

# Supervision versus Mediation

welches Verfahren bei welcher  
Eskalation im Arbeitskontext?

# Merkmale eines Konflikts?

- 1.) Die **Gefühle** beherrschen die Sachebene
  - 2.) Die Konfliktpartner **riskieren** die Produktivität ihrer Arbeit
  - 3.) Es entstehen **erste Konfliktkosten**
  - 4.) **Kontakt** kann noch gehalten werden
  - 5.) **Gemeinsame Regeln** sind noch möglich
- Ein unbearbeiteter Konflikt kann in einer Katastrophe enden!

# Konflikttypen

Jeder Konflikt bedarf als erstes eine gründliche und fachkompetente Konfliktanalyse!

- **Persönlicher Konflikt:** Überforderung, Entscheidungsschwäche, zu viel Stress, private Belastungen
- **Sozialer Konflikt :** Missverständnisse, Gerüchte, (un)-gewollte Kränkungen, Antipathien, Übertragungen
- **Strukturelle Konflikte:** Rollenkonflikte, Ressourcenmangel, unklare Kommunikationswege, mangelnde Verbindlichkeiten
- **Strategischer Konflikt:** Machtkämpfe d. Abteilungen, divergierende Zukunftspläne, unterschiedliche Gewinn- u. Verlusteinschätzungen




# Eskalationsstufen (nach Glasl)

- 9 Eskalationsstufen



# Niveaus von Handlungsfähigkeit

(nach R. Kunkel-van Kaldenkerken)

Zustand	Selbsthilfe	Externe Unterstützung
Problem 	Kollegiale Beratung, Diskutieren	Moderation, Supervision, Fachberatung
Konflikt ( eskaliert ) 	Verhandeln, Selbstklärung, im Kontakt bleiben	Konfliktmanagement, Mediation, Schlichtung
Katastrophe 	Retten, was zu retten ist, trauern, Trennung	Krisenmanagement, Rechtshilfe

# Supervision

- Breiten- und Tiefenreflexion eines Problems
- Regeln eines konstruktiven Gesprächsverlaufs werden vorausgesetzt
- Supervisanden können weitestgehend in ihrer Selbstverantwortung gefordert werden
- Supervisorin strukturiert nur so viel wie nötig
- Supervision benötigt prozessabhängige Zeitschleifen
- Je länger umso teurer?

# Supervision basiert auf Theorien wie:



- Psychoanalyse /Gruppenanalyse
- Humanistische Psychologie
- Systemtheorien
- Organisationssoziologie
- Kommunikationspsychologie
- Gruppendynamik
- und andere

# Supervisionsanliegen

- Ausloten von alternativen Handlungsstrategien im beruflichen Alltag
- Vertieftes Verstehen von problematischen und belastenden Situationen
- Berufsrollenklärung
- Weiterentwicklung von kommunikativen Kompetenzen
- Umgang mit Hierarchien
- Konstruktive Konfliktklärung



# Supervision unterscheidet sich von:

- Coaching
- Fortbildung
- Training
- Psychotherapie
- Organisationsberatung
- Konzeptentwicklung
- Teamentwicklung
- Mediation

# Mediation

- Stark fokussierte Bearbeitung eines Konfliktes
- Es werden immer Regeln vereinbart
- Die Mediatorin strukturiert die Kommunikation
- Die Mediation basiert auf einem klar vorgegebenen Phasenmodell
- Mediation endet mit Lösungen und schriftlichen Vereinbarungen
- Mediationsprozesse sind kurz und billiger?

# Supervision

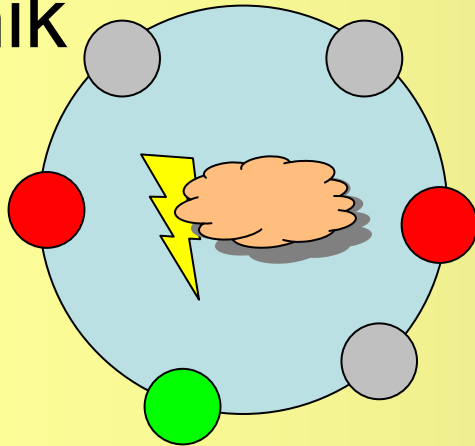
(Rollenklärung, Fallarbeit, Kooperation)

