Simone Burel und Jana Bachmann

Überblick: Mediation und Konfliktbearbeitung funktionieren vor allem über Sprache. Sprache entscheidet darüber, was wir wie wahrnehmen. Sie eröffnet oder begrenzt Handlungsspielräume und beeinflusst maßgeblich, wer sich angesprochen, anerkannt oder ausgeschlossen fühlt. Mit der Digitalisierung verändert sich Sprache sowohl im digitalen Raum als auch analog, was sich wiederum unmittelbar auf klassische Kommunikations- und Konfliktprozesse auswirkt. Der Beitrag untersucht, wie digitale und analoge Sprachpraktiken etwaige Konfliktbearbeitung beeinflussen. Aus einer diversitäts- und inklusionssensiblen Perspektive wird gezeigt, dass Sprache nicht nur Kommunikation ermöglicht, sondern auch Normen, Machtverhältnisse und Ausschlüsse prägt. Die Autorinnen argumentieren, dass inklusive Sprache weniger eine Frage „richtiger" Begriffe als vielmehr Ausdruck einer reflektierten Haltung ist. Anhand typischer Konfliktsituationen sowie praktischer Empfehlungen wird aufgezeigt, wie Mediator:innen sprachliche Sensibilität stärken, inklusive Kommunikationsräume fördern und digitale sowie analoge Sprachformen bewusst miteinander verbinden können.
Keywords: Sprache, Konflikt, Diversität, Inklusion, (Deutungs-)Macht, Kommunikation, implizite Normen, Zuschreibungen, Mikroaggressionen, sprachliche Verletzbarkeit, Positionierung, Reframing.



https://doi.org/10.25364/35.23:2026.3.5

(Inklusive) Sprache in Mediation und Konfliktbearbeitung

Unsere Hauptthese lautet: Inklusive Sprache sollte nicht allein als Frage korrekter Begriffe verstanden werden. Es geht nicht allein um die Frage, die wir in Seminaren immer wieder hören: „ist es politisch korrekt, das noch zu sagen?". Inklusive Sprache ist eine Haltung und Ausdruck einer bewussten Selbst- und Fremdpositionierung.

Neben der theoretischen Einordnung geben wir konkrete praktische Empfehlungen für Mediator:innen. Wir nutzen dafür Erkenntnisse aus der Diversity-, Diskurs- und Inklusionslinguistik. Denn dort wird Sprache als sozial wirksames Instrument verstanden, das bestehende Machtverhältnisse, Normen und Ausschlüsse betrifft. Sprache kann diese erzeugen und reproduzieren, aber auch stören und verändern. Einen besonderen Fokus legen wir dabei auf sprachliche Dynamiken, die im digitalen Raum (zum Beispiel Social Media, MessengerKommunikation, hybride Mediationsformate) entstehen und zunehmend in (analoge) mediative Praxisräume hineinwirken. Wir wollen damit drei Dinge erreichen:

1. Die sprachliche Sensibilität von Mediator:innen im Arbeitsalltag stärken.
2. Inklusive Kommunikationsräume fördern.
3. Digitale und analoge Sprachpraktiken reflektiert miteinander verbinden.

Damit leistet der Beitrag einen wissenschaftlich fundierten und zugleich anwendungsorientierten Impuls für die Weiterentwicklung mediationspraktischer Kompetenzen im Kontext von Digitalisierung und Inklusion.

1. Einleitung: Sprache zwischen Digitalisierung, Diversität und Mediation

Konfliktinteraktionen sind immer auch Auseinandersetzungen um Deutungshoheit. Wer darf benennen, was passiert ist? Wessen Sprache gilt als sachlich, legitim, glaubwürdig? Wer wird zum Problem erklärt und wer zum Maßstab? In dieser Perspektive wird deutlich, dass Mediator:innen mit sprachlicher Macht arbeiten, auch wenn sie Neutralität beanspruchen. Aber was bedeutet das konkret im Digitalisierungskontext? Und wie können Mediator:innen sowohl digital als auch analog diversitäts- und inklusionssensibel vermitteln?

Inzwischen lassen sich analoge und digitale Kommunikationsformen nicht mehr sauber voneinander trennen. Vielmehr sind sie ineinander verschränkte Modi sozialer Interaktion. Messenger-Dienste, soziale Netzwerke, Videokonferenzen und hybride Kommunikationsformate prägen, wie Menschen Konflikte artikulieren, Zugehö-

rigkeit markieren, Deutungen aushandeln und Verletzungen erfahren. Sprache ist und bleibt auch hier eine soziale Praxis, in der Macht, Normativität und Differenz wirksam werden.

