

WAS IST MEDIATION?

HERBERT DREXLER / ELVIRA HAUSKA

Mann: „Liebling, wo sind meine Socken?“

Frau: „Woher soll ich das wissen? Es sind ja deine Socken!“

Mann: „Aber du hast sie doch in die Waschmaschine gegeben!“

Frau: „Du könntest dich ja auch um die Wäsche kümmern.“

Mann: „Aber ich muss doch den ganzen Tag arbeiten und Geld verdienen.“

Frau: „Und ich arbeite etwa nicht?“

Konflikte eskalieren oft stärker, als wir es uns wünschen. Sie begegnen uns in allen Lebenslagen. Manchmal wissen wir im Laufe eines Streits überhaupt nicht mehr, worum es wirklich geht. Sind wir so richtig in Rage, geraten unsere Gefühle in Wallung. Wir können nicht mehr bewusst handeln – die üblichen Kontrollmechanismen über unser Verhalten versagen. Sachliche Diskussionen werden von unseren Emotionen überlagert. Wie kommen wir aus dieser Spirale wieder heraus?

Eine der wichtigsten Voraussetzungen dafür, dass wir auch in heißen Diskussionen einen kühlen Kopf bewahren, ist die Fähigkeit zur Reflexion. Wir müssen uns in die Adlerperspektive begeben können. Logik ist subjektiv. Jede/r hat seine/ihre eigene Sicht der Dinge. Eine andere Meinung ist nicht zwangsläufig eine Attacke auf eine andere Person, sondern sie ist die Summe der Erfahrungen von einzelnen Menschen. Sie lässt uns Erlebtes unterschiedlich bewerten. Erkennen wir diese fundamentale Tatsache, so können wir andere besser verstehen.

Handlungsformen in Konfliktsituationen

Konventionelle Reaktionen im Konfliktfall sind Schuldzuweisungen. In obigem Beispiel gibt der Ehemann seiner Frau die Schuld daran, dass er seine Socken nicht mehr findet. Sie kontert mit dem Hinweis, dass er sich zu wenig um den Haushalt kümmert usw. In dieser Phase sind wir damit beschäftigt, Beweise für das Fehlverhalten anderer zu finden, zu dokumentieren und sie gegebenenfalls gegenüber Dritten als Rechtfertigung zu verwenden. Auch wenn die Diskussion darüber Stunden dauert – eine Änderung der unangenehmen Situation ist damit meistens nicht verbunden. Das liegt zum überwiegenden Teil daran, dass sich die Suche nach Schuldigen rein auf die Vergangenheit bezieht. Eine Lösung des Konfliktes braucht jedoch die Einbeziehung von zukünftigen Veränderungen.

Eine weitere übliche Form des Umgangs mit Konflikten sind einseitige Handlungsanordnungen. So könnte beispielsweise die Frau von unserem Beispiel befinden, dass der Mann ab sofort seine Socken selbst waschen muss. Gehen wir davon aus, dass dieser damit keinesfalls einverstanden ist, dann steigt die Chance, dass er seinerseits Aktivitäten setzt, von denen er annimmt, dass sie seiner Frau nicht recht sind. Handlungsanordnungen und Schuldzuweisungen haben einen stark konfrontativen Effekt. Die Anklage von Menschen und die Machtdemonstration Einzelner, über andere zu entscheiden, verursacht Abwehrreaktionen – vor allem wenn dabei Bedürfnisse unbeachtet bleiben.

Können wir anerkennen, dass jede/r von uns eine verschiedene Vorstellung von der Wirklichkeit hat, so fallen uns auch Kooperationen leichter. Wir können dann gezielt herausfinden, welche konkreten Anliegen jede/r Einzelne hat. Durch den gegenseitigen Austausch der unterschiedlichen Erfahrungen und Vorstellungen gelingen haltbare Vereinbarungen leichter. So kann unser Paar wechselseitige Wünsche zur Förderung der Ordnung im Haushalt äußern. Die Lösung, die es dann findet, liegt in seiner eigenen Verantwortung.

Konstruktive Lösungen durch Mediation

In eskalierten und auch verdrängten Konflikten ist es den Beteiligten selbst oft unmöglich, sachorientiert miteinander zu verhandeln. In diesen Fällen eignet sich zur Begleitung der Konfliktbeteiligten die **Mediation als Prozess**. Dabei unterstützen neutrale MediatorInnen bei der Suche nach kooperativen Lösungen. Streitparteien ist nicht immer bewusst, welche eigenen und fremden Bedürfnisse unerfüllt sind. MediatorInnen fördern die aktive Auseinandersetzung mit elementaren Hintergründen und ermöglichen so den Aufbau von wechselseitigem Verständnis. Dabei setzt die Mediation die Freiwilligkeit der Parteien voraus und das Bestreben, Konflikte kooperativ und eigenverantwortlich zu bearbeiten. Diese Einstellung nennen wir **mediative Grundhaltung**.



wavebreakmedia / Shutterstock.com

Menschen mit dieser Denkweise gehen davon aus, dass es Lösungen für Probleme gibt, bei der alle gewinnen können und niemand das Gesicht verliert. Diese Einstellung hilft im Konfliktfall dabei, möglichst wenig Zeit mit wechselseitigen Schuldzuweisungen und Handlungsanordnungen als Machtdemonstration zu verbringen. Eine größere Verbreitung der mediativen Grundhaltung bringt auch für die Gesellschaft allgemein eine Entwicklungschance. Dann wäre es möglich, friedlich die Zukunft zu gestalten, anstatt kriegerisch den eigenen Standpunkt durchsetzen zu wollen. Mit dieser Geisteshaltung und mithilfe von Methoden und Techniken, wie sie auch in der Mediation angewandt werden, kann jede/r von uns auch im täglichen Leben seine/ihre soziale Kompetenz stärken. Diese **mediativen Techniken**

nehmen Rücksicht auf unterschiedliche Wirklichkeiten, Gefühle und Bedürfnisse und geben gleichzeitig auch Orientierung, Anerkennung und Wertschätzung. Menschen wollen ihre Rollen und ihre Verantwortungen im Leben kennen und mitgestalten. Dazu brauchen sie einerseits angemessene Rückmeldungen ihres sozialen Umfelds hinsichtlich ihrer Aktivitäten und andererseits braucht es Begegnungen auf Augenhöhe – auch zwischen unterschiedlichen hierarchischen Ebenen. Unter diesen Voraussetzungen können wechselseitige Bedürfnisse gut angesprochen und mit jenen von anderen abgeglichen werden. Je stärker die emotionale Belastung und die persönliche Betroffenheit zwischen Konfliktparteien ist, umso schwieriger ist es für sie, selbst und ohne fremde Hilfe einen Weg aus der Konfrontation heraus zu finden.

Wenn der Einsatz mediativer Techniken allein nicht mehr reicht oder in der vorherrschend emotionalen Stimmung unmöglich wird, dann ist es sinnvoll, MediatorInnen einzuschalten. Doch wie finden Sie dafür geeignete ExpertInnen?

MediatorInnen als unbeteiligte Dritte

Der ÖBM führt auf seiner Homepage www.oebm.at eine Liste von qualifizierten Kräften. Aufgrund der Vielfältigkeit der Einsatzgebiete der Mediation gibt es auch die verschiedensten beruflichen Zugänge dazu. So sind die Herkunftsberufe von MediatorInnen unterschiedlich: JuristInnen, LehrerInnen, BetriebswirtInnen, um nur ein paar zu nennen.

Je nach Anwendungsfall empfiehlt sich eine spezielle Auswahl. Welche Fähigkeiten bringt der/die MediatorIn aufgrund seiner bisherigen beruflichen Ausbildung und Laufbahn mit? Wie vertrauenswürdig ist der persönliche Eindruck? Wie auch immer Ihre Anforderungen sind, der ÖBM ist Ihnen bei der Suche nach Ihren MediatorInnen behilflich – ob auf elektronischem Wege oder persönlich über die Hotline 0800 88 00 88.

Konfliktkultur früher und heute

Konflikte gab es immer und wird es immer geben. Der Umgang einzelner Staaten mit den daraus resultierenden Herausforderungen war und ist unterschiedlich. Die Wurzeln der Mediation reichen bis weit zurück in die Geschichte. So war Solon, ein griechischer Weiser, bereits im fünften Jahrhundert vor Christus als Mediator tätig. Er verantwortete eine Gesellschaftsreform, mit der er Griechenland aus einer Schuldenkrise führte. Eine bemerkenswerte Initiative, die auch heute noch nachahmenswert wäre.

In der österreichischen Geschichte hat die Rechtsprechung eine langjährige Tradition. So wurde eine oberste Justizstelle als Vorläufer des Obersten Gerichtshofes bereits im 18. Jahrhundert von Kaiserin Maria Theresia eingesetzt. Im Jahr 2012 bearbeiteten die Bezirksgerichte in Österreich knappe drei Millionen Geschäftsfälle pro Jahr. Das bedeutet, im Schnitt ist jede/r dritte Österreicher/In an einem Gerichtsverfahren beteiligt. Die österreichische Justiz beschäftigt aktuell rund 11.700 MitarbeiterInnen. All diese Zahlen dokumentieren die Bedeutung der Gerichtsbarkeit und deren hohe Akzeptanz bei den BürgerInnen. Sie zeigen allerdings auch deutlich, dass die ÖsterreicherInnen die Lösung von Konflikten gern an RichterInnen delegieren.

Im Sinne der Stärkung der Eigenverantwortung bei der Konfliktbearbeitung werden Mediation und Gerichtsverfahren enger miteinander verknüpft. So empfehlen mehr und mehr RichterInnen außergerichtliche Verfahren, auch wenn bereits ein Gericht mit einem Fall betraut ist. Eine repräsentative Studie unter deutschen RichterInnen dokumentiert dies eindrucksvoll. Dabei sehen 68 Prozent der Befragten die Mediation als ein gutes Modell, eine einvernehmliche Lösung im Streitfall herbeizuführen.

Mediation oder Gericht

Aus mittlerweile langjährigen Erfahrungen können wir konkrete Empfehlungen abgeben, wann die Mediation eine gute Alternative zum Gerichtsverfahren ist:

- › Die Streitparteien haben auch in Zukunft noch Kontakt zueinander, z. B. bei Sorgerechtsfällen, Nachbarschaftsstreitigkeiten, aufrechten Dienstverhältnissen usw.
- › Der Konflikt geht über die Klärung von Rechtsfragen hinaus, z. B. Schaffung zukünftiger Formen des Zusammenlebens und -arbeitens
- › Die Konfliktbeteiligten haben zumindest ein gemeinsames Ziel, z. B. bestmögliche Betreuung gemeinsamer Kinder, langfristige Kundenbindung, Vermeidung von Imageverlusten usw.

Konkrete Einsatzbereiche in den unterschiedlichen Mediationsbereichen werden in den nachfolgenden Kapiteln noch ausführlich dargestellt. Mediation und mediatives Handeln sind wertvolle Werkzeuge zur Erreichung einer selbstverantwortlichen und kooperativen Konfliktkultur. Diese ist als Voraussetzung für eine stabile und sichere Gesellschaft unverzichtbar.

Durch den aktuellen Wandel der globalen Zusammenhänge und der fortschreitenden Globalisierung überhaupt, aber auch durch die demographischen

Herausforderungen und die deutlichen Veränderungen in Familienstrukturen gewinnt der Umgang der Menschen miteinander eine neue Dimension und die Sicherstellung des friedlichen und kooperativen Miteinanders wird zur wichtigen Aufgabe für alle.



AUTOR

Dr. Herbert Drexler
Unternehmensberater,
eingetragener Mediator,
ÖBM-Bundsvorsitzender

M: +43 699 1507 6010

herbert.drexler@oebm.at



AUTORIN

Dr. in Elvira Hauska
Betriebswirtin, Konfliktmanagerin,
eingetragene Mediatorin,
ÖBM-Fachgruppenkoordinatorin
„Gesundheit, Soziales und
Sicherheit“

M: +43 676 5515 766

elvira.hauska@oebm.at
