dynamischer Prozess und sollte regelmäßig reflektiert werden und eventuell weiterentwickelt werden.

### Der Name

Jeder kennt Unternehmen, mit denen man vielleicht sogar zusammenarbeitet, aber deren Name sich kaum jemand merken kann (weil er z. B. zu lang ist, nur für Insider oder Fachleute verständlich ist oder lediglich aus einer Abkürzung besteht).

Folgende Fragen sollten bei der Namensgebung im Vordergrund stehen:

Transportiert der Name die Angebote, Zielgruppen und das Leitbild der Unternehmung? Gerade bei einem inhomogenen und ‚fraktalen‘ Unternehmen wie dem TOA, das nicht aus einem übergeordneten Konstrukt, sondern aus vielen Einzelinitiativen besteht, kann wertvolles Synergiepotenzial für die Kommunikation und ein wertvoller Multiplikationseffekt dadurch erzielt werden, dass für die Zielgruppenkommunikation, bei der es um Bekanntheitsgrad, Positionierung und Image der Dienstleitung TOA geht, eine einheitliche Kommunikation aufgesetzt wird, die es allen Anbietern erlaubt, von ihren Instrumenten (Plakate, Brochüren etc.) zu partizipieren.

Viel mehr als auf die liebevoll erdachten phantasievollen Namen der Einzelanbieter kommt es auf die Bekanntmachung der allen gemeinsamen Unternehmung an: Der

TOA - oder aus Kommunikationssicht viel besser: der außergerichtliche Tauschgleich - sollte deshalb als der zu kommunizierende Inhalt gesehen und unter einem Namen ‚verkauft‘ werden

### Das Logo

Das Logo ist die Visualisierung des Unternehmensnamens. Ein Logo ist die optische oder typografische Verdichtung der Unternehmensbezeichnung.

Es kann sich also um eine grafisch aufbereitete Buchstabenreihung, beispielsweise als Abkürzung des Namens, handeln. Besser ist jedoch ein Bild im Sinne einer einprägsamen Grafik oder eines Symbols. Auch hier gilt: Das Signum der einzelnen TOA-Initiative in Ehren: Für das allen gemeinsame Thema ist jedoch ein bundesweit einheitliches Symbol zu empfehlen, denn öffentliche Kommunikation lebt von Redundanz.

### Corporate Identity (CI)

Der Begriff der CI bezieht sich auf alle optischen Merkmale des Unternehmens.

Das fängt an bei der Gestaltung des Namens und des Logo auf den Briefköpfen, Visitenkarten und Faltblättern, von Anzeigen etc.. Diese Visualisierungen sind einheitlich zu gestalten, um einen möglichst großen Wiedererkennungseffekt zu erzielen. Diese „Äußerlichkeiten“ stehen als Symbol für Ziele und Inhalte des Unternehmens.

Wie schon zum Thema ‚Logo‘ gesagt, wäre es wünschenswert, wenn die individuellen Auftritte der TOA Anbieter geklammert würden durch ein gemeinsames Logo/Symbol.

### Der Verteiler

Ein differenzierter Verteiler ist der Verkehrsweg der Öffentlichkeitsarbeit. Der Verteiler ist eine Sammlung von Namen, Adressen, Telefon- und Faxnummern, Mailadressen, sortiert nach bestimmten Kriterien. Der Verteiler dient ebenso der Beziehungspflege und sollte deshalb so angelegt sein, dass dort auch wichtige Informationen und Gesprächsnotizen darin gespeichert werden können. Er ist letztlich weit mehr als ein Adresswerk und erlaubt durch seine Informationsverwaltung bestenfalls ein richtiggehendes ‚Customer-Relationship-Management‘ mit allen relevanten Informationen zu den dort abgelegten Institutionen, Zielgruppen, Interessenten, Multiplikatoren. Dazu gehört z.B. auch die Sammlung entsprechender Zeitungsartikel und die Definition der „needs & pains“ (der Kundenbedürfnisse), also die Aufbereitung von Anknüpfungspunkten für den jeweiligen Kontakt.

### Medienliste

Um das so vielfältige Printmedium sinnvoll einsetzen zu können, muss sich die systematische Öffentlichkeitsarbeit bei der Auswahl für den TOA-Anbieter primär nach seinen Zielgruppen richten.

Berücksichtigt werden können folgend aufgeführt Medien:

- ♦ Tageszeitungen
- ♦ Publikumszeitschriften
- ♦ Wirtschaftszeitschriften
- ♦ Wochenzeitungen
- ♦ Kirchenzeitungen
- ♦ Parteizeitungen
- ♦ Arbeitgeberzeitungen
- ♦ Gewerkschaftszeitungen
- ♦ Lokalzeitungen, hier insbesondere: Stadtteilzeitungen, Anzeigenblätter, Vereinszeitschriften, Schüler- / Studentenzeitschriften und vielerorts vorhandene Stadtmagazine
- ♦ Publikationen der kommunalen Verwaltung
- ♦ Zeitschriften von Handwerkskammern und Innungen
- ♦ Mieter- und Vermieterzeitungen

Jedes Medienobjekt erhält eine eigene Kartei mit folgenden Informationen:

- ♦ Verlag
- ♦ Objekt / Redaktion
- ♦ Name des zuständigen Redakteurs
- ♦ Adresse
- ♦ Telefon, Telefax, e-mail
- ♦ Eventuell weitere Informationen über Auflage und Zielgruppe

Weitere spezielle Verteiler sind die Fachzeitschriften, die für die Arbeit des TOA-Anbieters interessant sind. Diese werden zwar in der Regel nicht mit aktuellen Pressemitteilungen bedient, dort können jedoch Artikel über das Unternehmen, Arbeitsinhalte oder Zielgruppen angeboten werden. Beim Formulieren eines solchen Artikels ist Folgendes zu beachten:

- ♦ Er dient der Kommunikation innerhalb einer spezialisierten Öffentlichkeit.
- ♦ Der Verfasser benötigt selbstverständlich eine angemessene Fachkompetenz.
- ♦ Eine vorherige Absprache mit der Redaktion ist sinnvoll, um sich spätere Korrekturarbeiten zu ersparen und Kürzungen zu vermeiden; Themenbereich und Länge der Artikel sind häufig vorgegeben.

- ♦ Der Verfasser ist für den Inhalt des Artikels verantwortlich und kennzeichnet mit seinem Namen.

Dieses Forum bietet die Möglichkeit, sich zu speziellen Themen zu positionieren.

Des Weiteren gibt es Personen, die nicht unbedingt die direkten Adressaten des TOA-Anbieters sind, aber dennoch wichtige Kontaktpersonen für die Verbreitung der Anliegen. Diese Personen sind Multiplikatoren. Weiterhin kann man sich um strategisch wichtige Personen kümmern. Solche wichtigen Personen (Politiker oder Experten für das Arbeitsfeld) sollten von der Arbeit überzeugt werden. Auch dies ist ein Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit für den TOA-Anbieter.

Bei der Formulierung von Presstexten ist die Beantwortung der so genannten sechs W - Fragen eine Orientierung.

<b>Was</b>	wollen wir?
<b>Wer</b>	sind wir?
<b>Warum</b>	existiert mein Unternehmen?
<b>Wo</b>	sind wir zu finden?
<b>Wann</b>	sind wir ansprechbar?
<b>Wie</b>	können unsere Angebote genutzt werden?

Für die sprachliche Gestaltung und die Ausformulierung des Inhalts gilt Folgendes:

- ♦ Mit einer bildhaften Beschreibung, einem Zitat oder einer Frage beginnen. Der Anfang muss zum Weiterlesen animieren.
- ♦ Der Text muss klar gegliedert sein: Die wichtigsten Informationen sollten am Anfang des Textes stehen.
- ♦ Die Information sachlich und kurz!
- ♦ Keine Schachtelsätze verwenden!
- ♦ Keine Abkürzungen, Spezialbegriffe und Fremdwörter, wenn diese nicht erklärt werden!
- ♦ Auf Zeichensetzung und Rechtschreibung achten!

Die Pressemitteilung enthält Erklärungen, Stellungnahmen, Informationen und andere Nachrichten eines Unternehmens. Hier stellt sich natürlich die Frage, welchen (journalistischen) Aufhänger ein TOA-Anbieter hätte.

Dabei kommt es auch ein wenig auf den Erfindungsreichtum eines jeden an, aber auch auf die Frage: Was sind aus Sicht der angestrebten Publikation aktuell interessante Themen, an die man vielleicht anknüpfen kann?

Hier einige Anlässe, die durchaus im lokalen Bereich von Interesse für die Redaktionen sein könnten:

- ◆ Als „Gast“ einer Lokalzeitung im Rahmen eines Interviews. Dadurch erhält der TOA-Anbieter die Möglichkeit einer Präsentation seiner Tätigkeit. (Hier bieten sich auch lokale Radiosender an, die an neuen Themen immer interessiert sind).
- ◆ Vorträge, Informationsveranstaltungen und Diskussionsbeiträge für Vereine, Verbände anbieten und in diesem Zusammenhang Pressemitteilungen an die lokalen Redaktionen über Inhalt, Zeit und Ort der Veranstaltung senden.

Davon ausgehend, dass von 100 Menschen, die die Überschrift (Headline) eines Artikels wahrnehmen, nur noch 80 die Unterzeile (Subheadline), 60 den ersten Absatz und 10 den ganzen Text lesen, sollte die Überschrift für jeden Leser (auch für den Journalisten) eine Einladung sein weiterzulesen.

### **Internet**

Der Dienst am Kunden ist der wichtigste Erfolgsfaktor jeder Firma mit direktem Kundenkontakt. Der Kunde ist heute anspruchsvoller, kritischer und ungeduldiger als je zuvor. Er erwartet ein Maximum an Beratung und Auskunft und erzwingt so neue Formen der Dienstleistung.

Das Internet zieht immer mehr Menschen in seinen Bann. Dies bestätigt die rasant zunehmende Zahl der deutschen Nutzer: Von 24 Millionen (40 Prozent) zu Beginn des Jahres 2001 stieg sie zum Jahresende auf 27 Millionen (43 Prozent). 20 Millionen gehen von zu Hause aus ins Netz, rund 10 Millionen loggen sich am Arbeitsplatz ein. In Deutschland dienen die Web-Seiten in erster Linie immer noch der reinen Unternehmenspräsentationen.

Das Internet birgt jedoch weitaus mehr Möglichkeiten. Das Internet macht den direkten Dialog in großem Maßstab möglich. Ein Vorreiter dieser Marketingphilosophie ist der Hamburger Medienprofessor und Gründer einer der bekanntesten deutschen Online-Agenturen, Peter Kabel. Um einen einfachen Leitfaden für den richtigen Umgang mit dem Online-Kunden zu haben, hat er sechs Tipps für interaktives Marketing, die hier zitiert werden:

#### **1. Den Dialog pflegen:**

Im Internet hat der Unternehmer die Chance, in einen direkten Dialog mit dem Kunden zu treten. Preiswerte Übertragungswege machen zum ersten Mal echtes Relationship-Marketing möglich. Über Foren oder Gästebücher lässt sich die Kommunikationsbereitschaft

der Online-User nutzen, über Mailings und Chats kann der Anbieter selbst den Dialog eröffnen.

#### **2. Pull statt push:**

Anders als bei Print oder Fernsehen sitzt der Benutzer im Internet am längeren Hebel, denn er kann aktiv diejenigen Informationen aus filtern, die er haben will. Einladen statt eindringen, pull statt push heißt deshalb die Devise: Erst ein für den Nutzer interessantes Angebot findet Aufmerksamkeit.

#### **3. Nie aufdringlich sein:**

Werbung per E-Mail und ungefragtes Eindringen in Newsgroups sind nicht nur ein Verstoß gegen die Regeln, sondern können auch den guten Ruf einer Firma ruinieren. Internet-Surfer gehen ins Netz, um ungerichtete Massenbotschaften zu umgehen und sich ihre Inhalte selbst zusammenzusuchen.

#### **4. Der Auftritt muss mediengerecht sein:**

Online-Angebote sind keine statischen Broschüren, sondern dynamische Einladungen zur Kommunikation. Sie haben deshalb auch ihre eigene Ästhetik. Man kann deshalb nicht einfach vorhandene Inhalte eins zu eins übertragen, sondern muss das Konzept den Möglichkeiten des neuen Mediums anpassen.

#### **5. Mehrwert anbieten:**

Wer auf sich und seine Produkte online aufmerksam machen will, muss zuerst als Informationsanbieter in Vorleistung gehen. Zusätzliche Informationen, Service und vor allem Kommunikationsangebote müssen dem Nutzer Mehrwert suggerieren.

#### **6. Gemeinschaftsgefühl erzeugen:**

Für Online-Nutzer ist die Kommunikation mit Gleichgesinnten mindestens ebenso wichtig wie Information. Wer es schafft, über Newsgroups, Chats, Online-Konferenzen und virtuelle Verabredungen ein „Community Feeling“ aufzubauen, entwickelt sich zum festen Treffpunkt im Netz.

Selbstverständlich wird für den TOA-Anbieter der persönliche Kontakt zum Kunden immer vorrangig bleiben. Um sich auf einer größeren Plattform dem Thema TOA - und somit dem Markt zu präsentieren - birgt das Internet jedoch (eine kostengünstige) Möglichkeit, eine größere Öffentlichkeit herzustellen.

### Die Herstellung von Druckerzeugnissen

Broschüren, Faltblätter, Plakate, Prospekte und Handzettel sind klassische und häufig genutzte Mittel der Öffentlichkeitsarbeit.

Deren Entwurf, Herstellung und Vertrieb erfordern ein strukturiertes Vorgehen:

- ♦ Erstellen eines inhaltlichen Konzeptes: Was will ich sagen? Wem will ich es sagen? Auf welchem Weg sollen die Informationen transportiert werden?
- ♦ Informationen von Druckereien einholen: Kostenvoranschläge, mögliche Drucktermine, Dauer, Vorgaben für Druckvorlagen.
- ♦ Aufstellen eines Zeitplans!
- ♦ Absichern der Finanzierung.

Die Arbeitsprozesse sollten aus der Perspektive der Druckereien angegangen werden. Die technischen Möglichkeiten einer Druckerei sollten geklärt sein, denn die schönsten Grafiken nützen nichts, wenn die Druckerei diese dann nur auf besonders teurem Papier drucken kann. Weiterhin ist das Gewicht des Papiers zu überprüfen (ansonsten zu hohe Portokosten); das Format sollte für Standardumschläge geeignet sein.

Diese „Kleinigkeiten“ können Arbeitsprozesse erheblich behindern und zu unnötigen Kosten führen.

**Broschüren und Prospekte** sollten aufgelockert, übersichtlich und leicht verständlich sein, um die Leser anzusprechen und zu überzeugen. Erreichen kann man das z. B. mit einem Text der in viele überschaubare Abschnitte unterteilt ist. Textlich ist es sinnvoll sich an der Sprache der Zielgruppe zu orientieren und inhaltlich schwierige Passagen möglichst einfach zu formulieren.

**Handzettel / Flugblätter** weisen in der Regel auf Veranstaltungen, Aktionen und andere aktuelle Ereignisse hin. Bei wiederholten Aktionen ist es sinnvoll, die Gestaltung und Aufmachung eines Handzettels beizubehalten.

Da diese meist „nebenbei“, z.B. im Weitergehen gelesen werden, ist die Schriftgröße dementsprechend zu wählen. Der Text sollte kurz und prägnant sein, nicht zu speziell und nicht erklärungsbedürftig. Der Absender mit dem Logo sollte so platziert sein, dass sie leicht zu erkennen sind.

**Faltblätter / Flyer** werden wie Handzettel oder Flugblätter ausgelegt oder verteilt, sie enthalten jedoch mehr Informationen als diese. Mit der ersten Seite sollte die Aufmerksamkeit der Leser geweckt werden und die

wichtigsten Informationen vermittelt werden. Absender und Logo dürfen an dieser Stelle nicht fehlen. Bilder oder einfache Grafiken unterstützen den Text und tragen zur leichteren Informationsaufnahme bei.

Eine ausreichende Schriftgröße und Zwischenüberschriften erleichtern dem Leser den Inhalt aufzunehmen.

### Die Gestaltung von Druckerzeugnissen

**Das Layout** (Text- und Bildgestaltung einer Publikation) soll die Aussage des Textes unterstützen. Sie ist weder Nebenprodukt noch Dekoration, sondern eine Unterstreichung des Inhalts. Das gilt auch für den Umschlag oder die Titelseite. Sie sollen den Lesern einen ersten Anhaltspunkt und die Kernaussage des Inhalts liefern.

#### Bildmaterial

Die Gestaltung von Zeichnungen, Bildern, Grafiken, Symbolen und Flächen muss gut durchdacht sein. Sie wecken im günstigsten Fall Interesse an dem Text, bleiben länger im Gedächtnis und aktivieren die Betrachter auch durch Beeinflussung von Gefühlen. Die Motive müssen den Text unterstützen. Ein treffender Bildausschnitt ist oft besser als ein ganzes Bild. Durch geometrische Formung der Bilder wie abgerundete Ecken usw. erhält die Darstellung ein dynamisches Aussehen. Entstammen die Abbildungen fremden Quellen, muss ein Bildnachweis angegeben werden.

#### Farben

Farben als Gestaltungsmittel beeinflussen die Gefühle, erzeugen Stimmungen und erhöhen die Aufmerksamkeit und das Erinnerungsvermögen.

### Druckerzeugnisse - Dialoge mit den Lesern

Interessant für alle Varianten von gedruckten Materialien, vom Briefpapier bis zur Informationsbroschüre, sind einige Erkenntnisse aus der Werbepsychologie. Hier eignen sich einige Prinzipien aus dem Direkt-Marketing. Mit jedem Brief, jedem Faltblatt wird ein „stiller Dialog“ mit dem Leser geführt.

Der Empfänger betrachtet zunächst das Material, gelesen wird erst ganz zum Schluss. Das erste Überfliegen des Materials dauert maximal 20 Sekunden. Während dieses ersten Kurz-Dialoges werden zunächst nur Bilder, bildähnliche Elemente oder Headlines angeschaut.

Der Direkt-Marketing Experte Siegfried Vögele hat mit einer Kamera, die die Lesekurve und „Fixationspunkte“ bei Betrachtern einer Werbesendung aufzeichnet, festgestellt, dass die Testpersonen durchschnittlich nur 2 Sekunden für eine DIN-A4-Seite verwendet haben. Vögele schließt daraus:

„Der Gestalter sollte mindestens zehn Fixationene pro A4 - Seite von vornherein planen.“ (Vögele, 1991, 182)

Die Punkte, an denen das Auge des Betrachters kurz verweilt, sollten zentrale Informationen enthalten, die zur weiteren Beschäftigung mit dem Material animieren. Bei 90% der Leser von Werbebriefen ist übrigens das Postskriptum (P.S.) der erste Textblock, der vollständig gelesen wird.

Die Gestaltung ist jedoch nur ein Faktor für eine erfolgreiche Aktion; die richtige Zielgruppe, ein günstiger Zeitpunkt und nicht zuletzt ein überzeugendes Angebot sind die Basis für die Gestaltung des Informationsmaterials.

Die TOA-Anbieter haben wie jeder andere Dienstleistungsanbieter ihre Chance sich mit den Mitteln der PR und der

Werbung offensiv um eine Positionierung auf dem Markt zu bemühen, ihre Bekanntheit und ihre Akzeptanz zu erhöhen. Es wäre schon außerordentlich viel erreicht, wenn es gelänge, den TOA als einen ‚Normalfall‘ innerhalb unseres Rechtswesens ins Bewusstsein zu bringen und ihn damit von dem Schattendasein eines Exoten zu befreien.

P.S.: Durch die Berücksichtigung dieser Basisregeln kann vieles in Eigenregie bewältigt werden, auch bei knappen Budgets sollte man sich jedoch von Fall zu Fall nicht scheuen, für einzelne Arbeitsschritte wie z.B. Text und Layout professionelle Unterstützung in Anspruch zu nehmen.

*Ilka Neuenbaus  
Diplom-Mediatorin*

### DRINGENDER SPENDENAUFTRUF



Das Diakonische Werk Delitzsch/Eilenburg e.V. bietet seit drei Jahren den TOA im gesamten Landkreis an. Das Projekt hat sich nach anfänglichen Schwierigkeiten gut etabliert und die Zuweisungen von Staatsanwaltschaft und Amtsgericht sind enorm angestiegen. Aufgrund der Flutkatastrophe haben wir einen herben Rückschlag erlitten, da uns die Arbeitsgrundlage (Gesprächsraum, Küche, Materialien etc.) genommen wurde. (Das Foto zeigt den Zustand unseres Gruppen- und Gesprächsraumes!!) Wir waren gezwungen, unsere Unterkunft zu räumen (die Gemeinde verkauft das Grundstück und das Haus wird aberissen) und sind in einer „Notbleibe“ untergekommen. Leider müssen wir diese Bleibe bis Ende des Jahres wieder

verlassen. Um als Projekt weiter bestehen zu können und effektiv in der Zukunft arbeiten zu können, sind wir im Moment ganz doll auf Spendengelder angewiesen, um die entstandenen Unkosten (Umzug, Renovierung, Kücheneinrichtung, Telefone, Anmelden, Briefbögen, allgemeines Material etc.) auszugleichen, die der Verein nicht mehr abdecken kann. Wir bitten Sie um Unterstützung und bitten Sie, diese Zeilen im nächsten TOA- Infodienst abzdrukken, da die Spendenbereitschaft der Eilenburger durch die vielen privaten Schicksale erschöpft ist und für uns als TOA- Projekt jetzt erst ein Ausmaß der Schäden sichtbar ist. Vielen Dank! Yvonne Eichler

e-mail: diak.werk.projekt-TOA-STK@gmx.de

#### Spendenkonto:

**Diakonisches Werk DZ/EB e.V., Konto: 22 800 018 99**

**BLZ: 860 550 02, Sparkasse Delitzsch/Eilenburg**

**Betreff: Projekt TOA/STK**

## Wir stellen vor:

### Dr. Ruth Herz

*Vorsitzende des Jugendschöffengerichts in Köln; Lehrbeauftragte für Jugendstrafrecht und Kriminologie an den Universitäten Siegen und Bielefeld; seit 2001 Fernsehrichterin in der RTL-Gerichtsshow ‚Das Jugendgericht‘; Vorsitzende des Fördervereins für Täter-Opfer-Ausgleich e.V., Köln*



Dr. Ruth Herz

*Wie stellt sich Ihrer Meinung nach der gewöhnliche Staatsbürger die Arbeit einer Richterin vor?*

Die Tätigkeit der Richterin wird so gesehen, dass sie die Verhandlung zu leiten und dann ad hoc zu entscheiden hat.

*Wie sieht die Realität aus?*

In Wirklichkeit besteht die Tätigkeit aber hauptsächlich in mühseligem Aktenstudium und zusätzlicher Überprüfung der Kommentierungen, um eine ruhige und gerechte Verhandlung führen zu können. Anschließend kommt noch die aufwendige schriftliche Begründung der Urteile hinzu.

*Würden Sie lieber als Täter oder als Opfer in die Mühlen der Justiz geraten?*

Ich würde natürlich überhaupt nicht gerne in die Mühlen irgendeiner Justiz geraten. Aber wenn schon, dann lieber als Opfer und nicht als Täter. Ich möchte aber betonen, dass die deutsche Justiz zu Recht den Ruf genießt, weniger punitiv zu sein als die Justiz anderer Länder.

*Was raten Sie Ihrem Sohn / Ihrer Tochter im Falle einer Straffälligkeit?*

Ich würde meinen Kindern raten, im Falle einer Straffälligkeit grundsätzlich die Wahrheit zu sagen. Allerdings würde ich ihnen auch sagen, dass sie schweigen sollten, wenn sie der Meinung sind, dass sie sich auf diese Weise besser verteidigen können.

*Was ist der wichtigste Gegenstand in Ihrem Büro?*

Photos von meinem Mann, meinen Kindern und Enkelkindern.

*Welches Buch würden Sie ins Exil auf eine einsame Insel mitnehmen?*

„Das Familienlexikon“ von Natalia Ginzburg.

*Woran denken Sie, wenn Sie den Begriff ‚Restorative Justice‘ hören?*

Restorative Justice lenkt das Augenmerk der Justiz stärker auf eine Friedensstiftung in der Gesellschaft, als auf die reine Sanktionierung der Täter.

*Woraus würde Ihre Henkersmahlzeit bestehen?*

Mir würde der Appetit vergehen!

*Welches Getränk krönt ein lukuliisches Gelage in Ihrem Hause?*

Frisch gepresster Orangensaft.

*Eine Märchenfee verspricht Ihnen drei musikalische Wünsche. Welche Musik erklingt für Sie?*

Cello-Sonate von Cesar Frank, Jazz von Herbie Hancock und Songs von Tracy Chapman.

## *LINK(S)*

**Zwei hilfreiche Websites bei der Suche nach Informationen zu sozialpädagogischen oder zu juristischen Themen.**

### [www.recht-leicht.de](http://www.recht-leicht.de)

In der unübersehbaren Flut von Internetseiten zu juristischen Themen und Links versucht diese Website, mit Hilfe von thematischen Schwerpunkten eine gewisse Ordnung in den Dschungel zu bringen und dem Sucher durch eine vorsortierte Linksammlung Zeit und Mühen der eigenen Suche zu ersparen.

### [www.sozialwesen-info.de](http://www.sozialwesen-info.de) oder [www.sozialpaedagogik.com](http://www.sozialpaedagogik.com)

SAWI ist ein Webkatalog für das Sozialwesen. Auf SAWI finden Sie keinen Klimbim, den Sie schon auf anderen Seiten schon zu genüge bekommen. Wir konzentrieren uns auf das Wesentliche: Die Links und den Komfort der Nutzer. In die SAWI Datenbank gelangen nur geprüfte Links mit entsprechender Beschreibung. Diese Beschreibung gewährleistet bessere und genauere Treffer bei Ihrer Suche. Vergleichen Sie es einfach mit ähnlichen Angeboten und Sie werden feststellen: Bei den anderen suchen, bei SAWI finden Sie! Wir behalten uns das Recht vor, Links in andere Kategorien zu setzen, Links abzulehnen oder Ergänzungen vorzunehmen.

#### **Zur Benutzung von SAWI:**

Wählen Sie die Kategorie aus, für die Sie sich interessieren. Es erscheinen alle Links dieses Bereichs. Nun können Sie diese nach Ihren Wünschen sortieren, d.h. nach der Bewertung durch andere Nutzer, danach, wie alt der Link ist (ältester Link oder neuester Link) oder wie oft er aufgerufen wird.

#### **Einen Link anmelden:**

Sie gehen in die Rubrik in die Ihr Link am besten paßt. Sie müssen sich für einen Bereich entscheiden, da mehrfache Anmeldungen nicht möglich sind. Im Bereich klicken Sie auf Seite anmelden. Daraufhin erscheint ein Formular, welches Sie ausfüllen müssen. Absenden. Das war's! Der Eintrag wird so bald wie möglich geprüft und aufgenommen.

## RECHT(S)

In der TOA-Praxis ist umstritten, wie denn den Vorgaben des § 155 b zu entsprechen ist. Wir haben dazu Recherchen angestellt.

### **Vernichtung von Unterlagen mit personenbezogenen Informationen nach Durchführung des Täter-Opfer-Ausgleichs bei Jugendlichen**

Gemäß § 155 b Abs. 4 S. 1 Strafprozessordnung (StPO) sind bei einem TOA mit Erwachsenen „die Unterlagen mit (...) personenbezogenen Informationen von der beauftragten Stelle nach Ablauf eines Jahres seit Abschluss des Strafverfahrens zu vernichten.“

Eine entsprechende Regelung gibt es für den TOA mit Jugendlichen nicht. Das Servicebüro hat deshalb recherchiert, ob § 155b Abs. 4 S. 1 StPO auch im Jugendbereich Anwendung findet. Vom Niedersächsischen Justizministerium erhielten wir folgende praxisrelevante Auskunft:

§ 2 Jugendgerichtsgesetz (JGG) regelt, dass die allgemeinen strafrechtlichen Vorschriften (also die der StPO) nur gelten, soweit im JGG nichts anderes bestimmt ist.

Das bedeutet, dass überall dort, wo eine Bestimmung im JGG vom Wortlaut und Sinngehalt her eine gegenüber den strafrechtlichen Regelungen der StPO abweichende Regelung trifft, diese vorrangig ist. Dies ist jedoch bei der oben genannten datenschutzrechtlichen Norm nicht der Fall. Abweichende Bestimmungen zu § 155b Abs. 4 S. 1 StPO sind im JGG nicht vorhanden.

Auch bei einem TOA mit Jugendlichen müssen deshalb die personenbezogenen Informationen des/der Betroffenen gem. § 155b Abs. 4 S. 1 StPO nach Ablauf eines Jahres seit Abschluss des Strafverfahrens vernichtet werden.

## Interkulturelle Aspekte in der Mediation

*Sangita Papat*

**K**onflikte zwischen Menschen verschiedener Herkunft oder Nationalität gehören heute zum normalen Alltag in Deutschland. Dass sich unterschiedliche kulturelle Prägungen auf die Kommunikation im Allgemeinen und in Konfliktsituationen im Besonderen auswirkt, ist offensichtlich.

Was bedeutet das aber für die Mediation? Welche kulturellen „Muster“ spielen im Prozess des sich Auseinandersetzens und Versöhnens eine Rolle? Welche dieser kulturellen Muster sind vor allem fremd für die deutschen Mitbürger?

David W. Augsburg unterscheidet in seiner Untersuchung zum Konfliktverhalten zwischen Kulturen, in denen die einzelnen Personen ihr „Ich“ stärker individuell definieren und Kulturen, in denen die einzelnen Personen ihr „Ich“ stärker an Gemeinschaften, wie Familie, Clan, Nation etc. definieren. Die deutsche Gesellschaft gehört, wie die nordamerikanischen und viele nordeuropäischen Gesellschaften, zu den „individualistisch-orientierten“ Kulturen, die meisten asiatischen, afrikanischen, orientalischen und südamerikanischen und romanischen Kulturen zu denen, die sich stärker an Gruppen oder Kollektiven orientieren.

Der Unterschied zwischen einer „Ich“-Identität oder „Wir“-Identität des Einzelnen hat großen Einfluß auf das Kommunikationsverhalten. So drücken sich Personen aus individualistischen Kulturen eher direkt aus, sagen, was sie meinen, fühlen, wollen (auch in Konfliktsfällen) und erwarten auch zu hören, was der andere wirklich denkt. Man wird hierzulande von Kindesbeinen an dazu erzogen, „ehrlich“ zu sagen, „was man meint“. Das Ziel in Konfliktsfällen ist meist, „Klarheit“ zu schaffen und Ergebnisse zu erzielen.

Personen aus gemeinschaftsorientierten Kulturen drücken sich dagegen eher indirekt aus. Das was man meint, wird umschrieben und man erwartet, dass das Gegenüber das „Nicht-Gesagte“ versteht und für sich ergänzt. Kritiken werden kaum direkt ausgesprochen,

sondern eher „durch die Blume“ angedeutet. Ein indisches Sprichwort z.B. fordert „Sag die Wahrheit nur dann, wenn sie süß ist.“ Das Ziel in Konfliktsfällen ist meist, die „Harmonie“ zu wahren und „Gesichtsverlust“ für sich und den anderen zu vermeiden.

Natürlich sind die Verhaltensmuster und Kommunikationsformen, die sich aus den unterschiedlichen Kommunikationsstilen ergeben, individuell verschieden stark ausgeprägt, bzw. treten auch bei Angehörigen einer anderen Kultur auf. Aber die Kenntnis um diese kulturellen Prägungen kann als ein Ansatzpunkt dienen, „fremdes“ Verhalten besser zu verstehen und dadurch möglichen Missverständnissen vorbeugen.

In Kulturen, die „indirekt“ kommunizieren, werden Konflikte meist in mehreren Schritten gelöst. Man beharrt nicht auf dem einen Konfliktthema, sondern spricht oft über völlig andere Themen, bei denen man mit dem Gesprächspartner eine gemeinsame „emotionale“ Grundlage herstellen will. Danach kehrt man dann zu dem eigentlichen Konfliktgegenstand zurück und sucht nochmals nach gemeinsamen Lösungen, oder die Wogen glätten sich zwischenzeitlich von selbst. Dieses „Hin- und Herpendeln“ zwischen Konfliktthema und anderen Themen hat den Vorteil, dass „kreative Pausen“ möglich werden, die eine allseits befriedigende Lösungsfindung positiv beeinflussen. Es hat aber gerade für Menschen, die gerne einen Konflikt „direkt klären“ wollen, den Nachteil, dass sich der Konflikt aus ihrer Sicht ewig lange hinzieht bzw. überhaupt nicht „abschließend“ geklärt wird.

Ein weiteres typisch „nicht-deutsches“ Konfliktverhalten ist, Dritte als „Vermittler“ bei Konflikten einzuschalten, meist Personen, die älter sind und für beide als „Vertrauens- oder Respektspersonen“ gelten. Dies können ältere Geschwister, Tanten, Onkel etc sein, aber auch erfahrenere Kollegen/-innen. Vereinfacht dargestellt verläuft der Prozess meist so, dass ihr der Konflikt dargestellt wird, man einen guten Rat oder Verbesserungsvorschläge erhält. Diese „neutrale“ dritte Person führt dann wiederum mit dem Konfliktpartner ein Gespräch, kommentiert das Verhalten des anderen, drückt dessen Bedauern

aus und macht dieselben Verbesserungsvorschläge etc. Beide Konfliktpartner „normalisieren“ anschließend ihr Verhalten auf der emotionalen Ebene, das „Gesicht“ beider ist gewahrt. Die „Lösung“ auf der Sachebene wird somit oft von Dritten vorgeschlagen oder über Dritte vermittelt.

Wie wirkt dieses Konfliktverhalten auf deutsche Konfliktpartner? Sie fühlen sich oftmals übergangen, bei der Lösungsfindung fremdbestimmt und im Arbeitsumfeld unter Umständen sogar angeschwärzt oder gar gemobbt. Was erwartet der nicht-deutsche Konfliktpartner von den Deutschen? Vom Vermittler Ratschläge, die funktionieren und vom deutschen Konfliktpartner Verständnis für die Vorgehensweise, die ja guten Willen ausdrückt.

Was können diese eher gegensätzlichen Verhaltensmuster für den Verlauf einer Mediation bedeuten? Die Antwort

liegt in der Interpretation und sensiblen Wahrnehmung des Geäußerten. Tendenziell sind z.B. ausweichende Antworten oder eher vage Umschreibungen von Nicht-Deutschen keine „Weigerung, sich auf etwas einzulassen“, sondern eher der Versuch, weitere Verletzungen zu vermeiden. Sie deuten auch nicht unbedingt auf einen Widerstand hin, den der/die Mediator/-in bearbeiten müsste, um die Lösungssuche zu erleichtern, sondern können genauso gut ein Signal sein, die „Beziehungsebene“ positiv zu gestalten.

Ebenso kann es sein, dass die Formulierung konkreter Anforderungen oder die Benennung von negativen Gefühlen durch Deutsche bei Nicht-Deutschen „überinterpretiert“ wird, da automatisch ein „Nicht-Gesagtes“ mit wahrgenommen werden kann. Diese „kultur-bedingten“ Verhaltensmuster sind in einem konkreten Fall den Beteiligten selber kaum bewusst und wirken eher wie eine „Hintergrundfolie“, vor der die konkreten Sach- und Beziehungsprobleme ausgetragen werden.

## BUCHTIPP

### Die rechtlichen, strukturellen und methodischen Herausforderungen einer umfassenden Anwendung des Täter-Opfer-Ausgleichs

Dokumentation des 9. TOA-Forums,  
TOA-Servicebüro (Hrsg.), Köln 2002  
DBH-Materialienband Nr. 48, ISSN 0938 - 9474

Auf gut 150 Seiten befassen sich anerkannte nationale und internationale Experten und Expertinnen mit allen aktuellen Themen des Arbeitsfeldes. Grundsätzliche Fragestellungen zu Finanzierung, Recht, Marketing im Nonprofit-Bereich und Methodik werden fachlich kompetent dargestellt. Die Berichte über zukunftsweisende Praxisprojekte ergänzen die theoretischen Ausführungen und sind, so hoffen wir, hilfreich für die Fortentwicklung eigener Projekte.

Dieser Band enthält neben dem Überblick über die aktuellsten Fragestellungen im Täter-Opfer-Ausgleich auch grundlegende Gedanken zu Restorative Justice (siehe Beitrag von Martin Wright) bis hin zu einem differenzierten Blick von Professor Dr. Mathias Rohe zum Thema „Alltagskonflikte im Islam“.

Der Schlüssel bei der Suche nach Lösungen zwischen deutschen und nicht-deutschen Konfliktpartnern liegt also in dem Verständnis für die Wahrnehmungen und Reaktionsweisen des Einzelnen. Eine teilweise Perspektivenübernahme liegt jedoch jedem Konfliktlösungsprozess zu Grunde und wird auch in der Mediation durch die Gliederung des Konfliktgespräches in die verschiedenen Phasen unterstützt. Auch dem Aspekt der „Gesichtswahrung“, der in allen Kulturen eine wichtige Rolle bei der Eskalation von Konflikten spielt, wird Rechnung getragen. Dadurch dass alle Seiten einer allparteilichen dritten Seite ihre Meinung darstellen, werden direkte Angriffe und damit „Gesichtsverlust“ vermieden. Auch die Behandlung der verschiedenen Konfliktthemen, sowohl auf sachlicher wie auf emotionaler Ebene, vor der abschließenden Lösungsfindung kann die Bedürfnisse nicht-deutscher Konfliktpartner gut auffangen. Dass jedoch immer ein Ergebnis im Rahmen einer Mediation erarbeitet wird, erfüllt das Bedürfnis der deutschen Konfliktpartner. Da eine gute Mediation immer auf die individuellen Kommunikationsformen und Bedürfnisse eingeht, ist die Berücksichtigung der „kulturbedingten“ Unterschiede automatisch mit gewährleistet.

*Sangita Popat*

*Vorsitzende des Kölner Instituts  
für Mediation in Wirtschaft, Familie und Schule e.V.*

## Emotionen in der Mediation

### Wie geht der Mediator mit Gefühlen um?

*Thorsten Kubach*

Der pädagogisch fundierte Mediator sieht seine Aufgabe in der Arbeit mit Menschen in gewissem Sinne erzieherisch: Wenn sich zwei Streitende wie Kinder verhalten - ein Eindruck, der bei externen Beobachtern leicht entstehen kann -, dann muss eben ein Besonnener eingreifen und die Emotionen zügeln und die Beteiligten auseinander halten.

Gefühle, insbesondere so genannte negative Gefühle wie Ärger oder Trauer und Verzweiflung werden daher als unangenehm und störend angesehen, die es also zu unterdrücken oder zu beschwichtigen gilt, um den Konflikt sachlich zu regeln.

Wie wir allerdings aus der Beschreibung von Eskalationsdynamiken wissen, wird der Mediator ja gerade da erst gebraucht, wo Unstimmigkeiten unter den Betroffenen nicht mehr sachbezogen zu bewältigen sind, sondern auf persönlich verletzende Weise ausgetragen werden. Wo aber eine Streit(un)kultur auf die Ebene persönlicher Angriffe abgerutscht ist, muss Mediation mit der Arbeit an der Beziehung zwischen den Personen beginnen. Und dies ist nicht durch einfache Maßregelungen wie zum Beispiel Rekurrieren auf Sachlichkeit oder Pochen auf die Einhaltung von Gesprächsregeln möglich.

Denn wenn nun der Mediator darangeht, die in der Konflikttiefe lauenden Verletztheiten und Rachegefühle zurückzudrängen, um den Konflikt „sachlich“ zu lösen, beginnt er eine Sisyphos-Arbeit, die für ihn zermürend und für die Medianten voraussichtlich wenig nachhaltige Wirkung erzielt.

Das Auseinanderhalten der Streitenden wird vom erzieherischen Konfliktberater als selbstverständliche Leistung erbracht, ohne zu erkennen, dass es auf Dauer für ihn ermüdend ist und zudem den Konfliktbeteiligten die Verantwortung abnimmt, sich selbst zu zügeln. Wie soll eine nachhaltige Konfliktbeilegung entstehen, wenn hernach der bändigende Mediator fehlt?!

Sich nun folglich auf die emotionale Tiefe eines Konflikts einzulassen bedeutet für den Mediator gleichsam, sich mit den Streitenden gemeinsam auf ein Segelboot und dann auf stürmische See zu begeben. Diesem Bild folgend sitzt der Mediator sinnvoller Weise am Ruder, wo er die wirksamen Kräfte spürt: Das Boot wird auf seiner

Entdeckungsreise von heftigen „emotionalen“ Winden getrieben und vom „Wellengang des Unbewussten“ gehoben, gesenkt und durchgeschüttelt. Niemand weiß genau, wo man wieder ans Ufer anlanden wird. Ein erfahrener Segler weiß jedoch sein Boot mit den natürlichen Kräften zu lenken...

Um in diesem Sinne ein erfahrener Mediator zu werden, sollte dieser sich auf seinem eigenen „emotionalen Meer“ auskennen, d.h., sich selbst erfahren haben in stürmischen wie in ruhigen Gewässern.

Dieses Bild mag beunruhigend und abenteuerlich wirken, es umschreibt jedoch die Grundhaltung eines Mediators, der bereit ist, mit Emotionen zu gehen und seine eigene emotionale Wahrnehmung den Medianten hilfreich zur Verfügung zu stellen.

Eine nachhaltig wirksame Mediation ist für Konfliktbeteiligte eine Entdeckungsreise in unbekannte Gefilde, die auch der Mediator mit Neugier erkundet.

#### Ein Fallbeispiel aus dem TOA:

##### „Erst das Bett und dann den Tisch getrennt“

Das Ehepaar M., Eltern zweier Kinder, führen eine Ehe, die nur noch auf dem Papier und durch den gemeinsamen Haushalt besteht. Seit längerem pflegt Frau M. eine Beziehung zu einem anderen Mann und betreibt aktiv eine Veränderung der Verhältnisse. Den beiden Söhnen (10 und 12 Jahre alt), so erzählen die Eltern, scheint nicht transparent zu sein, was zwischen ihren Eltern geschieht. Ebenso werde das soziale Umfeld im Unklaren gelassen. Herr M. möchte seine Frau dazu bewegen, die Kinder noch gemeinsam groß zu ziehen und das Familienbild zumindest nach außen zu wahren. Neben der „Schande“ im Freundes- und Verwandtenkreis befürchtet Herr M. insbesondere, seine Söhne an den neuen Partner der Frau zu verlieren.

Anlässlich eines heftigen Streits wird der Ehemann gegen seine Frau gewalttätig, worüber beide sehr erschrocken reagieren. Die Strafanzeige der Frau führt daraufhin zur Anregung eines TOA, durch den das Ehepaar sehr bald die Chance einer diskreten, außergerichtlichen Einigung erkennt.

Im Rahmen einer nun folgenden Paarmediation über mehrere Sitzungen erkennen die Eheleute, dass das Vorhaben, die beiden Kinder in dieser Situation gemeinsam groß zu ziehen, erhebliche Opfer an Lebensqualität fordert. Die Frau beschließt nun, konsequent die Trennung und ihren Auszug zusammen mit den Kindern zu betreiben.

Während der Vermittlung gewinnt das Mediatoren-Paar (weiblich-männlich) den Eindruck, dass Herr M. sehr unter den Umständen leidet, dies aber bagatellisiert. Seine Gewalttätigkeit sei denn auch ein einmaliger „Ausrutscher“, den er selber nicht so recht verstehe.

Zunächst wird über die erlittene Körperverletzung verhandelt, die allerdings im weiteren Verlauf eine untergeordnete Rolle spielt: die Wunden sind zumindest äußerlich verheilt, der Ehemann bedauert seinen Ausraster, und Frau M. stellt diesbezüglich keine Forderungen.

Stattdessen will sie regeln, wie die Trennung vollzogen, die Kinderbetreuung künftig in getrennten Haushalten gestaltet und das gemeinsame Vermögen aufgeteilt werden solle. Nach mehreren Mediationssitzungen, in denen die Eheleute wiederholt von heftigen Auseinandersetzungen zu Hause berichten, stimmt der Ehemann schließlich, von den Ereignissen überrollt, dem Weg einer endgültigen Trennung zu.

Die Mediatoren übernehmen nun den Auftrag, bei der Erarbeitung selbstbestimmter Vereinbarungen zu helfen, die schließlich einem gemeinsamen Scheidungsanwalt zur detaillierten Umsetzung vorgelegt werden sollen.

Beiderseits werden daraufhin allerdings Vorschläge unterbreitet, die für den jeweils Anderen nicht akzeptabel erscheinen. Bald steckt die Mediation fest, dann wiederum drohen die Verhandlungen zu eskalieren und in einem „Rosenkrieg“ zu enden.

Die Mediatoren spüren, dass jeder bisherige sachbezogene Lösungsversuch, wie das Abarbeiten einer Themen- und Problemliste, durch die verletzten Gefühle des Mannes unbewusst sabotiert wird, und sie machen diese Wahrnehmung zur Grundlage ihres Vorgehens.

In einer abgesprochenen Intervention zeigt sich die Mediatorin deutlich zurückhaltend, während der Mediator sich demonstrativ parteilich an die Seite des Herrn M. stellt und folgende Vermutung auf empathische Weise vorträgt: „An Ihrer Stelle wäre ich vermutlich sehr gekränkt, ...verlassen zu werden, ....die Söhne zu verlieren, ... die Schande im Umfeld zu ertragen...“. Während Frau M. dieser Auffassung des Mediators sofort vehement zustimmt, reagiert Herr M. zurückweisend und zeigt sich zudem skeptisch gegenüber der Parteinahme des Mediators. In dieser prekären Situation („Zwei gegen Einen“) steht nun die Mediatorin unparteiisch zur Verfügung und reagiert auf Herrn M.s Zurückweisung sachlich und akzeptierend. Dass sie nun nicht als die „Dritte gegen Einen“ auftritt und Herr M. dadurch das Gesicht wahren kann, ist für

den Fortgang der Mediation viel wichtiger als die Frage, ob Herr M. der geäußerten Vermutung des Mediators zustimmt. Die MediatorInnen legen es nicht darauf an, Recht behalten zu wollen.

Welche Auswirkung diese Intervention hat, wird erst verzögert deutlich: Anlässlich eines strittigen Punktes zeigt Herr M. später unerwartet ein Entgegenkommen, das zur Einigung in diesem Punkte führt und im Verlaufe der Mediation eine neue Erfahrung und Qualität darstellt, auf die weitere Einigungsschritte folgen.

Indem seine Gefühle gewürdigt wurden, konnte Herr M. erstmals die anstehende Trennung auch mit einem Entgegenkommen sichtbar akzeptieren und ersten Lösungsschritten zustimmen....

So weit dieser von emotionalen Momenten geprägte Ausschnitt einer Mediation...

*„Veränderung geschieht durch empathische Irritation“  
(Gerd Delattre in einem Gespräch mit Christian Solte)*

In diesem beschriebenen Fallbeispiel verstehen sich die MediatorInnen als Medium für unausgedrückte Gefühle, die den Lösungsprozess blockieren. Wenn die Seele verletzt ist, muss zunächst sie Zuwendung erfahren. Medianten benötigen einen Mediator dann nicht hinter einer Rolle versteckt und mit Gesprächstechniken und Konfliktpunktlisten bewaffnet. Sie brauchen ihn als ganze Person - mit (Mit-)Gefühlen, menschlichen Reaktionen und annehmender Haltung.

Diese Dimension mediatorischer Tätigkeit birgt einerseits eine große Chance auf nachhaltige Wirkungen im Einigungsprozess zwischen den Medianten, andererseits aber auch Risiken der Verstrickung des Mediators in den Konflikt. Denn der Mediator kann vorher nicht wissen, ob die Mitteilung seiner Wahrnehmungen und Empfindungen hilfreich oder überfordernd auf den weiteren Verlauf wirken. Zudem ist er auf seine Intuition angewiesen und kann nicht immer klar unterscheiden, ob sich hinter seiner Wahrnehmung, seinen Gedanken und Gefühlen schlichtweg eine eigene unabgeschlossene Gestalt, ein eigener „Schatten“ verbirgt, der nichts mit der aktuellen Wirklichkeit der Medianten zu tun hat.

Und Konfliktbeteiligte, die in ihrer Not von ihrem Problem ablenken wollen, haben zudem ein untrügliches Geschick darin, durch so genannte „Killerphrasen“ die Schwachstellen des Mediators aufzudecken und ihn damit handlungsunfähig zu machen.

Dies indes ist kein Drama, denn eine vorübergehende Handlungsunfähigkeit des Mediators ist Ausdruck seiner Menschlichkeit und kann - kunstvoll eingebracht - einen Wendepunkt im Mediationsverlauf fördern.



**Servicebüro für Täter-Opfer-Ausgleich  
und Konfliktmediation**

## **Fortbildungsseminar: Emotionen in der Mediation Wie geht der Mediator mit Gefühlen um?**

Das Seminar setzt sich intensiv mit den tiefen Emotionen auf Seiten der Betroffenen, aber auch auf Seiten des Mediators/der Mediatorin auseinander. Dabei geht es zunächst um einen analytischen Zugriff, um daraus handlungsleitende Modelle, die der Individualität des jeweiligen Mediators kongruent sind, gemeinsam unter Anleitung zu entwickeln.

### **Referent**

Thorsten Kubach

### **Ort:**

St. Jakobushaus, Reußstr. 4, 38640 Goslar

### **Termin:**

Beginn: 12. Februar 2003 um 15.00 Uhr

Ende: 14. Februar 2003 um 13.00 Uhr

### **Kosten:**

Lehrgangsgebühren	95,00 Euro
Unterbringung / Vollverpflegung im EZ	114,00 Euro
Unterbringung / Vollverpflegung im DZ	92,20 Euro

### **Anmeldung:**

Falls Sie Interesse an dieser Veranstaltung haben, melden Sie sich bitte bis zum **15. Januar 2003** beim TOA-Servicebüro, Aachener Str. 1064, 50858 Köln, (oder auch per e-mail: [info@toa-servicebuero.de](mailto:info@toa-servicebuero.de)) an.

# DIE KEHRSEITE DIE KEHRSEITE

*Die Rubrik ‚Kehrseite‘ bietet ein Forum für Informationen und Meinungen von Menschen, die im Kontext mit dem Täter-Opfer-Ausgleich negative Erfahrungen gemacht haben und teilweise auch sehr empört sind. Dass sich diese Empörung in subjektiver und manchmal auch drastischer Weise ausdrückt, versteht sich von selbst. Auch wenn die hier geäußerten Ansichten nicht notwendigerweise die der Infodienst-Redaktion wiedergeben, ist es nach Meinung der Redaktion wichtig, auch diejenigen zu Wort kommen zu lassen, die die Kehrseite einer insgesamt intakten TOA-Welt kennen gelernt haben.*

Die Homepage des TOA-Servicebüros wird mehr und mehr zum Kummerkasten von Personen, die ihre Unzufriedenheit über bestimmte Strukturen, Personen oder eine bestimmte Umgehensweise zum Ausdruck bringen wollen. Wir nehmen uns dieser Kritik an und werden zukünftig über manche ‚Kehrseite‘ des TOA-Geschehens berichten. Dabei geht es nicht um die Beschmutzung eigener oder fremder Nester. Vielmehr hoffen wir, dass die Benennung von Missständen auch zur Beseitigung derselben führt.

Für die erfolgreiche Durchführung des Täter-Opfer-Ausgleichs sind in den Standards und in vielen Publikationen hinlänglich Vorgaben gemacht worden:

- ausreichende Personalkapazität, die eine spezialisierte Vermittlungsarbeit gewährleistet;

- Entlastung der Vermittler von Verwaltungstätigkeiten z.B. durch EDV und Verwaltungskraft;
- Büros bzw. Räumlichkeiten, die ungestörte Gespräche mit Geschädigten und Beschuldigten ermöglichen;
- eigener Telefonanschluss, Briefkopf, Anrufbeantworter;
- Diebstahlsicherung für Vorgänge/Akten (Stahlschrank);
- Möglichkeit des Zugriffs auf einen Opferfonds, um mittellosen Beschuldigten zinslose Darlehen zur Schadenswiedergutmachung gegenüber dem Geschädigten zu ermöglichen.

In einem Jugendamt in der schwäbischen Provinz scheint man der Ansicht zu sein, dass diese Vorgaben wenig Sinn machen. Dort muss man als TOA-Mitarbeiter den Raum mit anderen Kollegen nicht nur teilen. Wenn es schlecht kommt - und das scheint eher die Regel zu sein - platzen die Kollegen auch in sensible Gespräche herein. Der traurige Rekord liegt nach Recherchen des Info-Dienstes bei vier(!) solcher Unterbrechungen während eines einzigen Erstgesprächs. Das spricht nicht gerade von einem sensiblen Umgang mit den Erfordernissen professioneller Gesprächsführung.

Den Vogel abgeschossen hat aber ein Mitarbeiter der dortigen Jugendgerichtshilfe, der - so wurde dem Info-Dienst berichtet - im Beisein des Täters, das Opfer als ‚A.....‘, das zu recht Prügel bezogen hätte, bezeichnete und an den Täter gerichtet meinte: „Du machst das jetzt mit, dann gibt es keine Gerichtsverhandlung!“ Hier sind die Prinzipien des Täter-Opfer-Ausgleichs offensichtlich nicht verstanden worden.

Ein freundlicher Brief des TOA-Servicebüros, der auf die zugetragenen Missstände aufmerksam machte, blieb unbeantwortet. Man berichtete uns, dass dies als Einmischung in die inneren Angelegenheiten des Jugendamtes verstanden worden sei.

Gäbe es einen Preis für Rücksichtslosigkeit und Unverständnis im Umgang mit Täter-Opfer-Ausgleich, wir hätten einen ernstzunehmenden Anwärter gefunden!

## Täter-Opfer-Ausgleich aus Sicht einer Ehrenamtlichen

*Ruth Pfirrmann*

Gestern wurde mir die Frage gestellt: Was hat mich motiviert, Täter-Opfer-Ausgleich zu machen?

Diese Frage kann ich spontan beantworten:

1. purer Egoismus
2. die Erkenntnis, dass die Stadtkasse leer ist und die Staatskasse ebenso, und dass man eben nicht alles dem Staat überlassen sollte.

Und wie kam ich dazu?

Es war Zufall, - oder doch nicht Zufall?! Nein, im Nachhinein war es kein Zufall:

Im März 1997 las ich in der Tageszeitung einen Artikel über den Verein zur Förderung der Jugendgerichtshilfe e.V. Hanau und über das Projekt Täter-Opfer-Ausgleich. Hatte ich doch zwei Wochen zuvor eine Sendung im Fernsehen darüber gesehen und sehr interessiert verfolgt. Auch die folgende Diskussion unter Fachleuten fand mein großes Interesse und die Inhalte meine Zustimmung.

Und nun der Artikel in der Zeitung! Es wurden ehrenamtliche Mitarbeiter gesucht, die bereit waren, langfristig in diesem Projekt mitzuarbeiten. Mehrmals las ich diesen Artikel durch. Es war doch genau der Bereich, der mich schon immer interessierte! Dieser Artikel sollte mein Leben verändern!

Ich war das dritte von drei Kindern und es war mir nicht die Möglichkeit

gegeben, ein Studium zu absolvieren. Eine Ausbildung im technischen Bereich einer großen Firma sollte es nach dem Wunsch meines Vaters sein. Ich schloss sie mit großem Erfolg ab, aber interessiert hat mich eigentlich immer und in erster Linie der Mensch. Ich engagierte mich in der Jugendarbeit als Gruppenleiterin. Und nach meiner Ausbildung durfte ich die Schule der Deutschen Gesellschaft für europäische Erziehung für einige Wochen besuchen - es waren tolle Wochen, die mir sehr viel für meinen weiteren Lebensweg mitgaben. Auch durfte ich später dann in dieser Schule, die heute „Outward Bound School“ heißt, als Gruppenleiterin mitarbeiten. Mit Jugendlichen zusammenarbeiten - das war es wirklich gewesen! Die Probleme, die bis zum Erwachsenwerden uns begleiten, hatte ich hinter mir, und ich verstand sie sehr wohl. Ich las alles, was ich darüber lesen konnte und ganz besondere Aufmerksamkeit galt der Jugendkriminalität - und ganz besonders interessierte mich das Täterprofil.

Es folgten Jahre mit Familiengründung, Wohnsitzwechsel und vielem mehr - ein kunterbuntes Leben begann. Doch immer wieder ließ mich dieses Thema nicht los. Durch meine eigenen Kinder war ich wieder mitten in dieser Szene drin. Elternarbeit, Hilfe bei Integrationsproblemen mit ausländischen Jugendlichen bestimmten die Jahre. Zeitweise arbeitete ich auch wieder in meinem alten Beruf.

Doch dann kam die Zeit, in der meine Kinder erwachsen wurden

- verbunden mit allem, was dazugehört. Konflikte schlichten, ausgleichen, das alles gehörte jahrelang dazu. Sie sind gut über die Runden gekommen, ich bin stolz auf beide!

Und nun las ich den Artikel in der Tageszeitung! Sehr deutlich wurde mir klar, dass nun die Möglichkeit da war, in meinem Interessengebiet mitzuarbeiten. Soll ich - oder soll ich nicht? Kann ich mich überhaupt diesen damit verbundenen Verpflichtungen stellen?!

Vier Wochen habe ich gebraucht, um mein eigenes Ich zu hinterfragen. Und dann begann es, mein neues Leben! Kontaktaufnahme, gute Gespräche, Einführung in die Schlichtungsarbeit, u. v. m. Bald merkte ich sehr wohl, das ist es, hier ist Dein Platz! (siehe Position 1 - purer Egoismus!).

Ehrenamt (was nichts kostet, taugt doch nichts!) und dazu noch mit straffällig gewordenen Jugendlichen (für die der Antritt vor Gericht doch bestimmt besser wäre!) - ich musste einige Bemerkungen aus dem Bekanntenkreis anhören. Aber sie bestärkten mich noch viel mehr.

Fünfeinhalb Jahre sind nun vergangen, seit ich dabei bin. Sie sind wie im Flug vergangen - über 400 Fälle haben wir in dieser Zeit bearbeitet. Bei einem großen Teil davon habe ich mitgearbeitet. Ich bin richtig stolz auf mich (siehe Position 1!).

Unser Team besteht aus einem hauptberuflichen und vier weiteren ehrenamtlichen Mitarbeitern. Und wir passen zusammen, besser kann es wirklich nicht sein.

Ständige Weiterbildung ist ein absolutes Muss, Teamfähigkeit die große Voraussetzung, die Bereitschaft das eigene Konfliktverhalten zu hinterfragen, das alles sind wichtige Faktoren. Wir haben die Meßlatte für unsere Tätigkeit sehr hoch gelegt, im Bewusstsein, gerade als ehrenamtliche Mitarbeiter keine Fehler zu machen.

Unser Hauptberuflicher, Frank Seifert, das möchte ich ausdrücklich betonen, ist unser Mittelpunkt. Er ist der Koordinator, der neben der fachlichen Betreuung viele organisatorische Aufgaben erledigt, ohne die wir unsere Arbeit, wie wir sie im Moment leisten, so niemals leisten könnten! Ihm möchte ich hiermit ein herzliches „Dankeschön“ sagen, er ist immer für uns erreichbar, hat immer ein Ohr für uns! Er ist derjenige, der einen hervorragenden Kontakt zu den Staatsanwälten pflegt, der außerordentlich wichtig ist.

Wir haben nicht nur in unserem Verein eine hervorragende vereinssinterne Ausbildung erhalten. Im September 2001 durften wir alle die Ausbildung zum Konfliktberater im Arbeitsfeld Täter-Opfer-Ausgleich beginnen, die wir alle im September 2002 mit Erfolg und viel Freude abschlossen.

Regelmäßige Teamsitzungen, Supervision, kollegialer Austausch, all' das gehört fest zu unserer Tätigkeit. Einbeziehung in die Gestaltung der Arbeitsbedingungen, Berücksichtigung der Wünsche an die Raumgestaltung, ebenso die Beteiligung bei der Auswahl des Supervisors, all' das und vieles mehr gesteht man uns zu.

Es war die Idee unsere Geschäftsführers und fachlichen Leiters, Markus Pelz, sich auf uns einzulas-

sen. Wir danken ihm sehr für sein großes Vertrauen und wissen, dass wir ihn nicht enttäuscht haben! Auch er ist sehr wichtig für uns - oft ist sein fachlicher Rat dringend notwendig. Auch er ist es, zu dem wir immer kommen können!

Wenn nun bei einem Ausgleichsgespräch eines Falles, der oftmals sich als sehr schwierig zeigte, nach guter Vorbereitung sich zwei verfeindete Parteien gegenüber sitzen, wieder den Draht zueinander finden, wenn der Beschuldigte erleichtert sein Fehlverhalten wieder gutmachen kann, wenn echte Versöhnungsarbeit geleistet wird, wenn der Geschädigte zufrieden seinen belastenden Konflikt beendet hat, was glauben Sie, empfinde ich? Freude, riesengroße Freude! (siehe Position 1 - purer Egoismus!)

Der Täter-Opfer-Ausgleich ist für mich ein(e) Beruf(ung) - für manche nur Arbeit.

*Ruth Pfirrmann ist seit 1997 freiwillige Mitarbeiterin im Täter-Opfer-Ausgleich für Jugendliche und Heranwachsende beim Verein zur Förderung der Jugendgerichtshilfe e.V. Hanau.*

## Europa:

### Tagung des europäischen Forum für Täter-Opfer-Ausgleich

#### Restorative Justice und ihre Beziehung zum Strafrechtssystem

10. -12. Oktober 2002

Oostende, Belgien

Die zweite internationale Tagung des European Forum (einer internationalen Organisation ohne Erwerbszweck, die im Jahr 2000 gegründet wurde mit dem Ziel, zur Einrichtung und Entwicklung des Täter-Opfer-Ausgleichs und anderer Praktiken der „Restorative Justice“ in ganz Europa beizutragen) fand vom 10. - 12. Oktober 2002 in Oostende, Belgien, statt.

Hauptthema der Tagung, die in Zusammenarbeit mit der Europäischen Rechtsakademie Trier (ERA) veranstaltet wurde, war die Zusammenarbeit und die Beziehung zwischen den Programmen der „Restorative Justice“ und dem Strafrechtssystem. Der Schwerpunkt der Tagung lag darauf, wie die verschiedenen Elemente des Strafrechtssystems die Praktiken der „Restorative Justice“ einbeziehen und inwieweit diese Praktiken Auswirkungen für die verschiedenen Stufen des strafrechtlichen Verfahrens haben können. Ziel war es, das Verständnis der „Restorative Justice“ zu vertiefen und ihre Position in Verbindung zum Strafrechtssystem zu diskutieren.

Die Beziehung zwischen dem Strafrechtssystem und den Praktiken der „Restorative Justice“ wurde anhand der verschiedenen Stufen des strafrechtlichen Verfahrens und aus dem Blickpunkt ihrer jeweiligen Vertreter behandelt: Dies waren Polizei, Staatsanwälte, Richter, Straf-

vollzugsbehörden und andere Stellen, die mit dem Vollzug von (Nicht-) Freiheitsstrafen befasst sind. Im Rahmen der Tagung fanden Präsentationen und ausführliche Diskussionen über eine breite Palette von Programmen und Praktiken statt, die in diesen verschiedenen Stufen zur Anwendung kommen. Sie bot den Berufsvertretern des Strafrechtssystems ebenfalls die Möglichkeit, ein eingehendes Verständnis der konkreten Funktionsweise der Programme der „Restorative Justice“ sowie der Beziehungen und der konkreten Wege zur Zusammenarbeit zwischen einem Programm der „Restorative Justice“ und den „verweisenden“ Stellen des Strafrechtssystems zu erhalten.

