

Die Mediation (= Konfliktlösung)

Vorphase

Die Konfliktparteien an einen Tisch bekommen. Folgende Voraussetzungen für Mediation beachten:

- Teilnahme ist freiwillig.
- Teilnehmer/innen müssen bereit sein, fair zu kommunizieren.
- Konfliktparteien sollen in Bezug auf die Lösung ergebnisoffen sein.
- Inhalte werden vertraulich behandelt.
- Beteiligte sind bereit, Sachinhalte darzulegen.

Einleitung

- Schafft eine gute Atmosphäre.
- Klärt zu Beginn die Grundregeln wie z.B: ausreden lassen, zuhören, Gesagtes verlässt den Raum nicht, etc..
- Erklärt zu Beginn auch die Rolle der Moderation bzw. Mediation, d.h. Mediator/in ist für den Ablauf zuständig, nicht für die Lösungsfindung, ist neutral, ist nicht wertend oder urteilend.
- Klärung des bisherigen Standes der Dinge.
- Offene Fragen klären.

Sichtweisen der einzelnen Konfliktparteien

- Beide Parteien erzählen nacheinander den Konflikt. Dabei als Mediator/in auf Ich-Botschaften achten.
- Anschließend Nachfragen, ob alles richtig verstanden wurde.
- Techniken für den/die Mediator/in sind offene Fragen zu stellen, zu spiegeln, zusammenzufassen, umzuformulieren und zu klären.

Konflikterhellung

- Hintergründe des Problems erhellen/deutlich machen dient der Selbstklärung der Betroffenen und dem tieferen Verständnis des Konflikts.
- Möglicher Einsatz von (nonverbalen) Übungen.
- Schrittweises Herstellen der direkten Kommunikation zwischen den Parteien.

Problemlösung

- Ideen dürfen nicht vom/von Mediator/in sein, sondern sollen von den Parteien kommen.
- Suche nach Lösungsmöglichkeiten durch kreative Methoden z.B. Brainstorming, Rollenverhandeln, etc.
- Anschließend Bewertung und Auswahl der gefundenen Lösungsmöglichkeiten und Umsetzungs-ideen

Vereinbarung treffen

- Formulierung der Einigung.
- Beenden des Konfliktes.

Umsetzungsphase

- Überprüfung der Einigung.