

Was unterscheidet Mediation von anderen Konfliktlösungsverfahren?

Im Gegensatz zu Gerichtsverfahren geht es in der Mediation nicht primär um eine rechtliche Würdigung des Geschehens, sondern darum, die persönlichen Bedürfnisse der Parteien in die Lösungssuche einzubeziehen.

Düsseldorf. Mediation ist eine moderne, kooperative Konfliktlösungsmethode, bei der eine neutrale dritte Person, die als Mediator bezeichnet wird, die Parteien (Mitarbeiter, Führungskräfte, Lieferanten, Gemeindevorstand) bei der Beilegung eines Streits unterstützt. Erfahrungen zeigen, dass bis zu 90 Prozent der Mediationsverfahren mit einem einvernehmlichen Ergebnis enden und die Parteien wieder ins Gespräch kommen und weiter zusammenarbeiten können.

Ein sozialer Konflikt liegt dann vor, wenn zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen) eine unterschiedliche Wahrnehmung auf der Grundlage unterschiedlicher Lebenserfah-

rungen und Lebensumstände vorherrscht. Die Umwelt, so wie wir sie wahrnehmen, ist unsere Erfindung und das Nicht-Verstehen des anderen Menschen ist die Regel. Verstehen ist die Ausnahme. Soziale Konflikte können nur durch das Verstehen-Wollen des Konstrukt des anderen gelöst werden. Alle Konflikte in einer Einrichtung und auch außerhalb, etwa mit den Angehörigen, den Ärzten oder gar Lieferanten können als Konflikt im Rahmen der Mediation „verhandelt“ werden. Voraussetzung dafür ist, dass die Beteiligten über Entscheidungsspielräume verfügen, bereit sind, an einer Lösung zu arbeiten und nach ihr zu suchen, Regeln einzuhalten und ausreichend befähigt sind, selbst ihre Anliegen zu verbalisieren und zu vertreten. Hierzu bedient sich der Mediator der Elemente der Kommunikation, themenzentrierte Interaktion, Transaktionsanalyse und der Wissenschaft der Gruppendynamik. Wenn die Parteien im Rahmen des

Mediationsverfahrens wieder ins Gespräch gebracht wurden, ist der neue kommunikative Ablauf so zu steuern, dass die Konfliktparteien

- Sache und Person voneinander trennen,
- individuelle Wahrnehmungsphänomene als Konfliktfaktoren anerkennen,
- unterschiedliche Bedürfnisse und Interessen des oder der Konfliktpartner anerkennen und
- für sich Entscheidungsverzerrungen aufdecken.

Konflikte allerdings, die soweit eskaliert sind, dass es eine Partei in Kauf nimmt, sich selbst zu schädigen, um den Gegner zu schädigen, sind für eine Mediation nicht mehr geeignet oder aber, wenn innerseelische Ursachen die Konflikte verursachen. Mediation ersetzt nicht Therapie. Eine Mediation dauert unterschiedlich lange, dies hängt von den Themen ab. Somit ist Mediation eine Alternative zu oft langwierigen und zermürbenden Gerichtsverfahren.

Demgegenüber steht die sogenannte Konflikt-Beratung, die dann greift, wenn man nur für sich alleine Klärung suchen möchte oder aber das Konflikt-Coaching. Hierbei geht es um ein begleitendes Coaching, dessen Ziel das Erlernen eines Verhaltens in einer bestimmten Situation ist. Zur Abgrenzung wäre hier noch die Supervision zu benennen, die eine Art Feedback-Beratung darstellt. Ein konkreter Fall oder eine berufsbezogene Frage wird mit einem Experten derart bearbeitet, dass eventuelle Einflüsse des Beraters und Ressourcen aufgedeckt werden. Sie bewirkt eine Reflexion, die immer dann hilfreich ist, wenn ein Fall nicht lösbar scheint oder wenn es darum geht, die eigene Leistung zu überwachen und zu optimieren.

Man könnte auch Konfliktmanagement als Oberbegriff für alle Konfliktlösungsverfahren nennen. Zusammenfassend ist festzustellen, dass es noch viele weitere Verfahren gibt, deren Aufzählung

aber für die tägliche Praxis nicht die Bedeutung haben. Vielmehr ist es wichtig, dass im Rahmen eines gewählten Konfliktlösungsverfahrens die Parteien die einzelnen Interessen und Motive zu verstehen lernen und damit die Positionen deutlich werden. Solange diese nicht klar herausgearbeitet werden, ist es schwer möglich, für die Parteien ein gegenseitiges Verständnis aufzubringen und zu einer gemeinsamen Lösung zu kommen. Ziel der Mediation ist es, ein gegenseitiges Verständnis zu ermöglichen, das jeweilige Bezugs- und Wertesystem zu identifizieren, damit die Parteien wieder ins Gespräch kommen. //

INFORMATION

Die Serie wird betreut von: Dipl.-Betriebswirtin Anne-Catherine Poirier, ACP consulting, E-Mail: poirier@acpconsulting.de, Internet: www.acpconsulting.de