

Gerecht streiten: Geht das? Wenn ja, wie?

Business Mediation. International Summer School und Lehrgänge für Konfliktbegleitung bieten Lösungsansätze.

Fluchen, schimpfen, Türen knallen: Wer sich ungerecht behandelt fühlt, kann schon einmal ausflippen. Zu einer Lösung trägt so ein Verhalten selten bei, und im beruflichen Kontext erreicht man sicher das Gegenteil dessen, was man sich so sehnlich wünscht: mit seinen Bedürfnissen und Ansichten ernst genommen zu werden.

Genau darauf baut die Business Mediation auf: Respektvoller Umgang zwischen Menschen oder Parteien mit unterschiedlichen Ansichten. „Eine Emotion ist immer ein Hinweisgeber darauf, welches Bedürfnis nicht erfüllt wird oder zu erfüllen wichtig ist“, so Mario Patera, dessen Institut Konfliktkultur - Kulturkonflikt Patera & Gamm OG sich

zum sechsten Mal mit der International School on Business Mediation (ISBM) an Wirtschaftsmediatoren, Beratern, Führungskräften und andere Interessierte wendet. Im Rahmen der Veranstaltung treffen sich Mediatoren aus Europa und den USA, um sich eine Woche lang auszutauschen, Inputs zu erhalten und neue Methoden zu erlernen. Der heurige Schwerpunkt: „Life Quality and Conflict Resolution“.

Denn das Wissen um den Umgang mit Gefühlen, die ja einen Konflikt so schwer lösbar machen, ist wenig verbreitet. Patera: „Ob Jurist oder Manager, in der Grundausbildung fehlen wichtige Kommunikationselemente, die eine Konfliktkultur erst möglich machen.“ Aber auch der anderen wichtigen Voraussetzung dafür, sich seinen und den Bedürfnissen anderer zu stellen, werde kaum Beachtung geschenkt: der Körperwahrnehmung. „Viele Menschen wissen gar nicht, welche Bedürfnisse sie eigentlich haben, können sie daher auch nicht artikulieren und merken erst, wenn sie ein negatives Gefühl bekommen, dass etwas nicht richtig läuft“, so Patera. „Auf

dieser Basis ist ein konstruktiver Konflikt natürlich schwer möglich, weil das Bewusstsein für die eigene Gefühlswelt fehlt.“ In der Mediation werde nun versucht, nicht die Verursacher von belastenden Emotionen zu bestrafen oder zu korrigieren, sondern in die Zukunft zu blicken und die Bedürfnisse beider Streitparteien zu ergründen - und eine für beide möglichst annehmbare Lösung zu erarbeiten.

Mitgestalter statt Gegner

Wer fair streiten will, muss die Ambiguitätstoleranz beherzigen, so Patera: „Das bedeutet, die andere Sichtweise zu verstehen, ohne die eigene dadurch geringzuschätzen oder aufzugeben.“ Weder an Schulen noch Unis werde dem Prinzip große Bedeutung beigemessen - ein Mangel, der nicht nur Unternehmen zunehmend belastet, sondern diversen Weiterbildungsanbietern eine Nische bietet. Mittlerweile lässt sich die Kunst, konstruktiv mit Konflikten umzugehen, nämlich durchaus lernen. (dm)

Web: www.isbm.at, www.oebm.at,
www.bildungsmanagement.ac.at