

Was bekomme ich wo und wie?



[Wissensmanagement](#) » Sie befinden sich in der in der Wiki-Abteilung [Praxis](#). Die Seite gehört zum Zyklus [Nachfrage](#). Hier geht es darum, wann Sie wie und welche Dienstleistungen rund um die Konfliktbeilegung in Anspruch nehmen können. Beachten Sie bitte auch:

[Nachfrageprozess](#) [Nachfragehürden](#) Entscheidung

Worum es geht: Die [Customer Journey](#) kennt viele Weichstellungen und Fallen. Wie die Ausführungen über den [Konflikt](#) ergeben, führt auch der Konflikt gerne auf die falsche Fährte. Die Ausführungen zur [Konfliktbeilegung](#) haben die Fülle möglicher [Konfliktentscheidungen](#) nachgewiesen, die im Verlauf eines Konfliktes zu treffen sind. Gepaart mit der Vielfalt an Konfliktdienstleistungen kommt die Frage auf, an wen man sich bei welcher anstehenden Entscheidung auf dieser Reise wenden kann.

Übersicht

- [Der beschwerliche Weg](#)
- [Der verdeckte Beratungsbedarf](#)
- [Conflictus google](#)
- [Zuordnung von Diensten](#)
- [Sonstige Hilfestellungen](#)

Wer soll da noch durchblicken?

Am besten wäre eine Beratungsberatung.

[Inhalt](#) > [Weiterlesen \(Bedarf\)](#)

Einführung und Inhalt: Zwei wichtige Erkenntnisse: Der Kunde ist der Konfliktmanager; es gibt viele Entscheidungen; die Dienstleistungen bauen aufeinander auf. Sie bedürfen der Ergänzung

Der beschwerliche Weg

Der Kunde muss sich oft mit ungewohnten Fragen auseinandersetzen und gegebenenfalls Hindernisse überwinden, damit eine sinnvolle Konflikthilfe möglich wird. Die [Tour durch die Konfliktbeilegung](#) weist auf den Entscheidungsbedarf hin. Oft ist gar nicht klar, welche Verfahren es gibt und wann welches Verfahren den größt möglichen Erfolg verspricht. Es hilft, wenn Sie sich über die zu treffenden Entscheidungen klar werden und ein [Clearing](#) durchführen (lassen).



Der verdeckte Beratungsbedarf

Man muss schon ein halber Fachmann sein, um den optimalen Weg durch die Konfliktbeilegung zu finden. Auch die Dienstleister haben es schwer, das zum Bedarf des Klienten passende Produkt anzubieten. Mit dem Konfliktnavigator soll sowohl die Nachfrage wie das Angebot erleichtert werden. Der Konfliktnavigator führt Sie durch die Fragen, die Sie (und gegebenenfalls die Anbieter) sich für die Auswahl der passenden Dienstleistung stellen sollten.



Conflictus google

Sie kennen Morbus google? So wird das Phänomen beschrieben, wenn Patienten nach einer unzureichenden ärztlichen Consultation bei Google

ihre Krankheitssymptome erforschen. Google kann informieren, aber nicht diagnostizieren. Oft schlussfolgern die Patienten aus den gefundenen Informationen ein Krankheitsbild, das sie kranker macht, als sie in Wirklichkeit sind. Das gleiche Risiko besteht, wenn nach Konfliktursachen und -lösungen googelt wird. Wie schnell geschieht es, dass der Gegner als Narzisst eingestuft wird, was er nicht wirklich ist.



Man benötigt ein Grundlagenwissen, um die gefundenen Informationen aus dem Internet korrekt einsortieren zu können. Einfacher wird es, wenn Sie die Suche nach Unterstützung schrittweise angehen.

