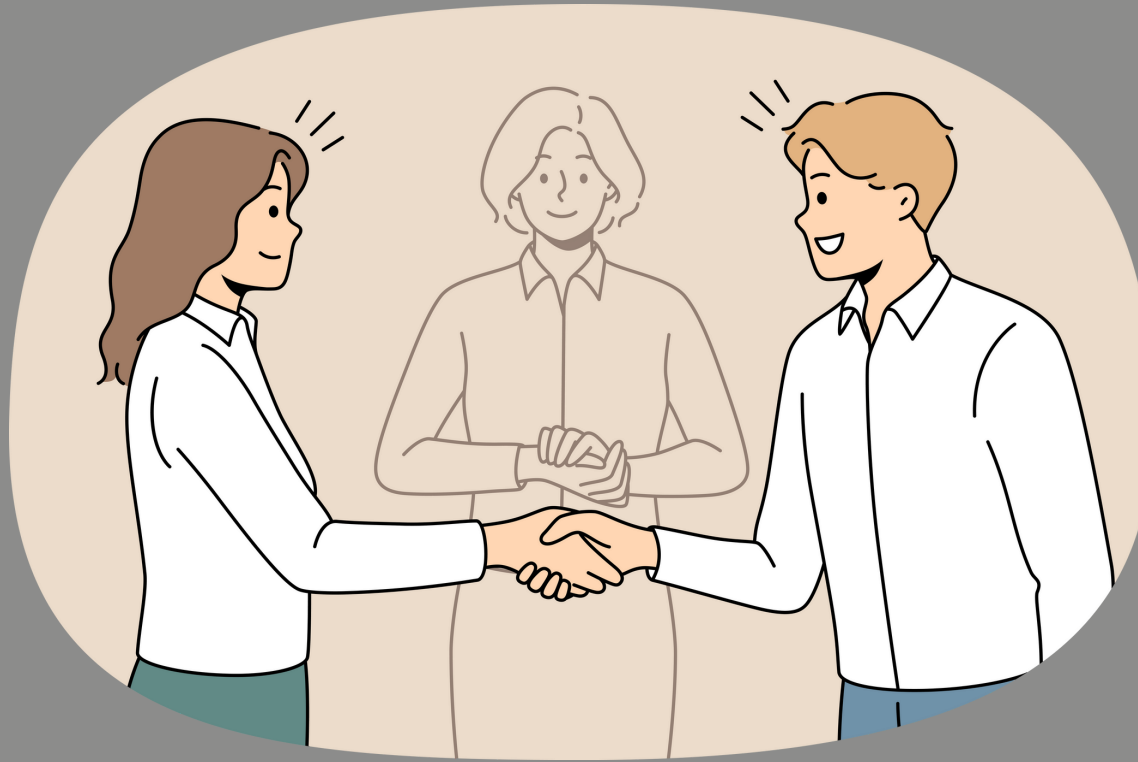


Mediation Konfliktlösung





Agenda

Warum Mediation als Format wichtig ist & Abgrenzung

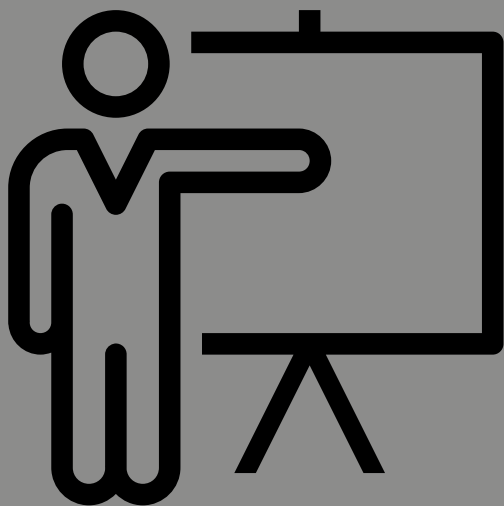
Wer kann mediieren

Die Phasen der Mediation

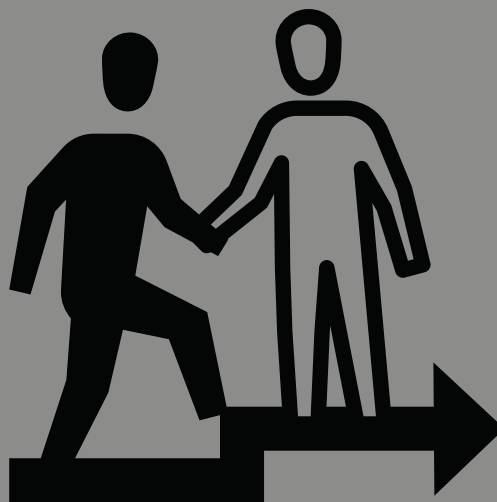
Besonderheiten im Unternehmen

Raum für Fragen und eure Beispiele

Training



Coaching



Mediation



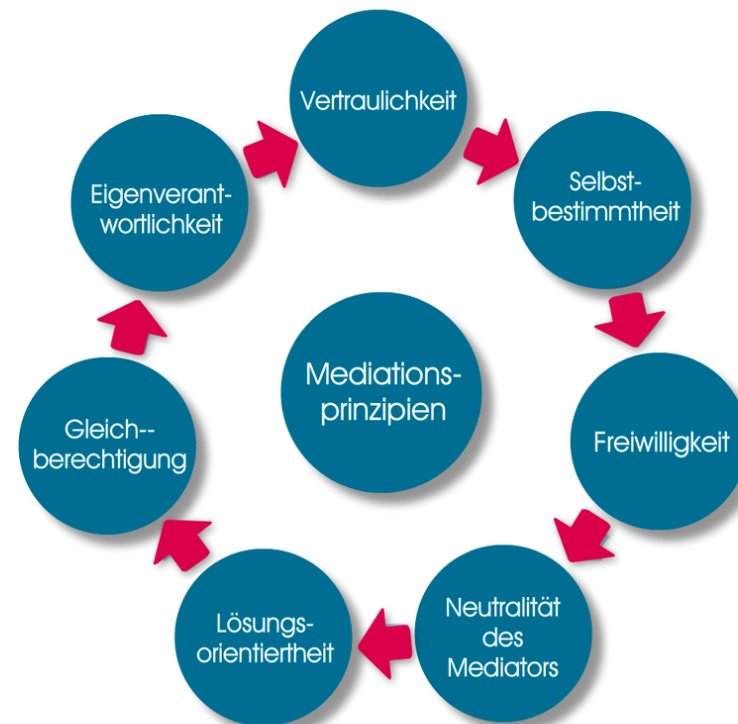
Einordnung der Handlungsfähigkeit

	Zustand	Ziel	Weg	Next Step	Was braucht es?
Blockade	✓	✓	✓	✗	Supervision
Problem	✓	✓	✗	✗	Coaching / Moderation
Konflikt	✓	✗	✗	✗	Mediation
Krise	✗	✗	✗	✗	Therapie

Wer kann mediieren?

... Mediatoren
... alle, die sich
zutrauen, auf
Bedürfnisebene zu
agieren

Prinzipien der Mediation



Quelle: Eigene Darstellung.

Quelle: <https://www.promediator.de/dateien/mediations-prinzipien-abbildung-neu2.png>

