

Konflikte schlichten und lösen

MANCHE KONTRAHENTEN KÖNNEN ES KAUM ERTRAGEN, BEIM SCHLICHTUNGSGESPRÄCH ZUSAMMEN AN EINEM TISCH ZU SITZEN. DENNOCH GELINGT CAROLA KRÜGER UND JÜRGEN FALLASCH IN DEN MEISTEN KONFLIKTEN EINE SCHLICHTUNG. SIE SIND ZWEI VON BUNDESWEIT RUND 6.000 SCHIEDSFRAUEN UND -MÄNNERN.



JÜRGEN FALLASCH

WIE KOMMT ES einem in den Sinn, Schiedsmann zu werden? „Ich habe zufällig einen Aufruf in der Zeitung gelesen, dass ein Nachfolger für das Schiedsamt des Bezirks Garath/Hellerhof im Düsseldorfer Süden gesucht wurde“, erzählt Henkel-Pensionär Jürgen Fallasch. „Das war 2007 – gerade zu der Zeit, als ich darüber nachzudenken begann, wie ich meinen Ruhestand gestalten würde.“ Bis zur Pensionierung dauerte es zwar noch fünf Jahre, doch kurzentschlossen bewarb er sich als Schiedsmann. Einiges sprach für ihn: „Ich war noch jung genug für mehrere Amtsperioden, wohnte im Bezirk des Schiedsamts – und ich war durch meine Arbeit daran gewohnt, dass mir Wut und Verzweiflung entgegenschlagen, ebenso wie große Erleichterung und Dankbarkeit.“ Denn Jürgen Fal-

lasch war der erste IT-Koordinator von Henkel, er hat den Benutzerservice des Unternehmens aufgebaut und gestaltet. „Ich habe den größten Teil meines Berufslebens Henkelanern jeder Hierarchie-Ebene bei der Lösung von Problemen mit ihren Computern, Laptops und zuletzt auch Smartphones geholfen“, erklärt er. „Rückblickend denke ich, das war eine gute Vorbereitung für meine Schlichtertätigkeit: Ärger mit der Technik lässt ebenso die Emotionen hochkochen wie Streit mit dem Nachbarn.“

Zwei Jahre später war Jürgen Fallasch nicht nur Schiedsmann, sondern auch im Bund Deutscher Schiedsmänner und Schiedsfrauen e.V. aktiv. Er entwickelte neue Schulungen für angehende Schiedsleute, gestaltete Flyer, Roll-ups und ent-

CAROLA KRÜGER

„Die Menschen mögen – das ist für mich die wichtigste Voraussetzung für erfolgreiches Schlichten. Ich versuche die verfeindeten Parteien zu überzeugen, dass es besser wäre, miteinander zu reden.“

wickelte ein zeitgemäßes Corporate Design für die Bundesvereinigung. „Das Schiedsamt wurde vor mehr als 190 Jahren ins Leben gerufen; und auch die Bundesvereinigung ist beinahe 70 Jahre alt; da gab es Modernisierungsbedarf“, sagt der Pensionär, der inzwischen stellvertretender Vorsitzender des Medienausschusses und auf Landesebene als Beauftragter für IT, Aus- und Fortbildung tätig ist.

Als vor einigen Jahren die Schiedsstelle für den Nachbarbezirk vakant wurde, rief Jürgen Fallasch bei Carola Krüger

„Einer meiner taktischen Kniffe beim Schlichtungsgespräch: Ich mache mir Notizen, was die Leute sagen, um bei Bedarf darauf zurückzukommen. Das ist wichtig für eine mediative, lösungsorientierte Gesprächsführung.“

an, einer Henkel-Kollegin, deren Besonnenheit und Pragmatismus bei der Suche nach Problemlösungen er sehr schätzte. „Zu dieser Zeit arbeitete ich noch in Vollzeit im Qualitätsmanagement Kosmetik“, erinnert sie sich. „Dennoch schlug Jürgen mir vor, mich als Schiedsfrau zu bewerben. Anfangs war mein neues Ehrenamt ziemlich anstrengend, denn ich konnte mich nur nach Feierabend in die Fälle einarbeiten und die Schlichtungsgespräche führen. Doch ich habe auf diese Weise Fähigkeiten in mir entdeckt, von denen ich vorher gar nicht wusste, dass ich sie besitze.“

Jeder der beiden schlichtet pro Jahr in etwa 20 Fällen, meistens geht es um Nachbarschaftsstreitigkeiten. Und beide erreichen in etwa 80 Prozent aller Fälle das Ziel jeder Schlichtung: einen Vergleich, eine Einigung, die von den Kontrahenten unterschrieben und vom Schiedsamt besiegelt wird. „Der Zeitaufwand für einen Fall beträgt acht und mehr Stunden“, überschlägt Carola Krüger. „Oft ist der aktuelle Konflikt nur der aus der Flasche gesprungene Korken lang aufgestauten Grolls. Umso wichtiger sind Geduld und Konsequenz in der Gesprächsführung. Neben dem eigentlichen Schlichtungsgespräch muss zudem eine Menge Papierkram erledigt werden. Es ist aber jedes Mal ein schönes Erfolgserlebnis, wenn der Streit wirklich geschlichtet ist.“

VORGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNG

Wer seinen Nachbarn vor Gericht bringen will, landet mit seinem Fall fast immer vor dem Schiedsamt. Denn die Richter weisen Klageschriften zu solchen Streitigkeiten in aller Regel ab und verweisen die Anwälte mit ihren Klienten ans Schiedsamt.

Förmliche Zustellung

Die Teilnahme an einem Schlichtungsgespräch ist freiwillig, es sei denn, die Ladung erfolgt wegen einer Strafsache. Da aber alle Einladungen als förmliche Zustellung in behörden-gelb versendet werden, lässt kaum ein Angeschriebener den Termin verstreichen.

Schlichten statt richten

Während bei Gerichtsverhandlungen die Klärung der Schuld und deren Sühne im Mittelpunkt steht, ist das Ziel des Schlichtungsgesprächs eine „einverständliche Lösung“, hat das Bundesverfassungsgericht zuletzt 2007 bekräftigt.