Die „gelingende“ Mediation

Maßstab für Mediation
Autor: Arthur Trossen - Veröffentlicht 13.08.2016 03:04 - (Zugriffe)

Ein Artikel der Wiki to Yes Fachbeiträge

Zeitgleich mit dem Mediationsgesetz und der ZMediatAusbV, der Ausbildungsverordnung, ist die „gelingende“ Mediation in den Fokus der Fachleute geraten. Nein, es ist keine neue Mediationsart. Es ist eher der Hinweis, dass es auch erfolgreiche Mediationen gibt.
Was eine erfolgreiche Mediation ist, wird allerdings nicht gesagt. Wir gehen der Frage auf den Grund.

„Der Einsatz qualifizierter und erfahrener Mediatoren“, so heißt es, sei die Voraussetzung dafür. Was tatsächlich die Voraussetzungen sind und worauf der Mediator zu achten hat, wenn er für das Gelingen der Mediation einstehen soll, ergibt die Auseinandersetzung mit der Frage, was eine gelingende Mediation überhaupt ist. Gelingen bedeutet: „mit Erfolg zustande kommen“ . Eine gelingende Mediation ist also eine erfolgreiche Mediation.

Die erfolgreiche Mediation

Ist eine Mediation schon deshalb erfolgreich, wenn oder weil eine Abschlussvereinbarung zustande gekommen war? Der Erfolg kennzeichnet das Eintreten einer beabsichtigten Wirkung. Welche Wirkung mag das sein?
Es ist durchaus eine herausfordernde Frage, wenn es darum geht, den Erfolg eines ergebnisoffenen Verfahrens vorzugeben; erst recht, wenn das Verfahren nicht nur wertfrei, sondern mindestens auch so komplex und kompliziert ist, wie der Sachverhalt und die Menschen, die sich in ihm bewegen. Anders als behauptet, ist der emotionale Anteil in der Mediation durchaus entsprechend der gewünschten Bearbeitungstiefe disponibel. Das gleiche gilt für die Neutralität, die Unabhängigkeit und andere Prinzipien.

Nein, die Abschlussvereinbarung ist kein zwingendes Erfolgsmerkmal. Jeder weiß, dass eine schlecht geführte Mediation nach der Initiative einer Partei zu einem guten Ergebnis führen kann. Wäre die Mediation trotzdem als eine erfolgreiche Mediation zu beschreiben? Umgekehrt mag eine gut geführte Mediation abbrechen. Sprechen wir jetzt von einer gut misslungenen Mediation? Die Beispiele belegen, wie schwierig es ist, einen Maßstab zu finden, mit dem sich die Mediation zuverlässig bewerten lässt.

Die Herausforderung

Welchem Maßstab unterwirft sich eine Mediation, die so irreführend, vielfältig und unsystematisch ist, wie ihre Terminologie? Die Irritationen bereiten einen Markt für Zertifizierungen. Sie sollen die Verlässlichkeit der Dienstleistung suggerieren. Eine Orientierung geben sie indes nicht. Das so genannte Gütesiegel, das sich der Gesetzgeber mit dem zertifizierten Mediator ausgedacht hat , ist tatsächlich kein Gütesiegel, sondern ein unvollständiger Katalog von Mindestanforderungen. Es soll mit einem vermeintlich „gemeinsamen Gütesiegel“ hinfällig werden, über das sich einige der Verbände verständigen. All jene Zertifizierungen sind in erster Linie politische Instrumente. Sie erlauben es nicht, die Qualität der Dienstleistung einzuschätzen und geben weder dem Kunden noch dem Dienstleister eine Orientierung.

