

Herzlich
Willkommen
zu deiner

Mediationsausbildung

[GAMED 2024-10]

Leitung: Sascha + Angelika

Modul 1: Mediation 24.10.-26.10.2024

GAMED
2024-10

Denken ist allen erlaubt
Ronny

Kathleen



Cata



Claudia



Sabine



Johannes



Christiane



Philipp

Kaja



Annette



Florian



Sylvie

Matthias



Herdi



Till



W-LAN
Zugang: Gast_DG
Passwort: 12345_VIER

AUFGESCHLOSSEN

SELBST-
BEWUSST

KOMMUNIKATIV

UNVOREIN-
GENOMMEN

Erwartungen
an
Mediator

MENSCH
VS.
KI

Neutralität

Professionalität

Vertrauenswürdigkeit

Präsent

Verschwiegen-
heit

neugierig

Empathie

Ruhepol

ausgebildet

Methoden-
kompetent

HOHE
AUFFASSUNGS-
GABE

Spontan

resilient

Strukturiert,
ORGANISIERT

flexibel

reflektiert

Mediations- gesetz

Begriff ⇒
Wann ist es
eine Mediation

freiwillige
Teilnahme
aller

Erweiterung
nach Abstimmung
aller

Parteien
wählen
Mediator

Möglichkeit der
Beendigung jederzeit
durch jede
Partei

eigenverantwortlich

Mediator
MUSST sein

Zertifizierung/
Ausbildung

Regelmäßige
Fort- und
Weiterbildung

Kenntnis Grundlagen
Mediation
(Ablauf)

Kenntnis Recht
der
Mediation

Kommunikations-
fähig

Allparteilich
unabhängig/neutral

Verhandlung-
Kommunikations-
technik kennen

vertraulich

strukturiert

Fairness

W-LAN

Zugang: Gast_DG
Passwort: 12345_VIER

Themen Modul 1

- Verfahren der Mediation
 - Grundlagen
 - Phasen
- Basisgedanken von Mediation
- Prinzipien der Mediation
- Interventionslehre:
Verständnis sichern (Looping)
- Kontaktphase: Kontaktaufnahme
durch KP

Looping -

Dreischnitt der Verständnis-sicherung

Problem: Mißverständnisse
Parteien im Konflikt

① Aktives Zuhören

Unterbrechung erlaubt -
auf Vertragsbasis

② Wahrnehmung wiedergeben

Spiegeln

- Ich habe gehört...
- Ich habe verstanden...
- Sie schildern 1... 2... 3...
- Das.. und das... habe ich behalten
- Dir / Ihnen ist wichtig...

Paraphrasieren

- ↳ Gefühle
- ↳ Emotionen
- ↳ Bedürfnisse

Lösungsmaschine
ruhig halten

③ Verständnis absichern durch (offene) Nachfrage (Loop schließen)

- Ist es das, was du sagen wolltest?
- Habe ich deine Punkte vollständig erfasst?
- Geht es dir darum?
- Was fehlte möglicherweise?

7. Kontaktphase

I Kontaktphase



Konflikt?

Vorfahren?

- Medium der Antwort?
 - Kein Medienbruch
 - Telefonat: Kontext abklären.
- Andere Seite? (Perspektivenwechsel)
- Kontaktierende Seite? Motivation

↳ nächste Schritte

II Mediotion → Auftragsklärung



Vorerfahrungen
mit Mediation?

Erwartung an den
Mediationsprozess
hinterfragen...?

Was ist ein "gutes Ergebnis"
was wäre der "worst case"
der Mediation?

Was muss ich noch
konkret wissen?

Wer muss in der
Mediation dabei
sein?

Ist Kunde bereits infor-
miert?
Gemeinsame Terminfindung

Wobei kann ich sie unterstützen?

Welcher Konflikt besteht?

Wie ist der aktuelle Stand im Konflikt?

Weiß die andere Konfliktpartei das Sie an mich herangehten sind?

Warum haben Sie sich für Mediation entschieden

Was glauben Sie, was Mediation leisten kann?

Welche Erwartungen haben Sie an mich?

