

Das Verfahren der Mediation

»» Voraussetzung für die konstruktive Konfliktlösung ist die Achtung und Bestätigung der GesprächspartnerInnen. Sie müssen sich akzeptiert und verstanden fühlen, um sich anderen zuwenden und Verständnis für diese gewinnen zu können. Die MediatorInnen drücken diese ‚Wertschätzung‘ in ihrem ganzen Verhalten und Umgang aus, besonders jedoch, indem sie aktiv zuhören, alles zur Sprache kommen lassen und nichts verurteilen oder werten. Sie nehmen Gefühle, Widerstände, Einstellungen, Interessen ernst, auch wenn sie diese nicht unbedingt teilen. Im späteren Verlauf werden auch die KontrahentInnen veranlasst, sich gegenseitig dieses Verständnis entgegenzubringen und deutlich zu machen.

»» Im destruktiven Streit leiden Kommunikation und Kommunikationsfähigkeit. Im ‚Eifer des Gefechtes‘ werden Informationen ungenau und mit Vorwürfen angereichert mitgeteilt, der Kommunikationsfluss kommt unter Umständen zum Erliegen. Die Mediation sorgt deshalb dafür, dass alle Konfliktparteien ihre Sicht der Dinge und ihre Informationen vorwurfsfrei und ausführlich darlegen können, so dass für alle ein genaues und umfassendes Gesamtbild entsteht.

»» Ein Konflikt ist immer mit vielen Gefühlen besetzt. Sie einfach zu ignorieren, erschwert nur die Lösung. In der Mediation dürfen und sollen diese Gefühle ausgedrückt werden, ohne jedoch andere zu verletzen. Das verschafft ‚Luft‘ und verhilft der Gegenseite zu einem vertieften Verständnis des Streites.

»» Kreative neue Lösungen, die allen nutzen, werden eher durch Kooperation als durch Konkurrenz gefunden. Dazu wird der Konflikt in positiver Weise neu definiert, so dass er als ‚gemeinsames Problem‘ begriffen wird. Mit Hilfe geeigneter Methoden befähigen die MediatorInnen die Streitparteien, auf kooperative und kreative Art Lösungen zu finden.

»» Wie in allen schwierigen Gesprächen ist eine Gesprächsmoderation durch eine dritte Person hilfreich, besonders wenn sich eine Diskussion festgefahren hat oder Rückfälle in destruktives Verhalten vorkommen.

»» Den in eine Situation Verstrickten fehlt oft der nötige Überblick und der Sinn für Perspektive: Man kann nicht einem Weg folgen und gleichzeitig in der Position eines Hubschraubers sein und nach alternativen Wegen Ausschau halten.

»» Die unparteiischen Dritten können als ‚Ersatzbrücke der Kommunikation‘ benutzt werden. Das heißt, die unterbrochene Kommunikation zwischen den KontrahentInnen kann über den Umweg der VermittlerInnen wieder hergestellt werden. Im Verlauf der Gespräche kann Stück für Stück wieder eine konstruktive, direkte Kommunikation aufgebaut werden.

Grundannahmen des Mediationskonfliktes

1. Konflikt ist gesund, aber ein ungelöster Konflikt ist gefährlich!
2. Häufig resultiert ein Konflikt eher daraus, dass die Parteien nicht wissen, wie sie ein Problem lösen können, als dass sie ihn nicht lösen wollten.
3. Die an einem Streit beteiligten können grundsätzlich bessere Entscheidungen über ihr Leben treffen als eine Autorität von außerhalb wie etwa ein Schiedsrichter.
4. Menschen treffen vollständigere und deshalb bessere Entscheidungen, wenn sie die Gefühle, die durch Konflikte entstanden sind, bewusst wahrnehmen und in die Entscheidungen integrieren, ohne dass diese die rationalen Belange überwältigen.
5. Verhandlungen sind eher erfolgreich, wenn die Streitparteien ihre Beziehung nach dem Streit fortsetzen müssen, als wenn sie danach keine Beziehung mehr zueinander haben.
6. Die Beteiligten einer Übereinkunft halten sich eher an die Bestimmungen, wenn sie selbst für das Ergebnis verantwortlich sind und den Prozess, der zur Übereinkunft geführt hat, akzeptieren.
7. Der neutrale, vertrauensvolle und nicht-therapeutische Charakter der Mediations-sitzungen ermutigt, daran teilzunehmen.
8. Die in der Mediation erlernten Verhandlungsfähigkeiten sind nützlich, um zukünftig Konflikte zu lösen.

Auszug aus: Christoph Besemer: MEDIATION – Vermittlung in Konflikten, Seite 36-38