

Mediation ist ein Verfahren, in dem die Mediand*innen freiwillig miteinander Entscheidungen treffen, die auf ihrem Verständnis von sich selbst, dem des anderen und der sie umgebenden Realität beruhen. Mediator*innen arbeiten allparteilich und ohne inhaltliche Entscheidungsgewalt mit dem Ziel die Mediand*innen zu unterstützen, eine Vereinbarung zu erarbeiten, die Ihnen mehr nützt als ihre Alternativen.

Phasen der Mediation (Nach Friedmann und Himmelstein):

Auftrag klären

- Kontakt aufbauen
- Prozessablauf erörtern
- Wille der Parteien zur Mediation klären
- Grundregeln vereinbaren

Themen herausarbeiten

- Sachverhalt klären
- Bereiche der Übereinstimmung und des Dissens herausarbeiten

Interessen und Bedürfnisse herausarbeiten

- Bedürfnisse und Interessen abklären
- Unterschiedliche Sichtweisen verstehen
- Konfliktmuster identifizieren

Lösungen entwickeln und bewerten

- Möglichkeiten entwickeln
- Möglichkeiten bewerten im Bezug zur Umsetzung
- Ausprobieren und auswählen

Abschlussvereinbarung

- Vereinbarung entwerfen
- Überprüfen durch Mediand*innen und Andere
- Unterzeichnung und Umsetzung

Zirkuläres Fragen in der Mediation

1. Einstiegsfragen - Beschreibung der Situation

- Erzählen Sie mir Ihre Sicht von der jetzigen Situation...
- Ich möchte etwas mehr von der Situation wissen...
- Was möchten Sie mir (noch) alles erzählen über die Sachlage...?
- Wie sehen Sie die Dinge...?

2. Umfeld einbeziehen

Je nach Bedarf „x“ einfügen: Mitarbeiter*innen Kooperationspartner*innen, Lieferant*innen, Kund*innen, Kinder, Nachbar*innen, Freund*innen etc.

- Wie sehen „x“ die Situation?
- Was sagen „x“ dazu?
- Wenn „weiß nicht“ kommt: Was glauben Sie, dass „x“ sagen würden?

3. Zuschreibungen über Verhalten näher betrachten (Ort, Zeit, Situation, Beteiligte)

- Sehen das alle anderen auch so?
- Wenn Ja: Gibt es Situationen (Orte, Beteiligte) in denen das anders ist?
- War es immer so? Was war damals anders?
- Wenn nein: Wie würde der/die andere die Situation/das Verhalten beschreiben?
- Was könnte er/sie damit bewirken wollen?

3.1. Fragen über eine/n Dritten in deren/dessen Anwesenheit

- Wenn ich Frau Müller selbst fragen würde...?
- Wie sieht das wohl aus Frau Müllers Perspektive aus?
- Woran, Herr/Frau (Befragte/r), glauben Sie, merkt Frau Müller, dass Sie mit der Situation nicht zu Rande kommen?
- Was glauben Sie, denkt Frau Müller jetzt, wenn sie das hört?

3.2. Fragen über eine/n Dritte/n in deren/dessen Abwesenheit

- Wenn Frau Müller hier wäre, was würde sie sagen?
- Wenn Frau Müller das hören würde, wie würde sie reagieren/das Problem beschreiben?
- Aus der Sicht ihrer Angestellten/Nachbarn/Kund*innen/Kinder, wie würden die die Situation beschreiben?

3.3. Fragen nach der Einschätzung eines Dritten über eine/n Vierte/n

- Wie ist wohl die Meinung der Lieferant*innen über die Abteilung C?
- Gibt es Unterschiede in der Einschätzung bei Kund*innen und Lieferant*innen?
- Womit könnten diese zusammenhängen?

4. Strukturelle Zusammenhänge einbeziehen

- Wer/welche Unternehmenseinheit ist von dem Problem/der Situation tangiert?
- Gibt es „Betroffene“ (Personen, Organisationseinheiten) die davon profitieren?
- Wem im Umfeld des Unternehmens/der Familie ist es am wichtigsten, dass die Situation geklärt wird?
- Wie schätzen die Mitarbeiter*innen das ein? Womit könnte es zusammenhängen, dass in Unternehmensbereich B so viele Dinge daneben gehen?

5. Bisherige Lösungsversuche beschreiben

- Welche Lösungen wurden bisher versucht? Wer hat dazu beigetragen?
- Wie sind früher Probleme gelöst worden?
- Was müsste anders sein damit die Kund*innen/Mitarbeiter*innen ... Veränderungen bemerken können?

6. Veränderungsmöglichkeiten reflektieren

- Angenommen, Sie würden sich durchringen, Frau Müller, die Sie jetzt als Hemmschuh/unfähig bezeichnen, die größte Lösungskompetenz in dieser Sache zuzuschreiben, wie würde sie reagieren? Was würde sich da verändern?
- Angenommen, es würden alle Entscheidungen nach dem Willen von Frau Müller fallen, was würde da geschehen?
- Wem würde am ehesten etwas abgehen, wenn der Streit plötzlich aufhören würde?
- Vergleichbare Unternehmen haben ähnliche Schwierigkeiten. Was glauben Sie, macht speziell bei Ihnen das Problem so bedrückend?
- Was vermuten Sie, wie dort solche Probleme gelöst werden?

7. Zukunftsorientierte Fragen stellen

- Was möchten Sie in 10 Jahren machen?
- Woran werden Sie die Veränderungen bemerken?
- Wer könnte das sonst noch merken?
- Wohin meinen Sie, wird sich die Firma, Frau Müller entwickeln?
- Angenommen, die jetzigen Lösungsversuche fruchten auch nicht, was wäre dann die Alternative?
- Wenn die Probleme im nächsten Jahr so bleiben, was wird das für eine Auswirkung für die Beziehung zu den Kund*innen/Nachbar*innen/in der Familie haben?
- (Paradoxe Frage) Was müsste geschehen, damit das Problem sich noch mehr verschärft? Wer müsste was tun?
- (Wunderfrage) Angenommen, das Problem wäre über Nacht gelöst, was würde da geschehen, wie würde sich das auswirken?