In der Tat ist es nicht einfach, ein informelles, ergebnisoffenes Verfahren nachvollziehbar zu bewerten. Was sollte auch woran gemessen sein? Die Antwort erschließt sich über den Bewertungszweck. Natürlich möchten die Mediatoren nachweisen, dass ihre Mediation erfolgreich war. Der Erfolg verspricht eine größere Nachfrage. Er soll mit dem Zustandekommen einer Abschlussvereinbarung erwiesen sein, auch wenn sich dieser Nachweis nicht auf den Bedarf des Kunden einlässt. Der Mediator wird interessiert sein, die eigene Leistung einzuschätzen. Er möchte die Effizienz seines Handelns beurteilen können, um Mediationen selbstbewusster und dementsprechend optimiert anzubieten. Politisch trägt eine korrekte Einschätzung der Mediationsdienstleistung dazu bei, ein professionelles Bild über die Mediation zu zeichnen . In keinem Fall sind statistische Erhebungen dazu geeignet, den Zustand der Mediation zu identifizieren.

Dieser Beitrag mag eine Sensibilität dafür wecken, worauf zu achten ist, wenn es darum geht, die Effizienz der Mediation und die Qualität der Dienstleistung des Mediators einzuschätzen.

Die Qualitätsmerkmale der Mediation

Qualität will sicherstellen, dass die zielführenden Wege nicht nur zuverlässig eingehalten, sondern auch optimiert begangen werden. Um die Güte des Prozesses zu beschreiben, muss die Summe aller mediativen Eigenschaften einschließlich ihrer Steuerungsmechanismen funktional erfasst werden . Ein präzises Verständnis der Mediation erlaubt die Unterscheidung zwischen partei-, leistungs-, verfahrens- und ergebnisbezogenen Elementen, um die Parameter aufeinander auszurichten und ihre Wirkungen zu analysieren.

Die geforderte Präzision beginnt bei der Zielvorgabe. Aus ihr leitet sich die, beabsichtigte Wirkung her, die das Gelingen der Mediation definiert. Ziel ist stets das Finden einer Lösung. Mithin steht der Suchprozess im Vordergrund. Gesucht wird eine Lösung, die einen noch zu identifizierenden Sachnutzen befriedigt. Die Abschlussvereinbarung manifestiert das gefundene Ergebnis. Sie ist also nicht das eigentliche Ziel, sondern dessen Umsetzung. Mit diesem leicht korrigierten Fokus unterscheidet sich die Mediation von der Verhandlung, die den Schwerpunkt auf die Einigung statt auf die Suche legt. Innerhalb des Suchprozesses steuert die Mediation die Interaktionen der Parteien, so dass sie am Ende selbst eine allseitig zu akzeptierende Lösung finden. Ihr Arbeitsschwerpunkt ist das Verstehen. Ihre Grundlage ist die Verstehensvermittlung. Mit ihr grenzt sich die Mediation von der Schlichtung ab, die eine Lösungsvermittlung beschreibt . Indem die Mediation alle Aspekte der Konfliktlösung einbezieht, bewegt sie sich in einen Bereich, der vielfältigsten Einflüssen ausgesetzt ist. Ihre Güte ergibt sich aus der Kompetenz, die

Zusammenhänge zu erkennen und wie Puzzlesteine in den Prozess der Mediation einzufügen, so dass sich ihr Flow herausbilden kann.

Anknüpfungspunkte

Wenn alle Aspekte der Mediation einer Bewertung zugänglich gemacht werden, ergeben sich für eine Qualitätsmessung zunächst zwei wesentliche Anknüpfungspunkte:

- Der erste Anknüpfungspunkt bezieht sich auf den Prozess. Es geht um die korrekte Durchführung der Mediation, ihre Anpassungsfähigkeit an die Ausgangsbedingungen, das darauf bezogene Ergebnis und seine Auswirkungen. Hier werden die Eckdaten des Prozesses abgefragt, der den Vorgang der Verstehensvermittlung steuert.
- Der zweite Anknüpfungspunkt bezieht sich auf das Handeln. Hier wird die korrekte Durchführung des Mediierens (der mediativen Dienstleistung) hinterfragt, das die auf die Phasen aufsetzende Verstehensvermittlung abbildet.

