



Handout zur Mediation

Ablauf • Prinzipien • Phasen • Zielsetzung

Autor: Jörg Frießner
Agiler Team Coach & Mediator

1. Was ist Mediation?

Mediation ist ein strukturiertes Verfahren zur Konfliktklärung, bei dem die Konfliktparteien gemeinsam mit einer neutralen dritten Person – dem/der Mediator:in – zu einer für alle zufriedenstellenden Lösung gelangen.

Die Beteiligten behalten dabei jederzeit **die volle Entscheidungs- und Gestaltungshoheit**. Der/die Mediator:in unterstützt, moderiert und stellt sicher, dass der Prozess fair, klar und zielorientiert verläuft.

Mediation eignet sich besonders, wenn Beziehungen fortbestehen sollen oder wenn eine einvernehmliche und nachhaltige Lösung gewünscht ist – in Teams, Organisationen, Projekten, Partnerschaften oder geschäftlichen Beziehungen.

2. Grundprinzipien der Mediation

Vertraulichkeit

Alles, was besprochen wird, bleibt innerhalb des Mediationsraums. Ohne Zustimmung der Beteiligten werden keine Inhalte nach außen getragen.

Eigenverantwortung

Die Parteien finden ihre Lösung selbst. Der/die Mediator:in gibt keine inhaltlichen Vorgaben und entscheidet nicht über „richtig“ oder „falsch“.

Freiwilligkeit

Alle nehmen freiwillig teil und können den Prozess jederzeit beenden. Entscheidungen werden nicht erzwungen.

Fairness

Die Beteiligten begegnen einander fair und respektvoll, sodass ein konstruktiver und vertrauensvoller Austausch möglich wird.

Allparteilichkeit

Der/die Mediator:in unterstützt alle Seiten gleichermaßen und nimmt keine Bewertung oder Parteinahme vor.

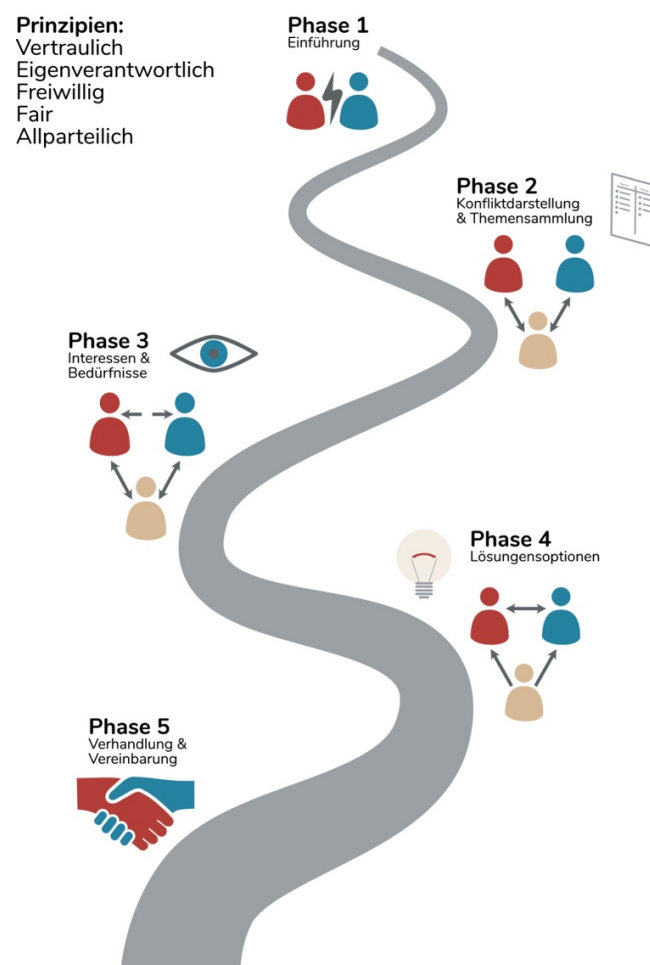
3. Wozu dient Mediation?

- Verständigung ermöglichen
- Interessen und Bedürfnisse sichtbar machen
- Missverständnisse klären
- festgefahrene Situationen auflösen
- Lösungen entwickeln, die für alle tragfähig sind
- Zusammenarbeit verbessern und Beziehungen stabilisieren

Eine gute Mediation sorgt nicht nur für eine Einigung, sondern auch für **mehr Klarheit, Transparenz und Vertrauen**.

4. Die fünf Phasen der Mediation

Die Mediation ist ein Weg, den man gemeinsam geht und der einem bewährten und transparenten Ablauf folgt:



Phase 1: Auftragsklärung & Rahmen

In Phase 1 schaffen wir einen gemeinsamen Überblick über den Anlass und die Erwartungen an die Mediation. Wir klären, wer beteiligt ist, welche Themen eingebracht werden sollen und wie der Ablauf gestaltet wird. Ebenso vereinbaren wir Regeln, die einen respektvollen und sicheren Austausch ermöglichen.