Wenn sich zudem Erwartungen, Ausdrucksweisen und Sensibilitäten unter den Bedingungen digitaler Kommunikation verändern, dann betrifft dies auch mediative Praxisräume. Nicht zuletzt aufgrund limitiert verfügbarer Informationen (fehlende Körpersprache, Tonalität etc.) beginnen Konflikte häufig digital, werden dort verschärft oder dokumentiert und setzen sich in analogen oder hybriden Settings fort. Hierdurch verschärft sich der Anspruch an gute Mediator:innen nochmals.

Ausgangspunkt unseres Beitrags ist die Annahme, dass Sprache soziale Wirklichkeit nicht bloß abbildet, sondern aktiv mit hervorbringt. Sie stabilisiert normative Ordnungen, kann Ausschlüsse normalisieren, aber zugleich auch Widerspruch, Irritation und Veränderung ermöglichen.

Wichtig ist uns dabei, dass inklusive Sprache in Mediationen nicht als bloße Frage „korrekter Begriffe" verstanden wird. Es geht uns nicht darum, was „politisch korrekt ist", zumal sich dies auch regelmäßig verändert, weil Sprache ein lebendiges und zeit-kontext-abhängiges Medium ist. Uns geht es vielmehr darum, Sprache als Instrument der Selbst- und Fremdpositionierung zu nutzen, mit der sich gesellschaftliche Machtverhältnisse verändern lassen.

2. Theoretischer Rahmen

2.1 Sprache als soziale Praxis und Machtinstrument

Sprache ist nicht neutral, sondern sozial wirksam. Das ist in unterschiedlichen diskurs- und machttheoretischen Traditionen bereits ausgearbeitet worden[1]: Sprache ist an der Hervorbringung gesellschaftlicher Wirklichkeiten beteiligt.

> **Sprache strukturiert, was sagbar, denkbar und legitim erscheint und ist damit eng an Macht- und Wissensordnungen gebunden.**

Demnach sind alle sprachlichen Äußerungen immer auch in institutionellen, kulturellen und historischen Deutungszusammenhängen verankert.

Sprache ist somit auch in Mediationsprozessen keine neutrale Übertragungsinstanz, sondern eine soziale Praxis, in der Machtverhältnisse, Zugehörigkeiten und Differenzkonstruktionen hergestellt, verhandelt und verändert werden[2].

Das könnte beispielsweise bedeuten:

- Sprache betont, welche sozialen Gruppen mitgemeint (oder ausgeschlossen) sind und sich angesprochen (oder auch nicht) fühlen.
- Ableistische[3] Sprache kann „gut gemeint" sein (zum Beispiel der Hinweis auf Einschränkungen), aber Menschen mit Behinderungen im Ergebnis mehr stereotypisieren und damit diskriminieren.
- Sprachliche Anpassungen (zum Beispiel m/w/d bei Stellenausschreibungen) führen nachweislich zu mehr Bewerbungen von Frauen und non-binären Personen.

Wir gehen infolgedessen von vier Prämissen aus:

I. Sprache ist mehr als ein Mittel zur Verständigung – sie ist ein Machtinstrument, denn sie ist untrennbar mit unserem Denken verwebt. Sprache kann
   i. repräsentieren und damit inkludieren
   ii. diskriminieren
   iii. exkludieren.

II. Sprache ist performatives[4] Handeln: Sie ist ein soziales Werkzeug, das Machtverhältnisse nicht nur widerspiegelt, sondern aktiv herstellt. Judith Butler hat Sprache gerade deshalb als „performativ" bezeichnet, weil sie Menschen verletzen und festlegen kann, und genauso im positiven Sinne genutzt werden kann, um subversiv neue (gesellschaftliche) Regeln zu etablieren und zu normalisieren.

---

1) Vgl. Judith Butler, Excitable Speech: A Politics of the Performative (New York / London, Routledge 1997); Michel Foucault, Die Ordnung des Diskurses (Frankfurt am Main, Fischer 1991); Pierre Bourdieu, Language and Symbolic Power (Cambridge, Polity Press 1991).

2) Sara Ahmed, On Being Included: Racism and Diversity in Institutional Life (Durham / London, Duke University Press 2012); Kübra Gümüşay, Sprache und Sein (Berlin, Hanser Berlin 2020).

3) „Ableismus" meint die Diskriminierung von Menschen auf Basis einer Behinderung (englisch able = „fähig" + -ism /eingedeutscht -ismus).

4) Abgeleitet aus dem englischen (to) perform = aufführen, vorführen, vollziehen, leisten. Eine Äußerung ist performativ, wenn sie durch das Sagen selbst eine Handlung vollzieht (beispielsweise „Ich verspreche …", „Hiermit erkläre ich …").

