



MATRIX Qualitätssicherung -MQ® **in der Mediation** (Zusammenfassung)

Instrument der Qualitätssicherung

Mediationserfolge werden durchschnittlich mit rd. 80 % angegeben - die Matrix sorgt dafür, dass es für die restlichen 20 % nachvollziehbare Strukturen und keine Sündenböcke gibt.

Die MQ eignet sich für komplexere Konfliktfälle
Konflikt ist eskaliert, dauert schon länger oder hat sich auf weitere Personen ausgedehnt oder weitere Schauplätze verschoben.

Hilfsmittel zur Auftragsklärung

Nachdem Gesamtziel und Teilziele erarbeitet sind, besteht der nächste Schritt der professionellen Auftragsklärung darin, Zahlenwerte für den derzeitigen und den angestrebten Stand zu erarbeiten:

„Wo stehen Sie jetzt?“ - „Was wollen Sie erreichen?“

→ 2 Messwerte, die verglichen werden können

„Wenn das Ziel erreicht ist - wofür wäre das gut?“ (Ziel hinter dem Ziel)

Klärung der Verantwortlichkeiten, vom Ist- zum Soll-Zustand zu gelangen
Mediator sorgt dafür, dass die KP für die Inhalte und der Mediator für die Struktur verantwortlich sind.
Für jede Phase Abfrage der Wahrscheinlichkeiten

BATNA (best alternative to negotiated agreement - beste Alternative zu einer ausgehandelten Einigung) festlegen.
„Wenn die Mediation nicht erfolgreich ist, was wäre die beste Alternative?“
Die Bedingungen einer Einigung müssen insgesamt besser - oder mindestens so gut - sein, wie die beste Alternative, die auch ohne Verhandlung möglich wäre (aus dem *Harvard-Konzept*)

Professionelle Auftragsklärung für komplexere Fälle mit Matrix: (Grafik s.u.)

1. Klärungsziel(e) formulieren: T1, T2, ...
2. Wozu ist das gut ? - das Ziel hinter dem Ziel: Z
3. Den Weg zu diesem Ziel definieren.
Mediationsstruktur (rückwärts erklären):
 - Abschlussvereinbarung (schriftliche oder mündliche Vereinbarung/Vergleich)
 - tragfähige neue Ideen/Möglichkeiten
 - Bedürfnisse/Interessen → Verständnis
 - gegenseitiges Zuhören, Mitteilen
4. Zur Ermöglichung größtmöglicher Kreativität für einen stabilen Rahmen sorgen, indem jede Partei ihren vor der Mediation eingenommenen Ist-Wert sowie den nach

der M. erwünschten Soll-Wert für jede einzelne Phase benennt, Mediator dokumentiert diese Werte

5. Zur Erkennung, ob Mediation wirklich gewünscht ist Klärung, welche Verantwortung für die Zielerreichung bei den einzelnen Beteiligten (KP1, KP2, M) liegt
6. Zur Entscheidung, ob die Mediation mit diesen Zielen überhaupt durchgeführt werden sollte, Wahrscheinlichkeit für jeden einzelnen Schritt von den Medianten erfragen.

Bei < 50 % Klärungsziel attraktiver und erfolgsversprechender gestalten.

Fragen an Medianten:

- was war kurz vor Beginn der M. die Erwartung, das Ziel zu erreichen? (%)
- wie wird die Zielerreichungsquote nachher eingeschätzt?
- Wer hat dazu welche Verantwortung? (K1 : K2 : M)
- Einschätzung der Wahrscheinlichkeit, die Zielerreichungsquote zu erreichen

Auftrag an die Beteiligten für die Mediation		Name	IST in %	SOLL in %	Verantwortung A : B : M in %	Wahrscheinlichkeit in %
1. Unser gemeinsames Ziel ist ...	T1 ... T2 ... T3 ...					
2. Zuhören	Wir hören uns gegenseitig zu, wie der jeweils Andere die Zusammenarbeit am Projekt bisher erlebt hat.	A B				
3. Verständnis und Interessen herausfinden und überprüfen	Wir stellen sicher, dass die wichtigsten Befürchtungen und Chancen, die der Eine in Bezug auf die Arbeit im Projekt sieht, vom jeweils Anderen verstanden werden.	A B				
4. Neue Möglichkeiten finden	Wir werden auf der Grundlage sämtlicher genannter Chancen und Befürchtungen über neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit im Projekt kreativ nachdenken.	A B				
5. Ablaufplan / Abschlussvereinbarung beschließen	Wir legen fest, wie unser Entscheidungsprozess ablaufen soll, damit wir festlegen können, wer wann was entscheiden oder tun wird.	A B				

Spalte D (IST): was war kurz vor Beginn der Mediation?

Spalte E (SOLL): Erwartung, wie der Stand nach der M. sein wird

- Restrisiko (Differenz der Wahrscheinlichkeit zu 5. zu 100 %)
- BATNA festlegen
- Jeder sorgt dafür, dass das Ergebnis mindestens so gut oder besser wird, als die beste Alternative ohne Mediation
- Vertraulichkeit gewährleistet
wenn der Auftrag „von oben“ kommt, ggf. vereinbaren, was weiter gegeben werden kann
- Arbeit fortsetzen am ... um ...
- Feedback: Wie zuversichtlich sind die Medianten, dass die M. erfolgreich sein wird

Wofür wäre das gut? (Ziel hinter dem Ziel)

Wenn Wahrscheinlichkeit zu niedrig ($< 50\%$), ist Ziel zu hoch gesteckt
(Differenz IST-SOLL)

Wenn die Verantwortung des M. mit 0% angegeben wird, fragen, ob dann keine Mediation erforderlich ist.

Vorteile der professionellen Auftragsklärung mit der Matrix Qualitätssicherung

1. erarbeitet die Klärungspunkte und das Ziel der Mediation
(*Zielklärungsfunktion*)
 2. klärt Zwischenziele und legt Verfahren für die Zielerreichung fest
(*Verfahrenssteuerungsfunktion*)
 3. erforscht aktuellen Stand der Konfliktklärung
(*Diagnosefunktion*)
 4. entspannt die Gesprächspartner
(*Deeskalationsfunktion*)
 5. entfaltet Sogwirkung, die selbst gesetzten Ziele zu erreichen
(*Sogfunktion*)
 6. ermöglicht eine gefilterte Weitergabe des Mediationserfolgs an Dritte, z.B. Auftraggeber
(*Filterfunktion*)
 7. ermöglicht eine (subjektive) Erfolgsmessung
(*Evaluationsfunktion*)
 8. prognostiziert die Erfolgchancen
(*Erfolgsprognosefunktion*)
 9. gibt dem M. das Recht und den Auftrag, in beauftragter Weise zu strukturieren und die Beteiligten auftragsgemäß durch die Mediation zu begleiten
(*Auftragsfunktion*)
 10. entlastet den M. von unausgesprochenen sowie unerfüllbaren Wünschen und Aufträgen an ihn
(*Verantwortungsklärungsfunktion*)
- Betrachtung des Konflikts aus der Vogelperspektive
 - Es ist sofort erkennbar, wenn eine Bewertung anders erfolgte als erwartet
 - Weil hier keine Kontroversen möglich sind (jede Kontroverse wird sofort in ein Klärungsziel verwandelt), machen die Beteiligten die Erfahrung, kooperativ verhandeln zu können → Aggression wandelt sich zum gemeinsamen Wunsch, eine Lösung zu finden
 - ...

Literatur:

Anita von Hertel: „Professionelle Konfliktlösung“, Führen mit Mediationskompetenz
Campus Verlag, 3. Auflage 2013