

Karteikarte 2– Kontaktaufnahme (Phase 1)

Die Kontaktaufnahme (Vorphase) ist besonders wichtig für die Beratung in einem Konflikt, insbesondere mit Blick auf eine Mediation, in der die Konfliktparteien noch *nicht allseits entschlossen sind, die Mediation überhaupt durchzuführen oder über sie Bescheid wissen*. Und eine zwischenmenschliche und vertrauensvolle Grundlage gibt es auch noch nicht zum Mediator.

Achtsamkeit, Allparteilichkeit und Akzeptanz aller Sichtweisen, gerade auch der noch nicht vorgetragenen, sind geboten, aber keine Unsicherheit. Vorsicht: kein Drängen, aber auch kein Zögern.

Zur Auftragsklärung gehört es auch, das Setting zu wählen und zu gestalten. Es beschreibt den äußerlichen Rahmen der Mediationssitzung, das Sicht-, Hör- und Fühlbare, Räumlichkeiten, Möblierung, Technik etc. Die folgenden Ausführungen gehen dabei von einer mehr oder weniger „klassischen“ **Präsenz- bzw. Plenumsmediation** aus, bei der also die Konfliktbeteiligten physisch anwesend sind.

📖 Siehe dazu: von Schlieffen in Haft/von Schlieffen, 2016, § 1, Rn. 41 ff; Weiler/Schlickum, Praxisbuch Mediation, 2008, S. 20 ff.; Zu andere Formen der Mediation: KK 12-Fo.

Verlaufsmöglichkeit der Kontaktphase

1. Zustandekommen der Mediation

- Informierte Konfliktparteien entscheiden sich zu einer Mediation (und nehmen Kontakt auf).
- Eine Konfliktpartei möchte die Mediation, die andere nicht oder weiß noch nichts von dem Wunsch. Der Mediator wird also nur von einer KP aufgesucht.
- Eine konfliktunbeteiligte Person („Partei“) möchte die Mediation, z.B. ein Familienmitglied, der Vorgesetzte, Teammitglieder oder Nachbarn...
- Eine Konfliktpartei braucht Rat, weiß aber nichts von der Methode Mediation.
- Der Mediator schlägt selbst die Mediation vor, z.B. als Teammitglied oder Vorgesetzter (Achtung: „Rollenkonflikt!“).

Dazu KK 61-Rs 15

2. Gesprächspunkte der Vorphase

- Kontaktaufnahme, Begrüßung
- Klärung des Zeitrahmens
- Sich vorstellen
- Rolle und Verfahren klären(!)
- Bezugspunkt Auseinandersetzung (nicht „Konflikt“!)
- Problembewusstsein abklären
- zur Mediation bzw. Klärung weiterer Fragen einladen
- Termine, Organisatorisches, nächsten Schritte
- **KLÄRUNG: Ist Mediation die passende Methode zur weiteren Konfliktbearbeitung?**

3. Konfliktinhalte als Gesprächsinhalte?

Als Richtlinie kann gelten, je komplexer die Beteiligtenverhältnisse sind (Mediation in Organisationen!), desto hilfreicher ist für den Mediator die Devise, *so viel wie möglich vorab zu erfahren*. Erst dadurch ist es überhaupt möglich, eine stimmige Analyse vornehmen zu können und alle Beteiligten für die Mediation ausfindig zu machen.

Besteht die Mediation allerdings nur aus zwei Parteien (mit jeweils einer Person), erscheint es angebrachter, *so wenig wie möglich* über den Konfliktverlauf zu erfahren. Das sichert seine Rolle und Aufgabenerledigung.

Organisatorisches

1. Örtlichkeit

Mediation ist kein Auswärtsspiel.

- Die Mediation muss für die Medianten an einem „neutralen“ Ort stattfinden und darf kein Auswärtsspiel beim Konfliktgegner sein. Konferenzräume in der Arbeitsstätte sind auch möglich, nicht aber das Büro des Chefs oder generell einer Konfliktpartei. Darauf zu achten ist, dass angemietete Räume nicht zu Zeitdruck führen!
- Geeignet sind grds. die Räumlichkeiten des Mediators oder ein angemieteter Raum (Hotel, Seminarhaus etc.). *Wie schaut meine „Einladung“ als Mediator aus?*

2. Räumlichkeit

- sollte eine „geografische Zuversicht“ sein. Feng Shui, dänisches Design oder Großmutter's Alpenhütte mag Ideen dafür vermitteln.
- Büro- bzw. Konferenzräume sind zuweilen reine Glasräume und von allen Seiten einsehbar. Das wirkt nicht schutzvermittelnd, Hemmungen können aufkommen, vor allem hinsichtlich sicht- und hörbarer Emotionen: Trauer, Ärger etc.
- Vierte sollten keine Einblicke erhalten.

3. Sitzordnung

- Die Sitzordnung ist ein Ausdruck von Neutralität und Allparteilichkeit des Mediators sowie des Sosein-könnens der Beteiligten: Der Mediator hat den gleichen Abstand zu allen Beteiligten, deshalb eignen sich in der Regel runde Tische gut. Bei viereckigen Tischen kann der Mediator auf einer Seite sitzen, die Medianten auf der anderen nebeneinander. Möglich ist auch, dass der Mediator ans Kopfende geht und die Beteiligten gegenüber sitzen. Aber Achtung: konfrontativ!
- **Rechtsanwälte** nehmen neben den Mandanten ihre Plätze ein. Sind Medianten z.T. verhindert, z.B. in einer Team-Mediation oder in einer Familie, dann bleibt ihr Sitz frei (und wird i.d.R. nicht entfernt).

3. Rhythmus / Dauer

Die Dauer von Mediationssitzungen sowie deren Rhythmus und Intervall sind **nicht vorgegeben**. Es mögen sich Gewohnheiten eingestellt haben und Erfahrungen tragen ihren Teil zur Standardisierung bei. Aber jede Mediatorin ist eingeladen zu experimentieren und zu testen.

Wirtschaftsmediationen werden häufig blockweise durchgeführt (0,5-2 Tage), selten mehr als 2-3 Termine. **Familienmediationen**, da hier starke Routinen und Gewohnheiten tangiert sind, zw. 60-120min mit jeweils Zeit- und Entwicklungsraum dazwischen (Wochen, mitunter auch Monate).

4. Visualisierung

Die Inhalte müssen visualisierbar sein. Möglich und hilfreich ist ein **Flipchart oder eine Moderationswand**, eine Tafel (z.B. in Universitäten oder Schulen) tut's auch. Zur Not können Sie die Notizen auch auf dem Tisch oder gar auf dem Boden ausbreiten, mit dem Vorteil, dass Sie mit dieser Arbeitsweise eine gewisse Intimität einbringen: Alle arbeiten in die gemeinsame Mitte, die ja gesucht wird. Jedenfalls braucht's **Moderationsmaterial, Filzstifte und Moderationskarten**. **Ebenso bedeutsam ist eine Digitalkamera zur Fixierung der Visualisierung**. Jedoch vorab die Vertraulichkeitserwartungen klären.