

Chef oder Mediator

Vorgesetzte müssen häufig unvermittelt Konflikte zwischen Mitarbeitern lösen. Manager nutzen nicht nur unbewusst andere Strategien als professionelle Mediatoren (Sheppard, Saunders & Minton, 1988), sondern treten den Konfliktparteien, z.B. aufgrund von bisherigem Kontakt, weniger neutral gegenüber, als externe Mediatoren. Um eine erfolgreiche Mediation durch den Vorgesetzten trotzdem zu ermöglichen, sollte der Vorgesetzte auch bei unvermittelt auftretenden Konflikten seine Allparteilichkeit den Konfliktparteien gegenüber überprüfen. Sieht der Vorgesetzte sich nicht in der Lage, seinen Selbstbezug aufzulösen, sollte der Vorgesetzte die Mediation abgeben. Steht der Vorgesetzte den Konfliktparteien unparteiisch gegenüber, kann der Mediationsprozess aufgenommen werden. Ist die Allparteilichkeit des Vorgesetzten nicht vollständig gegeben, die Abgabe der Mediation jedoch nicht möglich, heißt es, einer durch die Konfliktparteien wahrgenommenen Ungleichbehandlung mithilfe von Transparenz bezüglich seines Vorgehens vorzubeugen.

Literatur

Sheppard, B. H., Saunders, D. M., & Minton, J. W. (1988). Procedural justice from the third party perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 629-637. DOI: 10.1037/0022-3514.54.4.629