Wir besprechen gemeinsam:

- Worum geht es Ihnen in dieser Mediation?
- Welche Ziele oder Erwartungen verbinden Sie damit?
- Was brauchen alle Beteiligten, um offen miteinander arbeiten zu können?

Ziel: Einen klaren, transparenten Rahmen schaffen, in dem sich alle sicher fühlen und wissen, was sie erwartet. Das bildet die Grundlage für die weiteren Phasen.

Phase 2: Themen sammeln

In Phase 2 erhalten alle Beteiligten die Möglichkeit, **ihre Sichtweise und ihre persönliche Geschichte** zu erzählen – also, warum sie hier sind und was für sie im Konflikt bedeutsam ist. Dabei geht es nicht darum, die Vergangenheit zu bewerten, sondern sie zu verstehen, um daraus Orientierung für die Zukunft zu gewinnen.

Gemeinsam sammeln wir die Themen, die im weiteren Verlauf wichtig sind. Alles, was angesprochen wird, hilft dabei, ein vollständiges Bild zu bekommen und Klarheit zu schaffen. Die Mediation ist ein **zukunftsorientiertes Verfahren**, und diese Phase bildet die Brücke zwischen dem Erlebten und dem, was zukünftig anders oder besser funktionieren soll.

Wir klären gemeinsam:

- Welche Themen möchten Sie einbringen?
- Was ist aus Ihrer Sicht wichtig, damit der Konflikt verstanden wird?
- Was brauchen Sie, damit Sie konstruktiv nach vorne schauen können?

Ziel: Ein gemeinsames Verständnis der relevanten Themen gewinnen und die Grundlage dafür legen, im weiteren Verlauf lösungsorientiert nach vorne zu arbeiten.

Phase 3: Interessen & Bedürfnisse

In Phase 3 geht es darum, die **eigentlichen Anliegen** der Beteiligten sichtbar zu machen. Positionen („Ich will...“) stehen dabei nur an der Oberfläche.

Entscheidend ist das **Warum** dahinter: Welche Bedürfnisse, Erwartungen oder Interessen sind betroffen?

Wir klären gemeinsam:

- **Was ist Ihnen in dieser Situation wichtig?**
- **Worum geht es Ihnen wirklich?**
- **Welche Bedingungen brauchen Sie, damit die Zusammenarbeit für Sie stimmig ist?**

Gefühle spielen hier nur eine unterstützende Rolle – sie zeigen an, dass bestimmte Bedürfnisse erfüllt oder verletzt wurden, ohne selbst im Mittelpunkt zu stehen.

Ziel: Ein gemeinsames Verständnis der Bedürfnisse schaffen. Erst wenn klar ist, was jede Seite wirklich braucht, können in der nächsten Phase **tragfähige und für alle passende Lösungen** entwickelt werden.

Phase 4: Lösungen entwickeln

In Phase 4 geht es darum, aus den zuvor geklärten Bedürfnissen und Interessen Ideen und Möglichkeiten zu entwickeln. Die Beteiligten überlegen gemeinsam, wie die wichtigen Anliegen aller berücksichtigt werden können. Der Fokus liegt auf Kreativität, Offenheit und Machbarkeit.

Wir arbeiten gemeinsam daran:

- Welche Lösungsoptionen decken die erkannten Bedürfnisse ab?
- Welche Varianten sind denkbar?
- Wie könnten gute nächste Schritte aussehen?

Ziel: Realistische und faire Optionen entwickeln, die für alle Beteiligten tragfähig sind und eine zukunftsorientierte Lösung ermöglichen.

Phase 5: Vereinbarung & Abschluss

In Phase 5 werden die gemeinsam gefundenen Lösungen konkret festgehalten. Wir besprechen, welche Schritte umgesetzt werden, wer welche Verantwortung übernimmt, und welche Zeitrahmen gelten. Die Vereinbarung ist transparent, verständlich und für alle nachvollziehbar.

Wir klären gemeinsam:

- Welche Lösung haben Sie miteinander beschlossen?
- Wie wird die Umsetzung konkret aussehen?
- Was braucht es, damit die Vereinbarung nachhaltig funktioniert?

Ziel: Eine klare, verbindliche und realisierbare Vereinbarung schaffen, die den Konflikt abschließt und eine stabile Basis für die weitere Zusammenarbeit bildet.

5. Rollen und Haltung

Die Rolle der Konfliktparteien

- aktiv und offen beitragen
- Verantwortung für eigene Themen übernehmen
- zuhören, verstehen, Perspektiven einnehmen
- gemeinsam Lösungen entwickeln

Die Rolle des Mediators / der Mediatorin

- strukturiert durch die Phasen führen
- für Fairness, Sicherheit und Klarheit sorgen
- Kommunikation erleichtern
- Verständnis fördern
- allparteilich begleiten

6. Warum Mediation wirkt

Mediation konzentriert sich nicht darauf, wer recht hat, sondern darauf, **was gebraucht wird**, damit die Zusammenarbeit oder Beziehung wieder tragfähig ist.

Sie fördert:

- gegenseitiges Verständnis
- Transparenz
- Vertrauen
- langfristige Lösungen
- bessere Kommunikation
- Nachhaltigkeit statt kurzfristiger Kompromisse

Menschen tragen Vereinbarungen eher mit, wenn sie selbst daran mitgewirkt haben. Deshalb ist Mediation so wirkungsvoll.

7. Ablauf, Dauer & Rahmenbedingungen

- Eine Sitzung dauert typischerweise **1,5–3 Stunden**.
- Die Anzahl der Sitzungen hängt vom Thema und der Dynamik ab.
- Zwischen den Sitzungen können Reflexions- oder Vorbereitungsschritte sinnvoll sein.

8. Ihr Nutzen

Mit einer Mediation gewinnen Sie:

- eine klare Struktur zur Konfliktlösung
- Raum für offene, respektvolle Gespräche
- Unterstützung durch eine neutrale Instanz
- maßgeschneiderte und tragfähige Lösungen
- Zeitersparnis und geringere Belastung
- eine gestärkte Zusammenarbeit für die Zukunft

Anhang

Gefühle

Gefühle sind ein natürlicher Bestandteil von Konflikten und liefern wertvolle Hinweise darauf, was Menschen wichtig ist. Auch wenn wir im Alltag viele verschiedene Gefühlsworte verwenden, lassen sie sich letztlich auf fünf Grundgefühle zurückführen: **Wut, Angst, Trauer, Freude und Scham**.

Gefühle entstehen immer dann, wenn **Erwartungen oder Bedürfnisse** nicht mit der Realität oder unseren eigenen Wünschen übereinstimmen – oder wenn sie erfüllt werden. In der Mediation dienen Gefühle deshalb nicht als Bewertungsgrundlage, sondern als **Signal**, dass ein Anliegen oder Bedürfnis berührt ist.

Wir fragen in diesem Zusammenhang:

- Was zeigt uns dieses Gefühl darüber, was Ihnen wichtig ist?
- Welches Bedürfnis oder Interesse könnte dahinterstehen?
- Was brauchen Sie, damit die Situation für Sie stimmig ist?

Gefühle werden in der Mediation **unterstützend genutzt**, um Anliegen besser zu verstehen. Sie werden weder vertieft noch analysiert und müssen auch nicht mitgeteilt werden. Sie helfen dabei, Klarheit darüber zu gewinnen, worum es den Beteiligten wirklich geht – eine wesentliche Grundlage für konstruktive Gespräche und tragfähige Lösungen.

Bedürfnisse

Sicherheit & Orientierung 1. Sicherheit 2. Schutz 3. Stabilität 4. Verlässlichkeit 5. Orientierung 6. Vorhersehbarkeit 7. Klarheit 8. Transparenz 9. Struktur 10. Ruhe 11. Ordnung 12. Kontrolle 13. Vertrauen Wertschätzung & soziale Verbindung 14. Anerkennung 15. Respekt 16. Wertschätzung 17. Zugehörigkeit 18. Gesehen oder gehört werden 19. Verständnis 20. Fairness 21. Gleichbehandlung 22. Rückhalt 23. Unterstützung 24. Empathie 25. Nähe 26. Verbindung 27. Harmonie Zusammenarbeit & Gemeinschaft 28. Kooperation 29. Teamgeist 30. Austausch 31. Gleichwertigkeit 32. Zusammenarbeit 33. Abstimmung 34. Verbindlichkeit im Miteinander 35. Gemeinsames Verständnis 36. Zuverlässige Absprachen	Autonomie & Selbstwirksamkeit 37. Selbstbestimmung 38. Eigenverantwortung 39. Freiraum 40. Entscheidungsspielraum 41. Einfluss 42. Unabhängigkeit 43. Autonomie 44. Selbstwirksamkeit 45. Kompetenz erleben 46. Wirksamkeit 47. Gestaltungsmöglichkeiten Entwicklung, Sinn & Leistung 48. Weiterentwicklung 49. Lernen 50. Wachstum 51. Selbstverwirklichung 52. Sinnhaftigkeit 53. Professionalität 54. Qualität 55. Fortschritt 56. Erfolgserleben 57. Kompetenzaufbau Emotionale & innere Bedürfnisse 58. Innerer Frieden 59. Selbstachtung 60. Authentizität 61. Integrität 62. Selbstfürsorge 63. Ausgleich 64. Leichtigkeit 65. Entlastung Praktische & organisatorische Bedürfnisse 66. Zeit 67. Effizienz 68. Klar definierte Rollen und Verantwortlichkeiten
--	---