

Konfliktentscheidungen

Wissensmanagement » Sie befinden sich auf einer Unterseite der [Konfliktbeilegungstour](#)

Hier wird der im Laufe der Tour ausgewiesene Entscheidungsbedarf bei einer Konfliktbeilegung zusammengefasst.

[Konfliktbeilegungstour](#) [Konfliktbearbeitung](#) [personenorientierte Zugänge](#) [Problemlöser](#) [Nachfragehilfen](#) [Diskussion](#)

Sie finden nachfolgend eine Zusammenstellung aller Fragen, die in der [Konfliktbeilegungstour](#) herausgearbeitet wurden. Die Zusammenstellung soll Ihnen eine Übersicht über den Entscheidungsbedarf geben, der entlang der Konfliktbeilegung aufkommt. Gleichzeitig soll die Zusammenstellung eine Hilfe bei der Konfliktbewältigung ermöglichen. Eine Auswahl, welche Seiten für Sie interessant sind, wenn Sie sich mit der Mediation oder der Konfliktbeilegung auseinandersetzen wollen, finden Sie auch unter den [personenorientierten Zugängen](#). Die [Hilfestellungen](#) weisen den Weg in die Problem- oder Konfliktlösung. Im Beitrag über die [Nachfrage](#) finden Sie die zu den Fragen passenden [Dienste](#) und [Dienstleistungen](#). Die Fragen und Entscheidungen entlang der Konfliktbeilegung lassen sich auf eine einfache Formel zurückführen. Sie lautet:

Merke

Leitsatz 6087 - Wenn in einem Konflikt die Suche nach der Lösung oder nach einer noch besseren Lösung in Betracht kommt, die sich am Nutzen orientiert und alle denkbaren Aspekte der Konfliktbeilegung einbezieht, ist die Mediation die erste Wahl.

Die in der [Tour](#) ausgeworfenen Fragen und Entscheidungen entlang der Konfliktbeilegung lassen sich wie folgt zusammenstellen

- 1. Die Parteien müssen sich mit der Frage auseinandersetzen, ob sie einen Konflikt haben.** Siehe [Ausgangsfall](#)
Der Konflikt ist die Voraussetzung für die Durchführung einer Mediation, wird begrifflich allerdings weit gefasst, sodass sich eine Konkurrenz zu anderen Konfliktbeilegungsverfahren ergibt.
- 2. Die Parteien müssen sich über die Komplexität der Fragestellung bewusst sein.** Siehe [Ausgangsfall](#)
Es genügt nicht zu wissen, dass man einen Konflikt hat. Vielmehr kommt es auch darauf an, zu erkennen, wie sich der Konflikt gestaltet. Je besser dies gelingt, umso einfacher ist es das dazu passende Verfahren herauszufinden. Möglicherweise ist eine Beratung hierfür erforderlich, falls die hierzu findenden Ausführungen nicht ausreichen. Oft kommen mehrere (für den Betroffenen nicht notwendigerweise erkennbare) Konflikte übereinander oder erfordern eine unterschiedliche Bearbeitungstiefe. Die [Konfliktanalyse](#) ist deshalb die Bedingung für eine ordnungsgemäße Durchführung eines jeden Konfliktbeilegungsverfahrens, auch wenn sie doch methodisch nicht zwingend vorgeschrieben ist. Die [Konfliktlandkarte](#) ist ihre grafische Darstellung. Es genügt, die [Konfliktdimensionen](#) herauszuarbeiten. Ein Beziehungskonflikt beispielsweise lässt sich in einem Gerichtsverfahren das Fakten orientiert ist kaum bearbeiten. Für einen reinen Sachkonflikt ohne emotionale Beteiligung genügt unter Umständen eine Moderation wenn nicht gar die bilaterale Verhandlung selbst ausreicht.
- 3. Die Wahl des Verfahrens entscheidet über den Unterstützungsbedarf.** Siehe [Ausgangsfall](#)
- 4. Die Parteien müssen sich darüber bewusst sein, dass sie selbst die Konfliktmanager sind.** Siehe [Ausgangsfall](#)
- 5. Die Parteien müssen wissen, wie das Verfahren sie auf dem Weg der Konfliktbeilegung begleitet.** Siehe [Weichenstellungen](#)
Wenn die Parteien wissen welche Konflikte in welcher Tiefe zu bearbeiten sind und wer Ihnen dabei was abnehmen kann, haben sie ein überzeugendes Kriterium für die dazu passende Verfahrensauswahl. Dazu müssen verstehen, was ein Verfahren leistet. Nicht jedes Verfahren deckt die Konfliktbearbeitung in der notwendigen Tiefe ab. Ein Gerichtsverfahren beispielsweise ist sachorientiert. Ein Konflikt ist emotionsgesteuert. Die Mediation kann sich unter anderem auch darauf einlassen und alle Dimensionen der [Komplexität](#) und damit des des Konfliktes abdecken.
- 6. Die Parteien sollten wissen, welche Prozesse wie Einfluss auf den Konfliktverlauf nehmen.** Siehe [Weichenstellungen](#)
Es kann zu einer Häufung von Verfahren oder Vorgehensweisen kommen, die sich gegenseitig behindern. Darüber sollte ein Bewusstsein hergestellt werden, sodass das zu wählende Verfahren reibungsfrei ablaufen kann.
- 7. Die Parteien müssen wissen, was sie erreichen wollen.** Siehe [Weichenstellungen](#)
Es hilft, diese Frage zu beantworten, wenn zwischen der Problemlösung (Streitbeilegung), der Konfliktbeilegung (Konfliktbeendigung) und der Konfliktlösung (Heilung) unterschieden wird. Die Parteien sollten diese Frage unabhängig von der Vorstellung beantworten, ob die Erwartung erfüllt werden kann. Wenn sie zunächst einmal

