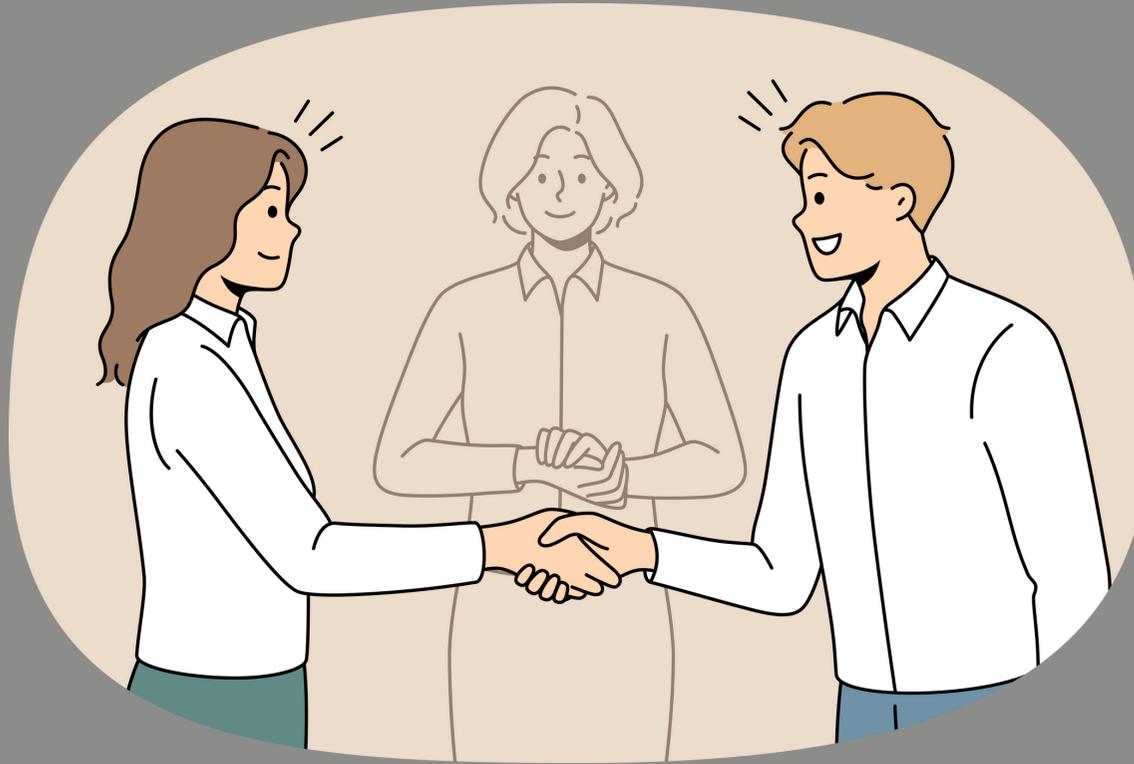


# Mediation Konfliktlösung





# Agenda

**Warum Mediation als Format wichtig ist & Abgrenzung**

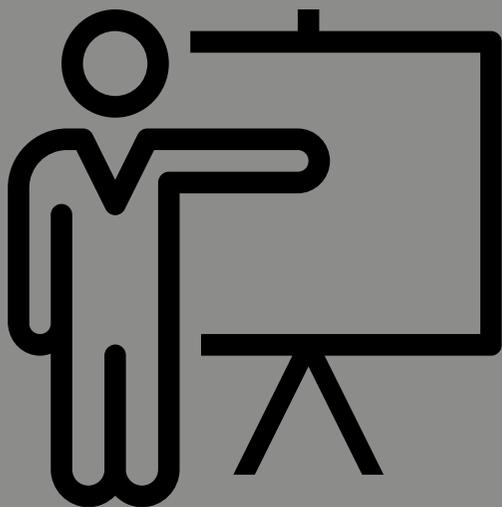
**Wer kann mediieren**

**Die Phasen der Mediation**

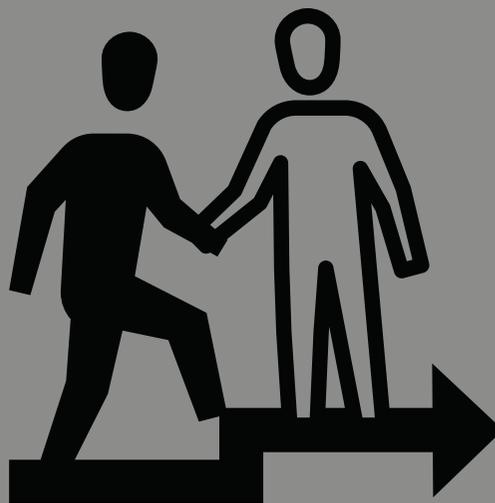
**Besonderheiten im Unternehmen**

**Raum für Fragen und eure Beispiele**

# Training



# Coaching



# Mediation



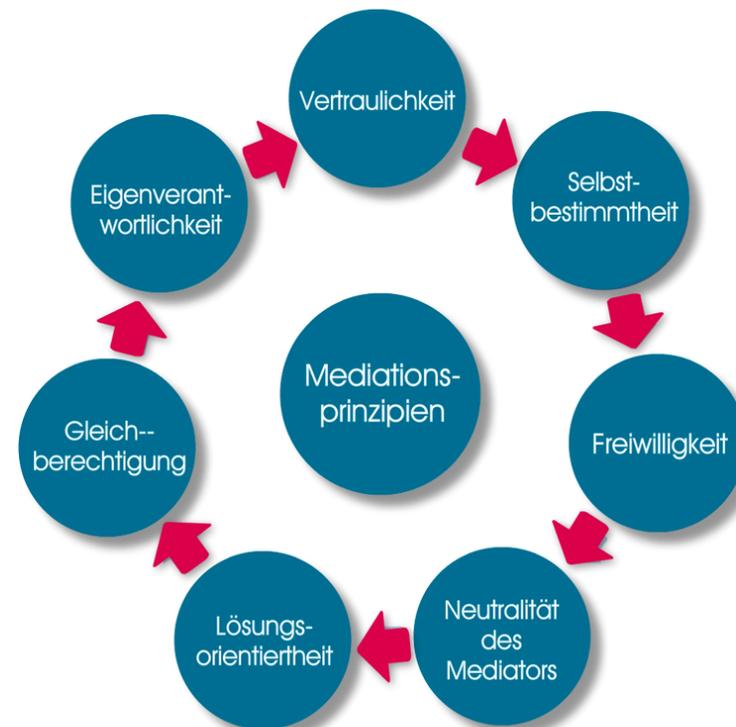
# Einordnung der Handlungsfähigkeit

	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**

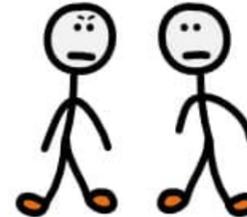
z.B. Zielkonflikte, Wegekonflikte, Verteilungskonflikte,  
Wertekonflikte, Rollenkonflikte..

Ebene 1

1 Verhärtung

2 Polarisierung + Debatte

3 Taten statt Worte



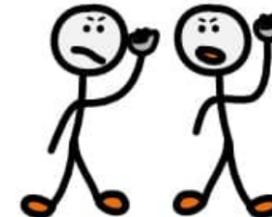
**WIN / WIN**

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:

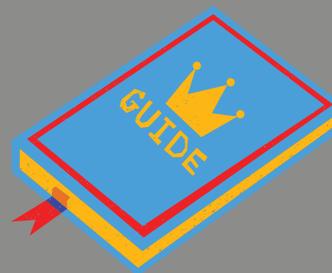


# Ziele der Mediation



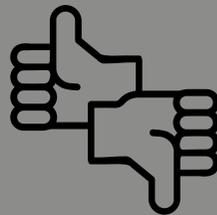
# Wie können Konflikte gelöst werden?

