



lingoda

Mediation

KOMMUNIKATION

NIVEAU
Fortgeschritten

NUMMER
C1_4022X_DE

SPRACHE
Deutsch

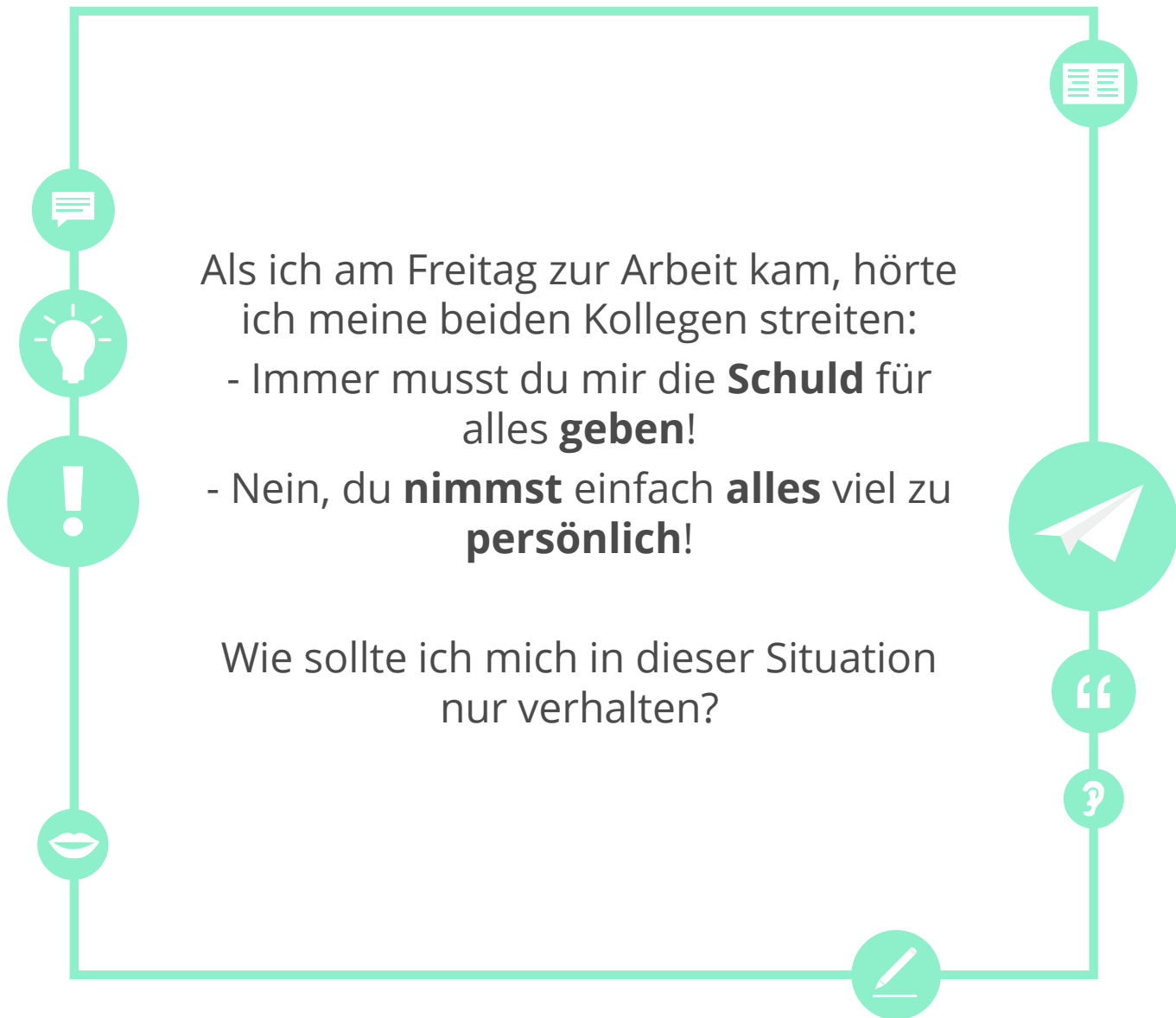




Lernziele

- Kann nützliche Ausdrücke für erfolgreiche Mediation anwenden.
- Kann mit Konfliktsituationen umgehen und Streitigkeiten schlichten.







Konflikte bei der Arbeit

Bist du bei der Arbeit bereits mit
Spannungen zwischen zwei
Parteien konfrontiert worden?





Musstest du jemals in einen Streit eingreifen?





Der Umgang mit Streitigkeiten

Denk zurück an die letzte Meinungsverschiedenheit, die du hattest. Hast du in irgendeiner Form so agiert, wie es auf den unteren Karten beschrieben ist? Welche der unten genannten Punkte sind deiner Meinung nach mehr oder weniger hilfreich für die Lösung eines Konfliktes?



Ruhe bewahren

deine Meinung
verständlich
machen

lautstark
agieren

abweisend sein

sich
entschuldigen

deine Meinung
für dich
behalten

eine kurze
Auszeit nehmen

persönlich
werden

abwechselnd
reden und
zuhören

vermitteln

Konflikte sind ein fester Bestandteil unseres Alltags. Trotzdem können uns diese **beeinflussen** und uns die **Laune verderben**. Dabei musst du nicht einmal ein aktiver Teil des Konflikts sein. Manchmal streiten sich zwei oder mehr Personen in deinem Umfeld und du hast Angst, dass die Situation eskalieren könnte. Daher ist es besonders wichtig, bei Streitigkeiten effektiv **vermitteln** zu können, um ein friedliches Miteinander zu gewährleisten.



Wir sollten dieses Problem aus einer **anderen Perspektive** betrachten.

Mediation

Vermittlung

Die **Vermittlung** zwischen zwei oder mehreren Streitparteien nennt man **Mediation**.



Diese Technik ermöglicht es, Meinungsverschiedenheiten und **Konflikte zwischen Parteien** durch einen konstruktiven und gemeinschaftlichen Umgang miteinander zu lösen.

der Vermittler



Der **Vermittler**, auch Mediator genannt, ist ein **neutraler Dritter**. Da er nicht in den Konflikt involviert ist, kann er den Streitparteien helfen, effektiver zu kommunizieren und so eine optimale Lösung zu finden.



Mediation

Das Ziel der Mediation ist es, Lösungen zu finden, die für alle Beteiligten nicht nur einen Kompromiss, sondern einen **Gewinn** darstellen.

Ein **konstruktives** Streitgespräch zu führen ist allerdings keine einfache Sache. Oft sind von beiden Seiten Emotionen im Spiel, die dafür sorgen können, dass der Streit schnell **außer Kontrolle** gerät.





Überlege!



Kennst du bereits
Redewendungen zur
Vermittlung zwischen zwei
Streitparteien?



Redewendungen und ihre Bedeutung

**etwas
persönlich
nehmen**

Wenn du **etwas persönlich nimmst**, fasst du etwas als Beleidigung oder Kritik an der eigenen Person auf.

**zwischen den
Stühlen sitzen**

Zwischen den Stühlen zu **sitzen** bedeutet, dass man sich im Interessenskonflikt zwischen zwei Parteien befindet.

**sich auf
jemandes Seite
schlagen**

Wenn du **dich auf jemandes Seite schlägst**, schließt du dich jemandem an und übernimmst dessen Meinungen und Ansichten.

**die Gemüter
sind erhitzt**

Wenn **die Gemüter erhitzt sind**, sorgt etwas zwischen zwei Parteien für Aufregung, Ärger oder Streit.

zwischen zwei Parteien vermitteln

Um in einer Konfliktsituation zwischen zwei oder mehreren Parteien vermitteln zu können, kannst du auf verschiedene **Redemittel** zurückgreifen. Diese Fähigkeiten kannst du auch im Alltag anwenden, wenn es Probleme bei Freunden, Arbeitskollegen oder in der Familie gibt.



Ich denke, es ist super, dass jeder so leidenschaftlich zu seiner Meinung steht, aber bitte denkt daran, **so respektvoll wie möglich** miteinander umzugehen.



Ich ergreife hier **niemandes Partei**.



Redemittel, um zwischen zwei Parteien zu vermitteln



Bitte versucht, erstmal **runter zu kommen**.

Ich denke, jeder hier hat ein **berechtigtes Argument/einen berechtigten Standpunkt...**



Ich bin sicher, wir können ein Resultat erzielen, mit dem **jeder zufrieden** ist.

... aber lasst uns daran denken, dass es jeder **nur gut meint**.





Ein Streit zwischen zwei Kollegen

Benny und Max sind Arbeitskollegen und arbeiten zusammen an einem Projekt. Max ist unzufrieden mit Bennys Arbeitsweise und beschwert sich. Lies den Dialog.

“

Deine Arbeitsweise ist einfach eine Katastrophe, Benny. Du bist ungenau und deine Daten sind völliger Blödsinn. Du musst dich wirklich ändern.

”

“

Musst du mich immer kritisieren? Du weißt genau, dass ich schon versuche, meine Arbeitsweise zu verbessern. Ich bin eben kein Organisationstalent wie du.

”





Was passiert als nächstes?

**Wie könnte Max
auf die Antwort
von Benny
reagieren?**



Mediation

Die Mediation ist eine **Technik**, die Menschen dabei hilft, besser und effektiver mit anderen Menschen zu interagieren und auf Konflikte zu reagieren. Der Mediator stellt dabei sicher, dass ein Raum für **Respekt und Toleranz** geschaffen wird.



Lasst uns die Situation doch **objektiv** betrachten.



Überlege

Welche Faktoren sind für den Konflikt zwischen Benny und Max verantwortlich? Welche Gemütslage hatten sie möglicherweise inne, bevor sie aufeinander trafen? Wie würdest du als Vermittler dazwischen gehen?

Emotionen und
Stress

Missverständnis

Schlechte Laune

Verständnis



Sei der Vermittler!



Stell dir vor, du könntest verhindern, dass die Situation zwischen Benny und Max eskaliert. Was würdest du zu ihnen sagen?



Hinweise

Die Rolle des Vermittlers ist **nicht immer einfach**. Achte darauf, folgende Punkte einzuhalten.

- Lenke das Gespräch so, dass es auf eine Lösung hinausläuft.
- Räume beiden Parteien die Möglichkeit ein, ihre Bedürfnisse, Sorgen, Wünsche, Ängste und Bestrebungen vorzutragen.



ruhig bleiben

Veranlasse die streitenden Parteien dazu, **Ruhe zu bewahren** und fordere sie dazu auf, in **angemessener Lautstärke** zu argumentieren und **nicht ausfallend** zu werden.



Lasst uns versuchen, uns zu **beruhigen** und für einen Moment etwas **Abstand von der Situation** zu gewinnen.



Wie wäre es, wenn wir uns eine Minute Zeit nehmen und das **Problem relativieren**?



Neue Wörter und Redemittel

etwas objektiv
betrachten

Objektiv betrachtet stimme ich dir zu, aber jeder Mensch sollte seine eigene Meinung haben können.

ruhig bleiben

Ich kann dich verstehen, aber bitte versuche **ruhig zu bleiben**.

nicht über-
einstimmen
mit etwas

Ich respektiere deine Meinung, aber meine Sichtweise stimmt **nicht damit überein**.

jemandem die
Schuld geben

Versuche, deine Situation zu reflektieren, ohne gleich **jemandem die Schuld** dafür zu **geben**.



Weitere Hinweise

Denk daran, dass **Verständnis** nicht gleichbedeutend mit **Zustimmung** ist.



Versuche, dich in die **Perspektive der anderen Personen** hineinzusetzen. Wir alle sehen die Welt differenziert, basierend auf unserem Hintergrund, unseren Erfahrungen, unseren Werten und unserem Glaubenssystem.



