www.weg-vom-stress.de

Beispielfolien
Mediative Kommunikation

Grundlageninfos

Dr. Dagmar Rohnstock
Lehrerin, Mediatorin (Ausbilderin BM),
Trainerin für Zeit-, Stress- und Konfliktmanagement

Cordula Siebers-Koch
Mediatorin, Trainerin für Teamentwicklung und
Konfliktmanagement, Fortbildnerin in Mediation

Kontakt: jetzt@weg-vom-stress.de

Aktives Zuhören

Aktives Zuhören = einfühlendes Verstehen-Wollen
(bedeutet keine Zustimmung)

Störquellen ausschalten

- Blickkontakt, zugewandt
- Verstehen zeigen (m..m)
- Konzentration (keine Nebenbeschäftigung)
- freundlicher Tonfall
- grundsätzliche Akzeptanz/Wertschätzung/ Empathie zeigen (haben)
- interessierte Rückfragen

Interessiertes Nachfragen:
Was meinst du mit...?
Was genau verstehst du unter...?
Was heißt, bedeutet für dich...?
Wann und wie zeigt es sich...?

Keinerlei Wertung oder persönliche Kommentare!

"Welt" mit den Augen des Anderen sehen!

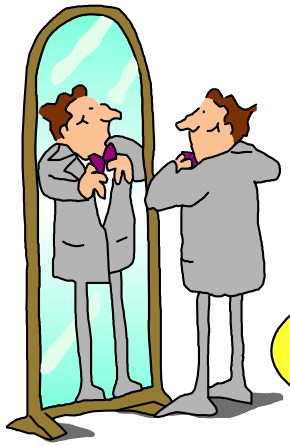
Spiegeln

(Paraphrasieren)

= inhaltliche Kernaussagen in eigenen Worten zusammenfassen

Grundsatz:
Nie mehr Worte benutzen als Sprecher!

<u>Funktionen:</u>
- zeigt und überprüft Verständnis des Zuhörers
- Reflexionsmöglichkeit für Sprecher und Dialogpartner
- tieferes Verstehen der Dialogpartner
- Tempobremse bei Eskalationen



Formulierungen:
Verstehe ich dich richtig, dass...
du meinst, dass...
Ich höre, die...
Dir ist wichtig, dass...
Dir geht es darum, dass...

Weich (emotional) spiegeln
Gefühle, Betroffenheit, Erleben wiedergeben - erfragen

<u>angemessen:</u>
- in komplizierten, kontroversen Zusammenhängen

<u>unangemessen:</u>
- bei trivialen,unkomplizierten, lockeren Themen

Grundlagen mediativer Kommunikation

Mediative Kommunikation

Aktives Zuhören
- Konzentration, Verstehen

Grundakzeptanz / Respekt
- Perspektive o.k.

Spiegeln
- Kernpunkte wiedergeben

Spezifizieren
- spez. Situation erfragen

Empathie
- weich spiegeln
- einfühlend sein

Hinterfragen
- von Gefühlen/Bedürfnissen

Anregen zu eigener Reflexion (Autonomie)
- mögliche Lösungen

Kommentierte Kommunikation

Unterbrechen
- Entschuldigung, aber...

persönliche Erlebnisse
- Bei mir war es so...

Kommentare/Bewertungen
- Finde ich auch furchtbar...

Anzweifeln
- War es wirklich so?

eigene Empfindungen
- Da wird mir ja schlecht!

Beschwichtigen/Trösten
- Wird schon wieder!

Selbstbeschäftigung
- Fingertrommeln

Ratschläge
- Du solltest unbedingt...

Weg vom Stress

Unterschiedliche Wahrnehmungen

Was genau sehen Sie?
Wer hat Recht?

Unterschiedliche Perspektiven ermöglichen verschiedene Wahrnehmungen!

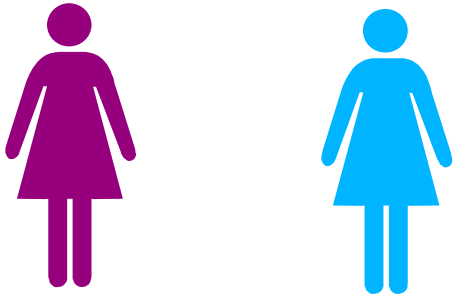
Menschliche Begegnungen werden unterschiedlich erinnert und erlebt!

