

5-Tage-Projekte leicht gemacht

Streitschlichtung mit Schüler- mediatoren

—
Wochenplan, Tagespläne und alle Arbeits-
materialien für die Projektwoche

E-BOOK

Thomas Grüner, Franz Hilt, Corinna Tilp

Streitschlichtung mit Schülermediatoren

Auswahl – Ausbildung – Begleitung

Wochenplan, Tagespläne und
alle Arbeitsmaterialien für die Projektwoche

Thomas Grüner ist Diplom-Psychologe, Psychotherapeut (HPG) und Ausbilder für Mediation und Tat-Ausgleich. Er war mehrere Jahre im Kinder- und Jugendschutz tätig. Er ist Mitbegründer und Mitglied der Programmleitung des Präventionsprogramms Konflikt-KULTUR sowie Leiter des Instituts für Konflikt-Kultur. Seit 1997 ist er in der Organisations- und Schulentwicklung tätig (www.konflikt-kultur-freiburg.de).

Franz Hilt ist Diplom-Sozialarbeiter, Mediator und Ausbilder für Mediation (BM) sowie Ausbilder für Tat-Ausgleich. Er ist Mitbegründer des Präventionsprogramms Konflikt-KULTUR und Mitglied der Programmleitung. Seit 1997 arbeitet er insbesondere in den Bereichen Gewaltprävention, Schulentwicklung und systemische Mobbingintervention. Er leitet die Abteilungen Kinder- und Jugendschutz sowie Fortbildung des AGJ-Fachverbandes (www.konflikt-kultur.de).

Corinna Tilp ist Diplom-Sozialpädagogin und als Referentin für Kinder- und Jugendschutz, Öffentlichkeitsarbeit und Qualitätsmanagement im Referat Prävention des AGJ-Fachverbandes tätig (www.agj-freiburg.de). Sie ist für Angebote zu den Themen Resilienz und Soziale Ganztagschule sowie die Schriftenreihe ElternWissen zuständig.

Klicken Sie hier, um zum Downloadcode für das digitale Zusatzmaterial zu gelangen.



Wir haben unseren Markennamen von AOL-Verlag zu scolix geändert. Alle Inhalte entsprechen den bisher unter dem Namen AOL-Verlag erschienenen Auflagen.

© 2023 scolix, Hamburg

AAP Lehrerwelt GmbH
Veritaskai 3
21079 Hamburg
Telefon: +49 (0) 40325083-040
E-Mail: info@lehrerwelt.de
Geschäftsführung: Christian Glaser, Sandra Saghbazarian, Robin Schlenkhoff
USt-ID: DE 173 77 61 42
Register: AG Hamburg HRB/126335
Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk als Ganzes sowie in seinen Teilen unterliegt dem deutschen Urheberrecht. Die Erwerbenden einer Einzellizenz des Werkes sind berechtigt, das Werk als Ganzes oder in seinen Teilen für den eigenen Gebrauch und den Einsatz im eigenen Präsenz- wie auch dem Distanzunterricht zu nutzen. Produkte, die aufgrund ihres Bestimmungszweckes zur Vervielfältigung und Weitergabe zu Unterrichtszwecken gedacht sind (insbesondere Kopiervorlagen und Arbeitsblätter), dürfen zu Unterrichtszwecken vervielfältigt und weitergegeben werden.

Die Nutzung ist nur für den genannten Zweck gestattet, nicht jedoch für einen schulweiten Einsatz und Gebrauch, für die Weiterleitung an Dritte einschließlich weiterer Lehrkräfte, für die Veröffentlichung im Internet oder in (Schul-)Intranets oder einen weiteren kommerziellen Gebrauch. Mit dem Kauf einer Schullizenz ist die Schule berechtigt, die Inhalte durch alle Lehrkräfte des Kollegiums der erwerbenden Schule sowie durch die Schülerinnen und Schüler der Schule und deren Eltern zu nutzen.

Nicht erlaubt ist die Weiterleitung der Inhalte an Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler, Eltern, andere Personen, soziale Netzwerke, Downloaddienste oder Ähnliches außerhalb der eigenen Schule.

Eine über den genannten Zweck hinausgehende Nutzung bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verlags.

Sind Internetadressen in diesem Werk angegeben, wurden diese vom Verlag sorgfältig geprüft. Da wir auf die externen Seiten weder inhaltliche noch gestalterische Einflussmöglichkeiten haben, können wir nicht garantieren, dass die Inhalte zu einem späteren Zeitpunkt noch dieselben sind wie zum Zeitpunkt der Drucklegung. scolix übernimmt deshalb keine Gewähr für die Aktualität und den Inhalt dieser Internetseiten oder solcher, die mit ihnen verlinkt sind, und schließt jegliche Haftung aus.

Wir verwenden in unseren Werken eine genderneutrale Sprache. Wenn keine neutrale Formulierung möglich ist, nennen wir die weibliche und die männliche Form. In Fällen, in denen wir aufgrund einer besseren Lesbarkeit nur ein Geschlecht nennen können, achten wir darauf, den unterschiedlichen Geschlechtsidentitäten gleichermaßen gerecht zu werden.

Autorschaft: Thomas Grüner, Franz Hilt, Corinna Tilp
Redaktion: Daniel Marquardt
Covergestaltung: TSA&B Werbeagentur GmbH, Hamburg
Coverfoto: © Maksim Šmeljov – fotolia.com
Illustrationen: Wolfgang Slawski, Kiel
Satz: Satzpunkt Ursula Ewert GmbH, Bayreuth

ISBN: 978-3-403-40313-5
www.scolix.de

Vorwort	4
Schaubild Konflikt-KULTUR	5
Grundlagen	
Warum Schulmediation?	6
Warum Schülermediatoren?	7
Schulmediation als Teil von Schulentwicklung	7
Mediation und Schule: Zwei Systeme treffen aufeinander	8
Streitschlichtung oder Mediation – Begriffe und Inhalte	8
Auswahl	
Information	9
Bewerbungsverfahren	10
Entscheidung	11
Ausbildung	
Rahmenbedingungen und Vorbereitung.	12
Programm.	13
Tag 1: Die Einleitung der Mediation	15
<i>Exkurs: Lust darauf und Angst davor – das Rollenspiel</i>	22
<i>Exkurs: Kontaktaussagen und Vertiefungsfragen</i>	25
Tag 2: Die Klärungsphase	31
<i>Exkurs: Bedürfnisorientierte Erziehung</i>	39
Tag 3: Wenn es in der Klärungsphase schwierig wird	42
Tag 4: Verletzte Bedürfnisse entschlüsseln	47
Tag 5: Die Lösungs- und Vereinbarungsphase	53
Einheiten für die Zeit nach der Ausbildungswoche	60
Begleitung	
Bedingungen für Erfolg und Nachhaltigkeit	68
Kopiervorlagen im Anhang bzw. auf CD	
1. Elternbrief Auswahl Schülermediatoren.	74
2. Einverständniserklärung	76
3. Struktur und Standardtext Einleitungsphase	77
4. Struktur Klärungsphase	79
5. Struktur Lösungs- und Vereinbarungsphase	80
6. Mediationsprotokoll	81
7. Techniken zu Perspektivenübernahme und Mitgefühl	83
8. Verletzte Bedürfnisse entschlüsseln	85
9. Wiedergutmachungen	86
10. Laufzettel	87
11. Reflexion im Team	
12. Vorteile der Kartenmethode	
13. Organisation große Pause	
14. Dienstplan der erwachsenen Mediatoren	
15. Ehrenkodex	
16. Vorteile von Mediation	
17. Vorteile der Schülermediation	
18. Elternbrief Info Mediation, Version 1	
19. Elternbrief Info Mediation, Version 2	
20. Praxisbeispiel 1: Zelgschule	
21. Praxisbeispiel 2: Werner-Kirchhofer-Realschule	
Literatur	88

Vorwort

Schülermediation ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Ziel dieser Veröffentlichung ist, Ihnen ein fundiertes und praxistaugliches Ausbildungsprogramm zur Verfügung zu stellen, das sowohl dieser Herausforderung als auch Ihren Schülern gerecht wird. Die Grundlage hierfür bilden 17 Jahre Erfahrung mit Mediation in unterschiedlichen Schularten und die daraus resultierenden Erkenntnisse. Während dieser Zeitspanne wurden unsere Methoden und Übungen vielfach umgesetzt und kontinuierlich optimiert. Eine Evaluation durch das Psychologische Institut der Universität Freiburg zeigte große Zustimmung und hohe Zufriedenheit bei Schülern und Lehrern. Die Rahmenbedingungen der Schülermediatoren-Ausbildung erfüllen die hohen Qualitätsstandards des Bundesverbandes Mediation (BM).

