

## INTERVIEW: DIE WICHTIGSTEN FRAGEN ZUR MEDIATION

**Stephanie Huber** ist Gründerin und Geschäftsführerin des Unternehmens Konsensation und arbeitet hauptberuflich als Mediatorin mit dem Schwerpunkt Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement. Ihr Aufgabengebiet umfasst primär Unternehmen und deren Führungskräfte, die durch aktives Kommunikationsmanagement Lösungen für ihr Unternehmen suchen. Für uns hat sie einige **wichtige Fragen zur Mediation** beantwortet.

### Wann kommt es zu einer Mediation?

„Ein **Konflikt** basiert meistens darauf, dass etwas nicht so ist, wie es sein sollte. Unser Gegenüber verhält sich anders als erwartet, und das wird als falsch beurteilt. So bauen sich Wut, Ärger und Konflikte auf, können lawinenartige Strukturen annehmen und walzen alles platt, was sich ihnen in den Weg stellt.

Meist ist der Konflikt, mit dem die Beteiligten zum Mediator kommen nur der Tropfen, der das **Fass zum Überlaufen gebracht hat**. Gefüllt wurde das Fass zuvor durch viele einzelne Tropfen.

Die Mediation sieht dann das ganze Fass und arbeitet an dem Ziel, es **komplett zu entleeren**. Wenn die beiden Streitparteien es hingegen selbst versuchen, schütten sie meist nur ein bisschen aus dem Fass aus. Allerdings läuft es so danach auch umso schneller wieder voll.

Ob Führungskraft, Angestellter oder Partner, alle Menschen haben Emotionen. Unterschiedliche Emotionen wohl bemerkt. Was den einen stört, berührt den anderen gar nicht. Die Menschen haben unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse. Sie haben **unterschiedliche Ziele, Kulturen und Lebenserfahrungen**.

So viel Diversität kann zwar Konflikte auslösen. Daraus ergeben sich aber auch Chancen. Wer die erkennt (und mit Mediation lenkt), blickt in eine erfolgreichere Zukunft. Mediation kann so **Türen öffnen**, die sonst verschlossen bleiben würden. Sie strukturiert Wege und erwirkt Verstehen.“

# INTERVIEW: DIE WICHTIGSTEN FRAGEN ZUR MEDIATION

## Wie wird bei einer Mediation vorgegangen?

„Was zu Beginn der Mediation für die *Medianten* (Streitparteien) oft noch unvorstellbar ist: Nach kurzer Zeit wendet sich das Blatt. Durch das Verfahren beginnen die Parteien wieder **miteinander zu sprechen**.

Der Mediator strukturiert den Prozess, hinterfragt beide Seiten genau und erwirkt mit verschiedenen Methoden das richtige zwischenmenschliche **Verstehen**. Spiegeln und paraphrasieren – es gibt viele Methoden, die ein Mediator im richtigen Moment einsetzen kann.

Wie oft kommt es im Alltag vor, das Ihr Gegenüber etwas anderes verstanden hat, als es eigentlich gemeint war? In der Mediation werden solche Situation durch **verschiedene Techniken** aufgelöst.

### Die wichtigsten Werkzeuge des Mediators dabei:

- **Achtsamkeit**
- **Zuhören**
- **Fragetechniken**

Natürlich achtet der Mediator auch auf die **Regeln der Höflichkeit** und gegenseitigen Respekt. Er ist diplomatisch, allparteilich und empathisch.

Wichtig ist, dass die Medianten **freiwillig teilnehmen** und jederzeit die Möglichkeit haben, den Prozess zu beenden.

Damit die Mediation gelingen kann, müssen allerdings ein paar **Voraussetzungen** erfüllt sein:

- Die Konfliktparteien haben Interesse an einer zukünftigen **Beziehung**.
- Eine einvernehmliche **Lösung** wird angestrebt.
- Die wichtigsten **Konfliktparteien**, günstigstenfalls alle, sind anwesend.
- Ein **Rechtsstreit** soll unbedingt verhindert werden.

## INTERVIEW: DIE WICHTIGSTEN FRAGEN ZUR MEDIATION

Übrigens: Fast alle deutschen Rechtsschutzversicherungen übernehmen die **Kosten für eine Mediation.**“

### Kann jeder Konflikt durch Mediation beigelegt werden?

Es kommt auf den **Zeitpunkt** an, zu dem die Mediation in Anspruch genommen wird. Je frischer der Konflikt ist, desto weniger Verletzungen sind wahrscheinlich vorgefallen und desto besser kann geheilt werden. Je älter und verknöchert ein Konflikt hingegen ist und je mehr Menschen aus dem Umfeld bereits integriert sind, desto aufwendiger wird die Mediation.

Allerdings wird der Mediator von heute nicht mehr nur für Lösungen bei Konflikten beordert. Der moderne Mediator im Bereich Wirtschaft wird für alle denkbaren **interpersonellen Störungen** eingesetzt:

- Streitigkeiten zwischen Mitarbeitern
- Konflikte mit anderen Wirtschaftsunternehmen
- Verbesserung (auch präventiv) der Unternehmenskultur
- Verbesserung und Modifizierung der Führungskultur
- Moderation bei Meetings und Konferenzen
- Kommunikationsmanagement