

---

## Einleitung

---

### 1. Begrüssen

Sich vorstellen. Die Schlichterin oder der Schlichter stellt sich vor, nennt den eigenen Namen und fragt gegebenenfalls nach den Namen der Konfliktpartner.

### 2. Ziele verdeutlichen

Das Ziel des Schlichtungsgesprächs wird verdeutlicht. Die Streitenden selbst suchen Lösungen, die beide zufrieden stellen. Für diesen Prozess bietet die Schlichterin oder der Schlichter Hilfe an.

### 3. Grundsätze benennen

Die Schlichterin oder der Schlichter sichert den Konfliktpartnern Vertraulichkeit und Neutralität zu.

### 4. Schlichtungsprozess erklären

Die Schlichterin oder der Schlichter erklärt die einzelnen Schritte des Schlichtungsprozesses:

- Standpunkte vortragen
- Lösungen suchen und Verständigung finden
- die Vereinbarungen schriftlich festhalten

### 5. Gesprächsregeln erläutern

Die Schlichterin oder der Schlichter erklärt die wichtigsten Regeln beim Schlichtungsgespräch:

- Sich nicht gegenseitig unterbrechen, gegebenenfalls stattdessen eigene Gedanken notieren;
- sich nicht gegenseitig beschimpfen oder angreifen.

Die Schlichterin oder der Schlichter holt die **Zustimmung der Konfliktparteien** ein,

- dass diese Regeln im Schlichtungsgespräch gelten sollen
- dass die Konfliktpartner bereit sind, sich an die Gesprächsregeln zu halten
- dass die Schlichterin/der Schlichter bei Nicht-Einhaltung der Spielregeln eingreifen darf.

### 6. Gesprächsbeginn vereinbaren

Es wird geklärt, wer mit dem Bericht des Konflikts aus ihrer/seiner Sicht beginnen soll. Entweder einigen sich die Konfliktpartner auf eine Reihenfolge, oder es wird ausgelost, wer beginnt.

---

## Klärungen

---

### 1. Berichten

Die Konfliktparteien tragen nacheinander ihre Sicht des Konflikts und der augenblicklichen Situation vor.

### 2. Zusammenfassen

Die Schlichterin/der Schlichter wiederholt danach wesentliche Punkte und fasst die Konfliktdarstellungen zusammen (möglichst mit Worten der Streithähne). → "Verstehe ich das richtig... / war das so... "

### 3. Nachfragen

Wenn möglich sollen Emotionen und Motive der KonfliktpartnerInnen in Bezug auf den konkreten Streitfall zur Sprache kommen. → "Was ist in Dir vorgegangen ...?" und "Was hast Du gedacht, als ...?"

### 4. Befindlichkeit ausdrücken

Da es oft für die Weiterführung des Schlichtungsprozesses erforderlich oder nützlich ist, fragt der Schlichter/ die Schlichterin nach der augenblicklichen Befindlichkeit oder Stimmung der Konfliktparteien. Dazu geeignet ist die Rückmeldung über das gerade Gehörte.

→ "Wir kommen vielleicht ein Stück weiter, wenn Ihr sagen könnt, wie es Euch jetzt im Augenblick geht."

### 5. Anteile am Konflikt artikulieren

Die persönlichen Anteile am Konflikt lassen sich meist leichter besprechen, wenn die gegenseitigen Schuldzuweisungen vermieden werden.

→ "Kannst Du sagen, was Du zum Konflikt oder seinem Anwachsen beigetragen hast?"  
→ "Kannst du dich an eigene Äusserungen, an Lachen, Drohen oder Ähnliches erinnern?"

### 6. Überleiten

Zum Abschluss dieser Phase sind erneut Rückmeldungen möglich. Die Kernpunkte können noch einmal zusammengefasst werden. Der Blick sollte dabei schon auf den nächsten Schritt gelenkt werden: die Suche nach Lösungen.

→ "Nun solltet Ihr überlegen, wie der Schaden wieder gut zu machen ist und wie eventuell Eure Beziehung besser werden kann."

## **Hinweis:**

In dieser Phase kann es gelegentlich auch notwendig werden, Einzelgespräche mit den KontrahentInnen einzuschieben, beispielsweise, wenn

- die Diskussion zu hitzig geworden ist,
- sich die unterschiedliche Konfliktsicht überhaupt nicht angenähert hat,
- das Gespräch ausser Kontrolle zu geraten droht,
- einer nicht offen sprechen kann oder will oder
- grundsätzlich die Regeln nicht eingehalten werden.

Schlichterin oder Schlichter sollten den Schlichtungsprozess immer dann unterbrechen, wenn der Eindruck besteht, dass es fast ausgeschlossen ist, mit diesen Konfliktpartnern im Augenblick eine geeignete Lösung zu finden.

In diesem Fall sollte die Schlichterin oder der Schlichter:

- das Gespräch unterbrechen,
- einen Termin zur Fortsetzung vereinbaren, und
- sich von den Konfliktpartnern die Erlaubnis holen, sich selbst bei Gesprächen mit anderen Schlichtern oder LeiterInnen/Eltern Unterstützung zu verschaffen.

Eventuell kommt eine Ko-Schlichtung (durch zwei Personen in der Gesprächsleitung) in Frage.

---

## **Lösungen**

---

### **1. Lösungsmöglichkeiten überlegen**

Die KonfliktpartnerInnen sammeln Lösungen. JedeR notiert seine Vorschläge still für sich.

→ "Überlegt dabei: Was bin ich bereit zu tun? Was erwarte ich vom anderen?"

### **2. Lösungsmöglichkeiten sammeln**

Alle Lösungsmöglichkeiten werden gesammelt und in der Regel von der Schlichterin oder dem Schlichter auf Kärtchen geschrieben.

### **3. Lösungen wählen**

Die Lösungsvorschläge werden vorgelesen und gemeinsam bewertet. Gute Lösungen sind: realistisch, ausgewogen und genau genug!

→ "Welcher Vorschlag ist der beste? Oder gibt es eine Kombination von Lösungsvorschlägen?"

### **4. Lösungen vereinbaren**

Die möglichen Vereinbarungen werden mündlich genannt, und es wird geprüft, ob die KonfliktpartnerInnen diesen Lösungsvorschlägen zustimmen können.

---

## **Vereinbarungen**

---

### **1. Vereinbarungen aufschreiben**

Die schriftliche Vereinbarung wird erstellt

Die Lösung muss genau formuliert werden: Wer will wo und wann was tun, um den Konflikt beizulegen oder den Schaden zu beheben?

Einfache, neutrale Wörter benutzen (keine Beschuldigungen!)

Sinnvollerweise sollte bereits festgehalten werden, was passiert, wenn eine Partei ihre Pflichten aus diesem Vertrag nicht erfüllt. (z.B. dann den Schlichtungsprozess fortsetzen bzw. ihn wieder aufgreifen)

### **2. Vereinbarung unterschreiben**

Ist die Schlichtungsvereinbarung formuliert, wird sie Satz für Satz, vorgelesen und von den KonfliktpartnerInnen gebilligt.

Wenn alle Einzelheiten angenommen wurden, fragt die Schlichterin oder der Schlichter, ob die Vereinbarung auch insgesamt gebilligt wird oder ob noch Fragen offen sind.

*Die Vereinbarung wird unterschrieben.*

### **3. Verabschieden**

Vielleicht bietet sich noch ein Rückblick an, wie die KonfliktpartnerInnen das Schlichtungsgespräch erlebt haben und wie sie jetzt im Augenblick die weitere Beziehung sehen.

*Die Gesprächspartner verabschieden sich.*