

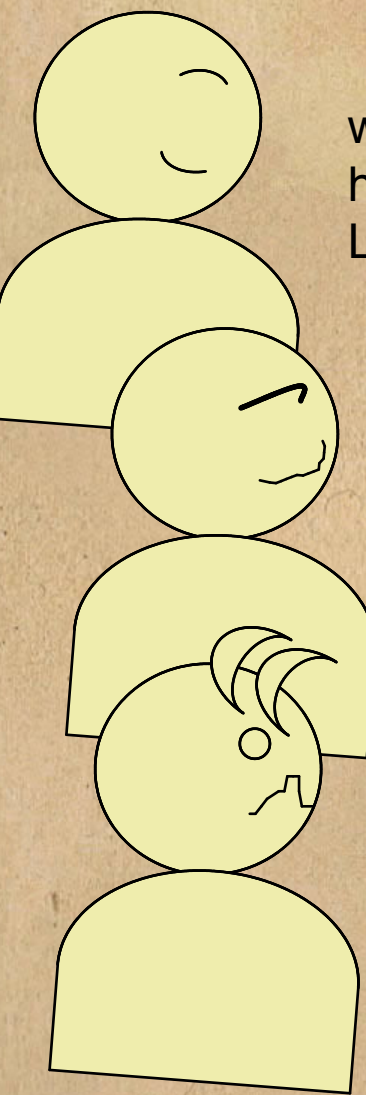
# Konflikte lösen mit Mediation





# Der dreifaltige Wesenskern des Menschen

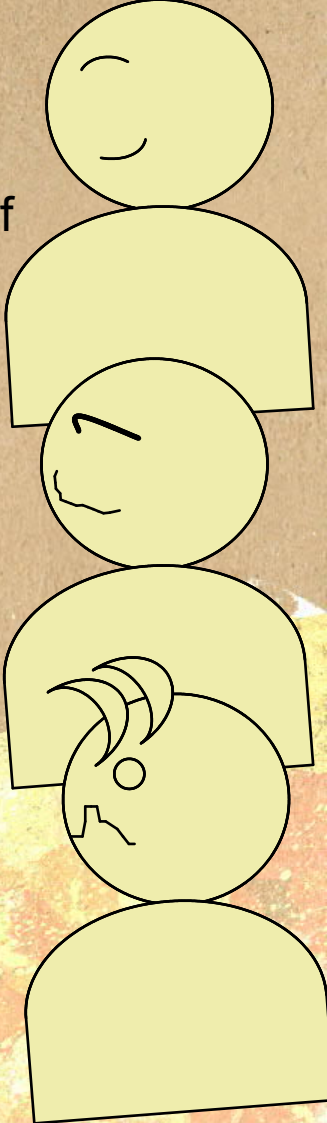
nach Friedrich Glasel



wesenhafte Gestalt,  
höheres Selbst/Ich  
Lichtgestalt Engelwesen,

Alltags-Ich  
Alltagspersönlichkeit,

Wesensgestalt,  
Schattengestalt,  
Subpersönlichkeiten



Lebensziele Ideale  
Werte und Selbstentwurf

Mischung von Licht und  
Schatten ringen um  
Selbstverwirklichung und  
Selbsterziehung