III. Wer entscheidet, wie gesprochen wird und welche Begriffe als „richtig“ gelten, konstruiert Normen. Sie sind Ausdruck gesellschaftlicher Strukturen und dahinterstehender Machtverhältnisse.
IV. Sprache kann niemals isoliert betrachtet werden, sondern ist immer in Verbindung mit Diversitäts-Dimensionen wie Geschlecht, Alter, Behinderung usw. zu sehen, was jüngst unter anderem die Diversitäts- und Inklusionslinguistik untersucht.[5] Diese Dimensionen werden im Mediationsprozess unterschwellig mitverhandelt und, was noch schwerer wiegt, diese Merkmale können sich gegenseitig verstärken (Intersektionalität)[6] und damit die Differenzverhältnisse zwischen den Streitparteien zu Ungunsten einer Partei verändern. Sprache kann diese Differenz sichtbar machen, aber ebenso verschleiern oder instrumentalisieren.

Wer in der eigenen Mediationspraxis inklusionssensibel arbeiten möchte, muss daher mehr als eine weitere Moderationstechnik beherrschen. Wer inklusionssensibel arbeiten möchte, greift damit auch aktiv in soziale Positionierungen ein.

2.2 Inklusive Sprache als Haltung und Praxis

In öffentlichen Debatten wird inklusive Sprache häufig auf die Frage reduziert, welche Begriffe „richtig“ oder „zulässig“ sind. Eine solche Verengung unterschätzt jedoch die soziale Komplexität von Sprache. Inklusive Sprache ist nicht nur ein terminologisches Problem, sondern eine Haltungs- und Verhaltensfrage: Sie betrifft die Art und Weise, wie Menschen sich selbst und andere adressieren, sichtbar machen, kategorisieren oder aus dem Bereich des „Normalen“ ausschließen.

Unter *inklusiver Sprache* verstehen wir:
sprachliche und kommunikative Praktiken, die gleichberechtigte Teilhabe an Kommunikation für alle Menschen ermöglichen. Inklusion setzt Diversität als Regelfall voraus und zielt darauf, sprachliche Zugänge, Repräsentationen und Interaktionen von vornherein so zu gestalten, dass Ausschlüsse vermieden werden. Sie ist kein Zustand, sondern ein situativer, kontextabhängiger Anspruch an Sprachgebrauch, der sich in Verständlichkeit, Adressat:innenorientierung und der Reflexion sprachlicher Normen realisiert.[7]

Im Gegenzug dazu verhält sich Exklusion als die sprachlich vermittelte Einschränkung oder Verwehrung von Teilhabe an Kommunikation, oft ist dies nicht die Intention in Gesprächen oder Diskursen, doch kann es die Folge von unterschiedlichen Erstsprachen (zum Beispiel Deutsch oder Türkisch) oder Stilen der Kommunikation sein (zum Beispiel akademisch oder praktisch). Auch Diskriminierung kann zur Folge haben, dass Menschen ausgeschlossen werden:
Diskriminierung bezeichnet sprachliche Unterscheidungs-, Bewertungs- und Zuschreibungspraktiken, durch die soziale Ungleichheiten hergestellt, stabilisiert oder legitimiert werden.

Diskriminierende Sprachverwendung wirkt häufig über scheinbar harmlose Normalitätsannahmen, Stereotypisierungen oder Hierarchisierungen und kann inklusive Kommunikationsintentionen unterlaufen (vgl. Burel/Saur i.A.). Ein Beispiel ist der Sprachausschluss von Frauen und Menschen mit anderen Geschlechtern als dem Männlichen für lange Zeit in der deutschen Sprache (sog. Male Bias):

Dass in notariellen Kaufverträgen meist nur von dem Käufer die Rede ist, selbst wenn Verkäuferin und Käuferin weiblich sind, ist nicht nur Ausdruck des generischen Maskulinums, sondern ein historisches Artefakt. Dies beruht auf der Tatsache, dass Frauen lange kein Eigen-

---

5) Für eine systematische Untersuchung von Diversität orientiert sich Fábián an den „sieben Kern-Diversitätsdimensionen“ (Annamária Fábián (2025): Diversitäts- und Inklusionslinguistik – analog, digital, kontrastiv, intra- und interkulturell. In: Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur, 21(1), 7–38.) nach dem Arbeitgebenden-Verband Charta der Vielfalt:

- Ethnische Herkunft und Nationalität
- Geschlecht und geschlechtliche Identität
- körperliche und geistige Fähigkeiten
- Religion und Weltanschauung
- soziale Herkunft
- Alter
- sexuelle Orientierung (vgl. Fábián).

