

Jeder möchte gehört werden

Mediatorin Christiane Gäb hilft, Konflikte zu erkennen und zu lösen

Wenn Menschen miteinander kommunizieren, gibt es manchmal Missverständnisse, und wie im Privatleben kann es auch im Berufsleben zu Enttäuschungen, emotionalen Verletzungen, Konflikten und Streitereien kommen. Das ist nicht ungewöhnlich und hat fast jeder Arbeitgeber und jeder Arbeitnehmer schon erlebt. Oft reicht eine Aussprache, um die Situation zu klären.

Wenn aber der „Haussegen“ zwischen Chef und Arbeitnehmer, Auftraggeber und Lieferant oder im Team derart schief hängt, dass die Zusammenarbeit darunter leidet, kann oft ein Mediator weiterhelfen. „Voraussetzung ist, dass die Betroffenen eine Lösung oder zumindest eine Klärung der Situation wünschen“, sagt Christiane Gäb, Mediatorin, Business-Coach in Buxtehude und gemeinsam mit Carmen Beckmann Sprecherin des Arbeitskreises Personal im Wirt-



Foto: cmg business coaching

Christiane Gäb hilft im Konfliktfall, eine Lösung zu finden

schaftsförderverein.

Ist ein Konflikt bereits so weit eskaliert, dass sich die Beteiligten um jeden Preis schaden wollen, auch wenn sie selbst dadurch Nachteile erfahren, dann kann auch ein Mediator wenig ausrich-

ten. „Eine Mediation ist immer lösungsorientiert und in die Zukunft gerichtet“, erklärt Christiane Gäb. Daher hat die Methode auch wenig mit einer psychologischen Durchleuchtung oder Therapie gemein. „Ein Mediator fungiert ähnlich wie ein Übersetzer, er hilft dabei, dass jeder der Betroffenen gehört und die verschiedenen Sichtweisen verstanden werden“, so Gäb. „Oft reicht das schon aus, weil gerade das Gefühl, nicht gehört zu werden, oft die Ursache des Problems ist.“ Die Mediatorin hilft, die wirklichen Interessen der Betroffenen aufzudecken und so zu formulieren, dass sie verstanden werden. „Das ist für viele ein Gefühl der Befreiung“, weiß sie.

Den Mitgliedern des Wirtschaftsfördervereins lieferte sie mit Martin Rees im Rahmen eines Workshops mit den „drei W zur Selbsthilfe“ einen Leitfaden in einer Konfliktsituation. Mit drei Fragen kann man im Anfangsstadium eines Streits für sich selbst Klarheit

schaffen und die Situation eventuell entschärfen:

Wie nehme ich die Situation wahr?

Welche Wirkung hat das auf mich (z.B. Wut, Enttäuschung, Hilflosigkeit)?

Was wünsche ich mir von dem anderen?

Wer seine Wünsche formuliert, spricht von sich selbst, ohne dem anderen einen Vorwurf zu machen. „Formuliere ich einen Vorwurf, macht der andere sofort dicht“, weiß Christiane Gäb. „Aber wenn ich Wünsche äußere, fällt es ihm leichter, mir entgegen zu kommen. Sie können - anders als Vorwürfe, Grundlage einer Verhandlung sein.“

Weitere Infos unter www.cmg-business-coaching.de (wd).