



1. Begrüßung und Kontaktaufnahme

Lassen Sie die Konfliktparteien in Ruhe ankommen. Schaffen Sie eine angenehme Atmosphäre. Geben Sie einen Überblick, was die Kontrahenten erwartet. Zeigen Sie, dass Sie beide Seiten gleichermaßen ernst nehmen und neutral in das Gespräch starten.

Legen Sie gemeinsam einen zeitlichen Rahmen für das Gespräch fest. Vereinbaren Sie zusammen Spielregeln (z.B. „jeder darf ausreden.“). Fragen Sie, was definitiv während des Termins nicht passieren darf – das wissen die Streithähne meistens am besten.

Tipp: Formulieren Sie im Vorwege einige Sätze, die Sie zum Einstieg sagen möchten.

2. Worum geht es eigentlich?

Beide Parteien werden aufgefordert, eine Überschrift für das Konfliktthema zu finden. Manchmal liegt hier schon die Grundlage der Lösung. Bereits jetzt kann sich herausstellen, dass die Konfliktpartner von unterschiedlichen Schwerpunkten ausgehen. Der Austausch darüber trägt oft schon zur Klärung bei.

„Ich möchte Sie nun bitte, nacheinander kurz zu formulieren, um welches Thema es bei Ihrem Konflikt geht. Sie haben im Anschluss Zeit zur Diskussion. Erst mal geht es hier aber nur um eine Art Überschrift“



3. „Ich sehe das so...“

A darf nun den Konflikt aus seiner Sicht schildern. B hört nur zu. B darf sich zwar Notizen machen, aber erst einmal noch nicht nachfragen. Oder einhaken.

Wenn A alles gesagt hat, werden die Rollen getauscht.
Nun darf B seine Sicht der Dinge darstellen. Und A hört zu.

Sie achten während der Erläuterungen darauf, dass jeder ausreden kann. Passen Sie dabei gut auf, dass Sie gleichermaßen Verständnis signalisieren. Im Konflikt sind beide Parteien verletzlich, auch wenn man das vielleicht nicht immer sieht. Halten Sie sich inhaltlich absolut raus!

Tipp: Wenn Sie einen Azubi und einen Ausbildungsbeauftragten bei sich sitzen haben, darf der Azubi beginnen. Er hat eh die schwierigere Position.

4. In den Schuhen des Anderen

A wiederholt die Position von B. B hat die Möglichkeit zu korrigieren, wenn A etwas nicht im Kern erfasst hat. A wiederholt so lange die korrigierte Fassung, bis B sagt: „So, nun haben Sie mich wirklich verstanden“.

Danach werden die Rollen getauscht. B wiederholt die Position von A.

5. Visualisieren der Gemeinsamkeiten

Nachdem beide Parteien die Sichtweise der Gegenpartei wiederholt haben, sind Sie dran. Sie beginnen, die Gemeinsamkeiten auszusprechen und am Flipchart zu visualisieren.

Dabei kommt es auch darauf an, solche Informationen zu verbalisieren, die sich durch die Wahl der Worte, durch den Tonfall oder körpersprachliche Anhaltspunkte vermitteln.

Achten Sie darauf, dass sich am Flipchart nur Gemeinsamkeiten befinden, die tatsächlich von den Parteien so empfunden werden.



6. Brainstorming

Ermuntern Sie durch offene Fragen, Lösungsmöglichkeiten zu finden. Schreiben Sie die Möglichkeiten am Flipchart mit. Unterbrechen Sie nur, wenn es zum Zurückfallen in Vorwürfe kommt. Auch wenn es schwer fällt: Halten Sie Ihre eigenen Lösungsmöglichkeiten zurück. Die streitenden Parteien müssen einen eigenen Weg finden, unabhängig davon, ob Sie diesen Weg für gut halten.

7. Lösungen vereinbaren

Meistens geht die sechste Phase automatisch in die siebte über. Man hat ein paar passable Ideen gefunden und nun wird die beste ausgewählt.

Sobald Sie den Eindruck gewinnen, dass eine Partei über den Tisch gezogen wird oder geneigt ist, einer unfairen Lösung zuzustimmen, stoppen Sie den Prozess und reflektieren auf der Metaebene.

Übung: Überlegen Sie sich Formulierungen für den Fall, dass es zu unfairen oder nicht praktikablen Lösungen kommt.

8. Schluss

Bevor man auseinandergeht, formuliert jede Partei, wie sie den Lösungsprozess empfunden hat. Jeder Teilnehmer bekommt die Gelegenheit, die getroffene Entscheidung noch einmal zu überprüfen. Auch Sie reflektieren den Prozess aus Ihrer Sicht.

Überlegen Sie vorher: Woran könnte man erkennen, dass in dieser Phase eine Partei noch Einwände hat?



9. Umsetzung

In dieser Phase sind Sie nicht beteiligt. Es ist darum hilfreich, eine Verabredung zu treffen, um die Umsetzung zu kontrollieren.

Wann wollen wir uns noch einmal kurz zusammensetzen, um zu überprüfen, ob sich die Lösung tatsächlich in der Praxis bewährt hat?

10. Selbstreflexion

Fragen Sie sich vor und nach jeder Mediation:

- 1.) Habe ich eine respektvolle Distanz zu beiden Konfliktpartnern?
- 2.) Bedenke ich, dass beide verletzbare Menschen sind?
- 3.) Bemühe ich mich ausreichend, meine Gedanken und Gefühle zurückzuhalten sowie die Gedanken und Gefühle des/der anderen zu verstehen?
- 4.) Höre ich wirklich zu? Oder produziere ich im Kopf bereits Einwände und Lösungen während die Konfliktparteien noch sprechen?
- 5.) Konzentriere ich mich auf Lösungen und nicht auf Probleme?
- 6.) Respektiere ich, dass Veränderungen nur freiwillig geschehen können?
- 7.) Bringe ich ausreichend Geduld mit?

Literatur:

Maren Fischer-Epe, Coaching,, Rheinbek 2008

Susanne Motamedi, Konfliktmanagement, Offenbach 1999

Friedemann Schulz von Thun, Miteinander Reden 1 – 3, Rheinbek 1989