

### Konflikte sind nicht immer zu vermeiden

Es bedarf gar nicht des bösen Nachbarn, der auch den Frömmsten nicht in Frieden leben lässt. Der normale Alltag birgt reichlich Konfliktmöglichkeiten.

Konflikte zu vermeiden, gelingt nicht immer. Manche Konflikte werden aufgedrängt; manche muss man auch austragen, wenn man Zumutungen nicht akzeptieren kann oder sollte.

### Öffentliche Verwaltung ist eine konfliktgeneigte Tätigkeit

Es gibt nicht viele Lebensbereiche, in denen das Konfliktpotenzial vergleichbar groß ist wie in der öffentlichen Verwaltung. Die Komplexität des Verwaltungssystems, seine politischen Implikationen, die Breite und die Vielfalt der Beziehungen zur Umwelt sowie die Formen des Verwaltungshandelns induzieren unvermeidbar Konfliktsituationen.

Am häufigsten sind

- **innerorganisatorische Konflikte** (Störungen des Arbeitsklimas, Konflikte bei Organisationsänderungen, Organkonflikte);
- **Streit zwischen Behörden und Bürgern / Interessengruppen** bei Themen mit emotionalem Hintergrund;
- **Interessenkonflikte zwischen öffentlichen Institutionen.**

### Konflikte können nützlich sein

Konflikte sind Ausdruck unterschiedlicher Denkansätze, Wertungen und Interessen. Das bietet Chancen für Veränderung. Demokratie ist ohne Konflikte nicht denkbar.

Schaden richten Konflikte aber dann an, wenn sie notwendige Entscheidungen blockieren, das Klima vergiften oder endlose und unwirtschaftliche Streitverfahren bei Gerichten und Behörden verursachen. Es kommt also auf die Kultur des Streits an.

### Neue Kultur der Streiterledigung durch Mediation

Mediation ist eine konstruktive und kreative Methode der Konfliktlösung, die negative Folgen eines Streits verhindert oder abschwächt. Erfolgreiche Mediation kommt schnell und effizient zu Ergebnissen und ermöglicht es, wieder konstruktiv zusammenzuarbeiten.

Jede Konfliktpartei gewinnt, denn berechnete Interessen werden ausgeglichen und nicht einseitig durchgesetzt. Gute Ergebnisse befriedigen dauerhaft. Mediation gibt kultiviertem Verwaltungshandeln eine neue Dimension.

## Vermittlung statt Streitentscheidung

Ursache von Konflikten sind divergierende Positionen, nicht selten begleitet von emotionalen Barrieren, die eine Einigung verhindern. Mediation bedient sich eines Dritten als neutralen Vermittlers. Der Mediator entscheidet nicht und spricht nicht Recht; er wirkt vielmehr wie ein Katalysator, der den Ausgleich gegensätzlicher Standpunkte ermöglicht. Lösungen werden in einem strukturierten Verfahren gemeinsam erarbeitet. Nicht um Sieg oder Niederlage geht es, sondern um ein Ergebnis, mit dem die Kontrahenten leben können und wechselseitig gewinnen.

## Voraussetzungen erfolgreicher Mediation

Mediation ist kein Allheilmittel der Konfliktbereinigung. Wenn das Verfahren erfolgreich sein soll, müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:

- Die Konfliktparteien können sich selbst nicht einigen, ihre Einigungsbereitschaft ist aber grundsätzlich gegeben und sie lassen sich auf das Verfahren freiwillig ein.
- Für die Konfliktlösung besteht ein Gestaltungsspielraum und die an der Mediation Beteiligten haben die Entscheidungskompetenz, den Handlungsraum zu nutzen.
- Die Konfliktparteien besitzen – möglicherweise auch in anderen Bereichen – konvergierende Interessen.
- Der Mediator wird von den Konfliktparteien akzeptiert.

## Professionalität der Mediation

Mediation erfordert Professionalität, sie will gelernt und geübt sein. Das Vertrauen, das die Konfliktparteien einem Mediator entgegenbringen, muss durch fachliche und persönliche Qualifikationen gerechtfertigt werden. [ADMAC Consult](http://www.admac-consult.de) verdient dieses Vertrauen.