

Sandra Wagner

"Schöner Streiten": Konflikte lösen mit Mediation

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.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 Verlanges. 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.

Copyright © 2004 Diplom.de
ISBN: 9783832488628

Sandra Wagner

"Schöner Streiten": Konflikte lösen mit Mediation

Sandra Wagner

Schöner Streiten

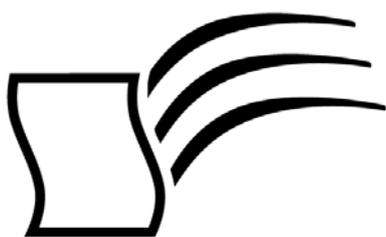
Konflikte lösen mit Mediation

Diplomarbeit

**Alice-Salomon-Fachhochschule für Sozialarbeit
und Sozialpädagogik Berlin**

Fachbereich Sozialarbeit / Sozialpädagogik

Abgabe Juli 2004



Diplom.de

Diplomica GmbH ———
Hermannstal 119k ———
22119 Hamburg ———

Fon: 040 / 655 99 20 ———
Fax: 040 / 655 99 222 ———

agentur@diplom.de ———
www.diplom.de ———

ID 8862

Wagner, Sandra: Schöner Streiten - Konflikte lösen mit Mediation

Hamburg: Diplomica GmbH, 2005

Zugl.: Alice-Salomon-Fachhochschule für Sozialarbeit und Sozialpädagogik Berlin,
Diplomarbeit, 2004

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2005

Printed in Germany

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Abkürzungsverzeichnis | 1 |
| Abbildungsverzeichnis | 2 |
| Tabellenverzeichnis | 2 |
| 1 <u>Einleitung</u> | 3 |
| 1.1 Gegenstand dieser Arbeit | 3 |
| 1.2 Meine Motivation | 4 |
| 1.3 Aufbau der Arbeit | 4 |
| 2 <u>Hintergrund der Mediation</u> | 6 |
| 2.1 Begriffsbestimmung von Mediation | 6 |
| 2.2 Abgrenzung der Mediation | 7 |
| 2.3 Historischer Rückblick in die Mediation | 9 |
| 2.4 Grundannahmen der Mediation | 11 |
| 2.5 Ziele der Mediation | 14 |
| 2.6 Mediationskonzepte | 15 |
| 2.6.1 Harvard-Konzept | 15 |
| 2.6.2 Transformationsansatz | 17 |
| 2.6.3 Transaktionsanalyse | 17 |
| 2.6.4 Das HILKA-Modell | 18 |
| 2.6.5 Weitere Stile der Mediation | 19 |
| 2.7 Wirkungsbereiche der Mediation | 21 |
| 2.8 Rolle des Mediators | 22 |
| 3 <u>Gegenstand der Mediation: Der Konflikt</u> | 26 |
| 3.1 Deutungsmuster von Konflikten | 26 |
| 3.2 Soziale Konfliktarten | 27 |
| 3.2.1 Der interpersonelle Konflikt | 27 |
| 3.2.2 Weitere Konfliktarten | 28 |
| 3.3 Mögliche Ursachen von Konflikten | 29 |
| 3.4 Sinnhaftigkeit der Konflikte | 31 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 3.5 | Konflikteskalation | 32 |
| 4 | „Werkzeugkoffer“ des Mediators | 36 |
| 4.1 | Gesprächstechniken | 36 |
| 4.1.1 | Klientenzentrierter Ansatz | 36 |
| 4.1.2 | Kommunikationstechniken | 39 |
| 4.2 | Weitere Techniken | 42 |
| 4.2.1 | Getrennte Einzelgespräche | 42 |
| 4.2.2 | Kreativtechniken | 42 |
| 4.3 | Wege zur Streitfähigkeit | 43 |
| 5 | Das Phasenmodell der Mediation | 46 |
| 5.1 | Phase 1: Vorbereitung, Einführung, Auftragserteilung | 46 |
| 5.2 | Phase 2: Informations- und Themensammlung | 47 |
| 5.3 | Phase 3: Interessenklärung | 48 |
| 5.4 | Phase 4: Kreative Ideensuche | 49 |
| 5.5 | Phase 5: Bewertung und Auswahl | 49 |
| 5.6 | Phase 6: Abschluss einer Vereinbarung | 50 |
| 6 | Diskussion | 52 |
| 6.1 | Chancen und Risiken | 52 |
| 6.2 | Anforderungen und Qualitätssicherung der Mediation | 55 |
| 6.3 | Mediation und Supervision | 58 |
| 6.4 | Zukunft mediativer Konfliktlösung | 58 |
| 7 | Praxisbezug der Mediation | 60 |
| 7.1 | Interviews | 60 |
| 7.1.1 | Wirtschaftsmediator | 60 |
| 7.1.2 | Scheidungsmediator | 64 |
| 7.1.3 | Fazit Interviews | 65 |
| 7.2 | Soziale Arbeit und Mediation | 65 |
| 7.2.1 | Verfahrensverlauf: Scheidungsmediation | 66 |
| 7.2.2 | Fazit | 71 |

| | | |
|-------------|---|------------------|
| 8 | <u>Resümee</u> | <u>73</u> |
| 9 | <u>Literaturverzeichnis</u> | <u>76</u> |
| 10 | <u>Anhang</u> | <u>80</u> |
| 10.1 | Rechtliche Grundlagen | 80 |
| 10.2 | Adressen nationaler und internationaler Fachverbände der Mediation | 82 |

Abkürzungsverzeichnis

| | | |
|----------|---|---|
| & | = | und |
| Abb. | = | Abbildung |
| ADR | = | Alternative Dispute Resolution |
| AGM | = | Arbeitsgruppe Mediation |
| Art. | = | Artikel |
| ASFH | = | Alice-Salomon-Fachhochschule |
| BAFM | = | Bundesarbeitsgemeinschaft für Familienmediation e.V. |
| Bd. | = | Band |
| BlnSchAG | = | Berliner Schiedsamtgesetz |
| BM | = | Bundesverband Mediation e.V. |
| BMWA | = | Bundesverband Mediation in Wirtschaft und Arbeitswelt |
| BORA | = | Berufordnung für Rechtsanwälte |
| bzw. | = | beziehungsweise |
| ca. | = | circa |
| DGMW | = | Deutsche Gesellschaft für Mediation in der Wirtschaft e.V. |
| ebd. | = | ebenda |
| e.V. | = | eingetragener Verein |
| EGZPO | = | Einführungsgesetzes zur Zivilprozessordnung |
| EU | = | Europäische Union |
| evtl. | = | eventuell |
| f. | = | folgende |
| ff. | = | fortfolgende |
| GG | = | Grundgesetz |
| Hrsg. | = | Herausgeber |
| IHK | = | Industrie-und Handelskammer |
| Mwst. | = | Mehrwertsteuer |
| NLP | = | Neurolinguistisches Programmieren |
| Nr. | = | Nummer |
| o. Ä. | = | oder Ähnliches |
| SchO DIS | = | Deutsche Institution für Schiedsgerichtsbarkeit e.V. |
| S. | = | Seite |
| StGB | = | Strafgesetzbuch |
| StPo | = | Strafprozessordnung |

| | | |
|-----------|---|---------------------------|
| TA | = | Transaktionsanalyse |
| unveränd. | = | unveränderliche |
| USA | = | United Staates of Amerika |
| vgl. | = | vergleiche |
| z.B. | = | zum Beispiel |
| zzgl. | = | zuzüglich |

Abbildungsverzeichnis

- Abb. 1:** Hösl 2002, S. 31
- Abb. 2:** Eigener Entwurf/angelehnt an Marx 1999
- Abb. 3:** Von Hertel 2003, Interpersonelle Konflikte, S. 14
- Abb. 4:** Glasl 1998, 9 Eskalationsstufen im Überblick, S. 94
- Abb. 5:** Schulz von Thun, Vier Seiten einer Nachricht-ein Modellstück der zwischenmenschlichen Kommunikation, S. 14

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Petermann/Pietsch 2000, Gegenüberstellung des rechtlichen und mediativen Ansatzes, S. 39

Tabelle 2: Berning, D., Achtsamkeit als Qualitätsmerkmal des Mediators, in: INFOBLATT MEDIATION/Frühjahr 2003, 14. Ausgabe, S. 3

Tabelle 3: Hösl 2002, S. 113

Tabelle 4: Bähner, C./Schwertfeger, E., Anforderungen an einen kompetenten Mediator, in: INFOBLATT MEDIATION 2003, 14. Ausgabe, S. 9