

DER LÖSUNGSDIALOG

EIN MEDIATIONSGESPRÄCH LÖSUNGSFOKUSSIERT FÜHREN



VON MARTINA
SCHEINECKER

Der Lösungsdialog ist ein Phasenmodell für die Führung von Mediationsgesprächen nach den Grundprinzipien der lösungsfokussierten Beratung. 7 Schritte unterstützen den Weg zur Lösung.

Professionelle Konfliktklärung auf weit fortgeschrittenen Eskalationsstufen wird wesentlich erleichtert, wenn die Parteien zunächst in Einzelgesprächen auf den weiteren Prozess vorbereitet werden. Dies schafft Klarheit über Rollen und Spielregeln und gibt Sicherheit. Zuhören, die Perspektive jeder Konfliktpartei anhören und respektieren bietet emotionale Entlastung. Fragen, die darauf abzielen, dass den Konfliktparteien eigene Fähigkeiten zur Konfliktbewältigung bewusst werden und die sie unterstützen, die Aufmerksamkeit vom Konflikt weg zur erwünschten Zukunft zu lenken, stärken ihre Zuversicht, dass sie diese gestalten können.

Die Perspektive jeder Konfliktpartei anhören und respektieren

Für das Gespräch mit beiden Konfliktparteien gemeinsam habe ich ein Format entwickelt, das ich „Lösungsdialog“ nenne. In 7 Schritten unterstützt die Methode die Parteien, sich zu öffnen

für die Perspektive des anderen und Lösungen zu erarbeiten, die für beide besser sind als die bestehende Form der Konfliktaustragung.

1. Selbstständige Lösungskompetenz bewusst machen

Zu Beginn stelle ich die Frage: *Welche – wenn auch kleinen – Veränderungen in Ihrer Zusammenarbeit haben Sie wahrgenommen, seit wir das Vorgespräch hatten?* Die Antworten zeigen, wie weitgehend die

Parteien noch über „Selbstheilungskräfte“ verfügen und von sich aus Schritte in Richtung einer Verbesserung machen können. Falls sie keine wahrnehmen konnten, ist es wichtig, dies zu respektieren und normalisierend zu kommentieren.

2. Aussprechen von Hoffnungen, erwünschter Zukunft, individuellen Bildern einer Lösung

Im Rahmen des Einzelgespräches hatte ich die einzelnen Parteien durch verschiedene Fragen unterstützt, ihre erwünschte Zukunft, besten Hoffnungen und Ziele für die Mediation zu klären. Nun rege ich beide Parteien an, einander davon zu berichten. Aufbauend darauf vereinbaren sie das Ziel für das erste gemeinsame Mediationsgespräch. Das Aussprechen der persönlichen positiven Zukunftsbilder birgt die Chance, dass die Parteien entdecken, dass sich ihre Vorstellungen von einer erwünschten Zukunft der Zusammenarbeit ähneln. Dies wirkt unmittelbar deeskalierend und schafft Vertrauen, dass die Konfliktlösung erfolgreich sein kann.

Wenn sich bereits in der Orientierungsphase gezeigt hat, dass die individuellen Lösungsbilder der Parteien unvereinbar sind, ist es dennoch wichtig, sie im gemeinsamen Gespräch auszusprechen und als gleichermaßen zu respektierende Perspektiven anzuerkennen. Dies ist eine wesentliche Voraussetzung, um im weiteren Verlauf der Mediation eine für beide tragbare Vereinbarung finden zu können.

3. Stärkung der Beziehung

Ein sehr wesentlicher methodischer Schritt ist, vor der Klärung der Probleme bewusst auf das zu fokussieren, was die Parteien aneinander noch schätzen, was sie mitei-



inander verbindet. Dies erfordert Mut, der aber belohnt wird: Die deeskalierende Kraft des Aussprechens auch kleiner Aspekte von Wertschätzung füreinander in dieser Phase ist für mich immer wieder eine berührende und beeindruckende Erfahrung.

7. Fortschritte beobachten

Mit einer geeigneten Aufgabe rege ich die Parteien an, in ihrem Alltag bis zum nächsten Workshop zu beobachten, wie gut es ihnen gelingt, selbstständig Schritte in Richtung der erwünschten Zukunft zu gehen.

4. Klären, an welchen Problemen die Parteien in der Mediation arbeiten wollen

Im Anschluss daran wende ich den Fokus auf die aktuellen Probleme, die trennend zwischen den Parteien stehen und wegen derer sie die Mediation beauftragt haben. Den Parteien Raum zu geben, diese in aller Ruhe und ohne Zeitdruck zu benennen und mit klaren Gesprächsregeln sicherzustellen, dass jede/r zu Wort kommt, unterstützt die Deeskalation weiter.

5. Probleme lösen, Lösungen finden

Nun unterstütze ich die Parteien, gemeinsam an den einzelnen Themen zu arbeiten – mit Hilfe lösungsfokussierter Haltung und geeigneter Methoden der Mediation¹. Die Parteien priorisieren selbst die Reihenfolge.

6. Evaluierung am Ende jedes Workshops

Auf der Basis der Ziele, die die Parteien eingangs für das erste Mediationsgespräch und für den gesamten Prozess genannt haben, evaluieren sie nun den Fortschritt und vereinbaren weitere Mediationstermine.

Wege aus eskalierten Konflikten brauchen Zeit. Die Beteiligten schaffen Fortschritte in der Regel in kleinen Schritten. Mediation ist immer ein Entwicklungsprozess mit Höhen und Tiefen. In der Phase zwischen zwei Mediationsgesprächen geschieht sehr Wesentliches: Die Parteien erleben, ob sie bereits in der Lage sind, ihre Interaktion zu verändern und wenn ja, was genau für sie möglich und hilfreich ist. Das sorgfältige Reflektieren dieser Veränderungen zu Beginn des nächsten Workshops stärkt das Vertrauen in ihre Fähigkeit, zu lernen und eine bessere Zukunft zu gestalten. Es lohnt sich, auch noch so kleine Fortschritte zu würdigen und zu verstärken, denn: „Auch der weiteste Weg beginnt mit einem ersten Schritt.“ (Laotse)

Das Gespräch über die erwünschte Zukunft der Zusammenarbeit führen

¹ Röhrig, P., Scheinecker, M. (Hrsg.) 2022: Lösungsfokussiertes Konfliktmanagement in Organisationen. Bonn.