6) Vgl. Kimberlé Crenshaw, Demarginalizing the Intersection of Race and Sex. In: University of Chicago Legal Forum, 1989(1), 139–167.

7) Simone Burel und Franziska Saur (i.V.), „Diversität“ als Umbrella-Term in der Arbeitswelt: Eine empirische diskurslinguistische Analyse im Paradigma der Diversitäts- und Inklusionslinguistik, erscheint in: „Starke Worte. Umbrella-Terms als Diskursmarker und Analyseinstrument“. In: Sammelband aus dem Netzwerk Junge Wissenschaft des DFG-Schwerpunktprogramms ‚Digitalisierung der Arbeitswelten‘, 2027.

tum besitzen oder ohne die Zustimmung eines Mannes darüber verfügen konnten.

Allerdings kann auch eine formal inklusive Sprachverwendung exkludierend bleiben, wenn sie nicht mit einer entsprechenden inneren Haltung gegenüber Normen und Privilegien verbunden ist[8], was wir häufig im medialen Sprachgebrauch in Film und Fernsehen sehen können:

Eine bekannte deutsche TV-Moderatorin[9] genderte beispielsweise mit einer gekünstelt langen Pause das Wort Singer- und Songwriter:innen und behauptete dann, dass der Sender sie dazu verpflichtet hätte. Was übrigens nicht den Tatsachen entspricht. Solche Beispiele zeigen: nur weil jemand formal inklusive Sprache nutzt, entfaltet das nicht automatisch eine inklusive Wirkung. Denn inklusive Sprache umfasst die Bereitschaft, die eigene Sprechposition (im Falle der Moderatorin eine gesellschaftliche Machtposition als Multiplikatorin) und deren soziale Effekte zu reflektieren.

Auch Mediator:innen übernehmen diese moderierende Rolle, weshalb sie neben diskriminierenden Formulierungen auch auf subtile Formen der Normsetzung achten müssen.

2.3 Digitale Kommunikationsräume als Diskursräume

Digitale Kommunikationsräume haben eigene kommunikative Logiken. Sie sind häufig geprägt durch Beschleunigung, reduzierte Kontextualisierung, hohe Reichweite, Persistenz und Re-Kontextualisierbarkeit. Das heißt, Äußerungen können gespeichert, weitergeleitet, aus dem Zusammenhang gelöst und kontinuierlich neu bewertet werden. Gleichzeitig werden Merkmale von Mündlichkeit und Schriftlichkeit miteinander kombiniert: Messenger-Kommunikation ist schriftlich, wirkt aber oft gesprächsnah; Social-Media-Kommunikation ist öffentlich adressiert, kann jedoch intim oder direkt erscheinen.[10]

Diese Eigenschaften verändern auch die Produktion und Wahrnehmung sprachlicher Bedeutung. Wo Mimik, Tonfall und situative Einbettung fehlen, gewinnen Formulierungen, Satzzeichen, Emojis, Antwortzeiten und Kürze neue Relevanz. Missverständnisse entstehen nicht nur häufiger, sondern können sich auch schneller verdichten. Gleichzeitig bieten digitale Räume Möglichkeiten, um

- dominante Sprachordnungen zu hinterfragen (wir erinnern uns an Merz' „Stadtbild"),
- neue Selbstbezeichnungen zu etablieren (zum Beispiel Schwarze Menschen oder queere Community),
- und marginalisierte Erfahrungen sichtbarer zu machen (zum Beispiel #MeToo).

Digitale Räume sind daher weder per se emanzipatorisch noch per se exkludierend, sondern Austragungsorte umkämpfter Normen. Das überträgt sich auch auf die Mediationspraxis.

» **Mediation findet nicht mehr in einem rein analogen Kommunikationsregime statt, sondern in einem sozial bereits digital mitgeformten Kommunikationsraum.**

3. Digitale Sprachpraktiken und ihre Relevanz für den mediativen Kontext

Viele Konflikte, die zu einer Mediation führen, entfalten sich nicht ausschließlich im direkten Gespräch. Sie entstehen, verschärfen oder sedimentieren sich in schriftbasierten, halböffentlichen oder dokumentierten Kommunikationsformen. Dadurch verändert sich die Ausgangslage mediativer Verfahren.

Aussagen liegen als Screenshot, Chatverlauf oder E-Mail vor. Verletzende Formulierungen können wortwörtlich wiederholt werden. Konfliktparteien bringen somit nicht nur Erinnerungen, sondern oft textlich fixierte Sprachereignisse mit in die Mediation. Der Nachteil daran: Ironie oder situativer Affekt lassen sich schwer rekonstruieren.

