+++ Das Magazin für Kommunikationsprofis – Handlungsstrategien und Impulse +++

e-Paper

Die MEDIATION

Fachmagazin für Konfliktlösung – Entscheidungsfindung – Kommunikation

Ausgabe Quartal IV / 2025 | ISSN 2629-0162 | www.die-mediation.de
Deutschland 13,90 € | Luxemburg 13,90 € | Österreich 13,90 € | Schweiz 14,90 CHF

Vielfalt

Diversity: Vom Lippenbekenntnis zur Überlebensstrategie in Krisenzeiten

Neurodiversität – Die Mehrheit denkt anders

Zwischen Klartext und Kompass: Warum Hoffnung nicht leise sein darf

Wissenschaftliche Studie

Das Mediationsparadoxon in Zahlen

Repräsentative Studienergebnisse aus Österreich

Mediation wirkt zwar, wird aber wenig genutzt: Dieser als Mediationsparadox(on) bezeichnete Sachverhalt ist weithin bekannt. Dennoch liegen erstaunlich wenige valide Daten vor, die den scheinbaren oder tatsächlichen Widerspruch zu erhellen vermögen. Auf Basis aktueller Forschungsdaten aus Österreich werden in diesem zweiteiligen Beitrag Erklärungsansätze empirisch geprüft und ergänzt.

Teil 1: Überschätzte Bekanntheit und seltene Nutzung: Mediation im Kontext alternativer Formen der Konfliktbearbeitung

Hemma Mayrhofer und Martina Koller

In der Fachöffentlichkeit wird als Paradoxon diskutiert und beklagt, dass Mediation einerseits Konflikte mehrheitlich erfolgreich zu lösen vermag, andererseits aber die Nachfrage nach Mediationsdienstleistungen auf niedrigem Niveau stagniert. Zugleich besteht ein Mangel an wissenschaftlich fundierten Daten für eine vertiefende Ergründung dieses Phänomens. Dies traf bis dato auch auf Österreich zu, doch nun liegen umfangreiche wissenschaftliche Ergebnisse aus der Studie MEDIAS[1] vor, die auch über Österreich hinaus erkenntnisreiche Einsichten versprechen.

Nachfolgend werden aus der Fülle an Ergebnissen jene Daten ausgewählt, die einen Erkenntnisbeitrag zum genannten Paradoxon ermöglichen. Zunächst gilt es danach zu fragen, welche Unterstützung Menschen im Konfliktfall allgemein mobilisieren. Danach ist empirisch zu klären, wie bekannt Mediation tatsächlich ist – und ob die Bekanntheit in Befragungsdaten zu Deutschland nicht möglicherweise überschätzt wird. Die tatsächliche Nachfrage nach Mediation steht nachfolgend im Fokus, geprüft wird zudem, welche Bevölkerungsgruppen diese Form der Konfliktbearbeitung etwas öfter oder (noch) seltener nutzen. Im zweiten Teil dieses Beitrags, der in der folgenden Ausgabe der *Mediation* erscheint, werden Faktoren identifiziert, die zur anhaltend niedrigen Mediationsnutzung beitragen – obwohl sich, wie abschließend auf repräsentativer Datenbasis dargestellt wird, die Erfolgszahlen durchaus sehen lassen können.

Zur Datengrundlage

Das Forschungsdesign der Studie verschränkte unterschiedliche quantitative und qualitative Methoden im Sinne einer wechselseitigen Ergänzung miteinander (Mixed Methods):

Eine zentrale Datenbasis wurde über eine repräsentative Bevölkerungsbefragung (kontrollierte Zufallsstichprobe ab 18 Jahren) gewonnen, wobei die Erhebung über eine Mischbefragung zu zwei Dritteln mithilfe von Telefoninterviews (CATI) und zu einem Drittel durch Online-Befragung (CAWI) realisiert wurde. Die erzielte Netto-Stichprobengröße von 1.724 Personen ermöglicht genaue Aussagen mit einer Schwankungsbreite von maximal +/– 2 Prozent. Die Daten wurden zudem für alle statistischen Analysen in gewichteter Form auf Basis der Merkmale Geschlecht, Alter, Bildung und Bundesland verwendet, um eine teilweise leicht differierende „response rate" bei den Befragten auszugleichen.

