

Stefanie von Zydowitz

Was verändert Mediation?

Das Thema Veränderung ist momentan in aller Munde. Unternehmen sollen veränderungsbereiter, Strukturen agiler und Mitarbeiter schneller und flexibler werden. Ob diese Veränderungsvorhaben die gewünschten Erfolge bringen, ist von Fall zu Fall unterschiedlich. Was dieses Vorgehen jedoch so gut wie immer mit sich bringt ist Unsicherheit bei den Betroffenen und eine große Anzahl an Konflikten. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass jemand, der sich beruflich damit beschäftigt Strukturen und Verhalten zu verändern, weiß, wie man mit Konflikten umgeht.

Mein persönliches Aha-Erlebnis hierzu liegt schon ein paar Jahre zurück. Ich leitete damals in einem Unternehmen einen fachlichen Workshop zum Thema leistungsorientierte Vergütung und fand mich unverhofft und unvorbereitet in einem heißen Konflikt zwischen Arbeitnehmervertretung und Geschäftsführung wider. Das Gefühl der Hilflosigkeit und das fruchtlose Bemühen die Situation zu beruhigen, brachten mich dazu, mich eine Woche später zu einer Ausbildung als Mediatorin anzumelden. Im Nachhinein gesehen bin ich dafür dankbar, denn die Mediationsausbildung, das Wissen um Konflikte und das Handwerkszeug diese entschärfen, hat mich als Beraterin viel besser werden lassen.

Aber was ist es genau, was mir die Mediation gebracht hat? Natürlich einerseits das Fachwissen. Es ist wertvoll zu wissen, wie sich Konflikte entwickeln oder wie das Eisberg-Modell aussieht. Aber der eigentliche Gewinn liegt woanders. Ich habe festgestellt, dass sich meine eigene Kommunikation verändert hat. Sie ist wertschätzender als vorher. Das hilft mir mit meinen Kunden und hat mich aufmerksamer für die Kommunikation anderer gemacht. Damit gelingt es Aussagen von Führungskräften wie z.B. „unsere Mitarbeiter verstehen das sowieso nicht“ oder „die an der Front“ früh als Warnsignal zu identifizieren. Denn Sprache ist nicht nur Aussage, sie determiniert auch das Verhalten. Je wertschätzender diese ist umso wertschätzender ist auch der Umgang miteinander. Wenn verbal Krieg herrscht, sollte man ein besonderes Augenmerk auf die Unternehmenskultur legen.

Wovon ich jedoch am meisten profitiert habe, ist die Ausrichtung an einem qualitativ hochwertigen Prozess. Die Erkenntnis, dass die eigentlichen Experten für ihre Konflikte die betroffenen Menschen selbst sind und sie vor allem einen Prozessbegleiter benötigen, hat mich dazu gebracht auch die Beratungstätigkeit zunehmend prozessorientiert zu gestalten. Dieser Ansatz hat auch mehr mit Humanität und Nachhaltigkeit zu tun und setzt weniger auf kurzfristige Optimierbarkeit.

Inzwischen weiß man, dass Firmen, die den prozessualen, wertschätzenden Ansatz wählen, langfristig erfolgreicher sind. Das bestätigen immer mehr aktuelle Studien. Aus diesen Gründen kann ich eigentlich jedem, der als Führungskraft oder Berater tätig ist, nur nahelegen sich mit Konflikten und Mediation zu beschäftigen. Es bringt Wissen, aber es verändert auch Einstellungen. Nicht zuletzt die eigene.

Stefanie von Zydowitz

Zukunftssache

www.zukunftssache.de