

Inhalt

1.	Einleitung.....	7
1.1.	Thema und Problemstellung.....	7
1.2.	Skizze des Forschungsstands	9
1.3.	Aufbau der Arbeit.....	11
2.	Theoretische Grundlagen.....	13
2.1.	Schlichtung im Schiedsamt	13
2.1.1.	Abgrenzung von anderen Formen der Konfliktbearbeitung	13
2.1.2.	Von der Einführung zur Verstetigung.....	18
2.1.3.	Aufbau und Zuständigkeit.....	20
2.1.4.	Ablauf der Verhandlung	21
2.1.5.	Aus- und Fortbildung der Schiedspersonen	23
2.2.	Konflikt und Konfliktbearbeitung	25
2.2.1.	Der Konflikt als symbolischer Interaktionsgegenstand	25
2.2.2.	Konfliktaustragung und -verlauf.....	28
2.2.3.	Konfliktbearbeitung als Emotionsmanagement	30
2.2.4.	Verhandeln nach dem Harvard Konzept.....	35
2.2.5.	Mediationsstile nach Riskin	37
2.3.	Methode und Methodologie der angewandten Gesprächsforschung.....	47
2.3.1.	Zur Verbesserbarkeit von Kommunikation.....	47
2.3.2.	Sinn und Nutzen empirischer Fundierung	51
2.3.3.	Arbeitsablauf.....	54
2.3.4.	Verfahren der Datenanalyse.....	60
2.3.4.1.	Gesprächsanalyse	60
2.3.4.2.	Funktional-pragmatische Diskursanalyse	68
2.3.5.	Identifikation von Kommunikationsproblemen	74
2.3.5.1.	Normen.....	78
2.3.5.2.	Ziele und Aufgaben	84
2.3.5.3.	Soziale Rollen	87
3.	Vorgehensweise.....	90
3.1.	Sicherstellung des Datenzugangs	90
3.2.	Kontaktaufnahme und Vorgespräche	91
3.3.	Datengewinnung und Transkription	92
3.4.	Analysemethode	93
3.5.	Resümee: Vorgehen bei der Analyse	98
4.	Analyse institutioneller Problembereiche.....	101
4.1.	Funktionen und Zweck der Institution	101
4.2.	Alltagsweltliche Schlichtung ‚im Schatten des Rechts‘?	107
4.3.	Konfliktgegenstände und Vergleichsinhalte.....	110
4.4.	Gesprächsbeteiligte	112
4.4.1.	Schiedsperson	112
4.4.1.1.	Eignung	112
4.4.1.2.	Statistische Daten	113
4.4.1.3.	Aufgaben.....	115
4.4.2.	Parteien	123
4.4.2.1.	Die antragstellende Partei.....	124
4.4.2.2.	Die antragsgegnerische Partei	126
4.4.2.3.	Vertretungen und Beistände	127
4.4.3.	Zeugen	129

5.	Analyse gesprächsimmanenter Problembereiche	130
5.1.	Funktionen des Gesprächs.....	130
5.2.	Setting	135
5.3.	Antragstellung / Sondierungsgespräche	136
5.4.	Ablauf des Schlichtungsgesprächs	138
5.4.1.	Kommunikatives Vorfeld.....	139
5.4.2.	Herstellung der Schlichtungssituation	139
5.4.3.	Konfliktrekonstruktion.....	141
5.4.3.1.	Präsentation der Anschuldigung	141
5.4.3.2.	Stellungnahme der gegnerischen Partei.....	144
5.4.3.3.	Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion	146
5.4.3.4.	Musterpositionsspezifische Interaktionsdynamiken	152
5.4.4.	Konfliktregulierung.....	153
5.4.4.1.	Aushandlung eines Einigungsvorschlags	153
5.4.4.2.	Übernahme der Kosten	155
5.4.5.	Ergebnissicherung.....	156
5.4.6.	Auflösung der Schlichtungssituation	157
6.	Schlichtung als komplexe Interaktion	158
7.	Gesprächsanalysen.....	166
7.1.	Die Daten im Überblick	166
7.2.	Schiedsmann NM	168
7.2.1.	Zur Person.....	168
7.2.2.	NM1: „RUNter ihr basTARde“	168
7.2.2.1.	Eckdaten des Gesprächs	168
7.2.2.2.	Der Konflikt	169
7.2.2.3.	Zustandekommen von Vereinbarungen und Scheitern des Vergleichs	172
7.2.3.	NM2: „der durchgang“	186
7.2.3.1.	Eckdaten des Gesprächs	186
7.2.3.2.	Der Konflikt	187
7.2.3.3.	Zustandekommen des Vergleichs.....	189
7.2.4.	Gesprächsverhalten des Schiedsmanns.....	192
7.2.4.1.	Erfüllung der kodifizierten Aufgaben	192
7.2.4.2.	Bearbeitung der Gesprächskonstitutionsaufgaben.....	194
7.3.	Schiedsmann K.....	196
7.3.1.	Zur Person.....	196
7.3.2.	K1: „irgendso ne unglückliche äußerung“	197
7.3.2.1.	Eckdaten des Gesprächs	197
7.3.2.2.	Der Konflikt	198
7.3.2.3.	Zustandekommen des Vergleichs.....	199
7.3.2.4.	Abschließende Beurteilung	201
7.4.	Schiedsfrau KL.....	202
7.4.1.	Zur Person.....	202
7.4.2.	KL1: „frische luft im goldenen käfig“	204
7.4.2.1.	Eckdaten des Gesprächs	204
7.4.2.2.	Der Konflikt	204
7.4.2.3.	Scheitern der Schlichtung.....	205
7.4.2.4.	Abschließende Beurteilung	208
7.5.	Schiedsfrau VL.....	208
7.5.1.	Zur Person.....	208
7.5.2.	VL1: „die kOrkenzieherweide“	210
7.5.2.1.	Eckdaten des Gesprächs	210
7.5.2.2.	Der Konflikt und die Einigung	210

