

Konflikt- und Vermittlungsgespräch

Welche Ziele hat das Vermittlungsgespräch?

- Das Ziel eines Vermittlungsgesprächs ist pragmatisch gesprochen die Findung einer für beide Seiten akzeptablen Konfliktlösung.
- Die Lehrkraft übernimmt hierbei eine moderierende Funktion – sie leitet und strukturiert das Gespräch ohne Einfluss auf den Gesprächsinhalt zu nehmen

Welche Voraussetzungen müssen für ein erfolgreiches Vermittlungsgespräch erfüllt sein?

- **Voraussetzung für die moderierende Person:**
 - o Bevor man die Position als Vermittler*in annimmt, sollte die Beziehung zu den Konfliktparteien geklärt werden.
 - o Ohne Vertrauen und eine positiv konnotierte Beziehung ist das Vermittlungsgespräch wenig erfolgsversprechend.
- **Gesprächsvorbereitung:**
 - o Es ist hilfreich als moderierende Person Vorgespräche zu führen, dadurch kann eingeschätzt werden, ob das Gespräch überhaupt Erfolgschancen hat.
- **Gesprächsvoraussetzung:**
 - o Zunächst muss das Problem selbst ausreichend gewürdigt werden, da eine fehlende Anerkennung der Konfliktparteien zu Vermittlungsresistenz führen kann.
- **Räumliche und Zeitliche Voraussetzung:**
 - o Das Gespräch sollte in einem neutralen Raum stattfinden, um negative Konnotationen oder den Eindruck eines Vorteils einer Partei zu vermeiden. Ebenso sollte genügend Zeit für das Vermittlungsgespräch eingeplant werden.

Welche Phasen hat ein Vermittlungsgespräch?

Phase 1: Gesprächsbeginn / Klärungen

- Räumliche Bedingung: alle Personen sollten sich sehen können, die moderierende Person nimmt Platz zwischen Parteien ein
- Die Eröffnung des Vermittlungsgesprächs erfolgt durch die moderierende Person
- Bei der Eröffnung sollte sowohl der Anlass für das Gespräch als auch die Ergebnisse eines zuvor geführten Vorgesprächs genannt werden

Phase 2: Standortbestimmung / Skalierung

- Eine Visualisierung des aktuellen Standortes und des erwünschten Zieles kann hilfreich sein, daher zu Beginn Zeichnen einer 10er Skala
 - o Mit Hilfe dieser Skala wird die aktuelle Situation von beiden Parteien eingeschätzt

Phase 3: Aktivierung der Ressourcen

- Zu Beginn sollen beide Parteien erklären, weshalb sie sich bei Ziffer X auf der Skala einschätzen
 - Zudem soll geklärt werden welche gemeinsame Basis man noch finden kann
 - Jede Aussage wird stichwortartig auf einer Karteikarte festgehalten
- ⇒ Es geht hier um eine positive Aktivierung, nicht um den Konflikt an sich oder Lösungsvorschläge

Phase 4: Sammeln von Lösungsansätzen

- Im Folgenden werden Lösungsansätze gesammelt. Diese sollen möglichst konkret und umsetzbar sein.
- Die Vorschläge sollen abwechselnd erbracht werden
- Die Vorschläge werden stichwortartig festgehalten

Phase 5: Konkrete Planung und Vereinbarung

- Anschließend sollen die oben genannte Schritte erneut konkretisiert werden. Hierbei werden maximal drei Vorhaben ausgewählt, am besten sind jene zu wählen, die am leichtesten und konkretesten umzusetzen sind.
- ⇒ Hierbei ist nicht das Ziel eine Lösung für den Konflikt zu finden, sondern einen Veränderungsprozess anzustoßen

Phase 6: Abschluss

- Die erarbeitenden Vereinbarungen werden am Ende zusammengefasst und notiert.
- ⇒ Hierbei ist es vor allem wichtig, dass beide Seiten den Willen zeigen an den Vereinbarungen zu arbeiten.

Quelle:

Palzkill, B., Müller, G., & Schutze, E. (2019). Gesprächstypen. In B. Palzkill, G. Müller & E. Schute, *Erfolgreiche Gesprächsführung in der Schule: Grenzen ziehen, Konflikte lösen, beraten* (4. Aufl.). (S. 58 – 66). Cornelsen.