

# Wir haben doch keine Konflikte!

## Mediation bei Problemen am Arbeitsplatz für konstruktive Lösungen

**Überall, wo Menschen zusammenarbeiten und Interessensgegensätze aufeinandertreffen, treten Konflikte auf: zwischen den Hierarchie-Ebenen ebenso wie innerhalb von Abteilungen und Teams. Neue Anforderungen am Arbeitsplatz wie veränderte Aufgaben und personelle Wechsel können Verunsicherung und Auseinandersetzungen auslösen. Aber auch andere Stressfaktoren – Überforderung, persönliche Aversionen oder Konkurrenzen – führen zu Spannungen, die irgendwann eskalieren. Begriffe wie Mobbing, Schikane, Diskriminierung oder auch sexuelle Belästigung benennen entwürdigendes und respektloses Verhalten, das häufig aus ungeklärten Konflikten resultiert.**

Besonders in festgefahrenen Situationen und bei schon lange verhärteten Fronten erscheint es kaum mehr vorstellbar, konstruktive Lösungen zu finden. Und nicht selten sind Krankheit und häufiges Fehlen der Ausweg bei schlechtem Arbeitsklima und den psychischen Belastungen, die aus unbewältigten Konflikten entstehen.

Auch wenn dies manchmal fast unmöglich erscheint: Ein positiver Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz ist lernbar. Es ist möglich, Meinungsverschiedenheiten auf angemessene Weise auszutragen, einen Dissens auszuhalten und Streit als alltägliches Ereignis zu betrachten. Sorgfältige Klärung kann

dazu beitragen, das Arbeitsklima nachhaltig zu verbessern, arbeitsfähige Strukturen (wieder-)herzustellen und die Kommunikation zu stärken.

„Miteinander ins Gespräch kommen ist der erste Schritt zu fairen Lösungen,“ weiß Dr. Mada Mevissen von der Sozial- und Konfliktberatungsstelle der TUD. Und auch, dass dies in vielen Situationen nur mit Hilfe einer neutralen Person möglich ist. Denn in verfahrenen Situation kann ein spezielles Konfliktklärungsverfahren helfen: die Mediation, die Vermittlung durch eine dritte, professionelle, allparteiliche Person (Mediator/in). Diese unterstützt die Parteien dabei, durch gezieltes und

strukturiertes Verhandeln die Interessen und Bedürfnisse hinter den verhärteten Positionen zu klären.

Im Perspektivenwechsel gelingt es leichter zu begreifen: die anderen hatten ja gute Gründe für ihr ärgerliches Verhalten! So wird der Horizont für Lösungsmöglichkeiten erweitert, die die Beteiligten schließlich miteinander erarbeiten. Im Mediationsverfahren wird auch verantwortliches Verhalten für die Zukunft eingeübt und vereinbart. Ziel der Mediation ist die Anerkennung und Integration von Unterschiedlichkeit. Sie führt damit perspektivisch zu einer besseren Teamkultur.

Also, nicht so lange warten, bis die Fronten verhärtet sind und die Kommunikation abgebrochen ist, sondern rechtzeitig Kontakt mit der Sozial- und Konfliktberatung aufnehmen!

*Mediation bei Konflikten am Arbeitsplatz: Sozial- und Konfliktberatungsstelle der TUD, Dr. Mada Mevissen, Tel. 16-7053, sokobe@pvw.tu-darmstadt.de*