



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

ILOS

Institut für Landschaftsbau
Sportfreianlagen und Grünflächen
In Science to Business GmbH –
Hochschule Osnabrück



Mediation

**Durch prozessorientiertes Vorgehen zur
eigenverantwortlichen Lösung**

DR.-ING. VERENA STENGEL

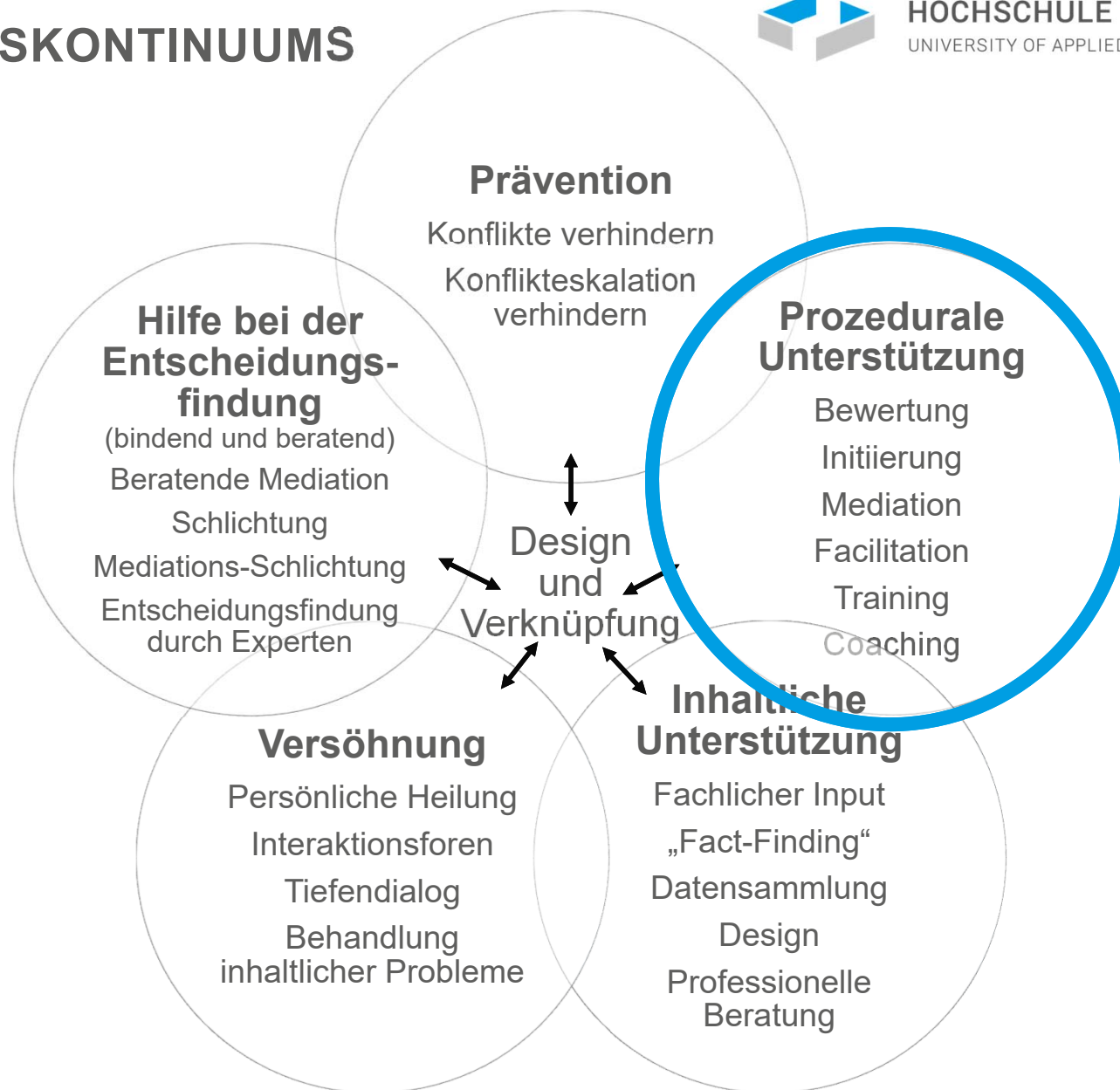


- Konflikte können außer Kontrolle geraten;
- immer weniger Handlungsalternativen stehen zur Verfügung;
- Gewalt wird als Handlungsmöglichkeit zunehmend einbezogen und angewandt;
- nicht mehr gemeinsame Lösungen, sondern Sieg oder Niederlage des Gegners stehen im Vordergrund;
- Eine Personifizierung des Konfliktes findet statt;
- Emotionen gewinnen an Oberhand;
- Zerstörung und Vernichtung werden zum eigentlichen Handlungsziel.