Durch standardisierte Online-Befragungen von einerseits Mediatorinnen und Mediatoren (Netto-Stichprobe: n = 318), zweitens in der Richterschaft (n = 223) und drittens der Rechtsanwaltschaft (n = 171) wurden österreichweit Expertise und Erfahrungen zentraler Berufsgruppen erhoben. Zur

Bildquelle: stock.adobe.com/mimi

Teilnahme eingeladen wurde entweder die jeweilige Grundgesamtheit (z. B. Liste eingetragener Mediatorinnen und Mediatoren; Mitglieder des ÖBM etc.) oder eine systematische Zufallsstichprobe.

Zudem war es ein großes Anliegen der Studie, durch qualitative Fallstudien zu durchgeführten Mediationen vertiefende Einblicke in die Praxis mediativer Konfliktlösung zu gewinnen. In Summe konnten 25 abgeschlossene Mediationsfälle einbezogen werden, wobei überwiegend zumindest eine involvierte Konfliktpartei, manchmal auch zwei und in einem Fall sogar fünf an der Mediation teilnehmende Personen zu ihren Erfahrungen ausführlich interviewt wurden. Fast immer wurde auch ein qualitatives Leitfadeninterview mit den verfahrenszuständigen Mediatorinnen und Mediatoren geführt.

Nachfolgend wird vorrangig auf Ergebnisse der repräsentativen Bevölkerungsbefragung Bezug genommen, die vereinzelt durch die Berufsgruppenbefragungen ergänzt werden.

Welche Unterstützung mobilisieren Menschen bei Konflikten allgemein?

Wer sich mit der Frage auseinandersetzt, ob und wie häufig Mediation zur Konfliktlösung genutzt wird, benötigt auch Wissen darüber, wie mit Konflikten allgemein umgegangen wird und welche Unterstützung Individuen, aber auch Gruppen und Organisationen zur Konfliktlösung mobilisieren. Deshalb wurde in einer ersten inhaltlichen Annäherung an den Themenkomplex erhoben, wie die österreichische Bevölkerung mit Konflikten, die sich *„nicht so einfach selbst lösen"* lassen, umgeht, das heißt, welche Lösungswege probiert werden und welche Unterstützung mobilisiert wird. Die Konflikte konnten explizit alle Lebensbereiche umfassen, allerdings erfolgte eine Einschränkung auf solche Konflikte, in die auch eine oder mehrere andere Personen (privat oder beruflich) oder auch Behörden, Unternehmen etc. involviert waren.

Etwa zwei Drittel der Befragten waren ihren Angaben zufolge schon in solchen Situationen, in denen sie potenziell Unterstützung zur Lösung eines Konflikts benötigten. Sie erhielten die Nachfrage, was sie in dieser bzw. diesen Situationen gemacht haben. Mit 76,9 Prozent gaben mehr als drei Viertel der Befragten an, sich Hilfe von Menschen aus ihrem privaten Umfeld, also etwa bei Familienmitgliedern, im Freundeskreis oder bei Bekannten, geholt zu haben. Dies bestätigt einmal mehr, dass Konflikte in erster Linie informell bearbeitet werden.

Auf Ebene professioneller rechtlicher Unterstützung sowie gerichtlicher Streitbeilegung kommt anwaltlicher Beratung und gegebenenfalls Vertretung eine vergleichsweise große Bedeutung zu: 34,2 Prozent der Befragten gaben an, sich im Konfliktfall bereits an einen Anwalt oder eine Anwältin gewandt zu haben. Auch Rechtsschutzversicherungen werden zur rechtlichen Beratung und Abklärung immer wieder aufgesucht, konkret nutzten 27,0 Prozent diese Unterstützungsmöglichkeit. Und immerhin jede fünfte Person (21,0 %) antwortete, dass es im Konfliktfall schon zu einem Gerichtsverfahren gekommen sei. Für Deutschland weist der ROLAND Rechtsreport 2023 aus, dass 22 Prozent der Deutschen in den letzten zehn Jahren an einem Gerichtsprozess beteiligt waren. Die Zahlen sind allerdings nur begrenzt vergleichbar, da für Deutschland auch die Beteiligung als Zeuge umfasst ist, umgekehrt engte die österreichische Befragung nicht auf die letzten zehn Jahre ein.

Darüber hinaus suchten 29,9 Prozent der Befragten in einem Konfliktfall bereits professionelle Unterstützung wie etwa Coaching, Supervision oder Therapie. 23,8 Prozent wandten sich an eine Beratungsstelle (z. B. Arbeiterkammer), um sich von dieser professionell beraten zu lassen.

