

Konflikte

Konflikte sind für die meisten von uns ein unangenehmes Thema. Egal ob privat oder beruflich. Liegt ein akuter Konflikt vor, möchte man sich am liebsten gar nicht daran erinnern oder erinnert werden. Alleine der Gedanke an den Konflikt und die beteiligten Personen kann schon recht starke, unangenehme Gefühle und Emotionen hervorrufen.

Am besten wäre es, der Konflikt würde sich einfach von selbst in Luft auflösen. Leider tut er uns aber oftmals gerade diesen Gefallen nicht. Er bleibt bestehen, wird vielleicht sogar größer oder schwellt besonders unangenehm als „kalter Konflikt“ im Untergrund weiter. Es ist wie eine Wunde, die nicht richtig verheilen mag. Jedes Mal wenn daran gerührt, wird ist es auf die eine oder andere Weise mit schmerzhaften Gefühlen verbunden, die auf Dauer zu einer großen Belastung werden können.

Obwohl wir auf unterschiedliche Konflikte individuell unterschiedlich reagieren und keine Situation der anderen gleicht, kennen die meisten von uns dieses Problem.

Besonders wenn es sich um Situationen handelt, aus denen es keinen Ausweg zu geben scheint, in der man sich gefangen fühlt, kann die psychische Belastung sehr groß werden.

Die Ultima Ratio ist dann oft ein Gerichtsverfahren. Faktisch wird damit der Auftrag den Konflikt zu lösen abgegeben, was wir zunächst als durchaus angenehm empfinden mögen. Allerdings verlieren wir so auch die Gestaltungsmacht, den Konflikt im eigenen Sinne zu lösen und es gilt die Binsenweisheit „Auf hoher See und vor Gericht ist man in Gottes Hand“. Urteile, die von Gerichten gefällt werden, laufen dem eigene Rechtsempfinden häufig zuwider und die Einflussmöglichkeiten sind begrenzt. Es spielt keine Rolle, wie sehr man sich im Recht glaubt, sondern nur was das Gericht entscheidet. Dieses Risiko wird im Eifer des Gefechtes leicht unterschätzt.

Die Alternative lautet: der Weg hinaus führt hindurch.

Zwei der möglichen Alternativen zum Gerichtsverfahren sind Mediation und Klärungshilfe. In einer Mediation oder Klärungshilfe stellen wir uns dem Konflikt und behalten dabei das Heft zur Lösungsfindung in der Hand. Die Konfliktparteien gestalten aktiv die für sie optimale Lösung. Das ist nicht immer leicht, aber dabei unterstützt sie ja der Mediator oder Klärungshelfer. Die Rolle des Mediators oder Klärungshelfers ist allparteilich, das heißt, er



stellt seine Kompetenz allen Beteiligten in gleicher Weise zur Verfügung und hilft dadurch, neue Ansätze zur Konfliktlösung zu finden.

Klärungshilfe und Mediation eignen sich sowohl für Zweierkonstellationen als auch für Teams.

Der Mediator oder Klärungshelfer steuert den Gesprächsverlauf und vermeidet so das unproduktive Zurückfallen in eingeübte, möglicherweise destruktive Verhaltensmuster. Er gibt den Parteien so die Möglichkeit, sich auf Inhalte und neue Lösungen zu konzentrieren. Das bedeutet aber nicht ein Zurückweichen und Vermeiden von unangenehmen Gefühlen. Alles muss gehört werden, soll die Lösung tragfähig sein.

Es gilt: Der Weg hinaus führt hindurch.

Was ist Mediation?

Die klassische Mediation läuft in sechs Phasen ab und ist sozusagen das Standardverfahren.

Auftragsklärung: In dieser Phase erfolgt die Auftragsklärung und die Beratung des Auftraggebers sowie inhaltliche Vorgespräche und organisatorische Rahmenbedingungen. Sie lernen Ihren Mediator kennen und können entscheiden, ob Sie eine Zusammenarbeit wünschen.

Vorbereitungsphase: Der Mediator klärt und erklärt den Beteiligten die Rahmenbedingungen sowie den Ablauf und beantwortet Fragen.

Themensuche: Die Parteien stellen ihre Sichtweisen der Dinge dar. Mit Unterstützung des Mediators einigen sich die Parteien auf die zu bearbeitenden Themen.