Die Tagung, an der Praktiker der „Restorative Justice“, Rechtspraktiker, Entscheidungsträger und Forscher teilnahmen, bot mit einer Reihe von Workshops, Café-Konferenzen und einer Fishbowl-Diskussion zum Abschluss die Möglichkeit, sich aktiv mit den europäischen Kollegen auseinanderzusetzen. So wurden in vielen Begegnungen zwar die unterschiedlichen Bedingungen und Gegebenheiten in den einzelnen Ländern deutlich, doch kam beim Blick über den Tellerrand für manch einen die Idee für neue Vorgehensweisen im eigenen Land. Auch war immer wieder zu hören, dass sich im Austausch mit den Kollegen über die Probleme vor Ort die eigene Situation als weniger belastend herausstellte.

#### European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice

Jolien Willemsens  
Hooverplein 10  
3000 Leuven, Belgien

Tel.: +32 16 32 54 29

Fax: +32 16 32 54 74

E-Mail: [jolien@euforumrj.org](mailto:jolien@euforumrj.org)

[www.euforumrj.org](http://www.euforumrj.org)

### Mitgliederversammlung des europäischen Forum für Täter-Opfer-Ausgleich

Am Rande der Tagung des European Forum fand die diesjährige Mitgliederversammlung statt. Neben den üblichen vorgeschriebenen Verfahrensabläufen wie Verabschiedung des Protokolls der letzten Mitgliederversammlung, Verabschiedung des Haushaltsplans etc., Bericht des Vorstands über die Aktivitäten im letzten Jahr, stand auch die Wahl von drei neuen Vorstandsmitgliedern an. Neben Vertretern aus Portugal und Spanien ist nun durch die Wahl von Frauke Petzold, Waage Hannover, erstmals Deutschland im Vorstand vertreten.

Nach wie vor ist die Hauptaufgabe des Vorstands gewesen, Finanzierungsmöglichkeiten zu suchen und neue Mitglieder zu gewinnen. Für das letzte Jahr hatte sich das deutsche Bundesministerium der Justiz bereiterklärt, das European Forum zu unterstützen. Eine fortlaufende Finanzierung dieser Organisation ist jedoch noch nicht gefunden worden.

Die verschiedenen Ausschüsse des Forums sind zwar mit viel Enthusiasmus ins Leben gerufen, mussten jedoch im Jahresrückblick eingestehen, dass in den meisten Fällen Ideen zwar vorhanden waren, aber die Umsetzung meistens auf sich warten ließ oder gar im Sande verlief. Das Problem wurde offensichtlich, dass alle Mitglieder in ihren eigenen Ländern bei aller Begeisterung für die gemeinsame europäische Sache bis zum Halse in Arbeit stecken und

kaum die Zeit finden, sich umfangreich im internationalen Kontext zu engagieren.

Konkrete Ergebnisse konnten allerdings auch gemeldet werden: So erschien der Newsletter regelmäßig drei Mal jährlich. Mit Mitteln des Home Office (Großbritannien) konnte eine informative Website mit Diskussionsforum für die Mitglieder ins Netz gestellt werden. Der Forschungsausschuss konnte sich erfolgreich für das europäische Programm COST bewerben. Der Ausschuss „Praxis und Ausbildung“ hatte in Zusammenarbeit mit dem TOA-Servicebüro eine umfangreiche Umfrage in 25 europäischen Ländern zum Stand der Ausbildung von Konfliktvermittlern gestartet. Diese erfuhr unerwarteten Zuspruch, und die Vertreter des Servicebüros konnten bei ihrer Präsentation auf der Tagung die Antworten aus 22 Ländern präsentieren.

Auf internationaler Ebene kann man ebenfalls feststellen, dass Restorative Justice inzwischen zwar ein bekannter Begriff und in aller Munde ist (die EU erwähnt ihn in ihren Überlegungen zur Situation des Opfers im Strafprozess, der Europarat erwägt eine Follow-up-Veranstaltung zu der 1999 verabschiedeten Empfehlung zur Mediation in Penal Matters und die UNO sieht in Restorative Justice weltweit eine ernstzunehmende Alternative zu herkömmlichen Strafsystemen), doch die Durchführung erkennbarer Maßnahmen zur Heraufführung aus dem Stadium der Empfehlung und der konkreten Umsetzung des Täter-Opfer-Ausgleichs lässt immer noch auf sich warten.

Um sich weiterhin zu einem gewichtigen Organ im Konzert europäischer Organisationen entwickeln zu können, ist das European Forum auf steigende Mitgliederzahlen angewiesen. Nähere Auskünfte erhält man im Sekretariat des European Forums oder auch auf der Website.

*Regina Delattre*

## Blick über den Tellerrand:

# Verbraucherschutz und Mediation Außergerichtliche Streitbeilegung als Betätigungsfeld der Verbraucherzentralen

*Eine Untersuchung am Beispiel der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz  
von Torsten Steimer*

Im Rahmen der Diplomprüfung zum berufsbegleitenden Weiterbildungsstudiengang Mediation an der evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen wurde untersucht, ob die außergerichtliche Streitbeilegung im Rahmen der Neuregelung des § 15a EGZPO, der zum 1. Januar 2000 in Kraft getreten ist, ein Betätigungsfeld für die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz sein kann.

### Ausgangslage

Der Gesetzgeber hat mit der Neuregelung des § 15a EGZPO - die Gesetzesänderung erlaubt den Bundesländern, bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten bis 750,- Euro Streitwert eine evtl. Klage davon abhängig zu machen, ob im Vorfeld bereits eine außergerichtliche Einigungsstelle angerufen worden ist - einen Trend in der Gesetzgebung fortgesetzt, der dem Einzelnen die Möglichkeit geben soll, seine Konflikte auch ohne förmliche Gerichtsverfahren eigenverantwortlich zu lösen. Die Umsetzung und Ausgestaltung des § 15a EGZPO<sup>1</sup> liegt in den Händen der einzelnen Bundesländer.

Für die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz stellt sich nun die Frage, ob sie, als etablierte Institution, die mehrheitlich in Konflikten zu Rate gezogen wird, die unter diese Vermögensgrenze fallen, tätig werden soll.

Ziel der Arbeit sollte deshalb sein, der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz eine Entscheidungshilfe an die Hand zu geben, in der Anregungen und Ideen, aber auch Hinweise auf evtl. Schwierigkeiten zusammengefasst sind. Da im Rahmen einer solchen Arbeit keine abschließende Untersuchung durchgeführt werden kann, ist diese Entscheidungshilfe gedacht als Grundlage für weitergehende Untersuchungen, als Diskussionsbasis und/ oder als Anstoß, in die praktische Umsetzung einzusteigen.

Um diesem Ziel gerecht zu werden, wurden verschiedene Einzelfelder erforscht:

1. Wie stellt sich der rechtliche Rahmen in Bezug auf den § 15a EGZPO dar?
2. Wie ist die spezifische Rechtslage in Rheinland-Pfalz im Zusammenhang mit dem § 15a EGZPO?

Um einen möglichst hohen praktischen Nutzen der Arbeit zu gewährleisten, wurden, fokussiert auf die Verbraucherzentralen, die folgenden Felder untersucht:

3. Wie weit ist eine mögliche Umsetzung in den einzelnen Bundesländern schon fortgeschritten?
4. Wie hoch ist die Akzeptanz der Mitarbeiter, in diesem Feld zu arbeiten?
5. Wie bildet sich die Akzeptanz und eine mögliche Inanspruchnahme durch die Verbraucher ab?

### Der rechtliche Rahmen

Um den § 15a EGZPO und damit auch die Ergebnisse der Untersuchung besser einordnen zu können, ist es zunächst einmal notwendig, weiter auszuholen. Dabei kann sehr schnell der Eindruck erweckt werden, dass der außergerichtlichen Streitbeilegung keine Chance zur Etablierung gegeben ist. Meiner Meinung nach ist dies nicht so, es müssen jedoch deutlich die Schwierigkeiten und Stolpersteine benannt werden, mit der sie zu kämpfen hat.

Wie bereits erwähnt setzt sich mit der Neufassung des § 15a EGZPO ein Trend in der Gesetzgebung fort. Der Gesetzgeber verfolgt damit mehrere Ziele: Zum einen gibt er den Konfliktparteien mehr Eigenverantwortung an

die Hand, mit dem Gedanken eine neue Streitkultur zu etablieren, zum anderen sollen dadurch auch die Gerichte von einer Vielzahl an Verfahren entlastet werden. Die alleinige Gewichtung auf diesem speziellen Punkt gibt aber den möglichen weiter gehenden Zielen einen faden Beigeschmack, da gerade diese geeignet wären, den Zugang zum Recht zu vereinfachen um in letzter Konsequenz eine veränderte Streitkultur zu bewirken. Die Chance des § 15a EGZPO liegt in der Verankerung der Sichtweise: Weg von der staatlichen Entscheidung - oft einseitig und zugunsten einer Partei - hin zu einer konsensualen Lösung, in der jede Konfliktpartei eigenverantwortlich und konstruktiv an der Entscheidung mitarbeiten kann.

Rein rechtlich ist eine außergerichtliche Streitbeilegung schon lange in den vielfältigsten Bereichen möglich. Dabei fällt jedoch der uneinheitliche Sprachgebrauch in der Bundesrepublik auf. So ist von Regulierung, Einigung, Vergleich, Schiedsspruch, Schiedsgutachten, Schiedsrichter, unterschiedlichsten Schiedsstellen und vom Schiedsamt, von Mediation und von Gütestellen und Güteversuchen in Zivil-, Arbeits-, Verwaltungs- und Strafverfahren die Rede<sup>2</sup>.

Abgesehen von diesem uneinheitlichen Sprachgebrauch ergeben sich weitere Schwierigkeiten daraus, dass es keine einheitliche historisch gewachsene außergerichtliche Streitkultur in der Bundesrepublik Deutschland gibt. Regionale Traditionen der Streitschlichtung spielen für den Zugang zu einer außergerichtlichen Streitbeilegung auch heute noch eine große Rolle.

## Der § 15a EGZPO

Neben den bereits erwähnten Punkten sind auch im § 15a EGZPO Hindernisse eingebaut. So kann „obligatorisch“ als Zwang, quasi als Einschränkung der eigenen Handlungskompetenz, nicht als Chance verstanden werden.

Dieser doch sehr von der jeweiligen Person abhängigen Sicht stehen weitere, allgemeinere Punkte zur Seite. So gibt der Bundesgesetzgeber Rahmenbedingungen vor, die von den Ländern individuell ausgefüllt werden können. Im Einzelnen sind dies:

- ◆ Das obligatorische Güteverfahren ist nur für Klagen vorgesehen, deren Streitwert 750,- Euro nicht übersteigt.
- ◆ Weiterhin fallen Streitigkeiten aus dem Nachbarschaftsrecht darunter.
- ◆ Als Drittes können Streitigkeiten im Bereich der Ehrverletzung bearbeitet werden, sofern diese nicht in den Medien beanstanden wurden.
- ◆ Die Parteien müssen im selben Bundesland wohnen bzw. dort ihren Sitz haben.

Ausgenommen sind Streitigkeiten in folgenden Bereichen:

- ◆ Familie,
- ◆ in Vollstreckungssachen,
- ◆ im Verfahren des vorläufigen Rechtsschutzes,
- ◆ bei Klagen, in denen bereits ein Mahnverfahren vorausgegangen ist.

Es findet von vorneherein eine Eingrenzung auf bestimmte Streitigkeiten statt, auch gibt gerade der letzte Punkt Anlass zur Sorge, stellt er doch die einfachste Methode dar, eine obligatorische außergerichtliche Streitbeilegung zu umgehen.

Die Schlichtungsversuche können laut Gesetzgeber von so genannten Gütestellen durchgeführt werden. § 15a EGZPO unterscheidet dabei zwei Arten: Die anerkannten Gütestellen nach § 15a Abs. 1 EGZPO (Die Anerkennung erfolgt nach Landesrecht im Sinne von § 794 ZPO i.V.m. Art. 21-23 AGGVG und kann unabhängig von § 15a EGZPO erfolgen). Sie bietet folgende Vorteile:

- ◆ Eine einvernehmliche Anrufung der Gütestelle durch die Parteien ist nicht notwendig.
- ◆ Eine Anrufung der anerkannten Gütestellen führt zu einer Verjährungsunterbrechung eines etwaigen Anspruches.
- ◆ Geschlossene Vergleiche gelten im Sinne von § 794 Abs. 1 Nr. 1 ZPO. Sie sind Vollstreckungstitel, d.h. aus ihnen kann vollstreckt werden entsprechend einem Urteil).

Die sonstigen Gütestellen nach § 15a Abs. 3 EGZPO: Unter sonstigen Stellen werden Einrichtungen verstanden, die sich dauerhaft mit Streitschlichtung befassen. Hierunter fallen z.B. Anwälte, Notare oder auch Verbraucherschutzvereine. Kann dieser Nachweis erbracht werden, steht der Arbeit als sonstige Gütestelle nichts im Wege. Die Besonderheiten liegen bei:

- ◆ Im Gegensatz zu den anerkannten Stellen führt eine Anrufung weder zu einer Verjährungsunterbrechung eines etwaigen Anspruches, noch haben Vergleiche den Charakter eines Vollstreckungstitels.
- ◆ Die Anrufung der Gütestelle muss im Einvernehmen der Konfliktparteien erfolgen. Einigungsversuche ohne dieses führen zur Unzulässigkeit der Klage. Eine Ausnahme besteht hier hinsichtlich der branchengebundenen Gütestellen. Ruft ein Verbraucher diese Stellen an, wird das Einvernehmen der Gegenseite fingiert.

Alle weiter gehenden Regelungen sind nach Landesrecht zu regeln. Hier sind vor allem die Kosten, die Höhe der

Bemessungsgrenze und die räumliche Anwendung auf z.B. einen Landgerichtsbezirk zu nennen.

## Die Situation in Rheinland-Pfalz

Eine Nachfrage beim Justizministerium ergab, dass es derzeit keine länderspezifische Regelung in Rheinland-Pfalz gibt. Es ist davon auszugehen, dass dies auch nicht vor 2005 geschehen wird. Diese Position wird durch eine Stellungnahme der Landesregierung untermauert. In einer Antwort auf eine Große Anfrage im Landtag vom 22.12.2000 wird von einer „übereilten“ Entscheidung, der keine gesicherten Erkenntnisse zu Grunde liegen, Abstand genommen. Gestützt wird diese Aussage durch die Tatsache, dass bis zu diesem Zeitpunkt die Experimentierphasen der Länder Bayern und Nordrhein-Westfalen - bezüglich der Umsetzung des § 15a EGZPO - dauern sollen.

Aus der Antwort können noch weitere, die derzeitige Situation in Rheinland-Pfalz darstellende Aussagen entnommen werden. So gibt es auch in Rheinland-Pfalz eine Vielzahl von Stellen, die Schlichtung im weitesten Sinne anbieten. Aus einer die Jahre 1998-2000 umfassenden Statistik lässt sich jedoch erkennen, dass die Zahl der bearbeiteten Fälle äußerst gering ist, ein kontinuierliches Wachstum ist bei keiner Stelle zu verzeichnen. Interessant ist, dass hierbei auch die Verbraucherzentrale mit ca. 100.000 Kontakten pro Jahr genannt ist.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Landesregierung im Moment keinen Bedarf feststellen kann, über die bereits installierten oder unterstützten Bereiche hinaus die außergerichtliche Streitbeilegung zu stärken.

## Spezifische rechtliche Situation der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Die Verbraucherzentrale ist ein eingetragener Verein der in seiner Satzung seine Aufgaben definiert hat. Für die Verbraucherzentrale gilt weiterhin im Rahmen der Rechtsberatung, die Bestimmungen des Artikel 1 § 3 Nr.8 RBERG. Für die außergerichtliche Streitbeilegung gelten die Vorgaben des § 15a EGZPO, zumindest so lange, bis keine länderspezifische Regelung beschlossen ist.

Daraus ergibt sich, dass sich der § 15a EGZPO und Artikel 1 § 3 Nr.8 RBERG im Punkt der Nachbarschaftsstreitigkeiten widersprechen. Um für die Zukunft der außergerichtlichen Streitbeilegung gerüstet zu sein, müsste es zu einer klaren Trennung zwischen traditionellen Arbeitsbereichen der Verbraucherzentrale und der außergerichtlichen Streitbeilegung kommen.

## Die Untersuchung

Der Untersuchung lagen die folgenden Hypothesen zu Grunde: Es besteht zwischen Streitparteien das Interesse, Konflikte schnell und unbürokratisch zum Abschluss zu bringen. Eine Verbindlichkeit in Form eines Vertrages wird, wenn eine bestimmte materielle Grenze überschritten wird, gewünscht. Immaterielle Interessen stehen dabei gleich bedeutend, manchmal sogar über den materiellen Wünschen. Die Eigenverantwortlichkeit der Beteiligten soll gestärkt werden. Den „deutschen Streithansel“ gibt es nicht, den meisten Menschen ist daran gelegen, ihre Konflikte nicht vor Gericht austragen zu müssen. Es soll die Bildung einer neuen Streitkultur auf breiter Ebene gefördert werden.

Der Untersuchungsgegenstand wurde auf den Begriff der außergerichtlichen Streitbeilegung, fokussiert auf den Bereich des § 15s EGZPO, eingegrenzt. Eine weitere Eingrenzung stellt der Blickwinkel auf die Verbraucherzentrale des Landes Rheinland-Pfalz dar.

Untersucht wurden die Verbraucherzentralen der Länder, die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, die Verbraucher und einer Kontrollgruppe der Verbraucher. Eine Kontrollgruppe wurde deswegen notwendig, weil im Erhebungszeitraum vom 01.06.2000 bis zum 30.08.2001 keine ausreichende Datenmenge bei den Verbrauchern in der Verbraucherzentrale erhoben werden konnte.

Als Erhebungsinstrument wurde auf Grund der Fragestellung und Zielsetzung eine qualitative Befragung in Form von standardisierten Fragebögen eingesetzt. Die Auswertung erfolgte in Form einer interpretativ reduktiven Analyse.

## Die Ergebnisse

### Verbraucherzentralen der Länder

Für die Überlegungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz war von besonderem Interesse, wie die individuelle Ausgestaltung, die Falldichte und die Arbeitsweise der einzelnen Verbraucherzentralen sich darstellen, sofern diese bereits die außergerichtliche Streitbeilegung praktizieren. Sollte dies nicht der Fall sein, dann ist von Interesse, warum dies so ist und ob Schwierigkeiten die Arbeit im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung verhindern.

Festgestellt werden konnte, dass es überwiegend möglich wäre, außergerichtliche Streitbeilegung anzubieten. Zwei Hauptprobleme, die dem im Wege stehen, möchte ich benennen: Da ist zum einen die noch uneinheitliche Rechtslage in den einzelnen Bundesländern sowie die Frage nach einem einheitlichen „Corporate Identity“

der Verbraucherzentralen allgemein. Es besteht noch keine einheitliche Meinung darüber, ob außergerichtliche Streitbeilegung „pro“ Verbraucher anzusiedeln ist, oder ob über das „Miteinander-Aushandeln“ die Position des Verbrauchers per se geschwächt wird. Im Oktober 2000 wurden in einem Workshop zum Thema „außergerichtliche Einigungsstellen“ schon einmal Fragen wie, „Schlichtung in den Verbraucherzentralen oder Branchenschlichtung gemeinsam mit Anbietern?“ oder „Zu bedenkende Fragen vor Einführung einer Schlichtungsstelle“ diskutiert. Klare Empfehlungen konnten abschließend nicht gegeben werden, es wurden aber jeweils Vor- und Nachteile sowie bedenkenswerte Detailpunkte schriftlich fixiert.

Ein weiteres Problem stellt die uneinheitliche Ausstattung der Verbraucherzentralen durch die jeweiligen Länder dar. Ohne eine gesicherte finanzielle Ausstattung kann keine Arbeit in diesem Sektor erfolgen. Die Betätigung im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung kann natürlich nicht die Finanzierung der Verbraucherzentralen sichern - auch nicht über Gebühren - aber bei einer strukturierten Umsetzung würde man immer noch zu den Ersten gehören, die Schlichtung nicht nur auf dem Papier anbieten. So würde eine Tatsache geschaffen, die nur schwer wegdiskutiert werden könnte.

### **Mitarbeiter der Verbraucherzentrale**

Letztendlich liegt die Umsetzung eines Angebotes bei den Mitarbeitern in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Die Sichtweisen, Anregungen oder auch Bedenken dieser für eine Konzeptentwicklung sowie für die spätere praktische Arbeit so wichtigen Gruppe sind essenziell und müssen berücksichtigt werden.

Die Auswertung ergab folgendes Bild: Durchweg ist die Auseinandersetzung mit und ein Interesse für das Thema der außergerichtlichen Streitbeilegung zu erkennen. Die Einschätzungen sind dabei von einer realistischen Sichtweise geprägt. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz kann auf „ihre“ Mitarbeiter bei einer eventuellen Umsetzung des § 15a EGZPO bauen. Die vorliegenden Ergebnisse lassen dabei eher auf eine fruchtbare Diskussion als auf „ideologische Grabenkämpfe“ verschiedener Arbeitsauffassungen schließen.

### **Die Verbraucher**

Mit der Befragung der Verbraucher konnten zwei Aspekte untersucht werden. Wer besser als diese selbst kann Auskunft darüber geben, ob sie der Idee einer „neuen Streitkultur“ folgen können? Was wären dabei ihre Ziele und was sind sie bereit zu investieren? Der zweite Aspekt ergibt sich für die Verbraucherzentrale: Würden unsere

Kunden ein solches Angebot annehmen?

Die Auswertung zeigt, dass ein Angebot der außergerichtlichen Streitbeilegung durch die Verbraucherzentrale von den Kunden angenommen werden würde. Diese positive Einschätzung lässt sich damit begründen, dass in den meisten Fällen, in denen es um eine konkrete Stellungnahme zur Ausgestaltung des Angebotes oder um die eigene Haltung in einem Konfliktfall ging, die Tendenzen klar - und zwar pro Streitbeilegung - zu erkennen waren.

Deutlich wurde weiterhin, dass die Verbraucher sehr wohl eigene Vorstellungen haben, welche Ziele sie mit einer außergerichtlichen Streitbeilegung erreichen wollen.

Offensichtlich wurde aber auch, dass noch ein großes Informationsdefizit hinsichtlich der außergerichtlichen Streitbeilegung besteht. Gerade in den Bereichen der persönlichen Aufwendungen, wie Zeit und Geld, müssten klare Regelungen und Transparenz geschaffen werden. Die Position des Schlichters, seine Aufgaben, Pflichten und Rechte müssten ebenfalls klar definiert sein.

### **Die Kontrollgruppe**

Die Ergebnisse der Befragung der Kontrollgruppe decken sich weitestgehend mit den Ergebnissen der Verbraucher. Es konnten Verstärkungen der festgestellten Positionen und Sichtweisen der Verbraucher in den Bereichen keine eigenen Entscheidungen des Schlichters, Prozessbegleitung durch Schlichter mit Wächterfunktionen betreffend Regeln, die eigenen Anliegen vorbringen und dabei ernst genommen werden, sowie die Meinung, dass eine außergerichtliche Streitbeilegung ihnen in Zukunft helfen kann, besser mit Konfliktsituationen umzugehen, festgestellt werden. Die Einschätzungen verstärkten sich jeweils in den positiven Bereich.

### **Daraus sich ergebende Empfehlungen an die Verbraucherzentrale:**

Antrag auf Anerkennung der Verbraucherzentrale als anerkannte Gütestelle mit dem sich daraus ergebenden größten Vorteil, dass die Konfliktparteien bei einer erfolglosen Schlichtung nicht noch einmal den Weg zu einer anerkannten Schlichterstelle einschlagen müssen.

Die abwartende Haltung des Landes Rheinland-Pfalz in Bezug auf die länderspezifische Umsetzung des § 15a EGZPO kann als Vorteil gesehen werden. Deswegen, weil in einem zeitlich klar definierten Rahmen - bis Ende 2005 - Erfahrungen in der außergerichtlichen Streitschlichtung gesammelt werden können. Mit diesen Erfahrungen

kann die Verbraucherzentrale ihre Position in der dann stattfindenden Diskussion festigen.

Eine frühzeitige Ausbildung von Mitarbeitern in dem Bereich der Mediation und eine Erweiterung der rechtlichen Kompetenzen im Bereich des § 15a EGZPO sind von Vorteil.

Weiterhin könnten Kooperationen auf verschiedenen Ebenen eine Etablierung unterstützen. Zum Ersten mit der Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen, Studiengang Mediation, um im Rahmen der wissenschaftlichen Auseinandersetzung weitere Untersuchungen und Feldversuche zu starten. Zum Zweiten länderübergreifend mit allen Verbraucherzentralen der Länder, um eine einheitliche bundesrepublikanische oder europäische Entwicklung zu unterstützen.

Deutlich wurde in der Untersuchung das noch bestehende Informationsdefizit in der Öffentlichkeit. Diesem müsste bei einer Aufnahme der Arbeit schnellstens entgegengewirkt werden.

## Fazit

### Für die Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentrale Rheinlad-Pfalz muss für sich klären, ob sie im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung arbeiten möchte. Diese Diskussion sollte auf breiter Basis erfolgen. Eventuelle Konzepte sollten gut durchdacht sein, dienen sie doch der Anerkennung der Verbraucherzentralen als Konfliktschlichtungsstelle von zwei Seiten: Einmal der formalrechtlichen und einmal von Seiten der Verbraucher. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz kann durch solche eine Diskussion nur gewinnen und eine Stärkung ihrer Position erreichen, wenn danach der Schritt nach Außen vollzogen wird.

## Allgemein

Die außergerichtliche Streitschlichtung ist ein gutes Instrument, um dem Einzelnen einen direkten Weg zu „seinem“ Recht zu verhelfen. Die Vorteile liegen eindeutig in der Einbindung ins Verfahren und der aktiven eigenverantwortlichen Gestaltungsmöglichkeit des Verfahrensausgangs. Von der absoluten Zahl der Befragten generalisierende Aussagen abzuleiten fällt schwer, Tendenzen sind jedoch klar zu erkennen: Es gibt ihn mit Sicherheit, den „deutschen Prozesshansel“, den weitaus meisten Menschen ist es aber lieber, ihre Konflikte ohne stattliche Gerichtsbarkeit zu lösen, oder zumindest diese auf ein Minimum zu reduzieren.

Warum gelingt es dann nicht, diesen Gedanken in den Alltag zu integrieren? Eine Antwort lässt sich nicht leicht finden. Was wir wissen sind einzelne Punkte, die im Verlauf der Untersuchung herausgearbeitet werden konnten. Da sind die unterschiedlichen historischen Entwicklungen, die Ausbildung von Juristen, die auf ein klassisches Gerichtsverfahren ausgerichtet ist, zu nennen ist hier aber auch der stiefmütterliche Umgang mit den bestehenden Schlichtungsmöglichkeiten, der nicht verschwiegen werden darf. Es lässt sich keine einheitliche Zuweisungspraxis zur außergerichtlichen Streitschlichtung erkennen, wer nicht danach sucht, der findet die entsprechenden Stellen nicht. Die fachliche Ausgestaltung dieser Stellen orientiert sich nicht an einheitlichen Standards, weiterhin wird in keinem dieser Bereiche explizit für eine außergerichtliche Streitbeilegung geworben.

Grundsätzlich handelt es sich um ein Paradoxon; der Versuch, ein konsensuales auf Eigenverantwortlichkeit und Freiwilligkeit ausgelegtes Verfahren, wie die Schlichtung, durch ein Gesetz zu fördern. Gleichzeitig liegt hierin aber die Chance, die jeder nutzen sollte, der die Idee einer Streitkultur innerhalb der Gesellschaft mitentwickeln und mitzutragen bereit ist.

---

1 Gesetz zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung vom 15. Dezember 1999; BGBl: I, S. 2400

2 Vgl. Lappe Friedrich: *Recht ohne Richter - Gütliche Einigung, Schlichtung, Schiedsspruch, Rechtsbehelf*; München: Beck Rechtsberater; 1993.

Torsten Steimer  
Dipl. Mediator, Dipl. Sozialpäd. (FH),  
Spiel- und Erlebnispädagoge;  
In den Bereichen Mediation und  
Spiel- und Erlebnispädagogik  
unter dem Namen S.E.M. selbstständig  
E-mail: [tosteimer@gmx.de](mailto:tosteimer@gmx.de)

## Berichte aus den Bundesländern:

### Bremen

Im Bundesland Bremen haben sich im vergangenen Halbjahr die Zuweisungszahlen durch die Jugendstaatsanwaltschaft nahezu halbiert. Bedauerlicherweise gelingt es auch nicht durch TOA-Anregungen der JGH und den Jugendrichtern, die Fallzahlen im Jugendbereich konstant zu halten. Möglicherweise macht sich hier ein kriminalpolitischer Rollback aufgrund der Strafverschärfungsdebatte bemerkbar, auch ohne dass dafür politische Leitlinien oder Gesetzesverschärfungen notwendig sind. Wir haben die zuständigen senatorischen Ressorts über diese Entwicklung informiert.

Dank des enormen Zuwachses von Akteneingängen aus dem Bereich des allgemeinen Strafrechts und hier insbesondere im Bereich Paargewalt/Häusliche Gewalt konnte im Oktober im TOA Bremen dennoch der 750. Akteneingang verbucht und die 500. Akte des Jahres abgeschlossen werden.

Die Verhandlungen um die Erstellung der auf dem TOA-Forum in Bonn ausgestellten Plakate nimmt konkrete Formen an: Wir hoffen, dass wir in den nächsten Wochen zum Abschluss kommen und die Plakate dann für eine bundesweite Auslieferung vom TOA-Service-Büro gedruckt und verkauft werden können. Also: Massenhaft bestellen, damit sich die Investition auch trägt!

Bereits vorzumerken ist der Termin unserer TOA-Tagung vom 08.05. - 10.05.2003 in Bremen. Wie immer werden wir ein inhaltlich anspruchsvolles Tagungsprogramm mit reichhaltigem Vergnügungsteil für eine

Teilnahmegebühr von 10,- Euro inkl. Matjesessen und Live-Musik-Veranstaltung anbieten und hoffen auch diesmal wieder auf viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer! Ein ganz besonderer Ehrengast, der seine Teilnahme bereits zugesagt hat, wird uns vom fachlichen in den lustvollen Teil der Tagung hinüberleiten.

*Frank Winter  
TOA Bremen*

### Hessen

Mitte August wurden die in der LAG Ambulante Jugendhilfe Hessen e.V. zusammengeschlossenen Einrichtungen in freier Trägerschaft, denen auch die Vermittlungsstellen im Jugendbereich angehören, mit der Nachricht überrascht, dass das Sozialministerium eine Kürzung der Fördermittel um 20 % im laufenden Haushaltsjahr beabsichtigt. Diese Mitteilung hat alle Betroffenen „kalt erwischt“, da in der zweiten Hälfte des Haushaltsjahres keine wesentlichen Einsparungen mehr einzuleiten waren. Aufgrund massiver und schneller Proteste konnte eine Verringerung der Mittelreduzierung auf „nur“ 10% erreicht werden.

Die Vermittlungsstellen sind demzufolge damit konfrontiert, in Zeiten steigender Akzeptanz und Nachfrage mit Budgetreduzierungen zurechtzukommen.

