

Schlichtungsgespräch vorbereiten und führen

Zur Vorbereitung des Schlichtungsgesprächs können Sie sich an den nachfolgenden Punkten orientieren.

Einladen zum Schlichtungsgespräch:

Erzählen Sie, dass

- Sie die Lösung des Konflikts mit einem Schlichtungsgespräch unterstützen möchten
- Es Ihnen wichtig ist, dass zwischen den Konfliktparteien und im ganzen Team wieder eine angenehme Atmosphäre entsteht
- Wann und wie Sie den Termin zum Schlichtungsgespräch mitteilen
- Wann und wie Sie beide Konfliktparteien zum Schlichtungsgespräch einladen werden.

Organisatorisches:

- Haben Sie bereits Einzelgespräche mit beiden Konfliktparteien geführt?
- Haben Sie sich Notizen zu den Einzelgesprächen gemacht (beide Perspektiven und Inhalte aus den Einzelgesprächen)?
- Zeit und Raum:
 - Raum mit Sitzmöglichkeiten geblockt/reserviert?
 - Raum ermöglicht Vertraulichkeit des Gesprächs (nicht hellhörig, nicht von außen einsehbar)?
 - Ausreichend Zeit eingeplant (mind. 1 Stunde)?
 - Termin im Kalender geblockt/reserviert?
 - Konfliktparteien eingeladen und über Ort und Zeit informiert?

Sicherheit:

- Auf welcher Ebene ordnen Sie den Konflikt ein (siehe Konfliktebenen)?
- Erwarten Sie eine weitere Eskalation (z. B. Handgreiflichkeiten)?

Wenn Sie eine starke Eskalation befürchten, sollten Sie an Ihre Sicherheit und die der Konfliktparteien denken:

- Gibt es bei Ihnen entsprechende Ansprechpersonen (zum Beispiel einen Sicherheitsdienst)? Wer kann Ihnen notfalls helfen?
- Wie können Sie diese Ansprechperson bei einer starken Eskalation zügig informieren?
- Wie könnten Sie vorbeugend eine starke Eskalation verhindern?

Weiteres:

In manchen Organisationen ist es üblich, dass bei Schlichtungsgesprächen relevante Dritte hinzugezogen werden. Dies können zum Beispiel Deeskalationsbeauftragte, Mediatoren, Konfliktmanager/ innen oder auch Betriebsratsmitglieder sein. Wenn die Strukturen und Regeln der Organisation dies so vorsehen, informieren Sie diese bitte rechtzeitig und bitten Sie um eine Teilnahme an dem Gespräch.

Teilweise wird Gesprächsteilnehmenden auch angeboten, eine Vertrauensperson (z. B. Betriebsratsmitglied) zu den Gesprächen mitzunehmen. Informieren Sie sich bitte vorab, wie die Vorgaben der Organisation diesbezüglich sind und bieten Sie dies den Teilnehmenden gegebenenfalls an.

Inhaltliche Vorbereitung und Ablauf des Gesprächs:

Als Orientierung für den Ablauf des Schlichtungsgesprächs dient Ihnen die folgende Tabelle. Nutzen Sie diese auch gerne als inhaltliche Vorbereitung. Es wurden bereits einige Vorschläge für den Inhalt und mögliche Fragen vermerkt. Ergänzen Sie diese gerne mit allem, was Sie für den jeweiligen Abschnitt noch wichtig finden.

Abschnitt	Inhalt des Abschnitts	Notizen vor und während des Gesprächs
Einstieg	<ul style="list-style-type: none"> - Zeitlichen Rahmen abstecken - Grund des Gesprächs schildern - Vertraulichkeit des Gesprächs abklären: was besprochen wird, bleibt in diesem Raum - Rollen klären: <ul style="list-style-type: none"> o Machen Sie Ihre neutrale Haltung deutlich: Sie stehen nicht auf der einen oder der anderen Seite o Die beiden Konfliktparteien sprechen ausschließlich mit Ihnen und nicht direkt miteinander o Wenn Sie mit einer Konfliktpartei sprechen, hört die andere aufmerksam zu. <p>→ Dies beugt einer weiteren Eskalation vor!</p>	
Wahrnehmungen und Sichtweisen klären und verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - Die beiden Konfliktparteien äußern ihre Wahrnehmungen und Sichtweisen im Zweiergespräch mit Ihnen (Fragen Sie so lange nach, bis Sie alles verstanden haben) - Wechseln Sie immer wieder das Gespräch von einer Konfliktpartei zur anderen - Verknüpfen Sie Wahrnehmungen und Sichtweisen mit konkreten Situationen und Verhaltensweisen <ul style="list-style-type: none"> o Beispiel: Als Sie x wahrgenommen haben, haben Sie gedacht...“ <p>→ Abgleiten in Spekulationen und Interpretationen werden so verhindert!</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> - Erfragen Sie die Gefühle der beiden Konfliktparteien <ul style="list-style-type: none"> o Beispiele: „Als y passierte, haben Sie sich wütend gefühlt...“, „Wie haben Sie sich gefühlt, als z passierte?“ 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Sprechen Sie die Bedürfnisse/ Motive hinter dem Verhalten aus, wenn Sie diese erkennen oder vermuten - Fragen Sie nach, ob Sie damit richtig liegen <ul style="list-style-type: none"> o Beispiele: „Ihnen wäre es wichtig gewesen, dass Sie...“ oder „Was hätten Sie gebraucht, als...?“ 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Fragen Sie, was sich während des Gesprächs verändert hat - Fragen Sie, welche neuen Erkenntnisse die beiden Konfliktparteien gewonnen haben 	
Gemeinsame Lösung finden	<ul style="list-style-type: none"> - Wenn sich die Beziehung entspannt hat, halten Sie sich möglichst zurück und lassen beide Konfliktparteien eine Lösung finden - Die beiden Konfliktparteien können nun miteinander sprechen, um gemeinsam eine Lösung zu finden - Fragen Sie die beiden Konfliktparteien, was sie zukünftig tun werden <ul style="list-style-type: none"> o Beispiel: „Was können Sie ab jetzt tun, damit eine solche Situation zukünftig nicht wieder passiert?“ 	
Gespräch beenden	<ul style="list-style-type: none"> - Danken Sie den beiden Konfliktparteien für das Vertrauen und die Bereitschaft, eine gemeinsame Lösung zu finden - Bitten Sie die beiden Konfliktparteien ggf. darum, bei zukünftigen Konflikten zu Ihnen zu kommen, um rechtzeitig eine Lösung zu finden, bevor es zu einer Eskalation kommt 	

Quelle: in Anlehnung an Struhs-Wehr, K. (2017). *Betriebliches Gesundheitsmanagement und Führung: Gesundheitsorientierte Führung als Erfolgsfaktor im BGM*. Wiesbaden: Springer.