



Konfliktlösung durch Mediation

Texte überwiegend von
Karin Stangassinger und Prof. Dr. Benedikta von Deym-Soden

Inhaltsübersicht

- 1. Konfliktbeispiele, in denen Mediation helfen könnte**
- 2. Auswirkungen von Konflikten**
- 3. Was bietet Mediation?**
- 4. Wesentliche Grundprinzipien der Mediation:**
 - 4.1. Freiwilligkeit
 - 4.2. Selbstverantwortung der Parteien
 - 4.3. All-Parteilichkeit der Mediatoren
 - 4.4. Sicherung eines geschützten Rahmens,
Vertraulichkeit der Inhalte
 - 4.5. Gewinn / Gewinn –Lösungen
- 5. Der Konflikt als Chance**
- 6. Der Wert der Konfliktbewältigung**
- 7. „Sich vertragen ist besser als klagen“ – Mediation als Alternative zum Rechtsstreit**

1. Konfliktbeispiele, in denen Mediation helfen könnte

Wir laden Sie ein zu einem gedanklichen Experiment: Stellen Sie sich bitte vor, in einem der Fälle, die wir unten nennen, sind Sie oder jemand Ihnen nahe Stehender eine der Konfliktparteien, oder Ihr Unternehmen, Ihr Arbeitsteam ist betroffen:

- a) Da sind die drei Sportvereine, zwei deutsche, einer mit ausländischen Mitgliedern - sie teilen sich einen Platz. Nachdem Umkleideräume verschmutzt, der Rasen beschädigt, Trainingszeiten nicht eingehalten wurden ist der Streit so groß, dass keiner mehr mit dem anderen sprechen will. Sie sind aber beide wirtschaftlich auf eine Auslastung des Platzes angewiesen.
- b) Sie leben in einem Reihenhaus in einer kleinen Siedlung, gebaut durch eine Bauherrengemeinschaft, zu der Sie gehören. Das Grundstück ist relativ klein, so dass jeder nur einen kleinen Streifen Garten hat. Noch vor dem Bau waren Sie sich alle einig: wir wollen keine hohen Zäune und keine hohen Hecken, damit würden wir uns alle gegenseitig unsere Sicht verbauen. Das haben Sie sogar vertraglich festgelegt miteinander. Eines Tages sind Sie zufällig tagsüber zu Hause und sehen eine Gartenbaufirma, die laden hohe immergrüne Heckenpflanzen aus, tragen sie auf den Gartenstreifen Ihres Nachbarn und beginnen, Löcher auszuheben. Das ist eindeutig gegen die Abmachung und die Nachbarn haben Ihnen nicht einmal etwas davon gesagt.
- c) Mobbing im Betrieb - Sie haben eine neue Kollegin im Betrieb, die irgendwie nicht reinzupassen scheint. Immer mehr Klagen werden laut gegen sie. Sie als Abteilungsleiterin haben die Sache erst mitbekommen, als schon sehr viel Porzellan zerschlagen ist: Die Kollegin wird immer häufiger krank, die Stimmung in der Abteilung ist schlecht, die Leistung sinkt. Selbst wenn Sie die Kollegin versetzen, das wissen Sie, wird das Problem nicht gelöst sein, denn in solchen Situationen wird bald danach das nächste Opfer gemobbt.
- d) Sie haben einen neuen Lieferanten mit sensationell günstigen Preisen, den Sie eigentlich nicht verlieren wollen. Aber Ihre Qualitätserwartungen werden nicht erfüllt.

2. Auswirkungen von Konflikten

Was geschieht mit uns, mit Ihnen im Konflikt, wenn wir selbst, unsere Familie oder unsere Firma betroffen sind?

Blickfeld-Verengung

"Flucht oder Kampf" – Gedanken

Emotionen gehen hoch

Assoziationen und Erinnerungen an frühere, ähnliche Situationen

Freund/Feind-Denken

Unser Blickfeld verengt sich auf die Konfliktgegner und auf den Streitgegenstand.

Kennen wir den Gegner nicht, so ist jetzt keine gute Gelegenheit, ihn kennen zu lernen, wir nehmen ja nur noch das kritische Verhalten an ihm wahr. Da wir ihn nicht kennen, haben wir alle möglichen Phantasien, warum er sich so garstig benimmt - will er uns eins auswischen? Ist er einfach ein schlechter Kerl? Oder ist er krank, nicht normal?

Kennen wir ihn schon länger, fallen uns automatisch alle Gelegenheiten wieder ein, bei denen er schon mal so doof und unverschämt war. Es fallen uns sogar irgendwie ähnlich geartete Gelegenheiten des Streits mit ganz anderen Menschen ein, in denen wir unterlegen sind oder denen wir "es gezeigt" haben.

Zum Konfliktgegenstand gibt es nur noch eins: wir wollen unsere Position behaupten, oder wenigstens, dass "Gerechtigkeit herrscht". Und wir "wehren uns nun unserer Haut": wir beschimpfen, schlagen zurück, werden heftig oder wir zeigen deutlich, wie sehr wir - durch seine Schuld - leiden.

Nehmen wir mal an, er war uns ganz unabsichtlich auf die Füße getreten, hat sich nicht viel dabei gedacht. Jetzt aber spätestens, nach unserer Gegenreaktion passiert mit ihm genau das Gleiche wie vorher mit uns.

Jeder von Ihnen fühlt sich unverstanden, allein gelassen, braucht Unterstützung.

Sie sind nicht in der Situation, kreativ nach Lösungen zu suchen, denn Kreativität verkriecht sich vor Stress- Situationen.

Keiner von Ihnen kann dem Anderen jetzt das geben, was Sie am dringendsten brauchen: Schutz, Zuhören, Verstanden Werden, Zuversicht.

3. Was bietet Mediation?

Was bietet Mediation hier - warum wird eine dritte Person benötigt?

wir können nicht alle alles gleich gut können. Mediatoren besitzen eine spezielle Kompetenz auf dem Gebiet der Vermittlung im Konflikt.

Selbst wenn Sie Fachmann oder Fachfrau für Konflikt-bewältigung wären - Sie könnten dringend Unterstützung gebrauchen denn an den eigenen Haaren zieht man sich schlecht aus dem Sumpf.

Mediatoren sorgen für De-Eskalation und strukturieren ihr Gespräch in einer Art, die sich als hilfreich erwiesen hat. Die Art und Weise wie die Parteien im Konflikt vorgehen, macht dagegen in der Regel den Anderen noch wütender!

Mediatoren hören zu, haben Verständnis und zeigen dies auch. Im Konflikt benötigt der Mensch ganz besonders Unterstützung, Aufwertung, man braucht es, dass einer zuhört - der Konfliktgegner ist dazu bestimmt der Ungeeignetste!

4. Wesentliche Grundprinzipien der Mediation:

4.1. Freiwilligkeit

Alle Beteiligten inklusive der Mediatoren benötigen ein größtmögliches Maß an Freiwilligkeit, zu jedem Zeitpunkt der Mediation.

4.2. Selbstverantwortung der Parteien

Die Parteien sprechen für sich selbst und finden selbst ihre Lösungen. Es ist Voraussetzung, dass sie selbstverantwortlich Vereinbarungen treffen können (Fähigkeit zum zuverlässigen und selbstverantwortlichen Handeln, ausreichend Realitätssinn, kein äußerer Zwang) .

4.3. Allparteilichkeit der Mediatoren

Die Mediatoren sind nicht "neutral", sondern sie sind für alle Parteien parteilich: Mediatoren benötigen genug Lebenserfahrung, Empathie, Professionalität, um alle Parteien gleichermaßen darin zu unterstützen, ihre eigenen Lösungen mit ihren Konfliktparteien zu suchen.

4.4. Geschützter Rahmen inkl. Vertraulichkeit

Der geschützte Rahmen ist sowohl physisch wie psychisch gemeint. Es soll keine Unterbrechungen durch Lärm, durch Gesprächsunterbrechungen, durch Unbeteiligte, durch andere Termine oder Telefonate geben. Ort und Zeit sollen für alle akzeptabel sein. Die ausgetauschten Zahlen, Daten, Fakten sollen nicht anderweitig verwendet werden. Mediatoren sagen nicht vor Gericht aus.

Die Mediatoren müssen den Medianden Sicherheit bieten können, z.B. geht es um das Verhindern von Gewalt oder neuen Verletzungen während der Mediation. Die Medianden müssen darin unterstützt werden, Zuversicht aufzubauen.

4.5. Gewinn / Gewinn –Lösungen

In der Mediation wird nach Lösungen gesucht, die von beiden Seiten als Gewinn gesehen werden. Die Erfahrung zeigt, dass längerfristig nur die Lösungen tragen, bei denen alle Parteien Gewinner sind.

5. Der Konflikt als Chance

Zukunftsforscher sprechen davon, dass die wichtigsten wirklichen Berührungspunkte mit unseren Mitmenschen bald die Konflikte sein werden, die wir mit ihnen teilen.

Der Konflikt wird dann noch deutlicher als Chance sichtbar:

- als Chance zur Begegnung
- als Antrieb zur Erneuerung
- als Motor zur gemeinsamen Lösungssuche

Gut gelöste Konflikte bringen Sie weiter und verbessern die Qualität des Zusammenlebens.

Wir begreifen Konflikte als Potential für neue Wege und Lösungen. Ein Ziel ist es dabei, zwischen den Konfliktbeteiligten eine möglichst offene Form der Kommunikation wiederherzustellen, zu einer Klärung zu finden und Lösungen erarbeiten zu können.

Nicht selten sind Arbeitsfähigkeit und Effizienz danach nicht nur wiederhergestellt, sondern sogar verbessert, Kreativität erhöht und Lebensqualität verbessert.

Die Fähigkeit von Gemeinschaften, mit Konflikten konstruktiv umzugehen wird immer mehr zur Schlüsselkompetenz. Je globaler und schnelllebiger unsere Welt wird, desto wichtiger ist diese Fähigkeit.

Diese Fähigkeit ist erlernbar.

6. Der Wert der Konfliktbewältigung

Konfliktbewältigung ist von ökonomischem Wert und von persönlichem Interesse:

Für alle, die unter schlecht gehandhabten und ungelösten Konflikten leiden.

Für alle, die auf diese Art wirtschaftliche Verluste erleiden

Für eine Mehrheit von Unternehmen, Krankenhäusern, Schulen, Kindergärten, für Verbände, Vereine und Gemeinden, für Verwaltungen, für Bürger und Bürgerinnen.

Für Arbeitskollegen und Kolleginnen genauso wie für Leitende, Führungskräfte, Unternehmer und Unternehmerinnen.

Mediation ist in einer Vielzahl von Konflikten die beste Methode. Sie wirkt besonders nachhaltig. Die Motivation der Beteiligten wird verbessert und Arbeitsabläufe werden optimiert. Die Stabilität von Gemeinschaften und Organisationen erhöht sich.

7. „Sich vertragen ist besser als klagen“ – Mediation als Alternative zum Rechtsstreit

Bei vielen Streitigkeiten scheint der Gang zum Gericht unausweichlich. Wer aber einmal einen Rechtsstreit geführt hat, der weiß, dass ehemals gute persönliche oder geschäftliche Beziehungen zu Vermietern, Nachbarn oder Geschäftspartnern häufig im Prozess verloren gehen

Die Fronten verhärten sich

Das Gespräch findet nur noch über die eingeschalteten Anwälte statt.

Gibt es da noch einen Weg zurück an den Verhandlungstisch?

Es gibt ihn: die **Mediation** und **der Erfolg ist messbar!** Das in seiner Größenordnung bundesweit einmalige Projekt „Gerichtsnaher Mediation in Niedersachsen“ hat im Zeitraum von September 2002 bis Februar 2005 zahlreiche Erfahrungen gesammelt. In ca. 2.000 Gerichtsverfahren haben die Prozessparteien einem Einigungsversuch im Wege der Mediation zugestimmt. Etwa 1.500 Fälle sind in diesem Zeitraum bereits abgeschlossen worden und in mehr als 75% dieser Fälle haben sich die Beteiligten geeinigt, und zwar bis auf einige Ausnahmen in allen strittigen Punkten.

Viele Beteiligte haben sich über das Verfahren und das erzielte Ergebnis positiv geäußert. Neun von zehn Konfliktbeteiligten würden bei ähnlichen Konflikten wieder eine Mediation dem Prozess vorziehen.

Information über Mediation ist sinnvoll – je früher desto besser!“