Erfreuliches gibt es in fachlicher Hinsicht aus Frankfurt am Main zu berichten. Auf Initiative der Staatsanwaltschaft begründete sich eine institutionalisierte Zusammenarbeit mit der Polizei beim TOA im Erwachsenenbereich. Eine von Polizei,

Vermittlungsstelle und Staatsanwaltschaft gemeinsam erarbeitete Arbeitshilfe gibt anhand von Eigenungskriterien, Fallbeispielen und durch Benennung von AnsprechpartnerInnen Hilfestellung für PolizeibeamtInnen bei der Anregung eines TOA. Ende Juli wurde diese Handlungsanweisung im Rahmen einer Informationsveranstaltung für Dienststellenleiter der Polizei einem Personenkreis von ca. 60 Führungskräften vorgestellt. VertreterInnen von Vermittlungsstelle, Polizei, Staatsanwaltschaft und Staatsanwaltschaft stellten den TOA jeweils aus ihren Arbeitszusammenhängen vor. Eine lebhafte, interessante Diskussion mit kontroversen Standpunkten schloss sich an.

Inzwischen ist die Handlungsanweisung ins Netz eingestellt und damit allen Frankfurter PolizeibeamtInnen zugänglich.

Dank der wichtigen Unterstützung durch die Polizeiführung ist damit ein signifikanter Schritt auf dem Weg der Kooperation gelungen.

Ebenfalls in Frankfurt wurde vor Eröffnung eines Zivilverfahrens nach einem gescheiterten TOA kürzlich die Frage aufgeworfen, inwieweit unsere Vermittlungsstelle einer anerkannten Schlichtungsstelle im Sinne des Hessischen Ausführungsgesetzes zu § 15 ZPO gleichzusetzen ist. Sofern hier bei anderen Stellen Erfahrungen und Erkenntnisse vorliegen, wäre ich dankbar für entsprechende Informationen

*Birgit  
Steinbilber*

*TOA-Vermittlungsstelle  
Frankfurt am Main*

## Brandenburg

### Schiedsleute als Vermittler im Täter-Opfer-Ausgleich. Stand der Entwicklung in Brandenburg.

Nach § 37 des Schiedsstellengesetzes für das Land Brandenburg in der Fassung vom 21.11.2000 (GVBl. I/00 S.158, GVBl. I/01 S. 38) können auch Schiedsstellen den Täter-Opfer-Ausgleich durchführen. Die Verwaltungsvorschrift zum Schiedsstellengesetz für das Land Brandenburg vom 09.04.2001 zum § 37 SchG verweist auf die AV des Ministers der Justiz und für Europaangelegenheiten „Beschleunigte Erledigung von Strafverfahren im Bereich der geringfügigen und mittleren Kriminalität; Täter-Opfer-Ausgleich“ vom 24.08.2000. Danach werden die Vermittler bei den Sozialen Diensten der Justiz entweder selbst als Vermittler tätig oder bitten andere, u. a. auch die Schiedsleute um die Durchführung des Täter-Opfer-Ausgleichs.

Diese Regelungen lösten nicht nur in Brandenburg kontroverse Diskussionen aus. Von den Vermittlern bei den Sozialen Diensten der Justiz wurde mehrheitlich eingewandt, dass es den Schiedsleuten an einer entsprechenden Qualifikation fehlt. Von Seiten der Schiedsleute wurde dies zunächst verneint.

Durch verschiedene Gespräche mit dem Bundesvorsitzenden des BDS, Herrn Väh, dem Landesvorsitzenden für Brandenburg, Herrn Ross, dem Bundesbeauftragten für den TOA im BDS, Herrn Schneider, und Gerd Delattre vom TOA-Servicebüro, insbesondere während des 9. TOA-Forums in Bonn, geht der Bund der Schiedsleute nun davon aus,

dass auch für die Schiedsleute eine Grundqualifikation erforderlich ist, um nicht Vermittler erster und zweiter Klasse entstehen zu lassen. Diese Grundqualifikation soll der vom TOA-Servicebüro angebotenen entsprechen. Gerd Delattre hatte bereits entsprechende Vorschläge unterbreitet.

Eine verkürzte oder „abgespeckte“ Grundqualifikation speziell für Schiedsleute wird es nicht nur aus fachlichen Gründen nicht geben, sondern auch, weil die vom Bundesverband Mediation angestrebte und angekündigte teilweise Anerkennung des Lehrgangs des TOA-Servicebüros zum Konfliktberater/zur Konfliktberaterin als Teil der Mediatorenausbildung die konsequente Einhaltung der erreichten Ausbildungsstandards voraussetzt.

Das Ministerium der Justiz und für Europaangelegenheiten des Landes Brandenburg ist nach wie vor daran interessiert, den Einsatz von Schiedsleuten im TOA-Verfahren zu ermöglichen, so wie es das oben zitierte Landesgesetz auch vorsieht. In Anbetracht der angespannten Haushaltslage ist eine Finanzierung der Grundqualifikation zum Vermittler im TOA-Verfahren im Rahmen des Doppelhaushalts 2002/2003 derzeit nicht möglich. Es wird davon ausgegangen, dass landesweit etwa 20 geeignete Schiedsleute geschult werden müssen, die bereit sind als Vermittler tätig zu werden. Das Ministerium wird sich bemühen, für den Doppelhaushalt 2004/2005 entsprechende Haushaltsmittel bereitzustellen.

Ein weiteres Problem besteht hinsichtlich der Gebühren für das Vermittlungsverfahren. Von Seiten der Schiedsleute wird angeführt, dass das Vermittlungsverfahren im Rahmen des Täter-Opfer-Ausgleichs einen wesentlich höheren Aufwand erfordert und der im § 42 SchG aufgeführte Gebührenrahmen von

10,- bis maximal 40,- Euro zu niedrig sei. Das Ministerium der Justiz und für Europaangelegenheiten des Landes Brandenburg sieht jedoch keine Möglichkeit, von der gesetzlichen Regelung abzuweichen.

Auch wenn die entsprechend geschulten Schiedsleute im Rahmen des gesetzlich vorgegebenen Gebührenrahmens tätig werden bleibt die Diskrepanz, dass ein Täter-Opfer-Ausgleich bei den Sozialen Diensten der Justiz kostenlos erfolgt und der Täter an den Schiedsmann maximal 40,- Euro zu zahlen hat.

*Peter Fritschka*

*Sozialarbeiter im Ministerium der Justiz und für Europaangelegenheiten des Landes Brandenburg*

## Sachsen

### 10 Jahre TOA in Sachsen....

Die erste Fachtagung und Festveranstaltung der LAG Sachsen fand am 11. September 2002 in der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur statt. 90 Teilnehmer machten sich auf den Weg nach Leipzig um 10 Jahre TOA Revue passieren zu lassen, neue Inputs mitzunehmen, sich auszutauschen und natürlich auch zu feiern.

„10 Jahre TOA in Sachsen... Vom Modellprojekt zur Selbstverständlichkeit?!“ war das Thema der Tagung. Hochkarätige Referenten gaben dem Thema einen Inhalt. Herr Prof. Dr. iur. Trenczek referierte über die Akzeptanzprobleme des TOA in

Justiz und Jugendhilfe. Die Rolle des Konfliktschlichters (Herr Peikert), der TOA aus Sicht eines Juristen (Herr Zobel) und die Visionen des gemeindenahen TOA (Herr Winter) wurden dargestellt und verschiedene Ansichten und Diskussionsgrundlagen mit auf den Weg gegeben. Nicht nur die Referate waren Bestandteil der Tagung, sondern in fünf parallelen Workshops (TOA und seine juristischen Probleme, Das Opfer im TOA, TOA - Ablauf und Durchführung, TOA im Erwachsenenbereich und die Weiterentwicklung des TOA) konnten die oben entstanden Diskussionen weiter vertieft werden. In diesen Workshops bot sich die Möglichkeit Theoretiker und Praktiker an einen Tisch zu holen und miteinander ins Gespräch zu kommen.

10 Jahre TOA..., eine lange Zeit, aber wir sind noch lange nicht am Ziel angekommen. Viele Stolpersteine pflastern den Weg, der Austausch zwischen den Kooperationspartnern muß kontinuierlich gepflegt werden, Mißverständnisse ausgeräumt, fachliche Standards eingefordert und sichtbar gemacht werden, Ideen und Konzepte ausgebaut und die Zukunftsvisionen nicht aus den Augen verloren werden. Für diesen „Cocktail“ sollte die Fachtagung Anstoß sein. Falls dies im Laufe des Tages nicht genug Zeit gefunden hatte, gab das festliche Büfett noch reichlich Raum dafür...

Einen Dank auf diesem Wege nochmals an alle, die zur Durchführung der Tagung beigetragen haben. Die Tagungsdokumentation kann ab Dezember 02 bei Herrn Wild, AWO Chemnitz (Tel.: 0371/6742629) für eine Schutzgebühr von 5,- Euro bestellt werden.

*Yvonne Eichler*

*(Sprecherrat der LAG/TOA Sachsen)*

## Nordrhein-Westfalen

### Nicht nur Kosten sparen Vorteile durch den TOA

**Für den Haushalt des Ministeriums für Justiz NW ist für das Jahr 2003 in der Diskussion, die Förderung der Fachstellen für Täter-Opfer-Ausgleich um ca. 30 % von 1.400.000 Euro auf 1.000.000 Euro zu kürzen.**

**Damit wird ein Sanktionsinstrument getroffen, das - dokumentiert durch stetig steigende Fallzahlen - zunehmende Akzeptanz innerhalb der Justiz gefunden und wesentlich zur Rechtszufriedenheit der Betroffenen in diesen Verfahren beigetragen hat.**

**An konkreten Fallbeispielen, die in unseren Fachstellen behandelt wurden, wollen wir verdeutlichen, welche Ergebnisse und Vorteile diese Täter-Opfer-Ausgleichsverfahren sowohl für die Beteiligten als auch für die Landeskasse hatten.**

#### 1. Fallbeispiel:

##### Gefährliche Körperverletzung

###### Sachverhalt:

Bei einer Kneipenschlägerei wurde ein Opfer durch den Täter erheblich verletzt. Der Täter war bei den polizeilichen Vernehmungen geständig. Die Staatsanwaltschaft Duisburg regte einen Täter-Opfer-Ausgleich an, damit noch vor der anberaumten Hauptverhandlung eine Einigung versucht würde.

###### Ausgleichsergebnis:

- ♦ persönliche Aussprache zwischen Beschuldigtem und Geschädigtem

- ♦ Entschuldigung durch den Beschuldigten
- ♦ 1.400,- Euro Schmerzensgeld an den Geschädigten.

Der Geschädigte wurde durch den Opferfond der TOA-Fachstelle Duisburg vollständig finanziell entschädigt. Mit dem Beschuldigten wurde aus dem Opferfond heraus ein zinsloser Darlehensvertrag geschlossen; er zahlt die 1.400,- Euro in monatlichen Raten zu je 25,- Euro an den Opferfond zurück.

###### Justizielle Würdigung:

Die Hauptverhandlung war aufgrund des erfolgreichen Täter-Opfer-Ausgleichs nicht mehr notwendig, das Verfahren wurde eingestellt.

###### Zeitaufwand / Kosten:

Für Erst- und Ausgleichsgespräche, Erstellung von Schriftstücken und Kontrolle der Vereinbarungen wurden in der Fachstelle insgesamt 10,5 Stunden aufgewandt.

Im Mittelwert kostet eine Fachleistungsstunde in den Fachstellen für Täter-Opfer-Ausgleich in NW 45,- Euro. Der dargestellte TOA hat demnach 472,50 Euro gekostet.

###### Ersparnis:

Es wurden ein strafrechtliches und ein zivilrechtliches Gerichtsverfahren entbehrlich!

#### 2. Fallbeispiel:

##### Paarkonflikt / häusliche Gewalt, gefährliche Körperverletzung

###### Sachverhalt:

Dem Beschuldigten wird vorgeworfen bereits früher seine Ehefrau mehrfach mit Fäusten in das Gesicht geschlagen zu haben. Am Tattag eskalierte der Streit unter Alkoholeinfluss und die Ehefrau stach mit einem breiten Küchenmesser auf den Ehemann ein. Die Staatsanwaltschaft beauftragte die TOA-Fachstelle Münster mit der Durchführung eines TOA.

**Ausgleichsergebnis:**

Da es sich um Körperverletzungsdelikte innerhalb einer Paarbeziehung handelte, wurde der Fall von einer Vermittlerin und einem Vermittler gemeinsam bearbeitet.

- ◆ getrennte Vorgespräche
- ◆ zwei Ausgleichsgespräche mit folgenden Inhalten: Tataufarbeitung, Konflikt-hintergründe, Verhaltensvereinbarungen, Entschuldigung
- ◆ Vereinbarung: beide konnten sich verständigen und nehmen jetzt eigeninitiativ eine Familien- oder Paarberatung in ihrem Heimatort in Anspruch.

**Justizielle Würdigung:**

Das Verfahren wurde aufgrund des gelungenen Täter-Opfer-Ausgleichs eingestellt.

**Zeitaufwand /Kosten:**

Für die Bearbeitung wurden in der Fachstelle insgesamt 14,5 Stunden aufgewandt. Der dargestellte TOA hat 652,50 Euro gekostet.

**Ersparnis:**

Einsparung der Anklageerhebung und Hauptverhandlung, Vermeidung neuer Verfahren.

Die langfristig kostenintensive Gewaltspirale wäre vermutlich ohne professionelle Beratung nicht durchbrochen worden. Eine Deeskalation wurde herbeigeführt und Alternativen für einen gewaltfreien Umgang erarbeitet. Die Paarberatung beugt weiteren Eskalationen vor.

**3. Fallbeispiel:****Sachbeschädigung****Sachverhalt:**

Drei männlichen Heranwachsenden wurden Sachbeschädigungen durch Graffiti in 93 Fällen mit einem Gesamtschaden von 65 000.- Euro

nachgewiesen. Die Täter waren geständig. Auf Anregung der Mutter eines Täters, beauftragte die Jugendgerichtshilfe der Stadt Datteln die TOA-Fachstelle Gelsenkirchen mit der Bitte, um einen Ausgleichsver-such.

**Ausgleichsergebnis:**

In einer Geschädigtenkonferenz, an der 40 Geschädigte, die Täter, ein Malermeister und die Vermittler teilnahmen, einigten sich die Beteiligten auf individuelle Wiedergutmachungen durch Arbeitsleistungen. Die drei Täter hatten eine Vereinbarung mit einem Fachmann getroffen, der die Wiederherstellungsarbeiten der Täter überwachte.

Ein Geschädigter bestand auf finanziellen Schadensersatz. Die Kontrolle der Vereinbarung wurde der örtlichen Jugendgerichtshilfe zugeordnet.

Mit Hilfe der lokalen Presse berichteten die Täter anonymisiert über Motive und Verfahrensausgang.

Die restlichen 53 Geschädigten stellen bis heute keine Forderungen.

**Justizielle Würdigung:**

Das Jugendschöffengericht stellte das Verfahren mit der Auflage ein, die getroffenen Vereinbarungen zu erfüllen.

**Zeitaufwand / Kosten:**

Für Erstgespräche mit den Beschuldigten, Erfassung der Ausgleichsbereitschaft, Bereitschaft zur Teilnahme an einer Geschädigtenkonferenz

und der individuellen Wiedergutmachungsvorstellungen der Geschädigten, Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung der Geschädigtenkonferenz und Auflistung der individuellen Wiedergutmachungsregelungen wurden insgesamt 25, 5 Stunden aufgewandt. Dies kostete 1192,5 Euro.

**Ersparnis:**

Es wurden 40 Zivilprozesse eingespart. Bei der Geschädigtenkonferenz äußerten alle Teilnehmer deutliche Rechtszufriedenheit, zumal sie zum ersten Mal seit Anzeigenerstattung wieder am Verfahren beteiligt wurden.

Mit ausdrücklicher Zustimmung der Geschädigten wurde den Tätern ein schuldenfreier Einstieg in das Erwachsenenleben ermöglicht.

**Unser Fazit:**

Neben der gesteigerten Rechtszufriedenheit der beteiligten Opfer und Täter wurde in den allermeisten Verfahren in unseren Fachstellen Kosten für die Justizbehörden des Landes eingespart. Bei einer noch konsequenteren Nutzung des Sanktionsinstruments Täter-Opfer-Ausgleich könnten diese Effekte erheblich gesteigert werden.

