

Ablauf einer Streitschlichtung:

1. Begrüßung und Regelerklärung

Vor dem Gespräch:

- freundliche Begrüßung
- Sitzordnung festlegen: Streitende und Schlichter*innen jeweils auf einer Seite des Tisches. Schlichter*innen arbeiten überkreuz.
- gute Atmosphäre schaffen

Regeln für die Beteiligten im Gespräch:

- Jede/r versucht aktiv zuzuhören.
- Niemand wird unterbrochen, jeder darf ausreden.
- Keine Beleidigungen (oder körperlichen Angriffe).
- Jede/r versucht ehrlich zu sein und die Wahrheit zu sagen.
- Jede/r spricht von sich.
- Alles, was gesagt wird, bleibt im Raum.
- Frage an die Beteiligten: Werden die Grundregeln akzeptiert?

Die Rolle der Streitschlichter:

- Sie lösen nicht den Fall,
- sondern helfen den Beteiligten, ihre eigenen Lösungen zu finden.
- Die Streitschlichter sind verantwortlich für den Ablauf nicht für den Inhalt.
- Sie sind neutral.
- Alles Gesagte wird vertraulich behandelt und nicht weitererzählt.



2. Zwei „Wahrheiten“

Die Beteiligten stellen ihre Sicht der Situation dar. Hinweis: Wahrnehmung und Wirkung kann man trennen.

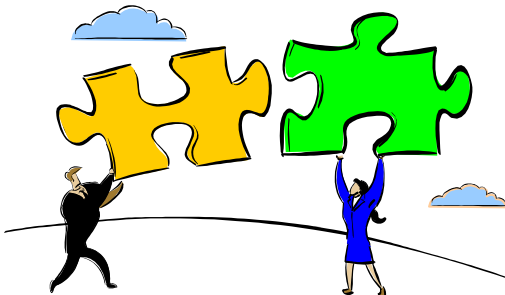
Die Streitschlichter

- ‚spiegeln‘ das Gesagte
- fassen zusammen,
- formulieren um,
- klären,
- finden Gemeinsamkeiten
- und Unterschiede.

3. Konflikterhellung

Gefühle und Interessen der Beteiligten sollen ‚entdeckt‘ werden. Das Eisbergmodell.

- Fehlte eine Information? Missverständnis?
- Konkurrenz?
- Beziehungsproblem?
- Unterschiedliche Ideen, Kultur, Verhalten?
- Streitschlichter versuchen, eine Brücke zu bauen.



4. Lösungssuche

- „Brainstorming“ – Streitende machen Lösungsvorschläge.
- Welche Lösungsvorschläge kommen wirklich für beide in Frage?
- Was wünschen sich jeweils die Streitenden?
- Was bieten sie dem anderen an?
- Wie sieht eine gerechte Lösung für beide aus?

5. Vereinbarung

- Am Ende wird ein Vertrag geschlossen, in dem die Lösungen festgehalten werden.
- Es kann eine Überprüfung/ein zweiter Termin vereinbart werden.

