

# Konflikte mediativ klären

## Kreative Lösungen und intelligente Kompromisse finden

Konflikte gehören zum Leben wie das Salz in der Suppe. Ohne Salz fehlt die Würze und wir lassen die Suppe stehen. Und ein Leben ohne Konflikte würde Stillstand bedeuten. Gerade durch die Herausforderung eines Konfliktes, egal, in welcher Intensität er sich zeigt, entwickeln wir uns weiter. Monika Heilmann über kreative Lösungswege.



Foto: König + Neuraath.

Der Mensch an sich ist ein Konflikt beladenes Wesen. Keine Konflikte zu haben ist unmöglich. Wenn wir einen guten, souveränen Umgang mit ihnen üben und lernen, machen sie uns kompetenter und stabiler für das Leben. Wenn wir Meinungsverschiedenheiten und Konflikte konstruktiv nutzen, sind sie Voraussetzung für kreative Lösungen und intelligente Kompromisse.

Für Unternehmen bedeuten unbewältigte und schwelende Konflikte wirtschaftliche Schäden und belasten die Firmenkasse. Was können Sie in Sekretariat und Assistenz für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten an Ihrem Arbeitsplatz tun?

Verabschieden Sie sich persönlich von der allgemeinen Auffassung, dass Konflikte zu haben eine Schwäche ist. Sicher, wir brechen nicht gerade in Jubel und Freude aus, wenn wir mit einem Konflikt konfrontiert werden. Aber was ist

denn eigentlich ein Konflikt? Schon eine kleine Meinungsverschiedenheit oder ein handfester Streit? Wie erkennen wir einen Konflikt? Weshalb und wann entstehen Konflikte? Wie können wir damit umgehen?

### Was ist ein Konflikt?

Einen Konflikt zu haben bedeutet: Die Wünsche oder die Interessen der einen Person stimmen nicht mit den Wünschen oder den Interessen der anderen Person überein! Teil des Konfliktes ist auch, dass jeder Beteiligte meint, dass der andere sich oder sein Verhalten ändern müsse! Wir haben oft unterschiedliche Wünsche und Interessen untereinander – beruflich oder privat. Deshalb gilt: Je mehr Leben, desto mehr Konflikte gibt es.

Für alle Situationen, ob beruflich oder privat, ist festzustellen: Eine mangelnde Kommunikation begünstigt das Entstehen von Konflikten! In Stresssituationen verschlechtert sich die Kommunikation nochmals. Sie können sich am besten für

den Umgang mit Konflikten an Ihrem Arbeitsplatz wappnen, wenn Sie sich eine souveräne Gesprächsführung aneignen, die Grundlagen der Kommunikation lernen und eine mediative Haltung üben.

### Das eigene Konfliktverhalten erkennen

Um Ihre eigene Einstellung, Ihre eigene Haltung zu Konflikten kennen zu lernen, empfehle ich Ihnen folgende Übung: Nehmen Sie sich 10 Minuten Zeit, setzen Sie sich hin und beantworten Sie auf einem Blatt Papier diese beiden Fragen:

- 1. Welche Vorstellungen verbinde ich mit dem Begriff „Konflikt“?**
- 2. Wie habe ich mein bisheriges Konfliktverhalten erlebt?**

Wenn Sie eher dazu neigen zu sagen, Hände weg von Konflikten, das kostet

nur Kraft, ein offener Konflikt verdirbt die Atmosphäre, der Klügere gibt nach – dann gehören Sie eher zu den konflikt-scheuen Menschen.

Wenn Sie eher dazu neigen zu sagen, nur aus Chaos entsteht Neues, das Gute wird siegen, ein richtiger Streit reinigt die Luft – dann gehören Sie eher zu den streitlustigen Menschen.

Wie so oft im Leben gilt es auch beim Umgang mit Konflikten, die goldene Mitte zu finden: die Konfliktfähigkeit!

Konfliktfähig sind Sie, wenn Sie eher dazu neigen zu sagen, ein Konflikt ist eine Chance zur Weiterentwicklung. Konflikte sind Signale, um Probleme anzugehen und zu lösen. Unterschiede und verschiedene Meinungen bereichern das Leben! Es kommt nur darauf an, wie wir damit umgehen.

### Eine mediative Haltung einnehmen

Zur Fähigkeit, Konflikte zu lösen, gehört auch, sich mit dem Gegenüber auseinander zu setzen, selbst wenn es in einer emotional beladenen Konfliktsituation äußerst schwer fällt und große Überwindung kostet!

Ein Wundermittel in Konflikten ist Sachlichkeit. Sie wirkt genauso deeskalierend wie ein wertschätzendes, respektvolles Verhalten Ihrem Konfliktpartner gegenüber.

Konflikte mediativ klären und eine mediative Haltung zu haben bedeutet genau das: Mit einer wertschätzenden Haltung gegenüber dem Konfliktpartner zu handeln, Sache und Beziehung zu trennen und dazu Elemente aus der Mediation zu nutzen. Mediation ist eine Art der

Konfliktvermittlung, die zunehmend an Bedeutung gewinnt. Finden Konfliktparteien selbst nicht mehr aus einem Konflikt heraus und möchten trotzdem weiterhin in einem guten Verhältnis miteinander arbeiten, beauftragen sie einen unparteiischen Dritten, einen Mediator, ihnen zu helfen. Dieser wird nicht die Lösung des Konfliktes für die streitenden Parteien finden – seine Aufgabe ist es, die Konfliktparteien dabei zu unterstützen, ihre Lösung selbst zu finden und diese auch zu akzeptieren.

### Was ist Mediation?

Ziel einer Mediation ist es, Konflikte einvernehmlich zu lösen, Eskalationen und teure Rechtstreitigkeiten zu vermeiden. Bei einer Mediation wird es den Konfliktparteien ermöglicht, im geschützten Rahmen (wieder) miteinander ins Gespräch zu kommen und sich dabei gegenseitig zu respektieren.

### Wie können Sie mediativ vorgehen?

Formulieren Sie in Konfliktgesprächen keine Vorwürfe und stellen Sie keine Forderungen. Äußern Sie Ihre Wünsche – aber nur dann, wenn Sie diese genau kennen. Denn, um Konflikte zu lösen, müssen Sie Ihrer eigenen Bedürfnisse, Wünsche und Interessen sicher sein. Nur dann können Sie diese Ihrem Konfliktpartner konkret benennen.

Beachten Sie dabei unbedingt folgende Empfehlungen:

1. Nehmen Sie sich den Mut, trauen Sie sich, den anderen auf den Konflikt, auf das Problem anzusprechen. Nehmen Sie sich dazu Zeit, führen Sie diese Gespräche nicht unter Stress und Druck. Verabreden Sie ggf. einen besonderen Gesprächstermin.

2. Gehen Sie auf den anderen empathisch zu. D. h., versuchen Sie die Gefühle des anderen zu verstehen und sich in ihn hinein zu versetzen.

3. Schildern Sie bzw. beschreiben Sie die Situation/das Problem/den Konflikt aus Ihrer Sicht. Vermeiden Sie Bewertungen. Bleiben Sie sachlich!

4. Beschreiben Sie, wie es Ihnen dabei geht, welche Auswirkungen der Konflikt auf Sie hat, was Sie empfinden. Wie sind Ihre Gefühle? Benutzen Sie Ich-Botschaften, keine Du-Botschaften.

5. Was ist Ihr Ziel in diesem Gespräch? Was ist Ihr Wunsch, Ihr Interesse? Formulieren Sie klar, deutlich und konkret. Sie müssen dem anderen klar sagen, was Sie möchten, sonst kann er es Ihnen nicht erfüllen! Äußern Sie eine Bitte oder einen Wunsch – Forderungen vergiften das Miteinander.

6. Was möchte der andere? Was ist sein Ziel, sein Interesse? Was braucht er dazu von Ihnen? Hören Sie zu – von Anfang bis Ende!

7. Wie können Sie am besten auf den anderen eingehen? Und ganz wichtig – geben Sie auch mal nach!

8. Treffen Sie eine schriftliche Vereinbarung über Ihre künftige Zusammenarbeit und Vorgehensweise. Legen Sie einen Check Up-Termin fest, an dem Sie beide sich treffen, um ein Resümee über Ihre Zusammenarbeit und Ihren gegenseitigen Umgang miteinander zu ziehen!

**MONIKA HEILMANN**  
COWIMO – Coaching und Mediation,  
Expertin für Konfliktkreativität  
[www.cowimo.de](http://www.cowimo.de)

### bSb im Internet!

Herzlich willkommen! **Besuchen Sie das Business Café: [www.bsb-office.de](http://www.bsb-office.de)**