Konflikte

... persönliche Wirklichkeitskonstruktion

(keine einheitliche Wahrnehmung)

... es erfolgt immer eine Schuldzuweisung

... sind einseitige, untaugliche Lösungsversuche

... passieren auf verschiedene Ebenen

z.B. Zielkonflikte, Wegekonflikte, Verteilungskonflikte,
Wertekonflikte, Rollenkonflikte..

Ebene 1

1 Verhärtung

2 Polarisierung + Debatte

3 Taten statt Worte



WIN / WIN

Ebene 2

4 Sorge um Image + Koalition

5 Gesichtsverlust

6 Drohstrategien



WIN / LOSE

Ebene 3

7 Begrenzte Vernichtungsschläge

8 Zersplitterung

9 Gemeinsam in den Abgrund



LOSE / LOSE

Die Stufen der Konflikteskalation nach Glasl

Quelle:

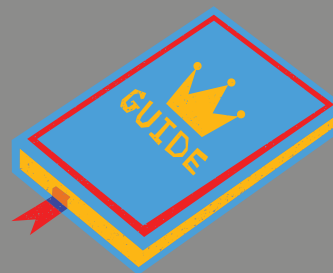


Ziele der Mediation



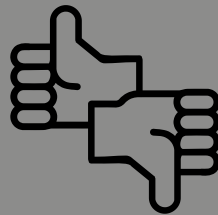
Wie können Konflikte gelöst werden?

