

Konfliktmoderation / Mediation

Moderation, Coaching und Mediation in Konfliktsituationen

Warum Konfliktmoderation und/oder Mediation?

Wenn sich in Organisationen und Institutionen zwei oder mehr Parteien streiten, dann freut sich meist auch kein/e Dritte/r. Viele Konflikte neigen schließlich dazu, mehr oder weniger schnell zu eskalieren. Aus enervierenden und latenten "kalten" Konflikten entwickeln sich dann "heiße" Konflikte, die nicht nur Auswirkungen auf die direkt betroffenen Konfliktparteien haben. Im Konfliktfall finden sich nicht selten andere Arbeitsbereiche, Führungskräfte, Beschäftigte oder gar Kooperationspartner*innen oder Kunden*innen als stumme, hilflose Zeugen oder Leittragende. Bei sich anbahnenden Konflikten hilft in der Anfangsphase möglicherweise noch eine neutrale Moderation, um den Konflikt gemeinsam mit den Konfliktparteien zu analysieren und eine nachhaltige Lösung zu erreichen. Im fortgeschrittenen Stadium empfiehlt sich eine Mediation mit dem Ziel, eine Vereinbarung zwischen den Konfliktparteien zu erwirken, die als "Win-Win-Situation" ein nachhaltiges Einvernehmen herstellt, das beide Parteien als Gewinner und Vorteilnehmer zurücklässt.

Definitionen

Konfliktmoderation oder -coaching dient der Begleitung der Konfliktparteien mittels systematischer Konfliktanalyse und dem Ansatz der systemischen Beratung zur Konfliktklärung. Der Konfliktmoderator ist - wie in der Mediation - neutral und bedarf der Akzeptanz aller Konfliktbeteiligten.

Der Begriff **Mediation** ist im Mediationsgesetz definiert (Zitat aus dem *MediationsG vom 21.07. 2012* [BGBl. I S. 1577]):

1. Mediation ist ein vertrauliches und strukturiertes Verfahren, bei dem Parteien mithilfe eines oder mehrerer Mediatoren freiwillig und eigenverantwortlich eine einvernehmliche Beilegung ihres Konflikts anstreben.
2. Ein Mediator ist eine unabhängige und neutrale Person ohne Entscheidungsbefugnis, die die Parteien durch die Mediation führt.

Der Unterschied zwischen Konfliktmoderation und Mediation ist nicht trennscharf; der Übergang ist oftmals fließend.

Anlässe

Konflikte zwischen: Arbeitgeber und Arbeitnehmervertretung, Führungskräften und Beschäftigten, (Fach-) Kolleg*innen oder zwischen Abteilungen bzw. Gruppen.

Inhalte und Vorgehensweisen

- Auftragsklärung
- Vorgehensweise und Regeln abstimmen
- Historie des Konfliktes klären
- Betroffene und Beteiligte des Konfliktes identifizieren
- Nebenwirkungen des Konfliktes transparent machen
- Konfliktarten erkennen und gemeinsam definieren
- Konfliktfelder abgrenzen
- Sichtweisen, Wahrnehmungen und Positionen der Konfliktparteien offenlegen
- Interessen der Konfliktparteien klären
- Verständnis für die unterschiedlichen Interessen erzeugen
- Lösungsoptionen sammeln und austauschen
- ausgewählte Lösungsoptionen auswählen
- eine nachhaltige Vereinbarung anschließen
- Evaluationskriterien der Vereinbarung festlegen
- vereinbaren, wie Dritte über das Ergebnis bzw. die Vereinbarung informiert werden sollen.