

SERIE – Mediatoren und Schlichter bei der IHK Heilbronn-Franken.

Eine schöne Bescherung

Britta Reuther
Bild: Privat

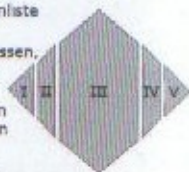


PHASEN DER MEDIATION

Phasen der Mediation

- I. Auftragsklärung
- II. Anfertigen einer Themenliste
- III. Bedürfnisse und Interessen, Bearbeitung des Konflikts
- IV. Sammeln und Bewerten von Optionen / Alternativen
- V. Abschlussvereinbarung

Legende: vertikale Verteilung = Ausdruck für Wichtigkeit



„Nicht schon wieder“, denkt sich Franz Bauer (Name geändert), Geschäftsführer eines mittelständischen Unternehmens, als er auf den Konflikt in der Vertriebsabteilung angesprochen wird.

Seit einem Jahr ist ein neuer Abteilungsleiter im Vertrieb tätig. Ihm werden schwere Mängel im Führungsverhalten vorgeworfen, nun ist die Abteilung praktisch nicht mehr arbeits- und handlungsfähig. Franz Bauer weiß aber auch um die Schwierigkeiten, mit der jede neue Führungskraft in diesem Team zu kämpfen hat, seitdem der alte Chef – Liebling sämtlicher Mitarbeiter – in den Ruhestand gegangen war.

Konflikt eskaliert

Was hatten sie in den letzten Wochen nicht alles versucht. Jeder hatte sich wohl bemüht, jetzt eskaliert der Konflikt zunehmend. Franz Bauer möchte arbeitsrechtliche Schritte erstmal vermeiden, da er um die Qualität der einzelnen Mitarbeiter weiß und sie derzeit an einem wichtigen Projekt arbeiten. Er sucht Rat und findet die Mediatorin Britta Reuther. Sie ist ausgebildete Wirtschafts- und Familienmediatorin und hat sich spezialisiert auf Mediationen von Teams, führt Teamentwicklungs- und Konfliktworkshops durch.

Strukturen bieten

Britta Reuther: „Zuerst erhalten die Parteien Gelegenheit, ihre Sicht des Konflikts darzustellen. Wenn man die Medianten ließe, ginge es hier weiter so richtig zur Sache – bis hin zu körperlichen Drohgebärden. Meine Aufgabe ist es nun, einerseits die Parteien zu verstehen und andererseits Struktur im Wust von Anschuldigungen und Emotionen zu bieten.“ Struktur bieten dabei einerseits die verschiedenen Phasen in der Mediation, andererseits die Mediatorin, die die Verantwortung für den Prozess der Mediation übernimmt. Die Inhalte und das Ergebnis liegen dagegen in Hand und Verantwortung der Konfliktparteien.

Positives Zwischenergebnis

Folgendes Zwischenergebnis geben die Parteien nach dem ersten Mediationstag an Franz Bauer weiter: mehr Gesprächsbereitschaft, mehr Offenheit, mehr Zukunftsperspektive, mehr Nachvollziehbarkeit, erste Missverständnisse geklärt, anderer Rahmen, der wichtig war (neutrale Person), weiterer Termin kurzfristig erwünscht. So einigten sich die Parteien im geschilderten Fall letztend-

lich unter anderem auf eine Klärung der Zuständigkeiten mit neuen Verantwortungsbereichen, um Reibungsverluste, doppelte Arbeit zu vermeiden und gleichzeitig Vertrauen in Fähigkeiten auszudrücken.

Gestärkt aus der Mediation

Die Mitarbeiter ihrerseits nehmen ab sofort an allen anberaumten Teambesprechungen teil und unterrichten dort alle Kollegen von ihrem Aufgabenbereich. Dies schafft Transparenz für Motivationen, Aufgaben unterschiedlich anzugehen und fördert die kurzfristige Absprache untereinander. Zusammengefasstes Fazit durch Franz Bauer: „Wir erleben gelockerte Stimmung in der Abteilung, plötzlich wird wieder mit- statt übereinander gelacht und auch die Führungskraft kommt gestärkt aus der Mediation.“ Und Britta Reuther ergänzt: Eine aktuelle Studie der Hochschule Regensburg über die Kosten von Reibungsverlusten in Industrieunternehmen besagt, dass zehn bis 15 Prozent der Arbeitszeit in jedem Unternehmen für Konfliktbewältigung verbraucht werden – ohne, dass die Mehrheit der Konflikte zufriedenstellend gelöst wird. „So sei Mediation sicher nicht ein Allheilmittel, dennoch aber ein oft kurzfristig nutzbares Tool, welches Teams wieder arbeitsfähig werden und bleiben lässt.“ (red)

www.heilbronn.ihk.de/mediation

KONTAKT

Andreas Blatt
Referent Wirtschafts- und Unternehmensrecht

Telefon 07131 9677-444

E-Mail andreas.blatt@heilbronn.ihk.de