Mit Macht



Mit dem Verweis auf Regeln

Kompromiss



Konsens

Mediation Gerichtsverfahren

Eigene Lösung

Lösung von außen

Selbstverantwortlich

Entscheidung extern

keine Vertretung

Vertretung durch Anwalt

Allparteilichkeit

Parteilichkeit durch Anwälte

Konsens

Urteil (im besten Fall Kompromiss)

Nachhaltig

Nicht nachhaltig, da Konflikt bestehen bleibt

Freiwillig

Vorgeladen bzw. angeordnet

Bedürfnisebene

Sachebene / Interessenebene

jederzeit Abbruch

Verfahrensdauer

günstig

nicht günstig

ergebnisoffen

Rechtssprechung gibt Ergebnis vor



Wie entstehen Konflikte?

*Hinter Konflikten
stehen*

*unbefriedigte
Bedürfnisse*

ODER

*die Sorge /Angst, dass Bedürfnisse nicht
befriedigt werden könnten*

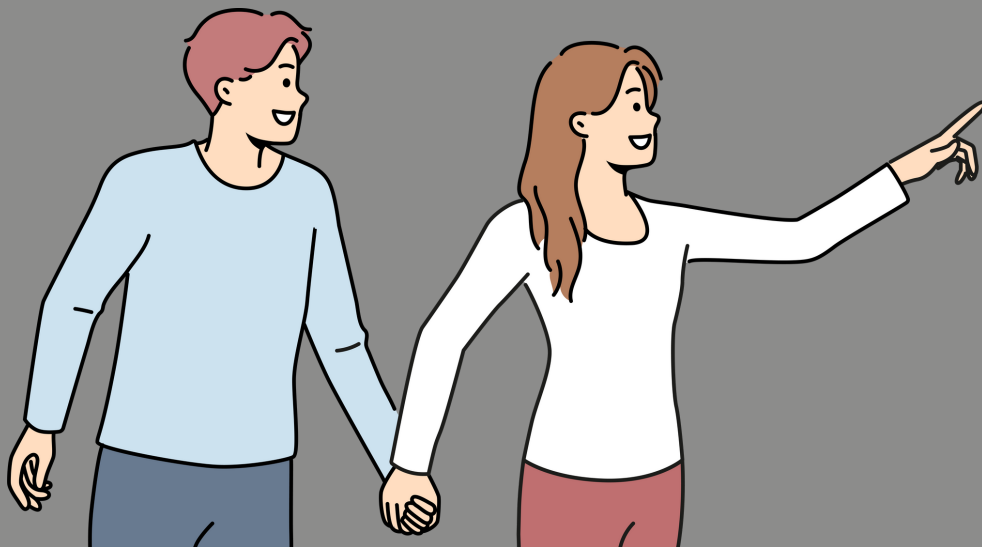


Daraus folgt...

*Konflikte können gelöst werden,
in dem man Bedürfnisse
tatsächlich erfüllt
bzw. es absehbar ist*

