

Konfliktmanagement: Qualitätskriterien

Verminderung der Kosten des Konfliktmanagements

- * Zeit, Geld und Energie
- * Gebrauchte bzw. zerstörte Ressourcen
- * Verlorene Chancen

Zustimmungsgrad

- * Befriedigung der zugrunde liegenden Interessen jeder Partei
- * Meinung der Parteien über die Fairness:
 - der getroffenen Entscheide
 - des Prozesses der Entscheidungsfindung (Freiraum zur Meinungsäußerung; eigene Gestaltungsmöglichkeiten; Freiheit, Vorschläge zu akzeptieren oder abzulehnen; Verhalten der anderen Partei)

Positive Auswirkung auf die Beziehung

- * Fähigkeit der Parteien, im Nachhinein gut zusammen zu arbeiten

Nachwirkungen

- * Nachhaltigkeit der getroffenen Lösungen
- * Lerneffekt (Vorbeugung des Auftauchens anderer Konflikte mit der gleichen Partei; positive Auswirkung auf Konflikte mit anderen Parteien)

Quelle: W. L. Ury, Jeanne M. Brett and S. B. Goldberg, *Getting Disputes Resolved – Designing Systems to Cut the Cost of Conflicts*, PON Books, The Program on Negotiation at Harvard Law School, Cambridge (MA); 1993