



Foto: Axel Kruschat

Mediative Methoden und Haltung als Gewaltprävention

Ein Seminartag für Fachpersonen, die in einem eskalierten Konflikt unfreiwillig zur Partei werden

Lukas Heim · CAS Gewaltprävention, ZHAW · 16. September 2026

Der Ausgangspunkt

Seminar für Wolfsberatende

Mehr dazu: Tina Meyer, Axel Kruschat und Lukas Heim, «Konflikt um den Wolf: Möglichkeiten und Grenzen eines mediativen Ansatzes», *perspektive mediation* 23 (2026), Nr. 2.
perspektive-mediation.eu/index.php/PM/article/view/37

Fast alle sagen dasselbe.

- 1 Ich bin hier nicht Partei.
- 2 Ich weiss, worum es geht.
- 3 Ich tue etwas Gutes.
- 4 Ich bleibe sachlich.

Dasselbe Muster in anderen Berufen.

Anteil der Befragten mit Gewalterfahrung in den zwölf Monaten vor der Befragung

94 %

Rettungsdienst, Nordrhein-Westfalen

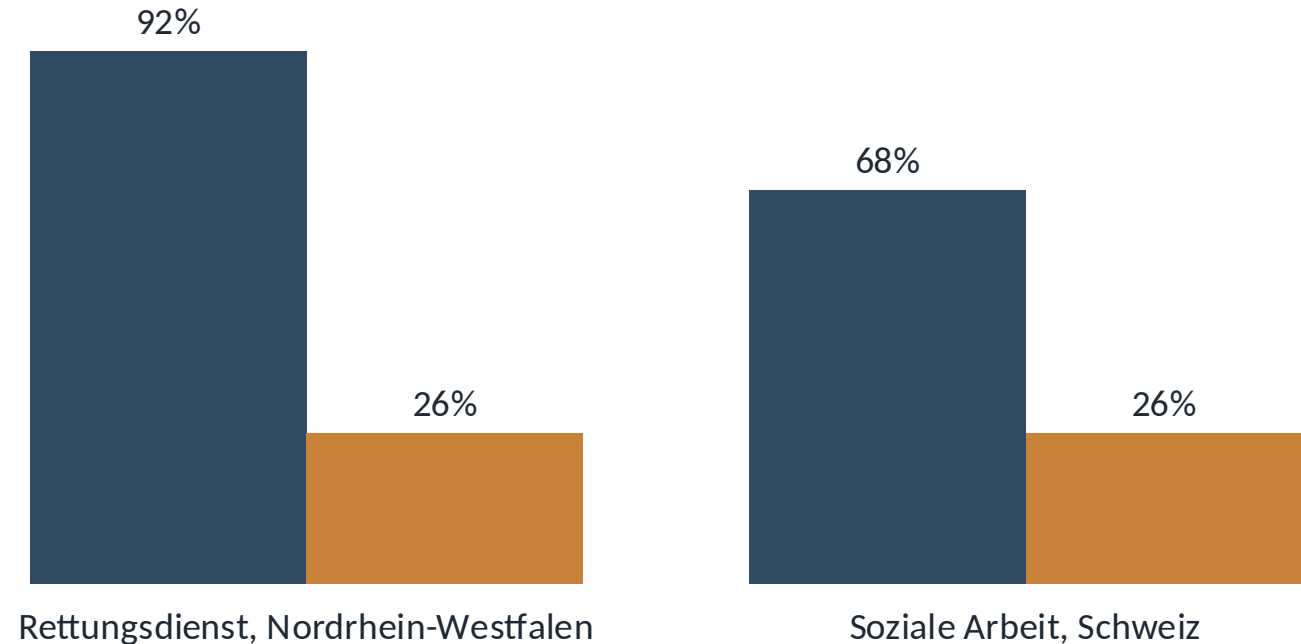
mindestens eine Form · 335 Befragte

76 %

Soziale Arbeit, Schweiz

mindestens eine Form · 236 Befragte

■ verbal ■ körperlich



verbal Beschimpfung, Herabsetzung, Drohung **körperlich** Angriff mit Körperkontakt

Nicht obwohl sie fachlich handeln.

Während sie es tun.

Rettungskräfte sehen sich als Helfende. Deshalb können sie sich nicht vorstellen, für ihr Gegenüber eine Bedrohung zu sein.

«Den meisten wird es daher kaum in den Sinn kommen, dass andere diese Sicht nicht teilen.»

J. Schmidt (2012), Gewalt gegen Rettungskräfte, S. 33

Die Frage der Arbeit

«Wie lässt sich ein erfahrungsbasiertes Seminarformat inhaltlich und didaktisch gestalten, damit Fachpersonen mit Klient:innenkontakt ihre eigene Konfliktbeteiligung erkennen und eskalationsbedingter Gewalt mithilfe mediativer Methoden und Haltung begegnen und vorbeugen können?»

Ein Seminartag

Für wen

Fachpersonen mit Klient:innenkontakt:
Rettungsdienst (Sanität, Feuerwehr),
Wildhut, Sozialdienst

Sie kommen von aussen in einen
Konflikt, als Vertretung einer
Organisation

Das Gegenüber hat die Begegnung
nicht gewählt. Ausweichen kann keine
Seite.

Mediative Methoden und Haltung.
Keine Ausbildung zur Mediation.

Inhalt

Die eigene Rolle reflektieren



Konfliktdynamik



Dramadreieck

Das Gegenüber verstehen



Paraphrasieren und Spiegeln

Verstanden werden



Komplettbotschaft

Grenzen erkennen



Wann die Methoden nicht mehr tragen

Form

Ein Tag, in Präsenz

Zwölf Teilnehmende, zwei Leitende

Drei Runden, je: Rollenspiel an einem
Fall aus der Gruppe, Auswertung,
Theorie, Planung, Rollenspiel

Das Programm

Methode		
Einstieg 45 Min.	alle	Ankommen, vorstellen. Jede Person notiert eine eigene Situation.
Runde 1 90 Min.	zu dritt	Ich komme dazu. Wie weit ist der Streit schon, und wo stehe ich?
Pause, 15 Min.		
Runde 2 90 Min.	zu dritt	Welche Rolle nehme ich ein, ohne es zu merken?
Mittag , 60 Min.		
Runde 3 120 Min.	zu dritt	Zuerst zuhören und wiedergeben, bis sich das Gegenüber verstanden fühlt. Dann die eigene Sicht und das eigene Anliegen sagen.
Pause, 15 Min.		
Grenzen 25 Min.	alle	Wann das nicht mehr trägt.
Abschluss 40 Min.	alle	Was nehme ich mit?

 Konfliktdynamik

 Dramadreiseck

 Paraphrasieren und Spiegeln

 Komplettbotschaft

 keine weitere Methode

Jede Runde: Rollenspiel, Auswertung, Theorie, Planung, Rollenspiel.

Wie eine Runde läuft



- 1** Rollenspiel: eine Situation aus der Gruppe wird nachgespielt
- 2** Auswertung
- 3** Theorie, zehn Minuten
- 4** Planung: was anders ginge
- 5** Rollenspiel: dieselbe Situation, wie geplant. Dann vergleichen.

Rollenspiel. Ohne Erfahrung kein Lernen.

Grenzen

1

Der Konflikt ist zu tief eskaliert.

Es braucht Massnahmen durch Dritte oder den Ausstieg aus der Situation.

2

Das Gegenüber ist ausser sich.

In der Krisenphase trägt kein Gespräch. Warten, bis die Person wieder erreichbar ist.

3

Körperliche oder psychische Integrität ist bedroht oder verletzt.

Schutz geht vor.

Übung

In Zweiergruppen. Fünf Minuten.

1

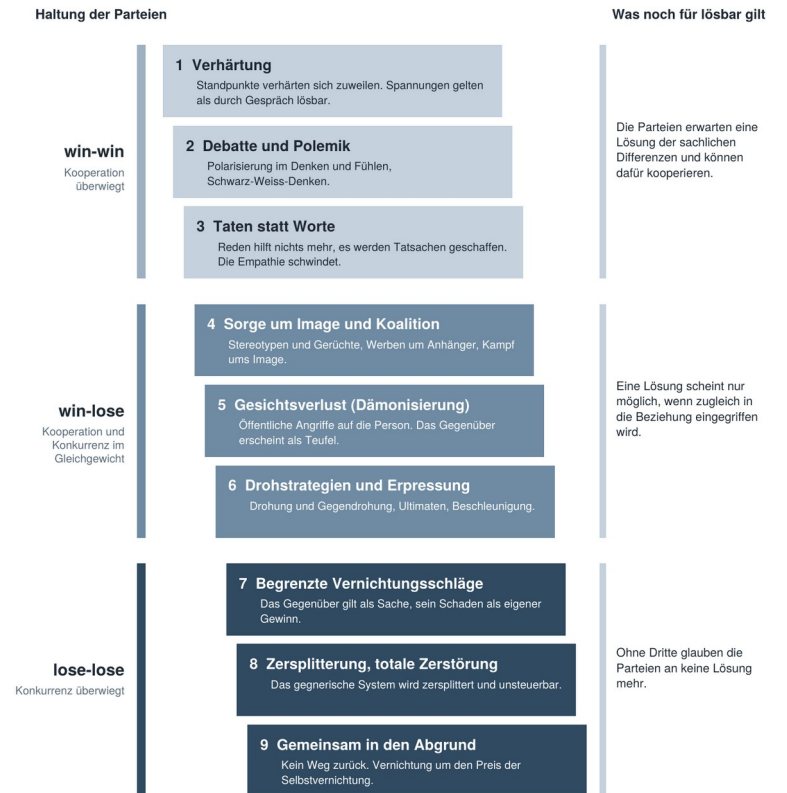
Eine Person erzählt: eine Situation, in der du beruflich unterwegs warst und plötzlich Teil eines Konflikts wurdest, ohne damit zu rechnen.

2

Die andere ordnet ein: Wie weit war der Streit schon? Oben, Mitte, unten.

3

Austausch: Als was hat dich dein Gegenüber gesehen? Als was hast du dich gesehen?



Handout: vorne die neun Stufen, hinten die drei Schritte.

Für wen ist ein solcher Seminartag geeignet?

Rückmeldungen und Fragen.

Wie weit ist ein Streit schon? Die neun Stufen nach Glasl

Haltung der Parteien

Was noch für lösbar gilt

win-win

Kooperation
überwiegt

1 Verhärtung

Standpunkte verhärten sich zuweilen. Spannungen gelten
als durch Gespräch lösbar.

2 Debatte und Polemik

Polarisierung im Denken und Fühlen,
Schwarz-Weiss-Denken.

3 Taten statt Worte

Reden hilft nichts mehr, es werden Tatsachen geschaffen.
Die Empathie schwindet.

Die Parteien erwarten eine
Lösung der sachlichen
Differenzen und können
dafür kooperieren.

win-lose

Kooperation und
Konkurrenz im
Gleichgewicht

4 Sorge um Image und Koalition

Stereotypen und Gerüchte, Werben um Anhänger, Kampf
ums Image.

5 Gesichtsverlust (Dämonisierung)

Öffentliche Angriffe auf die Person. Das Gegenüber
erscheint als Teufel.

6 Drohstrategien und Erpressung

Drohung und Gegendrohung, Ultimaten, Beschleunigung.

Eine Lösung scheint nur
möglich, wenn zugleich in
die Beziehung eingegriffen
wird.

lose-lose

Konkurrenz überwiegt

7 Begrenzte Vernichtungsschläge

Das Gegenüber gilt als Sache, sein Schaden als eigener
Gewinn.

8 Zersplitterung, totale Zerstörung

Das gegnerische System wird zersplittert und unsteuerbar.

9 Gemeinsam in den Abgrund

Kein Weg zurück. Vernichtung um den Preis der
Selbstvernichtung.

Ohne Dritte glauben die
Parteien an keine Lösung
mehr.

Anmerkung. Die Bezeichnung «Dämonisierung» stammt nicht von Glasl, sondern aus der Mediationsausbildung des Verfassers.
Glasl spricht von der «Verteufelung der Konfliktparteien» (2020, S. 282).

Quelle: Eigene Darstellung (Glasl, 2020, S. 243–245, S. 282 und S. 316), mit KI-Unterstützung erstellt.

Übung. In Zweiergruppen, fünf Minuten.

1 Eine Person erzählt

eine Situation, in der du beruflich unterwegs warst und plötzlich Teil eines Konflikts wurdest, ohne damit zu rechnen.

Nicht der schlimmste Fall. Einer, über den sich heute ruhig reden lässt.

Die Situation

2 Die andere ordnet ein

Wie weit war der Streit schon, als du dazukamst?

☐ **oben** Stufe 1 bis 3. Die Leute streiten noch um die Sache.

☐ **Mitte** Stufe 4 bis 6. Es geht nicht mehr um die Sache, sondern um Gewinnen und Ansehen.

☐ **unten** Stufe 7 bis 9. Man will dem anderen schaden, auch wenn man selbst dabei verliert.

3 Austausch

Als was hat dich dein Gegenüber gesehen? Als was hast du dich gesehen?

Mein Gegenüber sah in mir ...

Ich sah mich als ...

Die Lücke dazwischen

Tragen mediative Methoden und Haltung?

Zwei Fragen für Fachpersonen, die unfreiwillig in einen Konflikt geraten. Eskalationsstufe nach Glasl, Erregungsphase nach Breakwell.

Nicht gefragt ist, ob eine Mediation trägt.

Die Mediatorin steht zwischen den Parteien. Die Fachperson steht mittendrin, als Partei, ob sie das will oder nicht.

Übertragbar sind die Methoden und die Haltung, nicht die Rolle.

- trägt

trägt mit Vorsicht

allein nicht mehr

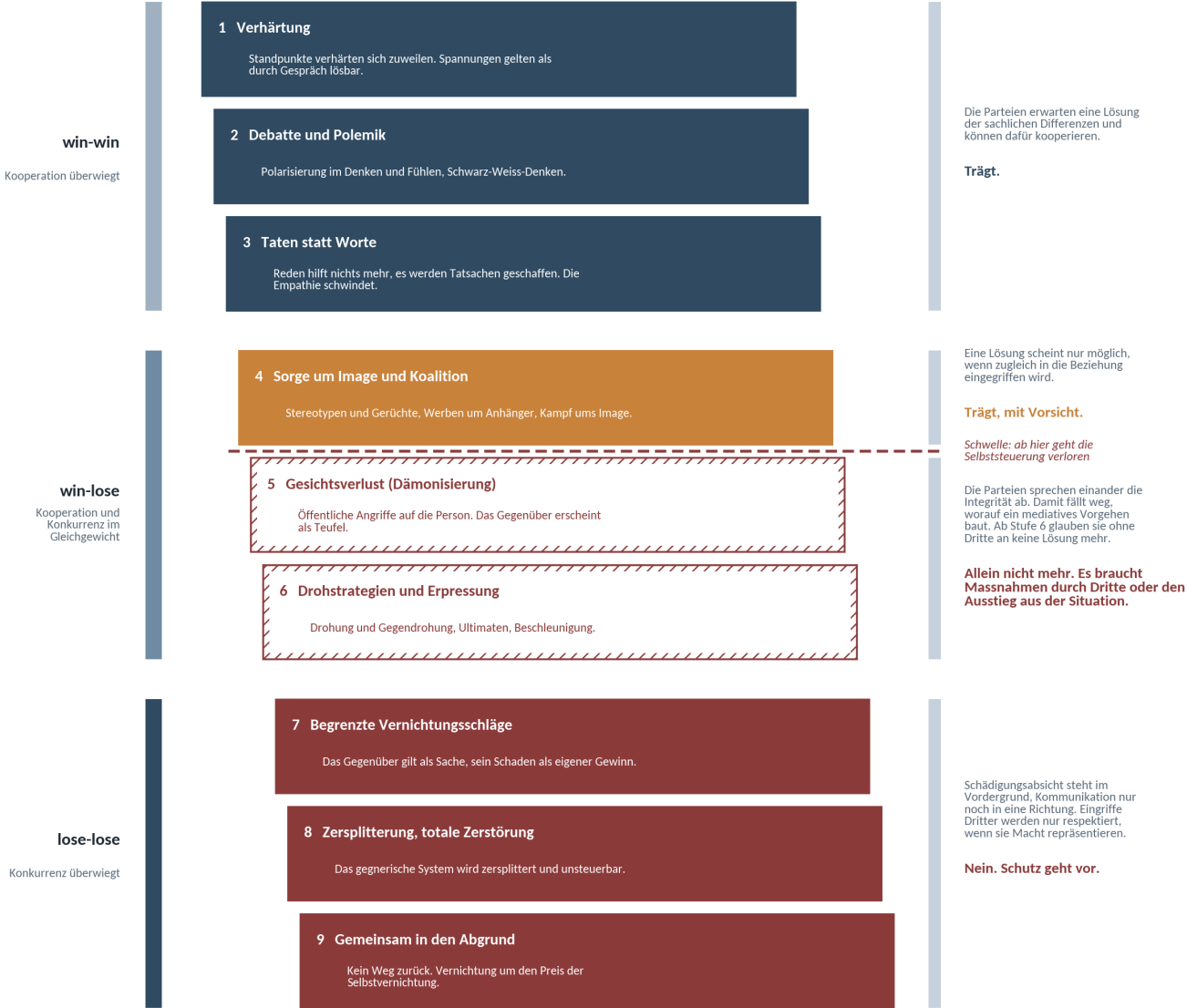
trägt nicht

1 Wie tief ist der Konflikt eskaliert?

Eskalationsstufe nach Glasl. Entwickelt sich über Wochen, Monate, Jahre. Wer dazukommt, tritt auf der Stufe ein, auf der der Konflikt steht.

Haltung der Parteien

Was noch für lösbar gilt - Antwort



Beide Fragen messen dasselbe: die Fähigkeit zur Selbststeuerung.

Bei Glasl geht sie an der Schwelle zur fünften Stufe verloren und kommt nicht von selbst zurück. Bei Breakwell stellt der Körper sie innerhalb der Begegnung wieder her.

Deshalb die Reihenfolge: zuerst die Stufe, sie sagt, ob ein mediatives Vorgehen überhaupt tragen kann. Dann die Phase, sie sagt, ob der Moment dafür geeignet ist.

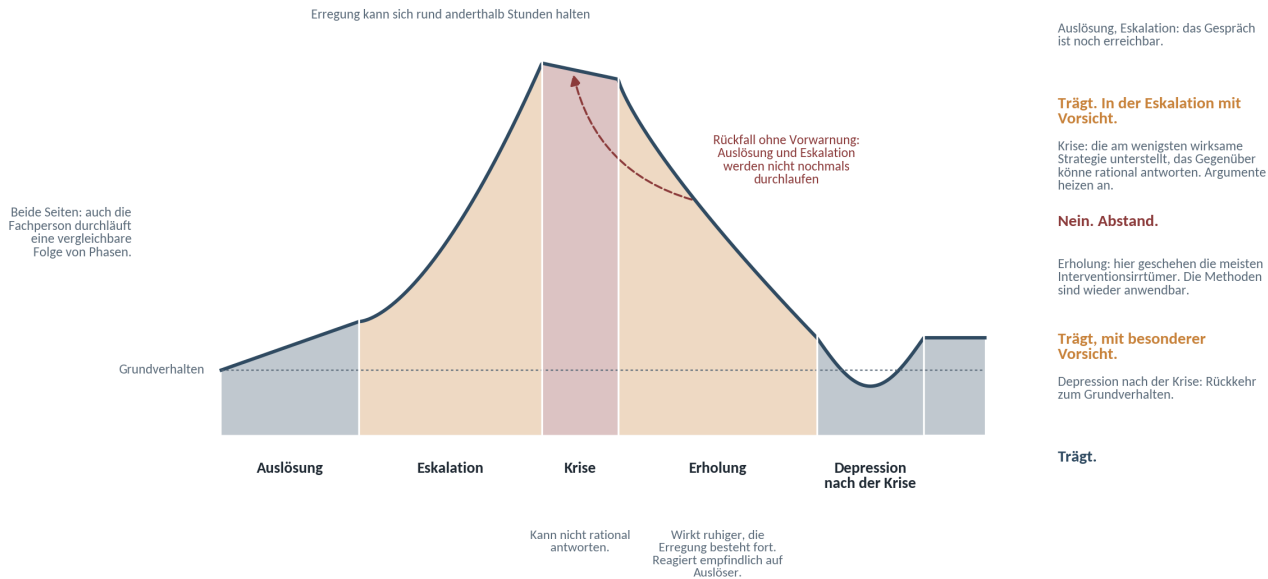
Die Krise geht vorbei. Die Stufe bleibt, oder sie ist inzwischen tiefer gerutscht.

