

## Modul 7, 8 ToolKit – Bitte, Angebot, Verhandlung, Vereinbarung / Phase 4 - 5

Hier stehen **methodische Vorschläge**, mit denen wir gute Erfahrungen gemacht haben. Die jeweiligen Kursleitungen sollten ihren eigenen Stil beibehalten und Einstieg, Reihenfolge und Ausgestaltung individuell prägen, bzw. Übungen ändern oder durch ähnliche ersetzen. Wir raten auch dazu Tools/Plattformen zu benutzen, die bereits bekannt und vertraut sind.

Wichtig ist eine gute Balance zwischen Abwechslung der Lehrmethoden und möglichst keiner Überforderung durch zu viele verschiedenen technischen Tools.

### Schwerpunkte des Moduls:

#### 1) Vom Bedürfnis zur Bitte, Wünsche äußern

Der vierte GFK-Schritt: Wünsche und Bitten

- **WarmUp:** Farbenwünsche

In der Runde: jede Person sucht in ihrem Umfeld zuerst etwas Farbiges, was ihre Stimmung wiedergibt, und sucht/ denkt an eine Farbe, die ihr jetzt gut täte - kurz dafür Zeit geben

Beispiel, ich bin total müde, da ist eine graue fusselige Katzenspielmaus, das passt – ich sehe eine orangefarbene Tasse > Orange täte mir jetzt gut, ein bisschen frisches, munteres Orange. Die Moderation beginnt, hält ihre graue Maus in die Kamera und sagt, so fühle ich mich jetzt Aber ich wünsche mir Orange!

Alle Teilnehmer:innen suchen etwas Orangefarbenes in ihrer Nähe und halten es spontan in die Kamera (ggf. nach 15-30 Sekunden Stopp rufen)

Die nächste Person macht weiter ... oder: Wer nichts findet macht weiter ;) ...

Variation: Wenn eine Farbe nicht (ausreichend oft) gefunden wird, dann darf sich die Person eine andere Farbe wünschen

### Überleitung: von der Forderung zur Bitte

Wie schön ist das, wenn unsere Wünsche und Bitten so wohlwollend erfüllt werden!

Das „Problem“ in Konflikten ist aber leider oft, dass wir keine Wünsche äußern oder hören, sondern **Forderungen**. Wenn eine Person eine Forderung stellt, die die andere Person nicht erfüllen möchte, sind beide in einer Pattsituation und fast schon mitten im Konflikt.

Ein Ausweg aus diesem Dilemma sind echte **Wünsche** und **Bitten**. Wir schauen hinter die Forderungen, wollen verstehen, welche Bedürfnisse ihnen zugrunde liegen. Anstelle von Strategien, um die eigenen Forderungen durchzusetzen, treten ernst gemeinte Wünsche und Bitten, mit dem Ziel, die zuvor verborgenen Bedürfnisse zu befriedigen.

Wenn wir uns mit unseren Bedürfnissen zeigen und dafür Wünsche und Bitten formulieren, steigt die Chance, dass die andere Konfliktpartei einen dieser Wünsche erfüllen kann, während die Forderung zuvor abgelehnt wurde.

Aber was ist ein ernst gemeinter Wunsch, was ist eine „echte“ Bitte?



• **Brainstorming – eine gute Bitte:**

Was macht eine gute Bitte aus?

Wenn sich jemand von euch etwas wünscht, wie hättet ihr das gerne?

Was braucht ihr, damit ihr die Bitte annehmen und hören könnt?

Reinrufen lassen, auf interaktivem Bord sammeln, notieren

Um wesentliche Punkte ergänzen, falls nötig

(angemessen, erfüllbar, respektvoll, ruhig, konkret, wertschätzend, klar, ergebnisoffen, ...)

Wichtig ist: eine Bitte, ein Wunsch muss nicht erfüllt werden!

Annähernde Fragen an die Wunschempfänger:innen:

Kannst du den Wunsch hören? ... verstehen, nachvollziehen? ... erfüllen?

Ein Nein ist ok!

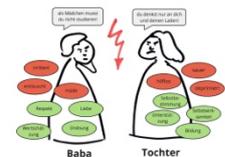
(Dann geht es ggf. in die nächste Runde: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte).



**Überleitung: von Gefühl und Bedürfnis zur Bitte**

Wir erinnern uns an Modul 5, den Film „Fliegen“ und die Übung: die Schichten des Konflikts ergründen.

Wo waren wir zuletzt stehen geblieben? Phase 3: Ergründen der Gefühle und Bedürfnisse.



• **Zwischen-Intro:**

Dieses schichtweise Herausarbeiten der Beweggründe beider Konfliktparteien (was hat dich angetrieben, was ist dir wirklich wichtig und was brauchst du?) ebnet den Weg zu einer einvernehmlichen Lösung. Auf beiden Seiten wächst nicht nur die Einsicht in die eigenen inneren Prozesse (Reflexion und **Selbstepathie**), sondern auch das gegenseitige Verständnis und die zuvor verhärteten Sichtweisen (Positionen) verändern sich: die Streitparteien erleben einen **Perspektivwechsel**, sie können sich nun in die Situation der anderen Person hineinfühlen.

*Anregung zur Definition:*

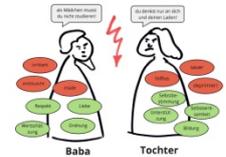
**Perspektivwechsel:** «Es gibt eine indianische Redensart: „Urteile nie über einen anderen, bevor Du nicht einen Mond lang in seinen Mokassins gegangen bist“. Das bedeutet, dass sich in die Rolle und Position des Anderen hineinversetzt und versucht wird, die Welt aus dessen Sicht zu sehen, sich in seine Perspektive einzufühlen. Damit ist ein besseres Verständnis für das Gegenüber möglich.»

(<https://stiftung-mediation.de/blog/mediation-von-z-heute-p-wie-perspektivwechsel>)

Erst wenn der Perspektivwechsel vollzogen ist, können wir in die Lösungsphase einsteigen.

- **Übung – von Gefühl und Bedürfnis zur Bitte**

Was waren die möglichen Gefühle? Was waren die möglichen Bedürfnisse?  
> Dokumentation der Übung anschauen.



In Kleingruppen aus den Bedürfnissen **mögliche Bitten** an die jeweils andere Person erarbeiten, schriftlich festhalten. 2 – 3 Gruppen bilden, Vorschlag: eine Gruppe arbeitet die Bitten und Wünsche des Vaters heraus, eine andere Gruppe erarbeitet die Bitten und Wünsche der Tochter.

*Alternativ: mit eigenen Konflikten arbeiten (das kostet Zeit, da die erst überlegt und entwickelt werden müssen).*

**Plenum:** sammeln der Bitten und Wünsche, visualisieren (aufschreiben)

## 2) Vom Wunsch zum Angebot – Lösungsvorschläge

Verstehen die Streitparteien die jeweiligen Wünsche des Gegenübers, so fällt es oft nicht mehr schwer, auf die andere Seite zuzugehen und Angebote zu machen.

- **Übung – Angebote und Lösungsvorschläge**

Zurück in die beiden Arbeitsgruppen:

Die Gruppe, die aus der Sicht der Tochter gearbeitet hat, nimmt die Wünsche und Bitten des Vaters mit und entwickelt Angebote, die die Tochter dem Vater machen könnte.

Umgekehrt formuliert die „Vater-Gruppe“ Angebote zu den Wünschen und Bitten der Tochter, die der Vater seiner Tochter machen könnte.

## 3) Verhandlung der Lösungsvorschläge / Phase 4

Orientierung: (Grafik Übersicht Kursinhalte)

Wir sind fast am Ende der Mediation (Phase 4):

Hier verhandeln die Konfliktparteien ihre Lösungsvorschläge – hier darf es lebhaft zugehen. Im Gegensatz zu den sehr engen Positionen zu Beginn eröffnet sich nun ein vielfältiger **Strauß der Möglichkeiten**.

Mit Kreativität werden die Ressourcen der Beteiligten aktiviert. Ihre **eigene Kompetenz eine Lösung zu finden, die für beide Seiten stimmig ist**, wird gestärkt.



- **Rollenspiel – Verhandeln der Vorschläge**

Je nach Gruppengröße wird in Kleingruppen oder im Plenum nun ein Rollenspiel gespielt, in dem zwei TN die beiden Streitparteien „Vater“ (respektive Mutter) und „Tochter“ spielen.

Sie stellen sich ihre Vorschläge und Angebote vor und verhandeln darüber, d.h. sie sind im direkten Gespräch und die „Mediator:innen“ greifen nur ordnend ein, strukturieren, bringen auf den Punkt. Im offenen Spiel dürfen die Rollenspieler:innen nach Hilfe rufen „Time Out“, und eine andere Person aus dem Beobachter:innenkreis darf einspringen, entweder mit einem Hinweis oder direkt in die Rolle springen.