Annehmen unterschiedlicher Wahrheiten

Realität wird nur zu ca. 30 % wahrgenommen.
Jeder sieht nur bestimmte Aspekte der Wirklichkeit aus seinem speziellen Blickwinkel!
(nur ein Nacheinander möglich)

Im Stress und im Konflikt verstärkter Tunnelblick!

Gleichberechtigung und Akzeptanz unterschiedlicher Wahrheiten



1. Wahrheit

2. Wahrheit

Immer eigene Deutung der Wirklichkeit über individuell geprägtes Denken und Fühlen

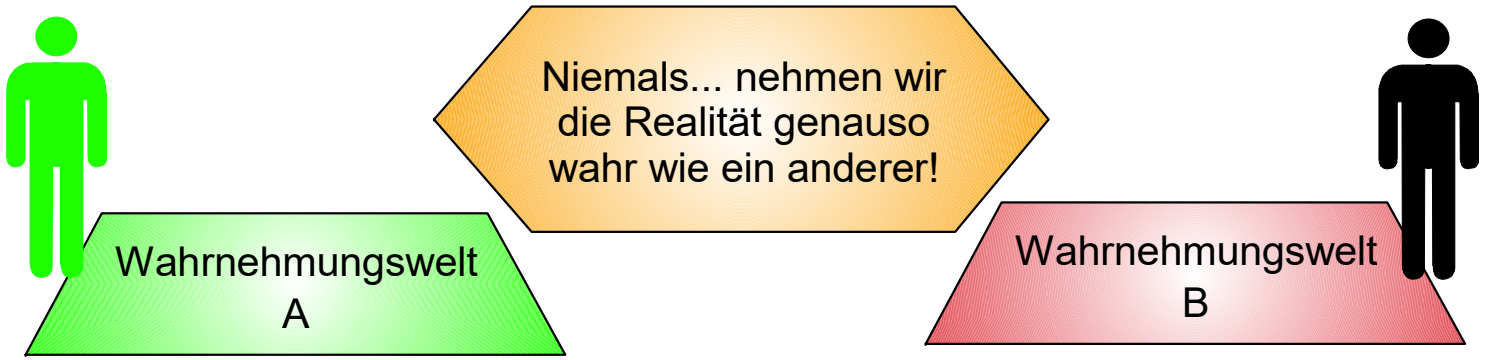
Verzicht auf Zeugen und lückenlose Aufklärung!

Orientierung auf die Zukunft und mögliche Lösungen!

