



CHECKLISTE

VORBEREITUNG &
DURCHFÜHRUNG

VON
VERMITTLUNGS-
GESPRÄCHEN



CHECKLISTE VERMITTLUNGS-GESPRÄCHE

VORBEREITUNG DES GESPRÄCHS

Detaillierte Informationssammlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erfasse alle Details der Vorfälle, einschließlich Datum, Zeit, Ort und die beteiligten Personen.
Kontext	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verstehe den Kontext, in dem die Vorfälle stattfanden. Dies kann Einflussfaktoren wie Arbeitsdruck, Missverständnisse oder organisatorische Veränderungen umfassen.
Sichtweisen erfassen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Höre sowohl den Beschwerdeführer als auch den anderen Beteiligten und möglicherweise andere betroffene Mitarbeiter an.
Emotionale Reaktionen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Achte darauf, wie die Beteiligten emotional auf die Situation reagieren, da dies Hinweise auf tiefer liegende Probleme oder Missverständnisse geben kann.
Muster erkennen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prüfe, ob es frühere ähnliche Vorfälle gab, die ein Muster unangemessenen Verhaltens oder wiederkehrende Probleme aufzeigen könnten.
Frühere Lösungsversuche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erkundige dich, ob und wie frühere Vorfälle angegangen wurden und welche Ergebnisse oder Verbesserungen daraus resultierten.
Relevante Richtlinien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Überprüfe die Unternehmensrichtlinien bezüglich Konfliktbehandlung, Beschwerdeverfahren und Gleichbehandlung.
Objektivität und Fairness	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es ist wichtig, alle Informationen objektiv zu bewerten, ohne Vorurteile oder vorgefasste Meinungen einfließen zu lassen.
Neutralität wahren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eigene Voreingenommenheiten reflektieren, um eine neutrale Haltung einzunehmen.
Selbstwert-Check	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selbstsicherheit hinsichtlich der eigenen Kompetenzen und Fähigkeiten überprüfen.
Gleichbehandlung sicherstellen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle Beteiligten sollten fair und gleichbehandelt werden, um Glaubwürdigkeit und Vertrauen in den Prozess zu fördern.
Zielsetzung definieren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klare Ziele festlegen, z.B. Verbesserung der Kommunikation und Klärung von Missverständnissen. ▪ Reflexion, welche Ergebnisse oder Vereinbarungen ideal wären.
Gesprächsrahmen planen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einen ruhigen und neutralen Ort auswählen. ▪ Passenden Zeitpunkt festlegen und genügend Zeit einplanen.

CHECKLISTE VERMITTLUNGS-GESPRÄCHE

DURCHFÜHRUNG DES GESPRÄCHS

Dank aussprechen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beginne das Gespräch mit einem Dank an alle Teilnehmenden für ihre Zeit und Bereitschaft, am Gespräch teilzunehmen. ▪ Beispiel: „Ich möchte mich zunächst bei Ihnen/Ihnen allen dafür bedanken, dass Sie sich die Zeit genommen haben, heute hier zu sein. Ich weiß, dass jeder von uns einen vollen Terminkalender hat, und ich schätze es sehr, dass Sie sich für dieses wichtige Gespräch engagieren.“
Zweck und Ziele klarstellen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erkläre deutlich den Zweck des Treffens. Dies hilft, alle auf das Hauptziel des Gesprächs zu fokussieren und schafft Klarheit. ▪ Beispiel: „Das Ziel unseres heutigen Gesprächs ist es, die kürzlich aufgetretenen Missverständnisse zu klären und gemeinsam Wege zu finden, wie wir unsere Kommunikation und Zusammenarbeit verbessern können.“
Bedeutung von Offenheit, Wertschätzung und Respekt betonen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterstreiche die Wichtigkeit einer offenen und respektvollen Kommunikation. ▪ Beispiel: „Für das heutige Gespräch ist es entscheidend, dass wir alle offen, wertschätzend und respektvoll miteinander umgehen. Nur so können wir sicherstellen, dass wir die bestmöglichen Lösungen finden und unsere Arbeitsbeziehung stärken.“
Ich-Botschaften verwenden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Als Vermittler ist es wichtig, Ich-Botschaften zu verwenden, um eigene Wahrnehmungen und Gefühle auszudrücken, ohne die andere Partei anzuklagen. Dies hilft, defensive Reaktionen zu minimieren und fördert ein Umfeld, in dem sich alle Teilnehmenden sicher fühlen, ihre eigenen Gedanken und Gefühle zu teilen. ▪ Beispiel: „Ich habe beobachtet, dass es einige Unklarheiten in der Kommunikation gibt, die zu Missverständnissen geführt haben könnten. Es ist mir wichtig, dass wir diese heute klären.“
Offene Fragen stellen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offene Fragen sind ein Schlüsselwerkzeug, um die Teilnehmenden zu einem offenen und ehrlichen Austausch zu ermutigen. Sie regen zum Nachdenken an und ermöglichen es den Gesprächspartnern, mehr als nur Ja- oder Nein-Antworten zu geben. ▪ Beispiel: „Wie haben Sie die Situation erlebt?“, „Was sind Ihrer Meinung nach die Hauptursachen für das Missverständnis?“, oder „Welche Veränderungen würden Ihrer Ansicht nach helfen, solche Situationen in Zukunft zu vermeiden?“
Aktives zuhören	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zeige durch aktives Zuhören, dass du die Perspektiven aller Beteiligten wertschätzt. Klärende Fragen können dabei helfen, tiefer in die Thematik einzutauchen und sicherzustellen, dass alle Aspekte des Problems vollständig verstanden werden. ▪ Beispiel: „Können Sie mir mehr darüber erzählen, was genau passiert ist?“, „Was genau meinen Sie mit ...?“, oder „Können Sie ein spezifisches Beispiel geben, bei dem Sie sich unfair behandelt gefühlt haben?“
Konstruktive Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sachlichkeit sicherstellen und nicht auf Persönliches eingehen. ▪ Helfen, die Ursachen von Konflikten zu identifizieren.
Lösungsansätze entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gemeinsam realistische Lösungen/ Vereinbarungen erarbeiten. ▪ Mögliche Kompromisse diskutieren und Konsens finden.

CHECKLISTE
VERMITTLUNGS-GESPRÄCHE



NACHBEREITUNG DES GESPRÄCHS

Vereinbarungen festhalten	<ul style="list-style-type: none">▪ Getroffene Vereinbarungen schriftlich festhalten.▪ Konkrete Schritte und Maßnahmen zur Umsetzung vereinbaren.
Follow-up planen	<ul style="list-style-type: none">▪ Festlegung, wie und wann die Umsetzung der Vereinbarungen überprüft wird.▪ Regelmäßige Follow-up-Treffen zur Überprüfung des Fortschritts planen.
Feedback einholen	<ul style="list-style-type: none">▪ Feedback zum Gesprächsverlauf und den Lösungen von allen Teilnehmenden einholen.
Abschluss des Gesprächs: Positive Verstärkung	<ul style="list-style-type: none">▪ Gespräch auf einer positiven Note beenden, Anstrengungen und Offenheit anerkennen.▪ Weiterhin zur offenen Kommunikation und zum direkten Ansprechen von Problemen ermutigen.
DANKE 	



CHECKLISTE
VERMITTLUNGS-GESPRÄCHE

VERHALTENS-TIPPS FÜR DEN MODERATOR BEI „ANGRIFFEN“

Ruhig bleiben und nicht persönlich nehmen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beispiel: Wenn ein Teilnehmer scharfe Kritik äußert oder den Moderator direkt angreift, ist es wichtig, ruhig zu bleiben und nicht emotional zu reagieren. ▪ Mögliche Antwort: <i>„Ich verstehe, dass dies eine emotionale Angelegenheit für Sie ist. Lassen Sie uns jedoch versuchen, auf das Thema zurückzukommen und eine Lösung zu finden.“</i>
Auf den Inhalt, nicht auf den Ton achten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beispiel: Wenn ein Mitarbeiter versucht, den Moderator aus der Reserve zu locken, indem er sarkastisch oder aggressiv spricht, kann der Moderator darauf achten, was gesagt wird, statt wie es gesagt wird. ▪ Mögliche Antwort: <i>„Ich höre, dass Sie frustriert sind. Können wir uns auf den Hauptpunkt konzentrieren, den Sie ansprechen möchten?“</i>
Grenzen setzen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beispiel: Wenn das Verhalten eines Mitarbeiters die Grenzen des Respekts überschreitet, sollte der Moderator klare Grenzen setzen. ▪ <i>„Es ist wichtig, dass wir alle respektvoll miteinander umgehen, um dieses Problem zu lösen. Ich bitte Sie, Ihre Punkte ohne persönliche Angriffe vorzutragen.“</i>
Refokussieren auf das Gesprächsziel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beispiel: Um das Gespräch wieder auf die Ziele zu lenken, kann der Moderator intervenieren: ▪ <i>„Unser Ziel heute ist es, gemeinsam eine Lösung zu finden. Lassen Sie uns darauf konzentrieren, wie wir vorwärts gehen können, statt uns auf vergangene Konflikte zu fixieren.“</i>
Verwendung von Ich-Botschaften	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beispiel: Der Moderator kann Ich-Botschaften nutzen, um seine Position ohne Konfrontation auszudrücken: ▪ <i>„Ich fühle mich herausgefordert, wenn die Diskussion persönlich wird, da es unser Ziel ist, konstruktiv zu bleiben. Lassen Sie uns bitte versuchen, auf das Thema zu fokussieren.“</i>
Um Klärung bitten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beispiel: Wenn ein Teilnehmer unklare oder provokante Kommentare macht, kann der Moderator um Klärung bitten: ▪ <i>„Können Sie bitte genauer erklären, was Sie mit Ihrer Aussage meinen? Das hilft uns allen, besser zu verstehen und darauf einzugehen.“</i>

NOTIZEN:
