MODULBESCHREIBUNG

Vermitteln unter Kollegen: die Rolle des Dritten

Adaptives Modul | ~20 min

Zwischenmenschliche Konflikte, die niemand angeht, kosten viel: Sie untergraben still Stimmung und Leistung oder landen mangels besserer Lösung bei der Führungskraft. In selbstständigeren Teams wird es wertvoll, sie unter Kollegen lösen zu können. Die Rolle des Dritten ist weder Führungskräften vorbehalten noch Sache professioneller Mediation: Dieses Modul macht sie zu einer Haltung, die allen offensteht, mit einer konkreten Methode und dem klaren Blick dafür, wo sie endet.

LERNZIELE

01 Die Haltung des vermittelnden Dritten einnehmen (Neutralität, Zuhören, Vertrauen), ohne an Stelle der Konfliktparteien zu entscheiden.

02 Einzelgespräche führen, in denen sich jeder alles von der Seele reden kann und seine eigentliche Priorität sichtbar wird.

03 Das gemeinsame Gespräch leiten, dabei den Rahmen halten und beide zu einer Win-win-Lösung führen.

04 Die Grenzen der Rolle erkennen: nicht zum falschen Vermittler werden und die Aufgabe weitergeben, wenn der Konflikt über das Vermitteln unter Kollegen hinausgeht.

ZIELGRUPPE

Alle, die bereit sind, zwei zerstrittenen Teammitgliedern zu helfen, ohne zu warten, bis die Führungskraft eingreift.

- **Voraussetzungen:** keine

ABLAUF DES MODULS

Im Selbststudium, mit Übungen, die sich an die Lernenden anpassen.

1 **Selbsteinschätzung**: zu 9 Dimensionen, um die eigene Praxis einzuschätzen und gezielt zu üben.

2 **Expertenvideo**: von 10 Minuten, mit 3 Pausen zum Nachdenken.

3 **Praxissituationen**: 2 erste Situationen, ausgewählt nach der Selbsteinschätzung, dann 16 weitere zur freien Wahl. Zu jeder Antwort eine Rückmeldung zur Wirkung und eine Anregung, um weiterzukommen.

4 **Vorsatz mit Termin**: ein konkreter Schritt zum Ausprobieren, selbst formuliert oder aus den Vorschlägen gewählt.

5 **Merkblatt zum Herunterladen**: Kernpunkte, Fragen, Vorsatz, persönliche Notizen und Checklisten.

EIN BEISPIEL AUS DEN PRAXISSITUATIONEN

Henrik und Nino, Trainer in einer Kletterhalle, streiten sich seit einem Monat um den kleinen Aufwärmraum. Die beiden haben gemeinsam Athina vom Empfang gewählt, damit sie ihnen hilft, sich zu einigen. Heute fragen sie Athina: „Du siehst uns jeden Tag – wie würdest du es machen?“ Was sollte Athina tun?

BEWERTUNG UND ABSCHLUSS

Bestehensgrenze: 80 %

In die Punktzahl fließen die Antworten auf die Praxissituationen, der formulierte Vorsatz und gegebenenfalls ergänzende Lernaktivitäten ein. Zum Bestehen sind ein Vorsatz und eine Punktzahl von mindestens 80 % erforderlich.

METHODEN & MODELLE

- Von Positionen zu Interessen kommen und eine Win-win-Lösung anstreben – nach Fisher & Ury (Das Harvard-Konzept, 1981)
- Verfahren zur Konfliktlösung in 3 Schritten: zu zweit -> Vertrauensperson -> Kollegenrunde – nach dem Vorbild von Morning Star (Frédéric Laloux, 2014)
- Die 2 Schlüsselfragen des vermittelnden Dritten – Afthonios-Methode
- Haltung des aktiven Zuhörens und der Neutralität – nach Carl Rogers

QUELLEN & REFERENZEN

- Fisher & Ury, Das Harvard-Konzept (1981, Harvard)
- Rogers & Farson, Active Listening (1957)
- Gary Hamel, „First, Let’s Fire All the Managers“, Harvard Business Review (2011) – der Fall Morning Star
- Weger et al. (2014) – aktives Zuhören und das Gefühl, verstanden zu werden

Ein Modul von Afthonios.com.

Inhalt geprüft am 31.10.2026