

Mediative Streitschlichtung – Der Fahrplan für eine Schiedsperson

Das 5-Phasen-Modell der Mediation in der Schlichtung

Die mediative Streitschlichtung folgt einem klaren Ablauf. Dieser Ablauf hilft der Schiedsperson dabei, strukturiert, allparteilich und lösungsorientiert durch das Gespräch zu führen. Das folgende 5-Phasen-Modell dient als praktischer Fahrplan für die Durchführung einer Schlichtung.

Die 5 Phasen im Überblick

Phase	Ziel	Typische Formulierungen	Beispielhafte Fragen
1. Begrüßung & Einführung	Vertrauensbasis schaffen, Ablauf erklären, Gesprächsregeln festlegen	„Ich begrüße Sie beide zur heutigen Schlichtung.“ / „Mir ist wichtig, dass wir respektvoll miteinander umgehen.“	„Sind Sie mit den Gesprächsregeln einverstanden?“ / „Gibt es vorab Fragen zum Ablauf?“
2. Konfliktthema klären	Sichtweisen darstellen und den Konflikt verstehen	„Bitte schildern Sie aus Ihrer Sicht den Konflikt.“ / „Ich fasse kurz zusammen, ob ich Sie richtig verstanden habe.“	„Was genau ist passiert?“ / „Seit wann besteht der Konflikt?“
3. Ziele & Bedürfnisse herausarbeiten	Hintergründe, Interessen und Bedürfnisse erkennen	„Was ist Ihnen besonders wichtig?“ / „Welche Erwartungen haben Sie an die Lösung?“	„Was sollte sich künftig ändern?“ / „Was wäre für Sie ein gutes Ergebnis?“
4. Lösungsmöglichkeiten entwickeln	Optionen sammeln und gemeinsame Lösungen erarbeiten	„Lassen Sie uns gemeinsam mögliche Lösungen sammeln.“ / „Zunächst bewerten wir die Ideen noch nicht.“	„Welche Lösungsansätze sehen Sie?“ / „Was wären Sie bereit beizutragen?“

Phase	Ziel	Typische Formulierungen	Beispielhafte Fragen
5. Vereinbarung & Abschluss	Einigung festhalten und Verbindlichkeit schaffen	„Ich fasse die Vereinbarung zusammen.“ / „Sind beide Seiten mit der Lösung einverstanden?“	„Wer übernimmt welche Schritte bis wann?“ / „Gibt es noch offene Punkte?“

Werkzeugkasten des Schiedsmanns

Während aller Phasen unterstützt die Schiedsperson den Gesprächsprozess durch:

- aktives Zuhören
- neutrales Verhalten
- offene Fragetechniken
- strukturierendes Zusammenfassen
- respektvolle Gesprächsführung
- Emotionen wahrnehmen und spiegeln
- Lösungsorientierung fördern
- auf gegenseitigen Respekt achten

Praktischer Fahrplan für die Schlichtung

Vor Beginn

- ✓ Raum vorbereiten
- ✓ Unterlagen bereitlegen
- ✓ neutrale Gesprächsatmosphäre schaffen
- ✓ ausreichend Zeit einplanen

Während der Schlichtung

Phase 1

- ✓ Gespräch eröffnen
- ✓ Regeln erklären
- ✓ Neutralität verdeutlichen

Phase 2

- ✓ Beide Seiten gleichwertig anhören
- ✓ nicht bewerten
- ✓ Verständnis sichern

Phase 3

- ✓ Hintergründe erfragen
- ✓ Bedürfnisse sichtbar machen
- ✓ Interessen herausarbeiten

Phase 4

- ✓ kreative Lösungen sammeln
- ✓ gemeinsame Interessen betonen
- ✓ realistische Lösungen prüfen

Phase 5

- ✓ Vereinbarung konkret formulieren
- ✓ Zuständigkeiten klären
- ✓ Ergebnisse schriftlich festhalten

Umgang mit fehlendem Einigungswillen

Nicht jede Schlichtung führt zu einer Einigung. Wichtig ist, das Verfahren dennoch respektvoll und geordnet zu beenden.

Mögliche Formulierungen:

- „Ich habe den Eindruck, dass aktuell keine Einigung möglich ist.“
- „Möchten Sie das Verfahren fortsetzen oder beenden?“
- „Ich möchte Sie auf weitere mögliche Schritte außerhalb dieses Verfahrens hinweisen.“

Auch ein geordnet beendetes Verfahren kann zur Deeskalation beitragen.

Fazit

Der Fahrplan dient dabei nicht nur als Orientierung, sondern auch als praktische Unterstützung für eine professionelle und wertschätzende Gesprächsführung. Das 5-Phasen-Modell bietet der Schiedsperson einen klaren und praxistauglichen Leitfaden für die Durchführung einer mediativen Streitschlichtung. Die strukturierte Vorgehensweise hilft dabei, Konflikte sachlich zu bearbeiten, gegenseitiges Verständnis zu fördern und gemeinsam tragfähige Lösungen zu entwickeln.