Welche Ressourcen stehen Ihnen zur Verfügung (z.B. zeitlich)?

Wie war die bis-
herige Geschäftsbeziehung?

①

Was wurde mit
Arbeit zufrieden?

②

Wer sind die
Kontaktpersonen?

③

Wer sind die
Konfliktpersonen?

③

Kommunikation vor/
während der Arbeit?

④

Was sind ihre
Erwartungen an uns?

⑤

WOHER WEISS^{ER}, DASS
DER KUNDE
RECHNUNG /
MAHNUNG ERHALTEN
HAT?

UM WIEVIEL
GELD GEHT
ES?

WIE LANGE GIBT
ES DIE GESCHÄFTS-
BEZIEHUNG SCHON?

GIBT ES NOCH
EINE ANDERE
BEZIEHUNG ALS
DIE GESCHÄFTLICHE?

IST ANDERE PARTIS
INVOLVIERT + BEREIT
ZUR MEDIATION?

VERSTEHT ER,
WAS MEDIATION
IST?

WELCHE ERWARTUNGS
HAT ER AN EINE
MEDIATION?

Können Sie mir
Details zum Auftrag
geben?

Welche Erwartungen
haben Sie an mich als
Mediator:in?

Können Sie die
Kundenbeziehung näher
beschreiben?

Haben Sie mit dem
Kunden über die Möglichkeit
einer Mediation gesprochen?

Wwiefern ist Ihnen
Mediation als Verfahren
zur Konfliktlösung bekannt?

Mediator*in

**2.
Mediator-
vertrag**

**Konfliktpartei
A**

**1.
Mediations-
abrede**

**Konfliktpartei
B**

Konfliktpartei

A

Konfliktpartei

B

Rechtsanwalt

B

Mediatorsystem

Co-Mediator*in

Mediator*in

**Mediations-
Institution**

VIERTE
(weitere Sach- u.
Fachexperten)

**Konfliktpartei
A**

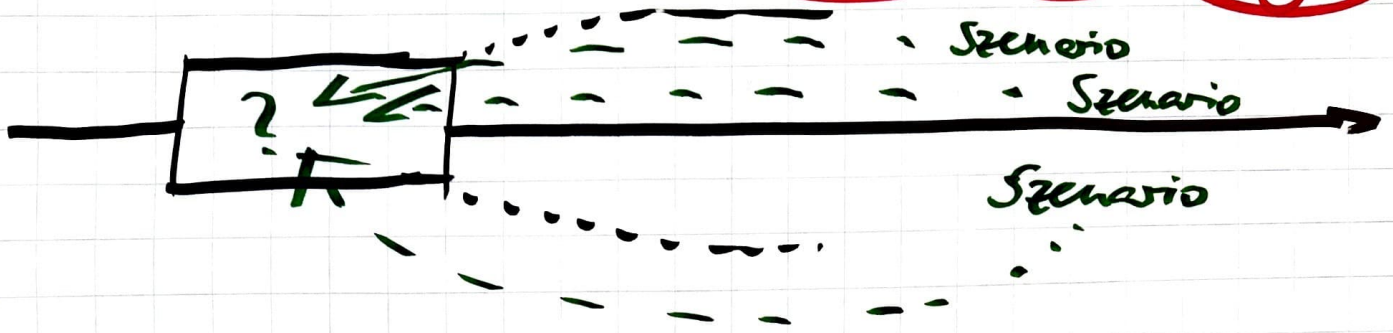
**Konfliktpartei
B**

**Konfliktpartei
C...Z**

**Rechtsanwalt
B**

Beraterposition:

Flussstrahlklärung



Ziele des Termins:

Ziele/Motive: im Konflikt

Rolle im Termin



Was "muß" in der
Auftragsklärung strategisch
schon angesprochen
werden?

Konfliktthema/-dynamik: Weshalb geht Medikation
ab? /
Weshalb geht's ohne?

Weshalb geht's ohne?

Sachverstand:

• Prinzipien: Vertraulichkeit

• kommunikative 'Hausregeln'

• Versäulung: