

Liebe Alle,

Telefonisches Konfliktcoaching

Für die Firma LIKOM führte ich telefonisches Konfliktcoaching für Rechtsschutzversicherungen in der Art von Shuttlemediationen durch.

Es handelte sich um Rechtsschutzfälle aus unterschiedlichen Konfliktfeldern, (Nachbarschaft Ärger mit Handwerkern, Familienangehörigen etc.), die nicht hoch eskaliert waren.

Ablauf:

Wie auch im MZ geplant, gab es ein Zeitfenster, in der die Beschwerdeführende Konfliktpartei von einer Mediatorin angerufen wurde. Nach der Klärung des Sachverhalts folgte das Konfliktberatungsgespräch. Zu Methoden siehe Beates Ausführungen im Protokoll vom 3. 4. sowie eure Erfahrungen aus Konfliktberatungen und Mediationen.

Bei einer Telefonberatung kann es auch sinnvoll sein, auf die akustische wahrzunehmende Stimmungslagen der Konfliktparteien einzugehen. Z. B. „Sie hören sich gerade genervt, traurig, fröhlich etc.... an“

Gefragt wurde weiter, wie eine Lösung des Konflikts aus der Sicht der Konfliktpartei aussehen könnte, welche Wünsche sie hätte, wo sie der anderen Konfliktpartei entgegenkommen könnte und wo nicht. Da es sich um Rechtsschutzfälle handelte, war klar und es wurde von der Mediatorin darauf hingewiesen, dass die andere Konfliktpartei eine andere Sichtweise auf den Konflikt hätte.

Zum Abschluss wurde vereinbart, welche Teile des Gesprächs die Mediatorin an die andere Konfliktpartei weitergeben sollte und dürfte.

Es folgte das Beratungsgespräch mit der anderen Konfliktpartei, in dem es um deren Sichtweise und deren Möglichkeiten, eine Lösung zu finden, ging.

Aus unterschiedlichen Gründen konnten häufig Einigungen erzielt werden.

In einem **telefonischen Konfliktcoaching im MZ** (nichts für hoch eskalierte und komplexe Fälle) könnte angeboten werden, dass beide Konfliktparteien in getrennten Einzelgesprächen ihre Sicht auf den Konflikt darlegen könnten. Ebenfalls könnten sie Ihre Wünsche und Vorstellungen von Lösungsmöglichkeiten einbringen. Aus den geführten Einzelgesprächen könnte sich z. B. auch einer spätere Mediation ergeben.

Mal sehen, wann die ersten Anfragen kommen..

Sonnige Osterfeiertage wünsche ich euch.

Schöne Grüße

Gabi

08.04.2020