Die Moderation „goes with the flow“ und macht dasselbe wie die „Mediator:innen“ im Rollenspiel: greift nur ordnend ein, strukturieren, bringt auf den Punkt.

(auf einem interaktiven Whitebord vorbereiten und die Gruppe selbst arbeiten lassen)



**Auswertung Phase 4:** Während der Verhandlung der unterschiedlichen Lösungsvorschläge war Kreativität gefragt, der Blickwinkel der Mediator:innen wurde weit und alle Ideen, auch zuerst verrückt erscheinende wurden angeschaut.

- **Blitzlicht** – im Plenum diese Fragen stellen:

Rollenspiel Vater/ Tochter/ Mediator:in:

- Wie ging es euch in der Verhandlungssituation?
- Wie hast Du Dich und andere erlebt?

Beobachtende:

- Welche unterschiedlichen Rollen gab es beim Verhandeln?
- Welche Verhandlungsstrategien sind angewendet worden?

Alle:

- Was war hilfreich, um zu einem Ergebnis zu kommen, was war hinderlich?

#### 4) Von der Verhandlung zur Vereinbarung

- **Kurzer Input zu einigen Eckpunkten/ Haltungen beim Verhandeln**

Voraussetzungen für eine Verhandlung:

Die Beteiligten wollen oder müssen sich auf eine gemeinsame Lösung einigen (gemeinsames Thema der Verhandlung)

Die Ausgangspositionen sind unterschiedlich, aber alle zeigen Bereitschaft, zu verhandeln

**Win-Win:**

«Die Mediation strebt eine Win-Win-Situation, eine sogenannte Doppelsieg-Strategie an, es soll keinen Verlierer geben. Alle Beteiligten sollen mit der Lösung unter Beachtung aller Interessen und Bedürfnissen zufrieden gestellt sein bzw. ihren Nutzen daraus ziehen. Die Lösungsentwicklung ist somit zum beiderseitigen Vorteil.

Eine gewinnbringende, für beide Seiten optimale Lösung soll durch die Einbeziehung von Vorschlägen und Ideen der Parteien erreicht werden. Haben beide Konfliktparteien gleichermaßen ihre Vorschläge mit eingebracht und daraus Lösungen entwickelt, fühlen sie sich nicht als Verlierer, sondern gehen beide als „Gewinner“ aus der erfolgreich abgeschlossenen Mediation heraus.»

<https://stiftung-mediation.de/blog/mediationslexikon-von-bis-z-w-wie-win-win-situation>

Das **Verhandlungsmodell der Mediation** (nach Harvard)

... zielt darauf ab, ein **optimales Verhandlungsergebnis** (Sachebene) und gleichzeitig eine **gute Beziehung** (Beziehungsebene) zu meinen Verhandlungspartner:innen zu realisieren:

Vier Prinzipien:

1) Mensch und Problem trennen	«Hart in der Sache, weich zu den Menschen» ( <b>Beziehungsebene</b> bleibt intakt)
2) Orientierung auf <b>Interessen</b> statt auf Positionen	Positionen verhärten (Gegenposition), Interessen erweitern (Verständnis)
3) <b>Optionen</b> entwickeln zum beiderseitigen Vorteil	„Strauß der Möglichkeiten“ für alle, Lösungsideen, Entscheidungsoptionen
4) Neutrale Beurteilungs-Kriterien heranziehen	Fakten, Daten, Zahlen (objektiv messbar)

Die **Haltung** hinter diesem Modell dürfte uns inzwischen bekannt vorkommen:

- 1) Ich bewerte nicht den Menschen, sondern ich benenne klar was mir wichtig ist
- 2) Ich suche nicht nach Schuldigen, sondern verstehe meine und deine Interessen
- 3) Ich strebe nicht nach (m)einer einzigen richtigen Lösung, sondern öffne das Feld der Optionen, die beiden Seiten etwas bringen können
- 4) Ich suche nach gemeinsam anerkannten Kriterien, auf die wir uns beziehen können

Alle Seiten bereiten sich auf die Verhandlung vor, bedenken den für sich bestmöglichen und den schlechtestmöglichen potentiellen Ausgang der Verhandlungen, um die eigenen Ziele und Grenzen abzustecken.

