



## Effektives Vorgehen in Konfliktsituationen

Gesprächsführung während einer Mediation basiert auf vier Grundhaltungen:

1. Wecken der Kooperationsbereitschaft des Gegenübers
2. Achtung elementarer Kommunikationsregeln (z.B. keine Beleidigungen)
3. Vertraulichkeit
4. „Ich-Botschaften“

Diese vier Grundregeln helfen den Konfliktparteien Gewinner-Gewinner-Lösungen zu finden. Der Schwerpunkt liegt nicht auf der Frage wer Recht oder Unrecht hat bzw. Gut oder Böse ist, sondern wie für alle Beteiligten eine tragfähige Lösung gefunden werden kann.

Die **Kooperationsbereitschaft** des Gegenübers kann dadurch gewonnen werden, dass man sich bemüht den Standpunkt des Anderen zu verstehen. Ebenso wichtig ist das Bemühen die eigene Sichtweise so zu formulieren, dass sie vom Gegenüber verstanden werden kann.

**Höflichkeit und Ehrlichkeit** schließen sich nicht gegenseitig aus und daher muss auch nicht eins für das andere aufgeben werden. Höflichkeit und Ehrlichkeit können gut harmonieren, wenn man sich um neutrale Formulierungen bemüht. So macht es zum Beispiel einen Unterschied ob ich sage: „Er hat mich um meine Kautions betrogen“ oder „Ziel meiner Verhandlung ist es, die einbehaltene Mietkaution zurückzuerlangen.“

Machen Sie sich Gedanken darüber, was Sie bereit sind im Austausch für ein Einlenken des Anderen zu tun.

### **Aufmerksamen Zuhören:**

- **Nachfragen:** Um mehr Informationen zu bekommen, sollte man nachfragen. Je detaillierter ich nachfrage, umso weniger muss ich auf Vermutungen oder unterstellte Motive und Beweggründe zurückgreifen („Du hast das ja nur gemacht, weil...“).
- **Wiederholen:** Geben Sie in ihren eigenen Worten wieder, was der Andere gesagt hat. Beziehen sie auch dessen Emotionen mit ein. Vermeiden sie Verkürzungen, Interpretationen und Abwertungen.
- **Ermunterung:** Der Gebrauch neutraler, nicht aggressiv-anklagender Worte hilft dem Gegenüber mehr von sich und seinem Standpunkt zu erzählen.

**Ich-Botschaften** helfen Gefühle auszudrücken und Konfliktthemen in einer nicht-aggressiven Weise zu kommunizieren. Sie setzen sich aus vier Bausteinen zusammen:

1. Ich bin/fühle/empfinde ..... (Beschreiben Sie , was in Ihnen vor geht)
2. wenn Du/Sie..... (Beschreibung des Verhaltens des Anderen)
3. weil ..... (Beschreibung der Auswirkung des Verhaltens)
4. und ich hätte mir gewünscht..... (Was hätten Sie sich in der Situation erwartet?)

(z.B.: Ich bin verärgert - wenn Du entgegen unserer Absprache nicht zur Verabredung erscheinst - weil ich mir dann zunächst Sorgen mache und mich dann entwertet fühle - und es wäre anders für mich gewesen, wenn Du mir zumindest rechtzeitig abgesagt hättest.)