

Schema Konfliktgespräch

Einleitung	Begrüßen	Sich vorstellen. Die Schlichterin oder der Schlichter stellt sich vor, nennt den eigenen Namen und fragt ggf. nach den Namen der Konfliktpartner(innen).
	Ziele verdeutlichen	Das Ziel des Schlichtungsgesprächs wird verdeutlicht. Die Streitenden selbst suchen Lösungen, die beide zufriedenstellen. Für diesen Prozess bietet die Schlichterin oder der Schlichter Hilfe an.
	Grundsätze benennen	Die Schlichterin oder der Schlichter sichert den Konfliktpartnerinnen und Konfliktpartnern Vertraulichkeit und Neutralität zu.
Klärungen	Schlichtungsprozess erklären	Die Schlichterin oder der Schlichter erklärt die nächsten Schritte des Schlichtungsprozesses: 1. Standpunktvertragen, 2. Lösungen suchen und Verständigung finden, 3. die Vereinbarungen schriftlich festhalten.
	Berichten	Die Konfliktparteien tragen nacheinander ihre Sicht des Konflikts und der augenblicklichen Situation vor.
	Zusammenfassen	Die Schlichterin oder der Schlichter wiederholt die wesentlichen Punkte und fasst die Konfliktdarstellungen zusammen (möglichst mit Worten der Konfliktparteien).
	Nachfragen	"War das so?", "Warum haben Sie ...?"
	Lösungsmöglichkeiten überlegen	Die Konfliktpartner sammeln Lösungen. Jeder notiert seine Vorschläge still. "Überlegt dabei: Was bin ich bereit zu tun? Was erwarte ich vom anderen?"
Lösungen	Lösungsmöglichkeiten aufschreiben	Alle Lösungsmöglichkeiten werden vorgelesen und gehört, gesammelt und in der Regel von der Schlichterin oder dem Schlichter auf Kärtchen geschrieben.
	Lösungen auswählen	Die Lösungsvorschläge werden gemeinsam bewertet. Gute Lösungen sind: Realistisch, ausgewogen und genau genug. "Welcher Vorschlag ist der beste? Oder kann es eine Kombination von Lösungsvorschlägen geben?"
	Lösungen vereinbaren	Die möglichen Vereinbarungen werden mündlich genannt, und es wird geprüft, ob die Konfliktpartner diesen Lösungsvorschlägen zustimmen können.
Vereinbarungen	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. Ggf. sollte
	Vereinbarung unterschreiben	Ist die Schlichtungsvereinbarung formuliert, wird sie, ggf. Satz für Satz, vorgelesen und von den Konfliktpartner(innen) gebilligt. Wenn alle Einzelheiten angenommen wurden, fragt die Schlichterin oder der Schlichter, ob die Vereinbarung auch insgesamt
	Verabschieden	Vielleicht bietet sich noch ein Rückblick an, wie die Konfliktpartner das Schlichtungsgespräch erlebt haben und wie sie jetzt im Augenblick die weitere Beziehung sehen.

Quelle: Graun, G. & Hünicke, W. (1996). Streit-Schlichtung: Schülerinnen und Schüler übernehmen Verantwortung für Konfliktlösungen in der Schule. Soest. Verfügbar unter http://www.bug-nrw.de/cms/front_content.php?idcat=98.