PRESSEMITTEILUNG

Der RTMKM verleiht den Innovationspreis 2026

Felix Kufus / CMI gewinnt mit KI-gestütztem Beteiligungsverfahren für Friedensprozesse – UnbezahlBar und Global Ombuds Office von SAP auf den Plätzen zwei und drei.

Frankfurt am Main, 22. September 2026. Wie können Menschen in Konflikten gehört werden, die an klassischen Dialogformaten kaum teilnehmen können? Wie lässt sich gesellschaftlichen Konflikten begegnen, bevor sie eskalieren? Und wie kann künstliche Intelligenz Menschen genau in dem Moment unterstützen, in dem aus schwieriger Kommunikation ein Konflikt zu werden droht?

Drei sehr verschiedene Projekte standen mit jeweils sehr konkreten Vorschlägen für diese Fragen im Finale für die Verleihung des **Innovationspreises Mediation und Konfliktmanagement 2026** des Round Table Mediation und Konfliktmanagement der deutschen Wirtschaft (RTMKM).

*Preisträger*innen (v.l.n.r.) : Felix Kufus, Johanna Eichstädt, Lis Lambert, Carsten Pöschl (© Verena Neuhold)*

Nach den abschließenden Präsentationen der drei Finalist*innen und der Beantwortung von vertiefenden Fragen zu den jeweiligen Projekten entschied die Jury nach eingehender Diskussion: **Der erste Preis geht an Felix Kufus für ein bei der CMI – Martti Ahtisaari Peace Foundation entwickeltes Verfahren, das WhatsApp-basierte Beteiligung mit KI-gestütztem „Sensemaking“ verbindet. Den zweiten Platz belegt die UnbezahlBar aus Berlin-Marzahn. Der dritte Platz geht an den EASEWriter des Global Ombuds Office von SAP.**

Mit dem Innovationspreis zeichnet der RTMKM theoretisch fundierte und praktisch erprobte Ansätze aus, die neue Impulse für Mediation und Konfliktmanagement setzen. **In diesem Jahr lag ein besonderer Schwerpunkt auf der Konfliktprävention und der Frage, wie innovative Ansätze auch zur Bewältigung gesellschaftlicher Herausforderungen beitragen können.** Hintergrund sind zunehmende gesellschaftliche Spannungen, die auch vor Unternehmen nicht haltmachen. Zugleich können Unternehmen selbst einen wichtigen Beitrag leisten: Indem sie eine konstruktive Konfliktkultur fördern, stärken sie nicht nur die Zusammenarbeit innerhalb ihrer Organisationen, sondern wirken auch in die Gesellschaft hinein. Denn betriebliche und gesellschaftliche Konfliktkultur beeinflussen sich wechselseitig.

1. Platz: Beteiligung neu denken – Felix Kufus / CMI

Wie führt man einen Dialog mit Menschen, die nicht gemeinsam in einem Raum sitzen können? Die vielleicht nicht dieselbe Sprache sprechen, unterschiedlich gut lesen und schreiben können oder aus Sicherheitsgründen nicht offen auftreten wollen? Und wie lassen sich hunderte qualitative Beiträge auswerten, ohne die Menschen dahinter auf Zahlen und vorgegebene Antwortkategorien zu reduzieren?

Der von **Felix Kufus** (CMI) eingereichte Ansatz verbindet dafür zwei Ebenen: Über einen WhatsApp-basierten Chatbot können Menschen anonym und asynchron auf offene Fragen schriftlich oder per Sprachnachricht und in ihrer eigenen Sprache antworten. Eine KI unterstützt bei Transkription, Übersetzung und Anonymisierung. In einem zweiten Schritt werden die zahlreichen qualitativen Beiträge mit KI-gestütztem „Sensemaking“ strukturiert: wiederkehrende Themen und Argumente werden sichtbar, ebenso Gemeinsamkeiten, Unterschiede und besonders strittige Punkte – sogenannte „Cruxes“.

Entscheidend für die fünfköpfige Jury besetzt mit Praktiker*innen aus der Mediation sowie aus der Wissenschaft war dabei nicht der Einsatz künstlicher Intelligenz an sich. **Die Innovation liegt in einer neuen Architektur von Beteiligung.**

Technologie wird hier genutzt, um den Kreis der Menschen zu erweitern, deren Erfahrungen und Perspektiven in Dialog- und Friedensprozesse einfließen können. Zugleich bleiben die Ergebnisse an die ursprünglichen Aussagen der Beteiligten rückgebunden. Die KI soll menschliche Konfliktbearbeitung nicht ersetzen, sondern deren Wahrnehmungs- und Beteiligungsmöglichkeiten erweitern.