Perspektivität

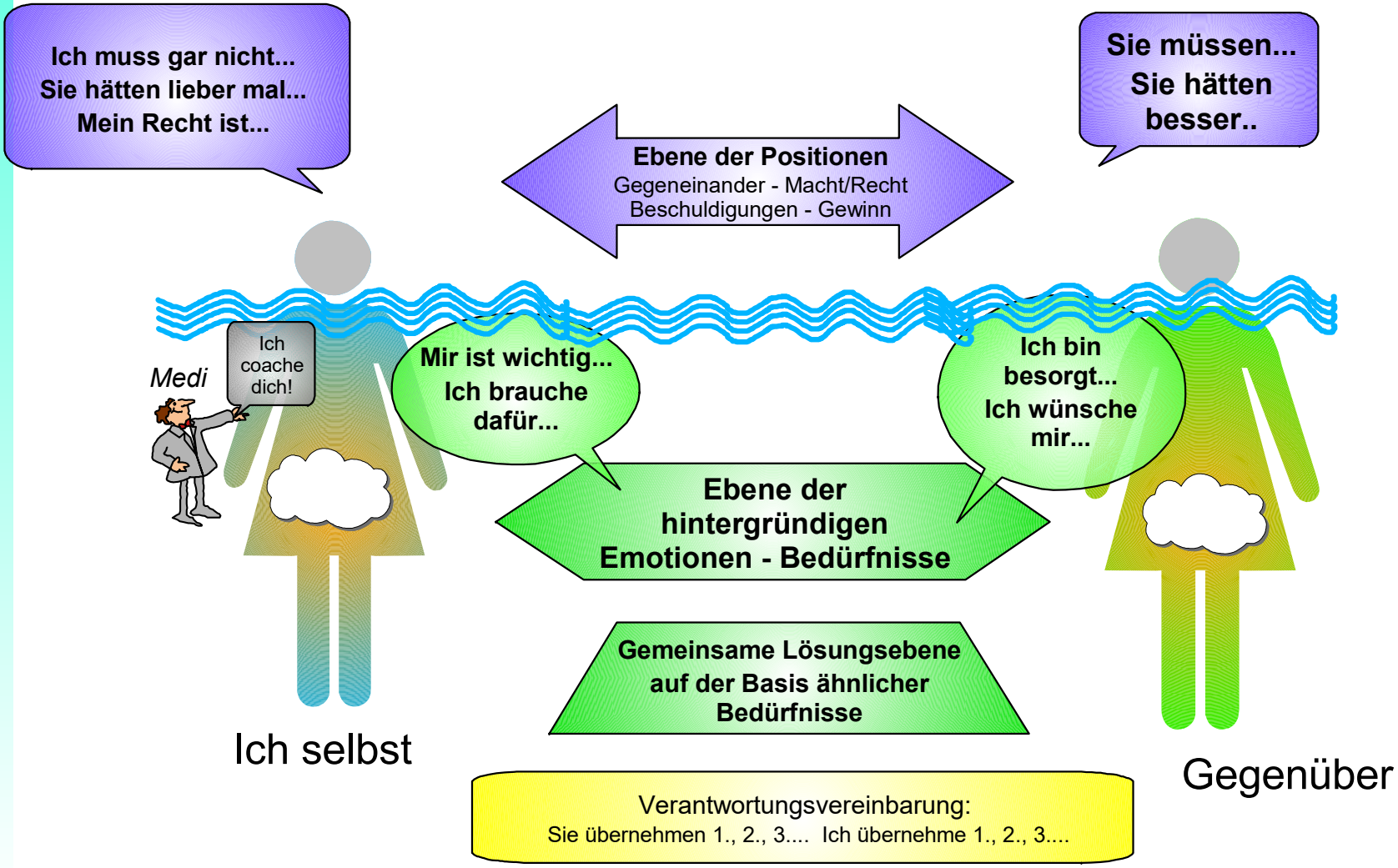
Jeder sieht,

- was er sehen will!
- was er verkraften kann!
- was er erwartet zu sehen!

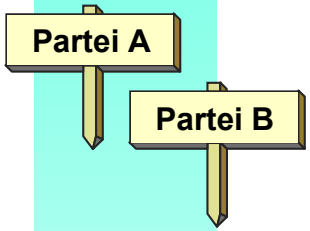


Übermittlungsfehler sind Normalität!

Lösungsfindung in einem Problemgespräch



Phasen einer vollständigen Mediation



0. Wärmephase

- Begrüßung, Lob, Ziel, Vertraulichkeit
- Festlegen auf Gesprächsregeln: Ausreden lassen, keine Ausdrücke
- Wer möchte von euch anfangen? (Losen)

