

Die Spielregeln für den Vermittler

➤ **Für die Einhaltung der Spielregeln sorgen!**

Halten Sie sich selbst konsequent an die Spielregeln und sorgen Sie dafür, dass auch die Konfliktparteien die Spielregeln einhalten!

➤ **Das Gespräch strukturieren!**

Achten Sie darauf, dass das Gespräch zielgerichtet abläuft und die vereinbarten Schritte eingehalten werden.

➤ **Den Konflikt gründlich analysieren!**

Sorgen Sie dafür, dass der Konflikt gründlich analysiert wird. Geben Sie sich nicht mit oberflächlicher Symptomschau zufrieden, und halten Sie die Konfliktsymptome nicht für die Konfliktursachen.

➤ **Auf eine konstruktive Lösung hinarbeiten!**

Versuchen Sie, zu einer konstruktiven Lösung (Kompromiss, Konsens) zu gelangen. Lassen Sie aber keine vorschnellen, faulen Kompromisse zu. Und bedenken Sie: Es gibt Konflikte, die sich nicht lösen lassen.

➤ **Kommunikation fördern!**

Sorgen Sie dafür, dass die Konfliktparteien miteinander und nicht übereinander reden. Halten Sie das Gespräch durch Fragen und Impulse in Gang.

➤ **Gefühle zulassen und Sachlichkeit sichern!**

Versuchen Sie, stets die Sach- und Beziehungsebene im Auge zu behalten und zu unterscheiden. Gefühle sind vorhanden, und offen ausgedrückte Gefühle tragen dazu bei, „Dampf abzulassen“ und den Konflikt zu klären. Ermuntern Sie die Konfliktparteien, ihre Gefühle auszudrücken, ohne jedoch zu moralisieren oder zu verletzen.

➤ **Konfliktparteien akzeptieren!**

Akzeptieren Sie den Konflikt und die Parteien, nehmen Sie sie ernst. Versuchen Sie, die jeweiligen Standpunkte nachzuvollziehen.

➤ **Neutralität bewahren!**

Bleiben Sie auf jeden Fall neutral. Lassen Sie sich nicht von einer Konfliktpartei vereinnahmen.

➤ **Gelassenheit und Geduld besitzen!**

Bleiben Sie geduldig; manche Konflikte lassen sich nicht umgehend aus der Welt schaffen. Und bleiben Sie gelassen; denken Sie stets daran, dass Sie für den Ablauf des Gesprächs verantwortlich sind, nicht für das erzielte Ergebnis: Das ist Sache der Konfliktparteien.