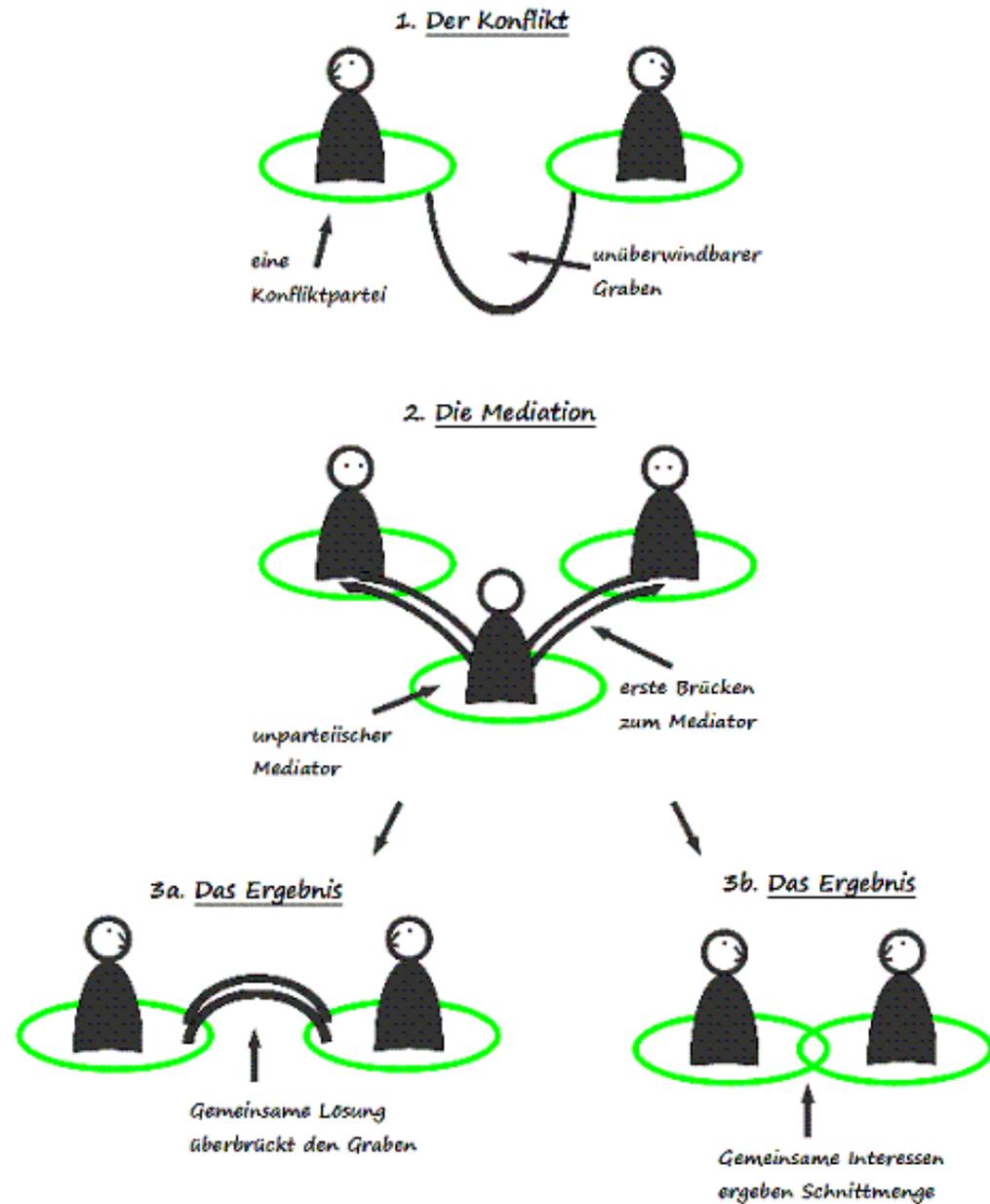


# Raus aus dem Konflikt mit Moderation und Mediation



# Konflikte und Mediation

**Konflikte** gibt es, seit es Menschen gibt – und das ist auch gut so. In der Auseinandersetzung mit den Zielsetzungen, Wertvorstellungen und Interessen eines anderen Menschen oder einer anderen Menschengruppe liegt die Chance zur eigenen Weiterentwicklung und zum Wachstum\*. Doch leider scheint häufig eine friedliche, konstruktive Beilegung eines Konfliktes (momentan) nicht möglich.

Lange bevor es Coaches und Mediatoren gab, haben Menschen es fertig gebracht, ihre **Konflikte zu lösen** – sei es ganz brutal durch Mord und Totschlag, sei es, dass die Konfliktparteien einen mehr oder weniger friedlichen Weg zur Lösung gefunden haben. Heute gibt es neben dem Gang zum Gericht auch einige außergerichtliche Verfahren, z. B. die Schlichtung oder die Mediation.

Die **Mediation** (lateinisch Vermittlung) kann einen Weg aus der Konfliktspirale aufzeigen, bei dem die Interessen aller Konfliktparteien berücksichtigt werden. Es handelt sich um ein strukturiertes Verfahren, bei dem ein allparteilicher, neutraler Dritter die Leitung übernimmt. Der Mediator steuert das Verfahren, achtet auf die Einhaltung der vereinbarten Fairness-Regeln, hilft bei der Lösungsfindung und unterstützt bei der Verhandlung möglicher Lösungen, die letztendlichen Entscheidungen treffen die Medianten.

Da es sich um ein **vertrauliches** Verfahren handelt, sind gemeinsame Lösungen möglich, bei der beide Konfliktparteien gewinnen („win-win“-Lösungen). Insbesondere, wenn die Konfliktparteien weiterhin im beruflichen oder privaten Kontext in Kontakt stehen (müssen), ist dies ein unschätzbare Vorteil der Mediation gegenüber Verfahren mit Gewinner-Verlierer-Ausgang.

\*dies gilt sowohl für uns als Einzelperson als auch für Unternehmen und die ganze Gesellschaft

# Konflikte – Handlungsmöglichkeiten (1)

## **Ich lasse alles, wie es ist**

Zwar der einfachste, leider allerdings oft nicht sehr zielführende Weg für ein gelingendes Miteinander. Konflikte, die unter den Teppich gekehrt werden, neigen dazu, zu eskalieren – eine Befriedung wird selten erreicht. Schlimmstenfalls machen schwelende Konflikte krank.

## **Ich spreche den Konflikt bei den Beteiligten an**

Hierzu gehört oft Mut und innere Größe. Da Konflikte meist auch Stress bedeuten, gelingt es uns – insbesondere im eskalierten Fall – oft nicht, gelassen und mit der erforderlichen Offenheit auf die anderen Konfliktparteien zuzugehen.

## **Ich gehe zum Anwalt**

Eine frühzeitige Einschaltung eines Anwalts einer Partei hat erfahrungsgemäß leider häufig eine (ungewollte) Eskalation eines Konfliktes zur Folge und sollte gut überlegt sein. Natürlich ist es sinnvoll, bei juristischen Fragestellungen den rechtlichen Rahmen in Erfahrung zu bringen.

## **Wir gehen zum Schlichter**

Eine Schlichtung kann eine gute Möglichkeit zur Einigung sein. Alle Konfliktparteien müssen allerdings bereit sein, sich in letzter Konsequenz dem Schlichterspruch zu beugen.

## **Wir gehen vor Gericht**

Gerichte entscheiden aufgrund von Gesetzen, die nicht unbedingt die tatsächlichen Hintergründe der Auseinandersetzung widerspiegeln. Untersuchungen zeigen, dass häufig selbst die „Gewinner“ mit dem Urteil nicht völlig zufrieden sind, insbesondere, wenn weiterer Umgang miteinander erforderlich ist (z. B. Geschäftspartner, Nachbarn). Bei sehr hoch eskalierten Konflikten kann es allerdings sein, dass nur ein Machtwort den Konflikt beenden kann.

# Konflikte – Handlungsmöglichkeiten (2)

## **Ich gehe / wir gehen zum Coach**

Zum Coach kann ich auch alleine gehen, wenn die anderen Konfliktparteien (noch) vor einem gemeinsamen Lösungsprozess zurückschrecken. Es gibt durchaus Situationen, in denen eine Stärkung einer Partei zu einer Deeskalation eines Konfliktes beitragen kann. Im Anschluss ist dann oft eine gemeinsame Lösungsfindung wieder denkbar – mit oder ohne Unterstützung durch einen Coach oder Mediator.

Auch ein gemeinsames Coaching zur Konfliktbefriedung ist möglich, dabei gelten grundsätzlich die gleichen Voraussetzungen wie für die Mediation (Freiwilligkeit, Selbstbestimmtheit usw.). Ein gutes Beispiel kann eine rechtzeitige Paarberatung darstellen. Die Beziehung kann waschen, wenn vorhandene Konfliktfelder rechtzeitig erkannt und bearbeitet werden.

## **Wir bitten einen Moderator um Unterstützung**

Ein unbeteiligter Dritter kann als Moderator wertvolle Dienste leisten, indem er darauf achtet, dass alle zu Wort kommen, dass wichtige Punkte berücksichtigt werden und dass Zeit und Raum auch für schwierige Punkte entsteht.

## **Wir gehen zum Mediator**

Eine Mediation ist wohl neben dem Konflikt-Coaching die friedlichste Möglichkeit, einen Konflikt zur allseitigen Zufriedenheit fair beizulegen. Aufgrund der klaren Strukturierung des Verfahrens kann ein Mediationsprozess auch in hoch emotionalen Auseinandersetzungen zu nachhaltigen Vereinbarungen führen.

Bei den Möglichkeiten auf dieser Seite stehe ich Ihnen gerne zur Seite.

# Grundsätze der Mediation

## **Selbstbestimmtheit**

Die Medianten erarbeiten mit Unterstützung des Mediators selbstbestimmt eine für sie tragfähige, gemeinsame Lösung. Natürlich bewegt sich die getroffene Vereinbarung innerhalb des gesetzlichen Rahmens.

## **Allparteilichkeit des Mediators**

Der Mediator ist keiner der Konfliktparteien verpflichtet und unterstützt alle Medianten aus dieser neutralen Haltung heraus. Er achtet darauf, dass die vereinbarten Regeln für den fairen Umgang miteinander in der Mediation eingehalten werden.

## **Ziele und Interessen der Beteiligten**

Die Ziele, Interessen und Bedürfnisse aller Beteiligten werden berücksichtigt, soweit dies möglich ist. Gerade in emotional eskalierten Konfliktsituationen ist hier die Rolle des neutralen Mediators von großem Wert.

## **Freiwilligkeit**

Die Konfliktparteien erklären sich zur Teilnahme an der Mediation bereit. Zu der Freiwilligkeit gehört in letzter Konsequenz, dass alle Parteien (auch der Mediator) die Mediation abbrechen kann.

## **Vertraulichkeit**

Die Medianten bestimmen selbst, welche Informationen nach außen dringen dürfen. Der Mediator verpflichtet sich zur Vertraulichkeit.

# Ablauf einer Mediation

## **Themen für die gemeinsame Arbeit**

Jeder Beteiligte (Mediant) erhält die Möglichkeit, die Themen zu benennen, die aus seiner Sicht notwendigerweise in der Mediation geklärt werden sollen. Im Anschluss an die Themensammlung wird gemeinsam die Priorisierung und damit die Reihenfolge festgelegt, in der die Themen zu behandeln sind.

## **Interessen, Bedürfnisse, Ziele je Thema**

Jeder Mediant erhält die Gelegenheit, seine Sicht des Konflikts zu schildern. Was ist an dem Thema für ihn wichtig, welche Bedürfnisse stecken hinter dem Thema? In diesem Schritt erkennen die Teilnehmer die eigenen Standpunkte, aber oft auch die des Gegenübers. Häufig ist dieser Schritt der schwerste, aber auch der effektivste Teil der Mediation.

## **Optionen / Bewerten je Thema**

Alle denkbaren Möglichkeiten zur Einigung werden gesammelt und im Anschluss von jedem Medianten bewertet.

## **Verhandeln je Thema**

Jetzt wird es konkret: Mit Unterstützung des Mediators verhandeln die Medianten die Lösungsoptionen, bis ein für alle Beteiligten tragfähiges und nachhaltiges Ergebnis vorliegt.

## **Vereinbarung**

Das Ergebnis aus der Verhandlung wird schriftlich fixiert. Die Vereinbarung hat Vertragscharakter. Bei Bedarf werden juristische Fragestellungen mit Unterstützung eines Anwalts geklärt, auch eine notarielle Beglaubigung ist möglich.

# Kosten und Dauer einer Mediation

## **Kosten**

Die Berechnung der Kosten erfolgt nach Zeit. Berechnet wird auch die Zeit der Vor- und Nachbereitung einer Mediation. Im Erstgespräch wird geklärt, wer die Kosten übernimmt. Häufig werden die Kosten unter den Medianten geteilt. Je nachdem, ob es sich um eine Familien-Mediation oder um eine Wirtschaftsmediation handelt, bewegen sich die Stundensätze der Mediatoren in Deutschland zwischen 160 und 400 Euro zzgl. ges. MwSt.

## **Dauer**

Eine Sitzungsdauer von 2 bis 4 Stunden ist sinnvoll, bei größeren Gruppen sind auch längere Sitzungen anzuraten. Die Sitzungen erfolgen z. B. im wöchentlichen Turnus, häufig sind einige wenige Sitzungen ausreichend. Die Gesamtdauer ist abhängig von der Komplexität des Falles und vom Umfang der zu klärenden Themen.

## **Sonderfall Kurzmediation / kompaktes Verfahren**

Manchmal muss es schnell gehen – mit der Kurzmediation ist mit entsprechender Vorbereitung ein kompaktes Verfahren möglich, das in einem überschaubaren Zeitfenster eine (erste) Lösung bringt. So kann ein Wochenende in gemeinsamer Klausur sinnvoll sein, oder in einem einfachen Fall auch eine Mediation in 2 bis 4 Stunden.

Bei Bedarf werden auf Basis der ersten Vereinbarung weitere Sitzungen für zusätzliche Themen für sinnvoll erachtet, wenn mit diesem ersten Schritt die grundsätzliche gemeinsame Handlungsfähigkeit wieder hergestellt worden ist.

# Wirtschaftsmediation

Die **Wirtschaftsmediation** ist die Anwendung der Mediation in wirtschaftlich motivierten Konflikten.

## **Konflikte sind teuer**

Springt ein langjähriger guter Dienstleister oder Lieferant ab, ist ein Kunde unzufrieden oder sind die Mitarbeiter wegen schwelender oder offener Konflikte unmotiviert – ungelöste Konflikte können immense Kosten verursachen. Führt beispielsweise ein solcher Konflikt zur Kündigung durch einen Leistungsträger, so ist schnell ein sechsstelliger Betrag bis zur erfolgten Einarbeitung des Nachfolgers verbraucht.

## **Beispiele für innerbetriebliche Mediation:**

Teamkonflikte, Mobbing, Kündigungen, Konflikte zwischen Führungsebenen bzw. Führungskräften, Konflikte zwischen Betriebsrat und Geschäftsführung, im Rahmen großer Change-Management-Projekte

## **Beispiele für zwischenbetriebliche Konflikte**

Kunde – Lieferant / Dienstleister, Geschäftspartner, Mieter – Vermieter, Konflikte von Kooperationspartnern

Gerade im Wirtschaftsleben ist es von großem Vorteil, wenn faire gemeinsame Lösungen gefunden werden. Nur so ist eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit möglich. Oft werden bei der Erarbeitung von Vereinbarungen Lösungen gefunden, die für alle Konfliktparteien von Vorteil sind („win-win“-Situationen), so dass die Beteiligten mit einer gestärkten Geschäftsbeziehung aus dem Mediationsprozess gehen können.

Ich unterstütze Sie gerne!

# Familienmediation

Die **Familienmediation** ist die Anwendung der Mediation im familiären Umfeld.

## **Konflikte sind schmerzhaft**

Insbesondere im Privatbereich sind Konflikte oft sehr schmerzhaft. Gefühle sind verletzt und oft kann einmal verlorenes Vertrauen selbständig nur sehr schwer wiederhergestellt werden. Sind Kinder durch die Konflikte (indirekt) betroffen, so sind diese im schlimmsten Fall die Leidtragenden. Ein Mediator als neutraler Dritter kann eine wertvolle Hilfe darstellen.

## **Beispiele für Familienmediation:**

Paarkonflikte, Ehekonflikte, Scheidung, Erbschaftsauseinandersetzungen, Generationenkonflikte

Es lohnt sich. Mit einer Mediation zur Befriedung familiärer Auseinandersetzungen sind echte Neuanfänge möglich. So kann eine Beziehung im besten Fall auf eine neue gemeinsame Basis gestellt werden. Ist dies nicht mehr möglich, so kann eine Trennung mit Hilfe der Mediation so gestaltet werden, dass alle Beteiligten ihre Interessen wahren und Lösungen gefunden werden können, die alle Konfliktparteien mittragen können.

Ich unterstütze Sie gerne!

**Doris Helzle**  
**brain meets emotion**

Kleinknechtstr. 32  
70567 Stuttgart

Telefon 0711 / 22 06 933  
info@doris-helzle.de