2 Wie erregt ist die Person gerade?

Angriffsphase nach Breakwell. Läuft innerhalb einer Begegnung ab, in Minuten. Auch die Fachperson selbst durchläuft diese Phasen.

Zustand der Person

Was noch möglich ist - Antwort



Eigene Darstellung nach Glasl (2020, S. 243–245, S. 282, S. 287, S. 307, S. 310, S. 316 und S. 422–423) und Breakwell (1998, S. 55–60), aus der Zertifikatsarbeit «Mediative Methoden und Haltung als Gewaltprävention», CAS Gewaltprävention ZHAW 2026, Abschnitt 4.3 und Abbildung 7, dort als Zwei-Achsen-Diagnostik bezeichnet. Die Bezeichnung «Dämonisierung» stammt nicht von Glasl, sondern aus der Mediationsausbildung des Verfassers, Glasl spricht von der «Verteufelung der Konfliktparteien» (2020, S. 282).

Zu diesem Dokument

Mediative Methoden und Haltung als Gewaltprävention

Präsentation am Abschlusstag des CAS Gewaltprävention, ZHAW Departement Soziale Arbeit, 16. September 2026. Die Folien beruhen auf der Zertifikatsarbeit (Leistungsnachweis 3) desselben Titels, eingereicht am 30. August 2026. Die Darstellung «Stufe und Moment» am Schluss fasst die beiden Konfliktmodelle zusammen, die im entworfenen Seminarformat vermittelt werden.

Es geht um mediative Methoden und eine mediative Haltung für Fachpersonen, die unfreiwillig zur Partei werden, nicht um Mediation. Die Mediatorin steht zwischen den Parteien, die Fachperson steht mittendrin.

Inhalt: die Folien der Präsentation, das Handout zur Übung (A4, beidseitig zu drucken) und die Darstellung «Stufe und Moment» (A3).

Das Seminarformat ist ein Entwurf. Es wurde bisher nicht durchgeführt, Aussagen über seine Wirkung sind damit nicht möglich.

Lukas Heim · lukasheim.ch

© Lukas Heim 2026. Dieses Dokument steht unter der Lizenz Creative Commons Namensnennung 4.0 International (CC BY 4.0). Weitergabe und Bearbeitung sind erlaubt, sofern Lukas Heim und lukasheim.ch als Urheber genannt werden. creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de

Erstellt in Zusammenarbeit mit Claude (Anthropic). Sämtliche Entscheide über Aufbau, Wortlaut und Begriffe stammen vom Verfasser, ebenso die Prüfung aller Angaben an den Quellen.

Die verwendeten Modelle stammen von Friedrich Glasl und Glynis M. Breakwell, das Dramadreiseck von Stephen Karpman, das Vier-Seiten-Modell von Friedhelm Schulz von Thun. Die Lizenz gilt für die Darstellungen in diesem Dokument, nicht für die zugrunde liegenden Werke.

Zum Modellfall: Tina Meyer, Axel Kruschat und Lukas Heim, «Konflikt um den Wolf: Möglichkeiten und Grenzen eines mediativen Ansatzes», *perspektive mediation* 23 (2026), Nr. 2, Schwerpunkt «Mediation im ländlichen Raum». perspektive-mediation.eu/index.php/PM/article/view/37

Foto Titelseite: Axel Kruschat.

Quellen: Breakwell (1998), Glasl (2020), Karpman (1968), Kolb (2015), Rosenberg (2015), Schulz von Thun (2020), Wahl (2013). Vollständige Angaben in der Zertifikatsarbeit.