

Mediation zur Konfliktlösung in Teams

Jeder kennt Konflikte, sie gehören zum Leben, im beruflichen wie im privaten Umfeld. Mit ihnen umzugehen ist oft nicht leicht, wenn die Positionen erst einmal verhärtet sind und eine Einigung unmöglich scheint. Mediation ist ein wirkungsvolles Verfahren um mit Konflikten konstruktiv umzugehen. Durchgeführt wird die Mediation von einem allparteilichen und in der Sache neutralen Dritten, der von allen Parteien akzeptiert wird. Ziel ist es, die Konfliktparteien zu unterstützen, eigenverantwortlich eine ihnen angemessene Lösung für ihr Spannungsfeld zu finden. Konfliktparteien können zwei Personen oder mehrere Parteien sein (z.B. innerhalb von Teams).



► Inhalte

Der strukturierte Ablauf einer Mediation erfolgt in 5 Phasen. Sie sind der ‚rote Faden‘, der den Konfliktparteien Klarheit und Orientierung gibt:

- **Rahmen schaffen:** Klärung des Verfahrens und Schaffung von Transparenz über die Rollen aller Beteiligten.
- **Themen erheben und priorisieren:** Den Konfliktparteien mit gezielten Techniken helfen, die eigene Position darzustellen. Dies ist ein wesentlicher Bestandteil der Themenerhebung, es entlastet die Konfliktparteien und verschafft einen Überblick über die Themen. Mit der anschließenden Clusterung und Priorisierung wird die Bearbeitungsreihenfolge festgelegt.
- **Sichtweisen darstellen und beleuchten:** Ziel dieser Phase ist es, Themen vertieft zu bearbeiten sowie Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Sichtweisen zu erhellen. Durch strukturierte Gesprächsführung wird das gegenseitige Verstehen gefördert und die Bedürfnisse und Interessen hinter den starren Positionen herausgearbeitet.
- **Lösungen entwickeln:** Die Konfliktparteien entwickeln viele Lösungsideen um breite Wahlmöglichkeiten zu haben. Dabei ist entscheidend, möglichst viele eigene und andere Interessen auszugleichen. In dieser Phase ist es wichtig, darauf zu achten, dass die Ideen in der Praxis auch durchführbar sind.
- **Vereinbarungen treffen:** Nach der Ideensammlung werden nun konkrete Maßnahmen vereinbart. Die Umsetzung der Maßnahmen werden gesichert, in dem die Konfliktparteien angeleitet werden, vereinbarte Aufgaben schriftlich festzuhalten. Der Mediator überprüft, ob alle Interessen berücksichtigt sind.

Mediation zur Konfliktlösung in Teams

► Nutzen

In Teamkonflikten entwickelt sich oft ein breites Spektrum an Kräften und Prozessen, die schwer zu steuern und zu durchschauen sind. Insbesondere Führungskräften, die vielfach ohnehin schon stark gefordert sind, kann durch professionellen Einsatz von Team-Mediation Unterstützung gegeben werden.

- **Konflikte zeitnah klären (lassen):** Als Führungskraft muss man Entscheidungen treffen und kann die nötige Allparteilichkeit in Teamkonflikten nicht gewährleisten. Mediation kann der Führungskraft helfen, sich nicht inhaltlich in Teamkonflikte zu verstricken, sondern Konflikte von Dritten klären zu lassen. Durch dieses unbürokratische Verfahren kann die Arbeitsfähigkeit aller Konfliktparteien schnell wieder hergestellt werden.
- **Ressourcen sparen:** Konflikte binden viel Kraft und Energie, bei Konfliktparteien und Führungskräften. Durch Mediation können diese Ressourcen nach der Konfliktklärung schneller wieder produktiv eingesetzt werden.
- **Alle Konfliktparteien gewinnen:** Mediation bietet die Chance, nach einer Klärung wieder konstruktiv miteinander umzugehen, da die Interessen aller Konfliktparteien berücksichtigt werden.
- **Lerneffekte erzielen:** Konfliktparteien erleben wie sie Konflikte sachgerecht bearbeiten und alle dabei gewinnen können.
- **Kosten reduzieren:** Durch den Einsatz von Mediation entstehen weniger Fehlzeiten aufgrund ungelöster Konflikte, es werden ‚Innere Kündigungen‘ und ‚Dienst nach Vorschrift‘ vermieden. Die Beteiligten finden nach einer Konfliktklärung schneller zu effizientem Agieren zurück.

► Zielgruppe / Dauer

Mitarbeiter und Führungskräfte aus allen Bereichen eines Unternehmens, die an der konstruktiven Klärung von Teamkonflikten interessiert sind. Dauer - je nach Konfliktkonstellation, Minimum 3x2 Stunden