



# Willkommen

Erfolgsgeheimnisse -

Erfahrungen für nicht-anwaltlich tätige Mediatoren

Konfliktmanagement-Kongress 2010

September 2010

## Klare persönliche Zielsetzung: Warum will ich Mediator sein?

Mit der Zielsetzung **meines** Engagements entscheide ich über die Akzeptanz meines Angebotes und die Größe meines Marktes (mögliche Einsatzgebiete / Märkte und Anwendungsmöglichkeiten der Mediation):

Will ich **Mediationen** durchführen oder will ich den Parteien helfen, **ihre Interessen** zu erfüllen/ durchzusetzen?

Soll sich der Kunde in seinem Konfliktverhalten an die Anforderungen der Mediation anpassen?

→ Dann stehe ich im Wettbewerb zu **allen** anderen Streitlösungsangeboten.

Soll der Kunde die Mediation als Angebot zur besseren „Durchsetzung“ seiner Interessen/ Erfüllung seiner Bedürfnisse erkennen und über die Streitlösung hinaus nutzen können?

- Dann biete ich ihm eine Ergänzung für seine Organisations- und Teamentwicklung, alternative Streitlösung, Verkaufsgespräche, Coaching, Rechts- oder Tarifstreit, Moderation, Projekt- und Prozessmanagement, ..., u.v.a.
- vor allem ein **präventives Angebote** zur Streitvermeidung, Konfliktlösung, Verhandlungsvorbereitung und -unterstützung, Konfliktmanagement, KM-Systeme (strukturierter Prozess zum Umgang mit Konflikten);
- gute Ausgangsposition um im Streitfall als Mediator tätig werden zu können;

## Marketingargumente sind besonders in der Mediation „Verkaufskiller“

Bewußte Trennung von:

Marketing – über die Mediation reden (Position vertreten/ verteidigen)

und

Verkaufen – Mediation als Technik zur Strukturierung des eigenen (Verkaufs-) Gespräches anwenden und so die tatsächlichen Bedürfnisse/ Interessen des Kunden erfassen.

Was will der potentielle Kunde wirklich?

Marketing setzt sich für eine Position ein. Es orientiert sich an den Zielen und Bedürfnissen des Anbieters (Mediators). Aus Sicht der Konfliktparteien ist das zu diesem Zeitpunkt oft „eine neue zusätzliche Baustelle“.

Die Konfliktparteien direkt auf die von mir wahrgenommene Position anzusprechen und sie nach ihren tatsächlichen Interessen zu fragen eröffnet mir den Zugang zu ihnen und schafft Vertrauen und Akzeptanz für mich (auch wenn dieser noch nicht als Mediator beauftragt ist).

## Mediative Haltung und Handlungsweise oder prinzipientreue Umsetzung

- Mediationen wurden durch Vorgesetzte „ver- oder sogar angeordnet“;
- Klare Zielsetzung durch Auftraggeber;
- Mediationen wurden **offen** von einem Partei-Vertreter durchgeführt;
- „Einmischung“ von Außen ohne Auftrag;
- „Formulierungshilfe“ bei der Lösungsfindung;

Grundlage war dabei immer meine Allparteilichkeit – also die Parteilichkeit gegenüber dem Anspruch den Parteien zu helfen, **ihre** Bedürfnisse/ Interessen durchzusetzen zu erfüllen:

Zugang ist über die Beziehungsebene zu finden – durch direktes Ansprechen der Interessen/ Bedürfnisse der jeweiligen Partei.

Wenn diese Beziehung belastbar ist, kann ich zu den Sachthemen und der anderen Partei wechseln.

## Keine Mediation ohne Mediation vor der Mediation

Jede Mediation findet mehrfach, mindestens aber doppelt, statt.

Bereits der **erste Kontakt** erfolgt mit „mediativer“ Haltung, Gesprächsstruktur und Gesprächstechnik. Ziel ist es, als Person Kontakt, Vertrauen und Akzeptanz des jeweilig Beteiligten zu erreichen.