Damit verschiebt sich auch die Form der Konfliktwahrnehmung. Im analogen Gespräch lassen sich Bedeutungen durch Tonfall, unmittelbare Reaktion oder Reparaturarbeit teilweise abfedern. Im Digitalen sind Äußerungen stärker fixiert und damit zugleich auslegungsoffener. Eine Formulierung kann mehrfach gelesen, zitiert und gegen die sprechende Person verwendet werden. Gerade in sensiblen Themenbereichen, etwa bei Fragen von Zugehörigkeit, Geschlecht, Herkunft oder Professionalität, kann diese Fixierung die Konfliktdynamik verstärken.

---

8) Vgl. Sara Ahmed, On Being Included: Racism and Diversity in Institutional Life (Durham / London, Duke University Press 2012); Kübra Gümüşay, Sprache und Sein (Berlin, Hanser Berlin 2020).

9) Vgl.: spiegel.de/kultur/zdf-fernsehgarten-moderatorin-andrea-kiewel-entschuldigt-sich-fuers-gendern-und-rudert-zurueck-a-56bca8e3-d0f4-4a8e-8199-a452425467ee.

10) Angelika Storrer, Über die Auswirkungen des Internets auf unsere Sprache, in: H. Burda, M. Döpfner, B. Hombach, J. Rüttgers (Hrsg.), Gedanken zur Zukunft des Internets (2020), 219–224.

Hinzu kommt, dass digitale Kommunikationssettings zu einer Verdichtung metasprachlicher Auseinandersetzungen beitragen. Nicht selten werden Konflikte heute darüber geführt, *wie* etwas gesagt wurde, welche Begriffe *zulässig* oder *politisch korrekt* sind oder ob eine Formulierung *verletzend* war. Das ist nicht als Nebenschauplatz abzuwerten, sondern verweist auf die soziale Wirksamkeit von Sprache selbst. Für Mediation bedeutet das:

» **Mediation muss sprachliche Konflikte als Konflikte der Sprachkritik ernst nehmen und darf sie nicht vorschnell zugunsten vermeintlich „eigentlich sachlicher" Interessen entproblematisieren.**

In der Sprachwissenschaft wird hierzu der Begriff der Sprachkritik[11] geprägt, das heißt das Bewerten und Reflektieren über die Angemessenheit einer Sprachform. Ist dieser Schritt vollzogen, können inhaltliche Argumente durch eine Mediation geordnet werden. Gerade in digitalen Räumen gilt es aber, weiterhin auf sprachliche Praktiken zu schauen, die nur auf den ersten Blick inhaltlich erscheinen, aber eigentlich in den Bereich der Sprachkritik gehören. Im Folgenden wollen wir solche vorstellen und Lösungen für Mediator:innen im Sinne einer inklusiven Praxis anbieten.

4. Sprachliche Praktiken der Inklusion, Exklusion und Diskriminierung

4.1 Explizite und implizite Normen

Konflikte werden im Grunde nie allein durch explizite Vorwürfe und Sachlichkeit getragen. Häufig wirken implizite Normen im Hintergrund, die über Sprache transportiert werden. Formulierungen wie „Das ist doch ganz normal" oder „So macht man das hier" konstruieren explizite Normen, von denen mindestens eine der Parteien abweicht und dies sprachlich vorgehalten bekommt. Dies kann sehr implizit geschehen, zum Beispiel in Form von vermeintlichen Selbstverständlichkeiten:
„Natürlich ist bei uns Deutsch die Standardsprache, das versteht sich ja von selbst."

Sätze wie dieser positionieren mehrsprachige Personen als Störfaktor, nicht als Ressource.
„Selbstverständlich tragen unsere Mitarbeiter:innen ein gepflegtes Erscheinungsbild."

Hier gilt die implizite Norm: Wer nicht dem unausgesprochenen normschönen Schönheits- oder Dresscode entspricht, gilt als unprofessionell.
„Wir gehen erstmal davon aus, dass alle Vollzeit arbeiten wollen."

Hier werden Menschen mit Sorgearbeit, Behinderung oder anderen Lebensentwürfen, die weniger als 40h pro Woche arbeiten möchten oder können, sprachlich als Abweichung konstruiert.

4.2. Zuschreibungen

Zuschreibungen werden in der Sprache oft wie neutrale allgemeine Aussagen formuliert. Dabei stellt eine Person eine Annahme über eine soziale Gruppe so dar, als wäre sie eine feste, notwendige Eigenschaft dieser Gruppe.
„Das ist typisch für technikaffine junge Leute."

