

Konzept «Vermittlung»: Umgang mit Konflikten im Kraftwerk1 Heizenholz

Grundsätze

«Lieber zusammen streiten als alleine Recht haben»

- Wir sehen die Vielfalt in unserer Siedlung als Bereicherung.
- Wir grenzen niemanden aus.
- Wir sind uns bewusst, dass Störungen/Konflikte zum Alltag gehören.
- Bei einem Konflikt gehen die Beteiligten aufeinander zu und sprechen den Konflikt möglichst bald und direkt an.
- Die am Konflikt Beteiligten suchen in Eigenverantwortung miteinander nach einer Lösung und vermeiden Schuldzuweisungen.
- Die Beteiligten holen sich Unterstützung von Vermittler*innen, wenn sie den Konflikt nicht selber lösen können.
- Nichtbeteiligte vermeiden alles, was den Konflikt ausweiten oder zusätzlich eskalieren lassen könnte (insbesondere Spekulationen und Gerede). Sie halten sich ganz aus dem Konflikt heraus oder sprechen die Beteiligten direkt und persönlich an.

Schritte der Konfliktlösung

1. Beteiligte Parteien

Die in einem Konflikt beteiligten Parteien suchen miteinander eine Lösung.

Falls die Parteien den Konflikt nicht zusammen lösen können, sollen sie sich überlegen, ob sie eine hausinterne Vermittlung beanspruchen oder die Geschäftsstelle um Unterstützung anfragen möchten.

2. Hausinterne Vermittler*innen

Es stehen mindestens 3 Hausleute als hausinterne Vermittler*innen zur Verfügung.

Die am Konflikt Beteiligten einigen sich auf 1 Vermittler* oder 2 Vermittler*innen.

Die angefragte Vermittlerin/der angefragte Vermittler entscheidet, ob sie/er die Vermittlung übernimmt oder nicht. (Gründe, die Vermittlung abzulehnen können z.B. sein, dass der Fall zu komplex ist oder Befangenheit der Vermittlerin/des Vermittlers.)

Falls eine solche Vermittlung nicht möglich ist: siehe Punkt 3. «Externe Vermittlung»

Falls eine hausinterne Vermittlung zustande kommt, erarbeiten die Beteiligten mit Hilfe der vermittelnden Person einen Lösungsweg. (Siehe dazu S. 3: «Vermittlungsgespräche: Grundsätze und Ablauf»)

3. Vermittlung durch Geschäftsstelle

In folgenden Fällen können sich die am Konflikt Beteiligten an eine Person wenden, die auf der Geschäftsstelle von Kraftwerk1 für den Bereich «Gemeinwesen & Partizipation» zuständig ist.

- Die am Konflikt Beteiligten möchten keine hausinterne Vermittlungsperson beziehen oder können sich nicht auf eine Person der Vermittlungsgruppe einigen.
- Die angefragten hausinternen Vermittler*innen können oder wollen die Aufgabe nicht übernehmen.
- Trotz hausinterner Vermittlung konnte keine Lösung für den Konflikt gefunden werden.

Die angefragte Person auf der Geschäftsstelle prüft dann, ob sie die Vermittlung übernimmt oder eine externe Fachperson empfiehlt.

4. Informationen an Hausleute

Grundsätzlich werden die Hausleute nicht über den bestehenden Konflikt und den laufenden Vermittlungsprozess informiert. Falls aber beim Konflikt unter den Hausleuten Diskussionen entstehen oder Gerüchte aufkommen, informiert die/der zuständige Vermittler*in – in Absprache mit den am Konflikt Beteiligten –, dass eine Vermittlung im Gange ist. Sie gibt keine Informationen zum Inhalt der Vermittlung bekannt.

Vermittlungsgespräche: Grundsätze und Ablauf

Die folgenden Grundsätze und Abläufe von Vermittlungsgesprächen gelten für Schlichtungen mit Hilfe hausinterner als auch externer Vermittler*innen.

Grundsätze

- Die Vermittler*innen wahren gegenüber den Hausleuten, der Geschäftsstelle (sofern diese nicht bei Konfliktlösung eingeschaltet werden muss) und den anderen Vermittler*innen Verschwiegenheit. Die Vermittler*innen müssen jedoch die Möglichkeit haben, sich mit mindestens einer weiterer hausinternen Vermittlungsperson zu beraten im Sinn einer Intervision.
- Es gilt für Vermittler*innen der Grundsatz der Allparteilichkeit gegenüber den Konfliktparteien.
- Vermittler*innen unterstützen die Konfliktparteien beim Finden einer Konfliktlösung. Sie steuern den Prozess, fällen aber keine Entscheide. Lösungen und Entscheide müssen von den Konfliktparteien vorgeschlagen und beschlossen werden.
- Die Vermittlerin/der Vermietet hält den Verlauf der Konfliktbearbeitung schriftlich fest und übergibt ihre/seine Notizen den Konfliktparteien. Diese sind verantwortlich für die Umsetzung der Abmachungen
- Schriftliche Unterlagen verbleiben bei der Vermittlerin/beim Vermittler; diese*r untersteht der Verschwiegenheit. Die Unterlagen (handschriftliche und elektronische) werden 3 Jahre nach Lösung des Konflikts vernichtet.

Ablauf

1. Schritte Vermittlungsgespräch

- Zu Beginn des Gesprächs wird das Setting des Vermittlungsgesprächs festgelegt: Zeitrahmen, Ort, Rollen und Regeln.
- Die Vermittlerin/der Vermittler stellt den Ablauf der Vermittlung vor.
- Die betroffenen Parteien bearbeiten zusammen mit der vermittelnden Person den Konflikt. Die Parteien suchen gemeinsam – mit Unterstützung der vermittelnden Person – nach einer Lösung. Die vermittelnde Person ist dafür verantwortlich, dass alle am Konflikt Beteiligten sich einbringen.
- Es werden bezüglich Konfliktlösung zwischen den Konfliktparteien verbindliche Abmachungen getroffen und schriftlich festgehalten – inklusive Frist/Termin zu deren Umsetzung und Überprüfung. Die vermittelnde Person verschickt diese Abmachungen an alle Beteiligte.
- Ziel ist, dass sich die Konfliktparteien auf verbindliche Abmachungen zur Lösung des Konflikts einigen. Diese werden von der Vermittlerin/dem Vermittler schriftlich festgehalten - inklusive Termin(e) zu deren Umsetzung und Überprüfung. Zudem bietet die Vermittlerin/der Vermittler den Konfliktparteien an, sie bei Bedarf bei dieser Überprüfung zu unterstützen - wobei die Verantwortung bei den Konfliktparteien liegt.
- Falls beim Vermittlungsgespräch der Konflikt nicht fertig bearbeitet werden konnte, wird ein weiteres Vermittlungsgespräch vereinbart.

2. Schwierigkeiten Konfliktbearbeitung

Wichtig ist: Wenn eine Vermittlerin/ein Vermittler bei einem Konfliktfall nicht weiterkommt oder sich überfordert fühlt, soll sie/er dies mitteilen. So kann nach einer anderen Möglichkeit gesucht werden, um den Konflikt weiter zu bearbeiten.

Die Vermittlerin/der Vermittler kann den Fall auch weiterreichen an eine andere hausinternen Vermittlungsperson oder an die zuständige Person des Bereichs «Gemeinwesen & Partizipation» unserer Genossenschaft. Dies in Absprache mit den beteiligten Konfliktparteien.

Betriebsgruppe «Vermittlung»

31.1.2025