Schülermediation ist jedoch nur ein Teil schulischer Konfliktkultur. Dieses Buch bietet kein Training in Tat-Ausgleich, Klassenrat, Klassenführung, Mobbingintervention oder schulischem Konfliktmanagement. Ebenso wenig ersetzt es die Qualifizierung der erwachsenen Mediatoren. Es hilft ausgebildeten Mediatoren, die passenden Schüler auszuwählen und diese auf ihre Aufgaben als Schülermediatoren vorzubereiten.

Detaillierte Angaben zu Erfolgsbedingungen, Zielen und Dauer einzelner Übungen etc. geben Ihnen Orientierung bei der Auswahl, Ausbildung und Begleitung Ihrer Schülermediatoren. Die kleinschrittigen Beschreibungen, die zahlreichen Übungsfälle und die ergänzenden Materialien wie Leitfäden, Elternbriefe und Mediationsprotokoll erleichtern Ihnen die Organisation und schaffen Ressourcen für die Auseinandersetzung mit grundlegenden Themen: Lesen Sie hierzu die Exkurse zu Rollenspielen, Gesprächsführung und Bedürfnisorientierung.

Zur besseren Lesbarkeit wird überwiegend das generische Maskulinum benutzt. Die in den Beispielen verwendeten Namen von Schülern bzw. Lehrern sind frei erfunden. Etwaige Ähnlichkeiten mit real existierenden Personen sind Zufall.

Die beschriebenen Methoden sind Teil des Präventions- und Fortbildungsprogramms **„Konflikt-KULTUR. Demokratie – Bildung – Prävention“**. Sie haben sich seit 1997 an einer Vielzahl von Schulen mit Schülern aller Altersstufen bewährt. Das Diagramm auf der folgenden Seite gibt einen Überblick über die Bausteine des Programms.

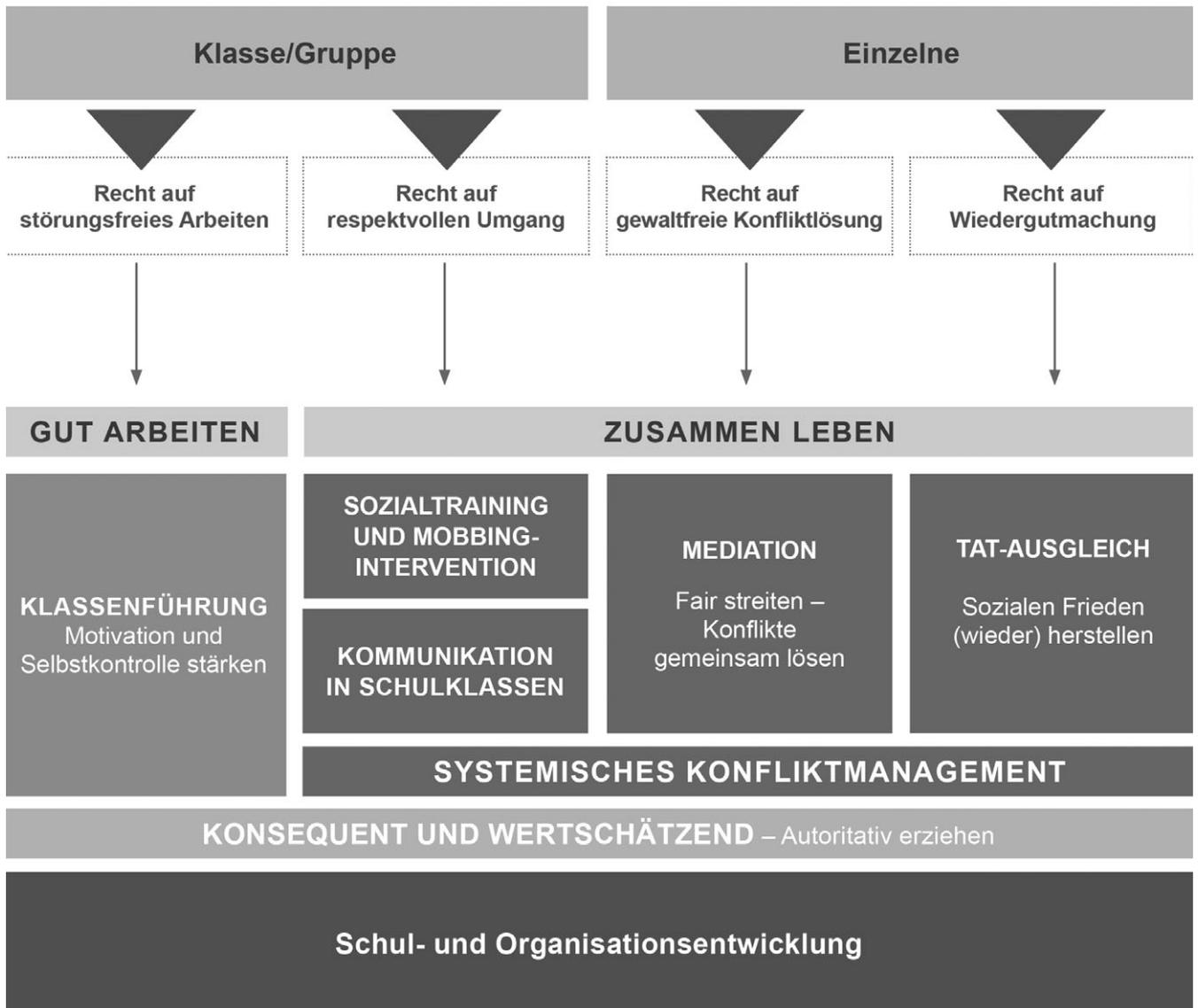
Wir wünschen Ihnen viel Freude und Erfolg bei Ihrer Arbeit mit Schülermediatoren – eine unseres Erachtens gleichermaßen verantwortungsvolle und erfüllende Aufgabe.

Thomas Grüner, Franz Hilt, Corinna Tilp

Konflikt-KULTUR

Demokratie Bildung Prävention

Leben und Lernen in Schule und Jugendhilfe



Grundlagen

Wie bereits der Titel verdeutlicht, liegt der Fokus dieser Veröffentlichung auf der Auswahl, Ausbildung und Begleitung von Schülermediatoren, d. h. in der schulischen Praxis. Dies ist also explizit kein Grundlagenbuch zu Mediation und Schulmediation. Nichtsdestotrotz thematisieren wir zu Beginn einige grundlegende Aspekte, die die nachfolgenden praktischen Methoden und Tipps verständlich machen. Gleichzeitig gilt: Keine Lektüre kann die Ausbildung zum Mediator ersetzen.

Warum Schulmediation?

Mithilfe der Schulmediation gelingt es Schülern, ihre Konflikte zu klären und zu lösen. Während sie dies tun, erwerben und festigen sie zentrale persönliche und soziale Fähigkeiten wie Perspektivenübernahme und Mitgefühl, denn sie lernen die Welt mit den Augen des anderen zu sehen; sie trainieren Frustrationstoleranz und Selbstkontrolle, weil sie nicht draufschlagen, sondern reden und sich dabei an Gesprächsregeln halten; sie lernen ihre eigenen Bedürfnisse kennen, weil sie verstehen, warum sie bisher so und nicht anders gehandelt haben. Mediation ist Teil der Persönlichkeitsentwicklung und letztlich genauso wichtig wie Rechnen, Lesen und Schreiben.

Was ist Schulmediation?

Schulmediation ist eine Methode zur Bearbeitung von Konflikten zwischen zwei oder mehr Schülern, die ohne Vermittlung durch einen Dritten nicht in der Lage sind, eine konstruktive Lösung zu finden. Alle Konfliktparteien tragen einen Teil der Verantwortung für den Konflikt. Die Mediatoren leiten die Kontrahenten an, selbstständig zu einer für alle zufriedenstellenden Lösung, der sogenannten Win-win-Lösung, zu finden, bei der es keinen Verlierer gibt. Am Ende der Mediation wird eine schriftliche Vereinbarung, z. B. über entsprechende Entschuldigungen, Wiedergutmachungen oder Verhaltensvorsätze für die Zukunft, getroffen, deren Einhaltung kontrolliert wird.

Der Tat-Ausgleich wird zwar ebenfalls zu den mediativen Verfahren gerechnet, ist aus dieser Veröffentlichung jedoch ausgeklammert. Denn ein Tat-Ausgleich kann nur von Erwachsenen geleitet werden. Sie müssen im Einzelfall beurteilen, ob es sich um einen überwiegend oder ausschließlich einseitig verursachten Konflikt handelt, bei dem folglich ein Tat-Ausgleich und nicht die klassische Mediation die angemessene Methode ist.

Konflikte als Potenzial

Gewalt und Konflikte an Schulen verursachen Leid, keine Frage. Gleichzeitig ist eine konfliktfreie Schule – genauso wie eine konfliktfreie Gesellschaft – utopisch. Die Frage ist also nicht, **ob** es an Schulen Konflikte gibt, sondern welches Ausmaß diese annehmen und vor allem, **wie** damit umgegangen wird. Ziel ist, Gewalt bestmöglich vorzubeugen, Eskalationen und Gewaltexzesse zu verhindern und die alltäglichen Konflikte als wertvolles Potenzial für das Training sozialer, personaler und kommunikativer Kompetenzen zu nutzen. Schulmediation ist hierbei ein besonders geeignetes Medium.

Mithilfe von Mediation lernen Schüler, ...

- sich an Gesprächsregeln zu halten,
- konstruktiv zu streiten,
- über (verletzte) Gefühle und Bedürfnisse zu sprechen,
- sich in andere hineinzusetzen und Mitgefühl zu entwickeln,
- andere Sichtweisen zu respektieren,
- die Hintergründe und Ursachen eines Konflikts besser zu verstehen,
- konstruktiv mit Wut und Ärger umzugehen und ihre Impulse besser zu kontrollieren,
- Wünsche zu äußern, Friedensangebote zu machen und fair zu verhandeln sowie
- Kompromisse zu finden und Abmachungen einzuhalten.

Von der Perspektivenübernahme zum Mitgefühl

Die Fähigkeit, sich in andere Menschen hineinzusetzen und Theorien über deren Gedanken, Gefühle, Motive etc. zu entwickeln, wird als Perspektivenübernahme bezeichnet. Kinder entwickeln diese Fähigkeit ungefähr im Alter zwischen vier und fünf Jahren (vgl. Bischof-Köhler, 2011; Förstl, 2012). Diese kognitive Fähigkeit wird auch als *Theorie of Mind* (ToM) bezeichnet. Sie ermöglicht das Nachdenken über andere, befähigt aber auch zu Selbstreflexion und ist damit Voraussetzung für die Entwicklung einer stabilen Identität. Sie ermöglicht vorausschauendes Handeln und ist aus diesem Grund wesentlich für den Erwerb von Frustrationstoleranz, Selbstkontrolle und Bedürfnisaufschub. Da die ToM den rein kognitiven Anteil der Perspektivenübernahme umfasst, wird diese auch als **kognitiver Teil der Empathie** bezeichnet. Diese kann im Sinne einer Technik sowohl prosozial als auch dissozial eingesetzt werden. Demgegenüber steht die sogenannte **affektive oder emotionale Empathie**: das Nachempfinden der Gefühle des Gegenübers sowie die entsprechende Anteilnahme. An dieser Stelle wird nochmals differenziert zwischen **Gefühlsansteckung** im Sinne von Mitleiden und **Mitgefühl** im Sinne von Fürsorge sowie einem Bedürfnis, dem anderen zu helfen (vgl. Singer/Bolz, 2013). Die Gefühlsansteckung ist laut aktuellem Wissensstand angeboren und funktioniert über die viel zitierten Spiegelneuronen (vgl. Bauer, 2006; Rizzolatti/Sinigaglia, 2008). Allerdings gibt es Mechanismen, die dazu führen, dass Menschen die Gefühlsansteckung – also das Mitleiden – unterdrücken bzw. diese gar nicht erst stattfindet: z. B. Rechtfertigungsstrategien und Relevanzsuppression. Gefühlsansteckung ist jedoch Voraussetzung für Mitgefühl. Denn nur wer sich in das Leid des Gegenübers einfühlt, entwickelt das Bedürfnis, sich aktiv für den anderen einzusetzen. Mitgefühl ist ein entscheidender gewalthemmender Faktor.