# Mediation

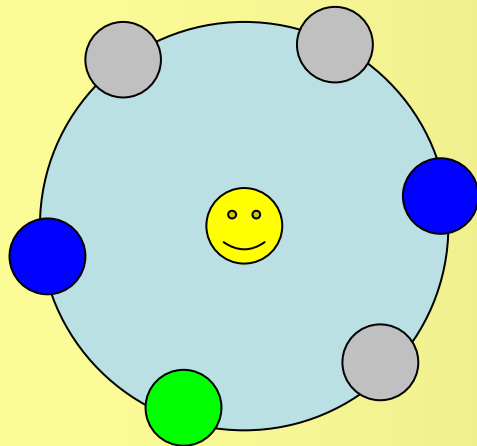
( soziale Konflikte)

## Graphik

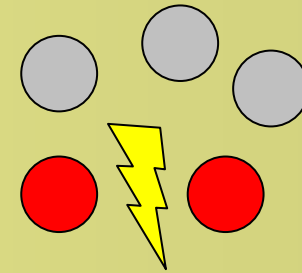
Prozess-  
anfang



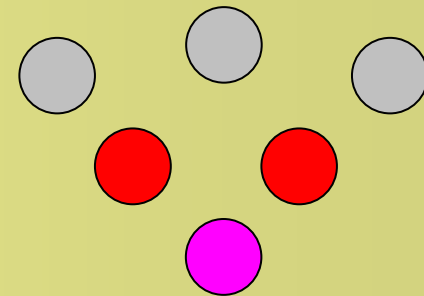
Prozess-  
ende



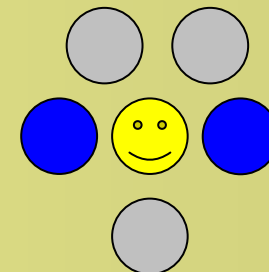
Ausgangslage



Mediation



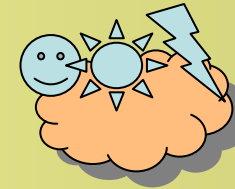
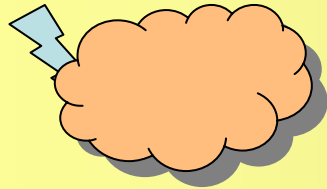
Ergebnis



# Supervision mit mediativen Elementen

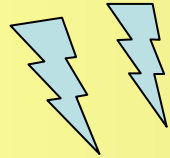
- Umformulieren, Aktives Zuhören
- Spiegeln lassen
- Doppeln ( nach Thomann )
- Brainstorming bei Lösungssuche
- Schriftliche Vereinbarung
- Zeitverzögerte Ergebnisüberprüfung

# Supervision-Mediation-Supervision



- Alles in der Hand einer Leitung
- Kooperation von Supervisor und Mediator

# Mediation - Supervision



- Zur Verbesserung der Nachhaltigkeit
- Zur Vertiefung der Kooperation
- Zur Konfliktprävention

# Wann ist Mediation indiziert ?

- Bei Teams mit großem Strukturgebungsbedarf zwecks **Angstreduzierung**, (berufsgruppenspezifisch)
- Bei **hocheskalierten** Konflikten
- Konfliktbearbeitung mit **Unterteams**
- Als „ **Erste Hilfe-Maßnahme** “
- **Intuitives Entscheidungsangebot** ( „ *denn wir wissen nicht immer, was wir tun!* “ )
- ***Persönliche Vorliebe der Beraterin***

# Wann ist Supervision indiziert ?

- als **etablierter Bestandteil** des beruflichen Handelns
- Bei **weniger hoch** eskalierten Konflikten
- Bei Teams mit dem Bedürfnis und der Fähigkeit nach **tiefendimensionaler Konfliktbearbeitung**
- **Intuitives Entscheidungsangebot** ( „denn wir wissen nicht immer, was wir tun!“)
- **Persönliche Vorliebe** der Beraterin



# Soziometrische Übung

- Aufstellung im Raum nach 7 Kriterien:
  - 1.) Hauptberuf Supervisor
  - 2.) Hauptberuf Mediator
  - 3.) Hauptberuf Mediator und Supervisor
  - 4.) Hauptberuf *Sonstiges* und Supervisor
  - 5.) Hauptberuf *Sonstiges* und Mediator
  - 6.) Hauptberuf *Sonstiges* und Supervisor und Mediator
  - 7.) Nichts von alledem

# Thema der Arbeitsgruppen

- „ Was haben Sie als Anregung aus den bisherigen Ausführungen erlebt? “
- „ Gibt es Fragen oder ergänzende Ideen?“
- Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Wir freuen uns auf eine lebendige  
Diskussion!

Nachfragen:  
Praxis für Supervision  
Hölgesstraße 11 64283 Darmstadt  
06151 64050

Barbara Oestmann-Geib ☎ Ortrud Störkel-Lang  
[www.supervisionspraxis-darmstadt.de](http://www.supervisionspraxis-darmstadt.de)