

# KONFLIKTLÖSUNG AM BILDSCHIRM

Aktuell und künftig werden unterschiedliche Denk- und Lösungsansätze, Iterationen und Kollaborationen benötigt, um Konflikte wie Baumängel und Mieterstreitigkeiten kostengünstig zu beseitigen. Die Online-Lösung ist die günstigste. TEXT – WALTER A. SPEIDEL\*



Konflikte lassen sich trotz Kontaktbeschränkungen ganz einfach lösen. Dank moderner Kommunikationsmöglichkeiten können Mediatoren online bei der Lösung bestehender Krisen und in schwierigen Situationen helfen. (BILDER: 123RF.COM)

## ► AUSGANGSLAGE

Die Arbeitswelt wird immer dynamischer, verursacht durch den strukturellen Wandel aufgrund von Covid-19, Globalisierung, digitaler Revolution und ökologischer Transformation der Gesellschaft. Um weiter Schritt halten zu können, sind neue Instrumente im Umgang von Unternehmen mit Kunden sowie in der Bildung notwendig. Covid-19 hat die Online-Mediation als Instrument der Konfliktkommunikation entscheidend vorangetrieben.



Bereits in den ersten sechs Monaten des Jahres 2020 wurde ein sprunghafter Anstieg von Online-Meetings verzeichnet. Für viele sind sie heute eine Selbstverständlichkeit. Die Online-Schulung oder -Mediation ist inzwischen keine Notlösung mehr, sondern Realität – mit steigender Nachfrage. Ob Schulung zum Konfliktmanagement oder für eine Mediation: Auch für die Bau- und Immobilienwirtschaft sind Online-Mediationen und -Schulungen rasch einsetzbar.

Doch was ist mit den Menschen, die kaum etwas im Alltag damit zu tun haben? Sie haben in Zeiten wie diesen, wenn persönliche Kontakte nur eingeschränkt oder gar nicht möglich sind, kaum eine Möglichkeit, Konflikte zu lösen. Vieles bleibt ungesagt und es kommt vermehrt zu Missverständnissen, sowohl im privaten als auch im beruflichen Umfeld – und damit zu Konflikten. Eine Online-Mediation kann auch diesen Menschen helfen, Lösungen in Konfliktsituationen zu finden.

## VORTEILE EINER ONLINE-MEDIATION

Moderne Kommunikationsmöglichkeiten, wie Zoom oder Go-To-Meeting, haben sich als probates Hilfsmittel für eine solche Krisenbewältigung herausgestellt. Über diese Medien kann eine Online-Mediation jederzeit und überall kostengünstig sowie zeitsparend durchgeführt werden. Auch ist erfahrungsgemäß die Hemmschwelle hierbei nicht ganz so hoch wie bei einem Gespräch, in dem der Konfliktpartner direkt gegenüber sitzt. Ein weite-




**FÜR DIE MIETER-  
BETREUUNG IST DIE  
ONLINE-MEDIATION  
EIN GEEIGNETES UND  
KOSTENGÜNSTIGES  
WERKZEUG.**


rer Vorteil ist, dass das Gespräch jederzeit beendet werden kann. So sind die Beteiligten freier und ungehemmter in ihrer Spontanität.

Darüber hinaus sind das Gesicht und die Mimik der Gesprächspartner gut erkennbar, weil bei einer Online-Mediation das Tragen einer Maske nicht notwendig ist. Dies ist gerade bei emotional aufgeladenen Situationen wichtig. Es werden unbewusst Signale aus der Mimik des anderen wahrgenommen – und darauf reagiert. Trotzdem kommt es

nicht zur körperlichen Nähe. Gerade in Konfliktgesprächen empfinden viele Menschen diese als eher unangenehm, beengend oder sogar bedrohlich.

Eine geführte Online-Konfliktbewältigung bietet den Beteiligten also eine Möglichkeit, sowohl im privaten als auch im beruflichen Bereich Spannungen und zwischenmenschliche Probleme schnell und effektiv zu lösen. Ein weiterer Vorteil ist die erleichterte terminliche Absprache, bei der räumliche Entfernungen keine Rolle spielen. Im Gegenteil: Eine Online-

Mediation kann ganz unabhängig von Raum und Zeit stattfinden. So sind Mediator und die Konfliktparteien wesentlich flexibler als bei einem persönlichen Gesprächstermin.

