

# Mediation durch Klärungshilfe

## Ziele:

-  Verbesserung von Kommunikation, Kooperation, Führung
-  Klärung, Reduktion, Lösung von Spannungen und Konflikten

## Nutzen für Ihr Unternehmen:

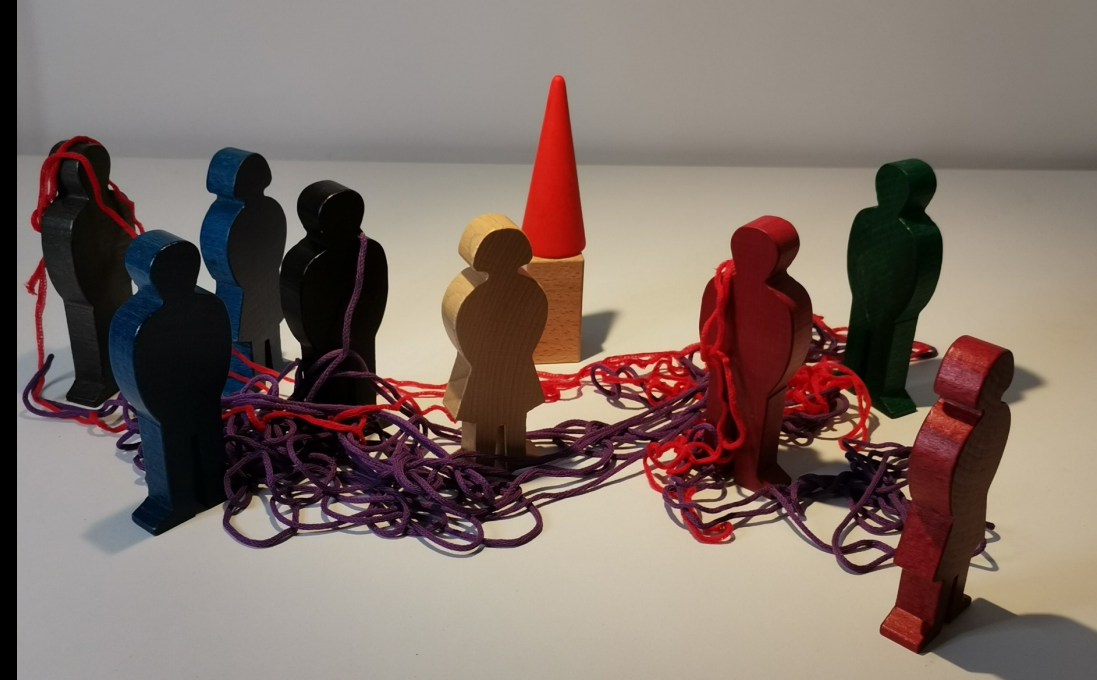
-  Verbesserung der Arbeits- und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter\*innen
-  Verbesserung des Arbeitsklimas
-  Verbesserung des Wohlbefindens der Mitarbeiter\*innen
-  Stärkung des Teamspirits
-  Steigerung der Motivation
-  Reduktion von Krankheit, Stress, Belastungssituationen

**Roland Linder** 

[www.roland-linder.com](http://www.roland-linder.com)

# Ausgangssituation

Ungeklärte Konflikte führen zu Spannungen im Team. Kommunikation und Kooperation finden nicht mehr in ausreichender Form statt. Das Team büßt Leistungsfähigkeit, Motivation, Zuverlässigkeit ein. Es steigen Fehlerquote, Krankheitstage. Unzufriedenheit nimmt zu.



# Ausgangssituation

Schweigen

Rückzug

Ärger

Wut

Innere  
Kündigung

Verunsicherung

Frontenbildung

Kommunikations-  
verweigerung

Trotz

Schwierige Emotionen und destruktives Verhalten

## Phase 1 des Mediationsprozesses:

Das **Auftragsklärungsgespräch** zwischen  
Führungskraft des Teams und Klärungshelfer\*in

Die Weichen werden gestellt.  
Gute Vorbereitung ist eine  
Grundlage eines erfolgreichen  
Mediationsprozesses.