Zuordnung von Diensten

Der [Thinktank Mediation](#) ist insofern eine geeignetere Suchmaschine als Google oder Wikipedia, weil die gefundenen Treffer hier in den Kontext des zu lösenden Konfliktes gestellt werden. Sie haben auch individuell die Möglichkeit einer kollektiven Beratung über die Foren. Die folgende Aufstellung mag helfen, eine Orientierung über die zu klärenden Fragen bzw. die nachzufragende Dienstleistung zu finden:

Fragestellung und Dienstleistung

Fundstelle im Wiki to Yes

Es gibt Konflikte, die sich langsam und schleichend entwickeln und andere, die akut eintreffen. Eine schlechte Nachricht, ein Ereignis mit dem man nicht zurechtkommt, das aufregt und Sorgen macht. Im Gesundheitswesen gibt es eine erste Hilfe. Bei Konflikten wird diese meist von Freunden oder Verwandten geleistet, wenn man sich nicht selbst helfen muss. Einige Tipps können dazu beitragen, dass Sie mit der Situation besser zurechtkommen können.

[Erste-Hilfe](#)

Noch vor einiger Zeit hatten sie eine Werbung gesehen oder einen Artikel gelesen, der gute Tipps enthielt, was im Konflikt zu tun ist und wohin man sich wenden könnte. Leider erinnern Sie sich nicht mehr an die Werbung, weil sie zu dem Zeitpunkt nicht einmal an einen Konflikt gedacht haben. Hier finden Sie alle Informationen, die sie benötigen, bis hin zu einem Verzeichnis der Dienstleistungen und Dienstleister.

[Einstieg für Betroffene](#)

Jeder Konflikt ist so individuell wie die Menschen und trotzdem gibt es spezifische Besonderheiten und Konfliktmuster. Um Ihnen zu helfen, eine Ahnung von dem Sie betreffenden Konflikt zu bekommen mag die [Konfliktdatenbank](#) eine gute Unterstützung sein.

[Konfliktarchiv](#)

Die Parteien müssen wissen, wie der Konflikt einzuschätzen ist, wer mit wem zu reden oder zu streiten hat, welche Möglichkeiten der Konfliktlösung es gibt und was für die aktuelle Konfliktlage die beste Herangehensweise ist. Eigentlich sollte die [Konflikteinschätzung](#) ein immanenter Bestandteil einer jeden Konfliktdienstleistung sein. Sie muss konkret nachgefragt werden.

[Konflikteinschätzung](#)

Wenn eine Streitvermittlung in Betracht kommt, müssen die Parteien wissen, was Mediation überhaupt ist und wie sie sich von der Schlichtung und anderen Verfahren unterscheidet. Sie müssen verstehen, dass die Mediation die Suche nach einer (noch besseren) Lösung ist. Jeder Konfliktdienstleister sollte darauf hinweisen, ob und inwieweit eine Mediation in Betracht kommt.

[Mediation kurz gefasst](#)

Die Parteien sollten in der Lage sein, die Vor- und Nachteile eines Verfahrens korrekt einzuschätzen und vor allen Dingen die Kriterien zu kennen, aus denen sich die Anforderungen für ein Verfahren ergeben.

[Vor- und Nachteilsriterien](#)

Wenn eine Mediation in Betracht kommt (in die engere Wahl), sollten die Parteien verstehen, ob, wann und warum die Mediation das geeignete Verfahren und ob sie zulässig ist. Jeder Konfliktdienstleister sollte darauf hinweisen.

[Geeignetheit der Mediation](#)

Im Konflikt möchten sich die Parteien gerne an einem Punkt ausrichten, der Ihnen Orientierung und Sicherheit gibt. Für sie ist die Lösung so ein Orientierungspunkt. Sie sind nur bereit, sich auf ein ergebnisoffenes Verfahren einzulassen, wenn sie entweder selbst keine Lösung wissen, oder wenn ihre vorgestellte Lösung nicht oder nur schwer zu erreichen ist. Vielleicht hilft es zu wissen, dass die Mediation stets die beste Lösung sucht und ihre Lösung nicht über sondern neben andere mögliche Lösungen stellt, sodass die Parteien das für sie nützlichste Ergebnis herausfinden können.