ODER

*die Wirklichkeitskonstruktionen
aufgelöst oder flexibilisiert
werden*



Bedürfnisse

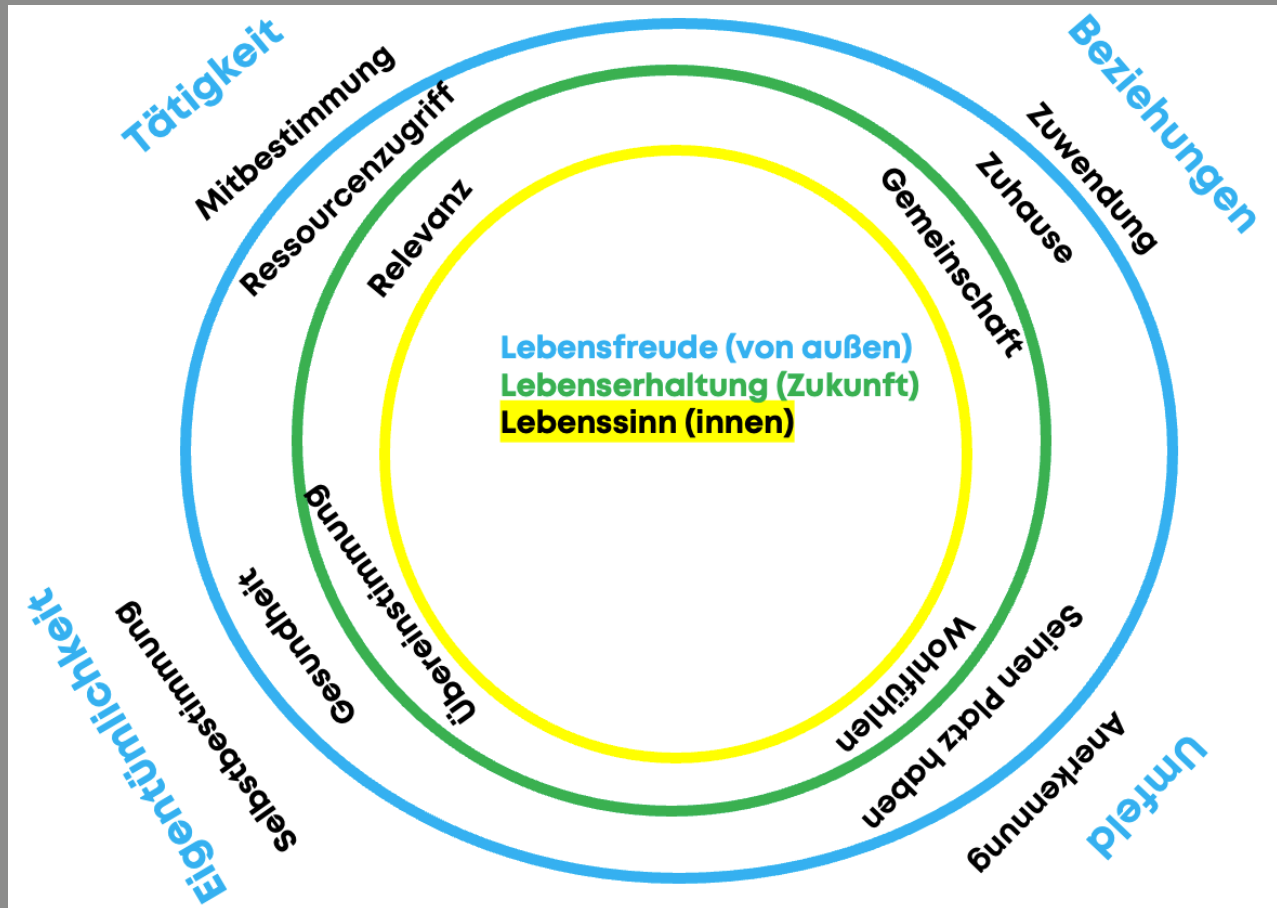
Bedürfnisse sind immer positiv, gültig, kontextabhängig und anerkenbar.*

**= nur die Handlung dahinter kann negativ sein*

*Unerfüllte Bedürfnisse haben **Konfliktpotenzial**. Sie können aber auch kompensiert werden, z.B. durch Überbefriedigung eines anderen Bedürfnis.*



Bedürfnisse



Das Bedürfnis-Duodecim nach Roland Straube

Was ist wichtig zu wissen



5 Phasen der Mediation

Phase 1 Ja..ich will	Wer sind Sie und was ist Ihnen wichtig über sich zu erzählen. Woran würde X merken, dass die M. erfolgreich ist? Spiegel...spiegeln...spiegeln... Nächster dran:.... AHA: Sie wollen also...mit einer Mediation erreichen...um...? Vertrag...raus gehen...abwarten...
Phase 2 Eigene Wirklichkeit + Entlastung	Wie hat es angefangen? Was waren die guten Zeiten, wann hat es sich verändert? Für Sie ist es sicherlich ganz anders? Hin und her Großes Reframing / positives Umformulieren...keine Fragen
Phase 3 Flexibilisierung der eigenen Wirklichkeit + Bedürfnisse Wahrnehmen	Systemisch...vllt. Einleitend...das habe ich noch nicht verstanden?... Wenn ich X fragen würde (Beziehung) Woran würden Sie merken, dass es gut oder schlecht ist (Bedürfnisse) Auf einer Skala von 1-10...(Bewertung) Anders als besser als..(Unterschied) Sie wünschen sichZusammenfassung Reflektion Team...vielleicht Hausaufgabe....
Phase 4 Medianten finden Konsens	Und wie kriegen Sie das hin? Wie geht es Ihnen mit der Lösung? Wer macht was? Moderation....
Phase 5 Stabilisierung + Umsetzung	Controlling Rechtliche Beratung Verinabrung von Terminen 3-12 Monate je nach Fall

