

Die Optimierung anderer Dienstleitungen



Wissensmanagement » Diese Seite gehört zur Rubrik **Dienstleistung** in der Wiki-Abteilung **Praxis**. Sie befinden sich auf der Seite **Mediationsdienstleistung**. Es geht um die Präzisierung der **Mediationsdienstleistung**.. Beachten Sie bitte auch:

[Dienstleistung](#) [Mediationsdienstleistung](#) [Konfliktdienstleistungen](#) [Dienstleistungsoptimierung](#) [Helfersystem](#) [Nachfrage](#)

Worum es geht: Auch wenn ein Anwalt meint, er würde nur über das Recht beraten und die Partei rechtlich vertreten, nimmt er Einfluss auf deren Konfliktverhalten. Kennt sich der Anwalt mit Konflikten aus? Auch in vielen anderen Berufen gibt es Berührungen mit Konflikten. Denken Sie nur an den Makler, der ein Haus wegen der Scheidung der Eheleute verkaufen soll. Auch er nimmt Einfluss auf das Konfliktverhalten. Lässt sich das optimieren?

Das Metaverfahren

[Inhalt Weiterlesen \(Haftung\)](#)

Die optimale Dienstleistung

Das Problem lässt sich am Beispiel der anwaltlichen Dienstleistung sehr gut veranschaulichen:

Beispiel 16853 - Eine Partei kommt zum Anwalt und legt eine Klage vor. Sie fragt, was können wir dagegen tun? Diese Frage stellt sich der Anwalt auch. Natürlich muss er, wenn die Partei meint, die Klage sei unberechtigt dagegen vorgehen. Er wird sich also die rechtliche Argumentation anschauen, subsumieren und versuchen, die Argumente der Gegenseite zu widerlegen. Er hat sicher eine Wahl, wie er die Argumente vorträgt. Reagieren muss er aber, weil seine Partei die Klage sonst verliert.

Viele Dienstleister sind in dem Konzept gefangen, dass die Dienstleistung oder das Verfahren vorgeben. Der Anwalt wird sich also auf den Streit einlassen und versuchen, noch besser zu streiten. Als die Gegenseite. Eine **Begründungssemantik** ist die logische Folge. Die Gefahr, dass der Konflikt eskaliert, nimmt dementsprechend zu. Es ist sicher ein Zeichen, der un Professional und des kontrollmangels, wenn dieser Effekt eintritt.

Beispiel 16854 - Dem Anwalt sind die Argumente ausgegangen. Er muss aber den Prozess gewinnen, das ist er seiner Partei schuldig. Immerhin hat er ihr den Sieg versprochen. Wenn die Argumente aus welchem Grund auch immer ausgegangen sind und eine Unterwerfung ausscheidet, bietet sich ein Wechsel in die Polemik an. Angriffe unter der Gürtellinie können den Gegner so schön verunsichern oder aus der Reserve locken, dass damit die Gewinnchancen wieder steigen.

Der Konflikt benimmt sich wie ein Sog. Er zieht alles in sich herein. Um diesem Sog zu entgehen, bedarf es einer hohen Professionalität und einer ebenso großen Konflikterfahrung.

Die Mediation als Optimierer

Sicherlich bedarf es einer gewissen Distanz, um überhaupt die Notwendigkeit und Probleme einer inklusiven Konfliktbearbeitung zu erkennen. Die erforderliche Distanz stellt sich aus einer Metaebene her. Diese Ebene ist in der Lage, alles was im Verfahren oder im Verlauf der Dienstleistungstätigkeit geschieht, wertfrei anzunehmen, zu hinterfragen und zu analysieren, um daraus die notwendigen Erkenntnisse für das weitere Vorgehen zu gewinnen. Das **Fehlermanagement** gibt einen methodischen Anhaltspunkt. Das ist bereits ein Schritt in die Mediation. Wenn jedoch die Notwendigkeit einer Optimierung aus der Perspektive der Metaebene beschrieben wird deutlich, dass die Mediation des Mittel der Wahl ist. Allerdings wird die Mediation jetzt nicht als Verfahren, sondern als methodisches Know-how verstanden. Ein Beispiel, wie die Kompetenz der Mediation in andere Verfahren hineingezogen werden kann, liefert die so genannte **integrierte Mediation**. Sie geht davon aus, dass die Mediation das Superverfahren ist, an dem sich alle anderen Verfahren messen lassen können und müssen. Die Gegenüberstellung ergibt die Defizite.

