



Mediatoren als Gerechtigkeitsstifter

„Willst du ein guter Mediator sein,
schau' zuerst in dich selbst hinein!“*

Andrea von Graszouw
Konfliktmanagerin, Mediatorin

Andrea von Graszouw

Mediatoren als Gerechtigkeitsstifter

„Willst du ein guter Mediator sein,
schau' zuerst in dich selbst hinein!“*

Hamburg 2018

Quellenangabe für * auf dem Titel, dem Rücktitel, der Haupttitelseite sowie im Resümee (S. 43)

„Willst du ein guter Kommunikator sein, dann schau' auch in dich selbst hinein!“ ist ein Zitat welches Friedemann Schulz von Thun im Zusammenhang mit seinem Modell, das „Innere Team“ geprägt hat. Die Modelle von Schulz von Thun haben mir persönlich das Verständnis der zwischenmenschlichen Kommunikation deutlich erleichtert. Bezogen auf die Arbeit eines Mediators ging mir sein Schlüsselsatz jedoch nicht weit genug und so habe ich es als Resümee meiner Abschlussarbeit noch verschärft.

(Quelle: <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-innere-team>)

Preis: 12,90 Euro

Text: ©Copyright by Andrea von Graszouw

Kontakt: hello@conflict-manager.com

Layout/Satz: Waltraud Willms

Grafik aus Bee-Line® ArtProFile 1.1

Titelbild: Privat, Monument zu Ehren Nelson Mandela
in Kapstadt, Seapoint

Druck: epubli – ein Service der neopubli GmbH, Berlin

INHALTSVERZEICHNIS

<i>Vorwort</i>	7
<i>Einleitung</i>	9
A. Historischer Hintergrund	11
1. Die Ursehnsucht der Menschen nach Gerechtigkeit	11
2. Die Mediation: das Finden einer neuen Gerechtigkeit	12
B. Der Mediator als Gerechtigkeitsstifter	15
C. Die Kompetenzanforderung an Mediatoren ..	19
1. Persönlichkeitskompetenz	19
1.1. Merkmale der Persönlichkeit	19
1.2. Selbstklärung	20
1.3. Selbstfürsorge und Supervision	22
1.4. Elemente der mediativen Haltung	23
2. Fachkompetenz	24
2.1. Kommunikative Fähigkeiten	24
2.2. Kommunikationspsychologie	25
2.3. Konfliktwissen	29
2.3.1. Konfliktdefinition	29
2.3.2. Konfliktstile	30
2.3.3. Eskalationsstufen im Konflikt	32
2.4. Konfliktklärungsmethoden	34
2.5. Phasenmodell der Mediation	37

2.6. Prozessgestaltung und Moderation	40
2.7. Feldwissen.....	41
2.8. Lebens- und Praxiserfahrung	42
<i>Resümee</i>	43
<i>Nachwort</i>	45
Literatur	47
Empfehlung	49
Hinweise	50
1. Gender-Hinweis	50
2. Aktualität	50
Über die Autorin	60

Vorwort

Mein Sinn für „Gerechtigkeit“ hat sich früh entwickelt. Als Kind Ostberlins war ich aufmüpfig und machte meinen Mund auf, wann immer ich etwas als „ungerecht“ empfand. Bereits in der Schule setzte ich mich als Klassensprecherin für die Interessen meiner Mitschüler ein und unterstützte mit 19 Jahren, als vermutlich jüngste „Vertrauensfrau“ in der Wendezeit, den Betriebsleiter der „Berliner Stadtgüter“ bei der „Aufrechterhaltung der Betriebsharmonie“. Ich war dabei, als sich 1989 ein ganzes Volk über Nacht in einem neuen Gesellschaftssystem zu rechtfinden musste. Es war eine Zeit des Umbruchs und der Annäherung, bei den es auf beiden Seiten der ehemaligen Ost-/West-Grenzen Gewinner und Verlierer gab. Ich erlebte in Berlin den Bauboom und die Auswirkungen der Philipp-Holzmann-Pleite. Gefolgt von dem kurzen Hype der „New Economy“ und einer aufblühenden Reisewirtschaft. Selbst die Ära von Gerhard Schröder erlebte ich hautnah und war auch dabei, als sich die erneuerbaren Energien in Deutschland ihren Weg bahnten.

Auf all diesen beruflichen Stationen gab es Konflikte und das nicht zu knapp. Im Jahr 2002 musste ich als junge Geschäftsführerin einen saftigen Konflikt in der wichtigsten Kundenbeziehung klären. In einem stark von Männern dominierten politischen Umfeld kam ich bald an meine Grenzen. Meine Vorgesetzten stärkten mich, indem sie mir einen Coach an meine Seite stellten, einen

Konfliktcoach. Damals fing ich an, das, was mir bisher eher intuitiv gelang, zu professionalisieren. Dank den zahlreichen Trainings und Seminaren, die ich in seit dieser Zeit besuchte habe, ergab es sich, dass ich anfing, nebenberuflich meine ersten Kunden zu coachen. Um das Ganze für mich abzurunden und den gesetzlichen Anforderungen zu entsprechen, begann ich im Jahr 2011 eine Mediationsausbildung. Bestandteil dieser Ausbildung war die Verfassung einer Abschlussarbeit, das Thema frei wählbar. Die Teilnehmer der Ausbildung waren bunt gemischt. Sie kamen aus verschiedenen beruflichen Richtungen, nahmen im Leben unterschiedliche Rollen ein und waren darüber hinaus in ihrer Persönlichkeit sehr unterschiedlich. Aus dieser Wahrnehmung heraus stellte ich mir die Frage, was denn einen „guten“ Mediator ausmacht. Mit welchen persönlichen und fachlichen Fähigkeiten muss er ausgestattet sein, um seiner durchaus verantwortungsvollen Rolle gerecht werden zu können. Und genau mit der Beantwortung dieser Frage beschäftigt sich meine Hausarbeit.

Einleitung

Überall da, wo wir Menschen uns begegnen, müssen wir kommunizieren. Ob im Alltag, im Beruf oder sonstigen zwischenmenschlichen Beziehungen, wir befinden uns im Austausch und bedienen uns der Sprache, um unseren Wünschen und Zielen Ausdruck zu verleihen. Und so sehr wir uns auch bemühen, entstehen oftmals schon in einfachen Situationen Missverständnisse. Was zunächst mit einem harmlosen Gespräch anfängt, wird schnell zum Streitgespräch.

Doch Konflikte sind normal, sie gehören zu unserem Leben wie das Salz in der Suppe. Sie resultieren aus den unterschiedlichen Interessen, Zielsetzungen und Wertvorstellungen des Einzelnen, deren Ursprung häufig in den familiären und gesellschaftlichen Prägungen zu finden ist.

Konflikte an sich sind nicht schädlich. Immer jedoch unter der Voraussetzung, dass die Beteiligten 1. die Augen vor den Chancen, die in einer Konfliktsituation liegen, nicht verschließen und 2. einen ehrlichen Umgang mit sich selbst und ihrem Gegenüber pflegen. Sich selbst gut zu kennen, sich bewusst zu sein über die eigenen Gefühle und Bedürfnisse und noch dazu in der Lage eigene Wünsche ergebnisoffen zu äußern, ist jedoch den wenigsten Menschen gegeben. Insbesondere bei starker persönlicher Betroffenheit und aufsteigenden Ängsten, ist es nur natürlich und nachvollziehbar, wenn sich die Beteiligten in eine Situation verbeißen oder verlie-

ren. Der größte Schaden allerdings entsteht bei den Menschen, die in diesen verhärteten Positionen verharren und es nicht schaffen, sich daraus zu befreien. Denn an Hass, Wut und Enttäuschungen festzuhalten, führt zu Blockierungen im Fluss des Lebens und zur Selbstschädigung.