*Impressum: TOA-Fachstelle*

*Münster*

**Justiz ist zu verschwenderisch**

Der Deutsche Richterbund (DRB) hat „kostspielige Absonderheiten“ in der Justiz kritisiert. Als Beispiel nannte der DRB die Regel, dass Strafprozesse höchstens zehn Tage lang unterbrochen werden dürfen. Um das einzuhalten, setzen Richter oft „Durchlauftermine“ an, zu denen sich alle Beteiligten für eine halbe Stunde treffen - mitunter auch auf Flughäfen. Dies kostete bis zu 50 Millionen Euro im Jahr.

Aus: Südwest Presse, 08.11.02

## Leserbriefe:

### Leserbrief als Reaktion auf TOA-Infodienst 17/ Aug.2002; S. 24 „TOA in der Bewährungshilfe?“

(Zum besseren Verständnis gehe ich abschnittsweise vor und lege dazu meine Frage, oder Meinung dar.)

Ich bin seit 9 Jahren so ein „Vermischer“ und bereits im ersten Abschnitt stellt sich mir die Frage: Warum bildet das TOA-Servicebüro seit über 10 Jahren Bewährungshelfer als Konfliktberater aus, wenn denen die Fähigkeit abgesprochen wird, allparteilich einen TOA durchführen zu können?

Ich kenne eine Menge Kollegen bei den freien Trägern, die ihr Spektrum zugunsten verschiedener Angebote erweitern, um den finanziellen Spielraum des Trägers sichern zu helfen (Betreuung von gefährdeten Jugendlichen, Familien, soz. Hilfsangebote, usw., usf.). Da es bei den Sozialen Diensten der Justiz die 3 Säulen gibt (Bewährungshilfe, Gerichtshilfe, Täter-Opfer-Ausgleich), ist auch im Wesentlichen gewährleistet, dass kollegialer Austausch, usw., möglich ist.

Einen Zusammenhang zwischen einem frustrierten, ob der Stagnation in seinem Arbeitsfeld gestressten Bewährungshelfer und der Fähigkeit zur Durchführung eines TOA kann ich nicht erkennen.

Wer maßt sich an, mir zu unterstellen, ich könne mich nicht von meiner „täterorientierten“ Arbeit lösen? Mal ganz davon abgesehen, dass es selbstverständlich ist, dass ich bei einem selbst unterstellten Probanden nie einen TOA durchführen würde und dies auch nicht getan habe.

Wie stark das Unterbewusstsein

meines Bewährungshilfe-Anteils „mitwirkt“, erklärt sich allein aus der Tatsache, dass von ca. 800 TOAs sich noch niemand über eine parteiliche Haltung dem Beschuldigten gegenüber beschwert hat.

Durch meine Dienst- und Fachaufsicht bin ich noch in keinem Fall „unter Druck“ gesetzt worden, irgendwelche Ergebnisvorgaben erfüllen zu müssen!

Herr Hildebrand hat sehr Recht, wenn er den betreffenden Kollegen ein Abgrenzungsvermögen und fachliches Selbstbewusstsein zubilligt, welches unbestritten vorhanden ist. Vielen Dank! Ich jedenfalls fühle mich (genau wie die anderen 50 Kollegen, die TOA machen) nicht als Außenseiter.

Zum Abschluss lege ich mir immer wieder die Frage vor:

Cui bono!

(den Artikel betreffend!)

Wenn es in einigen Bundesländern nur die Dienststellen der Bewährungshilfe gibt, kann dies den betroffenen Kollegen schon Angst machen, ihr „geliebtes“ Arbeitsgebiet zugunsten etwas Neuem verlassen zu müssen, oder?

Nichts für ungut! Dies ist meine ganz persönliche Meinung zu dieser Problematik!!!

*Michael Rößler*

*LAG Soziale Dienste der Justiz  
TOA-Vorstandsmitglied  
Mittelstr. 17, 16515 Oranienburg  
Tel.: 03301/ 56479 Fax: 201065*

### Leserbrief zum Thema „TOA in der Bewährungshilfe“

#### Bewährungshilfe und TOA: Kein Widerspruch!

Bewährungshilfe hat den gesetzlichen Auftrag zur Betreuung des verurteilten Probanden und gleichzeitig eine Berichtspflicht gegenüber dem zuständigen Gericht. Ein Konflikt? Wohl meist nur in der Theorie, denn in der Praxis kann ich das „doppelte Mandat“ dem Probanden und bei Bedarf auch dem Gericht transparent machen und damit den Widerspruch auflösen. Als Bewährungshelferin bin ich deshalb damit vertraut, meine tägliche Arbeit im Spannungsfeld unterschiedlicher Erwartungshaltungen und Interessenslagen zu gestalten.

Unterschiedliche Berufsrollen aufgrund verschiedener Aufgaben sind auch in anderen Berufsfeldern der Sozialarbeit üblich. Heißt professionelle Sozialarbeit nicht sogar, mit diesen unterschiedlichen Rollen souverän umgehen zu können?

Wie die Bewährungszeit gestaltet wird, welche Schwerpunkte meine Arbeit im Einzelfall hat und welche notwendigen Hilfestellungen der Proband durch andere Einrichtungen oder Beratungsstellen erhält, steht zu Beginn der Betreuung noch nicht fest. Es ist meine Aufgabe als Bewährungshelferin, dies zusammen mit dem Probanden abzustimmen, abhängig von seinen Bedürfnissen und Wünschen, von den möglichen Auflagen oder Weisungen des Gerichts und der sozialen Infrastruktur vor Ort. Auch innerhalb des gemeinsam festgelegten Rahmens kann ich gegenüber dem einzelnen Probanden ganz unterschiedliche Rollen und Funktionen wahrnehmen. Dies gilt besonders bei schwierigen Lebenssituationen. Oft bespreche ich dies mit dem Probanden schon im Vorfeld: Was mache ich, wenn Sie wieder Drogen nehmen? Wie soll ich mich verhalten, wenn mir andere

## Und zum Schluss

**Aus Furcht, zu weit zu gehen,  
gehen wir oft nicht weit genug.**

*Autor unbekannt*

erzählen, dass sie sich wieder von Ihnen bedroht fühlen? Wie soll ich reagieren, wenn Sie mehrere Termine nicht eingehalten haben? Sind Sie damit einverstanden, dass ich mich auch mit Ihrer Mutter über Ihre Situation unterhalte, wenn sie ganz verzweifelt bei mir anruft?

Wenn ein Proband neue Straftaten begeht, kann ein TOA durch die Bewährungshilfe sinnvoll sein. Natürlich ist es immer gut, wenn der TOA von einer spezialisierten Stelle nach beruflichen Standards durchgeführt wird. Aber was tun, wenn es solch eine Stelle nicht gibt? Oder wenn der Proband den Bewährungshelfer, den er schon lange kennt, um aktive Unterstützung für sein Anliegen bittet? Oder wenn die Situation einfach ein schnelles Handeln notwendig macht?

So wie ich als Bewährungshelferin auch viele andere Aufgaben, die spezialisiert wahrgenommen werden können, in meine Arbeit integrieren muss, so kann ich auch die Möglichkeit zu einem TOA nicht ausschließen.

Lieber kein TOA als ein TOA, der nicht nach den Standards durchgeführt wird? So darf ich als Bewährungshelferin nicht denken, weil diese Haltung auch auf Kosten des Opfers und des Ausgleichs geht.

So wichtig eine professionelle Ausgestaltung des TOA ist, so wenig lässt sich vermeiden, dass es auch im „ganz normalen Leben“ zu einem Ausgleich zwischen Täter und Opfer kommt. Dies geschieht nicht selten unbemerkt und unbeeinflusst von Sozialarbeitern oder TOA-Projekten, - leider oft auch unbemerkt von dem Gericht, das in einem Strafverfahren über eine angemessene Strafe gegen den Täter entscheiden muss.

Dass der TOA ein wichtiges Instrument der Wiedergutmachung ist und die Justiz das Bemühen um einen TOA bei ihren Entscheidungen berücksichtigen muss, das darf und soll bekannt werden: bei Täter, bei Opfern und auch bei den Probanden

der Bewährungshilfe. Deswegen ist es wichtig, dass ich als Bewährungshelferin besonders bei neuen Straftaten meiner Probanden diese Perspektive im Auge habe, unabhängig davon, ob ich bei Bedarf dann alles an eine spezialisierte Stelle weiterleite oder nicht. Denn einen Probanden nach einer neuen Straftat lediglich an einen Rechtsanwalt zu verweisen und das Urteil des Gerichtes abzuwarten, das ist der einfache Weg. Den Probanden auf die Folgen seiner Tat für das Opfer hinzuweisen und ihn damit in die Verantwortung zu nehmen für sein Tun, das ist meist der unbequemere Weg. Dazu gehört aber auch, dem Probanden Handlungsmöglichkeiten zur Wiedergutmachung zu geben, wie auch immer diese im Einzelfall aussehen könnten. Wer, wenn nicht der Bewährungshelfer, soll diese wichtige Aufgabe wahrnehmen?

#### **Ein Beispiel aus meiner Praxis:**

Ein Proband schlägt in alkoholisiertem Zustand auf dem Marktplatz einem anderen Alkoholiker nach einer verbalen Auseinandersetzung eine Bierflasche auf den Kopf. Der Proband verbringt die Nacht in der Ausnüchterungszelle der Polizei und wird am nächsten Morgen bei der Vernehmung mit den Fotos des Geschädigten konfrontiert. Er ist schockiert und berichtet mir sofort davon. Er will sich unbedingt bei dem Geschädigten entschuldigen. Wenige Tage später treffe ich den Probanden am Marktplatz. Er erzählt, dass es ihm nicht gelungen sei, sich zu entschuldigen. Der Geschädigte habe nicht mit ihm reden wollen. Der Proband bittet mich, doch in seinem Auftrag jetzt gleich den Geschädigten anzusprechen, der nur wenige Meter weiter an einem Kiosk stehe. Der Geschädigte, den ich bisher nicht kannte, ist mir gegenüber sofort zu einem Gespräch mit dem Täter bereit. Dieses wird auf Wunsch beider Beteiligten für den folgenden Tag in meinem Büro vereinbart. Sowohl den Probanden

als auch den Geschädigten weise ich darauf hin, dass unabhängig von jeder Einigung aufgrund der Vorstrafen des Täters eine Gerichtsverhandlung stattfinden wird und es ziemlich sicher zu keiner Strafaussetzung zur Bewährung kommen wird. Der Proband hat dennoch Interesse an dem Termin.

Bei dem Ausgleichsgespräch nimmt der Geschädigte die Entschuldigung des Täters an. Es wird ein Schmerzensgeld von 500 Euro vereinbart, das in Raten gezahlt werden kann. Die Zahlung soll in bar und über mich laufen. Der Täter sichert dem Geschädigten zu, dass er zukünftig von ihm keine Gewalt zu befürchten habe. Der Geschädigte fragt mich anlässlich des Gespräches, wie er Kontakt zum Weißen Ring aufnehmen kann und welche Unterstützung er von dort bekommen kann. Beide geben sich am Schluss des Gespräches auf eigene Initiative die Hand und verlassen gemeinsam das Büro. Es gibt keine schriftliche Vereinbarung über das Ergebnis, weil beide der Auffassung sind, dass es ausreicht, wenn ich sozusagen als Zeuge dabei gewesen bin.

Einverstanden jedoch sind beide, dass ich über den Gesprächsverlauf eine schriftliche Mitteilung an die Polizei schicke. Denn dort besteht die Sorge, dass sich ähnliche Vorfälle in den nächsten Tagen wiederholen könnten. Durch dieses Schreiben wurde der TOA gegenüber den weiteren Verfahrensbeteiligten (Staatsanwaltschaft, Gericht, Pflichtverteidiger) dokumentiert.

Bis zur Verhandlung wird das Schmerzensgeld fast vollständig bezahlt. Das Gericht berücksichtigt die Wiedergutmachungsleistungen des Täters bei der Strafzumessung und verringert die zu verhängende Freiheitsstrafe.

*Ulrike Jensen, Bewährungshelferin  
beim Landgericht Offenburg*

*Wilhelmstr. 3, 77654 Offenburg  
Tel: 0781/933-1471*



## Aufbaukurs Mediation: Neue Termine

Dieser Kurs richtet sich an alle, die den Lehrgang zum Konfliktberater erfolgreich abgeschlossen haben. Die dabei erworbenen Kenntnisse sollen vertieft und neue Handlungsstrategien und Verhaltensweisen erlernt werden. Die TeilnehmerInnen haben die Möglichkeit zur eigenen Standortbestimmung und setzen sich aktiv mit dem Systemischen Ansatz in der Mediation auseinander. Sie sollen dazu befähigt werden, Mediationstätigkeit auch außerhalb des TOA zu praktizieren.

### 1. Seminar: **Die Illusion der Neutralität**

- Vereinnahmungstendenzen
- Neutralität vs. Parteinahme
- Kontrolle des Vermittlers
- Reflexion des eigenen Werte - und Normensystems

18.07. - 20.07.2003 € 335,- \*

### 4. Seminar: **Konflikte im ‚öffentlichen‘ Raum**

- Arbeit mit Gruppen
- das Problem der Delegation von Unterhändlern
- sekundär Beteiligte

01.04. - 04.04.2004 € 425,- \*

### 2. Seminar: **Macht? Liebe? Geld?**

- Scheidung und Trennung
- Lebenszyklen und Krisen in der Partnerschaft
- Ehe- und Familienrecht

09.10. - 12.10.2003 € 425,- \*

### 5. Seminar: **Sisyphos, oder bis das System sich ändert...**

- Schulmediation
- Die Schule als Subkultur
- Konfliktlotsen
- Rolle der Lehrer bei Auseinandersetzungen

24.06. - 27.06.2004 € 425,- \*

### 3. Seminar: **Lohn der Angst oder Mobbing und andere Nettigkeiten**

- Mobbing - ein Begriff für bereits Bekanntes?
- Mediation bei Arbeitsplatzkonflikten
- Arbeitsrecht

29.01. - 01.02.2004 € 425,- \*

### 6. Seminar: **Hier stehe ich und kann nicht anders!?**

- Ethik der Mediation
- eigene Standortbestimmung
- systemischer Ansatz in der Mediation
- Feedback
- Aushändigung der Zertifikate

07.10. - 10.10..2004 € 425,- \*

\* Preise incl. Unterkunft und Verpflegung

Weitere Informationen und Anmeldeformulare erhalten Sie bei  
KOMED Reutlingen, Steubenstr. 17, 72764 Reutlingen, Tel. 07121/25888, Fax 07121/25888

**Ansprichtenverzeichnis der Einrichtungen,  
die Täter-Opfer-Ausgleich durchführen**

**LAST CALL - EILT!!**  
**Wer uns nicht bis zum 15. Januar 2003**  
**seine Anschrift mitgeteilt hat, kann**  
**nicht mehr in das Anschriftenverzeich-**  
**nis des Servicebüros aufgenommen**  
**werden!**

Liebe Leserinnen und Leser,

regelmäßig erreichen uns Nachfragen nach Einrichtungen vor Ort, die den Täter-Opfer-Ausgleich qualifiziert anbieten. Wir möchten unser Serviceangebot 2002 um ein fortlaufend zu aktualisierendes Verzeichnis erweitern.

Wenn Ihre Einrichtung in die Liste aufgenommen werden soll, schicken Sie uns bitte den ausgefüllten Fragebogen. Das Anschriftenverzeichnis wird auch auf unsere Homepage gestellt und soll regelmäßig erweitert und an den neusten Stand angepasst werden.

Name der Einrichtung .....

.....

Straße .....

PLZ / Ort .....

Tel. .... Fax .....

E-mail ..... Internet .....

Bundesland .....

Ansprechpartner .....

Zielgruppe/n:

- Jugendliche
- Erwachsene
- Jugendliche/Erwachsene

TOA seit .....

Wir führen TOA in folgender Form durch:

- spezialisiert
- teilspezialisiert
- integriert

