

## Hinweise und Empfehlungen zur Unterstützung von Mediator\_innen, die in Kontexten mit Geflüchteten in Erstaufnahmeeinrichtungen (EAE) und Gemeinschaftsunterkünften (GU) als Mediator\_in aktiv werden wollen

### Einleitendes

Als Fachgruppe Mediation in interkulturellen Kontexten haben wir im letzten Jahr begonnen, uns mit dem Thema mediativer Interventionen im Kontext Geflüchteter zu befassen. Dabei haben wir insbesondere in der mediativen Moderation von Bürger\_innen-/Dialogveranstaltungen, in Fortbildungen zum Thema Konfliktmanagement für Haupt- wie Ehrenamtliche, ebenso wie in mediativen Interventionen bei Spannungen und Konflikten in und um Gemeinschaftsunterkünfte wichtige Handlungsfelder identifiziert, in denen Mediator\_innen spezifische Beiträge liefern können. In der folgenden Tabelle konzentrieren wir uns jedoch auf die Handlungsfelder von mediativen Interventionen bei Konfliktsituationen in Unterkünften von Geflüchteten oder im direkten Umfeld.

Insbesondere zu Zeiten der institutionellen Überlastung sind wir an vielen Orten Konflikten begegnet, die strukturelle Ursachen haben, insbesondere in großen EAE oder Notunterkünften. Wir sind überzeugt davon, dass solche Konflikte nicht nachhaltig durch Mediationen allein geklärt werden können, sondern hier andere/ weitere Maßnahmen greifen müssen.

Viele Mediator\_innen haben im Verlauf der letzten Monate ihr Interesse bekundet, sich im Kontext Geflüchteter einzubringen. Mit dem folgenden Input richten wir uns an jene, die sich explizit als Mediator\_in engagieren möchten. Wir möchten ihnen eine Hilfestellung für das Arbeiten in diesem für die meisten neuen Kontext geben. Wir haben Aspekte gesammelt, die uns für die individuelle Vorbereitung und Reflexion in der jeweiligen Situation wichtig erscheinen und verstehen dieses Dokument und die darin angesprochenen Punkte als Empfehlungen oder Hinweise unsererseits, die individuelle Entscheidungen oder Gestaltungen eurerseits unterstützen können. Es soll ein Dokument mit „work-in-progress“-Charakter sein. Dies bedeutet: wir möchten es sukzessive ergänzen und verbessern – gern mit euren Erfahrungen und Empfehlungen. Daher sind wir interessiert an Diskussion und Austausch. Beiträge sind willkommen unter der Mailadresse der Fachgruppe (s.u.).

Die Fachgruppe MiK bietet Mediator\_innen auch Beratung in klar umrissenen, konkreten Fragestellungen an. Dazu wendet euch bitte - ausschließlich per Mail - an die Fachgruppe: [fg-interkulturell@bmev.de](mailto:fg-interkulturell@bmev.de).

## Unterscheidung zwischen Erstaufnahmeeinrichtung und Gemeinschaftsunterkunft

Die Unterscheidung zwischen EAE und GU, und hier auch nochmal zwischen großen und kleineren Unterkünften, erscheint uns zwingend notwendig, weil sich Anforderungen, Prozesse und Strukturen z.T. stark unterscheiden und Geflüchtete einen anderen Zugang zu ihren eigenen Ressourcen haben. So haben sie in den GU schon mehrere Wochen oder gar Monate Zeit gehabt, ein wenig anzukommen und aus dem unmittelbaren „Flucht- und Überlebensmodus“ auszusteigen. Auch die oft deutlich besseren Unterbringungsverhältnisse in den GU unterstützen das Freisetzen neuer Energien.

## Potentielle Konfliktlinien

Zunächst ist ein Blick auf die potentiellen Konfliktlinien und –parteien hilfreich.



Abb. 1: Akteur\_innen und potentielle Konfliktlinien. Verändert nach:  
Spohr, Heike (2016): *Konfliktfeld Gemeinschaftsunterkünfte*. In: *Spektrum der Mediation*, Ausgabe 61, 1. Q. 2016, S. 9

## Konflikte zwischen Ehrenamtlichen

Menschen, die sich ehrenamtlich einbringen, kommen mit unterschiedlichem Selbstverständnis und Verständnis von Strukturen und Entscheidungsprozessen, Erfahrungen und Kompetenzen, ebenso wie unterschiedlichen Zielen und Strategien zur Zielerreichung zusammen. Wir finden Menschen mit paternalistischen ebenso wie solche mit rassistischen oder sexistischen Haltungen und Verhaltensweisen. Viele sind zunehmend überlastet, weil sie sich nicht ausreichend um sich selbst und ihre eigenen Grenzen kümmern. Dies beeinflusst u.a. die Aushandlungsprozesse, die aktuell in den vielen kurzfristig gebildeten Gruppen von Ehrenamtlichen laufen, in denen die typischen Fragen des Teambuildings zu Rollen, Aufgaben, Verantwortungsübernahme und Kommunikation geklärt werden müssen. Konflikte sind oft die Folge.

## Konflikte zwischen Hauptamtlichen

Konflikte zwischen Hauptamtlichen v.a. verschiedener Institutionen entstehen vielfach durch unklare Definition von Kompetenzen und Verantwortungen und eine Situation allgemeiner

Überlastung, in der die „Unzulänglichkeiten der Anderen“ in der Auseinandersetzung an Gewicht gewinnen und auf unteren Ebenen „gefochten“ und „angeklagt“ wird, wenngleich auf den Entscheidungsebenen der eigentliche Handlungsbedarf zum Angehen der Ursachen besteht.

### **Konflikte zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen**

Bei Konflikten zwischen in den Unterkünften tätigen Hauptamtlichen, v.a. Sozialarbeiter\_innen einerseits, und Ehrenamtlichen andererseits, geht es häufig um unklare oder nicht abgestimmte Kompetenz- und Verantwortungsbereiche. Viele Konflikte sind dort entstanden, wo Hauptamtliche wegen struktureller Überlastung ihre Aufgaben nicht allumfänglich erledigen konnten und Ehrenamtliche eigentlich staatliche Aufgaben u.a. der Sozialarbeit mit übernommen haben. Gleichzeitig fehlt vielerorts aber eine ernsthafte Einbindung der Ehrenamtlichen in Kommunikations- und Koordinationsstrukturen auf der Ebene von Landkreis bzw. Kommune. Die meisten dieser Konflikte werden sich lösen, wenn ihre strukturellen Ursachen angegangen werden.

Ein weiterer Hintergrund von Konflikten zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen ist ihre oft grundsätzlich unterschiedliche Handlungslogik:

Ehrenamtliche stehen in persönlichen Beziehungen mit einzelnen Geflüchteten, handeln v.a. mit Blick auf das, was jetzt sinnvoll erscheint und streben eine unmittelbar spürbare Wirkung an. Hauptamtliche Strukturen orientieren sich dagegen stärker an allgemeinen Standards und rechtlichen oder politischen Vorgaben, um die Situation als Ganzes zu managen.

Bei allem grundsätzlichen gegenseitigen Respekt und Verständnis ergeben sich aus den unterschiedlichen Perspektiven bisweilen Spannungen: Auf der einen Seite, wenn sich Ehrenamtliche von im Einzelfall hinderlichen Vorgaben gegängelt fühlen oder auf der anderen Seite, wenn Hauptamtliche sich mit als eigenmächtig erlebtem Verhalten konfrontiert sehen. Impulse von Misstrauen, Abwertung und Kontrolle können auf beiden Seiten die Folge sein.

### **Konflikte zwischen Geflüchteten und den Betreiber\_innen der Unterkünfte**

Die Hintergründe der Betreiber\_innen von GUs sind divers und reichen von Wohlfahrtsverbänden bis zu privaten Sicherheitsfirmen. Die Kultur einer GU hinsichtlich der möglichen Partizipation und der Konfliktbearbeitung hängt dabei stark von den Qualitätsansprüchen der Betreiber\_innen ab. Ebenso ist relevant, wieweit die Bewohner\_innen bereit sind ihr neues, herausforderndes Lebensumfeld gemeinschaftlich zu gestalten. Konflikte entfachen sich häufig an Ressourcenfragen, wie Catering. Zudem entstehen Konflikte rund um Fragen des Gemeinschaftsgutes (z.B. Ausstattung der Küchen) oder Nutzung der Gemeinschaftsanlagen. Viele Betreiber\_innen kümmern sich verantwortungsvoll um die Ausstattung und Instandhaltung der Unterkünfte. Es gibt jedoch auch solche, bei denen der wirtschaftliche Gewinn im Mittelpunkt steht, Unterkünfte vernachlässigt werden und die Minimalversorgung z.B. mit warmen Wasser oder einer funktionierenden Müllabfuhr nicht gewährleistet ist. Wenn dann die Supervision der Auftrag gebenden Behörden fehlt und Geflüchtete selbst für die Beseitigung der Missstände eintreten müssen, sind Konflikte unausweichlich. Zudem kommt es häufiger zu Informationskonflikten, da die Verteilung von aktuellen Informationen an Bewohner\_innen eine Herausforderung darstellt.

## **Konflikt zwischen Geflüchteten und dem Sicherheitspersonal/-dienst**

Ein weiterer zentraler Akteur innerhalb von GUs ist das Sicherheitspersonal. Sie sind meist 24 Stunden präsent, häufig deutlich mehr als die Sozialarbeiter\_innen. Da viele Bewohner\_innen in ihrem Herkunftsland oder auf der Flucht schlechte oder gar traumatisierende Erfahrungen mit Menschen in Uniformen/ im Sicherheitsdienst gemacht haben, fehlt seitens der Geflüchteten häufig das Vertrauen in eine verantwortungsvolle Arbeit durch das Sicherheitspersonal und entsprechend ausreichende Akzeptanz. Auch im Sicherheitsdienst finden sich Personen mit paternalistischen, rassistischen oder sexistischen Einstellungen und mit mangelnder Sensibilität gegenüber den Bedürfnissen der Bewohner\_innen. Die meisten sind nicht gezielt geschult worden für den Einsatz im Kontext Geflüchteter.

Da für den Sicherheitsdienst auch gezielt Personal mit entsprechenden Sprachkenntnissen gesucht wird, spielen diese gleichzeitig eine wichtige Rolle für Geflüchtete, da sie, rund um die Uhr präsent, für Bewohner\_innen wichtige Ansprechpersonen sind und konsultiert werden können.

## **Konflikte unter Geflüchteten**

Konflikte zwischen Geflüchteten sind in beiden Settings i.d.R. Ressourcenkonflikte, Konflikte um Aspekte der Grundversorgung und Basisbedürfnisse. Zudem können diese z.T. mit kulturell unterschiedlichen Gewohnheiten oder religiösen Vorgaben zu tun haben: welches Essen in welchen Topf, Kühlschrank, etc. welcher Essensgeruch wann wo, die Art der Toilettenbenutzung, Umgang mit Lärm, Umgang mit Raum;

oder/und Konflikte, die aus „angespannten“ Nerven resultieren. Ein Beispiel: viele Syrer sind erfüllt von Sorge um die zurückgebliebene Familie und beschäftigt mit dem zähen Ringen um einen Termin in der jeweiligen deutschen Botschaft. Andere sind erfüllt von Angst vor Rückführung (Dublin) oder Abschiebung, oder alles zusammen. Nicht selten begegnen wir daraus resultierenden Nervenzusammenbrüchen oder Herzanfällen. Viele Menschen kommen aus sozio-kulturellen Kontexten, in denen als persönlich angesehene Probleme nicht offen oder direkt angesprochen werden.

## **Konflikte zwischen Geflüchteten und ehrenamtlichen Unterstützenden**

Konflikte, in die Ehrenamtliche verstrickt sind, haben häufig mit Grenzverletzungen, auch mit unachtsamem Verhalten sich selbst und den eigenen Grenzen gegenüber. Folgen können Überforderung, Ärger und Frust sein, wenn es dann nicht so läuft, wie gedacht.

Weitere Aspekte sind Unerfahrenheit im Umgang mit einer Situation, in der Unterstützung zur Selbständigkeit wichtig ist und das Sehen und Nutzen vorhandener Ressourcen und Potentiale, Kenntnisse und Fähigkeiten. Es fehlt oft die nötige soziale und interkulturelle Kompetenz und daraus resultierend die Begegnung auf Augenhöhe und das Respektieren der Grenzen der anderen.

Dies führen nicht selten zu Konflikten zwischen Geflüchteten und ehrenamtlichen Unterstützenden oder den ehrenamtlichen Unterstützenden untereinander. Hier fehlt es auch häufig an der Praxis der gegenseitigen Wertschätzung und des „Feierns“ von Erfolgen.

### **Konflikte zwischen Nachbar\_innen und Geflüchteten**

Gemeinschaftsunterkünfte wecken insbesondere, wenn es sich um große Unterkünfte handelt, häufig Befürchtungen von Anwohner\_innen und Ressentiments können leichter geschürt werden. Diese Situation, die von Unsicherheit, Befürchtungen und häufig Vorurteilen auf beiden Seiten bestimmt ist, wird nicht selten von organisierten, fremdenfeindlichen Gruppierungen genutzt, um Stimmung gegen Geflüchtete zu machen und zu mobilisieren. Bewohner\_innen werden an vielen Orten rund um die GU mit rassistischen Äußerungen angegangen. Teilweise kommt es hier zu Übergriffen.

Alltäglicher, zwischenmenschlicher Kontakt und Austausch zwischen Bewohner\_innen und Menschen aus dem Umfeld ist wichtig, um Unsicherheiten und Vorurteile abzubauen. Dieser ist aus vielen Gründen nicht einfach und Vermittlungsarbeit durch Ehren- und Hauptamtliche ist oft wichtig und notwendig. Dort, wo fremdenfeindlich agiert wird, bedarf es besonderer Koordinierungs- und Vermittlungsleistung.

Themen, an denen sich Konflikte aufhängen können, sind z.B. der Umgang mit Müll im Außengelände der GUs und der Umgang mit Lautstärke.

Kenntnisse dieser Zusammenhänge und ein bewusster Umgang damit sind wichtig für Mediator\_innen, die im Kontext von Unterkünften Geflüchteter arbeiten wollen.

In der folgenden Tabelle liegt der wesentliche Fokus auf Konflikten, in die Geflüchtete involviert sind.

In einem Setting in Erstaufnahmeeinrichtungen	In einem Setting in Gemeinschaftsunterkünften
<p>a) <u>Die Mediator_innen selbst betreffend:</u>            Aspekte, die für die Reflexion vor einer möglichen Mediation wichtig erscheinen</p>	
<p>Biographisches:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charakter von persönlichen Diversity-Aspekten: im Einzelfall sollten diese sorgsam beachtet werden. Wichtig sind Bewusstsein und Reflexion über die eigene Rolle, Selbstverständnis, Relevanz für den Kontext, in dem wir aktiv werden wollen.</li> <li>• Das Alter spielt häufig eine große Rolle. Wir haben es oft mit Menschen aus einer Herkunftskultur zu tun, in der Respekt enger mit dem Alter verbunden ist als bei uns.</li> <li>• Je nach Konfliktszenarium und –parteien spielt das Geschlecht der_s Mediator_in eine große Rolle.</li> <li>• Förderlich kann sein, Erfahrungen im sozialen ehrenamtlichen Umfeld zu haben; ebenso eine eigene interkulturelle Biographie (sozio-kultureller Hintergrund, die für die verbandsinterne Erfassung benannt werden könnte, falls Auftraggeber_in gezielt sucht).</li> </ul>	
<p>Unterstützende Kompetenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allgemein: interkulturelle Kompetenz: Bereitschaft eigene Denkmuster, Stereotype, Vorurteile und Verhaltensweisen zu reflektieren;</li> <li>- Bewusstsein über Macht in der Mediation: welche Machtunterschiede gibt es zwischen den Mediand_innen sowie zwischen Mediator_in und Mediand_innen? Welche Privilegien und Wertungen sind im Raum?</li> <li>- Kultur- und Gendersensibilität und -erfahrung;</li> <li>- Wissen über Herkunftskulturen und kulturell bedingt anderes Konflikt(-lösungs)verhalten;</li> <li>- Etwas Erfahrung in der Arbeit mit verschiedenen Sprachen bzw. mit Dolmetscher_innen/Sprachmittler_innen ist sinnvoll hinsichtlich der Chancen und Fallen, auch hinsichtlich der Tatsache, dass Sprachmittler_innen i.d.R. nicht spezifisch geschult sind und eigene Interpretationen beim Übersetzen nicht die Ausnahme sind;</li> <li>- Da es vermutlich mehr um Gruppenkonflikte gehen wird, ist ein Mediations-Team wichtig mit Mediator_innen, die Erfahrung im Arbeiten mit Gruppen, u.U. auch größeren Gruppen haben.          Dabei sind auch Erfahrungen zur Mediation mit Repräsentant_innen / Sprecher_innen von Gruppen hilfreich.</li> </ul> <p>Sonstige Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediator_innen sollten Erfahrung haben im Umgang mit Aggression und im Arbeiten in stark angespannten Situationen bzw. mit Menschen, die „am Limit“ stehen.</li> <li>- Bewusstsein über u.U. hohe Angst vor Abschiebung/vor Autoritäten/etc. vor dem Hintergrund neg. Erfahrungen im Herkunftsland, auf der Flucht und in Deutschland ⇒ erhöhte Schwierigkeiten und Notwendigkeit, eine gewisse Vertrauensbasis zu schaffen;</li> </ul>	

In einem Setting in Erstaufnahmeeinrichtungen	In einem Setting in Gemeinschaftsunterkünften
<p>- Als Mediator_in haben wir i.d.R. keinerlei Kompetenzen, mit traumatisierten Menschen ihre Traumata zu bearbeiten. Es genügt nicht, sozial kompetent und sensibel zu sein, oder GfK-versiert. Diese therapeutische Arbeit sollte immer Fachleuten überlassen werden. Wir können jedoch mit Menschen, die Traumatisierendes erlebt haben, durchaus im Sinne mediativer Prozesse arbeiten, wenn sie nicht gerade in einer akuten Situation sind, in der ihre traumatischen Erfahrungen durch einen Trigger (Auslöser) aufs Neue erlebt werden, oder sie unter sehr starken posttraumatischen Belastungsstörungen leiden.</p> <p>Notwendig erscheint in jedem Fall ein grundsätzlich sensibler Umgang mit Geflüchteten und das Wissen darum, dass ein großer Teil von ihnen Traumatisierendes erlebt hat. Das Wichtigste hier ist eine grundsätzliche Anerkennung des z.T. unermesslichen Leids, durch das viele gegangen sind und das Wissen um die Tatsache, dass es nicht um individuelle Pathologisierung geht. Ein wenig theoretisches Wissen über v.a. Kriegstraumata ist sicherlich unterstützend.</p> <p>Hilfreiche Literatur: Interview mit David Becker an, dessen Ansatz wegen seiner eigenen langjährigen Erfahrungen u.a. in Chile und Anerkennung der Relevanz des sozio-politischen Kontexts sehr hilfreich ist: <a href="http://www.userpage.fu-berlin.de/wolfseif/verwaltet-entrechtet-abgestempelt/texte/becker_trauma.pdf">http://www.userpage.fu-berlin.de/wolfseif/verwaltet-entrechtet-abgestempelt/texte/becker_trauma.pdf</a></p>	
<p>Sonstige Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fähigkeit und Bereitschaft, kurzfristig einsatzklar zu sein.</li> <li>- Extrem wichtig in der Beziehung mit Geflüchteten ist das Schaffen eines gewissen Vertrauensverhältnisses. Türen öffnend ist dabei, authentisch und ausdrücklich ein sachliches Verständnis für die jeweilige Situation hier in Deutschland und in der GU zu zeigen und die großen Herausforderungen dieser extrem schwierigen Situation anzuerkennen.</li> </ul>	
<p><i>b) <u>Prozessrelevante Aspekte, u.a. Auftragsklärung und -erteilung</u></i></p>	
<p><u>Auftragsklärung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Leistungen des/r Auftraggeber_in klären: z.B. Räume, Wahrung der Vertraulichkeit (gegenüber der Öffentlichkeit), ggf. Dolmetscher_innen. Vielleicht muss irgendwann im Verfahren fachliches Wissen bereit stehen.</li> <li>- In der Auftrags- und Rollenklarheit ist eine bewusste Differenzierung zwischen Deeskalation in akuter Konfliktsituation mit hohem Aggressionsniveau und Konfliktbearbeitung wichtig.</li> </ul>	
<p>Grundsätzlich bleibt die Frage spannend: macht es Sinn, dass Mediator_innen in diesem Kontext strukturell verursachte Konflikte überhaupt versuchen anzugehen?</p> <p>Wenn Mediator_innen eingesetzt werden, sollte diesen der strukturelle Kontext und</p>	<p><u>Auftragserteilung</u> – wer entscheidet:</p> <p>Bei GUs muss im Einzelnen auf die spezifische „Gemengelage“ geschaut werden und es kommt auf die Konfliktparteien an.</p> <p>Bei Konflikten zwischen Geflüchteten: kann ein Auftrag von den jeweiligen Verantwortlichen</p>

In einem Setting in Erstaufnahmeeinrichtungen	In einem Setting in Gemeinschaftsunterkünften
<p>die strukturellen Ursachen unbedingt klar sein (s. S.1).</p> <p>Gleichzeitig ist es sicher wichtig, darauf hinzuwirken, dass sich Strukturen so verändern, dass es zu weniger Konflikten kommt. Das ist überall möglich. Alle sind jedoch mit Anderem beschäftigt (Hamster im Rad). Hier könnte der BM als Verband eine wichtige Rolle spielen. Also: Möglichkeiten der Advocacy-Arbeit z.B. in Kooperation mit anderen Bundes-Verbänden in diese Richtung könnten diskutiert werden. Und: theoretische, umsetzbare Empfehlungen aus unserer fachlichen Perspektive zur Konfliktvermeidung in EAE könnten gegeben werden. Teil solcher Empfehlungen können ausreichend gute Gewaltschutzkonzepte insbesondere bezogen auf besonders vulnerable Gruppen in allen Unterbringungsformen sein (Stichwort: anstehende Ratifikation der Istanbul Konvention des Europarates (2011) durch Deutschland. Zudem: Anpassung von Unterbringungsstandards, Vernetzung und Beschwerdemanagement.</p> <p>U.U. kann Beruhigung, Problembewusstsein bei der/dem Auftraggeber_in und punktuelle Lösungen (keine Konfliktklärung) bereits ein Gewinn und in der Situation viel wert sein.</p> <p>Ein <u>Mediationsauftrag</u> in diesem Kontext sollte von der EAE-Leitung kommen.</p>	<p>für die Sozialarbeit oder vom GU-Betreibenden erteilt werden.</p> <p>Wünschenswert ist hier grundsätzlich im Sinne der Prävention und Selbstermächtigung der Geflüchteten die Unterstützung des Aufbaus von Strukturen unter den Geflüchteten, wie gemischtgeschlechtlichen Räten/ Ombudsmänner und -frauen o.ä., die auch in Konfliktsituationen eine wichtige Rolle übernehmen können. Gibt es sie, können sie u.U. von Mediator_innen in gegenseitiger Abstimmung unterstützt werden.</p> <p>Bei Konflikten zwischen Mitgliedern von Ehrenamtlichengruppen und Geflüchteten können die Institutionen, die mit der „Begleitung der Ehrenamtlichen“ betraut sind zusammen mit den für die Sozialarbeit Zuständigen den Auftrag erteilen.</p> <p>Bei Konflikten zwischen Ehrenamtlichen können es die begleitenden Institutionen sein.</p> <p>Bei Konflikten zwischen Geflüchteten und Nachbarschaften oder zwischen einzelnen Nachbarschaften kommen der Magistrat/ Bürgermeister_in /die Kommunalverwaltung in Frage, aber auch Institutionen, die maßgeblich Verantwortlichkeiten für die GU haben.</p>
<p><u>Sonstige Aspekte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicherstellen, dass alle Interessensgruppen (auch solche innerhalb der großen heterogenen Gruppe Geflüchteter) eigenverantwortlich und selbstrepräsentativ teilnehmen können.</li> <li>- Hilfreich kann sein zu schauen, inwieweit positiv wirkende andere Geflüchtete mit „Leaderqualitäten“ eine wichtige Rolle übernehmen können. Wie können diese gefunden und gewonnen werden? Gibt es sogar existierende Strukturen unter den</li> </ul>	

In einem Setting in Erstaufnahmeeinrichtungen	In einem Setting in Gemeinschaftsunterkünften
<p>Geflüchteten, die genutzt werden können?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bei Gruppenkonflikten mit Repräsentant_innen: sauberer Umgang mit dem Verhältnis der beiden Ebenen "Gruppe" und "Sprecher_in": Ist der/die Sprecher_in durch die Gruppe legitimiert? /Entscheidungsprozesse effizient und transparent machen / Unterstützung für Sprecher_innen im Fall von Loyalitätskonflikten mit der eigenen Bezugsgruppe.</li> <li>- Shuttle-Mediation, also entzerrende Einstiege, getrennte Gespräche mit den einzelnen Konfliktparteien; dabei schauen nach positiven „Leader-Persönlichkeiten“.</li> </ul>	
<p>c) <u>Strukturelevante Aspekte</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bzgl. Mandat und der Transparenz bzgl. des Mandats, Auftraggeber_innen</li> <li>• Übersetzer_innen, etc.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mandat der Mediator_innen sollte vorab an die Konfliktparteien ebenso wie an das Sicherheitspersonal/-dienst, wo vorhanden, von der Leitung klar kommuniziert werden.</li> <li>- Zu Beginn der Mediation den Auftrag der Konfliktparteien abzuholen. Dabei erscheint uns das Vertrauen in die Person, die lauterer Absichten und die Allparteilichkeit der Mediator_innen zentral.</li> <li>- Die Übersetzenden haben eine enorm wichtige Rolle – mit ihnen steht und fällt der Erfolg eines mediativen Prozesses.          Möglichst mit erfahrenen, geschulten Übersetzenden arbeiten, die sich bereits bewährt haben. Wichtig wäre eine Grundausbildung der Dolmetscher_innen/Sprachmittler_innen in Kommunikation und Interkulturalität, Arbeit im Team und bei letzteren Bewusstsein für und Verpflichten auf ein Verzichten auf eigene Interpretationen und Modifikationen, ein häufig auftretendes Problem, das insbes. in Asylverfahren zu großen Folgeproblemen führt.</li> <li>- Weitere relevante Akteur_innen (z.B. Ausländerbeiräte, Ortsbeiräte oder private Träger) über das Verfahren informieren.</li> <li>- Öffentlichkeit/Transparenz: Im Kontext des Anspruchs an Vertraulichkeit im Mediationsprozess muss ein sinnvoller, verantwortungsvoller Umgang mit Anfragen aus der Öffentlichkeit/Medien gefunden werden (unter Absprache mit den Auftraggeber_innen)</li> <li>- Zur Stabilisierung des Prozesses ist es hilfreich, wenn sich relevante Akteur/innen aus der Politik (Kommune) bei Bedarf auch öffentlich für den Prozess einsetzen.</li> </ul>	