

Mediations Folder

Sehr geehrte Mitarbeiterin,
sehr geehrter Mitarbeiter,

es freut uns, dass Sie sich für unser Mediations-Angebot interessieren. Die Firma ecomotion bietet Ihnen ein Mediatorenteam an, das gebucht werden kann. Eingangs möchten wir festhalten, dass es sinnvoll erscheint, erst nach der Konfliktanalyse eine Entscheidung über das weitere Vorgehen zu treffen. Erst wenn die Situation hinreichend geklärt ist, kann eine Entscheidung bezüglich des zu wählenden Prozesses (moderierte Gespräche, Mediationsverfahren, Teamentwicklung etc.) erfolgen.

Wir schlagen folgende Vorgangsweise vor:

- A: Durchführung einer Vorbesprechung mit der/den AuftraggeberInnen
- B: Durchführung einer Konfliktanalyse - Entscheidung über das weitere Vorgehen
- C: Eventuell eine Mediation

A: Ziele des Auftraggebergespräches

- Klärung, der zu erreichenden Ziele
- Festlegen des Auftragsumfanges (Anzahl der betroffenen und beteiligten Personen)
- Klärung der Rahmenbedingungen für die Auftragserledigung

B: Konfliktanalyse

Durchführung von Einzelinterviews im Ausmaß von je 1 Stunde/Person mit allen betroffenen und beteiligten Personen.

Ziele der Konfliktanalyse:

- Klarheit über die Ursachen der Verschlechterung des Betriebsklimas
- Entscheidungsbasis für das weitere Vorgehen

C: Durchführung einer Mediation

Ziel der Mediation ist eine

- Nachhaltige Bearbeitung vorhandener Konflikte
- Nachhaltige Verbesserung des Betriebsklimas
- Verbesserung der tools beim zukünftigen präventiven Umgang mit Konflikten

Durchführung von 5-7 Mediationssitzungen zu je 3 Stunden ist ein Erfahrungswert aus der Praxis. Man kann im Vorhinein nicht sagen, wie viele Sitzungen zur Lösung des Konfliktes notwendig sein werden. Mediationssitzungen werden ab vier betroffenen Personen von zwei Mediatoren durchgeführt.

Unser Mediatorenteam freut sich über Ihre Kontaktaufnahme:



Gabriele Strohmeier MSc, Tel.: 0699 128 469 04

Personal- und Organisationsentwicklung seit 1996, Qualitätsmanagerin inkl. EFQM-Assessorin seit 1991, ausgebildete Projektmanagerin seit 1993, Mediatorin seit 2002, European Master of Science Mediation und Konfliktbearbeitung abgeschlossen 2006, seit 10 Jahren umfangreiche Berufserfahrung in den Bereichen Coaching, Teamentwicklung und Mediation



Mag.(FH) Dr. Manuela Walser MSc, Tel.: 0664 450 67 00

Ausgebildete Pädagogin, promovierte Betriebswirtin, Ausbildung zur Mediatorin 2002, seit 2006 Master of Science Mediation und Konfliktmanagement, Lektorin an der FH Wien für Unternehmensführung und an der FH Joanneum, langjährige Erfahrung in Führungspositionen, Trainerin (Schwerpunkte: Führungsverhalten, Teamentwicklung, Kommunikation, Konfliktmanagement und Mediation)

Mediations Leitfaden

Konfliktregelung - Konflikt als etwas "Normales" akzeptieren, dynamischer permanenter Prozess (Mediation)

Konflikte werden **akzeptiert und bewusst wahrgenommen**. Jeder Einzelne hofft auf eine für ihn zufriedenstellende Lösung. Die Konfliktpartner **akzeptieren** nicht nur ihren eigenen Konflikt, sondern auch den der Anderen. **Gemeinsam** versuchen sie, einen Prozess der Konfliktlösung in Gang zu setzen. Dies gelingt auf niedrigen Eskalationsstufen ohne Hilfe Dritter, normales Konfliktlösungsverhalten. Ab einem gewissen Eskalationsgrad empfiehlt es sich, einen **externen, allparteilichen Dritten (Mediator)** miteinzubeziehen.

Nun beginnt die Mediation. Anders als bei Gericht, sieht die **Mediation in die Zukunft**. Sie versucht die Bedürfnisse und Emotionen der Konfliktpartner festzustellen. Das zu lösende Problem wird in **Konflikte auf der Beziehungsebene** und **Konflikte auf der Sachebene aufgeschlüsselt**. Erst wenn der Konflikt auf der Beziehungsebene positiv bearbeitet wurde, kann der Fachkonflikt gelöst werden. Der Mediator **unterstützt** die Konfliktpartner ihren Beziehungskonflikt zu lösen, um in Folge ihren Sachkonflikt zu bearbeiten. Sind alle Wünsche für die Zukunft definiert, gilt es, die für alle Beteiligten optimale Lösung zu finden. Der Mediator tritt weder als Richter noch als Mitstreiter auf, sondern bildet einzig die Plattform für die Konfliktpartner, die eine Einigung ermöglicht. Die Lösung wird also von den Betroffenen selbst erarbeitet. Ihr Einverständnis mit dem Ergebnis ist daher unvergleichlich größer als bei einem von außen gefällten Urteil.

Unterschiedliche Ziele bergen **Konfliktpotential** in sich. Das Wissen um die Gefahr dieses Konfliktpotentials erleichtert die gemeinsamen Bemühungen aller Konfliktpartner. Offen werden von allen Partnern ihre Sichtweisen geschildert und Verhaltensweisen erklärt. Sichtweisen werden verstanden und von den Konfliktpartnern nachvollzogen. Konflikte werden in einem früheren Stadium bereinigt, und verhelfen durch ihre rasche Lösung zu einer **optimierten Kommunikation** und **verbessern die Zusammenarbeit**. Die in der Mediation erlernten Verhandlungsfähigkeiten sind nützlich, um zukünftige Konflikte zu lösen.

Welche Vorteile bietet die Mediation?

Interessensorientiert und nicht verhaltensorientiertes Verhandeln! Die Mediation ist ein formfreies, flexibles und außergerichtliches Konfliktlösungsverfahren. Dieses Verfahren ermöglicht ein Ergebnis, das für alle Beteiligten hilfreich ist und zwischenmenschliche Beziehungen verbessert. Somit wird durch eine erfolgreiche Mediation eine Basis für ein

zukünftiges Miteinander geschaffen, das "Gegeneinander" wird der Vergangenheit zugewiesen.

Ein Mediationsprozess verläuft deutlich rascher ab als ein Gerichtsverfahren. Der zeitliche und finanzielle Aufwand sowie die nervliche Belastung sind geringer. Jede Lösung im Zuge eines Mediationsprozesses ist von den agierenden Konfliktpartnern selbst maßgeschneidert. Der Mediator, als allparteilicher Dritter, unterstützt diesen Prozess. Weder Teilschritte noch Endergebnisse werden im Regelfall publiziert und somit bleibt auch die Reputation aller Streitpartner erhalten.

Die Win-win-Lösung

Die Mediation **erweitert den Konfliktlösungshorizont** jedes Konfliktpartners. Durch das Miterleben der Entwicklung von fairen, befriedigenden und einvernehmlichen Lösungen wird die **Kooperationsfähigkeit** der Akteure **gefördert**. Diese **Präventivwirkung** verhilft zu Handlungsoptionen, um zukünftige Konflikte nicht zur Eskalation gelangen zu lassen.

Sie berücksichtigt **rechtliche, psychosoziale** und **kulturelle** Aspekte. Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl aller Beteiligten werden gestärkt. Ängste, Beziehungs- und Kooperationsblockaden werden abgebaut. Ihre Konfliktkultur verändert sich zum Positiven.

Wie funktioniert Mediation?

Die Mediation ist eine **interaktive Kunst der Konfliktregelung**, die **soziales Geschick** und **Emotionale Intelligenz** erfordert. Das Hauptziel der Mediation ist, Leute zu befähigen, ihre eigenen Konflikte zu bearbeiten. Jeder Konfliktpartner nimmt die Realität unterschiedlich wahr. Der Mediator beschäftigt sich mit "**diesen unterschiedlichen Realitäten**" und den Befindlichkeiten wie auch Beschwerden der Kontrahenten. Er hilft einen Konflikt **positiv zu bearbeiten** und eine zufriedenstellende Lösung für alle zu finden, ohne zu bewerten oder zu beurteilen, ohne als Kontrollinstanz zu entscheiden, was richtig oder falsch ist.

Die Aussagen der Konfliktparteien im Mediationsprozess werden **vertraulich** behandelt. Dies erleichtert den offenen Gedankenaustausch und vermeidet einen möglichen Gesichtsverlust der einen oder anderen Partei nach außen.

Im **Mediationsprozess** wird nicht im Vergangenen gesucht, wer die Schuld am Konflikt trägt. Vielmehr werden **zukunftsgerichtet Lösungen** erarbeitet, die für beide Seiten akzeptabel sind. Die Sicht in die Vergangenheit findet nur dann statt, wenn sie der Konfliktlösung dienlich scheint.

Ergebnis eines Mediationsprozesses ist ein **Konsens über einen Lösungsansatz**, der alle Beteiligten zufrieden stellt und praktische Anwendung finden kann.