Virtuelle Mediation				
Phasen	Mediation	Gericht	Schlichtung	Moderation
Phase 1	vollständig	fehlt	vollständig	vollständig
Phase 2	vollständig	überwiegend	vollständig	überwiegend
Phase 3	vollständig	fehlt	fehlt	fehlt
Phase 4	vollständig	teilweise	teilweise	teilweise
Phase 5	vollständig	überwiegend	überwiegend	teilweise

virtuelle Mediation integrierte Mediation

Ähnlich wie beim Qualitätsmanagement der Mediation läuft die virtuelle Mediation auf einer Metaebene über den Verfahren und Dienstleistungen ab. So kann jeder Schritt an der Mediation gemessen werden. Jedes fehlende Element kann ausgetauscht werden. Das ist möglich wenn und weil die Mediation ist ein Gedankengang verstanden wird. Die [Containertheorie](#) führt aus, dass und wie es möglich ist, die Elemente der Mediation methodisch in anderen Verfahren zu verwenden.

Die Vorgehensweise

Im Grunde geht es darum, den Weg für die eigene originäre Dientleistung frei zu machen. Das geschieht am besten, indem die Prozesse getrennt wahrgenommen werden. Die Rechtsberatung ist ein Prozess, die Konfliktbeilegung ein anderer. Möglicherweise gibt es, wie bei einer Scheidung, noch einen sozialen und einen wirtschaftlichen Prozess, der durch den Konflikt angetriggert wird. Eine Rechtsanwendung ist nur bedingt in der Lage, diese Prozesse zu beenden und den Konflikt vollständig beizulegen. Die Mediation ist der Prozess, der die Prozesse trennt und auf einer höheren Ebene wieder zusammenführt.

Die grundsätzliche Fragestellung erkundigt sich stets nach dem gewählten Konfliktbeilegungsspiel (welches Spiel wird hier gespielt) und ob es das Spiel ist, das den maximalen Nutzen herbeiführen kann. Wenn es das falsche Spiel ist, kommt die Frage auf, wie das Spiel gewechselt werden kann.

[Beispiel 16855](#) - Der Anwalt will im Gerichtsverfahren die Kurve in eine Mediation kriegen. Er weiß, dass die Mediation eine Suche nach der Lösung ist. Also überlegt er sich, wie er bei der Gegenseite Zweifel wecken kann, dass die von ihr angestrebte Lösung die richtige ist. Die Zweifel lassen sich wecken, indem der Nutzen hinterfragt wird.

Die Antwort hängt sehr von der Situation ab, dem Stand des Verfahrens und der Eskalation des Konfliktes. Grundsätzlich lautet die Regel den Weg, der nicht gegangen werden soll, schwer zu machen und den Weg der gegangen werden soll leicht zu machen.

[Beispiel 16856](#) - Der Anwalt möchte den Weg in die Kooperation ermöglichen. Er zeigt der Gegenseite, wie schwierig der Weg in die Konfrontation wird. Er lässt durchblicken, dass es zu einem erheblichen Schriftsatz- und Rechercheaufwand kommen wird, wo viele Termine wahrzunehmen sind, so dass der Anwalt an dem Fall kaum etwas verdienen kann. Nachdem das klar ist, macht er einen Vorschlag, wie das Ziel (der Nutzen)

leichter zu erreichen ist.

Als Nächstes kommt es darauf an, dass die Etappen des Weges, also die Spielstationen, abgearbeitet werden. Jetzt ist zu prüfen, in welcher Phase sich das Spiel befindet und wie der Weg des Spüiels vollzogen werden kann. Wie kann eine Phase in der veränderten Spielsituation abgearbeitet werden und wie kann sie so angeordnet werden, dass sie in der rechten Reihenfolge abgearbeitet wird. Dazu das folgende Beispiel

[Beispiel 16857](#) - In der Gerichtsverhandlung gibt es einen massiven Streit. Plötzlich fragt der Anwalt, der den Weg in die Mediation sucht, dass es ja viele Lösungsvorschläge gebe. Er frage sich welcher Nutzen erzielt werden soll. Der Anwalt führt mit dieser Frage die Phase 3 herbei.

Im Grunde können alle Beispiele und Werkzeuge, die hier im Portal besprochen werden, eingesetzt werden. Sie müssen lediglich in den rechtlichen Rahmen passen, der durch die Dienstleistung vorgegeben wird.

Bedeutung für die Mediation

Die zur Optimierung der Dienstleistung heranzuziehene, virtuelle oder integrierte Mediation verbessert die Dienstleistungsqualität so sehr, dass sich auch ein monetärer Niederschlag ergibt.

[Haftung Dienstleistung](#)
Hinweise und Fußnoten

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#). Zitiervorgabe im ©-Hinweis.

Bearbeitungsstand: 2025-01-02 10:41 / Version 10.

Alias: [indirekte Dienstleistung](#)
Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten