

Konfliktbearbeitung im Wirtschaftsleben mit Mediation



Mediation- was ist das? Was vermag sie? Welchen Nutzen bringt sie?

Wenn aus alltäglichen Meinungsverschiedenheiten ein Konflikt geworden ist, können die Streitenden nicht mehr konstruktiv und in respektvollem Umgang miteinander ihre Meinungsverschiedenheit allein lösen. Das passiert auch zwischen Firmen oder Abteilungen. Dann brauchen sie die Unterstützung durch eine neutrale Person, den Mediator bzw. ein Mediationsteam (typisch bei Gruppenmediationen). Schwelende Konflikte verursachen oft verdeckte, aber gravierende Kosten.

Mediation ist eine konstruktive und gewaltfreie Methode der Konfliktlösung ohne Anwälte und Gerichte. Mediation ist diskret, eigenverantwortlich, schnell, kostengünstig und friedlich.

Mediation hat zwei Ziele:

- eine tragfähige Vereinbarung zu finden bei der beide Streitparteien etwas hinzugewinnen (lösungsorientiert)
- eine Beziehung zwischen den Streitenden zu entwickeln, die in der Zukunft eine bessere Streitkultur ermöglicht (zukunftsorientiert)

Mediation ist weder eine therapeutische Maßnahme noch Coaching oder Training oder Beratung!

Mit einer Mediation wird ein Konsens (Win - Win-Lösung) angestrebt, nicht der Kompromiss, der immer auch Abstriche für beide bedeutet. Im Gegensatz zu gerichtlichen Verfahren geht es nicht um Verlierer und Gewinner oder wer Recht hat, es wird nicht „über die“ Streitenden verhandelt.

Der **Grundgedanke der Mediation** besteht darin, dass die Streitparteien selbst die höchste Kompetenz haben eine Konfliktlösung zu finden. Aber sie müssen dafür zu einem konstruktiven Gesprächsstil zurückfinden, in dem durch gegenseitiges Verstehen die eigentlichen Bedürfnisse hinter den festgefahrenen Positionen/ Interessen sichtbar werden. Der Mediator macht dabei weder Lösungsvorschläge noch berät er. Aber er unterstützt das gemeinsame Finden von Lösungen durch die Streitparteien und die Vereinbarung konkreter Maßnahmen.

Angelika Laubstein Am Menzelberg 4 37077 Göttingen
Email: info@laubstein.eu

Tel. 0174 9384335
Homepage: www.laubstein.eu

Konfliktbearbeitung im Wirtschaftsleben mit Mediation



Damit dies möglich wird führt ein allparteilicher, nicht am Konflikt beteiligter Mediator die Streitparteien durch das Verfahren. Er unterstützt die Streitenden beim Ausdruck ihrer Anliegen bzw. übersetzt Schuldzuweisungen/ Angriffe in die Gefühle & Bedürfnisse dahinter. Der Mediator selbst enthält sich dabei jeder Wertung oder Parteinahme. Selbstverständliche Voraussetzung und im Mediationsvertrag festgeschrieben ist, dass alle Informationen während einer Mediation von allen Beteiligten vertraulich behandelt werden.

Der Mediator arbeitet mit gewaltfreier Kommunikation und dem Verhandlungsprinzip „Harvard“ (strikte Trennung von inhaltlichen Interessen und Stil des persönlichen Umgangs).

In den 5 Phasen des Mediationsverfahrens (Schaffung eines sicheren Rahmens/ Darstellung des Konfliktes/ Konfliktherhellung/ Lösungssuche/ konkrete Vereinbarungen) behält der Mediator **drei Ebenen** im Blickfeld:

- die Sachebene (z.B. das Problem hinter dem Konflikt, zum Ausdruck gebrachte Positionen und die dahinter stehenden Bedürfnisse und Interessen)
- die Beziehungsebene (z.B. Grad der Eskalation, unerfüllte Bedürfnisse, Machtgefälle)
- die Verfahrensebene (z.B. Gewährleistung eines sicheren Rahmens damit sich die Streitparteien öffnen und Informationen fließen können, Methoden die das Verfahren voran bringen)

Unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche Mediation ist die Freiwilligkeit. Denn der Prozess ist nur möglich, wenn bei beiden Konfliktparteien die Bereitschaft vorhanden ist eigene Bedürfnisse, Gefühle und Bitten auszusprechen und dem Konfliktpartner zuzuhören und dessen Anliegen zu verstehen.

Mediation als Methode wird in verschiedenen Bereichen des Lebens immer gefragter weil sie schneller, kostengünstiger und durch die Einbeziehung der Streitparteien bei der Lösungsfindung auch nachhaltiger ist.

Typische Einsatzfelder von Wirtschaftsmediation:

- Innerhalb von Abteilungen, Projektteams z.B. auch bei Umstrukturierungen
- Zwischen Mutterkonzern/ Tochtergesellschaft oder zwischen Zulieferer und Hersteller
- Kompetenzstreitigkeiten/ Zuständigkeitsprobleme

Interkulturelle Mediation:

Kultur umfasst erworbene, meist unbewusste Werte, Haltungen, Grundannahmen, Verhaltensweisen usw. die nicht nur zwischen Menschen aus verschiedenen Ländern sehr unterschiedlich sein können. Deshalb kann diese Art der Mediation sowohl Konflikte zwischen verschiedenen Professionskulturen, Führungsgenerationen usw. mit Streitparteien aus dem gleichen Heimatland lösen wie auch interkulturelle Missverständnisse zwischen Menschen verschiedener Herkunftsländer. Entscheidend ist, dass unterschiedliche Kulturen den Konflikt wesentlich prägen. Interessenskonflikte könnten sich zusätzlich vermischen. Im Mediationsprozess werden diese Ebenen transparent gemacht. Das Ergebnis ist vorrangig Verständigung und ein Lernprozess, der die eigenständige Analyse von Quellen kultureller Missverständnisse mit Offenheit und Empathie möglich macht.