1. Auftragsklärung

Ziel:
JA ICH WILL!



Entscheidende Frage:

Wenn ich XY fragen würde, woran er/sie merken würde, dass sich die Mediation für ihn/sie gelohnt hat, was glauben Sie, würde er/sie antworten?

Hinweis:

Zu diesem Zeitpunkt wird über die Hintergründe des Konfliktes noch nicht gesprochen.



2. Konfliktgeschichte

Ziel:

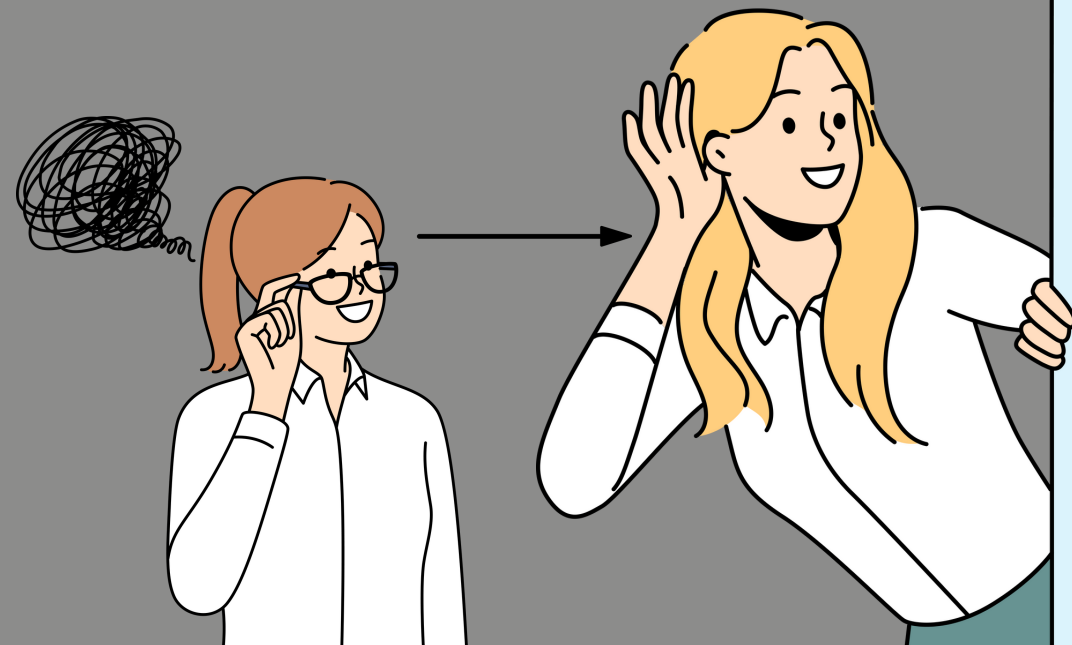
Wirklichkeiten anhören, darstellen & annehmen
Entlastung

Entscheidende Fragen:

Wie hat es angefangen? Was waren gute Zeiten und wie begann es sich zu verändern? & Für Sie war das doch sicher ganz anders.

Hinweis:

Spiegeln, Positives Umformulieren & Reframeing durch Mediator:in schaffen neue Perspektiven und Entlastung



3. Konflikt klar herausstellen

Ziel:

**Flexibilisierung der eigenen Wirklichkeit
Bedürfnisse wahrnehmen & anerkennen**

Entscheidende Methoden:

Systemische Fragen

Soziales Atom

Wunderfrage

Reflecting Team

Methodenkoffer

Hinweis:

Anerkennung der Bedürfnisse schafft Entspannung und
eine verwänderte Wirklichkeit kann entstehen



4. & 5. Lösung finden & Auflösen der Mediation



Ziel:
Konsens finden & Umsetzung
Nachkontrolle

Entscheidende Fragen:

Und wie bekommen Sie das hin?