Personen höheren Alters oder mit geringem Technikzugang kommen in dieser Realität schlicht nicht vor.
„In der Wissenschaft zählt am Ende nur Leistung."

Dieser Satz ignoriert strukturelle Hürden (zum Beispiel Care-Arbeit, Diskriminierung) und stellt Kritik daran als Ausrede dar.
„Menschen mit Migrationshintergrund haben häufig Schwierigkeiten mit diesen Abläufen."

Hier wird eine heterogene Gruppe über einen Kamm geschoren und als „problematisch" dargestellt. Wenn eine Person sich darin nicht wiederfindet, entsteht ein Gefühl von Unterschied und Unsicherheit. Im schlimmsten Fall führt das dazu, dass sich die Person aus dem Mediationsgespräch zurückzieht.

4.3 Mikroaggressionen und sprachliche Verletzbarkeit

„Sei doch nicht so empfindlich" oder *„Das war doch nur nett gemeint"* erscheinen zunächst beiläufig, können aber unterschwellig zu viel Frust und Konflikteskalation beitragen. Sie markieren, was als zulässig, professionell, angemessen oder übertrieben gilt, und rahmen dadurch die Positionen der Beteiligten.

Solche Formulierungen sind deshalb mediationsrelevant, weil sie häufig nicht bloß Sachverhalte beschreiben, sondern Personen und Gruppen entlang normativer Erwartungen einordnen. Wenn jemand beispielsweise

11) Simone Burel, Selms Darkow und Misha Kröner: Die Genderdebatte und Wirtschaft, in: M. Attig, K. Jacob, M. Müller und F. Vogel (Hrsg.), Netz und Werk (2024), 433–448..

als „zu emotional", „zu direkt" oder „zu empfindlich" bezeichnet wird, dann wird diese Person damit in bestimmte Schubladen gesteckt, die etwas mit Geschlecht, Herkunft, sozialem Status oder anderen Unterschieden zu tun haben können. Solche Sprache framed den Konflikt nicht nur inhaltlich. Sie trägt aktiv dazu bei, dass ein Konflikt entsteht und wie er weiterläuft.

Für subtilere Formen der Herabsetzung oder Exklusion hat sich der Begriff der Mikroaggression etabliert.

» **Mikroaggressionen sind oft „alltagstaugliche", teils unbeabsichtigte Äußerungen, in denen Abwertung, Fremdmarkierung oder Nicht-Zugehörigkeit transportiert werden.**[12]

Ihre Wirkung beruht gerade darauf, dass sie leicht bagatellisiert oder sogar ironisch verpackt sein können: als Missverständnis, Scherz, Kompliment oder Überempfindlichkeit des Gegenübers.
„Ach, jetzt ist schon wieder irgendwas -istisch, oder?"

Solche Aussagen markieren Menschen, die auf Diskriminierung hinweisen, als überempfindlich und humorlos.
„Klar, wir müssen jetzt alles gendern, sonst kommt die Sprachpolizei."

Damit werden Befürworter:innen inklusiver Sprache als übermächtig, übertrieben und lächerlich dargestellt.

In Konflikt- und Mediationskontexten sind Mikroaggressionen besonders relevant, weil sie häufig die Vorgeschichte einer Eskalation bilden. Ihre Wirkung ergibt sich nicht immer aus einzelnen Momenten, sondern aus der Wiederholung, der Kontextgeschichte und der sozialen Position der Beteiligten. Eine Äußerung wie „Wo kommst du eigentlich her?" oder „Du sprichst aber gut Deutsch" mag zunächst unverfänglich erscheinen. In bestimmten Kontexten betont sie jedoch Differenzordnungen zwischen der fragenden und befragten Person und verstärkt bestehende Zugehörigkeitszweifel letzterer. Ähnliches gilt für ableistische (behindertenfeindliche), klassistische oder heteronormative Mikroaggressionen.

5. Implikationen für eine inklusive Mediationspraxis

5.1 Inklusive Sprache als professionelle Kernkompetenz

Aus den bisherigen Überlegungen folgt, dass inklusive Sprache keine Zusatzkompetenz ist. Sie gehört zum professionellen Instrumentarium mediationsbezogener Kommunikation dringend dazu. Wer mit Mediation Verständigung fördern möchte, muss Sprache auch in ihren normativen, affektiven und machtbezogenen Dimensionen reflektieren können.

Das setzt voraus, dass Mediator:innen nicht nur auf offene Herabsetzungen reagieren, sondern auch subtile Ausschlussmechanismen, Positionierungsakte und Formen sprachlicher Normalisierung wahrnehmen lernen. Und das gilt insbesondere für die bereits gut erforschten Bereiche der inklusiven Sprache, das heißt gendersensibler, anti-rassistischer und anti-ableistischer Sprache.[13]

Eine inklusionssensible Mediation schaut deshalb nicht nur darauf, ob etwas absichtlich beleidigend gesagt wurde. Sie untersucht auch, welches gemeinsame soziale Wissen dabei angesprochen und aktiviert wird. Dafür lassen sich bestimmte Formulierungen benutzen, wie beispielsweise:

- *„Welche Bilder oder Vorstellungen über (Gruppe einfügen) werden durch diese Aussage bei Ihnen wachgerufen?"*
- *„Auf welches Wissen stützen Sie diese Formulierung?"*
- *„Wer wird durch diese Aussage als ‚normal' und wer als ‚abweichend' dargestellt?"*
- *„Welche gesellschaftlichen Stereotype oder Klischees werden mit dieser Aussage mittransportiert?"*
- *„Welche Erfahrungen oder Positionen werden durch diese Äußerung eventuell unsichtbar gemacht oder abgewertet?"*

Genau hier wird eine inklusionssensible Mediation tiefgründig: Sie achtet besonders darauf, wie scheinbare Selbstverständlichkeiten Konflikte befeuern.

Diese Perspektive verändert zugleich den Begriff professioneller Neutralität. Neutralität kann dann nicht be-

---

12) Kevin Leo Yabut Nadal, Microaggressions and Traumatic Stress: Theory, Research, and Clinical Treatment (Washington, DC: American Psychological Association 2018).

13) Simone Burel und Franziska Saur (i.V.), „Diversität" als Umbrella-Term in der Arbeitswelt: Eine empirische diskurslinguistische Analyse im Paradigma der Diversitäts- und Inklusionslinguistik, erscheint in: „Starke Worte. Umbrella-Terms als Diskursmarker und Analyseinstrument". In: Sammelband aus dem Netzwerk Junge Wissenschaft des DFG-Schwerpunktprogramms ‚Digitalisierung der Arbeitswelten', 2027.

deuten, soziale Machtverhältnisse in den Mediationsgesprächen zu ignorieren. Vielmehr muss sie als reflektierte Allparteilichkeit gelebt werden, die sensibel für ungleich verteilte sprachliche Macht ist.

5.2 Positionierung, Deutungsmacht und Reframing

In Konflikten geht es immer auch um Deutungshoheit. Wer darf benennen, was passiert ist? Wessen Sprache gilt als sachlich, legitim, glaubwürdig? Wer wird zum „Problem", zum Täter oder zur Täterin erklärt? Dadurch wird deutlich, dass Mediator:innen mit sprachlicher Macht arbeiten, auch wenn sie Neutralität beanspruchen.

Reframing ist eine effektive kommunikative Technik zur Bedeutungsverschiebung.[14] Dadurch kann sich der soziale Sinn einer Situation verändern:

- Wenn zum Beispiel eine Aussage von „vorwurfsvoll" zu „als Ausdruck einer Verletzung" ge-reframed wird.
- Wenn zum Beispiel „überempfindlich" zu „als Hinweis auf wiederholte Grenzüberschreitung" ge-reframed wird.

Solche Reframings sind für eine gelingende Mediation zentral. Gleichzeitig besteht die Gefahr, Macht- und Diskriminierungserfahrungen durch allzu harmonisierendes Reframing zu entpolitisieren. Eine Mediation muss daher sorgfältig abwägen, wann Deeskalation hilfreich und wann eine klare Benennung notwendig ist.

Um als Mediator:in inklusionssensibel auf solche Äußerungen reagieren zu können, reicht nicht die „richtige Wortwahl". Hier gilt es, aktiv zuzuhören und nachzufragen. Auch die Bereitschaft, Mehrdeutigkeit auszuhalten, gehört zum Instrumentarium dazu. Gerade in Konflikten, in denen Sprache emotional aufgeladen ist, wird diese Praxis besonders anspruchsvoll.

5.3 Anforderungen an Mediator:innen

Zusammenfassend ergeben sich daraus mindestens vier zusätzliche Anforderungen an professionelle Mediator:innen:

1. Erstens benötigen sie eine Sensibilität für implizite Normen und Deutungsmuster.
2. Zweitens brauchen sie die Fähigkeit, sprachliche Verletzungen und Mikroaggressionen zu erkennen und zu thematisieren.
3. Drittens müssen sie Framing-Techniken als Machtdemonstration verstehen und Reframing zum Ausgleich selbst beherrschen.
4. Viertens ist eine erhöhte Aufmerksamkeit gegenüber digitalen Kommunikationsformaten notwendig.

Gerade Letzteres gewinnt an Bedeutung, weil Konflikte immer häufiger in medienübergreifenden Formaten verlaufen. Mediator:innen sollten daher berücksichtigen, wie Screenshots, Chatverläufe, E-Mails oder Social-Media-Kommunikation die Konflikterzählung strukturieren und das Narrativ prägen.

5.4 Konsequenzen für Ausbildung und Praxis

Wenn wir inklusive Sprache als Teil professioneller Mediation ernst nehmen, muss sich das auch in Ausbildung und Supervision widerspiegeln. Mediationsausbildungen sollten gezielt mit sprachlichen „Kleinigkeiten" arbeiten. Also damit, wie wir Menschen positionieren und welche Zuschreibungen wir machen. Damit, wie wir sprachlich Macht ausüben und andere verletzen. Und nicht zuletzt damit, wie Missverständnisse in digitalen Räumen entstehen.

Was wir dafür brauchen, sind Übungen mit echten Kommunikationsbeispielen. Übungen, in denen nicht nur „richtige" Formulierungen geübt werden, sondern auch ihre sozialen Folgen. Außerdem sollte digitale Konfliktkommunikation selbst Thema in Mediationen sein – nicht als Technik-Seminar, sondern als Teil einer zeitgemäßen, kommunikativen Professionalität. Denn wer heute mediiert, arbeitet immer auch in einer digital geprägten Sprachwelt.

Literatur

Ahmed, Sara. On Being Included: Racism and Diversity in Institutional Life. Durham / London: Duke University Press, 2012.

Bourdieu, Pierre. Language and Symbolic Power. Cambridge: Polity Press, 1991.

Bachmann, Jana und Burel, Simone: Durch die Glasdecke. Wie Frauen die Gender Negotiation Gap schließen und am Verhandlungstisch überzeugen. Heidelberg: Springer Gabler, 2025.

Burel, Simone und Saur, Franziska (i.V.): „Diversität" als Umbrella-Term in der Arbeitswelt: Eine empirische diskurslinguistische Analyse im Paradigma der Diversitäts- und

14) Vgl. Jana Bachmann und Simone Burel, Durch die Glasdecke. Wie Frauen die Gender Negotiation Gap schließen und am Verhandlungstisch überzeugen (Heidelberg, Springer Gabler 2025).

Inklusionslinguistik. Erscheint in: „Starke Worte. Umbrella-Terms als Diskursmarker und Analyseinstrument.“ In: Sammelband aus dem Netzwerk Junge Wissenschaft des DFG-Schwerpunktprogramms ‚Digitalisierung der Arbeitswelten‘, 2027.

Burel, Simone, Darkow, Selms, und Kröner, Misha: Die Genderdebatte und Wirtschaft, in: M. Attig, K. Jacob, M. Müller und F. Vogel (Hrsg.), Netz und Werk (2024), 433–448.

Butler, Judith: Excitable Speech: A Politics of the Performative. New York / London: Routledge, 1997.

Crenshaw, Kimberlé: Demarginalizing the Intersection of Race and Sex. In: University of Chicago Legal Forum, 1989(1), 139–167.

Fábián, Annamária: Diversitäts- und Inklusionslinguistik – analog, digital, kontrastiv, intra- und interkulturell. In: Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur (2025) 21(1), 7–38.

Foucault, Michel: Die Ordnung des Diskurses. Frankfurt am Main: Fischer, 1991.

Gümüşay, Kübra: Sprache und Sein. Berlin: Hanser Berlin, 2020.

Nadal, Kevin Leo Yabut: Microaggressions and Traumatic Stress: Theory, Research, and Clinical Treatment. Washington, DC: American Psychological Association, 2018.

Storrer, Angelika: Über die Auswirkungen des Internets auf unsere Sprache. In: H. Burda, M. Döpfner, B. Hombach, J. Rüttgers (Hrsg.), Gedanken zur Zukunft des Internets (2020), 219–224.



Kontakt

Dr. Simone Burel (sie/ihr) ist Geschäftsführerin der LUB GmbH mit den Marken diversity company und Fairlanguage. Für ihre Forschung und Praxisarbeit hat sie mehrfach Auszeichnungen erhalten, u. a. den Wirtschaftsförderpreis der Stadt Mannheim.
simone-burel.de/



Kontakt

Dr. Jana Bachmann (sie/ihr) ist promovierte Politikwissenschaftlerin, Redenschreiberin und nebenberuflich seit 12 Jahren Kommunikationstrainerin mit dem Schwerpunkt Gender und Verhandlung.
jbc.berlin/