schwächen gefährliche  
Teile der Persönlichkeit,  
negative Eigenschaften

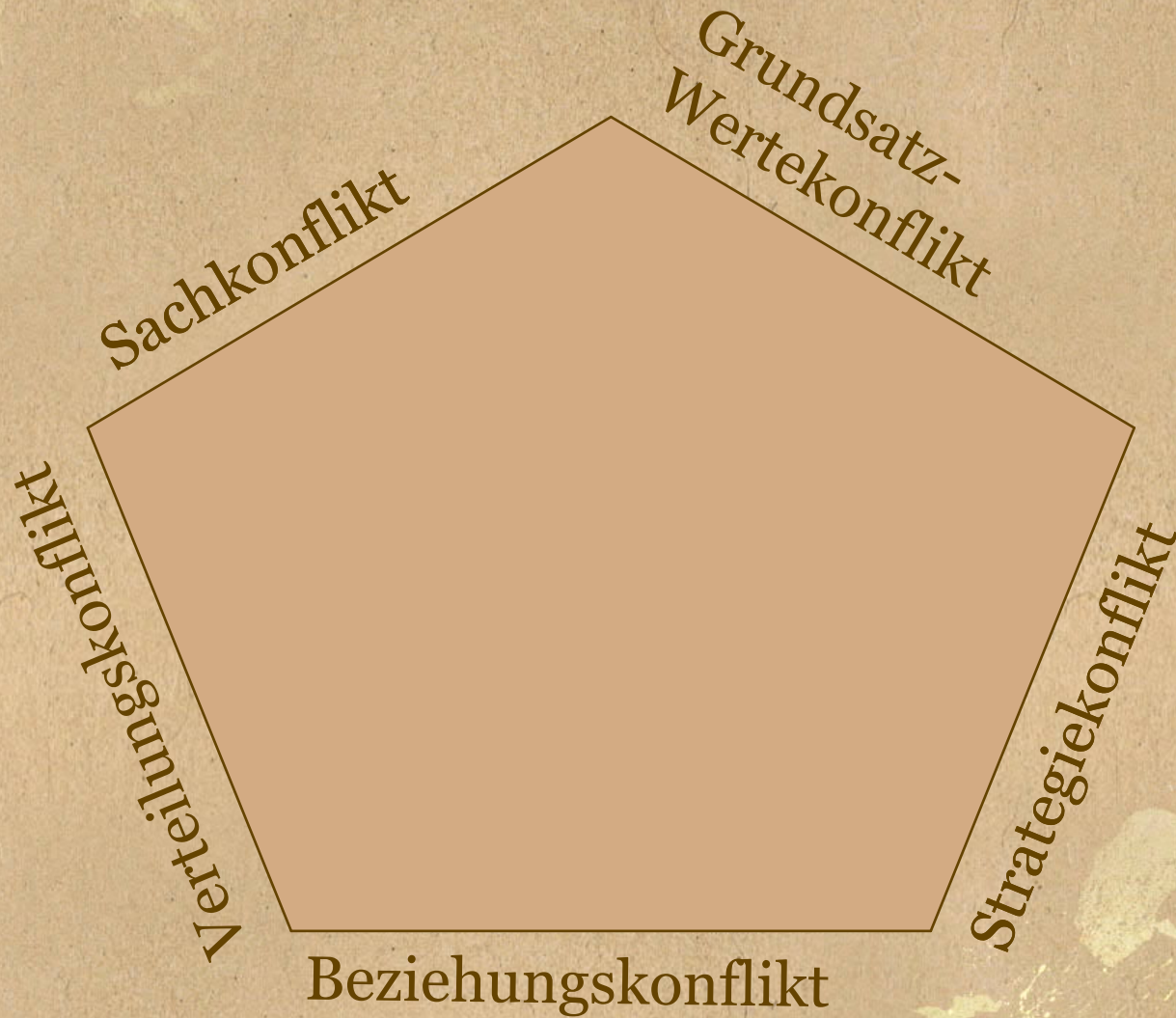


# Konfliktarten- und Ursachen



AtelierBloch Titel: Bleib, Quelle: pics.de

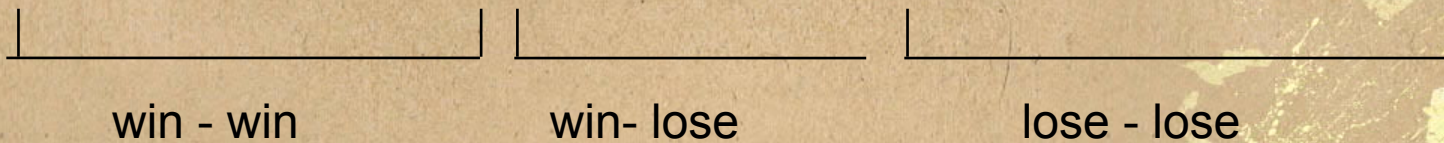






# 9 Stufen der Eskalation

1. Verhaertung
2. Debatte und Polemik
3. Taten statt Worte
4. Images und Koalitionen
5. Gesichtsverlust
6. Drohstrategien
7. Begenzte Vernichtungsschläge
8. Zersplitterung
9. Gemeinsam in den Abgrund



Drei Ebenen Modell nach Friedrich Glasel



# Bedürfnispyramide





# Reiz-Reaktions-Muster





# Konfliktgrundtypen und Persönlichkeit



Foto: W. Schulz Titel: Der Charakter Quelle: piqs.de



# DISG

Dominant



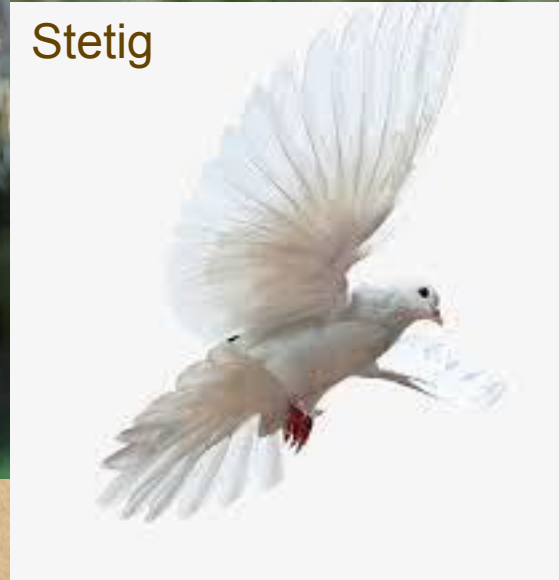
Initiativ



gewissenhaft



Stetig





# Konfliktgrundtypen und Persönlichkeit

- Tolleranten (= die Vermeider)
- Flexiblen (= die Anpasser)
- Konstruktiven (= die Kontrolleure)



