

# Konflikte sind ein Schatz fürs Leben

## Interview mit Maxi Artmann

Christine Prußky / Vorspann: Hipster und Hartzler – im legendären Kreuzberger Problem-Kiez „SO 36“ treffen Menschen unterschiedlichster Haltung und Herkunft genauso aufeinander wie arm und reich. Mitten drin, in der Emmaus-Kirche, gibt es ZoffOff, ein Verein ehrenamtlicher Mediatoren. Was machen die da?

Ein Gespräch mit Maxi Artmann über Wege aus dem Krawall und den Wert von Konflikten:

**paternoster:** Ob zu Hause, in der Freizeit oder am Arbeitsplatz – überall lauern Konflikte. Eine Möglichkeit, Streitigkeiten zu beheben, ist die Mediation. Was genau ist das eigentlich?

**Maxi Artmann:** Ganz grob gesagt, ist die Mediation ein wunderbares Instrument, um Konflikte zu lösen. Menschen im Streit hilft die Mediation dabei, wieder Licht am Ende des Tunnels zu sehen.

**paternoster:** Wie darf ich mir das vorstellen?

**Maxi Artmann:** Bei einem Streit gerät die Kommunikation ins Stocken. Man hört sich nicht mehr wirklich zu, wiederholt die Positionen, ist genervt, fühlt sich ohnmächtig, wütend und verzweifelt. Mediationen bringen die Kommunikation wieder in Gang, indem sie klar strukturiert wird. Zunächst werden die Themen gesammelt, die zur Besprechung an-



Streitlos durchs Leben? Nein, danke! Maxi Artmann ist Schatzmeisterin und Mitglied im Vorstand von ZoffOff

stehen. In welcher Reihenfolge sie besprochen werden, bestimmen die Medianten. Wir Mediatoren achten darauf, dass kein Thema unter den Tisch fällt und alle gleichberechtigt zu Wort kommen. Alle dürfen und sollen ihre Interessen benennen – bei einer Mediation geht es also nicht um Positionen, sondern um Bedürfnisse. Sie stehen im Mittelpunkt. Wenn sie bekannt sind, ist der Boden für gegenseitiges Verstehen bereitet – und die Lösung zum Greifen nah.

**paternoster:** Das klingt so, als könne man Streiten lernen. Sie sind als Mediatorin ja eine Expertin der Auseinandersetzung. Gehen Sie konfliktlos durchs Leben?

**Maxi Artmann:** (lacht) Nein, natürlich nicht! Das wäre auch zu schade. Denn wir können in Streitsituationen ja so viel lernen. Selbst wenn man sich wie ich beruflich und wissenschaftlich mit Konflikten befasst hat, ist es für mich ganz persönlich immer wieder beeindruckend, was man aus Konflikten lernt. Man reift an ihnen, sie sind ein Schatz fürs eigene Leben.

**paternoster:** Sie sind im Vorstand von ZoffOff – einem Verein, in dem ehrenamtliche Mediatoren Menschen in Konflikten helfen, die sich eine Mediation sonst nicht leisten könnten. Wie entstand ZoffOff?

**Maxi Artmann:** Die Initialzündung gab Jörg Machel. Er ist Pfarrer der Emmaus-Kirchengemeinde in Kreuzberg und Absolvent des Studiengangs Mediation an der Universität Viadrina in Frankfurt/Oder. Dort stellte er im Jahr 2012 die Idee vor, ehrenamtlich Mediationen im Kreuzberger Kiez anzubieten. Es fanden sich auf einen Schlag genügend Unterstützer, so dass die Idee weiter verfolgt werden konnte. In einem ganz wunderbaren Team haben wir ein gutes Jahr lang fast nur über das Konzept nachgedacht, diskutiert und so lange daran gefeilt, bis uns die Umsetzung schlüssig und machbar erschien. Im Februar 2015 war es dann so weit: Wir konnten an die Öffentlichkeit gehen und erste Fälle annehmen. Mittlerweile haben wir gut 30 Fälle

bearbeitet. Es funktioniert! Heute sind wir als gemeinnütziger Verein eingetragen.

**paternoster:** Gibt es denn viele, die sich bei Ihnen engagieren wollen?

**Maxi Artmann:** Oh, ja! Bei unseren monatlichen Plenumstreffen sind jedes Mal neue Gesichter dabei. Das ist großartig.

**paternoster:** Muss ich auch zu den Plenumstreffen gehen, wenn ich selbst einen Konflikt habe, also Ihre Hilfe brauche?

**Maxi Artmann:** Nein, Sie brauchen uns nur anzurufen. Es gibt eine ZoffOff-Telefonnummer, unter der wir erreichbar sind. Und natürlich haben wir eine Mail-Adresse, [info@zoffoff.de](mailto:info@zoffoff.de), die sich auch auf unserer Homepage finden lässt. Wer sich mit einem Konflikt bei uns meldet, braucht nichts weiter zu tun, als diesen grob zu schildern. Die Anonymität bleibt gewahrt. Den Namen und die Kontaktdaten derjenigen, die sich an uns wenden, bekommen nur die Mediatoren. Sie unterliegen wie

alle Mediatoren auch der absoluten Schweigepflicht. Nichts, was in einer Mediation besprochen wird, dringt an Dritte.

**paternoster:** Und das ist gebührenfrei?

**Maxi Artmann:** Ja, wir bieten drei bis fünf Sitzungen kostenfrei an. Als gemeinnütziger Verein sind wir aber auf Spenden angewiesen und auf Sponsoren. Wir freuen uns über Zuwendungen unserer Medianten und allen, die ZoffOff finanziell unterstützen wollen.

**paternoster:** Gibt es eine Qualitätssicherung bei ZoffOff?

**Maxi Artmann:** Zunächst einmal ist es ja so, dass bei uns ausschließlich ausgebildete Mediatoren mitmachen dürfen. Wir arbeiten ehrenamtlich, aber professionell. Qualität ist uns sehr wichtig. So bieten wir unseren Mediatoren Fortbildungen und Supervisionen an, die stets gut genutzt werden. Die Arbeit der Mediatoren wird über Feedback-Bögen evaluiert, die wir an unsere Medianten schi-

cken. Aus den Antworten können wir sehen, ob Medianten mit der Leistung zufrieden waren. Die Rückmeldungen sind sehr positiv. Das ist gut. Ganz unabhängig davon hat ZoffOff aber auch den Kontakt zur Viadrina bewahren können. Wissenschaftler von dort unterstützen uns freundlicherweise bei Bedarf mit begleitender Beratung.

**paternoster:** Kann man die Mediatoren von ZoffOff denn auch mal persönlich kennenlernen?

**Maxi Artmann:** Die nächste Gelegenheit dazu besteht beim Kirchentag. Wir sind mit einem Stand in der Emmaus-Kirche vertreten und ansprechbar für alle, die sich für Mediation interessieren. Für individuelle Gespräche werden wir eine Ruhezone haben, so dass ein ungestörter Austausch abseits vom Trubel möglich ist.

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, die Angaben beziehen sich die jedoch auf Angehörige aller Geschlechtsidentitäten.

## ZoffOff führt zusammen – Medianten und Mediatoren!

Jörg Machel / Seit sich herumgesprächen hat, dass ich nicht nur Seelsorger bin, sondern auch ausgebildeter Mediator, werde ich in der Gemeinde und im Umfeld der Gemeinde in dieser Funktion angefragt. Häufig werde ich gebeten, in Ehekonflikten zu medieren. Nicht selten sind es Menschen, die ich selbst getraut habe, die sich nach Jahren an mich erinnern und auf mich zukommen. Dabei ergibt es sich gelegentlich, dass ich das enge Format der Mediation sprengte und aus der Mediation der Prozess einer Eheberatung wird. Mit Kollegen bin ich darüber im Gespräch, was das für die Mediation bedeutet, welche Grenzen zu setzen oder zu überschreiten sind. Ganz eindeutig ist meine Tätigkeit als Mediator, wenn ich in eine Gemeinde gerufen werde, um dort zu medieren. Dort arbeite ich gern mit einer Co-Mediatorin zusammen. Dabei erweist sich ihre Zusatzausbildung als Organisationsentwicklerin als hilfreich. So können wir eine gute Prozessbegleitung mit einer gewissen Schwerpunktsetzung anbieten.

Spannend finde ich es, die Mediation in verschiedene Bereiche meiner Gemeindearbeit einzubringen. So gehört es seit Jahren in das Konzept unserer Konfirmandenarbeit, dass ich die Jugendlichen und ihre Eltern zu einem Mediationstag einlade. Dabei erkläre ich die Grundzüge dieses Verfahrens und als Höhepunkt führen wir eine Mediationsübung durch. Dabei übernimmt ein Elternteil die Rolle eines Konfirmanden, der mit seinen Freunden durch die Kreuzberger Discoszene ziehen möchte, ohne elterliche Direktiven. Die Jugendlichen bekommen die Elternrolle zugewiesen. In der Auswertung dieses Spiels stellt sich immer wieder heraus, wie intensiv sich die Eltern an früher erinnern. Im Spiel spüren sie, wie wichtig ihnen das Vertrauen der Eltern war, wie „erwachsen“ man auch mit 14 schon ist. Die Jugendlichen berichten sehr häufig, dass sie erstmals den Verantwortungsdruck gespürt haben, der auf den Eltern lastet und dass der Grund für viele Verbote Angst ist und nicht Willkür. In meinen Trauseminaren stelle ich die Mediation als eine Methode vor, konstruktiv mit Konflikten umzugehen. Auch hier gibt es eine Übung, um ein Gespür dafür zu bekommen, was Mediation leisten kann. Manchmal ergibt sich die formelle Verabredung der Paare, in der Krise zuerst die Mediation aufzusuchen und nicht den Anwalt.

Beim Zusammentreffen mit ehemaligen Studienkollegen musste ich feststellen, dass nur wenige einen so guten Übergang in die Praxis der Mediation gefunden haben. Mit „ZoffOff“ habe ich deshalb eine Initiative gestartet, um für Einzelpersonen und Organisationen ein professionelles Mediationsangebot zu bieten. Unter dem Motto „Konflikte klären im Kiez“ haben sich etwa drei Dutzend Menschen zu diesem ehrenamtlichen Projekt zusammengefunden. Praxiserprobte Mediatoren und gut ausgebildete Neueinsteiger bieten ihre Klärungshilfe an. Auf diese Weise werben wir für die Mediation bei Personen und Einrichtungen, die davon bisher wenig wussten, und Neueinsteiger sammeln wichtige Erfahrungen für den eigenen professionellen Einsatz.