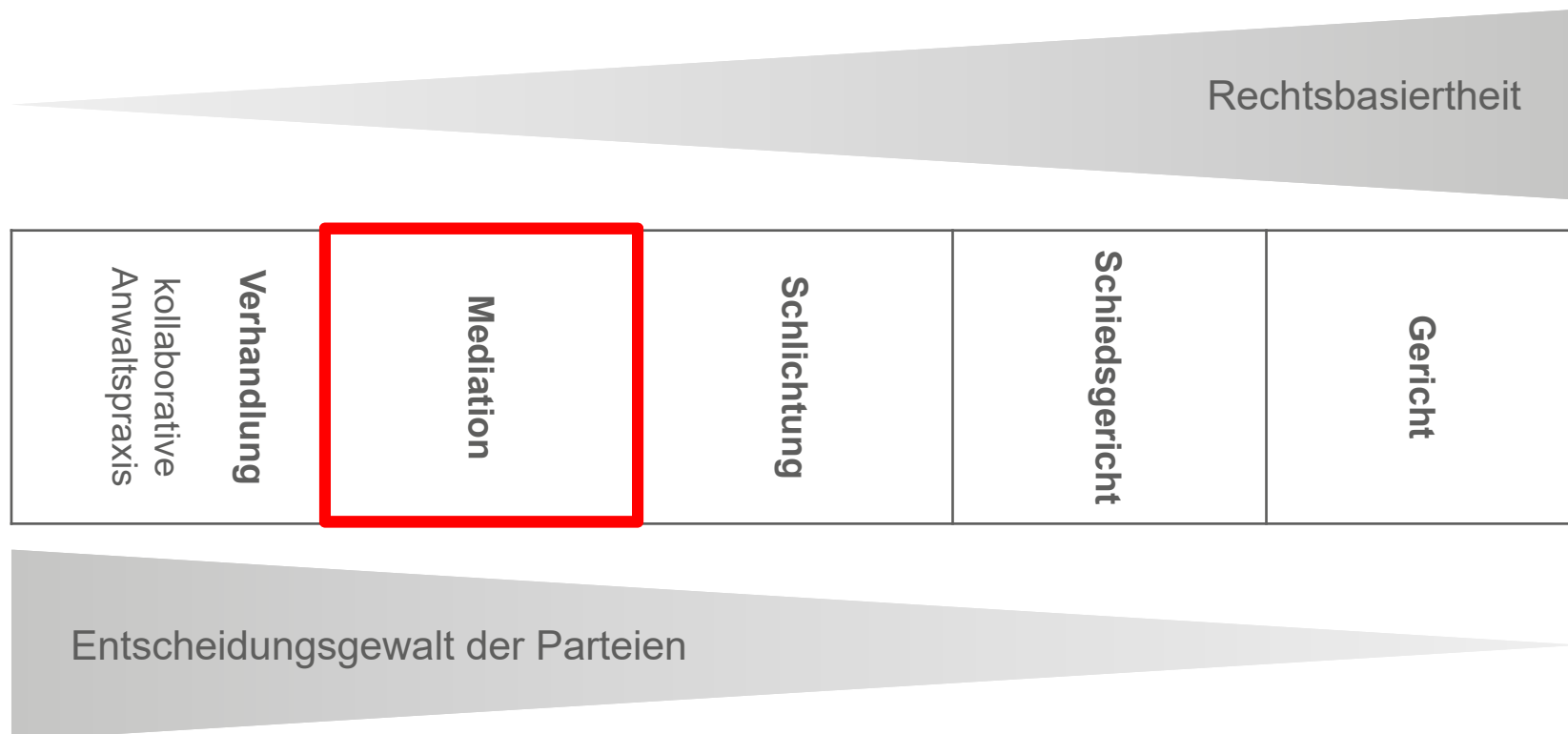
ELEMENTE EINES KONFLIKT- LÖSUNGSKONTINUUMS



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Spektrum (juristischer) Streitbeilegungsverfahren



§ 1 Begriffsbestimmung

- (1) Mediation ist ein **vertrauliches** und **strukturiertes** Verfahren, bei dem Parteien mithilfe eines oder mehrerer Mediatoren **freiwillig** und **eigenverantwortlich** eine **einvernehmliche** Beilegung ihres Konflikts anstreben.
- (2) Ein Mediator ist eine **unabhängige** und **neutrale** Person **ohne Entscheidungsbefugnis**, die die Parteien durch die Mediation führt.

§ 2 **Verfahren**; Aufgaben des Mediators

[...]

- (3) Der Mediator ist allen Parteien gleichermaßen verpflichtet. Er fördert die Kommunikation der Parteien und gewährleistet, dass die Parteien in angemessener und fairer Weise in die Mediation eingebunden sind. Er kann im allseitigen Einverständnis getrennte Gespräche mit den Parteien führen.

ZERTIFIZIERTE MEDIATOREN

(Nach ZMediatAusbv)



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

- Einführung und Grundlagen der Mediation (z.B. Prinzipien, Ablauf, Anwendungsfelder, Abgrenzung zu anderen Konfliktbeilegungsverfahren)
- Ablauf und Rahmenbedingungen der Mediation (z.B. Mediationsvertrag, Phasen, Dokumentation)
- Verhandlungstechniken und –kompetenz
- Gesprächsführung, Kommunikationstechniken
- Konfliktkompetenz (z.B. Eskalationsstufen, Interventionstechniken)
- Recht der Mediation
- Recht in der Mediation
- Persönliche Kompetenz, Haltung und Rollenverständnis (z.B. Allparteilichkeit, Selbstreflexion, professionelle Distanz)

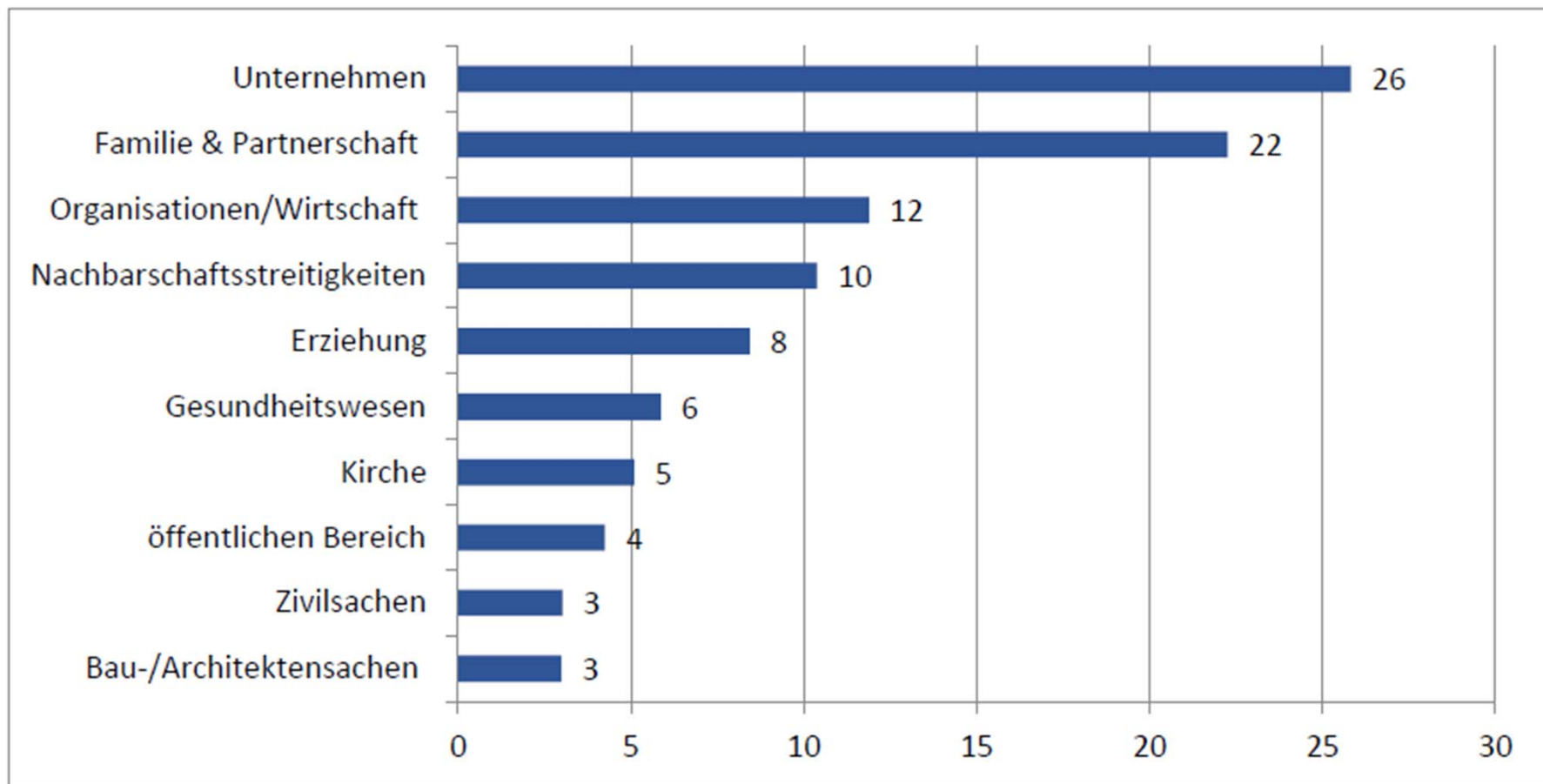
KRITERIEN FÜR EINE MEDIATION



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

- Diskussionen oder Verhandlungen sind festgefahren.
- Beide Seiten haben das Bewusstsein, dass ein Konflikt vorliegt.
- Es wird eine Einigung gesucht, bei der keine der Konfliktparteien das Gesicht verlieren soll.
- Bei der Lösung geht es weniger darum, Recht zu bekommen, sondern vielmehr darum, eine faire Lösung zu finden.
- Die Parteien kennen sich und sind vertreten.
- Die Parteien wollen, müssen oder werden auch in Zukunft in Kontakt oder Beziehung bleiben.
- Ein teurer und langwieriger Rechtsstreit soll vermieden werden.
- Neben sachlichen Themen sind auch persönliche Themen Ursache des Konfliktes.
- Beide Parteien haben eine hohe Motivation, die Lösung eigenverantwortlich zu erreichen.
- Es liegt kein sehr großer Machtunterschied vor.

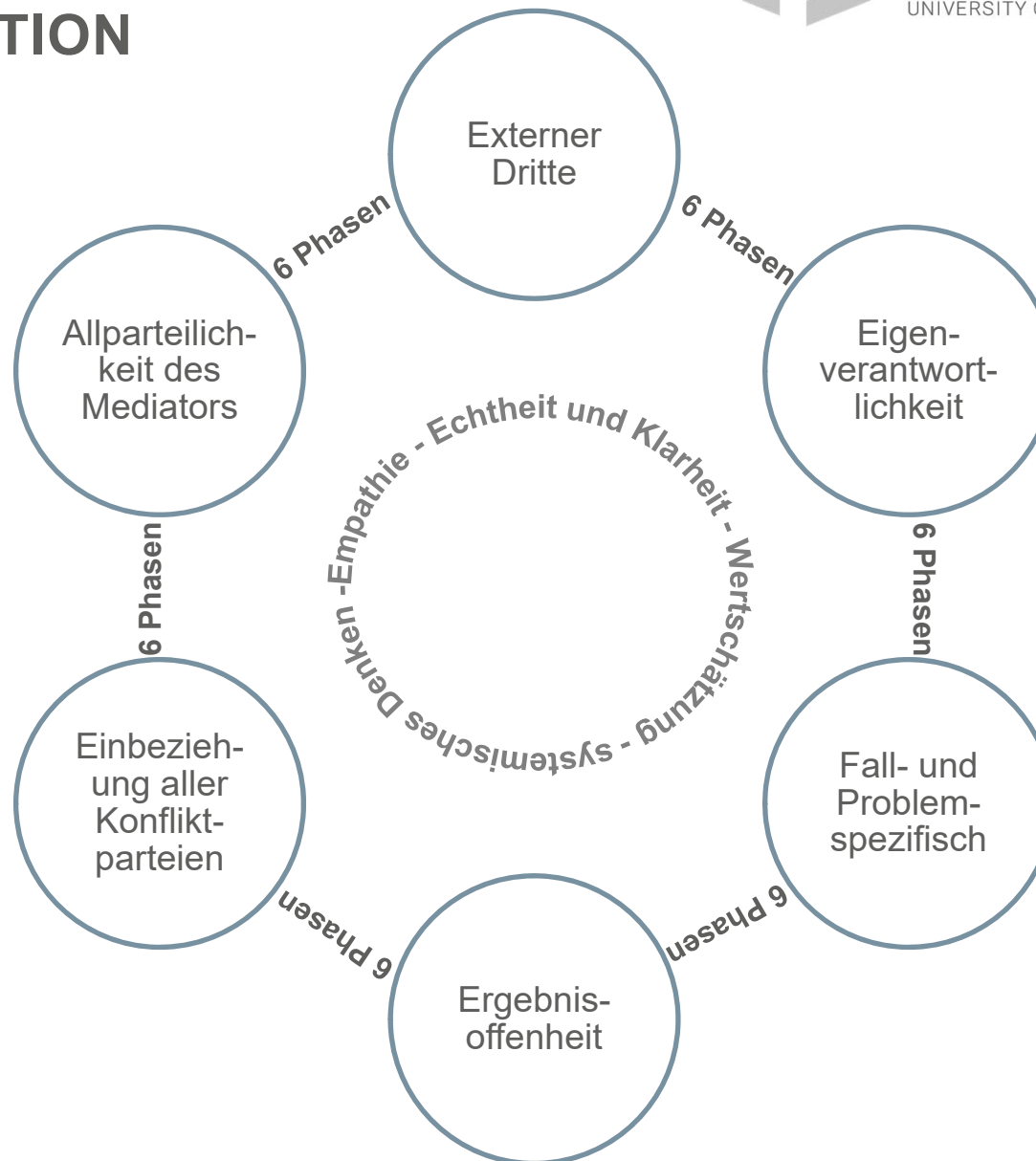
Arbeitsbereiche von Mediatoren; n=948; Prozentwerte



