



Masterlehrgang „Mediation und Konfliktregelung“

Abschluss März 2008

Mediation durch innerbetriebliche Mediatoren: Werden deren Erwartungen, an die Umsetzung von innerbetrieblicher Mediation, in der Realität erfüllt?

Elke Müller-Schwertfeger

elke.schwertfeger@tesionmail.de

Zusammenfassung

Die vorliegende Untersuchung zeigt an exemplarischen Beispielen, was interne Mediatoren, die Mediation neben ihrer eigentlichen Aufgabe (z.B. als Führungskraft oder als Personalerin), anbieten, in ihren Unternehmen umsetzen können. Erwartungen interner Mediatoren und gelebte Realität werden gegenübergestellt. Darüber hinaus werden die Sichtweisen jeweils eines weiteren Konfliktansprechpartner im Unternehmen erfasst. Insgesamt wurden sechs Interviews in drei Unternehmen (jeweils zwei Gespräche) geführt. Als Mediationsausbilderin erhoffte ich mir davon konkrete Anregungen zur Weiterentwicklung von Ausbildungskonzepten. In den untersuchten Beispielen, war Mediation nicht Konfliktmanagementstrategien der Unternehmen eingebettet, stand teilweise sogar im Gegensatz zur Unternehmenskultur. Die Möglichkeiten der Anwendung von interner Mediation sind damit stark eingeschränkt. Es werden mediative Elemente genutzt, aber kaum Mediationen durchgeführt. Bei den internen Mediatoren sind Resignation, Unzufriedenheit, Konzentration auf die eigentliche Aufgabe die Folgen. Die Anforderungen an die Doppelrolle (Führungskraft, Personalerin und Mediator sein) wurden als stark belastend und einschränkend erlebt. Eine intensive Reflektion der Rolle interner Mediatoren, erscheint mir für zukünftige Ausbildungen unabdingbar.

Abstract

The present survey illustrates with model examples what intern mediators can realize in their companies, by offering mediation besides to their main tasks such as being executives or human-ressource managers. Expectations of intern mediators clash with reality. Furthermore the point of view of an additional partner in case of conflict within the company is taken into account. Alltogether six interviews have been conducted in three companies (with two interviews each). As a mediators instructor I was hoping to get suggestions for a further development of concepts for the training of mediators. In the studied examples, mediation was not integrated in conflict resolution systems, sometimes even stood in contrast to the corporate culture. Some of the elements of mediation are being used but almost no mediation was done. Resignation, dissatisfaction, and concentration on the main tasks are the consequences of the mediators. The double-role were concieved as being restrective and straining. An intensive reflection of the role of intern mediators, seems to be to me, indispensable for future trainings.