DIE 5 PHASEN DER MEDIATIVEN STREITSCHLICHTUNG

Gemeinsam zuhören. Verstehen. Lösungen finden.

1 BEGRÜSSUNG & EINFÜHRUNG

Vertrauensbasis schaffen, Ablauf klären und Gesprächsregeln festlegen.

Beispielfragen

- Sind Sie mit diesen Gesprächsregeln einverstanden?
- Gibt es vorab Fragen zum Ablauf?

2 KONFLIKTTHEMA KLÄREN

Sichtweisen darstellen und den Konflikt gemeinsam verstehen.

Beispielfragen

- Was genau ist passiert?
- Seit wann besteht der Konflikt?
- Was belastet Sie aktuell am meisten?

3 ZIELE & BEDÜRFNISSE HERAUSARBEITEN

Hintergründe, Interessen und Bedürfnisse erkennen und verstehen.

Beispielfragen

- Was sollte sich in der Zukunft ändern?
- Welche Bedürfnisse stehen hinter Ihrer Position?
- Was wäre für Sie ein gutes Ergebnis?

4 LÖSUNGS-MÖGLICHKEITEN ENTWICKELN

Gemeinsam Ideen sammeln und tragfähige Lösungen erarbeiten.

Beispielfragen

- Welche Lösungsansätze sehen Sie?
- Was wären Sie bereit, selbst beizutragen?
- Welche Option erscheint für Sie umsetzbar / der beste Kompromiss?

5 VEREINBARUNG & ABSCHLUSS

Einigung festhalten und Verbindlichkeit für die nächsten Schritte schaffen.

Beispielfragen

- Ist die Lösung für Sie tragfähig?
- Wer übernimmt welche Schritte bis wann?
- Gibt es noch offene Punkte?

Keine Einigung möglich?

VERFAHREN WÜRDIG BEENDEN

- Ich habe den Eindruck, dass aktuell keine Einigung möglich ist.
- Ich weise auf mögliche weitere Schritte außerhalb dieses Verfahrens hin.
- Wir beenden das Verfahren an dieser Stelle.

GUTE GRUNDHALTUNG

- ✓ Respektvoller Umgang
- ✓ Aktives Zuhören
- ✓ Neutral bleiben
- ✓ Vertraulichkeit wahren
- ✓ Fokus auf Lösungen

Schiedsmann
Karsten Berndt