Das **Auftragsklärungsgespräch** ist bereits die zweite, eine „klassische“ Mediation. Aus Sicht der Parteien ist das ein neuer zusätzlicher Konflikt.

- ( Konflikt: Auftrag vergeben/erhalten oder nicht;
- Parteien:** Parteien einzeln, Parteien als System, **Mediator;**
- Lösung: In beiden Fällen ermittle ich hier bereits die Interessen der jeweiligen Partei – oft auch, ohne dass sie sich selber ihrer Interessen bewusst sind.)

Die Leistungen des Mediators in der „eigentlichen“ Mediation sind dann „nur noch“:

- den Parteien zu helfen, sich von Ihren Positionen lösen zu können,
- ihre eigenen Interessen/ Bedürfnisse bewusst wahrzunehmen und anzuerkennen, und diese gegenseitig glaubwürdig an die andere Partei zu „verkaufen“;
- die Kommunikation zwischen den Parteien transparent zu halten, ihr Struktur und Halt zu geben und so eine Eskalation und den Rückfall in die Positionen zu vermeiden;
- letztlich damit auch in der Sache eine Vereinbarung zu ermöglichen;

## Meine Welt ist nicht der Gerichtssaal – Mediation im eigenen Umfeld

Vor einer gerichtlichen Streitlösung - liegt eine mehrstufige Eskalation in verschiedenen Lebensbereichen.

Die Eskalation einer ursprünglichen Störung auf die jeweils nächste Stufe (Konflikt, Streit) und Ebene (Beziehungsebene, Sachebene) ist dabei oft eine Folge ungenügender Kommunikationsfähigkeit über die gewählte oder zu wählende Handlungsweise und der Rückgriff auf „Rechts- oder Machtmittel“ zur Sicherung/ Erfüllung eigener Bedürfnisse.

- Mediation eignet sich damit besonders zur Vermeidung von Eskalations-szenarien;
- ich kann die Mediation vor allem in **meinem eigenen beruflichen Umfeld** (Unternehmen, Projekten, ..., Kunden-/ Lieferantenumfeld) **nutzen**;
- Mit der Mediation kann ich, in **dem ich einer der Parteien** helfe, mit der ursprünglichen Störung (Ursache) anders umzugehen – allen Parteien helfen, ihre Ziele zu erreichen und so Konflikte und Streit ausschließen;
- Mediation kann durch das Vermeiden einer Eskalation (präventive Anwendung) Führungs- und Managementprozesse sehr wirkungsvoll unterstützen;

## Risiken

### Rechnungslegung - ?

Risiken:

- durch Empathie wird eine Partei im Erstgespräch „ad-hoc“ so gestärkt, dass der Konflikt Sie für nicht weiter besteht;
- Parteien, die sich in ihren Konflikten „eingerichtet haben“, deren „Lebensinhalt“ die Auseinandersetzung mit dem/ den Anderen ist, sind für Kosten- und Zeitargumente nicht mehr zugänglich. Sie wollen den Konflikt erhalten und werden versuchen der Auseinandersetzung aus dem Weg zu gehen. Die Vorbereitung für die Mediation zieht sich über Wochen in die Länge;
- Streit(un)kultur, Wissen und Bewusstsein für eigenen Interessen/ Bedürfnisse und Strategien zum bewussten Umgang mit Störungen im Sinne der Konfliktlösung, Streitvermeidung/ Streitlösung sind im Management oft unerwartet gering – analog die Bereitschaft Konflikte vor Ihrer Eskalation auf eine justiziable Ebene zu lösen;



**VIELEN DANK**  
FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT



Thomas Reich

Pumacy Management Forum GmbH  
Am Lederwerk 1  
07806 Neustadt an der Orla  
Deutschland

Telefon: +49 (36481) 844 85  
Telefax: +49 (36481) 844 87  
Internet: [www.management-forum.net](http://www.management-forum.net)  
E-Mail: [Thomas.Reich@pumacy.de](mailto:Thomas.Reich@pumacy.de)