Erprobt wurde der Ansatz unter anderem in einem Jugendkonsultationsprozess im Jemen. Gerade die Verbindung von qualitativer Tiefe und großer Reichweite, die wissenschaftliche Fundierung und das erhebliche Transferpotenzial auch für andere Beteiligungs- und Konfliktkontexte überzeugten die Jury.

Die dahinterliegenden Fragen reichen weit über den konkreten Anwendungsfall hinaus:

Wer wird in Konflikten gehört und wie können Menschen, die von Entscheidungen betroffen sind, Teil des Dialogs und der Lösungsfindung werden?

2. Platz: Konfliktprävention als soziale Infrastruktur – die UnbezahlBar

Der zweite Preis geht an ein Projekt, das Konfliktmanagement an einem völlig anderen Ort verortet.

Die **UnbezahlBar in Berlin-Marzahn** verbindet kostenlosen Warentausch, Begegnungsort, ehrenamtliches Engagement und professionelle mehrsprachige Sozialberatung. Menschen kommen, weil sie Kleidung oder Haushaltsgegenstände benötigen, etwas abgeben möchten, Beratung suchen, sich engagieren oder einfach, weil sie dort andere Menschen treffen.

Das Besondere liegt in dieser Verbindung.

Unterstützung ist nicht an einen Bedürftigkeitsnachweis gebunden. Menschen werden nicht zuerst danach sortiert, welcher sozialen Gruppe sie angehören oder welches Problem sie haben. Und Rollen können sich verändern: Menschen mit eigener Fluchtgeschichte sind hier beispielsweise nicht nur Empfänger**innen von Unterstützung, sondern Ehrenamtliche, Gastgeber**innen und Ressourcenträger*innen.

Damit entsteht ein sozialer Raum, in dem Menschen einander begegnen können, die sich im Alltag häufig kaum begegnen würden.

Die Jury würdigt mit dem zweiten Platz deshalb nicht einfach einen Umsonstladen oder ein erfolgreiches Sozialprojekt. Sie würdigt einen **erweiterten Blick auf Konfliktprävention**.

Die UnbezahlBar setzt nicht erst dort an, wo ein Konflikt offen ausgebrochen ist. Sie verändert Bedingungen, unter denen gesellschaftliche Spannungen entstehen und eskalieren können: fehlende Begegnung, materielle Unsicherheit, Stigmatisierung, festgeschriebene soziale Rollen und mangelnde Zugehörigkeit.

Damit stellt das Projekt eine für das Konfliktmanagement wichtige Frage:

Muss Konfliktprävention immer mit einem Konflikt beginnen oder kann sie bereits dort anfangen, wo Beziehung, Begegnung und gesellschaftliche Teilhabe entstehen?

3. Platz: Konfliktkompetenz genau dann, wenn sie gebraucht wird – Global Ombuds Office SAP EASEWriter

Mit dem dritten Platz zeichnet die Jury den **EASEWriter des Global Ombuds Office von SAP** aus.

Ausgangspunkt für die Entwicklung des EaseWriter war eine Beobachtung aus der täglichen Ombudsarbeit: Mitarbeitende suchten immer wieder Unterstützung bei der Formulierung schwieriger oder emotional aufgeladener Nachrichten. Wie werde ich deutlich, ohne unnötig zu verletzen? Wie setze ich eine Grenze? Was möchte ich eigentlich erreichen und wie formuliere ich sie so, dass die Nachricht noch zu mir passt?

Der EASEWriter setzt genau in diesem Moment an.

Die KI-Anwendung unterstützt nicht nur beim Formulieren. Sie führt Nutzer*innen zunächst durch einen Reflexionsprozess: Ziel, Gegenüber, Botschaft, eigene Perspektive und gewünschter Ton werden geklärt. Erkenntnisse aus Kommunikationspsychologie, Gewaltfreier Kommunikation, Ich-Botschaften, Perspektivwechsel und Bias-Reflexion fließen in diesen Prozess ein.

Gerade bei einem Softwarekonzern wie SAP liegt der Gedanke nahe, die technische Entwicklung in den Mittelpunkt zu stellen. **Für die Jury liegt die eigentliche Innovation jedoch an einer anderen Stelle: Das Global Ombuds Office bringt einen Teil seiner Konfliktkompetenz dorthin, wo schwierige Kommunikation entsteht: in den unmittelbaren Arbeitsalltag, auf den Desktop der Mitarbeiter*innen.**

Damit setzt der EASEWriter schon an, bevor eine schwierige Nachricht überhaupt geschrieben wird. Er hilft Mitarbeitenden, sensible Themen anzusprechen, Kritik zu äußern oder auf Äußerungen zu reagieren, die sie als verletzend oder problematisch empfinden. Dabei geht es um mehr als die passende Formulierung. Das Tool lädt dazu ein, kurz innezuhalten und sich zu fragen: Was möchte ich eigentlich erreichen? Wie könnte meine Nachricht beim Gegenüber ankommen? Und wie kann ich deutlich machen, was mir wichtig ist, ohne den Konflikt unnötig zu verschärfen? So unterstützt der EASEWriter nicht nur bei einer konkreten Nachricht, sondern kann auch das Bewusstsein dafür schärfen, wie sehr unsere Art zu kommunizieren das Miteinander beeinflusst.

Eine besser formulierte E-Mail löst keinen strukturellen Konflikt und ersetzt keine professionelle Konfliktbearbeitung. Der EASEWriter versteht sich vielmehr als niedrigschwellige erste Unterstützung und als Teil eines umfassenderen Konfliktmanagementsystems. Eingebaut in die Software ist zugleich eine unmittelbar eingebundene Verbindung zum Ombudsoffice. Wird eine Klärung nötig, genügt ein Klick, um Kontakt mit Mediator*innen und Ombudspersonen aufzunehmen.

Die Jury würdigt insbesondere die Verbindung von praktischer Ombudserfahrung, Kommunikationspsychologie und verantwortungsvoll eingesetzter Technologie sowie die konsequente Berücksichtigung von Datenschutz, Vertraulichkeit und Nutzer*innenkontrolle.

Drei Innovationen und eine gemeinsame Denkrichtung

So unterschiedlich die drei ausgezeichneten Projekte sind, verbindet sie ein Gedanke: **Konfliktmanagement beginnt nicht erst am Mediationstisch.**

Es kann bedeuten, mehr Menschen an einem Dialog zu beteiligen.

Es kann bedeuten, soziale Räume zu schaffen, in denen Begegnung und Zugehörigkeit entstehen.

Und es kann bedeuten, Menschen bereits niedrigschwell beim Entstehen einer unangenehmen Emotion oder einem beginnenden Missverständnis bei der ersten schwierigen Nachricht einen kurzen Moment der Reflexion zu ermöglichen, innerlich und emotional einen Schritt zurückzutreten.

Der Innovationspreis 2026 zeigt, wie sehr sich das Feld von Mediation und Konfliktmanagement derzeit erweitert: technologisch, gesellschaftlich und organisatorisch. Dabei rückt der Mensch nicht etwa in den Hintergrund. Im Gegenteil: Alle drei ausgezeichneten Projekte zeigen auf unterschiedliche Weise, wie Menschen besser gehört, in ihrer Konfliktkompetenz gestärkt und miteinander in Verbindung gebracht werden können. Gerade angesichts zunehmender gesellschaftlicher Spannungen wird deutlich, welche Verantwortung und welche Gestaltungsmöglichkeiten auch Unternehmen haben. Denn die Art, wie wir am Arbeitsplatz mit Unterschieden und Konflikten umgehen, prägt unser gesellschaftliches Miteinander. Und umgekehrt wirken gesellschaftliche Entwicklungen in die Unternehmen hinein. Konfliktprävention ist damit nicht nur eine betriebliche Aufgabe, sondern auch ein Beitrag zum gesellschaftlichen Zusammenhalt als Voraussetzung für wirtschaftlichen Erfolg.

Der Round Table für Mediation und Konfliktmanagement der deutschen Wirtschaft (RTMKM)

Der Round Table Mediation und Konfliktmanagement der deutschen Wirtschaft (RTMKM) ist ein 2008 gegründeter Zusammenschluss von Unternehmen. Er fördert Verständnis, Akzeptanz und Einsatz alternativer Konfliktlösungsverfahren und unterstützt Unternehmen bei der Entwicklung von Konfliktmanagementsystemen und einer transparenten Konfliktkultur.

Der Innovationspreis Mediation und Konfliktmanagement zeichnet Einzelpersonen, Teams und Organisationen für innovative Ansätze aus, die zur Förderung alternativer Streitbeilegung beitragen oder der Konfliktprävention dienen. Berücksichtigt werden prozessuale, inhaltliche, technische und nicht-technische Innovationen.