*Was bedeutet das für die Sprachmittlung? Worauf müsst ihr achten?*

• **Übung: Verhandlungsstandpunkte übersetzen**

In Vierergruppen werden folgende Rollen mit zwei Sprachen verteilt:

**Fallgeber:in** (Sprache 1) – bereitet sich vor: gibt es etwas was ich in diesen Tagen verhandeln muss, oder verhandelt habe? Ich versuche meine:n Mitspieler:in **M** von meinen Punkten zu überzeugen

**Mitspieler:in** (Sprache 2) – wird von der Fallgeber:in **F** vor dem Rollenspiel kurz in die Thematik eingewiesen, insbesondere auch die Gegenargumente. **M** hört sich die Argumente von **F** an, fragt kritisch nach, spürt nach, prüft, ob die Vorschläge machbar und für alle hilfreich sind (nicht zu weich, nicht zu hart spielen). Wenn sie „zufrieden“ ist, notiert sie die einzelnen konkreten Punkte. (Sie ist also eher in der Mediator:innen-Rolle.)

**Übersetzer:in** (Sprache 1 und 2) – weiß thematisch von nichts, übersetzt hin und her, möglichst exakt und fragt immer wieder nach, um zu klären, was genau gemeint ist

**Beobachter:in** – hält den Rahmen und macht Notizen mit Fokus auf die Übersetzung

(5 Minuten Vorbereitung, 15 Minuten Rollenspiel, 5 Minuten Auswertung)

**Alternativ:** den laufenden Fall Vater/Tochter weiterspielen: Vater oder (!) Tochter erklären ihre Verhandlungspunkte vor dem Jugendamt (Gegenspieler:in = Jugendamtsmitarbeiter:in)  
Sonst alles gleich

Zurückkommen ins **Plenum**:

- Wie ging es dir in der Verhandlungssituation?
- Wie ging es dir in der Übersetzer:innenrolle?
- Wie hast Du Dich und andere erlebt?
- Welche Momente waren gut? Was war hilfreich?
- Welche Momente waren schwierig? Was war hinderlich?
- Weitere Beobachtungen?

### 5) **Vereinbarungen präzisieren**

#### • **Kurzer Input zu Phase 5 - Vereinbarungen**

Dieser letzte Schritt in einer Mediation erfordert **Genauigkeit**, die Lösungsvorschläge müssen auf dem Punkt gebracht, auf ihre **Durchführbarkeit** geprüft und **schriftlich** festgehalten werden. Auch wenn die Vereinbarungen nicht immer sehr formal aussehen (Flipchart oder Textdatei, ...) bewegen wir uns nicht im rechtsfreien Raum. Eine in einer Mediation getroffene Vereinbarung hat Gewicht.

(Bei manchen Mediationen wird die Vereinbarung im Nachgang von einer/m Anwältin/ Anwalt rechtlich wasserdicht formuliert.)

#### • **Übung Übersetzung und schriftliches Festhalten in zwei Sprachen!**

Übungs-Aufbau in Vierergruppen wie zuvor, wir beziehen uns auf die Übung vom Ende Phase 4 (Verhandlung zwischen Vater und Tochter). In der Sitzung ist entweder die Tochter oder der Vater, ein:e Mediator:in, ein:e Übersetzer:in und eine Beobachter:in. (Da wir nicht lernen wollen, selbst zu mediieren, lassen wir für die Übung die zweite Konfliktpartei weg.)

*Variation 1: wir spielen das Ganze mit zwei Konfliktparteien in Fünfergruppen oder im Plenum (braucht deutlich mehr Zeit), Variation 2: wir bleiben in den Gruppen u. Themen (spart Zeit)*

Die Lösungsvorschläge werden **in beiden Sprachen** aufgeschrieben, dabei Punkt um Punkt mit der(n) Partei(en) besprochen, Rolle Mediator:in:

- Thema 1 ...
- Wie halten wir das fest, können Sie so mitgehen?
- Können Sie das einhalten? Was muss hier stehen, damit Sie es einhalten können?
- Wie oft? Wann? Was genau? Wer macht was genau? ... Konkretisieren
- Weiter zum nächsten Thema 2 ...

Zurückkommen ins **Plenum**:

#### **Kurze Abschlussrunde:**

Ihr habt jetzt alle Teile einer Mediation einmal miterlebt – habt ihr ein Bild von dem gesamten Prozess?

#### **Hausaufgabe:**

Bitte sammelt Fragen, Befürchtungen, Ängste aus eurer Perspektive als Sprachmittler:innen im Mediationsprozess.

**Was wäre das Schlimmste**, was euch beim Übersetzen in einer Mediation passieren könnte?

Wir werden mit euren Rückmeldungen in den nächsten zwei Modulen arbeiten.