wissen, was sie erreichen wollen, fällt die Auswahl des dazu fähigen Verfahrens leichter. In einem weiteren Schritt soll dann geprüft werden, ob und wie die Verfahren in der Lage sind, die Erwartung zu erfüllen.

8. **Die Parteien müssen wissen, ob das Ziel belastbar ist.** Siehe [Weichenstellungen](#)
Wenn die Parteien bereits Vorstellungen davon haben, wie die Lösung aussehen soll, müssen Sie prüfen, ob ihre Vorstellungen umsetzbar sind und ob die Lösung, die sie sich vorstellen, nachhaltig und belastbar ist. Dabei kommt es wiederum darauf an, die gesamte Komplexität des Konfliktes im Blick zu haben. Wenn die Lösung belastbar ist, sind die Verfahren, die die Lösung durchsetzen, der Mediation vorzuziehen.
9. **Die Parteien müssen wissen, ob das zu wählende Verfahren ihre Erwartungen erfüllt.** Siehe [Weichenstellungen](#)
Nicht jedes Verfahren hat die Nützlichkeit des Ergebnisses (der Lösung) im Blick. Im Gerichtsverfahren beispielsweise wird die gewünschte Sachentscheidung hergestellt unabhängig von der Frage, ob und welchen Nutzen die Parteien daraus ziehen. Die Mediation arbeitet die Nützlichkeit heraus und kann sich darauf einstellen.
10. **Die Parteien müssen wissen, welchen Weg sie einschlagen wollen.** Siehe [Weichenstellungen](#)
11. **Die Parteien müssen wissen, was auf sie zukommt.** Siehe [Weichenstellungen](#)
Ohne die Mitwirkung der Parteien funktioniert kein Verfahren. Ihr Mitwirkungsanteil ist jedoch in den Verfahren unterschiedlich ausgestaltet. Die Mediation erwartet eine eigenverantwortliche Beteiligung und eine dementsprechende Mitwirkung. Es kann also sein, dass die Parteien auch dann wenn die Umstände für eine Mediation sprechen, nicht interessiert sind, sich aktiv am Verfahren zu beteiligen. Die Mediation kann das Miteinandergehen zwar flexibel gestalten. Gegebenenfalls ist aber ab zu prüfen ob die Bereitschaft und Bedingungen für ihre Durchführung ausreichen, um den gewünschten Erfolg zu erzielen. Der Mediator wird diese Frage beantworten können.
12. **Die Parteien müssen wissen, welcher Dienstleister das Verfahren durchführen kann.** Siehe [Weichenstellungen](#)
Wenn sich die Parteien für ein Verfahren entschieden haben, müssen Sie wissen nach welchen Kriterien der dazu passende, optimale Dienstleister auszuwählen ist.
13. **Die Parteien müssen wissen, was der Gegenstand des Verfahrens ist.** Siehe [Vermittlung](#)
Der Gegenstand des Verfahrens sollte sich auf den Konflikt beziehen, wenn eine Konfliktlösung versprochen wird. Mithin sollten die Parteien erstens ein Verfahren wählen, das ihren Konflikt gegebenenfalls vollständig beilegen kann und zweitens darauf achten, dass die konfliktrelevanten Themen in dem Verfahren vollständig besprochen werden. Wenn sie sich auf die Mediation eingelassen haben wird der Mediator die dazu erforderlichen Hilfestellungen geben. In einem anderen Verfahren ist dies nicht unbedingt so vorgesehen. der Richter beispielsweise entscheidet über den Antrag unabhängig davon ob damit der Konflikt oder Teile davon gelöst werden.
14. **Die Parteien müssen verstehen, wann Verstehen zu vermitteln ist.** Siehe [Vermittlung](#)
auf meinen Parteien, dass eine Verstehensvermittlung nicht notwendig sei. Parteien die sich selbst im Konflikt befinden, haben es schwer die Metasicht einzunehmen. Die Mediation ist eine Verstehensvermittlung. Der Mediator wird deshalb herausarbeiten wo ein gemeinsames verstehen besteht und wo eine Verstehensangleichung notwendig ist. die Mediation ist das einzige Verfahren, die erst dann nach einer Lösung sucht, nachdem die Verstehensvermittlung abgeschlossen ist. Es kommt also weniger darauf an irgend eine Lösung zu produzieren als darauf den Parteien alle Lösungsoptionen erkennbar werden zu lassen die von einem vollständigen, wechselseitigen Verstehen zu erwarten sind.
15. **Die Parteien müssen erkennen, dass die Mediation für ihren Fall geeignet ist.** Siehe [Vermittlung](#)
Die Mediation ist immer dann geeignet, wenn ein Konflikt vorliegt und die Suche nach einer Lösung erforderlich ist. Das ist immer dann der Fall wenn eine Lösung entweder nicht belastbar oder bekannt ist. Die Vorstellung, dass eine einvernehmliche Lösung nicht möglich ist, ist für die Mediation eher ein Anreiz als ein Hinderungsgrund.
16. **Die Parteien müssen das Ergebnis am Nutzen ausrichten.** Siehe [Vermittlung](#)
Der Fokus wird erweitert und vom Ergebnis weggenommen. Zunächst werden die Kriterien für ein nützliches Ergebnis erarbeitet, sodass die Lösung an diesen Kriterien gemessen werden kann. Das Ergebnis soll die gefundene Lösung manifestieren.
17. **Die Parteien müssen wissen, was sie brauchen.** Siehe [Nutzenerwägungen](#)
Die Mediation achtet weniger auf die Vorstellungen der Parteien wie die Lösung auszusehen hat als darauf, was sie brauchen um eine optimale Lösung herbeizuführen. Wenn die Parteien wissen was sie dafür brauchen, fällt erstens die Auswahl des Verfahrens und zweitens seine Gestaltung leichter.
18. **Die Parteien müssen eine Vorstellung haben, wie sie den Streit beilegen.** Siehe [Nutzenerwägungen](#)
die Mediation ist ein kooperatives Verfahren. Wenn eine Kooperation nicht in Betracht kommt, ist sie das falsche Verfahren. Vorsicht ist allerdings angeraten, weil in vielen Fällen, wo die Parteien meinen eine Kooperation sei nicht möglich, dass der Mediator durchaus gelingt die Kooperationsbereitschaft herbeizuführen. Die Ausführungen zur [Konfliktevolution](#) helfen bei den strategischen Entscheidungen.
19. **Die Parteien müssen eine Vorstellung haben, welche Unterstützung sie benötigen.** Siehe [Nutzenerwägungen](#)
wenn die Parteien den Weg kennen, den sie für eine optimale Lösung zurück legen müssen, sollten Sie entscheiden, ob und in welchem Umfang sie auf fremde Hilfe angewiesen sind. Je genauer Sie diesen Bedarf beschreiben können, umso präziser gestaltet sich die Dienstleistung.