# Konfliktmanagement

- Konfliktanalyse
- Konfliktarten
- Konfliktphasen
- Konfliktbearbeitung
- Ergebnissicherung
- Reflexion



# Feedback Regeln

## **geben**

- sofort
- beschreibend
- freiwilliges Angebot
- behutsam
- gezielt
- eigenverantwortlich
- persönlich

## **nehmen**

- als Herausforderung
- schweigend
- wertschätzend und dankend annehmend



# Mediation eine von mehreren Möglichkeiten

- Beratung
- Schlichtung
- Moderation
- Mediation
- gerichtliche Entscheidung



• McKay Savage Titel: India - Delhi - Quelle: piqs.de

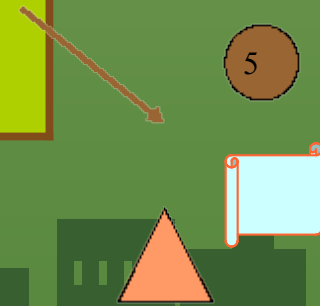
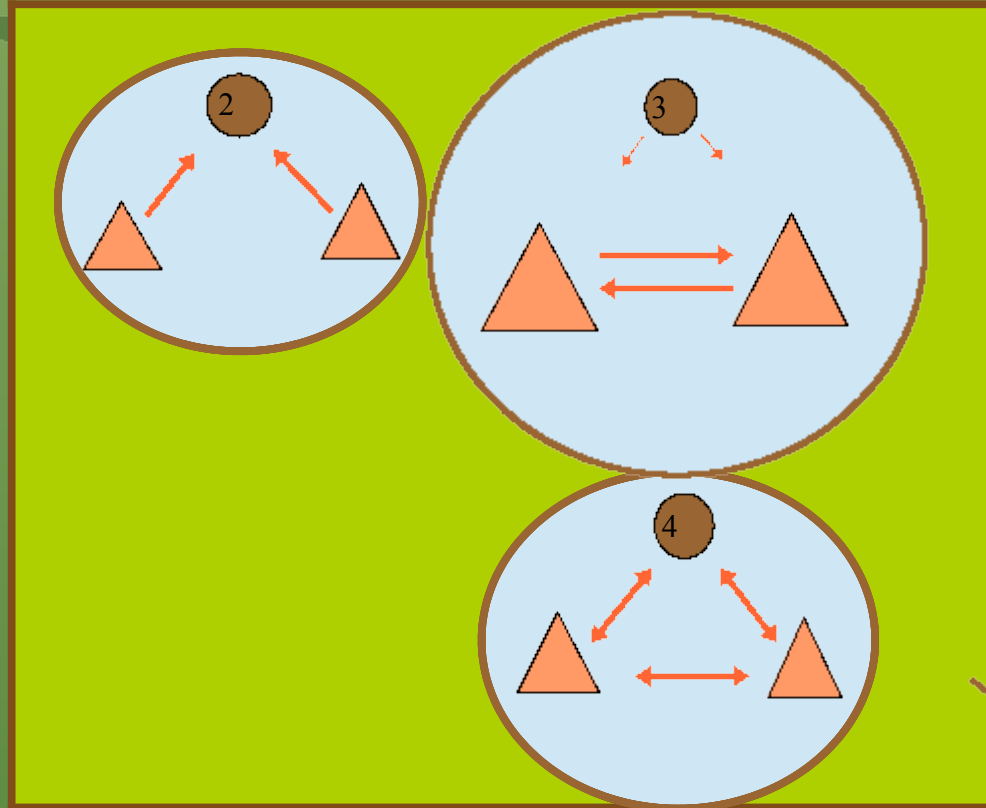
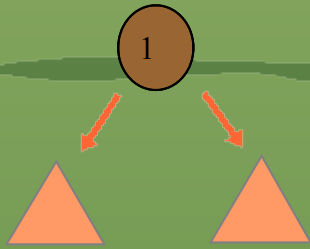


# Sieben Grundsätze der Mediation

- Der sichere Rahmen
- Alles ist möglich
- Freiwilligkeit
- Neutralität und Allparteilichkeit
- Eigenverantwortlichkeit der Streitparteien
- Festgelegte Schritte
- Mediation ist zukunftsorientiert



# So funktioniert Mediation





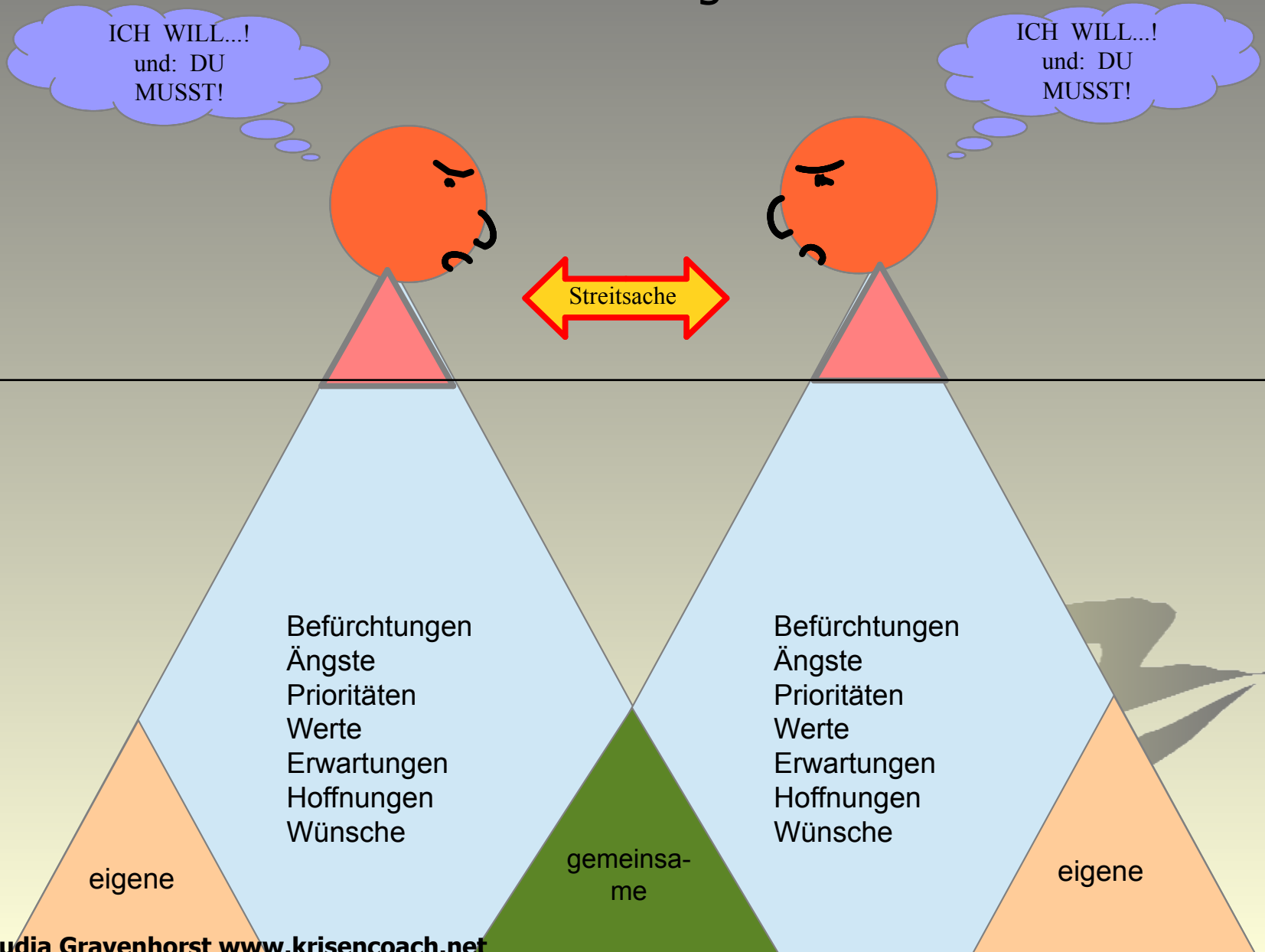
# verwendete Techniken

---

- Aktives Zuhören
- Wertschätzung
- Ich-Botschaften

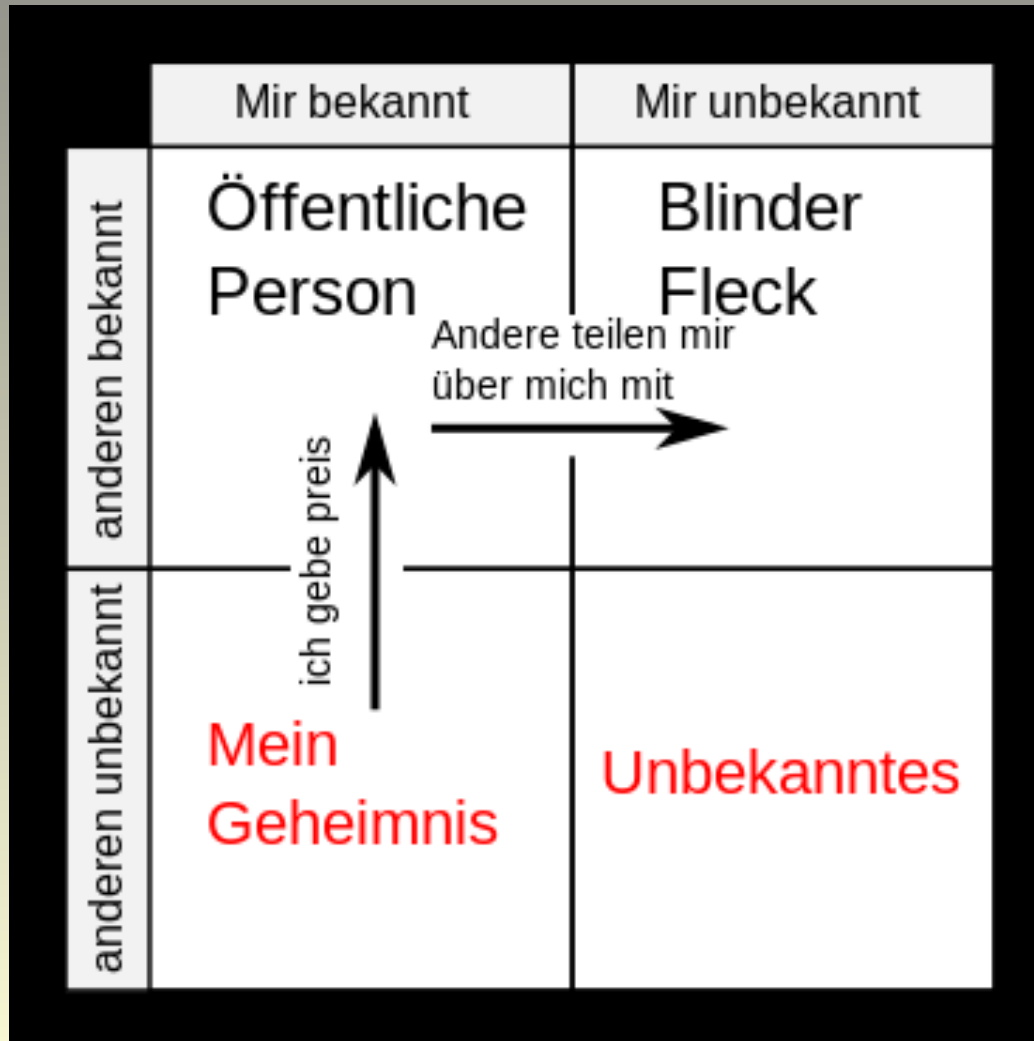


# Variante Eisbergmodell





# Johariquadrat





# Die Treppe des automatischen Schlussfolgerns





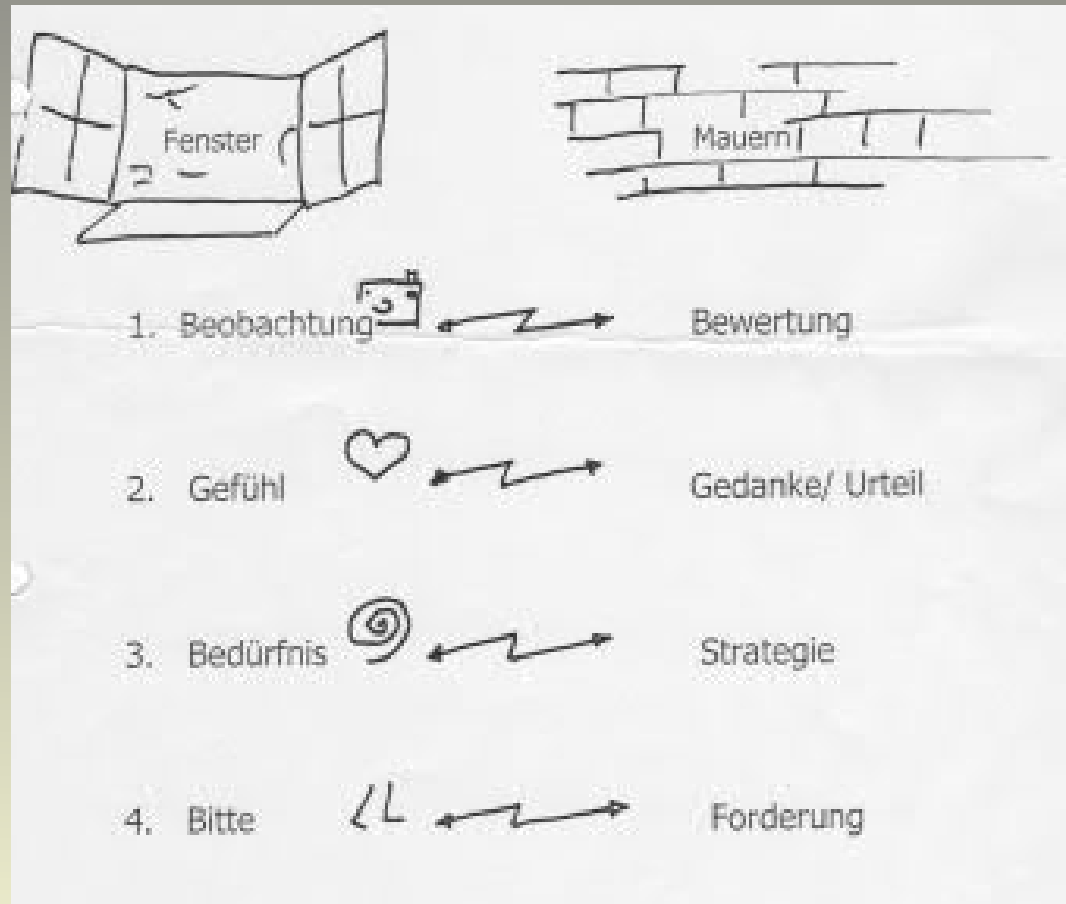
Methoden, tieferes Verständnis von  
Konfliktzusammenhängen zu erlangen

## Fragetechniken

- offene Fragen
- geschlossene Fragen
- lineare Fragen
- strategische Fragen
- zirkuläre Fragen
- reflexive Fragen



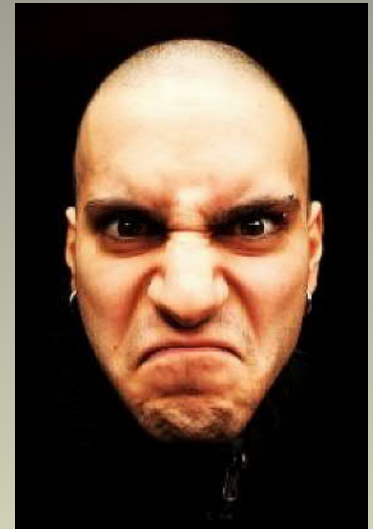
# gewaltfreie Kommunikation





# Gefühle als Wegweiser der Bedürfnisse

- Umgang mit starken Gefühlen



# Mediative Konfliktklärungsmethoden

- spiegeln
- provozieren
- drastifizieren
- reframen







# Drei Schritte zur Lösung eigener Konflikte

- Analyse
- Konflikt adäquat ansprechen
- vermitteln verhandeln versöhnen





# Inneres Team nach Schulz von Thun

## zu einem eigenen Konflikt

- Situation identifizieren
- Bühne malen
- Teammitglieder identifizieren  
ihr Aussehen, ihr Name,  
ihre Nachricht
- auf der inneren Bühne anordnen

## Reflexionsfragen:

Hörst du noch etwas, haben wir jemanden vergessen?

Gibt es noch andere Mitspieler?  
(die z.B. nicht gesehen werden wollen)







# Ratsversammlung

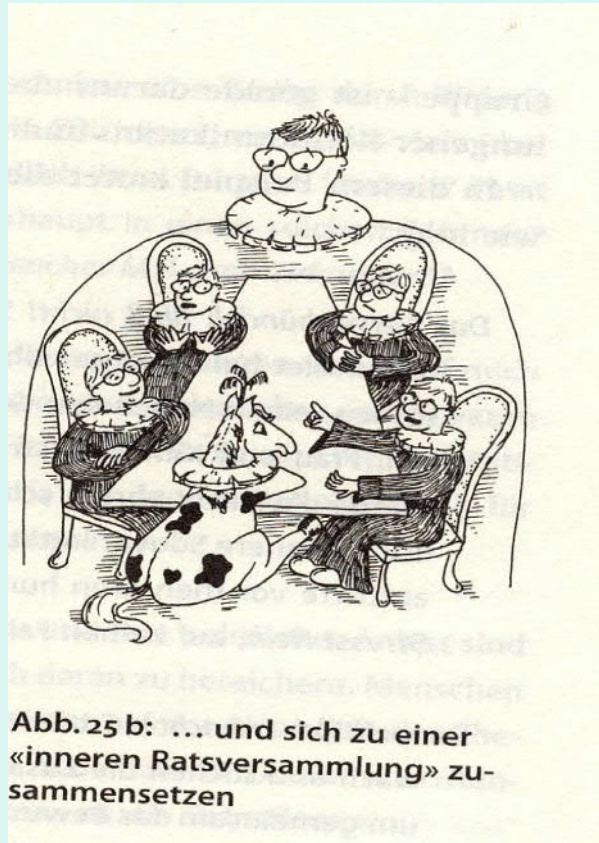


Abb. 25 b: ... und sich zu einer «inneren Ratsversammlung» zusammensetzen





# Leitfaden für Verhandlungen und Konfliktgespräche 1

## **1. Einstieg**

1. Vorgespräche und Recherche
2. Konfliktparteien zusammenrufen
3. Spielregeln vereinbaren

## **2. Klären und Annähern**

1. Themen festlegen
2. gleichberechtigte Schilderung des Problems durch beide Parteien







# Leitfaden für Verhandlungen und Konfliktgespräche 2

## **3. Vertiefendes Verstehen**

1. Positionen, Gefühle und Bedürfnisse hinterfragen und erforschen
2. Shift anstreben (gegenseitiges tiefes Verstehen der Bedürfnisse und Realität des anderen)

## **4. Lösungsideen entwickeln und verhandeln**

1. Lösungsoptionen erarbeiten und priorisieren
2. Einwandbehandlung





# Leitfaden für Verhandlungen und Konfliktgespräche 3

## **5. Formulierung einer Übereinkunft**

1. Maßnahmen und Ergebnisse verschriftlichen und unterzeichnen.

## **6. Maßnahmeplan**

## **7. Reflexion**

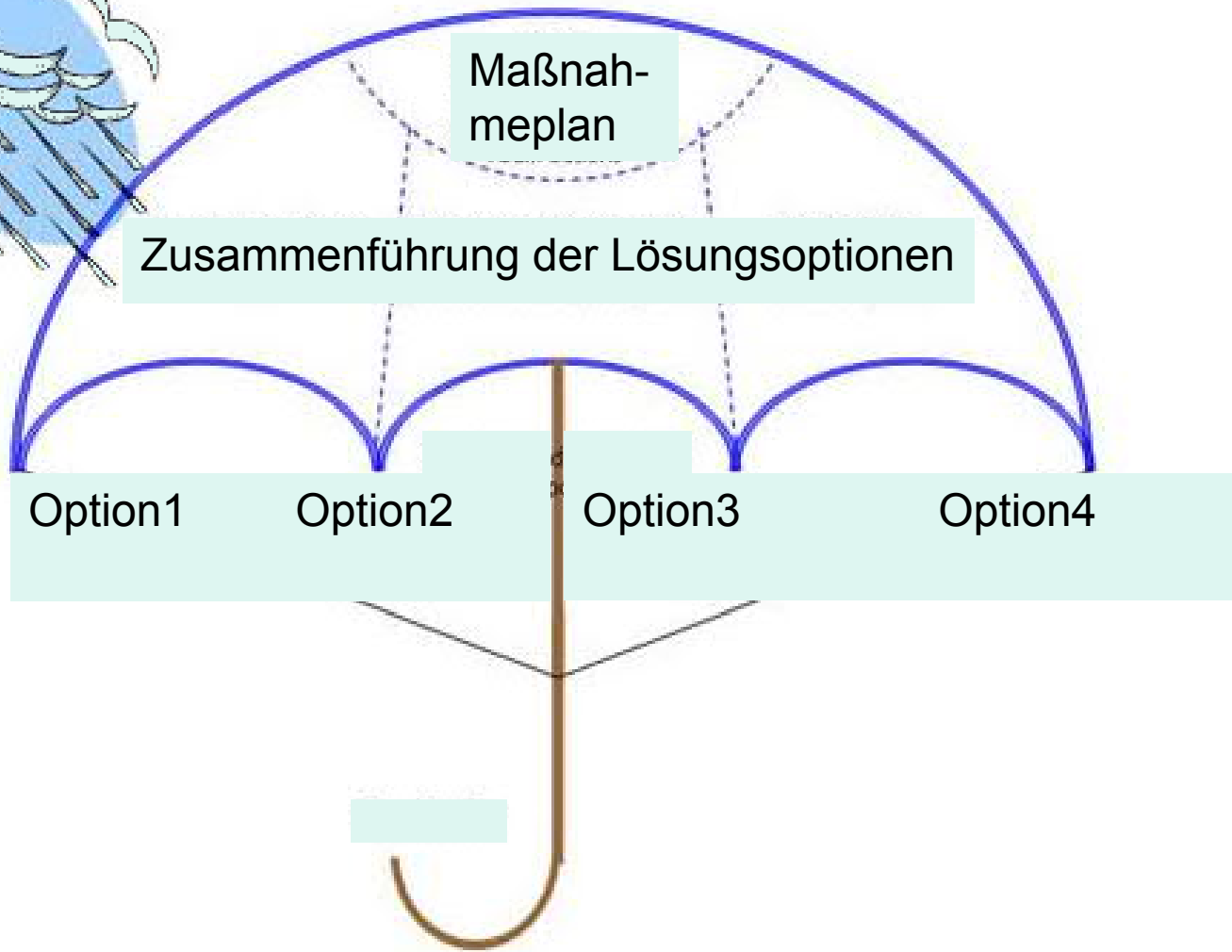




# Kartenabfrage/Brainstorming







Maßnah-  
meplan

Zusammenführung der Lösungsoptionen

Option1

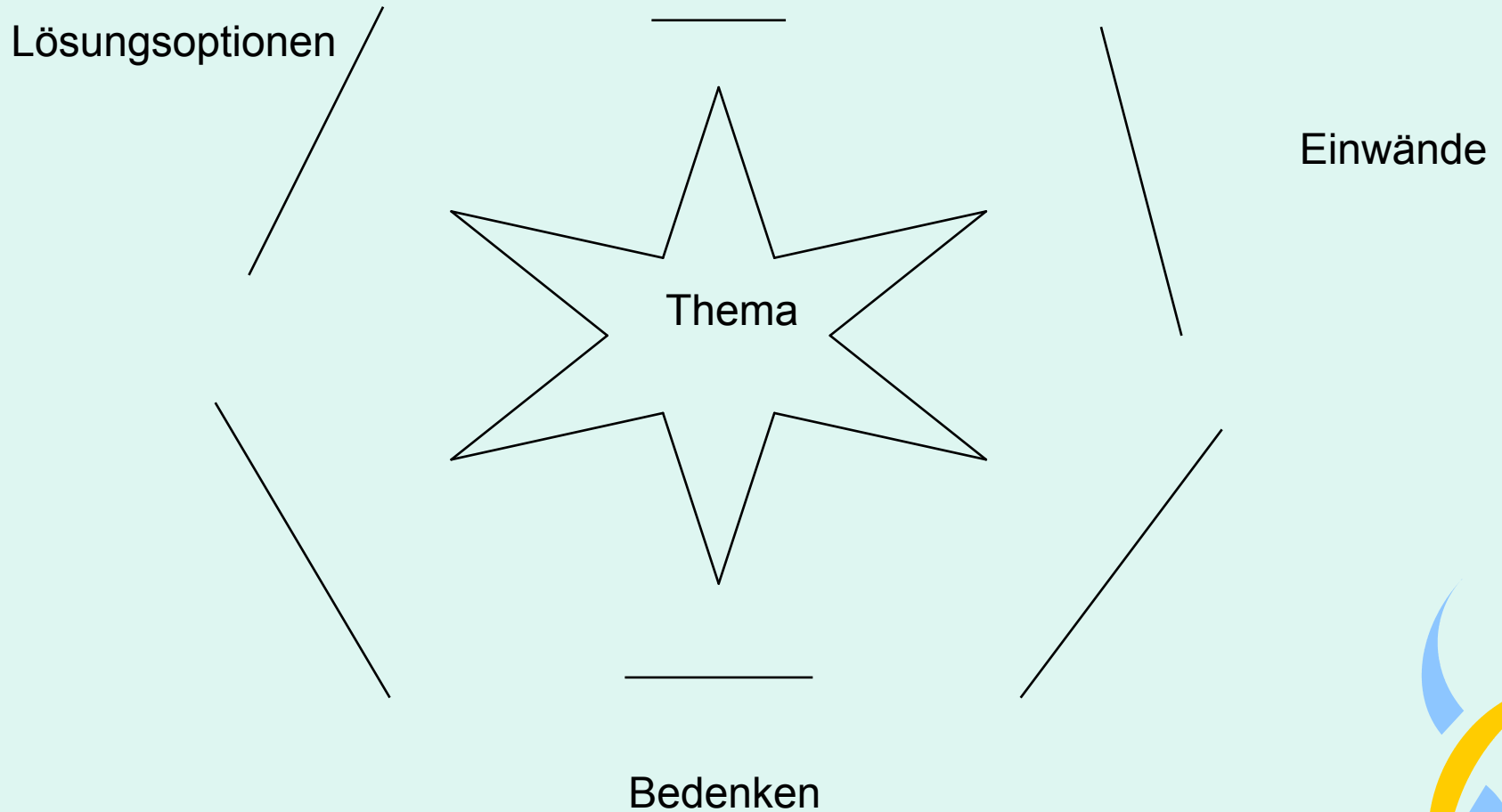
Option2

Option3

Option4



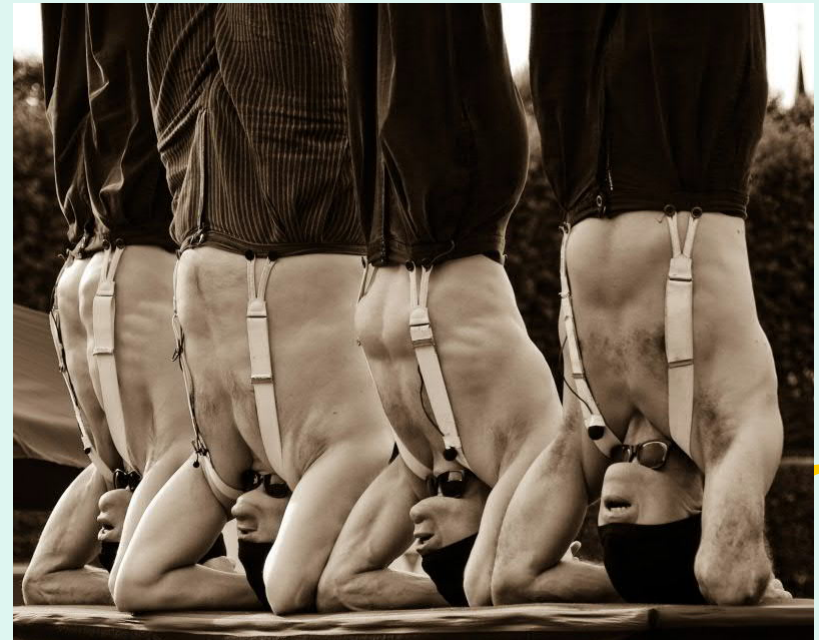
# Sternanalyse





# Kopfstandtechnik

1. was dürfen wir auf keinen Fall machen um zu einer Lösung zu kommen
2. Ideen sammeln wie es nicht geht
3. systematisieren und nach Option ordnen
4. visualisieren
5. Ideen wieder umdrehen







# Bulls-eye-Bewertung