Die Anknüpfungspunkte 1 und 2 betreffen die Frage, WAS zu bewerten ist. Konkret beziehen sie sich auf noch zu identifizierende, aussagekräftige Parameter, die Rückschlüsse auf den Verfahrensablauf und die damit im Einklang stehende Dienstleistung einer Verstehensvermittlung erlauben. Die Festlegung eines Maßstabs erfordert jedoch weitere Anknüpfungspunkte, damit eine Bewertung möglich wird:

- Der dritte Anknüpfungspunkt bezieht sich auf das fiktiv optimale Verfahren.
  Hier findet sich die grundlegende Orientierung für eine Verfahrens und Leistungsbewertung. Aus dem optimalen Verfahren lassen sich die idealtypischen Eckdaten herauslesen, die einen effizienten Verfahrensablauf beschreiben.
- Der vierte Anknüpfungspunkt bezieht sich auf die Bedingungen. Weil auch das optimale Verfahren verschiedene Qualitäten aufweisen kann, bedarf es einer weiteren Spezifikation, die sich auf die Arbeitsgrundlagen einlässt. Aus ihr lässt sich die mögliche Bearbeitungstiefe herleiten, die Einfluss auf die Ergebnisqualität nimmt. Anhaltspunkte hierfür ergeben die Anknüpfungspunkte 3 und 4. Sie betreffen die Frage, WIE die Mediation zu bewerten ist.
  Eine Zusammenfassung aller Anknüpfungspunkte ergibt die folgende Qualitätsdefinition:

Benchmarks

Die Parameter ergeben die Kriterien, an denen die Mediation auszurichten ist. Sie fungieren wie Benchmarks, die eine vergleichende Analyse von Ergebnissen oder Prozessen mit einem festgelegten Bezugswert oder einem Vergleichsprozess erlauben. Gleichzeitig belegen sie den Umfang der Aufmerksamkeit, der sich ein Mediator zu stellen hat, wenn er das Verfahren kontrollieren will. Ihre Ausrichtung folgt den „functional Units“. Sie stellen sicher, dass alle kausalen Parameter erfasst werden. Den Ausgangspunkt für ein Benchmarking ergeben die vorzugebenen Rahmenbedingungen.

Rahmenbezogene Benchmarks

Auch ein imaginär optimales Verfahren verhält sich relativ zu seinen Umwelteinflüssen. Stehen beispielsweise für eine Mediation über einen Beziehungskonflikt nur 1,5 Stunden zur Verfügung, lässt sich kaum ein transformatives Ergebnis mit einer Beziehungsheilung erwarten, die bei einem optimalen Mediationsverlauf ohne zeitliches Limit durchaus möglich wäre. Die beabsichtigte Wirkung muss sich an vorgegebene Bedingungen anpassen. Der Bewertungsmaßstab ist deshalb relativ zu den Ausgangs und Arbeitsbedingungen festzuschreiben. Hier fließen alle Merkmale ein, die zur Bestimmung des Handlungsrahmens beitragen. Ein Mediator hat folgendes zu beachten:

- Hat ein Clearing stattgefunden (Abgrenzung zu anderen Dienstleistungen)?
- Wurde die „Geeignetheit“ der Mediation (Konflikt, Lösungssuche) geprüft?

- Wurde eine Konfliktanalyse (Streit und Konfliktparteien, Konfliktdimensionen, Eskalation) durchgeführt? Welches ist die Konflikthypothese?
- Welcher Streit oder Verhandlungsgegenstand erfordert welche Feld oder Fachkompetenz (Fachmediation)?
- Wurde die Bearbeitungstiefe (Mediationsmodell) festgelegt?
- Wurden die äußeren Arbeitsbedingungen (Personenzahl, Zeit, Raumkontingent, Präsenz Dritter, Distanzen, Finanzen, Equipment) festgelegt?
- Wurden Einflüsse von außen lokalisiert und gegebenenfalls unterbunden (Waffenstillstandsvereinbarung, Migrationsstrategie)?
- Kann der Mediator alle Anforderungen erfüllen (Machbarkeit, „subjektive Geeignetheit“, Mediatorkompetenz).