WESENSMERKMALE DER MEDIATION



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Quelle:

Hösl. Gerhard G. (2008): Mediation die erfolgreiche Konfliktlösung. Grundlagen und praktische Anwendung. Kösel Verlag. München, S. 31

PHASEN EINER MEDIATION



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



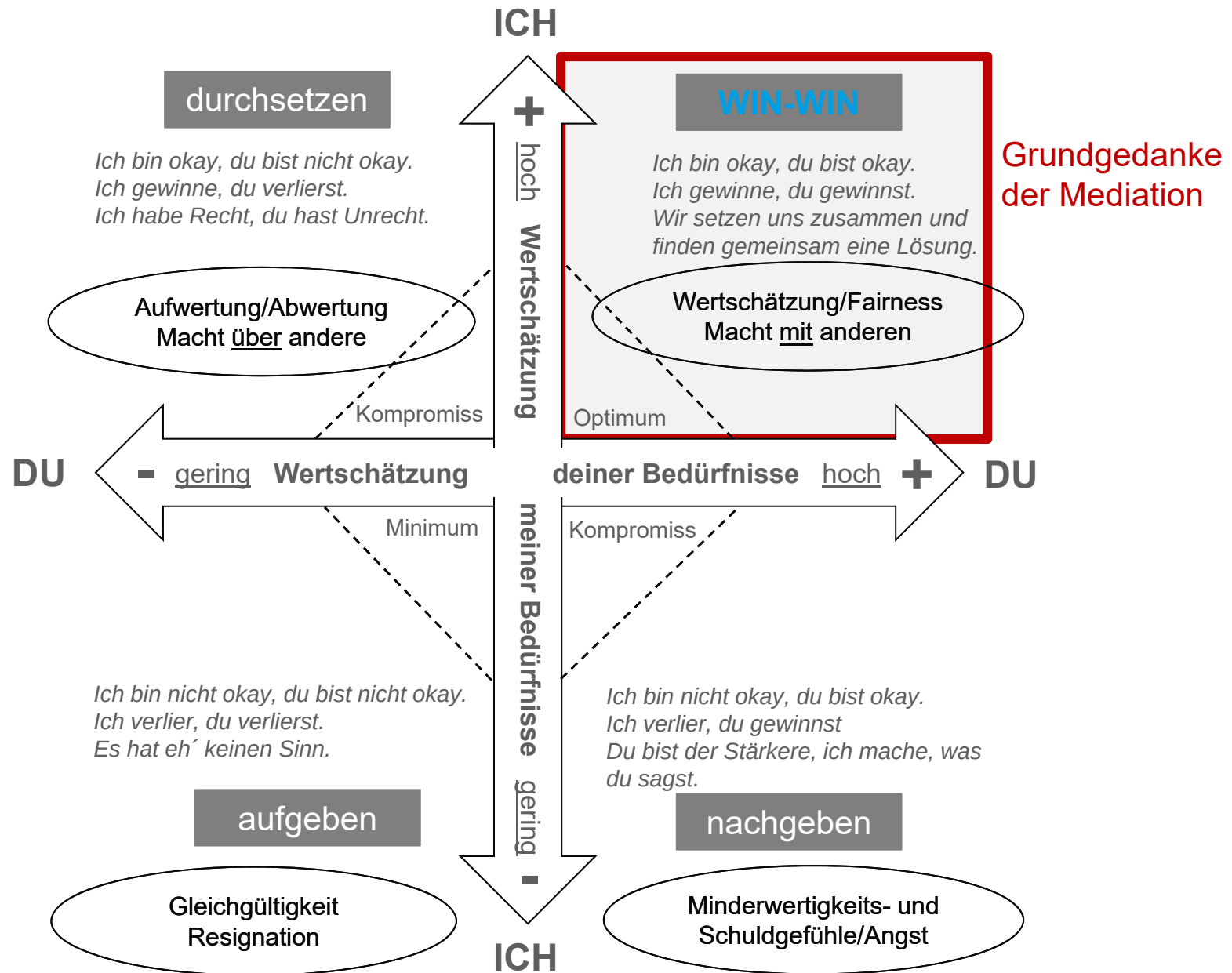


„Konflikte sind der tragische Ausdruck
unerfüllter Bedürfnisse.“

Marschall B. Rosenberg;

Körperliche Bedürfnisse	Ichbezogene Bedürfnisse	Soziale Bedürfnisse	Ichbezogene und soziale Bedürfnisse
Atmen	Selbstständigkeit	Empathie (Gehört / Gesehen werden)	Sinn
Schlafen	Autonomie	Zugehörigkeit	Ausgleich
Ruhe	Wirksamkeit	Vertrauen / Respekt	Beitragen
Essen / Trinken	Selbstvertrauen	Anerkennung	Verständnis
Entleerung	Wachstum	Wertschätzung	Verstehen
Sicherheit	Lernen	Verbindung	Klarheit
Schutz	Kreativität	Resonanz	Friede / Harmonie
Obdach	Integrität	Dankbarkeit	Inspiration
Wärme / Kühle	Kongruenz	Unterstützung	Schönheit
Rhythmus	Authentizität	Geborgenheit	Spaß / Freude
Ordnung	Ehrlichkeit	Intimität / Nähe	Leichtigkeit
Licht / Dunkel	Echtheit	Zärtlichkeit / Liebe	Ritual / Feiern
Bewegung	Entspannung	Sexualität	Spiritualität
Berührung	Beteiligung		

WIN-WIN-PRINZIP



„SPRACHGEBRAUCH“

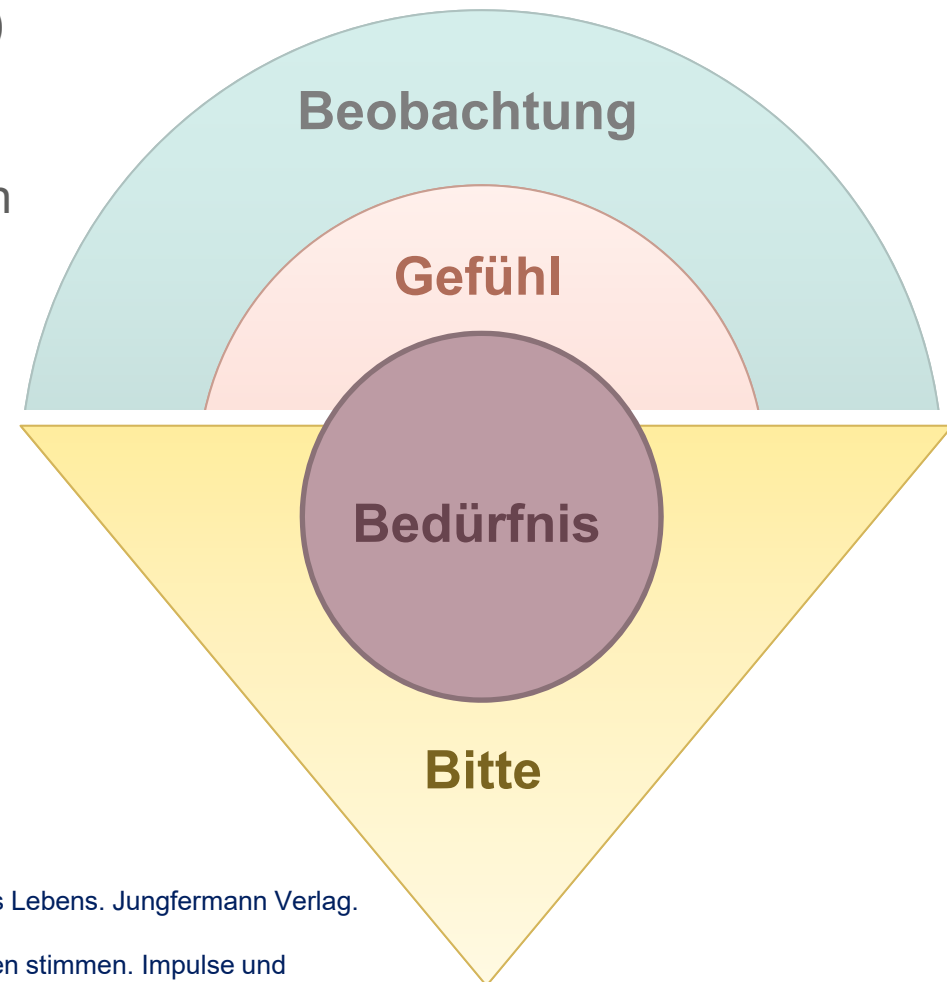


HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

von Marshall B. Rosenberg entwickelte
Lehre von der
Gewaltfreien Kommunikation (GFK)

- ⇒ Gegenseitiges Verständnis frei von Vorwürfen und Schuldzuweisungen
- ⇒ Weg zur Konsenslösung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse **aller** Beteiligten
- ⇒ „Es gibt eine Lösung!“

„Es ist einfach, aber nicht leicht.“



Quellen:

_M. B. Rosenberg (2016): Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Jungfermann Verlag. Paderborn

_S. J. Dick et al. (2017): Wertschätzung. Wie Flow entsteht und die Zahlen stimmen. Impulse und Praktiken zur Gestaltung gelingender Zusammenarbeit

„SPRACHGEBRAUCH“

Ein Beispiel:



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Übersetzung

4 GFK Schritte zur Konfliktklärung

- Was wir vermeiden sollten

Stufen der Deeskalation

1. Schritt: Beobachtung / Situation „Ich habe das Konzept nicht zu dem Termin bekommen, den wir vereinbart hatten.“	statt	Negative Bewertung „Sie sind mal wieder nicht pünktlich fertig geworden!“
2. Schritt: Gefühl (ICH-Botschaft) „Ich bin irritiert und beunruhigt.“	statt	Interpretation / Schuldzuweisung (DU-Botschaft) „Ich habe das Gefühl, Sie denken überhaupt nicht mit!“
3. Schritt: Bedürfnis „Ich brauche Verlässlichkeit und Effektivität bei der Zusammenarbeit.	statt	Strategie „Jetzt müssen wir Überstunden machen!“
4. Schritt: Bitte „Bitte halten Sie zukünftig die vereinbarten Termine ein oder teilen Sie mir rechtzeitig mit, wenn sich Ihr Zeitplan verändert, damit ich mich darauf einstellen kann. Ist das ok für Sie und sind Sie dazu bereit?“	statt	Forderung / Druck „Wenn sich das nicht ändert, werde ich mich bei der Projektleitung über Sie beschweren!“

Stufen der Eskalation

CHANCEN UND BARRIEREN



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Chancen	Barrieren
Nachhaltige, eigenverantwortliche, einvernehmliche Konfliktlösung	Finanzieller Aufwand
Aufrechterhaltung von (wirtschaftlichen) Beziehungen	Zeitlicher Aufwand
Verbesserung des Betriebs- und Verhandlungsklimas	Mangelndes Vertrauen in die Methode
Vermeidung von Imageverlusten	Notwendigkeit der direkten Auseinandersetzung
Möglichkeit der vertraulichen und freien Aussprache (eigene Handlungsfähigkeit)	Zu geringes „Faktenschaffen“
Inspirierendes Beispiel („So kann es auch gehen!“)	Angst vor etwaigen Nachteilen („Die ziehen mich über den Tisch!“)
Hilfe zur Lösung zukünftiger Konflikte	
...	...