

Qualität prüfen



[Wissensmanagement](#) » Sie befinden sich auf einer Formularseite, die dem Titel Formulare der Abteilung Werkzeuge zugeordnet wird. Die Formulare sind Mustertexte und Textvorlagen, die zu verschiedenen Anlässen genutzt werden können.

[Formularsammlung](#) [Check-Qualität](#) [Qualität Orientierungshilfe](#)

Dieses Prüfungsschema bietet eine komplexe Checkliste an, mit der Sie überwachen können, ob die Mediation auf dem richtigen Kurs ist und effizient abläuft. Das Schema dient auch zur nachfolgenden Kontrolle und Bewertung der Mediation. Weiterführende Herleitungen und Nachweise finden Sie im Kapitel [Qualität](#).

Checkliste

Zusammenstellung der Benchmarks zur Überwachung der Qualität in der Mediation

Rahmenbezogene Benchmarks

Das Ergebnis dieser Prüfungen belegt, dass die Mediation korrekt einjustiert wurde. Deutlich werden auch die Geeignetheit und der Rahmen, in dem sich die Mediation bewegen kann.

1. Hat ein [Clearing](#) stattgefunden
2. Haben Abgrenzungen zu anderen [Dienstleistungen](#) stattgefunden?
3. Wurde die [Geeignetheit](#) der Mediation (Konflikt, Lösungssuche) geprüft?
4. Wurde eine [Konfliktanalyse](#) (Streit und Konfliktparteien, Konfliktdimensionen, Eskalation) durchgeführt?
5. Welches ist die [Konflikthypothese](#)?
6. Welcher Streit oder Verhandlungsgegenstand erfordert welche Feld oder Fachkompetenz [Fachmediation](#)?
7. Wurde die Bearbeitungstiefe (Mediationsmodell) festgelegt?
8. Wurden die äußeren Arbeitsbedingungen (Personenzahl, Zeit, Raumkontingent, Präsenz Dritter, Distanzen, Finanzen, Equipment) festgelegt?
9. Wurden Einflüsse von außen lokalisiert und gegebenenfalls unterbunden (Waffenstillstandsvereinbarung, Migrationsstrategie)?
10. Kann der Mediator alle Anforderungen erfüllen (Machbarkeit, „subjektive Geeignetheit“, Mediatorkompetenz).

Rechtsbezogene Benchmarks

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.

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

Systembezogene Benchmarks

Benchmarks zur systemischen Kontrolle sichernde Reflexionsfähigkeit der Mediation und die Bewältigung der Komplexität.

1. Wurde das Streitsystem identifiziert?
2. Wurde das Mediationssystem dazu als Metaebene etabliert?
3. Wurde zwischen Fallebene und Verfahrensebene unterschieden und sorgfältig getrennt?
4. War es dem Mediator in jeder Lage des Verfahrens gelungen, außerhalb des Streitsystems zu stehen?
5. Wurde für das Mediationssystem ebenfalls eine Metaebene etabliert?
6. Wie wurden die Systeme dimensioniert (gegliedert)?

Verfahrensbezogene Benchmarks

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

1. Wurde das Verfahren in einer Art und Weise initialisiert, dass das „Spiel“ verstanden wird (Wesensverwirklichung)?
2. Erfolgte eine Abstimmung über den zu erwartenden Nutzen des Verfahrens (Bedarfs, Dienstleistungskontrolle, Clearing und Verfahrensscheck)? Haben sich die Parteien zu dem Nutzen des Verfahrens bekannt (die Nützlichkeit der Mediation eingesehen)?
3. Wurde der Verfahrensnutzen vom Ergebnis (Lösungsoffenheit) abgegrenzt?
4. Erfolgte eine Abstimmung über die sich aus den Verfahren ergebende Strategie (Zielfestlegung, Zielverwirklichung, kooperative Suche, Handlungsoptionen)?
5. Erfolgte eine Abstimmung über das Rollenverhalten (Indetermination, systemische Stellung, Prozesskonzentration, Klärung und Abgrenzung der Verantwortlichkeiten, Durchführung)?
6. Wurde das Verfahren so vorgestellt, dass sich das passende Kommunikationsmodell herstellen kann (Interaktionsstrategie, Machtbalance)?
7. Konnte die Machtbalance hergestellt werden (Mediatorwahl, Freiwilligkeit, Führungsproblematik, Hierarchie)?
8. Wurden alle Informations- und Offenbarungspflichten erfüllt (gesetzliche z.B. §§2,3,4 MediationsG, wesentliche, vertragliche)?
9. Wurden alle Verfahrensentscheidungen abgestimmt (Konsensprinzip)?
10. Wurde das Verfahren nachvollziehbar strukturiert (Phasen, Themen)?
11. Wurde die Phasenlogik beachtet und die Etappenziele erreicht?
12. Wurde die Wesenhaftigkeit hinreichend gesichert (Prinzipien, Eigenschaften)?
13. Wurden Verfahrensfehler (Wesensabweichungen) identifiziert und geheilt?

Erkenntnisbezogene Benchmarks

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

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

Konfliktbezogene Benchmarks

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.

1. Wurde eine Konfliktanalyse durchgeführt (wer hat mit wem welchen Konflikt in welcher Dimension und Eskalation)?

2. Wurde der Grad der persönlichen Betroffenheit abgestimmt (Streit, Konflikt und Verfahrensparteien, Konfliktbekenntnisse)?
3. Wurde die Konfliktanalyse im Verfahren abgearbeitet (Konfliktbewusstsein, Problemlösung)?
4. Findet sich der Konflikt in den Themen und im Mediationsmodell wieder (Relation, Strukturierung)?
5. Konnte eine Konflikteinsicht erzielt werden (Rumpelstilzcheneffekt, Eigenverantwortung, Mangelbekenntnis, Konfliktmotivation)?
6. Erfolgte eine Abgrenzung des Konfliktes (Reduktion, Partialisierung)?
7. Erfolgte eine Dimensionierung des Konfliktes (emotionale und rationale Aspekte, Konfliktdimensionen)?
8. Wurde der Konfliktmotor identifiziert (Kausalitäten, Einsichten, Konfliktstrategie, Konflikttheorie)?
9. Erfolgte eine Differenzierung zwischen Konflikt und Prozessverhalten (Verhaltensanalyse)?
10. Wurde Windows 1 und 2 durchgeführt?
11. War es gelungen, die Parteien in ein positives, auf Gemeinsamkeiten basierendes Denken zu bringen?
12. Haben sich die Kommunikationsachsen verändert?

Dienstleistungsbezogene Benchmarks

Ein Benchmarking muss sich dazu äußern, ob der Dienstleistungsauftrag korrekt abgewicjelt wurde. Wenn die Dienstleistung eine Verstehensvermittlung ist, muss der Mediator in der Lage sein zu sagen, 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.

1. War es dem Mediator gelungen, eine Synchronisation der Kommunikation und des Denkens herbeizuführen (Verstehenskompetenz, präzises Zuhören, paralleles Denken)?
2. Konnte eine Metaebene etabliert werden, war es dem Mediator gelungen, diese zu repräsentieren (Rahmen, Wertefreiheit, Neutralität, Reflexion)?
3. Hat der Mediator die systemischen Ebenen getrennt (Mediationssystem - Streitsystem, Prozessebene, Fallebene)?
4. 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?
5. Waren die Beratungsanteile korrekt verteilt (Beratungspflicht, Beratungsverbot, Hilfe zur Selbsthilfe)?
6. Wie hat der Mediator die Problemeinsicht und den darauf bezogenen, kognitiven Veränderungsprozess ermöglicht (Intervention, Entwicklungsbedarf, Entwicklungsschritte)?

Ergebnisbezogene Benchmarks

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.

1. Wurden die Statements der Parteien (Motive) in Phase 3 in einer Art und Weise erfasst, dass sie den erzielbaren Nutzen darstellen können?
2. Wurden die Lösungen (Phase 4) als Wege zur Nutzenverwirklichung (Phase 3) identifiziert? Sind sie in der Lage, den Nutzen zu verwirklichen?
3. Wurden die Lösungen validiert und relativiert (WATNA/BATNA)?
4. Wurde der den Konflikt auslösende Mangel identifiziert und in allen Aspekten als beigelegt ermittelt?
5. Wie wird die Qualität der Abschlussvereinbarung eingeschätzt (Konsens, Kompromiss, Unterwerfung) und abgestimmt?
6. Was wurde unternommen, damit die Vereinbarung nachhaltig ist (Umsetzung, Absicherung, Klauseln, Vollziehbarkeit)?
7. Ist das Ergebnis beratungssicher? (Risikenanalyse)

[Weiterempfehlen](#) ➔ [Formularsammlung](#)

Hinweise und Fußnoten

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#)
 Sie dürfen die Formulare mit dem ©-Hinweis verwenden.

Bearbeitungsstand: 2023-07-13 06:48 / Version .

Siehe auch: [Benchmarks](#), [Qualität](#)
 Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten