

Konflikte in Chancen verwandeln

Wenn sich Fronten verhärten, entwickeln sich Konflikte ungesund und belasten das Miteinander. Wertorientierte Kanzleien pflegen eine konstruktive Streitkultur und bringen dank Mediationen Bewegung in Festgefahrenes.

Ich-Botschaften öffnen Türen

Konflikte entstehen, wenn Interessen gegenläufig sind und negative Emotionen hervorrufen. Deshalb ist es so wichtig, Bitten wohlwollend auszusprechen und gut zuzuhören. Denn erhitzte Gemüter brauchen Verständnis, um sich zu beruhigen. Wünsche fruchten, wenn Sie positiv formulieren anstatt zu jammern. Und Bitten kommen an, wenn Sie konkretes Verhalten beschreiben, anstatt verallgemeinernd anzuklagen. Wenn Sie Kritik adressieren: Artikulieren Sie neutral, was passiert ist und wie das bei Ihnen ankommt. Dann schildern Sie, was Ihnen persönlich wichtig ist. Danach sagen Sie konkret, worum Sie für die Zukunft bitten. Wer hingegen den anderen attackiert, provoziert Gegenwehr.

Gelassenheit stärkt

Wer mit Kritik konfrontiert wird, fühlt sich an die Wand gestellt und blockt ab. Oder schwächere Zeitgenossen tendieren dazu, sich jeden Schuh anzuziehen. Weder das eine noch das andere ist hilfreich. Erfahrene Anwälte filtern konstruktive Anteile aus dem Gehörten heraus und verwerten Gemeinsamkeiten im Sinne eines gemeinsamen Zieles. Das gelingt, wenn Sie die guten Absichten hinter negativen Aussagen aussprechen. Rechtfertigen Sie sich nicht und weisen Sie anderen nicht die Schuld zu. Schildern Sie positiv, worauf Sie Wert legen. Gestehen Sie Fehler ein, entschuldigen Sie sich und leiten Sie Konsequenzen ab, wenn die Kritik berechtigt ist. Beherrigen Sie, dass offen geäußerte Kritik den „blinden Fleck“ Ihrer Persönlichkeit lichtet und Sie weiterbringt.

Win-Win-Lösungen im Visier

In Verhandlungen gilt: Fokussieren Sie nicht den schnellen Erfolg um jeden Preis. Gespräche sind dann erfolgreich, wenn beide Seiten zufrieden sind. Sprechen Sie das offen an: „Sie wollen zum Mars, ich möchte zum Saturn. Lassen Sie uns gemeinsam überlegen, wie wir dorthin kommen.“ Gute Verhandlungsführer bewahren Haltung und investieren in Beziehungen. Würdigen Sie die Verdienste Ihres Gesprächspartners. Respekt dokumentieren Sie überdies, wenn Sie Stationen aus dessen Lebenslauf würdigen und auf die Unternehmenshistorie oder aktuelle Projekte wohlwollend eingehen.

Ihr Bauch entscheidet mit

Vertagen Sie lieber eine Entscheidung, bevor Sie sich mit einem unguuten Gefühl auf Kompromisse einlassen. Es gilt: Hüten Sie sich vor herzlosen Absprachen. Fauler Übereinkünfte holen die Beteiligten früher oder später sowieso wieder ein. Ist eine Einigung noch nicht möglich, würdigen Sie das Zwischenergebnis. Später sieht die Situation vermutlich wieder anders aus oder neue Wendungen erleichtern einen Neustart. Bedanken Sie sich für das gute Treffen und gehen Sie vertrauensvoll auseinander. Vertagen bewahrt Sie außerdem davor, verfrüht klein beizugeben.

Wenn alles stagniert: Mediation baut Brücken

Es knirscht, es kracht – kein Licht am Ende des Tunnels? Konflikte lasten besonders auf Menschen, die in räumlicher, formaler oder familiärer Nähe verbunden sind und langfristig miteinander auskommen müssen. Auch Kollegen oder vertraglich gebundene Geschäftspartner brauchen gute Lösungen, damit sie sich in Zukunft in die Augen schauen und professionell zusammenarbeiten können. Das können Betroffene oft aus eigener Kraft nicht leisten, weil Bedürfnisse verletzt sind und Gefühle wie Wut und Enttäuschung aufwühlen. Streit kostet außerdem Zeit, Geld und legt die Nerven blank. Deshalb setzen einigungswillige Entscheider auf Mediation. In über 80 Prozent der Fälle gelingt es Streitpartnern, mit Hilfe eines neutralen Dritten eigenverantwortlich eine Lösung zu erarbeiten – und sich möglicherweise langwierigen sowie kostspieligen Gerichtsverfahren zu entziehen.

Wie läuft eine Mediation ab?

Der Mediator moderiert die Gespräche und stellt sicher, dass die Standpunkte und Interessen der Medianten ausgewogen beleuchtet werden. Inhaltlich mischt er sich nicht ein. Als neutraler Dritter stellt er eine faire Atmosphäre sicher und strukturiert das Gespräch. Er wendet mediative Gesprächselemente an und moderiert deeskalierend. Er glättet die emotionalen Wogen und fördert das Verständnis füreinander. So wird ein sachliches und wertschätzendes Gespräch möglich. Das heißt: Der Mediator begleitet das Gespräch. Doch die Konfliktparteien erarbeiten selbst die Inhalte ihres Ergebnisses. Während Gerichtsverfahren öffentlich sind, laufen Mediationen vertraulich ab.

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?

Bei einer Mediation kommen Kontrahenten freiwillig zusammen und bringen die Bereitschaft mit, sich mit der Gegenseite zu einigen. Als Verhandlungspartner übernehmen sie die Verantwortung für ihre Vereinbarung, die idealerweise am Ende rechtsverbindlich unterschrieben wird.

Was passiert, wenn die Mediation nicht zum Ergebnis führt?

Jede Partei hat die Möglichkeit, die Mediation zu beenden, bevor ein Ergebnis vorliegt. Auch dann steht es den Konfliktparteien offen, den Rechtsweg zu beschreiten.

www.beck-stellenmarkt.de/ratgeber

Über die Autorin:

Susanne Kleiner

ist freie PR-Beraterin, Texterin, Journalistin und Mediatorin in München und kooperiert mit Rechtsanwälten als Expertin für Litigation-PR. Als Trainerin (dvct) und Coach (dvct) vermittelt sie persönliche und mediale Kommunikationskompetenz. Einen Schwerpunkt legt sie dabei auf interne und externe Kommunikation in Krisen und Konflikten. Außerdem berät sie in allen Fragen rund um die Kanzlei-PR und Markenstrategie und entwickelt Image- und Werbetexte für Online- und Printmedien.