Das Ergebnis dieser Prüfungen belegt nicht nur, dass die Mediation korrekt einjustiert wurde. Deutlich wird jetzt auch, inwieweit welche Mediation geeignet ist und in welchem Rahmen sie sich bewegen kann. Erst jetzt ist es möglich, das als Maßstab dienende, optimale Verfahren zu beschreiben.

Rechtsbezogene Benchmarks

Zweifellos ist die pflichtgemäße Ausführung der versprochenen Leistung ein notwendiges Qualitätsmerkmal. Voraussetzung ist, dass die Pflichten bekannt und abgestimmt sind. Sie müssen korrekt begründet werden. Die Vorschriften des Mediationsgesetzes gehen dem Mediator nur unzureichend zur Hand. Sie lassen offen, was unter einem pflichtgemäßen, rechtlich korrektem Verhalten zu verstehen ist und woraus sich die „Regeln der Kunst“ ergeben. Um die Mediation rechtlich korrekt zu erfassen, hat der Mediator folgendes zu beachten:

- Wurde die rechtliche Zulässigkeit der Mediation (kein Verbot, Wirksamkeit) und des Handelns (Rechtsinhaberschaft, Partei, Mediationsfähigkeit) geprüft?
- Wurde das Verfahren hinreichend legitimiert (Mediationsvertrag, Causa)?
- Entspricht die Legitimation dem übergeordneten Recht (Gesetz, Standards)?
- Wurde das Verfahrensrecht mit allen relevanten Mediationsregeln vereinbart (Verfahrensritual, Mediationsdurchführungsvereinbarung)?
- Wurden alle Vereinbarungen aufeinander abgestimmt (Networking)?
- Sind daraus die Regeln der Kunst herzuleiten (Standards, Maßstäbe)?
- Stimmen alle Regeln mit dem Wesen der Mediation überein (Differenzierung von Prinzipien und Eigenschaftsmerkmalen)?
- Wurden Verfahren, Verfahrensabschnitte und Dienstleistungen hinreichend deutlich gegeneinander abgegrenzt (Akquise, Clearing, Beratung, Quellberufe, Institutionalisierung)?
- Wurde das Recht methodisch und funktional von der Mediation abgegrenzt (WATNA/BATNA, Rechtsberatung, angewandte Methodik zur Lösungsfindung, Containertheorie)?

Das Ergebnis dieser Auswertungen ergibt den rechtlichen Rahmen, den Grad der Überprüfbarkeit, die rechtliche Transparenz, die Verantwortlichkeit und den Maßstab für die zu erbringenden Leistungen.

Verfahrensbezogene Benchmarks

Sinnvoller Weise greifen die verfahrensbezogenen Qualitätsmerkmale alle Stellschrauben auf, mit denen sich die Mediation als Prozess steuern lässt. Der professionelle Mediator weiß, dass sich ihre Funktionalität nicht mechanisch aus einzelnen Maßnahmen wie das vermeintliche Verbot, Vorschläge zu unterbreiten herleitet . Sie ergibt sich vielmehr aus dem komplexen Zusammenspiel der durch das Verfahren indizierten Interaktionen. Der Mediator hat diese Wechselwirkung zu überwachen, indem er folgende Merkmale über die gesamte Laufzeit des Verfahrens überprüft:

- Wurde das Verfahren in einer Art und Weise initialisiert, dass das „Spiel“ verstanden wird

