



Artikel 05/2007

Mediation eine andere Art der Konfliktlösung in Unternehmen

Schon seit langer Zeit klappt die Verständigung zwischen zwei Abteilungen nicht mehr: Arbeitsaufträge gehen „verloren“, Anfragen werden schleppend behandelt, es kommt immer wieder zu Kompetenz- und anderen Streitigkeiten.

Herr A und Herr B arbeiten in derselben Abteilung und sind im selben Sachbereich tätig. Herr B findet Herrn A sehr rückständig, unflexibel und langsam, wohingegen Herr A meint, dass Herr B ein junger unerfahrener Spring-ins-Feld ist, der von nichts eine Ahnung hat und bewährte Methoden einfach über den Haufen werfen muss.

Nach einer Umstrukturierung kriselt es in einem Team, welches gerade neu zusammengestellt ist. Die Zusammenarbeit will einfach nicht so recht klappen.

Für solche Problemfälle braucht ein Unternehmen eine Lösung. Denn vor sich hinschwelende Konflikte kosten Geld und Zeit, demotivieren die Mitarbeiter und können im schlimmsten Fall sogar nach außen auf die Kunden wirken. Ein oft nicht wieder gut zu machender Schaden.

Mediation ist eine mögliche Lösung für Konflikte in Unternehmen, die greifen kann, bevor diese soweit eskaliert sind, dass nur noch ein Gericht helfen kann.

Das hat den Vorteil, dass die Beziehungen intakt bleiben, gerade in Unternehmen ein sehr wichtiger Aspekt, weil der finanzielle Erfolg eines Unternehmens von der gelungenen Zusammenarbeit seiner Mitarbeiter abhängt.

Viele kennen Mediation als Alternative zum Gerichtsverfahren, wo es bereits seit langem erfolgreich eingesetzt wird. Für Unternehmen liegt der Vorteil der Mediation darin, dass man mit Mediation Konflikte auch bearbeiten kann, lange bevor die Fronten so verhärtet sind, dass nur noch ein Gerichtsverfahren möglich ist.

Das hat neben den zuvor genannten Vorteilen der Zeit-, Ressourcen- und Geldersparnis den Vorteil, dass Unternehmen Mitarbeiter und deren Wissen im Unternehmen binden können. Denn in das Wissen und die Fertigkeiten eines Mitarbeiters hat ein Unternehmen in der Regel viel investiert.

Wie gestaltet sich eine Mediation? Nach einer Einführung in die Prinzipien und der Vereinbarung von Gesprächsregeln, erhalten alle Teilnehmer die Gelegenheit den Konflikt aus ihrer Sicht zu schildern. Danach erarbeiten sie mit Hilfe des Mediators die wichtigen Themen des Konflikts und ihre Interessen. Sind die Interessen aller Beteiligten erkannt, geht man gemeinsam daran Lösungsmöglichkeiten zu erarbeiten. Die von allen akzeptierte(n) Lösung(en) wird/werden in einer Vereinbarung oder einem Vertrag festgehalten. Nach einigen Woche trifft man sich noch einmal, um festzustellen wie viel davon umgesetzt wurde, ob es Schwierigkeiten gab, und wenn ja wie diese zu beheben sind.

Die Prinzipien der Mediation sind dabei

Freiwilligkeit (d.h., die Teilnahme an einer Mediation kann nicht erzwungen werden und es steht den Parteien frei die Mediation vorzeitig zu beenden). Vorteil der Freiwilligkeit ist, dass auf einer solchen Basis erarbeiteten Lösungen eine hohe Wahrscheinlichkeit haben umgesetzt zu werden. Vertraulichkeit, dieses Prinzip beinhaltet, dass nichts was während der Mediation gesprochen wird, nach außen dringt. Damit ist gewährleistet, dass die Parteien offen miteinander umgehen. Ist ein Bericht an die Vorgesetzten gewünscht, wird mit den Beteiligten abgesprochen, was



berichtet wird. In diesem Bericht werden selbstverständlich die Aufgaben der Vorgesetzten berücksichtigt, und sie erfahren das was für ihre Führung und für weitere Zusammenarbeit notwendig ist.

Ein wichtiges Prinzip der Mediation ist Neutralität. Damit können die Parteien sicher sein, dass der Mediator die Bedürfnisse und Interesse aller Parteien mit gleichen Respekt behandelt und niemanden bevorzugt.

Und zum Schluss noch das Gebot der Fairness: Was beinhaltet, dass die Parteien sich gegenseitig ausreden lassen, nicht absichtlich verletzend werden, nicht interpretierend über die Motive des Gegenübers sprechen, sondern von sich, ihrer Wahrnehmung und ihren Gefühlen erzählen.

Die oben genannten Prinzipien und die Art des Verfahren gewährleisten in der Regel eine besondere Nachhaltigkeit der Lösung, da sie von den Personen die sie umsetzen selbst erarbeitet wurde.

Mediation ist damit ein Instrument für Unternehmen, um Mitarbeiter zu binden und Kosten zu sparen und damit letztendlich auch zum Kunden hin erfolgreicher zu arbeiten.

copyrights Brigitte Hosak
Hosak-Mediation