

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 107 (2010)  
**Heft:** 3

**Artikel:** Die Unparteiische  
**Autor:** Lanfranconi, Paula  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-839583>

#### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 09.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



Sie schafft Ordnung im emotionalen Durcheinander: Mediatorin Manuela Willi.

Bild: Ursula Markus

# Die Unparteiische

**Manuela Willi, 49, vermittelt, wenn Paare in Konfliktsituationen nicht mehr miteinander reden. Ihre Arbeit als Mediatorin verlangt Fingerspitzengefühl. Manchmal muss sie mit Taschentüchern aushelfen.**

Das Amtshaus mit seinen grauen Mauern könnte einschüchternd wirken. Doch die Klientinnen und Klienten, welche die vier Stockwerke zu Manuela Willi hochsteigen, haben andere Sorgen. Viele sind finanziell knapp dran, sind getrennt oder geschieden, das Besuchsrecht klappt nicht oder den Kindern geht es schlecht.

Manuela Willi empfängt ihre Klienten mit einem aufmunternden Lächeln. Sie wirkt jung. Wenn sie spricht, fasst sie immer beide Personen in ihren Blick – auch im übertragenen Sinn: «Man darf als Mediatorin nicht Partei ergreifen, muss unterstützen, ohne zu werten.» Ihre Arbeit hat eine zentrale Voraussetzung: Die Freiwilligkeit der Beteiligten. Zudem sollen auch Menschen mit bescheidenem Budget oder Sozialhilfebeziehende ihr Angebot nutzen können.

## DIE RICHTIGEN FRAGEN STELLEN

Im ersten Gespräch geht es ums gegenseitige Kennenlernen. Manuela Willi erläutert, dass sie zwar durch den Mediationsprozess führe, dass aber die Inhalte von den Klienten selber bestimmt würden. Ihr wichtigstes Hilfsmittel ist der Flipchart. Darauf listet sie die gemeinsam erarbeiteten Konfliktthemen auf. Danach geht es darum auszuhandeln, welche Punkte zu bearbeiten sind.

Am Anfang stehen die Stühle der Paare oft nicht nur räumlich weit auseinander. Thema Nummer eins sei immer die fehlende Kommunikation: «Die Herausforderung für mich ist, die richtigen Fragen zu stellen.» Oft hören die Parteien dann zum ersten Mal, was die andere Person denkt. Das löst Emotionen aus, manchmal muss die Mediatorin mit Taschentüchern aushelfen. Rund ein bis zwei Stunden dauert eine Mediationssitzung. Vorberei-

ten kann sich Manuela Willi kaum: «Ich muss aus dem Moment heraus spüren: Wo liegt Unausgesprochenes, wo muss ich in die Tiefe gehen, damit ein Perspektivenwechsel möglich wird?»

## SICH AUF VERÄNDERUNGEN EINLASSEN

Am meisten Freude macht die Arbeit, wenn ein Paar nach Monaten wieder miteinander redet. Dann werden Abmachungen möglich, die man in einer Vereinbarung festhält, und man bespricht, wie sie eingehalten werden können. Doch Mediation funktioniert nicht immer: «Wenn jemand mit fixen Vorstellungen kommt und sich nicht auf einen Veränderungsprozess einlassen kann, muss die Mediation abgebrochen werden.»

Manuela Willi ist mit Herzblut bei der Sache. Sie bringt 25 Jahre Erfahrung im Sozialbereich mit, ist Mutter von zwei Kindern. Früher leitete sie die Schülerhorte der Stadt Chur. Als man sie 2007 fragte, ob sie die Beratung für Besuchsrechtsfragen in der Region Chur übernehmen möchte, sagte sie zu: «Von Familienarbeit verstehe ich viel.» So bildete sie sich berufsbegleitend in Basismediation aus und spezialisierte sich auf Familienmediation. Inzwischen wendet sie die mediativen Gesprächstechniken auch in der Sozialberatung an, dem Hauptteil ihrer Tätigkeit.

## DRAMEN VERHINDERN

Wo schöpft sie Kraft für ihr Engagement? Die Vermittlungsarbeit gebe ihr Befriedigung, sagt sie. Und sie könne gut abschalten: «Wenn ich am Abend die Bürotüre abschliesse, bin ich einfach Manuela Willi.» Sie sucht sich einen körperlichen Ausgleich in der Natur, geht wandern oder walken, fährt Ski oder geht ins Fitnesscenter. Besonders berührt hat sie die Geschichte eines gescheiterten Paares, das schon lange nicht mehr miteinander redete. Der zwölfjährige Sohn litt so stark, dass er sich vor ein Auto geworfen hatte. Als er hörte, dass die Eltern zu ihr in eine Mediation kämen, wollte er wissen, wer diese Frau sei. Sie bot ihm an, sie kennen zu lernen. Doch schon das blosse Angebot und die Gewissheit, dass seine Eltern etwas unternahmen, hätten ihm genügt: «Seither geht es den dreien bedeutend besser!»

Paula Lanfranconi