

## ■ Wenn zwei sich streiten - Mediation bei Konflikten und Spannungen



Einer der Mitarbeiter kommt auf den Vorgesetzten zu und trägt eine Beschwerde vor. Die Beschwerde richtet sich gegen einen der Kollegen des Mitarbeiters. Nachdem der Vorgesetzte auch mit diesem Kollegen gesprochen hat erkennt er, dass eine schon latent seit längerem spürbare Spannung zwischen den beiden Kollegen sehr deutlich eskaliert ist. - Der Vorgesetzte ist hier in seiner Rolle als Mediator gefordert, um im moderierten gemeinsamen Gespräch nicht nur auf der Sachebene eine Problemlösung herbeizuführen, sondern insbesondere auch auf der Beziehungsebene eine dauerhaft tragbare positive Kommunikation wieder herzustellen. Dies gelingt ihm dann am besten, wenn er Verständnis für die Position des jeweiligen Gegners zu wecken vermag, ohne seinerseits Partei zu ergreifen und in eine Schiedsrichterrolle hineinzugeraten.

## ■ Ziel des Seminars

ist es, Techniken der Mediation kennen zu lernen und zu reflektieren. Darauf aufbauend werden die wichtigsten Elemente der Mediation von Konflikten auf der Basis praktischer Fallsituationen trainiert.

## ■ Inhaltsübersicht

- Konfliktsymptome erkennen und aufgreifen
- Ursachen von Konflikten und Beziehungsdifferenzen
- Konfliktanalyse – Eskalationsstufen von Konflikten
- Die Rolle des Mediators als Vermittler
- Spielregeln für die Mediation und das Verhalten des Mediators
- Bearbeitung von Emotionen in der Mediation
- Verbale und nonverbale Deeskalation
- Umlenken des Gesprächs vom Problem auf die Lösung
- Waffenstillstand - Vereinbarung - Versöhnung
- Mediation als mehrstufiger Kommunikations- und Gesprächsprozess