Wie geht es jetzt weiter?

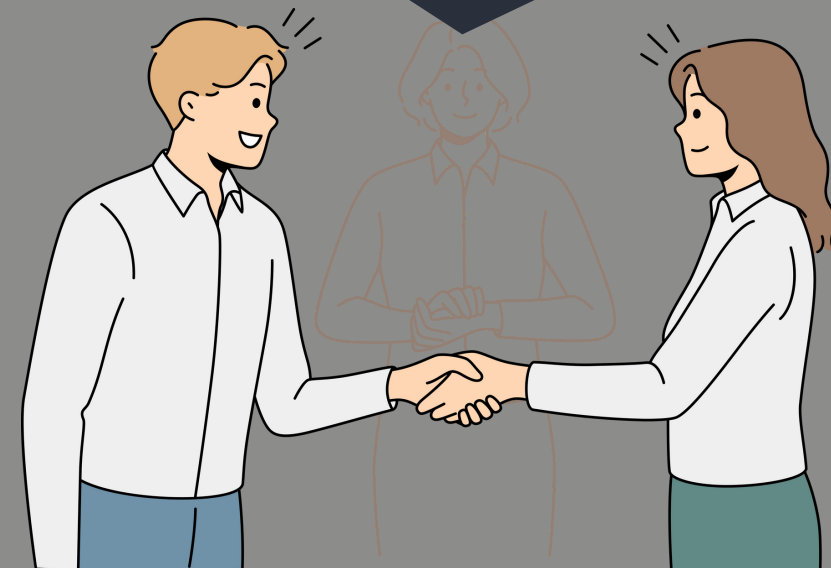
Wer macht jetzt was?

Wie geht es Ihnen mit der Lösung?

Hinweis:

Die Parteien sprechen das erste Mal direkt miteinander,
Mediator:in moderiert nur und ist nicht an der Lösung beteiligt

wichtig
neue
Lösung

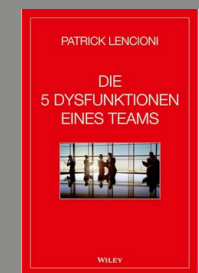


5 Dysfunktionen eines Teams

AGILE SALES
COMPANY
get your sales in action



Buchtipp:



Quelle:



Zu beachten bei einer Mediation im Unternehmen



Alle sind gleichwertig (Bedürfnisse)

ABER

nicht gleichrangig

Unternehmen haben...

- einen rechtlichen Rahmen & einen Zweck/Ziel
- formelle Strukturen (Organigramm, Hierarchie)
- informelle Strukturen (Rang, verdeckte Hierarchie)

Vor dem Start der Mediation ist es wichtig zu erfragen:

Wer hat hier was mit wem zu tun? Wer ist Teil des Konflikts?

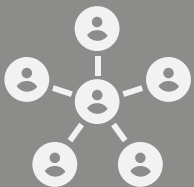
Was ist anders bei einer Mediation im Unternehmen



- **Mediator:in braucht Zustimmung**
 - Führungskraft
 - Betriebsrat, Gesellschafter, Aufsichtsrat, Eigentümer
 - “Macht” muss am Anfang an Mediator:in übergeben werden
 - mit der Führungskraft muss gestartet werden (Hierarchie beachten)



- **Funktion ≠ Rang ≠ Rolle**
 - im besten Fall passen alle zueinander, wenn nicht Konfliktpotenzial
 - Aufgabe in der Mediation: o.g. heraus finden



- auch “führungsfreie” Teams haben eine (verdeckte) Hierarchie --> Jemand trägt die Verantwortung



Wer von Euch hat einen Fall?

Mediation & Ausbildung in Rostock



- [https://mediationsstelle-rostock.de/%20\(am%20Kuhtor\)](https://mediationsstelle-rostock.de/%20(am%20Kuhtor))
- <https://www.seminarcenter.de>
- <https://www.aenne-holtz.de/>
- <https://businesskomplizen.de>
- <https://www.tina-reichelt.de/>