Nicole Klappert

Chancen der Mediation als Verfahren zur Konfliktlösung innerhalb der Polizei

Magisterarbeit

GRIN

BEI GRIN MACHT SICH IHR
WISSEN BEZAHLT

- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit,
  Bachelor- und Masterarbeit

- Ihr eigenes eBook und Buch -
  weltweit in allen wichtigen Shops

- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren

GRIN

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.dnb.de/ abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2009 GRIN Verlag
ISBN: 9783640435289

Dieses Buch bei GRIN:

https://www.grin.com/document/135440

Nicole Klappert

Chancen der Mediation als Verfahren zur Konfliktlösung innerhalb der Polizei

GRIN Verlag

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

http://www.grin.com/

http://www.facebook.com/grincom

http://www.twitter.com/grin_com

Chancen der Mediation als Verfahren zur Konfliktlösung innerhalb der Polizei

Magisterarbeit

angefertigt im Hauptfach
Soziale Verhaltenswissenschaften
Lehrgebiet Sozialpsychologie
Fachbereich Kultur- und Sozialwissenschaften
der FernUniversität in Hagen
von

Nicole Klappert

Themenstellung am: 12.01.2009
Vorgelegt am: 12.05.2009

Inhaltsverzeichnis

1.	**Einleitung**		**Seite**
	1.1	Problemstellung und Zielsetzung	1-4
2.	**Grundlagen der Sozialpsychologie**		**4-29**
2.1	**Entstehung, Wirkung und Behandlung von Konflikten**		**4-16**
	2.1.1	Konfliktbegriff	4-5
	2.1.2	Konfliktentstehung und Konfliktursachen	5-7
	2.1.3	Konfliktarten	7-9
	2.1.4	Auswirkungen des Konflikts	9-11
	2.1.5	Konflikthandhabung	11-13
	2.1.6	Modelle der Konfliktlösung	13-16
2.2	**Interaktion und Kommunikation**		**16-24**
	2.2.1	Bedeutung von sozialer Interaktion und Kommunikation	16-17
	2.2.2	Psychologische Grundlagen der Kommunikation	17-18
	2.2.3	Entstehung und Ablauf der Kommunikation Kommunikationsmodelle von: Karl Bühler, Friedemann Schulz von Thun, Paul Watzlawick	18-22
	2.2.4	Fehlerquellen der Kommunikation	22-24
2.3	**Der Konflikt und die Gruppe**		**24-29**
	2.3.1	Rollen- und Machtstruktur	24-27
	2.3.2	Gruppendynamik und Konfliktentstehung	27-29
3.	**Grundlagen der Mediation**		**29-53**
	3.1	Geschichte der Mediation	29-31
	3.2	Ziele der Mediation	31-33
	3.3	Anwendungsfelder der Mediation	33-34
	3.4	Rolle des Mediators	34-41
	3.5	Kommunikation in der Mediation	41-45
	3.6	Planung und Ablauf der Mediation	45-48
	3.7	Das Harvard-Konzept	48-53

4. Innerbehördliche Mediation in der Polizei 53-65

4.1 Gründe für die Entwicklung eines innerbehördlichen Konfliktmanagementsystems der Polizei 53-55

4.2 Konflikthandhabung, Gesprächsführung und Interventionsstrategien innerhalb der Polizei 55-58

4.3 Erwartungen an Mediation 58-59

4.4 Aus- und Fortbildung der Mediatoren 59-60

4.5 Individuelle und strukturelle Voraussetzungen mediativen Konfliktmanagements 60-62

4.6 Grenzen und Konsequenzen innerbehördlicher Mediation 62-65

5. Zur Durchführung der eigenen Befragung 65-70

5.1 Ziel der Befragung 65-66

5.2 Gewählte Methodik 66-67

5.3 Ergebnisse der Befragung 67-70

5.3.1 Kenntnisse über Mediation und Qualifikation zur Durchführung der Mediation 68

5.3.2 Eignung und wesentliche Voraussetzungen für eine nachhaltige Konfliktlösung 68

5.3.3 Einschätzung der Akzeptanz, bei einem Konflikt Hilfe in Anspruch zu nehmen 69

5.3.4 Erfahrungen mit Mediation 69

5.3.5 Negative Auswirkungen ungelöster Konflikte 69

5.3.6 Kriterien die ein Mediator erfüllen muss für die Eignung als Konfliktvermittler 70

6. Eignung der Mediation als Konfliktlösungsstrategie bei der Polizei 70-72

7. Zusammenfassung und Ergebnis 72-76

8. Literaturverzeichnis und Quellenangaben 77-81

9. Anhang 82

1. Einleitung

1.1 Problemstellung und Zielsetzung

Konflikte sind ein fester Bestandteil in jeder Gesellschaft und jeder Gruppe und somit ein Teil unserer alltäglichen Wirklichkeit. Der Umgang mit Konflikten stellt für alle Beteiligten zunächst einmal eine Belastung dar. Vielfältige Faktoren beeinflussen, wie Individuen sich in Konflikten verhalten und die Formen der Konfliktbearbeitung bestimmen, die sie in einer konfliktbehafteten Situation anwenden. Werden Konflikte nicht bearbeitet; kann dies zu einer Verschärfung der Konflikte und somit zu negativen Folgen führen. Zudem werden Verhandlungen immer erforderlicher, da jeder an Entscheidungen teilhaben möchte, die die eigene Person betreffen, ohne dass andere diese Entscheidungen bestimmen. Aus diesem Grund versuchten verschiedene Disziplinen Konfliktlösungsstrategien zu entwickeln, wie beispielsweise zahlreiche Kommunikationswissenschaftler. Ein noch recht junges Verfahren zur Konfliktlösung stellt die Mediation dar; mit Hilfe eines Dritten, dem Mediator, soll es den streitenden Parteien ermöglicht werden, eine eigene, ihnen gemäße Konfliktlösung zu finden. So wird die Mediation zur Konfliktbeilegung mittlerweile in allen Lebensbereichen eingesetzt: Bei Partnerschafts- und Familienkonflikten, Miet- oder Nachbarschaftsstreitigkeiten, kommunalen und schulischen Konflikten als integrativer Bestandteil von Maßnahmen zur Gewaltprävention. Kennzeichen der Mediation ist vor allem, dass die Beteiligten eigenverantwortlich und freiwillig versuchen, eine Lösung zu finden. Der Mediator unterstützt die Parteien ohne eine Entscheidungsbefugnis zu besitzen.

Obwohl für Polizeibeamte Konflikte und deren Handhabung zum Alltagsgeschehen gehören und Polizeibeamte berufsbedingt für das Konfliktmanagement in der Gesellschaft mit zuständig sind, kommt es wie in anderen Lebensbereichen auch, häufig zu organisationsinternen Konflikten. Dazu zählen vor allem Teamkonflikte und Konflikte zwischen Führungs- und Mitarbeiterebene aber auch Mobbing. Ein erheblicher Anteil der Arbeitszeit von Führungskräften und Mitarbeitern der Polizei wird bei der Konfliktverarbeitung verbraucht. Wenn innerdienstliche Konflikte nicht zu lösen sind, sinken häufig Motivation und Leistungsbereitschaft der Beteiligten. Dies führt nicht selten zu Wegbewerbungen oder Krankheitsfällen wie z.B. dem Burn-out Syndrom.

Aus diesem Grund hat die Polizei bereits vor etwa zwanzig Jahren damit begonnen, ein innerdienstliches Konfliktmanagementsystem aufzubauen. Neben den bestehenden Angeboten der Polizeiseelsorge, der Polizeiärzte und der Personalvertretungen, bildete die Polizei zahlreiche haupt- und nebenamtliche Konfliktberater bei den Polizeidienststellen und Fortbildungseinrichtungen aus. Mit den traditionellen Methoden der Konfliktlösung wurden allerdings viele Konflikte nicht gelöst und in vielen Behörden wird immer noch kein koordiniertes Konfliktmanagement betrieben. Konflikte werden oftmals „ausgesessen“ und die Lösungen orientieren sich oft nicht an den Interessen der Beteiligten. Vor diesem Hintergrund soll in der vorliegenden Arbeit folgenden Fragen nachgegangen werden:

1. Ist die Mediation auch im Bereich der Polizei geeignet zur Konfliktbeilegung?
2. Findet die Methode der Mediation bei den Polizeiangehörigen die nötige Akzeptanz? Ist die Methode bei den Polizeibeamten überhaupt bekannt?
3. Gibt es Erfahrungen mit Mediation bei der Polizei?
4. Wie hat sich die innerbehördliche Mediation in der Polizei etabliert?
5. Wer wird als Mediator eingesetzt? Polizeibeamte oder externe Personen? Und wo werden sie angegliedert, an Fortbildungseinrichtungen oder den Dienststellen?
6. Wie sieht die Aus- und Fortbildung der Konfliktberater aus?
7. Was wird von Mediation erwartet und wie wirkt sie?

Da im Mediationsverfahren Menschen handeln, die denken, fühlen, entscheiden, argumentieren, mit anderen Menschen in Interaktion treten und all dies in einem sozialen, physischen und rechtlichen Umfeld geschieht, das sie wahrnehmen und auf das sie reagieren (Fietkau, H.-J.: 2005), wird in Kapitel 2 genauer auf die Grundlagen der Sozialpsychologie eingegangen. Dieses Teilgebiet der Psychologie erscheint für ein Programm der Mediation unentbehrlich. Wenn Mediation bei der Bearbeitung und Bewältigung zwischenmenschlicher Konflikte helfen kann, ist es erforderlich, sich grundlegend mit Konflikten und der psychologischen Situation von Menschen im Konflikt zu beschäftigen.

Die Effizienz der polizeilichen Arbeit sowie die Sicherheit im polizeilichen Einschreiten sind sehr stark abhängig von einer erfolgreichen Konfliktbewälti-