

Schlichten statt Richten

Bei verwickelten Streitfällen zwischen Kollegen oder mit dem Chef im Betrieb war es bisher keine Seltenheit, dass die Konflikte vor Gericht landeten. Immer mehr Firmen schalten inzwischen jedoch lieber einen neutralen Vermittler (Mediator) ein, bevor das Ganze mit hohen Kosten als Klage endet. Eine Studie des Europäischen Instituts für Wirtschaftsmediation (EIW) von 2005 bestätigt den Trend und zeigt: Vor allem bei Konflikten im Betrieb und zwischen Firmen (Grafik) werden Vermittler gerufen. Wie so eine Mediation funktioniert und welche Erfahrungen es damit gibt, lesen Sie auf der Seite unten.

Reden klärt Probleme!

Wo Unternehmen "Wirtschaftsmediation" nutzen (in Prozent*)



*: Mehrfachnennungen möglich
Quelle: Europäische Studie EIW-Institut, Wien (2005)

Richtig streiten: Ein Schiedsrichter hilft!

Warum ein neutraler Vermittler bei Konflikten im Betrieb sinnvoll ist

Erlangen. Eine Mitarbeiterin im Betrieb wird zur Abteilungsleiterin befördert; die fachlich gleich gut qualifizierte, ältere Kollegin übersieht der Chef vermeintlich. Zu dumm, dass die neue Führungskraft jetzt Vorgesetzte der verschmähten Kollegin ist... Wie aus solchen Vorkommnissen verzwickte Konfliktsituationen entstehen, das lässt sich mit ein bisschen Phantasie gut ausmalen.

Frust und Neid können blockieren

Auf einer Veranstaltung der Metall- und Elektro-Arbeitgeberverbände VBM und BayME in Erlangen spielte Renate H. Nordhardt von der Nürnberger Gesellschaft für Mediation den Fall mit zwei Kolleginnen nach. Und Sie erläuterte vor einer Gruppe von Personalchefs, wie sich so ein Konflikt mit Hilfe eines Schlichters – Mediator genannt – regeln lässt.

„Ein Vermittler ist am besten eine neutrale, für alle Beteiligten vertrauenswürdige Person“, ist die Erfahrung von Gerhard Steger, Personalleiter bei der Altdorfer Firma E-T-A, Elektrotechnische Apparate. Er selbst hat sich zum Mediator ausbilden lassen und

schon manchen Streitfall im Betrieb beigelegt.

„Wenn die Bereitschaft da ist, eine einvernehmliche Lösung mit Hilfe eines Dritten anzustreben, lassen sich auch schwierige Situationen lösen“, sagt er. „Aber wenn ich als Personalleiter zu nah dran bin am Geschehen, geht es nicht.



Interessen klären: Als Mediatorin vermittelt Renate H. Nordhardt (rechts) bei Konflikten.

Misgunst, Neid und Eifersucht auf der einen Seite und auch die neue Führungskraft hat mit Frusterlebnissen zu kämpfen.“

Wird ein Streit – egal ob offen oder versteckt – nicht beigelegt, hat das aus Sicht von Nordhardt auf jeden Fall Konsequenzen. „Zwischenmenschliche Konflikte können sich im Arbeitsalltag zu echten Blockaden entwickeln.“

Hintergründe aufdecken

Das kann dem Betrieb schaden. Denn werden Konflikte verdrängt, ziehen sich die Mitarbeiter oft innerlich zurück und der Zwiist erzeugt aggressive Stimmungen im Kollegenkreis. Meist sinkt dann die Arbeitsleistung oder es steigt die Fehlerquote. Und teuer wird es, wenn Arbeitskonflikte vor Gericht landen.

Sparsamer, schonender und meist kürzer streiten lässt sich über eine Mediation. Die läuft so ab: Mit den Beteiligten werden die Positionen und die tiefer liegenden Interessen besprochen. Sind die Hintergründe erst einmal aufgedeckt, suchen die Beteiligten nach einer Lösung, mit der alle in Zukunft gut leben können. Dies wird schriftlich festgehalten.

MICHAELA GEIGER

Foto: Weigel

Dann hole ich mir liebe eine Fachperson von außen.“

Als Mediatorin vermittelt Renate H. Nordhardt in solchen Konflikten. Sie weiß: Gerade bei Kollegen-Streit ist das oft nicht einfach, vor allem wenn Beleidigungen im Spiel sind oder wie im eingangs geschilderten Fall eine Konkurrenzsituation entstanden ist. „Da regieren dann schnell Gefühle wie