



Konfliktmanagement-Kongress 2010

Hannover, 11. September 2010

Qualitätssicherung der Mediation

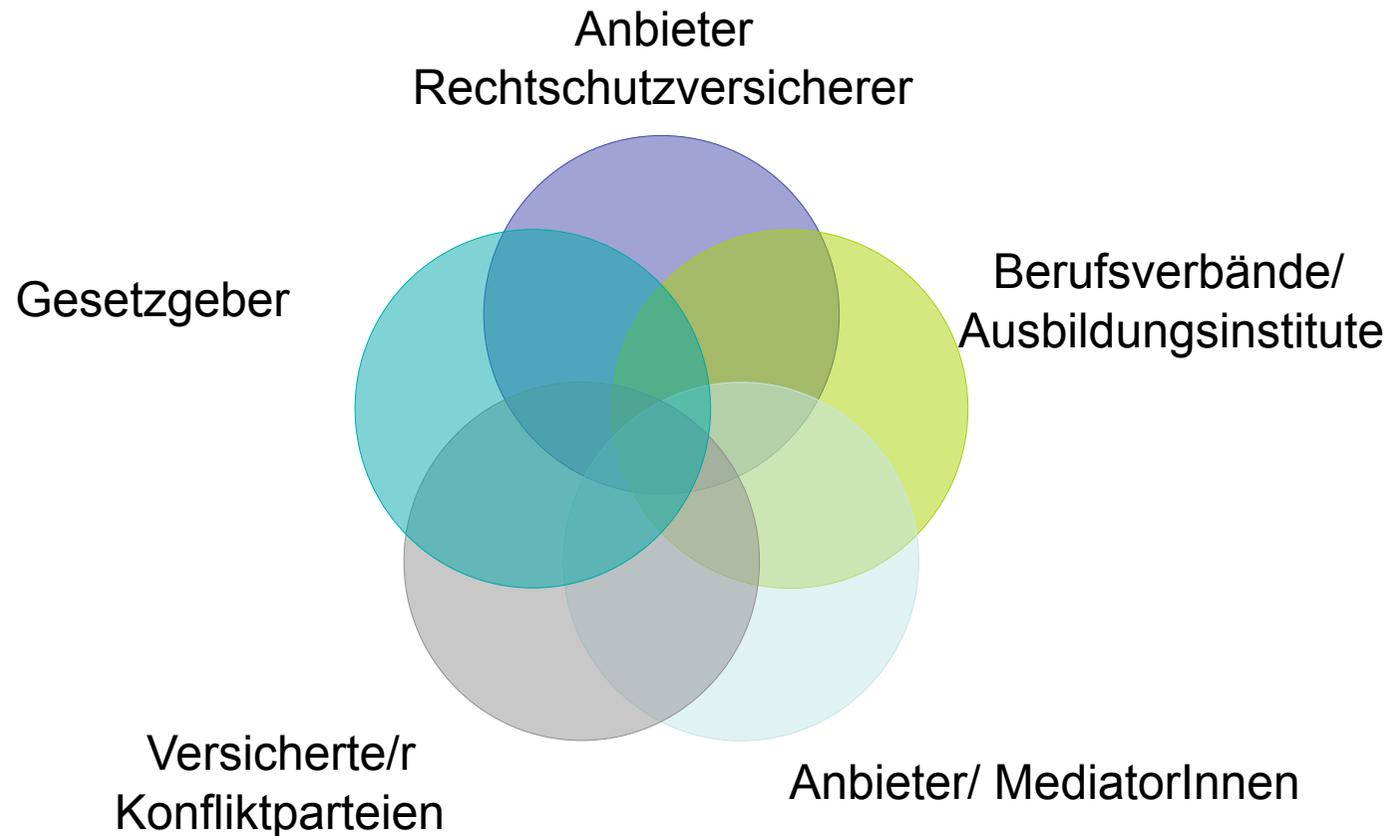
– Mediation in der Rechtsschutzversicherung –

Alexandra Bielecke

Grundverständnis von der Qualität einer Mediation

- keine allgemeingültige Definition
- DIN ISO 9000 – 9004 definiert Qualität (in Bezug auf das Gesundheitswesen)
 - „als die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produkts oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse bezieht.“
- Zuschreibung von Erfolg oder Misserfolg
- Grad der Erfüllung der Anforderungen innerhalb eines Mediationsverfahrens als Gütemaßstab

Fünf Perspektiven auf die Qualität einer Mediation



Anforderungen an die Qualität einer Mediation

Rechtsschutzversicherung

- Konfliktvermeidung und Deeskalation
- interessensgerechte Regelung von Konflikten
- endgültige Streiterledigung
- Kostenreduktion
- Kundenbindung
- Entwicklung einer neuen Streitkultur
- Wegbereiter für Mediation

Versicherte/ KP

- Beendigung des Streits
- nachhaltige Vereinbarungen
- konkrete Umsetzbarkeit des Ergebnisses
- Senkung der sozialen und materiellen Kosten

MediatorInnen

- faire und nachhaltige Ergebnisse
- Empowerment
- Wiederherstellen der Kommunikation
- Verbesserung der Lebensqualität
- Zufriedenheit der Beteiligten
- verantwortungsvolle Verfahrensgestaltung

Berufsverbände/ Ausbildungsinstitute

- Schutz der Rechte der KP
- bestmögliche Beratung
- Effizienz und Ökonomie des Verfahrens
- Verbreitung des Verfahrens

Gesetzgeber

- Schutz der Rechte der KP
- Schutz der Rechte der MediatorInnen
- Entwicklung einer neuen Streitkultur
- Institutionalisierung des Verfahrens

Ansätze und Möglichkeiten der Qualitätsentwicklung und -sicherung

Rechtenschutzversicherung

- Ausbildung von Mitarbeitern
- Fallscreening
- Schaffung verbindlicher (Mindest-)Standards
- Einrichten von Mediatoren-pools
- Supervision
- Evaluation

Versicherte/ KP

- Information und Vergleich
- Rückmeldung/ Feedback
- (Multiplikatoren)

MediatorInnen

- Konfliktanalyse/ Falleignung
- Passung Person und Konflikt
- Co-Mediation
- Dokumentation der Fälle
- Kollegiale Beratung
- Supervision
- Feedback
- Selbstevaluation

Berufsverbände/ Ausbildungsinstitute

- Standards/ Richtlinien
- Verhaltenskodex
- Anerkennung/ Zertifizierung
- Dokumentationspflicht
- Fort- und Weiterbildung

Gesetzgeber

- (länderübergreifende) Standards/ Richtlinien
- Regelung berufsrechtlicher Fragen

Forschung und Evaluation

- Wissenschaftliche Fundierung
- Langzeitstudien zur Überprüfung der Wirksamkeit von Mediation
- Vergleichsstudien zur Effizienzmessung
- Identifizieren von (Kontra-) Indikatoren und prognostischen Kriterien