

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

„Arbeitswelt 2020“

25.-29. April 2016

Im Nell-Breuning-Haus, Wiesenstraße 17, D-52134 Herzogenrath

Donnerstag, 28. April 11.00 Uhr

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

Angela C. Reinhardt

Business Health Consulting



BUSINESS *Health*
CONSULTING

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

MEDIATION – lat.: Vermittlung
Konfliktlösung ganz anders



Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

Mediation ist eine Methode zur Konfliktlösung, manche nennen es auch eine Kunst.

Sie zeichnet sich dadurch aus, dass

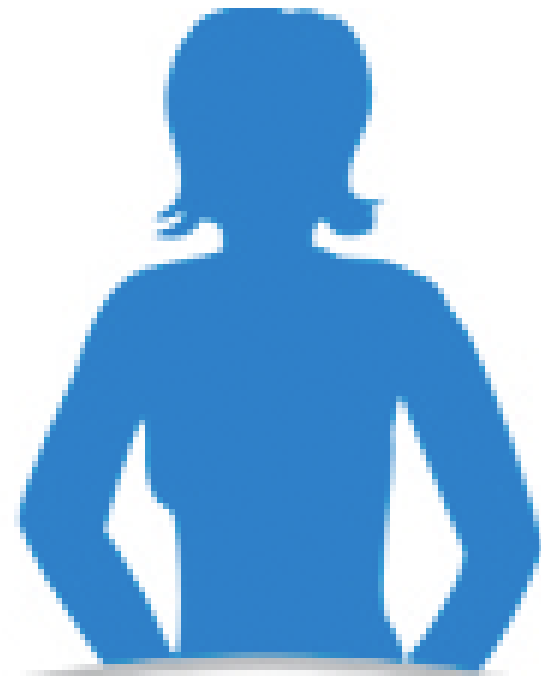
- alle Parteien **freiwillig** am Lösungsprozess teilnehmen
- der Mediator **Allparteilichkeit** besitzt
- es am Ende eine **Vereinbarung** gibt,
- die den **Bedürfnissen und Interessen** der Parteien entspricht.



Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

Mediation ist ein besonderer Weg zur Konfliktlösung.

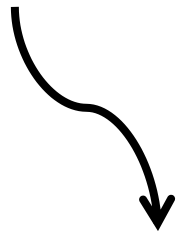
Die Parteien (Personen oder Gruppen) **streben eine Lösung an**, bei der niemand ‚sein Gesicht‘ verliert. Gegenseitiger **Respekt** bleibt erhalten. Es gibt keinen Verlierer. Am Ende einer Mediation gibt es nur **Gewinner!**



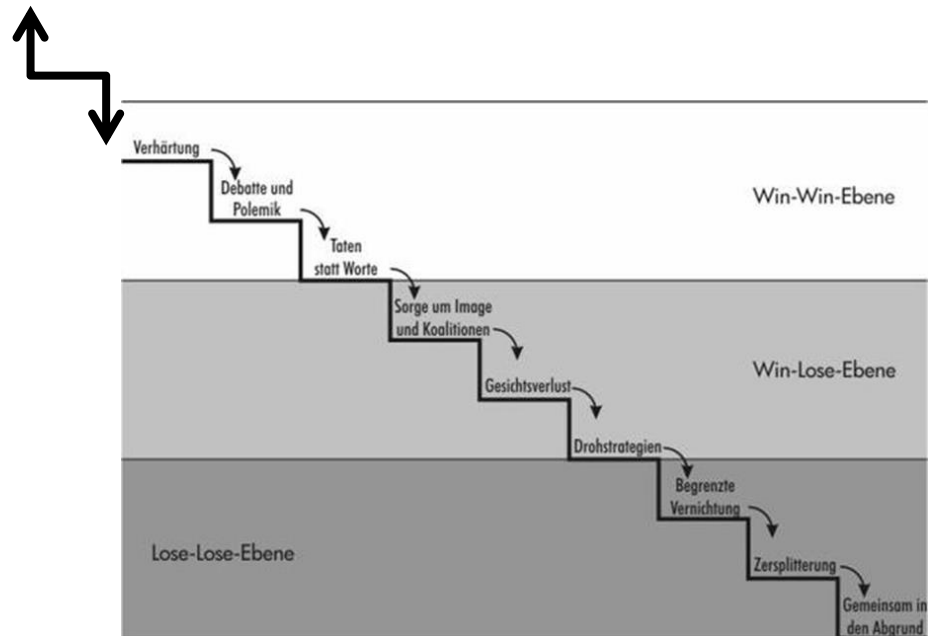
Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