7.5.3.	VL2: „das is ja wirklich hier ne endlose geschichte;“	212
7.5.3.1.	Eckdaten des Gesprächs	212
7.5.3.2.	Der Konflikt und die Vereinbarung.....	213
7.5.3.3.	Validität des Datums	214
7.5.4.	VL3: „der zettel“	214
7.5.4.1.	Eckdaten des Gesprächs	214
7.5.4.2.	Der Konflikt	216
7.5.4.3.	Scheitern der Verhandlung.....	216
7.5.5.	Gesprächsverhalten der Schiedsfrau	219
7.5.5.1.	Erfüllung der kodifizierten Aufgaben	219
7.5.5.2.	Bearbeitung der Gesprächskonstitutionsaufgaben.....	222
7.6.	Vergleich der Ergebnisse	224
7.6.1.	Bearbeitung der Gesprächskonstitutionsaufgaben	224
7.6.2.	Sonstige Analysegesichtspunkte.....	230
8.	Vergleichende Analyse.....	233
8.1.	Die Settings	233
8.2.	Die Personenkonstellationen	234
8.3.	Die Konflikte.....	236
8.4.	Musteranalyse.....	239
8.4.1.	Herstellung der Schlichtungssituation	239
8.4.2.	Konfliktrekonstruktion.....	250
8.4.3.	Konfliktregulierung.....	259
8.4.4.	Ergebnissicherung.....	266
8.4.5.	Auflösung der Schlichtungssituation	270
8.4.6.	Die Ergebnisse im Überblick.....	273
9.	Zur Qualität der Daten und der Ergebnisse	279
10.	Das Fortbildungskonzept.....	281
10.1.	Fortbildungsinhalte, institutioneller Rahmen und Lernziele.....	281
10.2.	Ablauf der Fortbildung.....	284
10.2.1.	Tag 1: Schlichtung professionell beginnen.....	284
10.2.2.	Tag 2: Kernaufgaben im Schlichtungsgeschehen rollenkonform bearbeiten.....	291
10.2.3.	Tag 3: Praxiswerkstatt.....	293
10.2.4.	Tag 4: ‚Eskalierter Konflikte deeskalieren‘ und ‚Entwicklung eines Manuals zur Gesprächsführung‘	296
11.	Fazit	298
12.	Literatur.....	302
13.	Abbildungsverzeichnis	321
Anhang	322
Interviewbogen.....	323
Transkriptionskonventionen	324
Handout 1: Programm der Fortbildung.....	326
Handout 2: Eröffnung einer Schlichtung (Auszug aus NM).....	328
Handout 3: Aufträge zur Beobachtung während der Simulation.....	330
Handout 4: Leitfaden für die Transkriptarbeit.....	331

Handout 5: Eine gemeinsame Konfliktsicht entwickeln (Auszug aus K1, 11:13-12:48).....	332
Handout 6: Eine gemeinsame Konfliktsicht entwickeln und eine Lösung bewirken (Auszug aus NM1, 27:40-30:00).....	334
Handout 7: Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen (Auszug aus VL1, 23-10:56).....	336
Handout 8: Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen (Auszug aus NM2, 36:04-37:00).....	337
Handout 9: Die Kostenübernahme verhandeln (Auszug aus K1, 22:02-23:33).....	338
Handout 10: Die Kostenübernahme verhandeln (Auszug aus NM1, 75:13-77:10).....	340
Handout 11: Auswertung der ersten Fortbildungstage.....	341
Handout 12: Eine Schlichtungsverhandlung aufzeichnen.....	342
Handout 13: Arbeitsauftrag.....	343
Handout 14: Eskalation (Anfang von VL3).....	344