**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*

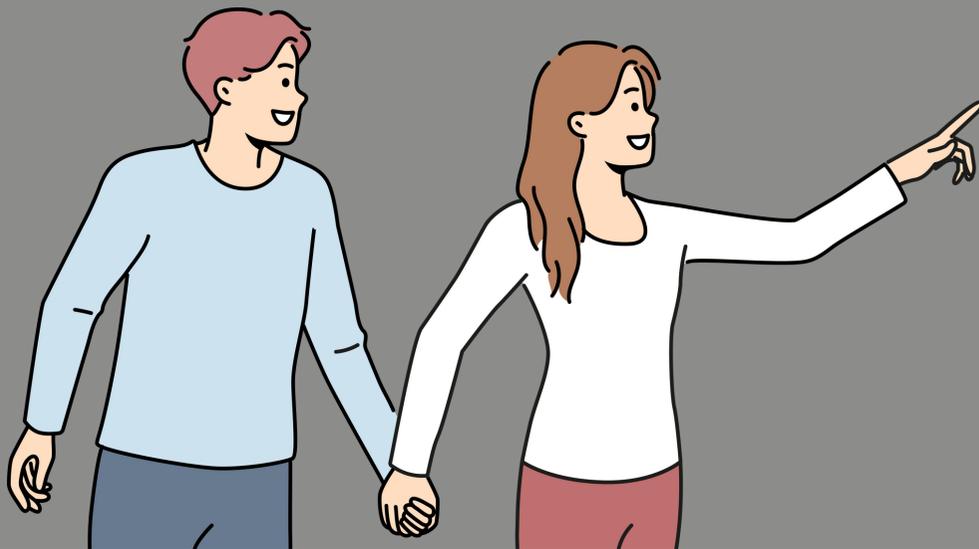


Daraus folgt...

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

ODER

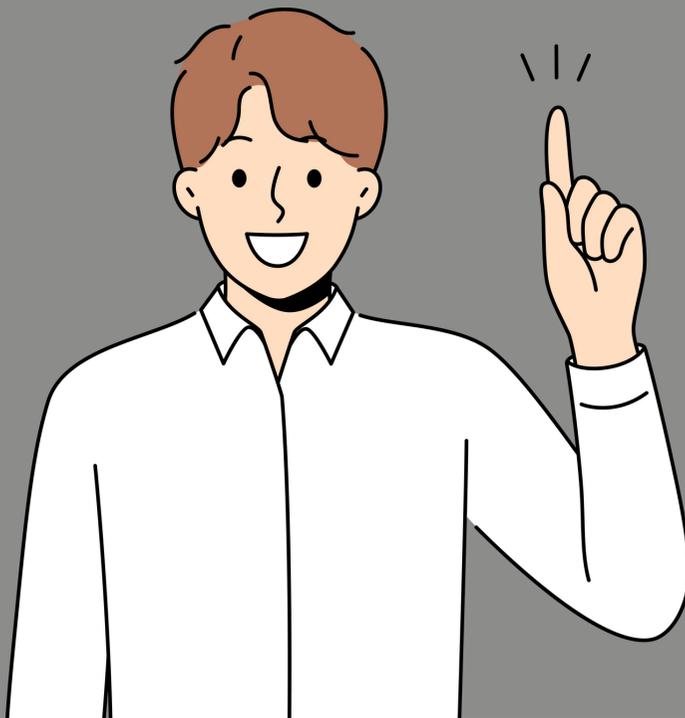
*die Wirklichkeitskonstruktionen  
aufgelöst oder flexibilisiert  
werden*



