



Produkteinformation: Mediation in Wirtschaft, Umwelt und Verwaltung

1. Definition

Mediation ist ein aussergerichtliches Konfliktlösungsverfahren, in dem ein neutraler Dritter ohne inhaltliche Entscheidungsbefugnis die Konfliktparteien darin unterstützt, eigenverantwortlich rechtsverbindliche Lösungen zu entwickeln. Mediation ist zudem ein freiwilliges Verfahren, in dem Konfliktparteien anstreben, gemeinsam aufeinander bezogen Entscheidungen zu treffen, die auf dem Verständnis von sich selbst, dem Anderen und ihrer Sicht der Realität aufbauen (nach Breidenbach).

Mediation setzt sich in immer mehr Bereichen der Gesellschaft als Verfahren zur einvernehmlichen Konfliktlösung durch. Vor allem folgende Gründe sprechen für das Verfahren:

- 1.1. Mediation ist im Vergleich zur rechtlichen Auseinandersetzung in der Regel **kostengünstiger**.
- 1.2. Mediation erlaubt eine **raschere** und weniger zeitraubende Lösung von Konflikten.
- 1.3. Mediation ermöglicht den Parteien eine echte Auseinandersetzung mit dem Konflikt und legt so Wege frei zu **gemeinsamen Lösungen**
- 1.4. Mediation ist ein kontrolliertes Verfahren, das von einem Unbeteiligten **professionell geführt** wird
- 1.5. Mediation hat nicht das Urteil zum Ziel, sondern öffnet den Blick auf echte **Win-Win-Situationen**.

2. Einsatzfelder von Mediation in Wirtschaft, Umwelt und Verwaltung

Ob Organisationen wirtschaftliche Zielsetzungen verfolgen oder als Verwaltungseinheiten laufend den Bedürfnissen ihrer Kunden gerecht werden müssen, ob sich Unternehmen oder NPOs **mit den Ansprüchen verschiedenster Interessengruppen auseinandersetzen müssen, der Druck auf Unternehmen und Organisationen, sich immer neuen, höheren Anforderungen zu stellen, wächst ständig und die Geschwindigkeit der Veränderung nimmt zu. Laufend sind neue Produkte, Dienstleistungen und Angebote zu entwickeln, deren Nutzungsdauer sich gleichzeitig verkürzt. Dem gegenüber steht die Notwendigkeit, auf alte Produkte und Dienstleistungen zu verzichten.** Das bedeutet: die Anforderungen an Mitarbeiter und vor allem an deren Flexibilität und Mobilität steigen, Unsicherheit macht sich breit. Umstrukturierungen bedeuten Stress für Organisationen und Beteiligte (Mitarbeiter, Interessengruppen usw.) und schaffen damit das Umfeld für Konflikte:

- Schliessung von Abteilungen und Werken
- (Massen-)Entlassungen
- Verlust von Arbeitsplätzen
- Arbeitskonflikte
- Mobbing
- Interessenkonflikte mit Gewerkschaften, Umweltorganisationen, Behörden, Anwohnern usw.

Für alle diese – hier nur beispielhaft aufgeführten – Konfliktfelder bietet das mediative Verfahren eine echte Alternative zum Rechtsweg oder zum Verdrängen des Konflikts – mit allen negativen Folgen der Verdrängung.



Produkteinformation: Mediation in Wirtschaft, Umwelt und Verwaltung

3. Phasen der Mediation

Als strukturiertes Verfahren gliedert sich eine Mediation grundsätzlich in **5 bzw. 6 Phasen**:

3.1. Phase 1: Vorphase (Vereinbarung zum Verfahren)

In dieser Phase wird das Verfahren der Mediation erläutert, Spielregeln werden vereinbart; Kosten und Vorgehensweise geklärt. Abschluss der Vorphase bildet eine Mediationsvereinbarung, die von allen Parteien unterzeichnet wird.

3.2. Phase 2: Bestandsaufnahme

Die Parteien erhalten Gelegenheit, den Konflikt aus ihrer Sicht darzustellen; die Uneinigkeit kommt zur Sprache. Die Positionen werden herausgearbeitet. Die zu bearbeitenden Probleme aufgelistet. Abschluss dieser Bestandsaufnahme bildet die Agenda.

3.3. Phase 3: Konfliktbearbeitung

Die Konfliktbearbeitung erlaubt die Herausarbeitung der tatsächlichen Interessen der Parteien; was ist ihnen wirklich wichtig. Ziel ist die gemeinsame Definition von Problemen bei unterschiedlicher Sichtweise. Abschluss dieser Phase bildet die einvernehmliche Beschreibung der zu lösenden Probleme.

3.4. Phase 4: Lösungsoptionen

Die Parteien erarbeiten Lösungsansätze; in dieser Phase ist Kreativität angesagt. Die Lösungsoptionen werden aufgrund der Parteiinteressen bewertet. Gemeinsamkeiten kommen zur Sprache. Abschluss dieser Phase bildet die Darstellung (gemeinsamer) Lösungsmöglichkeiten.

3.5. Phase 5: Einigung und Implementierung

Die Parteien einigen sich auf eine Vereinbarung und deren Umsetzung. Abschluss dieser Phase bildet die allseitig unterzeichnete Vereinbarung.

3.6. Nachbearbeitung

Je nach Notwendigkeit kann eine Nachbearbeitung sinnvoll sein, um die Parteien bei der Einführung zu unterstützen und Nachbesserungen auszulösen.

© Dr. Fredy Zeier, Management und Projekte

Felleggstrasse 49
CH – 9247 Henau

T: +41 (71) 950 04 04
F: +41 (71) 950 04 03
M: zpunkt@bluewin.ch