

Zuhören:	Aktiv zuhören, die anderen ausreden lassen.
Vertraulichkeit:	Vertraulichkeit und Verschwiegenheit wahren.
Neutralität:	Neutral sein, sich nicht auf eine Seite ziehen lassen, sich seine Vorurteile bewußt machen, Neutralität zeigen durch seine Haltung, Gestik, Worte.
Zurückhaltung:	Die anderen zu Wort kommen lassen und Konflikte lösen lassen.
Vertrauen:	Vertrauen schenken, anderen etwas zutrauen.
Zuwendung:	Freundlich sein, Interesse zeigen, auf die Konfliktparteien eingehen, die anderen ernst nehmen, bestätigen und loben können.
Gesprächsführung/ Gesprächsverhalten:	Einfühlsam sein, beruhigend wirken, auf beide eingehen, sich Zeit nehmen, langsam und deutlich reden, Blickkontakt zu beiden Kontrahenten haben.
Zuverlässigkeit:	Andere müssen sich auf mich verlassen können, Zusagen und Absprachen einhalten.
Überblick:	Sich einen Überblick verschaffen, den Sachverhalt kennenlernen, die Konfliktparteien gegenseitig erzählen und einander mitteilen lassen, die Motive herausfinden, nach den Gefühlen während des Konflikts und im Moment fragen.