

## Untersuchungsergebnisse: Einsatz von mediativen Techniken bei der Ergebnisübermittlung von Luftdichteprüfungen

Knapp ein Jahr nach der Bitte an meiner Umfrage teilzunehmen, möchte ich Ihnen zu dieser eine kurze Zusammenfassung der Ergebnisse vorstellen. Vielen Dank an die Umfrageteilnehmer und Teilnehmerinnen sowie an Fr. Weinzierl für ihre Unterstützung!

-----

Im Rahmen meines Magisterstudiums „Mediation und Konfliktbearbeitung“ war ich auf der Suche nach einem Thema, das meinen Hauptberuf mit dem Kern meines Studiums, der **Konfliktregelung**, verbindet. Für mich war es daher naheliegend, das Verhalten von Prüfern bei der Übermittlung von negativen Ergebnissen von **BlowerDoor Tests** zu untersuchen.

Bei der empirischen Datenerhebung mittels Online Fragebogen wurden neben dem (meist intuitiven) Einsatz von mediativen Techniken auch die Anzahl der jährlich durchgeführten Prüfungen sowie die Anzahl der negativen Ergebnisse erhoben. Kurz zusammengefasst ist es so, dass die meisten der Umfrageteilnehmer entweder weniger als 10 Prüfungen oder mehr als 20 Prüfungen pro Jahr machen und die Anzahl der **negativen Ergebnissen bei den meisten unter 10 % liegt**.

Im Fokus der Untersuchung war jedoch der Umgang mit den dabei auftretenden Spannungen. D.h. welche Rolle der Prüfer im Verhältnis zum Auftraggeber und den Professionisten hat und ob er **Konfliktregelungstechniken**, die auch in der Mediation verwendet werden, einsetzt.

Das Ergebnis der Untersuchung ist, dass rund **2/3 der Teilnehmer** in Spannungssituationen **aktiv eine Konfliktregelung** anstreben (und meistens effektiv dabei sind) und rund 1/3 sich nicht einbringen, da sie die Konfliktregelung nicht als ihre Aufgabe sehen.

Die bevorzugte Technik, um Spannungen zu lösen und Konflikte gar nicht erst entstehen zu lassen, ist das „**sachliche (und empathische) Zusammenfassen**“. Dabei werden der Ist-Stand sowie die Wünsche und Bedürfnisse aller zusammengefasst ausgesprochen. Das hat den großen Vorteil, dass der Eskalationsverlauf dabei entschleunigt wird, die Größenordnung des Problems bemessen wird und jeder der Beteiligten einen (klaren) Standpunkt erhält.

Gerne werden auch die Techniken des „**Reframing**“ (z.B. Hervorheben der positiven Aspekte) oder auch des **Brainstormings** (z.B. Welche Möglichkeiten haben wir?) angewendet, da diese als effektiv bewertet werden.

Überraschend für mich war, dass die Technik des „**Einzelgesprächs**“ am wenigsten eingesetzt und als am **ineffektivsten von allen Techniken** bewertet wurde. Möglicherweise liegt das daran, dass auf der Baustelle nur schwer ein ruhiger Ort gefunden werden kann oder hier schnell der Eindruck einer Absprache entstehen könnte.

Bezüglich der erhobenen Daten und meiner Analysen dazu möchte ich noch anmerken, dass diese reine Trendaussagen sind und auch, dass eine kurze Zusammenfassung nicht alle Überlegungen und Daten enthalten kann und soll.

Ich möchte jedoch jeden der interessierten Leser und Leserinnen dazu anregen, sein **eigenes Verhalten** in Spannungssituationen bewusst zu beobachten und als einen der urzeitlichen Reflexe „Angriff, Flucht oder totstellen“ zu bewerten.

Danach – oder besser jetzt gleich! – sehen sie sich ein zehn minütiges **YouTube Video über „gewaltfreie Kommunikation“** an. Diese einfache Technik bietet eine effektive Möglichkeit seine eigenen Gefühle (oft ja Zorn und Wut) so der betreffenden Person mitzuteilen, dass diese sich nicht angegriffen fühlt und die Möglichkeit hat zuzuhören, da sie nicht ihren Gegenangriff / ihre Flucht vorbereiten muss.

Natürlich braucht es auch dafür etwas Übung, „aber für wozu hat man denn Familie und Kollegen?“ ☺

Ich kann Ihnen nur empfehlen: lesen Sie eines der interessanten und kurzweiligen Bücher zum Thema wie z.B. **Ch. Besemer „Mediation“** oder **R. Fisher „Das Harvard Konzept“**! Das auf diesen paar Seiten enthaltene Wissen wird Sie bei **jeder Art von Verhandlung**, egal ob beruflich oder bei der nächsten Urlaubsplanung mit der Familie, so unterstützen, dass ein **Konsens** gefunden wird – und nicht nur ein Kompromiss.

Ich freue mich über **jede Art** der Rückmeldung unter [christian.riegler@energie-optimal.at](mailto:christian.riegler@energie-optimal.at), bitte aber um Verständnis, dass ich eventuell etwas Zeit für die Beantwortung brauche.

Vielen Dank fürs Lesen!

Schöne Grüße, Christian Riegler