Mitgefühl führt dazu, dass wir bestrebt sind, ...

- andere durch unser Verhalten nicht zu verletzen,
- sie vor den Verletzungen Dritter zu schützen und
- ihnen in leidvollen Situationen zu helfen.

Was bedeuten diese Erkenntnisse für Gewaltprävention und Konfliktbearbeitung? Ziel muss immer die Förderung des Mitgefühls sein, denn nur dieses stärkt die intrinsische Motivation zu sozialem Verhalten. Eine Konzentration auf die rein kognitive Perspektivenübernahme dagegen kann zum genauen Gegenteil führen und z. B. im Zusammenhang mit Mobbing bestehendes gewalttätiges Handeln sogar verstärken: *„Eine reine Förderung der kognitiven Kompetenzen (z. B. Perspektivenübernahme) führt unter Umständen zu einem geschickteren Einsatz sozial-manipulativen Verhaltens im sozialen Umfeld, d. h., dass unter Umständen die Intervention selbst nicht in einer Verminderung des Problems, sondern im Gegenteil sogar in einem vermehrten Auftreten von Bullying münden kann.“* (Scheithauer/Hayer/Bull, 2007, S. 149)

Warum Schülermediatoren?

Neben den oben genannten positiven Effekten auf die Schüler, die Schulmediation als Konfliktbeteiligte nutzen, bietet der Einsatz von Schülern als Mediatoren folgende Vorteile:

- Die Schüler übernehmen selbst Verantwortung für die gewaltfreie Lösung von Konflikten.
- Die Schüler lernen von anderen Schülern. Von ihnen können sie mitunter eher annehmen, wie man Konflikte konstruktiv lösen kann, als von Erwachsenen.
- Die Schülermediatoren bilden eine sozial kompetente Peer-Gruppe.
- Die Schülermediatoren haben eine Vorbildfunktion. Sie beeinflussen auch ihre privaten Peer-Gruppen positiv.
- Das soziale Klima in der Schule verbessert sich. Die Zahl eskalierender und schwerer Konflikte sinkt.

Schulmediation als Teil von Schulentwicklung

Schülermediation ist ein Teil von Schulmediation. Konkret bedeutet dies erstens: Schülermediation muss in das Gesamtkonzept der Schulmediation eingebunden sein, damit sie langfristig erfolgreich etabliert werden kann. Zweitens: Es gibt Konflikte, die sehr gut für die Bearbeitung durch Schülermediatoren geeignet sind. Gleichzeitig gibt es Konflikte, die von Erwachsenen mediiert werden sollten, weil sie zu schwerwiegend oder komplex für Schülermediatoren und deshalb eine klare Überforderung für diese sind. Folglich muss es aus-

gebildete erwachsene Mediatoren an der Schule geben, die eine professionelle Ausbildung und Begleitung der Schülermediatoren gewährleisten können.

Dieses Prinzip lässt sich fortsetzen: Schulmediation ist **ein Teil** von Gewaltprävention und Konfliktbearbeitung im System Schule. Nur wenn die Schulmediation in das Gesamtkonzept zum Thema Gewalt eingebettet ist, kann sie ihr volles Potenzial entfalten (vgl. Behn et al., 2006, S. 52). Neben Mediation benötigt eine Schule jedoch weitere Methoden und Konzepte zur Gewaltprävention und -intervention. Denn: Unterschiedliche Formen von Konflikten erfordern unterschiedliche Formen der Bearbeitung. Methoden, die bei dem einen Konflikt ideal sind, können bei einem anderen Konflikt zur Verschlimmerung beitragen. Oder wie Paul Watzlawick es formuliert: *„Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel.“* Noch einen Schritt weiter gilt: Gewaltprävention und Konfliktbearbeitung sind dann besonders nachhaltig und effektiv, wenn sie als Teil von Schulentwicklung betrachtet und gelebt werden. Und auch hier gilt: als ein Teil neben anderen.

Mediation und Schule: Zwei Systeme treffen aufeinander

Wenn die Methode Mediation in die Institution Schule gebracht wird, treffen zwei sehr unterschiedliche Systeme aufeinander. Diese Unterschiedlichkeit wird im Folgenden exemplarisch am Thema Freiwilligkeit veranschaulicht. Das System Schule ist grundsätzlich durch einen klaren Zwangskontext gekennzeichnet, der den Alltag und auch den Umgang zwischen allen Beteiligten stark prägt: Schüler können nicht entscheiden, ob, wann oder mit wem sie zur Schule gehen. Auch bezüglich der Lerninhalte gibt es klare Vorgaben etc. Im Gegensatz dazu gehört Freiwilligkeit zu den Grundprinzipien der Mediation. Unsere Intention ist an dieser Stelle nicht, diese Gegenpole zu bewerten, sondern zu verdeutlichen, dass solche Systemunterschiede berücksichtigt werden müssen, wenn Mediation erfolgreich und nachhaltig in der Institution Schule implementiert werden soll. Es muss also geklärt werden, wie mit diesem Thema umgegangen wird. Sollen die Schüler verpflichtet werden können, an einer Mediation teilzunehmen? Oder soll dies vollkommen freiwillig sein? Wie sehen die Alternativen aus, wenn keine Bereitschaft zur Teilnahme vorhanden ist? Diese und andere Fragen müssen beantwortet und in entsprechende Abläufe überführt werden, bevor eine strukturelle Einbettung der Methode Mediation in das System Schule möglich ist.

Streitschlichtung oder Mediation – Begriffe und Inhalte

Sowohl in der Fachliteratur als auch in der Praxis werden die Begriffe Schülerstreitschlichtung, Peer-Mediation, Schul- und Schülermediation oft vermischt oder analog verwendet. Auch der Titel dieses Buches trägt dieser Tendenz Rechnung. Doch ist die analoge Verwendung der Begriffe Schülerstreitschlichtung und Schülermediation genau genommen irreführend und inhaltlich falsch, denn Streitschlichtung und Mediation sind zwei unterschiedliche Konzepte: Ein Schlichter übernimmt Verantwortung für den Inhalt der Konfliktbearbeitung, insbesondere für die Lösung eines Konflikts. Eine Schlichtung endet mit einem Schlichterspruch, der von den Konfliktparteien angenommen oder abgelehnt werden kann, beispielsweise im Arbeitskampf zwischen Arbeitgebern und Gewerkschaften. Ein Mediator dagegen trägt die Verantwortung für die Rahmenbedingungen, die Gesprächsatmosphäre und den Prozess der Konfliktbearbeitung. Wie bereits der Begriff nahelegt – Mediation bedeutet Vermittlung –, ist der Mediator ein Vermittler und Begleiter. Im Gegensatz zum abschließenden Schlichterspruch steht bei der Mediation die eigenverantwortliche Suche der Konfliktparteien nach einer einvernehmlichen Lösung im Mittelpunkt und dies ist aus folgenden Gründen auch sinnvoll. Erstens: Schüler können keine Schlichtung leiten, denn dies wäre definitiv eine Überforderung. Zweitens: Im Vordergrund der Mediation steht ein intensives Training in Mitgefühl und sozialer Kompetenz. Gelingt es der Gesprächsleitung, den Konfliktparteien die Folgen ihres Verhaltens so deutlich vor Augen zu führen, dass diese emotional berührt oder sogar erschüttert sind und Versöhnung möglich wird, besteht die Chance auf eine nachhaltige Verhaltensänderung. Ein Lösungsvorschlag durch die Gesprächsleitung kann von den Konfliktbeteiligten als einseitig und parteiisch erlebt werden und diesen zentralen Verständnis- und Veränderungsprozess erheblich behindern.

Um diese beiden Konzepte klar zu trennen und die Unterschiede bewusst zu machen, verwenden wir in diesem Buch ausschließlich die Begriffe Schulmediation bzw. Schülermediation.