20. **Die Parteien müssen wissen, was wie zu welcher Lösung führt.** Siehe [Nutzenerwägungen](#)
die Parteien müssen sich mit der Konflikt und der Verfahren Strategie auseinandersetzen.
21. **Die Parteien müssen wissen, dass die Mediation keinen Anlass zum Streiten gibt.** Siehe [Nutzenverwirklichung](#)
wenn die Parteien lieber miteinander streiten als sich auseinanderzusetzen, ist die Mediation das falsche Verfahren.
22. **Die Parteien sollten eine Vorstellung haben, was sie in der Mediation erwartet.** Siehe [Nutzenverwirklichung](#)
Der Erfolg der Mediation hängt wesentlich von der Mitarbeiter Parteien ab. Wenn Sie hierzu nicht bereit sind, ist die Mediation das falsche Verfahren.
23. **Die Parteien müssen wissen, dass der Mediator prozessorientiert denkt.** Siehe [Nutzenverwirklichung](#)
Der Fokus des Mediators ist auf den Prozess gerichtet, weil er weiß dass ich die beste Lösung aus dem Procedere erst herstellt. Es ist ihm also nicht möglich eine Lösung zu prognostizieren. Auch wird er die Parteien nicht zu einer Lösung beraten. Er wird Ihnen aber helfen und sie auch dementsprechend beraten, wie sie die beste Lösung erreichen können.
24. **Die Parteien sollten die Elemente kennen aus denen sich die Mediation zusammensetzt.** Siehe [Nutzenverwirklichung](#)
wenn die Parteien wissen aus welchen Bausteinen sich die Mediation zusammensetzt, haben sie eine Kontrolle über die Qualifikation des Mediators
25. **Die Parteien müssen wissen, dass sie Einfluss auf die Tiefe der Konfliktbearbeitung haben.** Siehe [Konfliktbearbeitung](#)
die Parteien sollten wissen, dass alle Entscheidungen innerhalb der Mediation im Konsens getroffen werden. Es liegt also auch an ihnen, ob Themen besprochen werden oder nicht und in welchem Tiefgang die Besprechung erfolgt.
26. **Die Parteien müssen wissen, dass nur ein thematisierter Konflikt gelöst werden kann.** Siehe [Konfliktbearbeitung](#)
Themen die die Parteien nicht ansprechen oder verweigern können nicht geklärt werden.
27. **Die Parteien müssen wissen, wie die Mediation mit ihrem Konflikt umgeht.** Siehe [Konfliktbearbeitung](#)
Viele Parteien haben die Sorge und mitunter die Erfahrung, dass ein Konfliktgespräch in die Eskalation treibt. Bei einer korrekt durchgeführten Mediation ist dies ausgeschlossen, weil sich die Mediation weniger auf den Streit als auf die Kriterien für eine optimale Lösung bezieht. Es ist der Blick in die Zukunft nicht in die Vergangenheit.
28. **Die Parteien wissen, dass sie sich auf der Suche (nach einer Lösung) befinden.** Siehe [Zielsetzungen](#)
wenn es nur darauf ankommt, eine Entscheidung herbeizuführen (etwa um ein grundlegendes Rechtsproblem zu klären) oder um eine Lösung durchzusetzen, sollte ein anderes Verfahren als die Mediation wählen.
29. **Die Parteien wissen, dass es darauf ankommt, eine funktionierende Lösung zu finden.** Siehe [Zielsetzungen](#)
der Blick auf die Nachhaltigkeit einer Lösung wird oft unterlassen. Überlegen Sie deshalb wie sich das Ergebnis nach einem Zeitablauf auswirkt. Was im Zeitpunkt der Entscheidung gut anfühlt, mag sich später als schädlich herausstellen. der Mediator die Nachhaltigkeit bei der Lösungssuche im Blick und wird darauf achten, dass sie als Kriterium beachtet wird.
30. **Die Parteien wissen, dass das Ergebnis verbindlich ist.** Siehe [Zielsetzungen](#)
die Verhandlung innerhalb einer Mediation soll ein offenes Gespräch sein, wo man auch einmal Gedanken fliegen lassen kann. Es ist Zweck einer informellen Kommunikation auch mal etwas zu sagen was man wieder zurücknehmen will. Die Parteien müssen allerdings wissen, dass das Zustandekommen einer Abschlussvereinbarung dann ein verbindlicher Vertrag ist, der auch die entsprechenden Rechtsfolgen nach sich zieht.
31. **Die Parteien wissen, dass die Kriterien für die Lösung in der Mediation erst erarbeitet werden.** Siehe [Zielsetzungen](#)
es wird einem Mediator immer schwer fallen, die Lösung zu prognostizieren, weil er weiß, dass ich die Lösung erst aus dem Procedere heraus ergibt. Die Parteien sollten dem Prozess vertrauen, wenn es ihn darauf ankommt, die Situation abhängig bestmögliche Lösung herauszufinden.

Bitte beachten Sie, dass die Zusammenstellung chronologisch erfolgt und sich an dem Gedankengang orientiert, wie er in der [Tour](#) herausgearbeitet wurde. Weitere Unterstützung finden Sie hier:

- [Mediation](#): Übersicht über die Mediation
- [Mediation-Fragen](#): Fragen zur Mediation
- [Check-Angebot](#): Entscheidungshilfe bei der Auswahl von Dienstleistungen
- [Check-Konflikt](#): Prüfung des Konfliktes
- [Check-Geeignetheit](#): Prüfung der Geeignetheit der Mediation
- [Check-Mediatoren](#): Auswahl des passenden Mediators
- [Check-Verfahren](#): Prüfungsschema Verfahrenswahl
- [Nachfrage](#): Entscheidungshilfen und Tipps

[Zurück zur Konfliktbeilegungstour \(Ankunft\)](#)

Hinweise und Fußnoten

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#)

Bearbeitungsstand: 2023-09-05 07:31 / Version .

Aliase:

Diskussion (Forum): [Zusammenfassung](#)

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten