

Gaby Trippen ist **Mediatorin**. In Unternehmen vermittelt sie bei Konflikten zwischen einzelnen **Mitarbeitern** und Teams. Gemeinsam mit den Kontrahenten erarbeitet sie **Lösungen**, mit denen alle Beteiligten leben können.

## VON GARNET MANECKE

Der Streit um das Fenster ist der Klassiker: Der eine Kollege ist ein Frischluftfanatiker und arbeitet am liebsten bei offenem Fenster, dem anderen Kollegen ist ständig kalt. Selbst im Hochsommer nimmt er jeden Luftzug als Gesundheitsgefährdung wahr. Mit der Zeit verhärten sich die Fronten immer mehr, bis die beiden schließlich kaum noch ein Wort wechseln. In solchen Fällen wird Mediatorin Gaby Trippen eingeschaltet. Sie bringt die Kontrahenten wieder an einen Tisch, um gemeinsam eine Lösung zu finden, mit der beide Parteien leben können.

### Eine andere Wahrnehmung

„Bei der Mediation geht es darum, den Konflikt so zu lösen, dass beide Parteien am Ende Gewinner sind“, erklärt Gaby Trippen. Die Aufgabe der Mediatorin ist es, zwischen den Parteien zu vermitteln. Um das Ziel zu erreichen, lässt die 51-Jährige jede Partei ihre Sicht der Situation darstellen. Zur Klärung, wer zuerst reden darf, wird eine Münze geworfen. „Denn schon diese Frage kann einen Streit auslösen“, ist ihre Erfahrung.

Bei der Darstellung des Konflikts dürfen und sollen Emotionen zwar rausgelassen werden. Aber das in klar definierten Grenzen. „Den anderen zu beleidigen oder dazwischen reden ist nicht erlaubt“, sagt Trippen. Die angesprochenen Konfliktpunkte werden von Trippen auf einer Tafel festgehalten. Schon bei der Sammlung werden in vielen Fällen Missverständnisse aufgedeckt.

„Oft sind die Positionen so verhärtet, dass ein Reden nicht mehr möglich ist“, sagt Trippen. Das kann ein Zeichen dafür sein, dass die Ursache für die Probleme woanders liegt. Der Streitpunkt ist dann

lediglich ein Auslöser, der die tiefer liegenden Konflikte, die schon mehrere Jahre schwelen können, aufbrechen lässt.

Mit Hilfe von Fragen dringt Trippen zum Kern des Problems vor. „Jeder Mensch hat eine andere Wahrnehmung von der Wirklichkeit“, sagt Trippen. „Sehr häufig sind die Parteien erstaunt darüber, was in dem anderen wirklich vorgeht und wie die Situation beurteilt wird.“ Um die Sicht des anderen zu erkennen, helfe auch der Perspektivwechsel, bei dem die Parteien einfach die Stühle tauschen und so die Position des anderen einnehmen.

Schwieriger wird die Situation in Fällen von Mobbing. Denn dann sitzt Trippen nicht unbedingt mit beiden Parteien an einem Tisch,

## INFO

### Konflikte lösen

**Engagiert** wird die Mediatorin oft von der Führung eines Unternehmens, weil der Zwist die Arbeitsabläufe stört.

**Vortrag** Am Motag, 15. November, ist Gaby Trippen um 19 Uhr beim Bundesverband der Frau in Business und Management (BFBM) mit einem Vortrag zu Gast.

**Infos** unter [www.bfbm.de](http://www.bfbm.de)

sondern muss über Shuttle-Mediation arbeiten. Dabei fährt sie erst zu einer Partei, dann zur anderen. „Wichtig ist, dass die Teilnehmer die Mediation freiwillig machen“, betont Trippen. Das gelte im Prin-

zip auch dann, wenn ein Vorgesetzter den Mitarbeitern die Mediation nahegelegt hat. „In diesen Fällen hilft es, dass ich als neutrale Person von außen komme und nicht in das Betriebsgeschehen involviert bin“, sagt Trippen.

Auch beim Zwist zwischen Gruppen kann die Mediation helfen. In solchen Fällen wird oft ein Co-Mediator eingesetzt, der das Gesagte dokumentiert, während der Mediator die Gespräche führt.

### Schriftliche Vereinbarung

Am Ende der Mediation werden die gefundenen Lösungen in einer Vereinbarung schriftlich festgehalten. Die Parteien und die Mediatorin unterschreiben den Vertrag, um dessen Verbindlichkeit zu dokumentieren.



Am Ende der Konflikte darf es nur **Gewinner** geben: Die Unternehmerin **Gaby Trippen** wendet das Instrument der Mediation auch in ihrem eigenen Unternehmen mit sechs **Mitarbeitern** an.

FOTO: ISABELLA RAUPOLD