Erkennen des Konfliktes - „Symptome“ von Konflikten

(verborgene)
Konflikte



offene Konflikte



Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

Möglicher Ablauf eines Konfliktlösungsprozesses

1. Erkennen von Konflikten am Arbeitsplatz

Demotivation
Gereiztes Verhalten
Blockade
Widerstand
Körperhaltung
[...]



2. Definition des Konfliktes

Was ist das Problem?

Auf welcher Eskalations-Stufe befindet sich der Konflikt?

Wer ist beteiligt?
[...]

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

3. Entwicklung von Lösungsansätzen

Welche Methode könnte nützlich sein?

4. Entscheidung und Start der Konfliktlösung

Termin, Ort, Zeit, Führungskraft, Mitarbeiter, Kollegen, ...

5. Schriftliche Zielvereinbarung

Dokumentation und Protokoll
Gemeinsame Festlegung der Ziele
Festlegen der Termine, des Ablaufes



Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

6. Umsetzung und Kontrolle

Am Ende des Prozesses -> Umsetzung in die Praxis
Kontrolle durch Führungskraft oder jemanden, der von allen anerkannt wird
Rückmeldung und Erfolgskontrolle

7. Reflektion und Lernerfolg

Erneute Betrachtung nach längerer Zeit. Rückblick und Erfolgskontrolle

8. Maßnahmen zur Konfliktprävention

Führungsaufgabe

Wie kann ich zukünftig diesen Konflikt vermeiden, bzw. meine Mitarbeiter/
Kollegen gesund durch den Lösungsprozess führen?

Was kann ich aus dem Verlauf des Lösungsprozesses hinsichtlich der
Konfliktkultur im Team und Unternehmen lernen?

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

Grundregeln der Mediation

1. **Vertraulichkeit** des Verfahrens
Die Parteien erklären Verschwiegenheit.
2. **Freiwilligkeit** der Teilnahme
Die Parteien nehmen freiwillig am Prozess teil.
3. **Neutralität** des Mediators
Der Mediator ist unabhängig und allparteilich.
4. **Eigenverantwortung** der Parteien
Die Parteien entwickeln selber eine Lösung.
5. **Informiertheit**
Beide Parteien sind über alles informiert.
6. **Ergebnisoffenheit**
Der Prozess zur Konfliktlösung hat kein bestimmtes inhaltliches Ziel. Das Ergebnis bleibt offen.



BUSINESS *Health*
CONSULTING

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

Ablauf der Mediation



Einleitung



Konfliktdarstellung



Konflikterhellung



Konfliktlösung



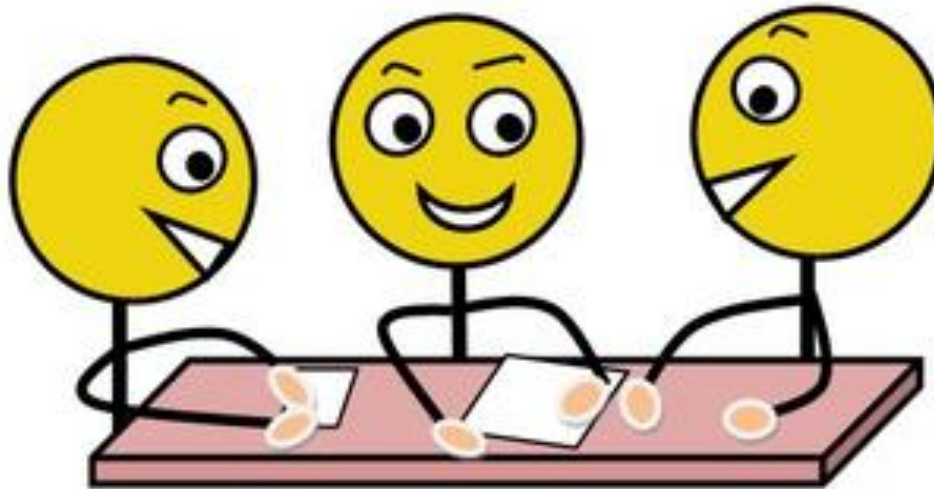
Vereinbarung (Vertrag)



BUSINESS *Health*
CONSULTING

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

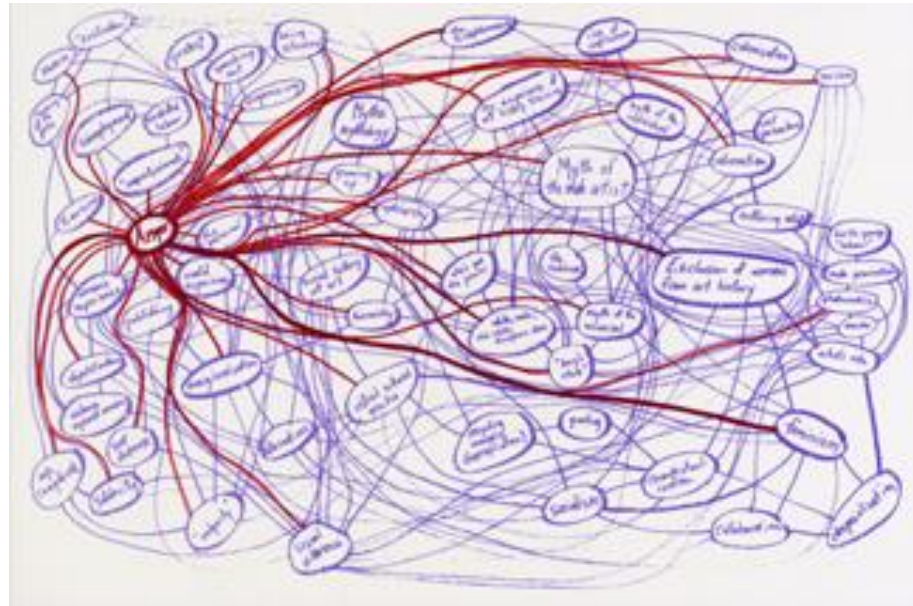
Übung zur Mediation in der Gruppe





Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

WEB-CHART – Konfliktmanagement im Team





BUSINESS *Health*
CONSULTING

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

WEB-CHART

- stellt die Verbindung her zwischen **Ursache** und **Konsequenz**
- Ermöglicht Zusammenhänge im **Rückblick** zu erkennen oder auch
- Mögliche Konsequenzen im **Vorfeld** sichtbar zu machen

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

WEB-CHART

1. Zentrales **Problem** oder Hauptfrage kommt **in die Mitte**
2. Drum herum folgen die **Ursachen**, die zum Problem führten und die aus dieser Ursache folgenden **Konsequenzen**
3. Für jede Ursache / Konsequenz werden **weitere Ursachen und Konsequenzen** überlegt und im weiteren Zirkel um die Zentralfrage aufgeschrieben
4. Mit **Linien oder Pfeilen und unterschiedlichen Farben** werden weitere Ursachen und Konsequenzen überlegt

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

WEB-CHART

1. Zentrales **Problem** oder Hauptfrage kommt **in die Mitte**
2. Drum herum folgen die **Ursachen**, die zum Problem führten und die aus dieser Ursache folgenden **Konsequenzen**
3. Für jede Ursache / Konsequenz werden **weitere Ursachen und Konsequenzen** überlegt und im weiteren Zirkel um die Zentralfrage aufgeschrieben
4. Mit **Linien oder Pfeilen und unterschiedlichen Farben** werden weitere Ursachen und Konsequenzen überlegt



BUSINESS *Health*
CONSULTING

Grundlagen der Mediation – Methoden zur Konfliktlösung

Vielen Dank für
Ihre Aufmerk-
samkeit!