(Wesensverwirklichung)?
- Erfolgte eine Abstimmung über den zu erwartenden Nutzen des Verfahrens (Bedarfs, Dienstleistungskontrolle, Clearing und Verfahrenscheck)?
- Wurde der Verfahrensnutzen vom Ergebnis abgegrenzt?
- Erfolgte eine Abstimmung über die sich aus den Verfahren ergebende Strategie (Zielfestlegung, Zielverwirklichung, kooperative Suche, Handlungsoptionen)?
- Erfolgte eine Abstimmung über das Rollenverhalten (Indetermination , systemische Stellung, Prozesskonzentration, Klärung und Abgrenzung der Verantwortlichkeiten, Durchführung)?
- Wurde das Verfahren so vorgestellt, dass sich das passende Kommunikationsmodell herstellen kann (Interaktionsstrategie, Machtbalance)?
- Konnte die Machtbalance hergestellt werden (Mediatorwahl, Freiwilligkeit, Führungsproblematik, Hierarchie)?
- Wurden alle Informations und Offenbarungspflichten erfüllt (gesetzliche z.B. §§2,3,4 MediationsG, wesentliche, vertragliche)?
- Wurden alle Verfahrensentscheidungen abgestimmt (Konsensprinzip)?
- Wurde das Verfahren nachvollziehbar strukturiert (Phasen, Themen)?
- Wurde die Wesenhaftigkeit hinreichend gesichert (Prinzipien, Eigenschaften)?
- Wurden Verfahrensfehler (Wesensabweichungen) identifiziert und geheilt?

Anhand dieser Zuordnungen und des strategischen Verhaltens der Parteien kann der Mediator ablesen, ob die Mediation auf Kurs ist oder nicht.

Erkenntnisbezogene Benchmarks

Wenn die Mediation eine Verstehensvermittlung ist, muss sie parteiseitige Erkenntnisse erwirken, die ein wechselseitiges Verstehen ermöglichen. Die notwendigen Erkenntnisschritte ergeben sich aus den folgenden Prüfungen:

- Wurden die Phasen den notwendigen Erkenntnisschritten zugeordnet (Suchbedarf, Widerspruch, Nutzenerwartung, Nutzenverwirklichung)?
- Wurden die Erkenntnisse zu Themen relativiert (Konfliktgegenstand)?
- Wurden die Themen als neutralisierte Positionen eingeführt (kognitive Dissonanz, Abgrenzung Argumente, Positionen, Motive, Lösungen)?
- Wurden „Schlacht“ und „Krieg“ identifiziert?
- Wurde eine Bewusstheit für Konflikt und Problem hergestellt (Rumpelstilzcheneffekt, Konflikt und Regelungsrelevanz, Trennung Sach und Emotionsebene)?
- Wurde der spezifische Erkenntnisbedarf herausgearbeitet (Kognitionsverlauf)?
- Wurden der Sachverhalt und die Motive aufgedeckt (§ 2 Abs. 6 MediationsG, Informiertheit)?
- Welche Relevanz wurde den Fakten beigemessen? Wie erfolgte das FactFinding?
- Welche Erkenntnishindernisse wurden lokalisiert und wie wurden sie überwunden (Phänomenologie, Intervention)?
- Wurde der Verhandlungsgegenstand nachvollziehbar strukturiert (Dimensionierung der Komplexität, Partialisierung)?
- Wurde der Fachwissensanteil (Beratungsbedarf) extrahiert (Beratungshinweis §2 Abs. 6 MediationsG, Abgrenzung Recht, Psychologie usw.)
- Wurde eine Entscheidung für mehrere Optionen ermöglicht (Lösungsfindungskontrolle, Ergebnisoffenheit, WATNA/BATNA)?

Das Benchmarking ergibt, dass und wie die aufeinander aufbauenden Erkenntnisse erarbeitet wurden und wie sie zur Lösungsfindung beigetragen haben.

