

T01-0

teamfixx®
»Ergebnisfokussierte Mediation« (EFM)

Professionelle Mediations-Dienstleistung für den Kontext »Organisationen« mit Leistungszusage: **Arbeitsfähig** in 1-4 Stunden (je nach Personenzahl)

Woher kommt EFM?

- Essenz aus mehreren Jahrzehnten Erfahrung mit der Bearbeitung schwieriger Situationen in der Führungs- und Beratungsrolle.
- Große Unzufriedenheit über Kundenaussagen: »Machen Sie das, was Sie für richtig halten, aber bitte keine Mediation!«

Warum funktioniert EFM?

- Arbeitsprinzip »verdeckte Aufstellung (SySt)«
- Fokussiert Lösungen und Handlungen
- Balanciert Mensch und Ergebnis
- Blockiert Eskalation und Schuldsuche
- „Zwangshinführung“ zur Eigenverantwortung

Wann funktioniert EFM?

- bei Klarheit von Grenze & Spielfeld
- bei widerspruchsfreien Aufträgen
- bei vorhandenem Veränderungswillen
- bei radikalem Respekt und konsequenter Enthaltensamkeit von Bewertungen

teamfixx®

B10-0

Definitionen

Konflikt
Unterschiedliche Handlungsabsichten, die als Begrenzung erlebt werden

Unerwünschte IST-Situation → Erwünschte SOLL-Situation
Veränderung einer Situation erfolgt durch **Handlungen**

Kompetenz (nach John Erpenbeck und Volker Heyse)
Kompetenz ist **Fähigkeit** und **Bereitschaft**, die in **Kombination** sicheres Handeln in unsicheren Situationen ermöglicht

Möglichkeit zur Veränderung des Konflikts durch Kompetenzbetrachtung

Bereitschaft ❌, Fähigkeit ./.: Zustand **SYMBIOSE**
Bereitschaft ✅, Fähigkeit ❌: Zustand **PROBLEM**
Bereitschaft ✅, Fähigkeit ✅: Zustand **LÖSUNG**

Professionelle Mediation

- Die Befähigung eines **Kollektivs** zur Änderung seines Konfliktzustands von **PROBLEM** zu **LÖSUNG**
- SYMBIOSEN** erkennen und die »guten Gründe« für das Kollektiv besprechbar machen

teamfixx®

K08-0

Symbiosen bieten Gewinne
(in Konflikten meistens verdeckt)

Annette Lousian »Die Lösung« im Album »Unausgesprochen« 2005
Geh' mir weg mit Deiner Lösung, sie wär' der Tod für mein Problem ...

Drei typische Gewinne in Symbiosen
Wertschätzung/ Zuwendung/ Aufmerksamkeit erhalten
Von anderen (unbequemen) Themen ablenken
(Scheinbare) Befreiung von Eigenverantwortung

Indizien für Symbiosen
Wer etwas will, findet **Wege**.
Wer etwas **nicht** will, findet **Gründe**.

Konsequenz aus Konfliktzuständen:
→ **Achtsamer Umgang mit Konflikten!**
Jeder hat ein Anrecht auf seinen Konfliktzustand!
Der Konflikt kann eine wichtige Funktion haben, die nicht leichtfertig zerstört werden darf.

Bedeutung für professionelle Mediation:
Überprüfe permanent den Willen zur Lösung durch aktives **Einfordern von Handlungen**.

M62-0

Arbeitsschritte
»Ergebnisfokussierte Mediation«

- Klarheit von Weg und Ziel** dient als ‚Leuchtturm‘

A) Problem erfassen

- Sichtbarkeit individueller Frustrationen
- 2. Belastungen** nur **Verständnisfragen**, keine Diskussion
- 3. Idealzustand** } sorgt für **implizite** Bedürfnisklärung, geeignet z.B. bei hoher Eskalation
- 4. Hürden** }

B) Lösungen entwickeln

- Zieldienliche Handlungen planen
- 5. Gegenmaßnahmen** ‚enttarnt‘ Symbiosen
- 6. Mein Beitrag** } Strittiges und Unerfüllbares ermitteln
- 7. Mein Wunsch an andere** }

C) Transfer sichern

- **Objektiv: Handlungen, Subjektiv: Gelerntes**
- 8. Handlungsplan** objektiv überprüfbar
- 9. Prozessreflexion** Erlebtes würdigen

... denn erst jetzt folgt »das richtige Leben« ...

teamfixx®

M36-0		Professionelle Mediation	
1. Die Befähigung eines Kollektivs zur Änderung seines Konfliktzustands von PROBLEM zu LÖSUNG 2. SYMBIOSEN erkennen und die »guten Gründe« dafür im Kollektiv besprechbar machen			
Bedürfnisfokussiert Eine für die Individuen optimierte Lösung finden		Form Ziel	Ergebnisfokussiert Eine für den Kontext optimierte Lösung finden
Explizite Klärung individueller Anliegen: Themensammlung / Clustern: Interessen, Bedürfnisse, Werte		Arbeitsprinzip	Implizite Klärung, Arbeitsschritte ohne inhaltliche Vertiefung, vergleichbar mit verdeckter Aufstellungsarbeit (Syst)
Abbau von Frustration im Prozess: <ul style="list-style-type: none"> Ermittlung von Interessen und Bedürfnissen Suche nach Gemeinsamkeiten Planung bedürfnisgerechter Lösungen 		Weg	Abbau von Frustration im Alltag: <ul style="list-style-type: none"> Definition eines zu erreichenden SOLL-Zustands Transparenz vorhandener Belastungen Planung veränderter Handlungen
Das wirklich Wichtige der Individuen : Bedürfnisse, Interessen, Werte		Das wirklich Wichtige des Kollektivs : Ergebnisse, Mission, Ziele	
Einfühlsames Menschenverstehen, Betonung der Individualität und Wertschätzung		Mediative Haltung	Für Klarheit sorgen, keine Bewertungen, alle Emotionen zumuten, einfordern von Handlungen, prozessdirektive Führung
Bereitschaft der Individuen, ihre jeweiligen Bedürfnisse und Interessen offen zu benennen		Bedingung	Das zu erreichende Ziel ist nicht verhandelbar. Die Beteiligten übernehmen Verantwortung für ihr Handeln und Unterlassen.
Gesprächsregeln mindern Frustration: ausreden lassen, keine Beleidigungen, nicht unter der Gürtellinie		Regeln und ihr Lerneffekt	Gesprächsregeln: keine, Frustrationen sollen sich unmissverständlich zeigen
Prozessregeln: Allparteilichkeit, Ergebnisoffenheit Vertraulichkeit, semantische Empathie herstellen...			Prozessregeln: größtmögliche Offenheit, Emotionalität erwünscht, Vertraulichkeit von Verhalten, nicht von Inhalten, Zeitvorgabe einhalten, syntaktische Empathie herstellen
Lerneffekt: Wechselseitiges Verständnis entwickeln auf Grundlage einer » guten Kinderstube «		Lerneffekt: Die Akzeptanz von Unverständlichem führt zur Entwicklung von Ambiguitätstoleranz	



2011



2012



2016

X01

Plan

Situation erfassen
Verständnisfragen erlaubt, Diskussion verboten

		Zeitplan	
		Start	Min.
1.	Wir wissen, warum wir hier sind	09:00	5'
2.	Wir kennen unsere Belastungen	09:05	15'
3.	Wir kennen unsere Lösungsideen	09:20	10'
4.	Wir kennen unsere Widerstände	09:30	10'
Pause		09:40	0'

Lösungen entwickeln
Wir gestalten unsere neue Realität mit neuen Handlungen

5.	Wir entwickeln Gegenmaßnahmen	09:40	10'
6.	Ich benenne meinen Beitrag	09:50	10'
7.	Ich formuliere Wünsche an andere	10:00	15'
Pause		10:15	0'
8.	Wir erstellen unseren Handlungsplan	10:15	10'
9.	Ich äußere mich zu meinem Erleben	10:25	5'
Ende		10:30	

Rahmenbedingungen

Zeitrahmen einhalten: Zeit ist gesetzt	Offenheit als Chance nutzen: Jeder darf seine Gedanken äußern
Vertraulichkeit zusichern: Personenbezogene Infos bleiben unter uns	Emotionalität erlaubt: Jeder darf seine Gefühle haben

teamfixx

X12

2. Unsere Belastungen

emotionale Belastung

gering Einfluss auf unser Ergebnis hoch

teamfixx

X15

5. Gegenmaßnahmen

Wann

sofort

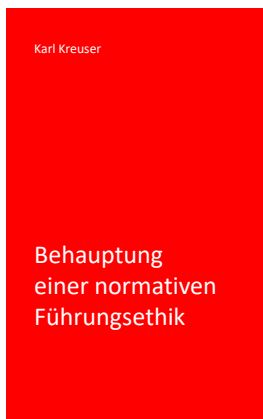
später

andere wir ich

Wer

teamfixx

Handout als Download:



2017



2018



Jan 2019



erscheint März 2019