1. Klärungsphase

- *Was ist passiert? Was ist das Problem?*
- Spiegeln beider Seiten

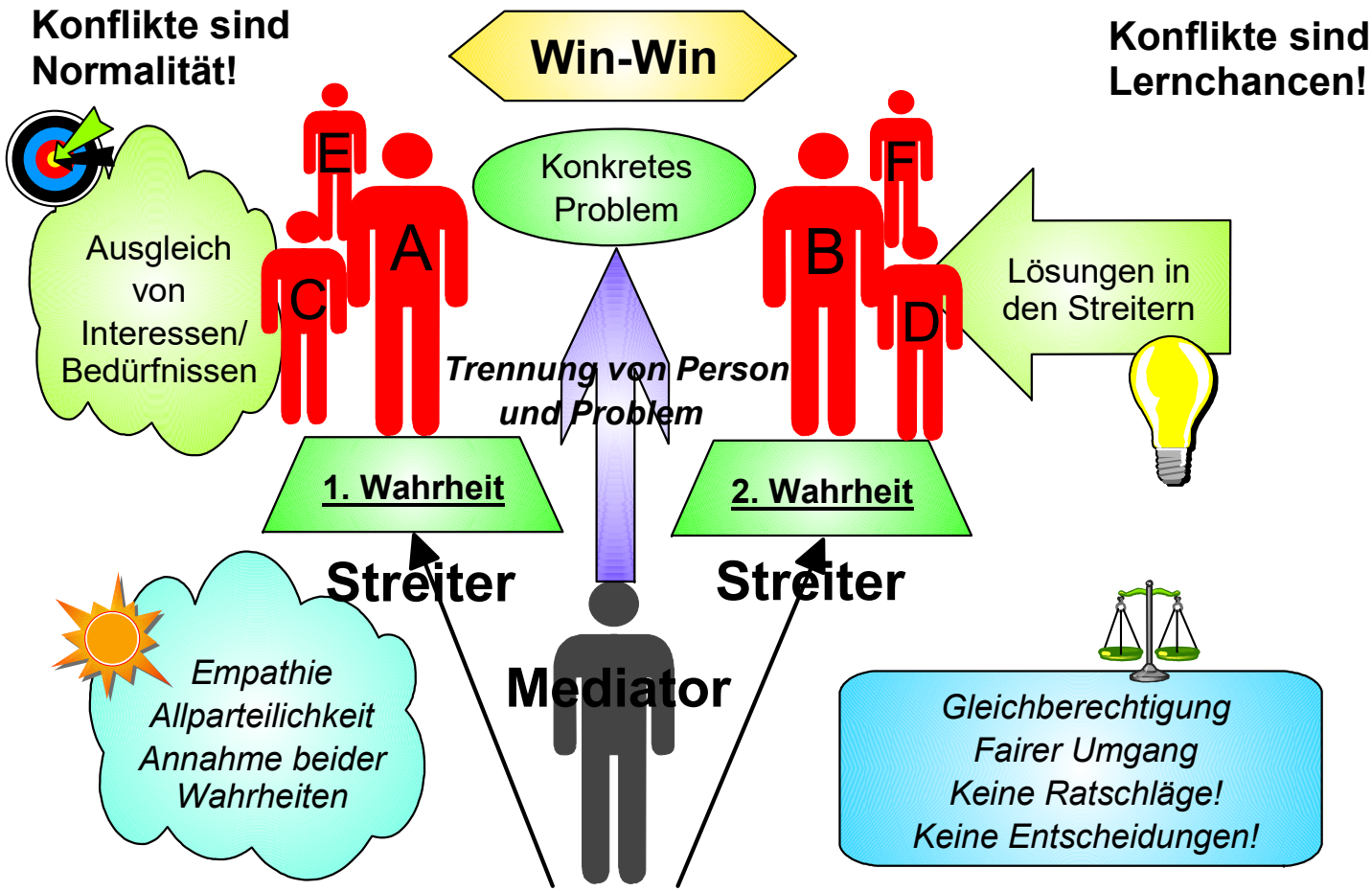
2. Erhellungsphase

- Hintergründe aufdecken: verletzte Gefühle, grundlegende Bedürfnisse
- *Wie hast du dich gefühlt? Was brauchst du?* (beide Seiten weich spiegeln)
- Konfrontation (Perspektivwechsel): *Wie geht es dir, wenn du das hörst? Kannst du es nachvollziehen, verstehen?*

3. Lösungssuche

- Verhandlung von Wünschen/Angeboten
- *Was wünschst du dir? Was bietest du an?*
- Seid ihr beide damit einverstanden?

4. Vereinbarung

- *Ihr vereinbart heute...*(per Handschlag)
- Vertrag mit Unterschrift
- eventuell Nachtreffen vereinbaren

Mediationsprinzipien