

Konfliktklärung durch Mediation

Authentisches Filmmaterial für Fortbildung und Lehre

Mediation ist angekommen. Vor Jahren noch ein weitgehend unbekannter Begriff, hat sich unterdessen herumgesprochen, daß es sich dabei um ein Verfahren zur Konfliktbearbeitung handelt, welches von inhaltlichen Ratschlägen absieht. Es bedient sich stattdessen methodischer Mittel, den Gesprächsverlauf unter den Beteiligten anzuregen und zu strukturieren. Die inhaltliche Klärung wird so unterstützt und gefördert.

Mediation in lebendiger Weise illustrierend, erschien im vergangenen Jahr ein umfangreicher Lehr- und Übungsfilm (fünf DVDs mit über zehn Stunden Material), herausgegeben von den bekannten Mediatoren Rudi Ballreich und Friedrich Glasl, zur Konfliktbearbeitung in Teams und Organisationen. In ihm werden ein Konflikt, dessen Bearbeitung und Lösung durch zwölf Schauspieler sowie Ballreich und Glasl überzeugend vor Augen geführt.

Das Ausgangsmaterial bildet ein Unternehmenskonflikt, den die Genannten einige Jahre zuvor erfolgreich bearbeitet hatten. Auf solcher Grundlage sowie anhand von Beschreibungen der am Konflikt beteiligten Personen entstand in sachlich exakten, weitgehend freien Improvisationen das Filmmaterial zum Thema.

In einem Maschinenbauunternehmen kommt es im Zuge einer Reorganisation zu Konflikten zwischen den Mitarbeitern zweier Abteilungen. Die Auseinandersetzungen eskalieren soweit, daß der Werkleiter einer Mediation zustimmt.

Der Film zeigt verschiedene Phasen und Schritte der Konfliktentwicklung und -bearbeitung. Zunächst wird vorgeführt, wie sich der Streit zwischen den Mitarbeitern der betroffenen Abteilungen zuspitzt. Nach der Entscheidung zur Mediation führt der Werksleiter ein Erstgespräch mit einem der Mediatoren. Ein Gespräch im Werkleitungskreis dient dazu, die Streitparteien zu motivieren, sich auf eine Konfliktbearbeitung durch Mediation einzulassen. Es folgen Einzelgespräche mit den Abteilungsleitern sowie ein gemeinsames Gespräch. Die überraschend gestellte Frage, wie sich die Situation verschlechtern könne, weckt bei diesen das Anliegen zur Entspannung der Lage. Nachdem die Abteilungsleiter ihre akute Feindschaft haben beilegen können, beginnt der Mediationsprozess mit den Mitarbeitern der beiden Werksabteilungen. Ballreich und Glasl setzen vielfältige Methoden ein, die dazu dienen, wünschenswerte Zukunftsbilder zu erzeugen, Feindbilder aufzulösen sowie Angebote zu erarbeiten, die eine der anderen Gruppe vorstellt.

In der Folge werden von beiden Teams Verbesserungsvorschläge erarbeitet und von der anderen Seite bewertet. Der bisherige Reorganisationsprozess des Werkes wird beurteilt und durch Vorschläge ergänzt. Eine Standortbestimmung und Reflektion entscheidender Lernmomente schließen den vollzogenen Klärungsprozess ab.

Das vorgelegte Werk setzt hohe Maßstäbe.

Der Form des fundierten Improvisationstheaters sowie der Professionalität aller Beteiligten ist es zu danken, daß der Film ein hohes Maß an lebendiger Authentizität erreicht. In der Folge erweist sich das dargestellte Geschehen als stimmig und glaubwürdig und ergibt sich zwanglos als möglicher Verlauf aus dem zugrundeliegenden Konflikt und den vorgenommenen Interventionen.

Neben seiner Bedeutung für Aus- und Fortbildung eignet sich der Film außerordentlich als Inspirationsquelle für all jene, die als Führungskräfte, Organisationsentwickler und Unternehmensberater Veränderungen in sozialen Zusammenhängen verantwortlich gestalten und begleiten.

zu:

Rudi Ballreich und Friedrich Glasl (Hrsg.): Konfliktbearbeitung mit Teams und Organisationen. Ein Lehrfilm zur Team- und Organisationsmediation, 5 DVDs mit Übungsbuch, Concadora-Verlag Stuttgart, 2010, 370,-€