



# **Techniken der Systemischen Konfliktbearbeitung**

## **1. Konfliktberatung**

In den 7 Schritten der Konfliktberatung erarbeitet die/der Mediator/in mit den Konfliktbeteiligten oder Verantwortlichen im Einzelgespräch eine Übersicht über den Konflikt und seine Auswirkungen, die günstigste Vorgehensweise und die sinnvollen Techniken.

### **7 Schritte der Konfliktberatung**

#### ***Schritt 1: Einen ruhigen Rahmen schaffen***

- äußere Bedingungen
- vereinbarter Zeitpunkt und Zeitrahmen

#### ***Schritt 2: Das Problem beschreiben***

Mögliche Fragen:

- Wie stellt sich das Problem für Sie dar?
- Wie lange besteht das Problem schon?
- Wann hat es Sie besonders gestört?
- Was wird passieren, wenn das Problem nicht gelöst wird?
- Wenn sie an andere Probleme denken, mit denen Sie umgehen müssen, und im Vergleich dieses Problem auf einer Skala von 1 bis 10 einordnen sollen, wo würden Sie es einordnen?

#### ***Schritt 3: Das Problem einordnen***

Mögliche Fragen:

- Wer ist direkt an dem Konflikt beteiligt?
- Wer ist indirekt davon betroffen?
- Wer bekommt diesen Konflikt im Umfeld noch mit und ist somit Zuschauer?

#### ***Schritt 4: Die unterschiedlichen Sichtweisen und Interessen benennen***

Mögliche Fragen:

- Welche Positionen haben die beteiligten Personen Ihrer Kenntnis nach?
- Welche Interessen verfolgen sie Ihrer Meinung nach?
- Wie gehen die Personen miteinander um?
- Welche Rolle spielen die kulturellen Unterschiede?

#### ***Schritt 5: Die Ziele und Absichten herausarbeiten***

Mögliche Fragen:

- Was wollen Sie erreichen, wenn Sie das Problem angehen?
- Was wäre für Sie das optimale Ergebnis?
- Womit könnten Sie noch leben?
- Was darf auf keinen Fall passieren?
- Was könnten Sie tun, um zu einer Lösung zu kommen?
- Was hat Sie bisher abgehalten, das zu tun?



### **Schritt 6: Das Verfahren klären**

Mögliche Fragen:

- Was haben Sie bisher versucht, um das Problem zu lösen?
- Warum hat das Ihrer Meinung nach nicht zu einem Ergebnis geführt?
- Welche unterschiedlichen Möglichkeiten, das Problem zu bearbeiten, gibt es Ihrer Meinung nach?

Ich kenne noch folgende Varianten: 1... 2... 3... Lassen Sie uns diese Varianten einzeln durchsprechen, damit Sie eine Entscheidung treffen können, welchen Weg Sie wählen wollen.

### **Schritt 7: Das Vorgehen festlegen**

Mögliche Fragen: Wenn Sie jetzt diesen Weg gehen:

- Was wäre für Sie der erste Schritt?
- Wie gehen Sie dann weiter vor?
- An welchen Punkten brauchen Sie Unterstützung?

## **2. Konfliktcoaching**

Im Konfliktcoaching begleitet die/der Mediator/in Konfliktbeteiligte oder Führungskräfte in regelmäßigen Coaching-Sitzungen bei der selbständigen Klärung eines Konflikts. Die Beteiligten klären den Konflikt eigenständig in ihrem Umfeld und bereiten mit ihrem Konfliktcoach die nächsten Schritte vor und reflektieren die jeweiligen Erfahrungen.

## **3. Das klassische Setting der Mediation**

Das klassische Setting ist die Kerntechnik der Mediation. Die/der Mediator/in arbeitet mit den beiden Konfliktbeteiligten in den 5 Phasen der Mediation. Das Erlernen des klassischen Settings ist grundlegende Voraussetzung für die Arbeit mit anderen Techniken der alternativen Streitbeilegung.

## **4. Shuttle-Mediation**

Im Shuttle-Verfahren arbeitet die/der Mediator/in mit den Beteiligten in Einzelgesprächen und übernimmt die Aufgabe des „Shuttle“ zwischen den Beteiligten.

## **5. Teamkonfliktmoderation**

In der Teamkonfliktmoderation werden die Phasen und Techniken der Mediation in veränderten – der Gruppendynamik angepassten - Formen bei der Bearbeitung von Konflikten in Arbeitsteams angewandt. Dabei wird die Energie der Gruppe genutzt, um unterschiedliche Konfliktlagen zu bewältigen.

*(angelehnt an Kurt Faller)*