Konfliktbezogene Benchmarks

Solange es in der Mediation um eine Konfliktlösung geht, ist der Umgang mit Konflikten ein Merkmal, an dem sich die Mediation zu messen hat. Für die Qualitätsmessung sind folgende Maßnahmen relevant:

- Wurde eine Konfliktanalyse durchgeführt (wer hat mit wem welchen Konflikt in welcher Dimension und Eskalation)?
- Wurde der Grad der persönlichen Betroffenheit abgestimmt (Streit, Konflikt und Verfahrensparteien, Konfliktbekenntnisse)?
- Wurde die Konfliktanalyse im Verfahren abgearbeitet (Konfliktbewusstsein, Problemlösung)?
- Findet sich der Konflikt in den Themen und im Mediationsmodell wieder (Relation, Strukturierung)?
- Konnte eine Konflikteinsicht erzielt werden (Rumpelstilzcheneffekt, Eigenverantwortung, Mangelbekenntnis, Konfliktmotivation)?
- Erfolgte eine Abgrenzung des Konfliktes (Reduktion, Partialisierung)?
- Erfolgte eine Dimensionierung des Konfliktes (emotionale und rationale Aspekte, Konfliktdimensionen)?
- Wurde der Konfliktmotor identifiziert (Kausalitäten, Einsichten, Konfliktstrategie, Konflikttheorie)?
- Erfolgte eine Differenzierung zwischen Konflikt und Prozessverhalten (Verhaltensanalyse)?

Eine Überprüfung dieser Benchmarks ergibt, ob, inwieweit und in welcher Tiefe der Konflikt zum Gegenstand des Verfahrens gemacht wurde und ob eine vollständige Problem und Konfliktlösung ermöglicht wurde.

Dienstleistungsbezogene Benchmarks

Diese Leistungskategorie ist besonders herausfordernd, weil sie eine präzise Klarheit über die Dienstleistung des Mediators voraussetzt. Die Erkenntnis, dass die Mediation die Parteien in die Lage versetzt, selbst eine Lösung zu finden, erwartet vom Mediator, dass er die Parteien verantwortlich in die Mediation einführt und in ihr halten kann. Die Mediation stellt zwar die Basis für die Verstehensvermittlung her. Sie überlässt die Vermittlung jedoch dem Mediator. Parameter, die seine Dienstleistung bewerten lassen, sind:

- War es dem Mediator gelungen, eine Synchronisation der Kommunikation und des Denkens herbeizuführen (Verstehenskompetenz, präzises Zuhören)?
- Konnte eine Metaebene etabliert werden, war es dem Mediator gelungen, diese zu repräsentieren (Rahmen, Wertefreiheit, Neutralität, Reflexion)?
- War es gelungen, durch den Kognitionsprozess zu steuern (Erkenntnisse)? Wie hat der Mediator den Erkenntnisgewinn realisiert? Was hat er getan, um die relevanten Erkenntnisse auf Seiten der Parteien zu ermöglichen?
- Waren die Beratungsanteile korrekt verteilt (Beratungspflicht, Beratungsverbot, Hilfe zur Selbsthilfe)?
- Wie hat der Mediator die Problemeinsicht und den darauf bezogenen, kognitiven Veränderungsprozess ermöglicht (Intervention, Entwicklungsbedarf, Entwicklungsschritte)

Ein Benchmarking muss sich dazu äußern, was zu verstehen ist, wie verstanden wurde (vorher, nachher), was dazu beigetragen hat, dass verstanden wurde und warum sich daraus die Lösung ergibt. Der Mediator muss in der Lage sein, die gedankliche Veränderung zu beschreiben, aus der sich die Lösung letztlich ergeben hat. Das ist der Kern der Mediation.

Ergebnisbezogene Benchmarks

Das Ziel ist erreicht, wenn eine Lösung gefunden wurde, die den situativ möglichen Sachnutzen für jede Partei verwirklicht. Die Lösung muss sich also mit der Nutzenerwartung decken, wie sie in Phase 3 spezifiziert wurde. Mithin ergeben sich folgende Anforderungen für den Mediator:

- Wurden die Statements der Parteien (Motive) in Phase 3 in einer Art und Weise erfasst, dass sie den erzielbaren Nutzen darstellen können?
- Wurden die Lösungen (Phase 4) als Wege zur Nutzenverwirklichung (Phase 3) identifiziert? Sind sie in der Lage, den Nutzen zu verwirklichen?

- Wurden die Lösungen validiert und relativiert (WATNA/BATNA)?
- Wurde der den Konflikt auslösende Mangel identifiziert und in allen Aspekten als beigelegt ermittelt?
- Wie wird die Qualität der Abschlussvereinbarung eingeschätzt (Konsens, Kompromiss, Unterwerfung) und abgestimmt?
- Was wurde unternommen, damit die Vereinbarung nachhaltig ist (Umsetzung, Absicherung, Klauseln, Vollziehbarkeit).
- Ist das Ergebnis beratungssicher? (Risikenanalyse)

Die Antworten müssen ergeben, ob und inwieweit die Parteien den Nutzen des Verfahrens und des Ergebnisses erkannt haben, ob der Konflikt beigelegt werden konnte und ob und inwieweit darüber Konsens besteht.

Das interne Qualitätsmanagement

Das faszinierende Konzept der Mediation stellt das Verfahren als ein selbst regulierendes, in sich geschlossenes System dar, das die wesentlichen Qualitätsmerkmale selbst vergibt und rekursiv erschließt. Die durch die Freiwilligkeit garantierte Machtverteilung zwingt die Parteien in ein rücksichtsvolles (zu akzeptierendes) Verhalten, wobei nur Lösungen denkbar sind, die beiden Parteien zusagen (Sachwirkung). Mithin stellt es ein Qualitätsmerkmal dar, wie der Mediator die Parameter der Selbstregulierung (Freiwilligkeit, Informiertheit, Eigenverantwortlichkeit) im Verfahren etabliert und den Parteien den Zugriff darauf innerhalb eines „Suchspiels“ (Ergebnisoffenheit) ermöglicht.
Wenn es ihm darauf ankommt, den sichersten und schnellsten Weg durch das Verfahren zu finden, wird er den Bearbeitungsgegenstand in Phase 2 auf die Zielsetzung in Phase 1 beziehen und an der Nutzenbeschreibung in Phase 3 ausrichten. Die Lösungen der Phase 4 müssen den Nutzenerwartungen der Phase 3 entsprechen. Die Umsetzung in Phase 5 muss die in Phase 4 gefundene Lösung realisieren. Die Positionen müssen in den Themen aufgehen, während die Themen konkreten Konflikten zugeordnet sind. Die Positionen müssen von den Lösungen abweichen oder als Lösung in einem anderen Licht erscheinen. Die Einigung muss die Umsetzung der Lösung sein, die wiederum die Umsetzung der Nutzenerwartung ist. Die Nutzenerwartung muss von einer Beschaffenheit sein, welche den Mangel als anzunehmende Konfliktursache beseitigt.

Die Qualitätskontrolle

Für die Prüfung der Parameter gibt es Checklisten . Sie vertiefen die hier vorgestellten Benchmarks und erweitern die Listen bis hin zum Check der korrekten Verwendung von Interventionen . Qualitätschecklisten sind wichtig und hilfreich. Sie sollen kein starres Schema sein, sondern erinnern, dass und welche Kriterien der Mediator beachtet und wie er anhand der Kriterien das Verfahren einschätzt. In jedem Fall sollte der Mediator in der Lage sein, all diese Parameter zu identifizieren und zu evaluieren. Im Idealfall führt die stringente Kontrolle zu Erkenntnissen, die Lücken aufdecken und manche Supervision erübrigen. Wenn die ZMediatAusbV in Kraft tritt, ist dem professionell tätigen Mediator die Dokumentation der Fälle vorgeschrieben. Er ist gut beraten, wenn er die hier genannten Kriterien abarbeitet.

Verbundener Inhalt:
- Die gescheiterte Mediation
- Beschwerdefall Mediation
- Was macht die Kompetenz aus?
- Sozio-ökonomische Analyse
- Die Krux mit dem Zertifikat