## Bedürfnisse

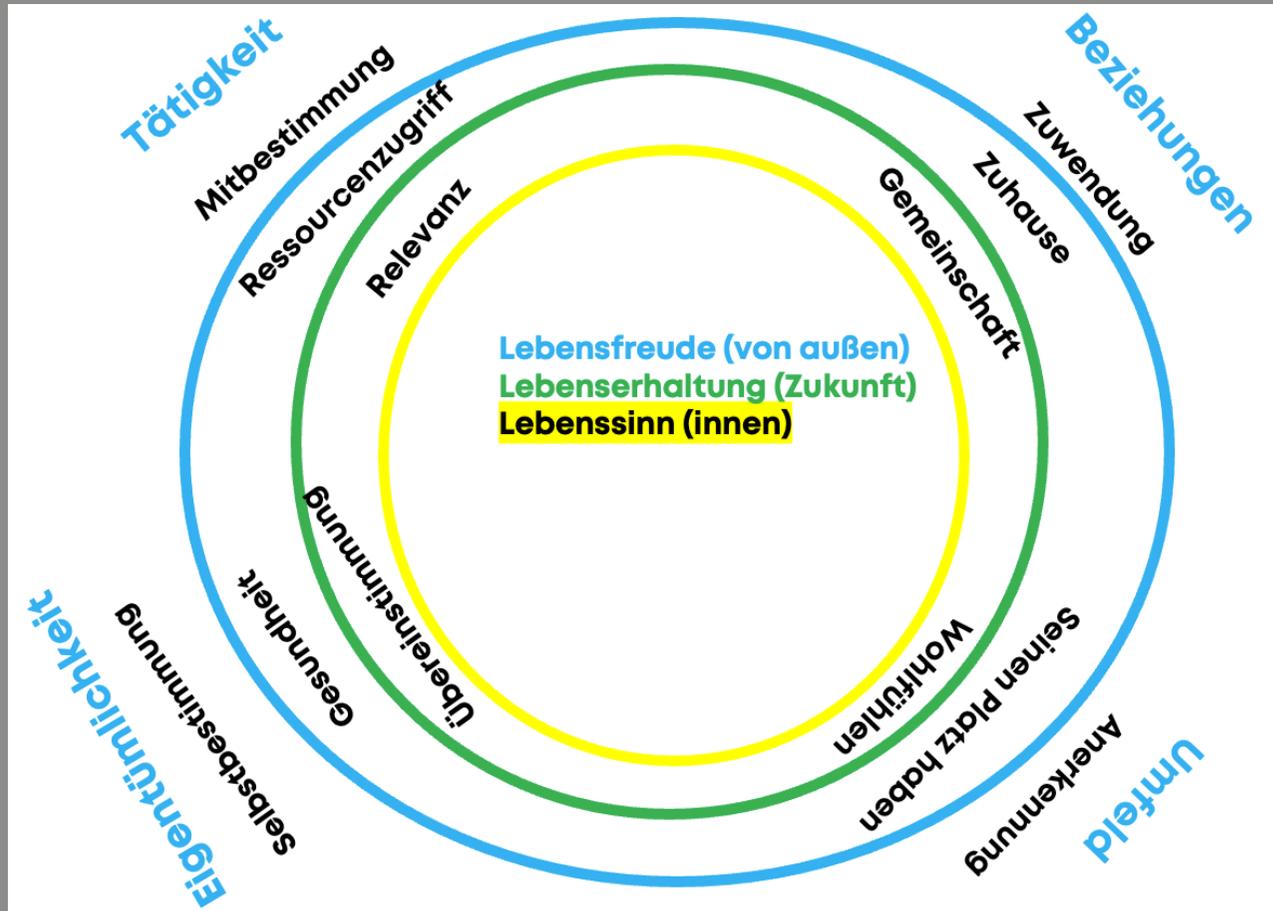
*Bedürfnisse sind immer  
positiv\*, gültig,  
kontextabhängig und  
anerkenntbar.*

*\*= 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

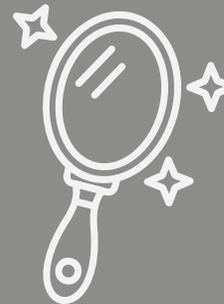


# 5 Phasen der Mediation

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 ( <b>Beziehung</b> ) Woran würden Sie merken, dass es gut oder schlecht ist ( <b>Bedürfnisse</b> ) Auf einer Skala von 1-10...( <b>Bewertung</b> ) Anders als besser als..( <b>Unterschied</b> )  Sie wünschen sich ....Zusammenfassung 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:**

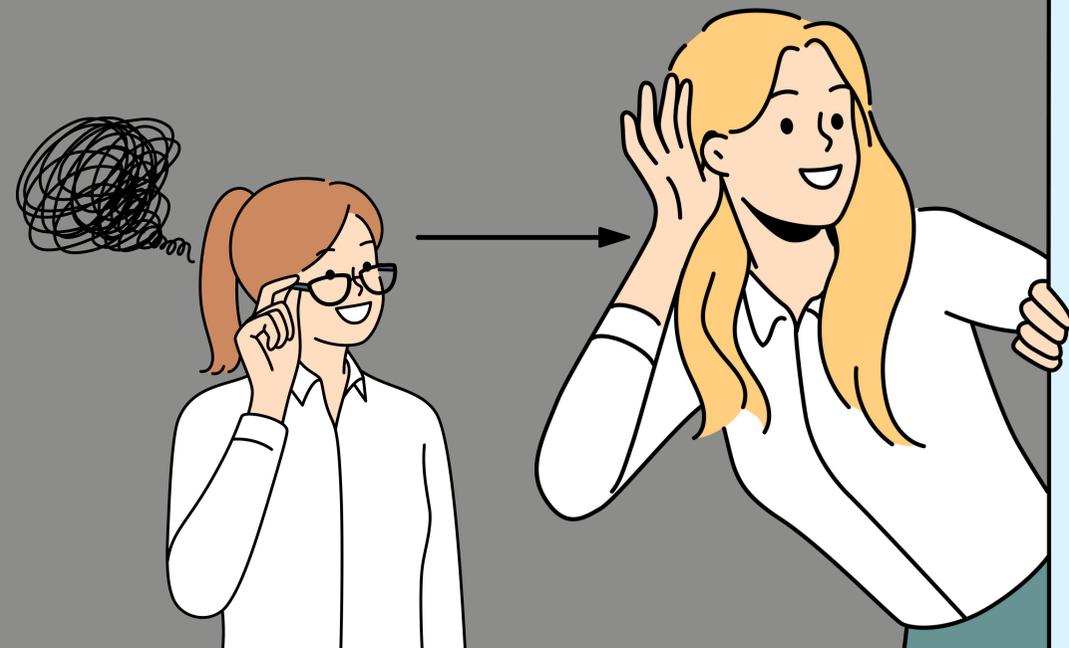
**Wirklichkeiten anhören, darstellen & annehmen**  
**Entlastung**

**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?*

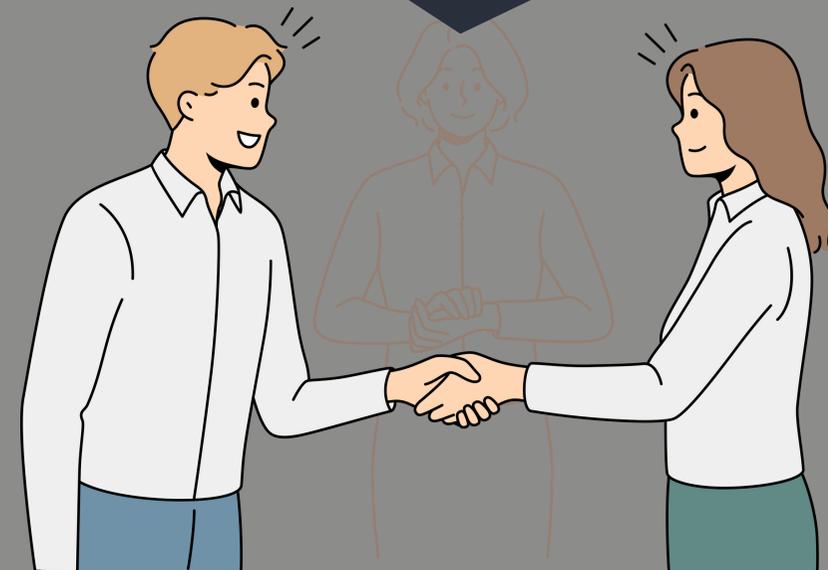
*Wer macht jetzt was?*

*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?

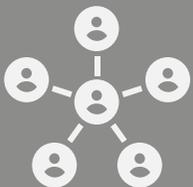
# Was ist anders bei einer Mediation im Unternehmen



- **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

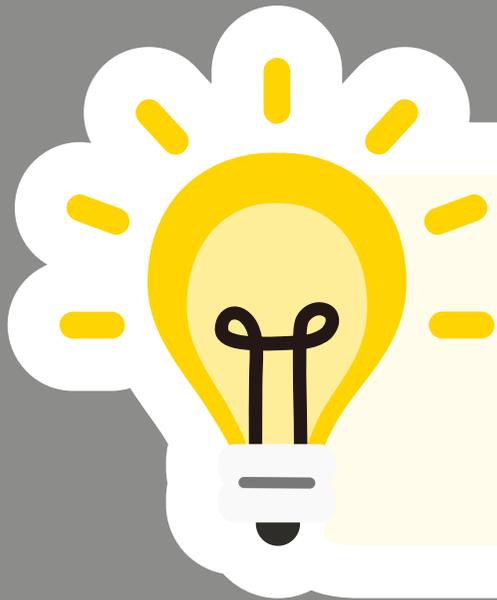


- auch “führungsfreie” Teams haben eine (verdeckte) Hierarchie --> Jemand trägt die Verantwortung



**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/>