

## Informationen zum Konfliktmanagement

Nachfolgend finden Sie eine kurze Beschreibung der von mir angewandten Herangehensweisen im Konfliktmanagement. Es handelt sich nicht um allgemeingültige Definitionen, sondern um die Beschreibung von Maßnahmen, mit denen ich nach meiner Erfahrung die Ziele bei meinen Auftraggeberinnen und Auftraggebern am besten erreiche.

### 1. Konfliktklärung nach Thomann

Dieses Verfahren bietet sich im Grunde immer an. Vor allem aber dann, wenn sich die Konfliktbeteiligten relativ gut identifizieren lassen, der Konflikt eskaliert ist und vielleicht schon „die Zeit drängt“, d.h. bei den Akteuren oder in der Organisation hohe sogenannte Konfliktkosten entstanden sind (Nachlassen der Arbeitsleistung, Erkrankungen etc.)

Die Klärungshilfe nach Thomann ist ein in sieben Schritten strukturiertes Verfahren, bei dem es um den Dialog der subjektiven Wahrheiten der Beteiligten geht. Ziel ist es, in einer achtsam begleiteten Auseinandersetzung aus den individuellen subjektiven Wahrheiten eine neue, für alle akzeptable Geschichte des Konflikts entstehen zu lassen. Dies bewirkt, dass die Energie, mit der bis dahin die eigene Wahrheit verteidigt wurde, dafür benutzt wird, um für die Zukunft Lösungen zu entwickeln.

Das Verfahren beinhaltet ausdrücklich eine Nachbegleitung, in der Fragen geklärt werden können und die Umsetzung von Vereinbarungen überprüft wird.

### 2. Supervision

Supervision ist dann sinnvoll, wenn Konflikte noch verdeckt oder unterschwellig spürbar sind. Die Konfliktkosten (s.o.) sind noch nicht (deutlich) sichtbar. Es geht eher um Klärung der Themen und Beteiligten. Der Einfluss von strukturellen Problemen wird durchaus gesehen und die Verbesserung der professionellen Kooperation steht im Vordergrund. Supervision kann einer Konfliktklärung vorausgehen oder sie vorbereiten.

### 3. Mediation

Die „klassische“ Mediation, wie sie aus dem Center for Mediation in Law (Friedmann und Himmelstein) hervorgegangen ist, entwickelt nach meiner Erfahrung besonders dann ihre Stärken, wenn der Konfliktgegenstand (relativ) klar benannt werden kann und es um Entscheidungen geht.

Kurz gesagt: Der Mediator unterstützt die Parteien darin, eine Einigung auszuhandeln, die jeder Partei mehr nützt als ihre jeweilige Alternative.