Interessenklärung: Was wird mit den Streitpositionen eigentlich bezweckt? Was wollen die Parteien erreichen, welche Ziele werden verfolgt, was ist eigentlich wichtig? Die Klärung dieser Fragen passiert in dieser Phase. Diese Phase ist besonders wichtig. Nicht selten wird hier über den Erfolg oder Misserfolg einer Mediation entschieden.

Lösungssuche: Sobald die Interessen klar sind, öffnen sich neue Türen. Lösungsoptionen werden gemeinsam erarbeitet und bewertet.

Abschlussvereinbarung: Die Parteien treffen eine Vereinbarung, in der die favorisierte Lösung detailliert beschrieben wird und gegebenenfalls weitere Schritte festgelegt werden. Diese Vereinbarung ist dann verbindlich.

Klärungshilfe

In emotional stark aufgeladenen Konflikten, in denen es wichtig ist Verletzungen möglichst umfassend aufzuarbeiten, wird die Methode der Klärungshilfe angewandt.

Dies ist z.B. dann notwendig, wenn eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit oder das weitere Zusammenleben der Beteiligten in Zukunft erforderlich oder wünschenswert ist.

Auch dieses Verfahren läuft in Phasen ab, wobei hier ein viel stärkeres Gewicht auf das Aussprechen und Anerkennen von Gefühle gelegt wird. Die Ergebnisse dieses Verfahrens sind in emotional schwierigen Konflikten tragfähiger.

Die Klärungshilfe unterscheidet sechs Phasen.

Auftragsklärung: In dieser Phase erfolgt die Auftragsklärung und die Beratung des Auftraggebers sowie inhaltliche Vorgespräche und organisatorische Rahmenbedingungen. Zudem lernen Sie Ihren Klärungshelfer kennen und können entscheiden, ob Sie eine Zusammenarbeit wünschen.

Anfang: Hier werden der Kontakt zwischen dem Klärungshelfer und den Beteiligten hergestellt, organisatorische Dinge besprochen und Widerstände erkundet.

Selbstklärung: Hier stellen alle Anwesenden ihre Sichtweise zum vereinbarten Konfliktthema dar.

Dialog der Wahrheit: Die Themen aus der Selbstklärung werden hier im Dialog erforscht. Ziel ist Klarheit und Wahrheit, nicht Schönheit.



Erklärungen und Lösungen: In dieser Phase werden die Ergebnisse der Dialogphase erklärt und Lösungen gesucht.

Abschluss: Die Klärung wird mit einem Feedback abgeschlossen.

Nachsorge: Oft ist es sinnvoll, die Wirksamkeit der Ergebnisse nach geraumer Zeit zusammen mit dem Klärungshelfer zu überprüfen.

Fragen

Welches Verfahren ist für mich geeignet?

In einem Vorgespräch werden Sie beraten, ob Mediation oder Klärungshilfe überhaupt für Sie geeignet sind und welches Verfahren wir empfehlen würden.

Wer ist der geeignete Mediator?

Im Vorgespräch lernen Sie Ihren Mediator/Klärungshelfer kennen. Hier haben Sie Gelegenheit die Fragen zu stellen, die Ihnen am Herzen liegen. Sollten Sie sich nicht für den Mediator entscheiden können, helfen wir Ihnen, in unserem Netzwerk einen passenden Mediator/Klärungshelfer zu finden.

Was ist wichtig?

Je mehr Lösungswilligkeit und Freiwilligkeit besteht sich auf das Verfahren einzulassen, desto größer sind die Aussichten auf Erfolg.

Wenn es nicht klappt?

Dann können Sie immer noch den Weg zum Gericht beschreiten, falls das eine Option ist. Mediatoren besitzen nach dem aktuellen Gesetzentwurf ein Zeugnisverweigerungsrecht, so dass Ihnen aus der Mediation keine Nachteile entstehen.



Welche Kosten kommen auf mich zu?

In der Regel erfolgt eine stundenweise Abrechnung. Vorbereitungszeit kommt ebenfalls zur Anrechnung. Der Stundensatz ist abhängig von der Komplexität des Falls. Stundensatz und ein Rahmen für den Zeitbedarf werden im Vorgespräch vereinbart. Reisekosten und ggf. Raumkosten werden pauschal abgerechnet.