#### **UNGELOSTE KONFLIKTE KOSTEN GELD UND ENERGIE**

Ob im Homeoffice oder Büro, als Mitarbeiter oder Führungskraft: Ungelöste Konflikte mit Kollegen und Kunden rauben Energie, erschweren die Arbeit und wirken sich negativ auf Kreativität, Motivation und

Effektivität aus. Allein das Verdrängen eines Konfliktes kostet Energie, die den Menschen dann für wichtige Dinge nicht mehr zur Verfügung steht. In einer Online-Mediation können ungelöste Konflikte bereinigt werden, was dazu führt, den Arbeitsalltag wieder mit neuer Energie zu bewältigen.

Am Beispiel der Bau- und Immobilienwirtschaft zeigen sich Konflikte wie Uneinigkeit bereits in der Projektphase – Uneinigkeit zwischen Projektleitung und Investor, Uneinigkeit zum Thema der Baumängel



**EIN MEDIATOR FUNGIERT IM RAHMEN EINER ONLINE-MEDIATION ALS KATALYSATOR UND FÄNGT DIE EMOTIONEN DER KONFLIKTPARTEIEN AUF.**



bei Fertigstellung, Uneinigkeit zwischen verschiedenen involvierten Geschäftspartnern, Uneinigkeit zwischen Nachbarn, Uneinigkeit zwischen Mieter und Vermieter und Uneinigkeit zwischen Mietern, sodass der Vermieter einschreiten muss –, was kostenintensiv ist.

### **SCHNELLE LÖSUNG BEI GEBÄUDE- UND STRANGSANIERUNGEN**

Besonders schwierig sind Konflikte im Zusammenhang mit Gebäude- und Strangsanierungen. Sehr schnell gelangen die Mieter an die Schlichtungsstelle und im schlechtesten Fall müssen Bauarbeiten sofort eingestellt werden. Für die Mieterbetreuung ist die Online-Mediation ein geeignetes und kostengünstiges Werkzeug. Im Rahmen dieser löst ein Mediator bereits viele Konflikte, indem er Fragen und Sorgen der Mieter zur Sanierungssituation

beantwortet, bei der Mieterinformation zur Sanierung unterstützt, den Umgang mit unterschiedlichen Kulturen und Generationen regelt, Fragen zur Inkonvenienzentschädigung beantwortet und, wo nötig, Ersatzwohnungen und Umzüge organisiert.

Mit der Beseitigung von Ängsten bezüglich der Sicherheit wie Einbruch über das Gerüst und Diebstahl, dem richtigen Umgang mit Handwerkern in der Wohnung, der Regelung von Verschmutzung und Sachbeschädigungen sowie der Beantwortung von Mieterfragen zu Inklusionsfällen löst der Mediator ebenfalls Konflikte. Eine Online-Mediation ist eine schnelle und flexible Lösung zur Beseitigung von Problemen.

### **FAZIT**

In jeder schwierigen Situation und in jedem Konflikt müssen viele Dinge möglichst sach-

lich geklärt werden, auch wenn die Emotionen auf beiden Seiten hochgehen. Ein Mediator fungiert im Rahmen einer Online-Mediation als Katalysator und fängt die Emotionen der Konfliktparteien auf. Gleichzeitig ist er vermittelndes Bindeglied zwischen den unterschiedlichen Parteien, ohne selbst als Partei eingreifen zu müssen. So hilft er den Teilnehmenden, die Situation auch einmal aus dem Blickwinkel des jeweils anderen zu betrachten, und führt diese diskret weg von unsachlichen, gegenseitigen Schuldzuweisungen hin zum Thema, um das es ihnen eigentlich geht. Mediation heisst hier auch, wieder zurück zur Mitte zu finden, nachdem diese im Eifer des Gefechts verloren gegangen ist. Die Konfliktparteien können so ihrem angestrebten Ziel einer Lösung und Regelung näherkommen.

Mit einem ersten Schritt in

Richtung Dialog, weg von der Diskussion, und mithilfe der Online-Mediation kann diesem zermürbenden Krieg entgegen gewirkt werden. Vorrangiges Ziel der Online-Mediation ist daher, alle beteiligten Parteien mit einem zufriedenen und befreiten Gefühl zu entlassen. So wird aus jeder Krise eine Chance. Nehmen wir also Krisen und Konflikte als Chancen zur Veränderung wahr und profitieren von den Errungenschaften der heutigen Zeit, die uns bei der Konfliktbewältigung helfen. ■

### **\*WALTER A. SPEIDEL**



Der Autor ist Bauexperte / Mediator SDM / SKWM und Dozent. [www.kreuzplatz-mediation.ch](http://www.kreuzplatz-mediation.ch)