

Das Mediationsgespräch

Die Gesprächssituation ist klar strukturiert, die wichtigsten Schritte des Mediationsverfahrens sind:

Vorphase

Die Konfliktparteien an einen Tisch bekommen: alle Konfliktparteien ansprechen und zur Teilnahme motivieren. Der Mediator sammelt Informationen und überlegt sein Vorgehen.

Einleitung

Eine gute Atmosphäre schaffen, Ängste lindern, z.B. indem Regeln festgelegt, Befürchtungen und Wünsche der Beteiligten in Bezug auf den Gesprächsverlauf und Einigungsprozess visualisiert werden - das ist der erste Schritt. Der/die MediatorIn teilt den bisherigen Stand der Dinge mit, die Art der Kontaktaufnahme und seinen/ihren aktuellen Informationsstand. Dann erklärt er/sie den Mediationsprozess hinsichtlich Struktur, Regeln und eigener Rolle und Aufgaben und lässt dies von den Teilnehmenden bestätigen bzw. klärt offene Fragen und bearbeitet Widerstände, indem er/sie sie ernst nimmt und berücksichtigt. Notwendig ist, die Bereitschaft der Beteiligten, sich auf das Vorgehen einzulassen, einzuholen. Dann werden eventuell anstehende Themen gesammelt und eine Tagesordnung, ein Vorgehen gemeinsam festgelegt.

Sichtweisen der einzelnen Konfliktparteien darstellen (lassen)

Die/die MediatorIn lässt Fakten und Gefühle erzählen, hört aktiv zu und fasst zusammen. Verständnisfragen von der anderen Seite sind jeweils erlaubt, mehr nicht. Wichtig ist, dass die Standpunkte beider Seiten zur Sprache kommen. Der/die MediatorIn hält Differenzen und Gemeinsamkeiten fest.

Konflikt erhellen, Hintergrundkonflikt klären

Die/der KonfliktschlichterIn befragt zu den einzelnen Problemen beide/alle Seiten im Wechsel. Dabei erfragt sie/er jeweils die Reaktion der anderen Seite, sie/er achtet darauf, dass Ich-Botschaften formuliert werden.

Problemlösung: sammeln und entwickeln von Lösungsmöglichkeiten

Hier bietet sich u.U. ein Brainstorming an. Möglicherweise müssen zusätzliche Sachinformationen herangezogen werden.

Übereinkunft: fair, sachgerecht, effizient, stabil

Wir wissen, daß es nicht die einzige Lösung, sondern nur eine Annäherung an sie gibt. i In der Übereinkunft legt man sich in diesem Sinne fest, klärt den Umgang mit künftigen Problemen, mit der Umsetzung und dem Controlling.

Das Mediationsgespräch

Umsetzungsphase

Sie beinhaltet Überprüfen und ggf. Korrektur der Entscheidung. Der Gesprächsverlauf in der Mediation ist deutlich gesteuert. Anfangs verbietet der/ die MediatorIn die direkte Kommunikation zwischen den Konfliktparteien, die Kommunikation läuft nur über ihn/sie. Der/die MediatorIn leistet Übersetzungshilfe für die jeweils andere Seite. Dabei fungiert er/ sie als Modell, indem die Konfliktparteien Wahrnehmen können, dass die dritte Person sachlich, konstruktiv und nicht affektgeleitet auf die Äußerungen der anderen reagiert, sondern sie vielmehr ruhig aufnimmt, zusammenfasst, präzisiert und zur Konfrontation an die andere Seite weitergibt.

In einer nächsten Phase dürfen die Konfliktparteien direkt nachfragen, dann die Äußerungen der anderen Seite in eigenen Worten zusammenfassen, wobei der/die MediatorIn weiter Übersetzungshilfe leistet und bei der Präzisierung behilflich ist. Je mehr der Dialog zwischen den Konfliktparteien gelingt, desto mehr zieht sich der/die MediatorIn zurück und achtet nur noch auf das Einhalten zuvor vereinbarter Kommunikationsregeln bzw. darauf, dass keine Regression in einen schon überwundenen destruktiv-konkurrenten Diskussionstil passiert. Haben die Betroffenen eine angemessene Kommunikation realisiert, kann sich der/die ModeratorIn aus dem Prozess (vorerst) verabschieden, nachdem die Vereinbarungen zuvor festgehalten worden sind.

Sinnvoll kann es auch sein einen weiteren Termin mit den Beteiligten vereinbaren, um nach gewisser Zeit den Erfolg der getroffenen Vereinbarungen gemeinsam zu überprüfen und gegebenenfalls nachzubessern.

Verlauf Mediation

