

♥lich Willkommen zu:

## Konfliktlösungswege ohne Verlierer? Mediation macht es möglich.

Was erwartet Sie in den kommenden 90 Minuten?

- 1 Der Konflikt
  - 1.1 Was ist ein Konflikt?
  - 1.2 Wie gehen wir mit Konflikten um?
  - 1.3 Bearbeitungs- und Lösungsmöglichkeiten
- 2 Die Mediation
  - 2.1 Was ist Mediation?
  - 2.2 Was macht ein(e) MediatorIn?
  - 2.3 In Kürze
    - 2.3.1 Hauptanwendungsgebiete
    - 2.3.2 Mediations-Prinzipien
    - 2.3.3 Mediations-Phasen
- 3 Was können Sie heute mitnehmen?

- 1 Der Konflikt
  - 1.1 Was ist ein Konflikt?

Interpersonale und soziale Konflikte beruhen auf Unvereinbarkeiten sowie ausgelöster Empörung.

Sie können unterschieden werden nach:

- Wirkung
- Wahrnehmung
- Ursache

- 1 Der Konflikt
  - 1.2 Wie gehen wir mit Konflikten um?



fight



flight



freeze

- 1 Der Konflikt
  - 1.2 Wie gehen wir mit Konflikten um?

individuell -> eigene Landkarte der Konflikte:

- erlebter Umgang anderer
- eigener Umgang früher
- eigener Umgang heute

Was spüre ich?  
Was denke ich?  
Wie verhalte ich mich?

Gegenüber  
- Bezugspersonen  
- Bekannten  
- Fremden

- 1 Der Konflikt
  - 1.3 Bearbeitungs- und Lösungsmöglichkeiten

Nach dem Grad der Eigenverantwortlichkeit:

- **Negotiation** – miteinander verhandeln
- **Mediation** – verhandeln unter neutralem Dritten
- **Litigation** – verhandeln lassen, ein Dritter entscheidet

## 2 Die Mediation

### 2.1 Was ist Mediation

Mediation ist:

- in **Phasen** strukturiert
- von **neutralem Dritten** vermittelt
- **prinzipiengeleitet**
- **kooperative** Alternative zu konfrontativen Verfahren
- auf den **Menschen fokussiert** und auf seine Bedürfnisse
- **zukunftsorientiert**
- an **Win-Win-Lösungen** interessiert

## 2 Die Mediation

### 2.2 Was macht ein(e) MediatorIn

Mediatoren arbeiten als **allparteiliche Dritte** auf Augenhöhe.

Sie achten auf:

- strukturierten **Phasenablauf**
- die **Mediations-Prinzipien**
- **Machtgleichgewicht**
- **gemeinschaftlich vereinbarte Regeln**
- **Fairnesskriterien**

## 2 Die Mediation

### 2.3 In Kürze

#### 2.3.1 Hauptanwendungsgebiete

- Familien-Mediation
- Mediation im privaten Umfeld
- Arbeits- und Wirtschafts-Mediation
- Schul-Mediation
- Mediation im öffentlichen Bereich
- Mediation bei strafbaren Handlungen

## 2 Die Mediation

### 2.3 In Kürze

#### 2.3.2 Mediations-Prinzipien

- **Allparteilichkeit**
- **Eigenverantwortlichkeit**
- **Informiertheit**
- **Freiwilligkeit**
- **Ergebnisoffenheit**
- **Vertraulichkeit**

## 2 Die Mediation

### 2.3 In Kürze

#### 2.3.3 Mediations-Phasen

Vorbereitungsphase

- 1 **Info-Gespräch**
- 2 **Themen**
- 3 **Interessen / Bedürfnisse**
- 4 **Ideen / Optionen**
- 5 **Angebots-Verhandeln**
- 6 **Ergebnisvereinbarung(en)**

Evaluation und ggf. Anpassung / Modifikation

## 3 Was können Sie heute mitnehmen?

- **Reflexion über Konflikte**
- **Wissen über Mediation** als Methode der Konfliktbeilegung
- **Mut Konflikt anzupacken** und als **Chance** zu begreifen
- **Elemente mediativer Methode** und gelingender **Kommunikation:**
  - Perspektivwechsel
  - Verständnisfragen
  - Ich-Aussagen: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis formulieren – nicht Bedingung, Erwartung und was Anderer macht, getan hat und tun soll
  - WWW-Feedback
  - aktives Zuhören
  - ....