

# 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**

## 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

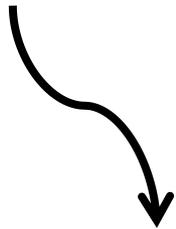
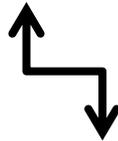
Mediation ist ein besonderer Weg zur Konfliktlösung.

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.

## 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