

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

1) Vom Bedürfnis zum vierten GFK-Schritt: Wünsche und Bitten äußern

Von der Forderung zur Bitte

Das „Problem“ in Konflikten ist 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?

- **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?

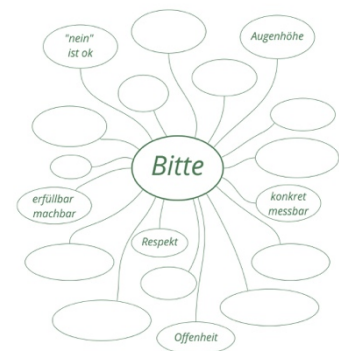
Wichtig ist: eine Bitte, ein Wunsch muss nicht erfüllt werden!

Fragen an die Wunschempfänger:innen:

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

Ein Nein ist ok!

Was macht eine gute **Bitte** aus?



- **Voraussetzung: Perspektivwechsel**

Das 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 **Selbstempathie**), 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 hinein fühlen.

«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.»

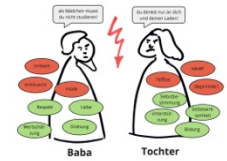
(<https://stiftung-mediation.de/blog/mediation-von-z-heute-p-wie-perspektivwechsel>)

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

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

Vater – Tochter:

Was waren die möglichen Gefühle? Was waren die möglichen Bedürfnisse?



In Kleingruppen aus den Bedürfnissen **mögliche Bitten** an die jeweils andere Person erarbeiten, schriftlich festhalten. Gruppe 1 arbeitet die Bitten und Wünsche des Vaters heraus, Gruppe 2 erarbeitet die Bitten und Wünsche der Tochter.

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**

Gruppe 1 (aus Sicht des Vaters) formuliert Angebote zu den Wünschen und Bitten der Tochter, der der Vater seiner Tochter machen könnte.

Gruppe 2 (aus Sicht der Tochter) nimmt die Wünsche und Bitten des Vaters mit und entwickelt Angebote, die die Tochter dem Vater machen könnte.

3) Verhandlung der Angebote und Lösungsvorschläge / Phase 4

Wir sind fast am Ende der Mediation:

Hier verhandeln die Konfliktparteien ihre Lösungsvorschläge – hier kann es lebhaft zugehen. Im Gegensatz zu den sehr engen Positionen zu Beginn eröffnet sich nun ein vielfältiger **Strauß der Möglichkeiten**, alle Ideen, auch zuerst verrückt Erscheinende werden angeschaut.

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

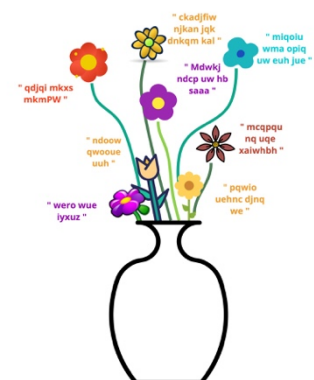
• **Rollenspiel – Verhandeln der Vorschläge**

Zwei Personen spielen die beiden Streitparteien „Vater“ (respektive „Mutter“) und „Tochter“.

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.

Die Rollenspieler:innen dürfen nach Hilfe rufen, wenn sie nicht weiter wissen: „Time Out“, und eine andere Person darf einspringen, entweder mit einem Hinweis oder direkt in die Rolle springen.

Ein Strauß an Möglichkeiten



4) Von der Verhandlung zur Vereinbarung

• **Eckpunkte/ 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 des Harvard-Ansatzes:

1) Mensch und Problem trennen	«Hart in der Sache, weich zu den Menschen» (Beziehungsebene bleibt intakt)
2) Orientierung auf Interessen statt auf Positionen	Positionen verhärten (Gegenposition), Interessen erweitern (Verständnis)
3) Optionen 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)

5) Vereinbarungen präzisieren / Phase 5

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.

- **Übung Übersetzung und schriftliches Festhalten in zwei Sprachen!**

In der Sitzung ist entweder die Tochter oder der Vater, ein:e Mediator:in, ein:e Übersetzer:in und eine Beobachter:in.

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 ...

- **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?