Mithilfe der Antwortkategorie „Wir haben gemeinsam eine andere Form der Konfliktvermittlung versucht" sollten zusätzlich zu den explizit als Antwortkategorie angebotenen Schiedsgerichten und Schlichtungsstellen diverse alternative Formen der Konfliktvermittlung erfasst werden, die mittels Nachfrage, welche Form es konkret war, spezifiziert wurden. Mit Abstand am häufigsten antworteten die Befragten, dass man selbst ver-

Bildquelle: stock.adobe.com/Serhii

sucht habe, mit der anderen Konfliktpartei zu kommunizieren. Mediation kam lediglich 26 Mal explizit zur Sprache.

Zusammenfassend lässt sich – in großer Übereinstimmung mit dem Forschungsstand zum Thema – sagen, dass Menschen in Konfliktsituationen, in denen sie potenziell Unterstützung zur Konfliktlösung benötigen, überwiegend auf Hilfe aus dem privaten Umfeld setzen. Professionelle rechtliche Unterstützung wird deutlich weniger oft mobilisiert, wobei hier Anwälte und Anwältinnen die größte Rolle spielen. Relativ häufig scheinen sich Personen in solchen Situationen auch persönlich (d. h. nicht gemeinsam mit der anderen Konfliktpartei) professionell unterstützen zu lassen, sei es durch Coaching, Supervision, Therapie oder ähnliche Angebote. Gemeinsam ist diesen sehr unterschiedlichen Unterstützungsformen, dass sie die Mitwirkung der anderen Konfliktpartei(en) nicht voraussetzen.

Wie bekannt ist Mediation?

Für Deutschland wird üblicherweise mit Bezugnahme auf die im ROLAND Rechtsreport veröffentlichten Zahlen von einer sehr hohen Bekanntheit von Mediation in der Bevölkerung ausgegangen. Da die jüngsten diesbezüglichen Zahlen von 2021 nicht genau zwischen Mediation und (anderen) Schlichtungsverfahren unterscheiden und so auf einen Bekanntheitswert von 86 Prozent kommen, muss auf die dezidiert nur Mediation umfassenden Werte von 2017 ausgewichen werden, die einen Bekanntheitswert von 76 Prozent ausweisen. Auf Basis der österreichischen Befunde ist dieser hohe Wert allerdings auch für Deutschland zu bezweifeln, da die Antworten der Befragten eventuell zu wenig durch geeignete Kontrollfragen geprüft wurden.

Um valide Ergebnisse zu erhalten, wurde in der österreichischen Studie die Bekanntheit von Mediation dreistufig erhoben. Die bewusst etwas vage gehaltene Frage, ob ihnen der Begriff Mediation etwas sage, bejahten 76,7 Prozent der Befragten – dieser Wert deckt sich somit mit jenem für Deutschland. In einem zweiten Schritt wurde bei Ja-Antwortenden und weiteren 8,6 Prozent der Befragten, die angegeben hatten, sich nicht sicher zu sein, die Mediationskenntnis überprüft, indem aus fünf verschiedenen Antwortoptionen die auf Mediation zutreffende Beschreibung ausgewählt werden musste. Nur 61 Prozent jener, die zunächst bejaht hatten, Mediation zu kennen, wählten tatsächlich die richtige Antwort aus. Im dritten Schritt wurde all jenen, die bei der ersten Teilfrage „nein" geantwortet oder bei der zweiten Teilfrage nicht die richtige Antwortoption erkannt hatten, eine Definition von Mediation mit der Frage präsentiert, ob sie diese Form der Konfliktlösung kennen.

In Zusammenführung der Teilergebnisse lässt sich aussagen, dass insgesamt ungefähr die Hälfte der Menschen in Österreich weiß, was Mediation ist (51,3 %). Knapp jede zweite Person kennt Mediation entweder eindeutig nicht (27,8 %) oder es bestehen aufgrund inkongruenter Antworten sehr große Zweifel, dass diese Form der Konfliktlösung tatsächlich bekannt ist (21,0 %). Vor dem Hintergrund dieser Zahlen scheint die von Röhl (2011) als wenig überzeugend bewertete Unkenntnishypothese zur Erklärung der geringen Nachfrage nach Mediation doch leicht an Plausibilität zu gewinnen, auch wenn damit sicher nur ein Teil des Phänomens erklärt werden kann.

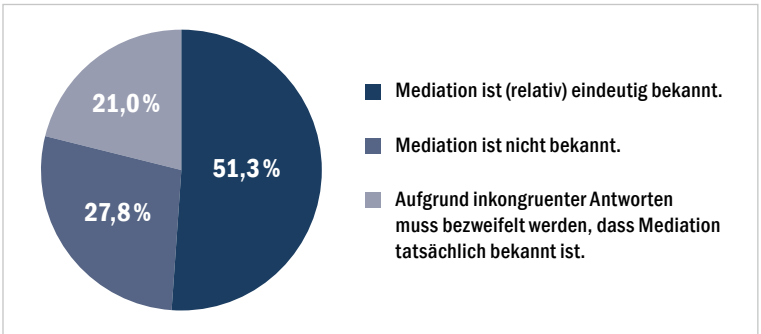


Abb. 1: Bekanntheit von Mediation in Österreich; Datenbasis: Bevölkerungsbefragung, n = 1.724 (Quelle: Mayrhofer/Koller 2025).

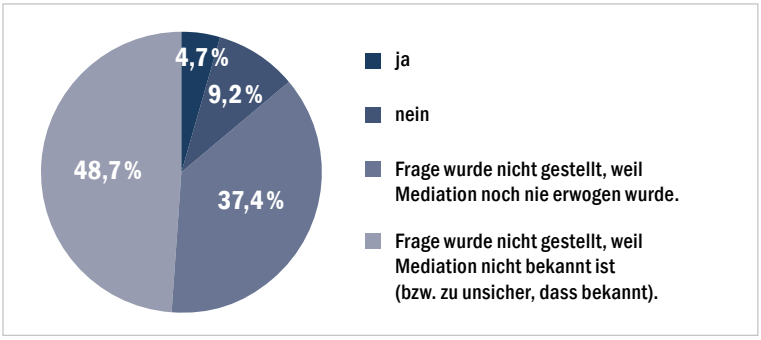


Abb. 2: Inanspruchnahme von Mediation; Datenbasis: Bevölkerungsbefragung, n = 1.724 (Quelle: Mayrhofer/Koller 2025).

In multivariaten Verfahren (binär logistische Regressionsanalyse) wurde ergänzend geprüft, welche der untereinander korrelierenden Einflussfaktoren Alter, Bildung, Einkommen und Rechtsschutzversicherung auch unter simultaner Berücksichtigung der Effekte der jeweils anderen Variablen einen signifikanten Einfluss auf die Bekanntheit von Mediation haben. Zwei Einflussfaktoren kristallisieren sich als hochsignifikant heraus ($p < 0{,}001$): Ein höheres formales Bildungsniveau (mindestens Maturaabschluss) erhöht die Wahrscheinlichkeit stark, Mediation zu kennen. Zudem kennen ältere Menschen Mediation häufiger als jüngere Menschen. Einkommen und Rechtsschutzversicherung hingegen zeigen in der multivariaten Analyse keine signifikanten Einflüsse.

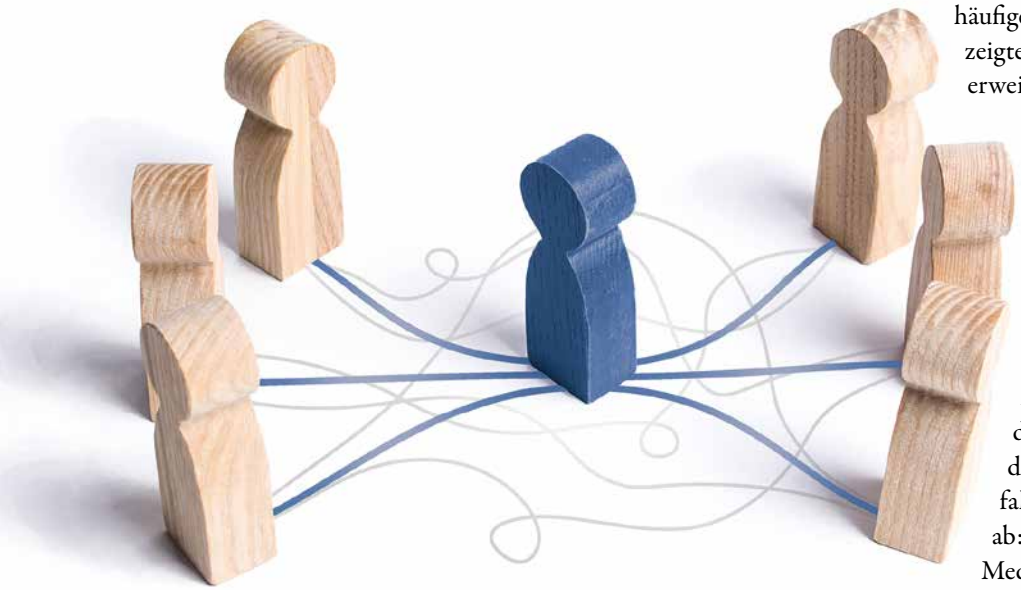
Und wer nutzt Mediation tatsächlich?

Um valide Daten zu Mediationserfahrungen zu gewinnen, wurde in der Bevölkerungsbefragung all jenen, die zuvor angegeben hatten, dass diese Form der Konfliktlösung bereits in einem Konfliktfall in Erwägung gezogen worden sei (= 13,9 % der Bevölkerung), eine umfangreichere Definition von Mediation vorgestellt. Sie umfasste auch häufige Merkmale von Mediationsprozessen, zudem wurden Hinweise gegeben, was damit nicht gemeint ist (etwa Eheberatung oder Vermittlungsgespräche mit Seelsorgenden). Um bei Unsicherheiten nachkorrigieren zu können, wurde neben „ja, eindeutig" und „nein" als dritte Antwortoption „eher ja, aber ich bin mir nicht ganz sicher, ob es Mediation oder eine andere Form der Konfliktvermittlung war" angeboten. Wer die letztgenannte Antwortkategorie wählte, sollte anschließend in eigenen Worten die in Anspruch genommene Konfliktvermittlung beschreiben. Dieser Kontrollschritt erwies sich als sehr wichtig, denn der Großteil der beschriebenen Konfliktlösungsformen war eindeutig nicht als Mediation zu klassifizieren und wurde deshalb in der Auswertung auf „nein" korrigiert.

Auf Basis dieser Informationen konnten in Summe 81 Personen identifiziert werden, die bereits mindestens einmal eine Mediation begonnen hatten. Auf die Gesamtstichprobe bezogen lässt sich daraus ableiten, dass in etwa 4,7 Prozent der österreichischen Bevölkerung bereits Mediation in Anspruch genommen haben (Schwankungsbreite: +/– 1 %). Für einen Vergleich der erhobenen Werte mit jenen des ROLAND Rechtsreports von 2017 für Deutschland muss auf Personen eingegrenzt werden, deren (letzte) Mediationserfahrung nicht länger als zehn Jahre zurückliegt. Für Österreich ergibt sich dabei ein Wert von 3,6 Prozent, das ist annäherungsweise mit der Inanspruchnahme von Mediation in Deutschland vergleichbar, wofür der ROLAND Rechtsreport 2017 vier Prozent Mediationsnutzung (die Werte sind auf ganze Zahlen gerundet) ausweist.

Wer nutzt Mediation häufiger, wer weniger?

Während die bivariaten Analysen noch einen Einfluss der Variablen Alter (40- bis 59-Jährige haben etwas häufiger Erfahrung mit Mediation), formale Bildung (je höher, desto häufiger Mediation) und Rechtsschutzversicherung (etwas häufiger Mediationserfahrung, wenn vorhanden) zeigten, nicht aber der Variable Geschlecht, erweist sich in der multivariaten Datenanalyse nur die Höhe des persönlichen monatlichen Netto-Einkommens als signifikante Einflussgröße. Auf Basis dieser Ergebnisse lässt sich somit das Einkommen als relevantester Einflussfaktor dafür identifizieren, eine Mediation nicht nur in Erwägung zu ziehen, sondern tatsächlich zu beginnen. Während die Wahrscheinlichkeit, Mediation zu kennen, vor allem durch die Bildung beeinflusst wird, hängt der konkrete Schritt in ein Mediationsverfahren hinein am stärksten vom Einkommen ab: Je höher dieses ist, desto häufiger wird Mediation realisiert.



