

## Konflikt-Mediation

### Konflikte gehören dazu...

- Konflikte gehören zum Zusammenleben - und zur Arbeit - wie das Licht zur Sonne.
- In Konflikten steckt Energie, die im besten Fall konstruktiv genutzt werden kann
- Konflikte können aber auch zu schweren Zerwürfnissen führen und die Zusammenarbeit blockieren oder gar verunmöglichen.
- Man kann verschiedene Arten von Konflikten unterscheiden - z.B.:
  - Zielkonflikte: wenn man sich also nicht einig ist, wohin die „Reise“ gehen soll
  - Mittelkonflikte: wenn man uneins ist, wie das gemeinsame Ziel erreicht werden soll
  - Wertekonflikte: also ein Dissens in wichtigen Grundsatzfragen
  - Persönliche Konflikte oder Beziehungskonflikte: wenn mit einem Gegenüber negative Gefühle verbindet und unerfreuliche Auseinandersetzungen hat.
- Alle diese Konfliktarten kommen in Unternehmen vor. Entscheidend ist, dass man mit Ihnen kompetent umgeht.

### Mediation und Konfliktlösung

- Ich verwende hier den Begriff „Mediation“ im dem Sinn, dass alle am Konflikt Beteiligten den Konflikt mit Unterstützung durch einen aussen stehenden Coach oder Mediator gemeinsam lösen.
- Ziel ist es, eine Lösung zu finden, die allen gerecht wird und dazu führt, dass man wieder gut zusammen arbeiten kann.
- Für die Lösung von Konflikten ist entscheidend in welcher Phase sich der Konflikt befindet. Je nachdem braucht es andere Instrumente und Vorgehensweisen:
  - Sachliche Meinungsverschiedenheit: es „reicht“ meist eine Sachmoderation
  - Latenter Beziehungskonflikt: da ist ein Teamcoaching angebracht
  - Konflikteskalation und heisser Konflikt: hier braucht es eine Konfliktlösungsintervention
  - Chronischer Konflikt: dies macht eine mehrstufige Konfliktbegleitung nötig.

### Mögliche Anlässe für eine Konfliktlösungs-Unterstützung - Beispiele:

1. In einem Projektteam kommt es nach einem verpassten „milestone“ zu schweren gegenseitigen Vorwürfen und Schuldzuweisungen. Ich werde als externer Coach zugezogen und moderiere das Aushandeln von Regeln für die künftige Arbeit.
2. Ein Mitarbeitender beklagt sich über Mobbing in seinem Team. Ich führe Gespräche mit allen Teammitgliedern und moderiere dann ein Teamevent.
3. Die Stimmung in einer Abteilung ist seit langem schlecht. Es kommt immer wieder zu Sticheleien und Intrigen. Ich werde beauftragt, ein Vorgehensplan zu entwickeln, wie die Situation gelöst und eine gute Zusammenbeitskultur installiert werden kann.
4. Zwischen zwei Mitarbeitenden herrscht dicke Luft. Es ist nicht das erste Mal. Ihr Chef beauftragt mich, eine Mediation mit diesen beiden durchzuführen.