[Entscheidungsoptionen](#)

Sie wären ja bereit, sich auf eine Mediation einzulassen, allerdings muss der Gegner hiervon erst noch überzeugt werden. Sie fragen sich, wie Sie die [Startprobleme](#) überwinden können.

[Zustimmung einholen](#)

Die Nachfrage bezieht sich auf ein Verfahren, das der Laie kaum abgrenzen kann. Hier finden Sie eine Entscheidungshilfe.

[Verfahrencheck](#)

Das Angebot ist unübersichtlich. Als Kunde benötigen Sie Kriterien, um das für Sie passende Angebot auswählen zu können. Hier finden Sie eine Entscheidungshilfe.

[Angebotscheck](#)

Es gibt zu viele Dienstleistungen. Um Ihnen eine Übersicht zu verschaffen, welche Dienstleistungen gegebenenfalls Alternativen Betracht kommen, finden Sie hier ein Dienstleistungsverzeichnis.

[Dienstleistungsverzeichnis](#)

Es ist nicht erkennbar wie sich die Mediation zur eigenen Konfliktstrategie verhält (warum sollte ich kooperieren, wenn der Gegner angefangen hat?)

[Check-Geeignetheit](#)

Das klingt für Sie jetzt sicher so, dass man schon einen Berater braucht, um das richtige Verfahren zu finden. Der Konfliktnavigator hilft Ihnen schon im Vorfeld, den Konflikt und den Lösungsbedarf korrekt einzuschätzen.

[Konfliktnavigator](#)

Auch wenn sie lieber eine persönliche Beratung in Anspruch nehmen wollen, gibt es ein breites Hilfsangebot und viele Anlaufstellen, die auch im Wiki ausgewiesen sind.

[Anlaufstellen](#)

Sie haben sich für eine Mediation entschieden, wissen aber nicht, wie sie den passenden Mediator finden. Einige Auswahlkriterien mögen Ihnen helfen den geeigneten Mediator ausfindig zu machen.

[Check-Mediatoren](#)

Das gewählte Verfahren muss mit ihrer Konfliktstrategie einhergehen. Manchmal steht die Eskalation entgegen, manchmal führt gerade die Eskalation dazu, dass die Mediation als eine lebensrettende Entscheidung angesehen wird. Hier haben Sie die Möglichkeit, sich mit der Eskalation des Konfliktes auseinanderzusetzen.

[Check-Eskalation](#)

Natürlich spielen auch die Finanzen eine Rolle. Sie sollten wissen, was an Kosten auf sie zukommt. Hier finden Sie ein paar Tipps und Anleitungen, ob und wie der Prozess gegebenenfalls zu finanzieren ist.

[Check-Finanzierung](#)

Sie haben alle Checks durchgeführt und wissen jetzt, dass Sie eine Mediation durchführen möchten. Jetzt geht es darum, den passenden Mediator zu finden. Dafür gibt es unzählige Mediatorenverzeichnisse.

[Mediatorenverzeichnisse](#)

Sonstige Hilfestellungen



Scheuen Sie sich nicht zu fragen, wenn Sie Hilfe benötigen.

Der [Problemlöser](#) ist eine geeignete Anlaufstelle dafür. Es handelt sich um ein Forum, das Sie als nicht angemeldeter Benutzer in Anspruch nehmen können und wo Sie zu Ihrem Schutz Eingaben vornehmen können, ohne Ihren Namen zu verraten. Beachten Sie bitte das darüber noch hinausgehende Untertützungsangebot im [Wiki to Yes Support](#).

[Weiterempfehlen](#) ⬇ [Bedarf](#) ⬇ [Nachfrage](#) ⬆ [Support](#)

Hinweise und Fußnoten

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

Bearbeitungsstand: 2025-01-30 14:43 / Version 28.

Prüfvermerk: 

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten