



## Konfliktmediation

„Ein Konflikt braucht nicht unbedingt einen Konsens, aber in jedem Fall einen Dialog“ (Helmut Glasl). Selbst das ist oft in Konfliktsituationen nicht mehr möglich, weil die Fronten schon so verhärtet sind. Dann braucht es ein strukturiertes Verfahren zur konstruktiven Lösung. Als Arbeits- und Organisationspsychologin begleite ich, unabhängig und allparteilich, die Beteiligten in diesem Prozess. Eine wichtige Technik dabei ist der Perspektivenwechsel, um die Situation aus verschiedenen Blickwinkel zu betrachten. Ob eine Mediation gelingt, setzt die Bereitschaft für eine Lösungsfindung und die Freiwilligkeit der Beteiligten voraus. Manchmal muss man sich dabei auch auf „Ungewöhnliches“ einlassen und über den Tellerrand hinaussehen.

### Anlässe für eine Konfliktmediation

Konflikte am Arbeitsplatz entstehen in der Zusammenarbeit mit KollegInnen, Führungskräften sowie in und zwischen Teams.

### Ablauf einer Konfliktmediation

Der Ablauf und die Dauer einer Konfliktmediation gestaltet sich sehr individuell. Die folgenden 5. Schritte haben sich bewährt:

- 1) Auftragsklärung:** Eine Klärung der Zielsetzung mit dem/der AuftraggeberIn ist die Voraussetzung einer gelingenden Konfliktmediation. Das sorgfältige Explorieren der Ursachen und Hintergründe sind dafür die Basis.
- 2) Vorgespräche:** Bevor das gemeinsame Mediationsgespräch stattfindet, ist es ratsam mit allen Beteiligten Vorgespräche zu führen. Dadurch kann die individuelle Sicht, auf die Situation, eingeholt werden. Die Menschen haben die Möglichkeit, in einem geschützten Rahmen, offen über die Themen zu sprechen, die ihnen wichtig sind.
- 3) Gemeinsames Mediationsgespräch:** Das gemeinsame Mediationsgespräch findet in einem neutralen Rahmen statt. Offenheit & Ehrlichkeit stellen dafür die Basis dar und müssen manchmal auch erst wiederhergestellt werden. Methoden wie ein Perspektivenwechsel sind dabei wichtige Techniken.
- 4) Lösungsfindung und Vereinbarung:** Die Inhalte der Vereinbarung werden im Rahmen des gemeinsamen Mediationsgesprächs festgelegt und verschriftlicht. Oft ist es auch erforderlich Dritte, wie z.B.: HR oder die Führungskraft miteinzubeziehen.
- 5) Evaluierung und Reflexion:** Nach ca. 3-6 Monaten findet eine Reflexion statt. Hierbei geht es darum zu evaluieren, inwieweit die Maßnahmen umgesetzt wurden und welche weiteren Schritte noch erforderlich sind.