Die Auseinandersetzung mit Konflikten ist die Voraussetzung für Weiterentwicklung und Wachstum von Beziehungen, Systemen und Organisationen. Findet diese Auseinandersetzung nicht oder nicht konstruktiv statt, entfalten Konflikte eine destruktive Wirkung, die das weitere private und berufliche Miteinander erschweren und sich negativ auf die physische und psychische Gesundheit des Einzelnen niederschlagen. Vor diesem Hintergrund lohnt es, sich um Konsens zu bemühen und aus dem Streiten auszusteigen.

Über die Autorin

ANDREA VON GRASZOUW, geboren 1970 in Berlin, erkannte bereits als junge Führungskraft die Macht der Sprache. In einem von Männern stark dominierten politischen Umfeld verdiente sie sich ihre kommunikativen Spuren und traf zugleich auf ihre Mentoren. Seit dem Jahr 2011 unterstützt sie als Konfliktcoach, Mediatorin und Trainerin Privatpersonen und Unternehmen bei der Bewältigung von anspruchsvollen Konflikt- und Krisensituatien. Sie beherrscht die Klaviatur der Kommunikation und bringt ihren Klienten bei, zur rechten Zeit die richtigen Töne anzuschlagen.



Mehr über die Autorin und Kontaktmöglichkeiten:

- Kontakt: hello@conflict-manager.com
Web: www.conflict-manager.com
Facebook: [https://business.facebook.com/
DieKonfliktmanagerin](https://business.facebook.com/DieKonfliktmanagerin)
Instagram: [https://www.instagram.com/
die.konfliktmanagerin/](https://www.instagram.com/die.konfliktmanagerin/)
YouTube: [https://www.youtube.com/c/
DieKonfliktmanagerin](https://www.youtube.com/c/DieKonfliktmanagerin)
Xing: [https://www.xing.com/profile/
Andrea_vonGraszouw/](https://www.xing.com/profile/Andrea_vonGraszouw/)
LinkedIn: [https://www.linkedin.com/in/andrea-von-
graszouw-a92193164/](https://www.linkedin.com/in/andrea-von-graszouw-a92193164/)
Google+ [https://plus.google.com/u/0/
117905744104973890305](https://plus.google.com/u/0/117905744104973890305)
Pinterest [https://www.pinterest.de/andreavongraszo/
pins/](https://www.pinterest.de/andreavongraszo/pins/)

„Willst du ein guter Mediator sein, dann schau' zuerst in dich selbst hinein!“*

Es menschelt ... Konflikte begleiten uns seit Menschengedenken. Und genauso lange wie es Konflikte gibt, existiert in uns der tief verwurzelte Wunsch nach Gerechtigkeit, denn Gerechtigkeit dient dem Schutz der Schwachen und schützt vor der Willkür der Mächtigen. Was jedoch vom einzelnen Menschen als gerecht empfunden wird, hängt stark von seinen individuellen Bedürfnissen ab. Historisch betrachtet wurde zunächst die Klärung von Streitfragen an das traditionelle Rechtssystem delegiert. Doch die vor Gericht getroffenen Entscheidungen stehen nur selten im Einklang mit dem, was der Einzelne als Gerechtigkeit empfindet. Als eine Antwort auf diesen Mangel hat sich das Mediationsverfahren entwickelt und damit verbunden wurde eine neue Rolle geschaffen – **die Rolle der Mediatoren als Gerechtigkeitsstifter.**

Im Rahmen meiner Abschlussarbeit zur Mediatorin im Jahr 2011 habe ich mich der Frage gewidmet, welche persönlichen, sozialen und fachlichen Eignungen und Kompetenzen Mediatoren mitbringen müssen, um dieser verantwortungsvollen Aufgabe gerecht zu werden.

„Und wenn wir unser eigenes Licht erscheinen lassen, geben wir unbewusst anderen Menschen die Erlaubnis dasselbe zu tun.“ Nelson Mandela