



## Mediation



### Selbstbestimmt Streitsituationen beilegen

#### Einarbeitung mit Schwierigkeiten

In den letzten Ausgaben konnten Sie schon einiges über Mediation erfahren. Mediation ist bei fast allen Streitigkeiten anwendbar, wenn alle Beteiligten bereit sind, sich gemeinsam an einen Tisch zu setzen und eine gute Lösung zu erarbeiten. In den folgenden Ausgaben möchten wir Ihnen anhand von Fallbeispielen zeigen, wie Mediation in der Praxis funktioniert. Diesmal haben wir einen Fall aus der Arbeitswelt gewählt:

Manuela Bach ist schon seit Jahren in einem Krankenhaus als Verwaltungskraft angestellt. Sie geht gerne zur Arbeit und fühlt sich in dem Team, in dem sie arbeitet, sehr wohl. Aufgrund von Einsparungsmaßnahmen wird die Abteilung aufgelöst und Frau Bach wird in ein neues Team versetzt.

Das neue Team bestand bisher aus vier Verwaltungskräften und einer Abteilungsleiterin. Frau Bach fühlt sich von Anfang an in der neuen Abteilung nicht willkommen. Ihre Kolleginnen, die sie eigentlich einarbeiten sollen, reagieren offensichtlich sehr genervt, wenn sich Frau Bach mit Fragen an sie wendet. Sie hat den Eindruck, dass die Gespräche verstummen, sobald sie nur den Raum betritt.

So findet sie einfach nicht in die neue Aufgabe hinein und wird immer unsicherer. Immer häufiger passieren ihr Flüchtigkeitsfehler. Sie fühlt sich plötzlich wieder wie ein Lehrling, der angelernt werden muss. Frau Bach ist unglücklich über die Situation. Sie hat immer häufiger Kopf- und Bauchschmerzen, wenn sie nur an die Arbeit denkt. Einige Male

musste sie sich schon krank melden.

Auch der Abteilungsleiterin entgeht die angespannte Situation nicht. Frau Bach war ihr als sehr gute Mitarbeiterin angekündigt worden, und sie hatte sich eine Entlastung des Teams erhofft. Stattdessen hat sie den Eindruck, dass das Team aufgrund der Situation weniger leistungsfähig ist als zuvor. Als sie sich an ihren Chef wendet und ihm ihr Leid klagt, bekommt sie das Angebot, einen Mediator zur Klärung der Situation im Team zur Verfügung gestellt zu bekommen.

Als sie ihren Mitarbeiterinnen diesen Vorschlag macht, sind diese erst gar nicht begeistert. Da aber alle irgendwie unter der Situation leiden, ist man dann doch bereit, es mit der Mediation zu versuchen. Gemeinsam mit der Mediatorin findet das Team heraus, dass alle so extrem ablehnend auf Frau Bach reagierten, da sie befürchteten, auf Dauer durch sie ausgetauscht und dann entlassen zu werden. Die vielen Entlassungen am Krankenhaus waren den Mitarbeiterinnen nicht entgangen und Frau Bach hatte den Ruf, eine sehr gute Mitarbeiterin zu sein. Natürlich wollte man die potentielle Konkurrentin dann nicht noch extra gut einarbeiten. Als die Team-

leiterin den Mitarbeiterinnen diese Angst nehmen kann und ihnen versichert, dass in dem Team in absehbarer Zeit keine Entlassungen stattfinden werden, entspannt sich die Situation merklich. Die Mitarbeiterinnen haben ein sehr schlechtes Gewissen, als sie hören, wie sehr Frau Bach die Situation im neuen Team belastet hat. Durch das gegenseitige Zuhören in der Mediation wird ein aufeinander Zugehen möglich. Im weiteren Verlauf des Mediationsverfahrens wird genau geschaut, welche Bedürfnisse die einzelnen Mitarbeiterinnen haben, was sie brauchen, um gut und konzentriert arbeiten zu können. Es gelingt, die Aufgabenverteilung des Teams und auch die Einarbeitung von Frau Bach gut zu organisieren. Als die Mediatorin ein halbes Jahr später nachfragt, ist die Stimmung im Team viel besser. Frau Bach fühlt sich mittlerweile angenommen und wohl im Team, sie leistet gute Arbeit, und gesundheitlich geht es ihr wieder sehr gut.

#### Über die Autorin

*Christina Wenz ist Mediatorin und Volljuristin. Nach langjähriger Tätigkeit im Notariat und in Führungspositionen an verschiedenen Universitäten absolvierte sie eine umfangreiche Ausbildung zur Mediatorin an der Universität Heidelberg und dem Heidelberger Institut für Mediation.*

*Seit einiger Zeit ist sie in eigener Kanzlei in Kaiserslautern als Mediatorin tätig. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind Mediation im privaten Kontext, wie Scheidungs- und Erbmediationen, Mediationen im beruflichen Kontext, beispielsweise bei Teamkonflikten, und die Mediation rund ums Tier. Telefon: 0631 31054424, [www.mediation-wenz.de](http://www.mediation-wenz.de)*