Lückentext

Vervollständige den Lückentext. Verwende die neuen Redemittel, die du in dieser Lektion gelernt hast.

persönlich nehmen

für einen Moment
die Ruhe bewahren

verschiedener
Meinung sein

auf eine Seite
schlagen

1. Ich weiß, dass ihr beide sehr aufgeladen seid, aber könnten wir _____?
2. Er wollte sich bestimmt nicht über dich lustig machen. Du solltest die Aussage nicht _____.
3. Ich weiß, du willst unbedingt Recht behalten, aber können zwei Menschen nicht _____?
4. Ich will mich doch gar nicht _____, aber kann ich seine Meinung bitte auch hören?





Zuhören



Dein Lehrer liest dir jetzt einen Dialog vor. Bist du bereit?



Übe deine Vermittlungsfähigkeiten!

Denk über den Dialog nach, den du gerade gehört hast. Beantworte dazu folgende Fragen.



1

Wie würdest du in dieser Situation vermitteln? Versuche, schrittweise vorzugehen.



Übe deine Vermittlungsfähigkeiten!

Denk über den Dialog nach, den du gerade gehört hast. Beantworte dazu folgende Fragen.



1

Wie würdest du in dieser Situation vermitteln? Versuche, schrittweise vorzugehen.



2

Welche Redemittel würdest du in den jeweiligen Schritten verwenden?



Übe deine Vermittlungsfähigkeiten!

Denk über den Dialog nach, den du gerade gehört hast. Beantworte dazu folgende Fragen.



1

Wie würdest du in dieser Situation vermitteln? Versuche, schrittweise vorzugehen.



2

Welche Redemittel würdest du in den jeweiligen Schritten verwenden?



3

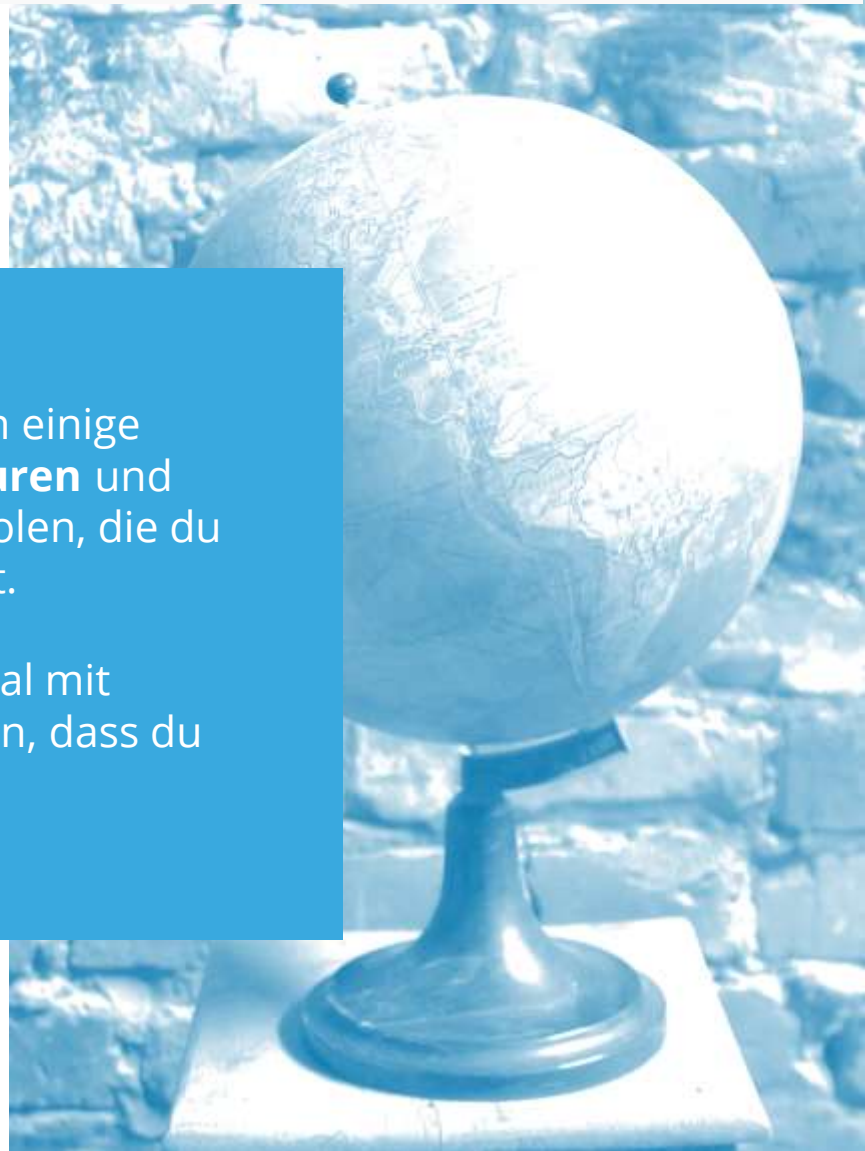
Was würdest du Tom und Anna raten, damit sie derartige Konflikte zukünftig vermeiden können?



Über diese Lektion nachdenken

Nimm dir einen Moment Zeit, um einige **Vokabeln, Sätze, Sprachstrukturen** und **Grammatikthemen** zu wiederholen, die du in dieser Stunde neu gelernt hast.

Überprüfe diese auch noch einmal mit deinem Lehrer, um sicherzugehen, dass du sie nicht vergisst!





Texttranskription

Anna: Hey Tom! Ich wollte gerade im Büro arbeiten, kann dies aber nicht, weil alles dreckig ist. Das kann einfach nicht sein! Ich habe gestern alles saubergemacht und mich darauf verlassen, dass ich es heute nutzen kann. Ich habe nicht die Zeit, den ganzen Tag Müll wegzuräumen, den andere verursachen.

Tom: Beruhig dich doch erstmal, Anna. Es waren doch nur ein paar Dinge, die ich gestern Abend noch brauchte, um mein Projekt fertig machen zu können. Ich wollte sie ja dann wegräumen, aber habe es einfach vergessen. Mein Fehler, tut mir leid.

Anna: Nein Tom, das geht einfach nicht! Ich erwarte, dass ich hier morgens reinkomme und die Geräte einsatzbereit sind. Soll ich jetzt eine Stunde früher kommen, um dir hinterher zu räumen, weil du abends keine Lust mehr hast? Wie wäre es, wenn ich immer für dich saubermache? Ich habe doch scheinbar sowieso nichts Besseres zu tun!

Tom: Jetzt wirst du unfair. Es war ein Fehler und ich habe mich entschuldigt. Du hast auch schon Dinge vergessen und wir haben kein großes Drama daraus gemacht. Ich achte darauf, alles in Ordnung zu halten, was ich benutze. Wir arbeiten alle hier und müssen uns arrangieren. Wir machen Fehler, aber du auch.



Lösungen

- S. 24:**
1. für einen Moment die Ruhe bewahren
 2. persönlich nehmen
 3. verschiedener Meinung sein
 4. auf eine Seite schlagen





Mediation

Versuche in acht bis zehn Sätzen zu erklären, was Mediation bedeutet.

○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	
○	



verständnisvoll

rücksichtsvoll

charismatisch

beruhigend

einfühlsam

einlenkend

lingoda



Über dieses Material

Mehr entdecken:
www.lingoda.com



Dieses Lehrmaterial wurde von

lingoda

erstellt und kann kostenlos von jedem
für alle Zwecke verwendet werden.

lingoda Wer sind wir?



Warum Deutsch online lernen?



Was für Deutschkurse bieten wir an?



Wer sind unsere Deutschlehrer?



Wie kann man ein Deutsch-Zertifikat erhalten?



Wir haben auch ein Sprachen-Blog!