Bildquelle: stock.adobe.com/zinkevych
Bildquelle: stock.adobe.com/Andrii Yalanskyi

8 %, Befragung der Mediatorinnen und Mediatoren: 14 %). Etwa drei Viertel der Mediationen hatten weder vorher noch während oder nach der Mediation ein Gerichtsverfahren anhängig. Ergänzend ist zu berücksichtigen, dass in Österreich kein mit Deutschland vergleichbares Modell des Güterichterverfahrens rechtlich und strukturell verankert ist; bislang existiert lediglich ein kleines ehrenamtliches Projekt namens „Einigungsverfahren" an wenigen Gerichtsstandorten (vgl. Mayrhofer/Koller 2025).

Auf vorliegender Datenbasis muss die Verallgemeinerung eines Ergebnisses der deutschen GANDALF-Studie (vgl. Freund/Ittner/Kals 2017) hinterfragt werden, wonach Menschen ohne Mediationserfahrung diesem Verfahren gegenüber signifikant positiver eingestellt sind als solche, die bereits über Mediationserfahrung verfügen (daraus ließe sich ein hohes Potenzial für Mediation ableiten). Das Ergebnis dürfte auf eine verzerrte Stichprobe aufgrund starker Selbstselektionsprozesse (ausschließlich nicht kontrollierbare Online-Stichprobe) zurückzuführen sein. Die Ergebnisse für Österreich gehen in die gegenteilige Richtung: Menschen mit Mediationserfahrung beurteilen Mediation hochsignifikant öfter als hilfreichen Ansatz als solche, die Mediation zwar kennen, aber noch nie genutzt haben ($p = 0{,}008$).

Aus einem laufenden Gerichtsverfahren heraus wird aktuell in Österreich nur sehr selten in eine außergerichtliche Mediation gewechselt. Ungefähr in einer von zehn durchgeführten Mediationen dürfte während des Mediationsprozesses ein Gerichtsverfahren anhängig sein (Bevölkerungsbefragung:

Die bisherigen Ausführungen deuten bereits fehlendes Wissen in der Bevölkerung über Mediation, das sich abhängig vom formalen Bildungsniveau zeigt, und geringere finanzielle Ressourcen als Zugangshürden zu Mediation an. Die Hemmnisse gestalten sich allerdings vielschichtiger und müssen etwa auch in der Beschaffenheit von Mediation selbst und den aktuellen Strukturen des Berufsfeldes verortet sowie in Bezug zu einer justiziellen Bearbeitung von Streitfällen gesetzt werden. Diese Aspekte werden in der nächsten Ausgabe der *Mediation* (Quartal I/2026) im zweiten Teil dieses Beitrags aufgegriffen, um sie abschließend den repräsentativ erhobenen Erfolgszahlen zu Mediation gegenüberzustellen.

1 Das Projekt MEDIAS wurde finanziert im Sicherheitsforschungs-Förderprogramm KIRAS des Bundesministeriums für Finanzen.

Literatur

Freund, Susanne/Ittner, Heidi/Kals, Elisabeth (2017): 5 Jahre MediationsG. Mediation aus Sicht von Mediand(inn)en. ZKM 20 (4), S. 124–128.

Mayrhofer, Hemma/Koller, Martina (2025): Aktuelle Studienergebnisse zu Einigungsverfahren: konsensuale Streitbeilegung als attraktive Ergänzung der gerichtlichen Verfahrenserledigung. Österreichische Richterzeitung 103 (6), S. 99–106.

ROLAND Rechtsreport (2017, 2021 und 2023). Online abrufbar unter: https://www.roland-rechtsschutz.de/unternehmen/presse/index.html (Stand: 08.07.2025).

Röhl, Klaus F. (2011): Alternatives to Law and to Adjudication. In: Papendorf, Knut et al. (Hrsg.): Understanding Law in Society, Developments in Socio-legal Studies. Wien et al.: LIT, S. 191–238.

Bildquelle: stock.adobe.com/Pinklife

Ass.-Prof. Dr. Hemma Mayrhofer

Soziologin und Leiterin des Instituts für angewandte Rechts- und Kriminalsoziologie (IRKS), Universität Innsbruck, das u. a. über jahrzehntelange Forschungsexpertise zu Formen alternativer Konfliktbeilegung (Tatausgleich/Diversion, Restorative Justice, Mediation bei Paarkonflikten, Konfliktarbeit im Gemeindebau etc.) verfügt.

MMag. Martina Koller

Soziologin und Historikerin, Projektmitarbeiterin am Institut für angewandte Rechts- und Kriminalsoziologie (IRKS), Universität Innsbruck, mit Schwerpunkt auf quantitativer Forschung und statistischer Datenanalyse.