## Themen:

- Situationsbeschreibung aus Sicht der Führungskraft
- Bisherige Lösungsversuche
- Wichtige Informationen
- Rollen der Führungskraft im Mediationsprozess
- Klare Kommunikation (Themen aktiv ansprechen)
- Respektvoller Umgang
- Vorgehensweise im Klärungs- / Mediationsprozess

**Wahrheit vor Schönheit  
Klarheit vor Harmonie**

## Phase 1 des Mediationsprozesses:

Das **Auftragsklärungsgespräch** zwischen  
Führungskraft des Teams und Klärungshelfer\*in

Die Weichen werden gestellt.  
Gute Vorbereitung ist eine  
Grundlage eines erfolgreichen  
Mediationsprozesses.

**Wahrheit vor Schönheit  
Klarheit vor Harmonie**

## Rollen:

### Aufgaben der Führungskraft im Mediationsprozess

- Klares Auftreten
- Klare Benennung der eigenen Sichtweise
- Konkrete Beispiele benennen
- Gesetzliche Rahmenbedingungen bleiben natürlich gültig (keine persönlichen Informationen ohne Einverständnis verwenden)
- Ziele formulieren
- Verantwortung für das Ergebnis des Prozesses behalten
- Verantwortung für den Prozess an die/den Klärungshelfer\*in für den Prozess übergeben

## Phase 1 des Mediationsprozesses:

Das **Auftragsklärungsgespräch** zwischen  
Führungskraft des Teams und Klärungshelfer\*in

Die Weichen werden gestellt.  
Gute Vorbereitung ist eine  
Grundlage eines erfolgreichen  
Mediationsprozesses.

**Wahrheit vor Schönheit  
Klarheit vor Harmonie**

## Rollen:

### Aufgaben der / des Mediator\*in

- Klare Kommunikation während des gesamten Prozesses
- Respekt
- Prozesssteuerfrau / -mann
- Neutralität
- Allparteilichkeit
- Verantwortung für die Gestaltung des Mediationsprozesses
- Konkretisierung der Konfliktthemen
- Zielgerichtete Moderation der Dialoge

~~Polizist - Richter\*in – Staatsanwalt  
– Verlängerter Arm der  
Geschäftsführung –  
Besserwisserin - Geheimnisträger~~

# Phase 2 des Klärungsprozesses

## Vergangenheit verstehen – die Selbstklärungsphase

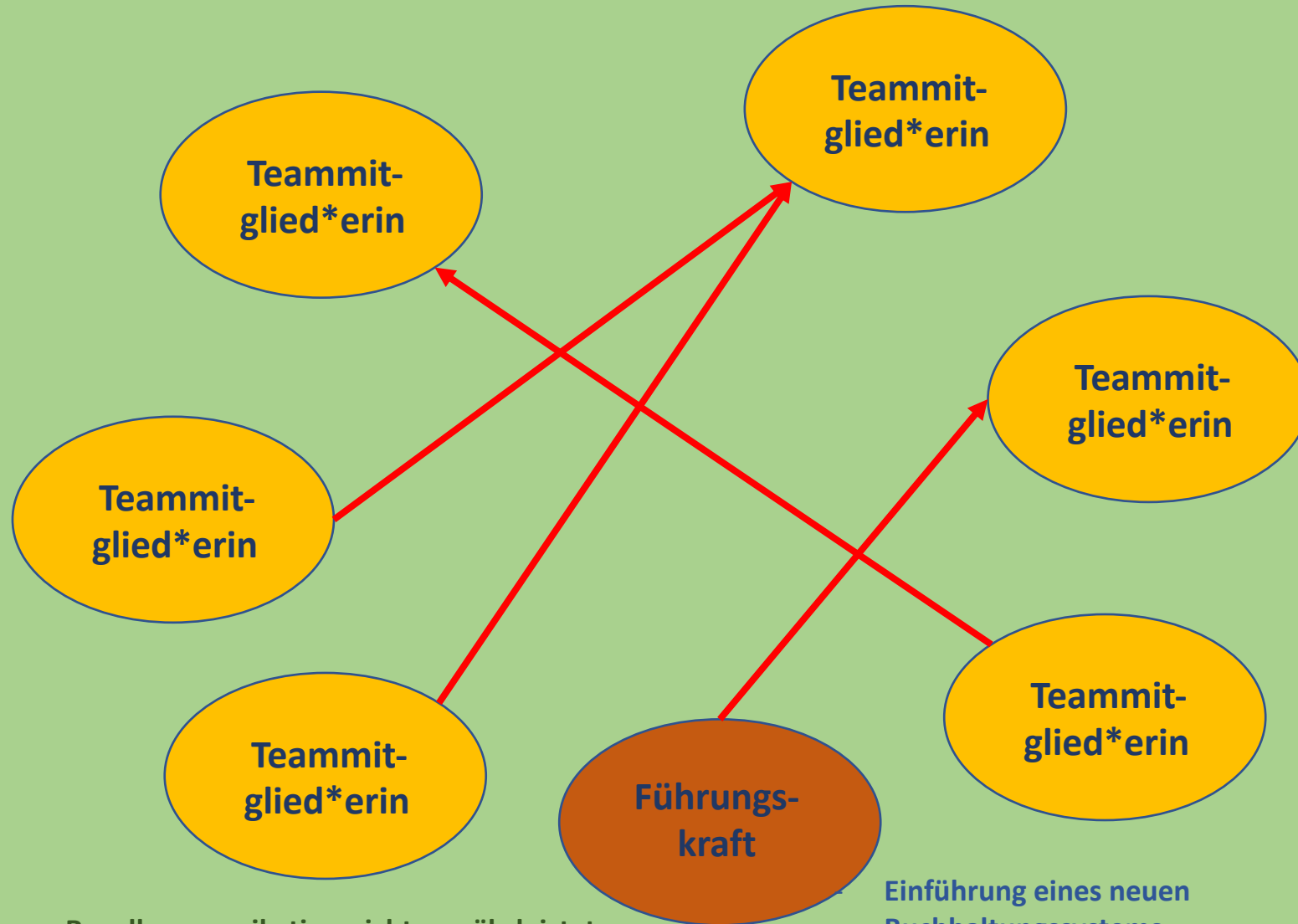
In der Selbstklärungsphase führt die / der Mediator\*in Zweiergespräche mit jedem einzelnen Teammitglied. Die Besonderheit: Dieses Zweiergespräch findet im Beisein aller statt.

Stichworte hinsichtlich der individuellen Sichtweise:  
Kommunikation, Kooperation, Führung, Spannung

Die wichtigsten Regeln zur Vorgehensweise in der Selbstklärungsphase:

- Es geht um die individuellen Sichtweisen der einzelnen Teammitglieder\*innen (oder der beteiligten Gruppen)
- Mediator\*in und ein Teammitglied reden – alle anderen hören zu und schweigen (sie kommen später zu Wort)
- Bezugnahme auf die Vorredner\*innen ist nicht hilfreich

# Konfliktüberblick – Verstehen der Gesamtdynamik



Ein Beispiel wie die Konfliktsituation dargestellt werden kann:

**Rot:** Konflikte zwischen Personen

**Grün:** Teamthemen

**Blau:** Sachthemen

- Regelkommunikation nicht gewährleistet
- Zu viel Gerede „hinten rum“

- Einführung eines neuen Buchhaltungssystems
- Aktualisierung der Arbeitsplatzbeschreibungen

# Phase 3 des Klärungsprozesses

## Gegenwart klären – Die Dialogphase

### Die Konfliktbeteiligten kommen ins Gespräch



- Das gesamte Team ist durchgehend anwesend
  - Ein Konflikt nach dem anderen wird geklärt in Bezug auf die sachlichen Meinungsverschiedenheiten und die relevanten emotionalen Aspekte
  - Mit dem Konflikt einhergehende Emotionen werden benannt, gewürdigt – nicht bearbeitet
- 
- Ziele:
  - Konfliktdynamik verstehen
  - Position des / der Konfliktpartner nachvollziehen können
  - Abschwächen / Auflösen der Konfliktdynamik
  - Nachhaltige konstruktive Veränderungen ermöglichen

# Phase 4 des Kärungsprozesses

## Zukunft planen - Planungsphase

Entwicklung von Lösungen

Planen der nächsten  
konkreten Schritte

Verdeutlichung  
notwendiger  
Entwicklungen

SMART + H

Spezifisch  
Messbar  
Attraktiv  
Realistisch  
Terminiert  
Hilfreich

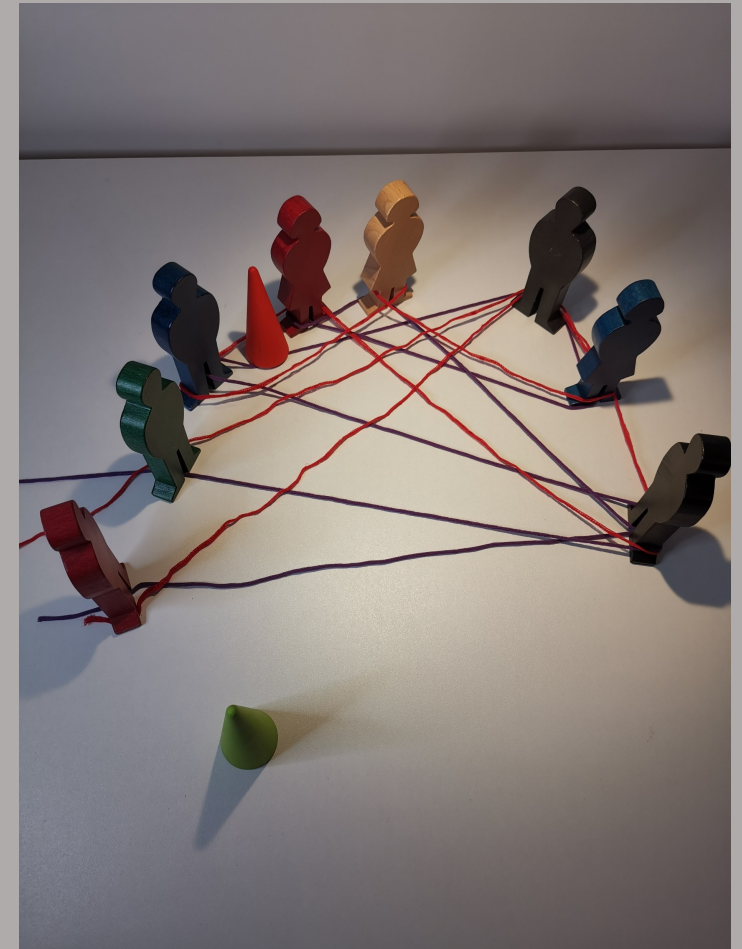


# Beibehalten – Follow UP Treffen

**1-3 Monate nach dem  
Mediationsprozess**

**Bilanzierung und Zielüberprüfung**

**Besprechung der weiteren  
Vorgehensweise**



**Sehr gerne unterstütze ich Sie im Entwicklungs- und Klärungsprozess Ihres Teams. Nutzen Sie die Chancen, die eine konstruktive Konfliktbearbeitung bietet.**

**Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme. Gehen Sie dafür einfach auf meine Seite.**



**Ich bedanke mich fürs Zuschauen, Ihr Interesse und für Ihre Zeit.**

**Roland Linder** 

[www.roland-linder.com](http://www.roland-linder.com)

[www.roland-linder-mediation.de](http://www.roland-linder-mediation.de)