

## Inhalt

Danksagung .....	XI
Abkürzungsverzeichnis.....	XIII
A. Annäherung an den Untersuchungsgegenstand .....	1
B. Spektrum der Mediation .....	7
I. Entwicklung und Stand der Mediation in Deutschland.....	7
1. Grundidee/Anfänge der Mediation .....	7
2. Modernes Verständnis von Mediation .....	8
3. Entwicklung in Deutschland.....	9
4. Qualitätsdiskussion .....	15
II. Vielfalt und Flexibilität der Mediation .....	18
1. MediationsG als Ausgangspunkt .....	18
2. Definitionsvielfalt in Fachliteratur und Praxis.....	19
3. Annäherung über Verfahrensgrundsätze .....	22
a) Freiwilligkeit .....	22
b) Selbstverantwortlichkeit .....	23
c) Informiertheit .....	25
d) Vertraulichkeit.....	27
e) Neutralität und Unabhängigkeit.....	27
4. Strukturiertheit (Phasen) des Verfahrens.....	29
5. Zielvorstellungen („fünf Projekte“) der Mediation.....	32
a) <i>Service-Delivery</i> -Projekt .....	33
b) <i>Access-to-Justice</i> -Projekt .....	34
c) <i>Individual-Autonomy</i> -Projekt .....	34
d) <i>Reconciliation</i> -Projekt .....	35
e) <i>Social-Transformation</i> -Projekt.....	35
f) Perspektive des MediationsG .....	36
6. Mediationsstile/-modelle.....	37
a) Facilitative und Evaluative Mediation .....	37
b) Transformativer Mediationsstil .....	39
c) Zwischenergebnis .....	39
7. Anforderungen in unterschiedlichen Anwendungsfeldern .....	40

III.	Leitbilder (Fundierung) der Mediation .....	42
1.	<i>Harvard-Konzept</i> (lösungsorientierter Ansatz) .....	42
a)	Trennung von Beziehungs- und Sachebene .....	43
b)	Konzentration auf Interessen, nicht auf Positionen .....	43
c)	Entwicklung von Entscheidungsoptionen zu beiderseitigem Vorteil .....	44
d)	Anwendung neutraler Beurteilungskriterien .....	44
e)	Entwickeln einer „Besten Alternative zur Verhandlungsübereinkunft“ .....	45
2.	Transformationsansatz .....	45
IV.	Ungeklärte(r) Wirkfaktor(en) .....	46
1.	Kompetenzen und Fähigkeiten des Mediators .....	47
2.	Annahmen nach <i>Bastine</i> .....	47
a)	Interner Bezugsrahmen für die Entscheidungen .....	48
b)	Austausch und Verständigung über wesentliche, persönlich relevante Unterschiede .....	48
c)	Geschützter Rahmen .....	49
d)	Struktur .....	49
3.	Persönlichkeit des Mediators .....	50
V.	Mediation als Dienstleistung im zivilrechtlichen Sinne .....	51
VI.	Abgrenzung zu anderen ADR-Verfahren .....	52
1.	Verhandlung .....	54
2.	Moderation .....	55
3.	Schlichtung .....	56
4.	Schiedsgerichtsverfahren .....	59
5.	Schiedsgutachten (und Sonderformen) .....	59
6.	Kooperative Praxis .....	59
VII.	Abgrenzung zu besonderen Beratungsformen .....	60
VIII.	Unterschiedliches Konfliktverständnis .....	62
1.	Unvereinbarkeit von Vorstellungen .....	63
2.	Verletzung normativer Erwartungen .....	64
3.	Exkurs zum juristischen Konfliktbegriff .....	65
IX.	Zwischenergebnis .....	65

C. Aufarbeitung des Begriffs der „Qualität“ .....	69
I. Qualität im allgemeinen Sprachgebrauch und in der Werbung .....	69
II. Ausgewählte philosophische Positionen zur Qualität .....	74
III. Qualität in fachwissenschaftlichen Kontexten .....	80
1. Historische Wurzeln.....	80
2. Qualität als Fachbegriff.....	81
a) Internationaler Fachbegriff .....	81
aa) Genormter (technischer/produktbezogener) Begriff .....	81
bb) „Handhabbare“ Definition nach <i>Geiger/Kotte</i> .....	83
cc) Messung von Qualität.....	87
dd) Zwischenbemerkung.....	88
b) Qualität in der Dienstleistung .....	89
aa) Dienstleistung im Sinne der Qualitätslehre .....	89
bb) Ansatzpunkte für die Definition von Dienstleistungsqualität.....	92
cc) Auffassung von <i>Bruhns</i> .....	93
dd) Im Einzelnen: Modelle der Dienstleistungsqualität.....	94
(1) Dienstleistungsqualität nach <i>Garvin</i> .....	94
(2) Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität nach <i>Donabedian</i> .....	96
(a) Strukturqualität ( <i>structure</i> ) .....	96
(b) Prozessqualität ( <i>process</i> ) .....	97
(c) Ergebnisqualität ( <i>outcome</i> ) .....	98
(3) Modelle kundenorientierter Dienstleistungsqualität.....	98
(a) Modell nach <i>Grönroos</i> .....	99
(b) Modell nach <i>Meyer/Mattmüller</i> .....	100
(c) Wahrgenommene Qualität ( <i>GAP</i> -Modell) nach <i>Parasuraman et al.</i> ....	102
(d) Kritik an den Modellen kunden- orientierter Dienstleistungsqualität .....	105
(e) Qualität als phänomenales Ereignis.....	107
ee) Ansätze zur Messung.....	108

IV. Begriff und Funktion der Qualitätssicherung .....	109
V. Zwischenergebnis .....	110
D. Qualitätssicherung durch Normierung der Mediation – eine Bestandsaufnahme .....	113
I. Europäische Rahmenbedingungen .....	113
1. Initiativen zur Förderung der Mediation .....	113
2. Mediation und Verbraucherschutz.....	114
3. Europäische MediationsRL als Ausgangspunkt .....	117
4. Vorgaben der MediationsRL im Einzelnen .....	119
II. Regelungsoptionen (zugleich Blick ins Ausland).....	122
1. Zulassungssystem .....	122
2. Anerkennungssystem .....	124
3. Gütesiegelsystem.....	126
4. Regelungsverzicht/Marktregulierung .....	126
III. Qualitätssicherung im MediationsG .....	127
1. Überblick zum Gesetzgebungsverfahren .....	128
2. Qualitätssicherungsmaßnahmen im MediationsG .....	130
a) Verfahrensregelungen des MediationsG .....	131
b) Vorgaben des MediationsG für Verhaltenspflichten...	132
c) Aus- und Fortbildung von Mediatoren .....	134
aa) Normentwicklung des § 5 MediationsG .....	134
(1) Referentenentwurf .....	134
(2) Regierungsentwurf.....	136
(3) Stellungnahme des Bundesrats.....	139
(4) Gegenäußerung der Bundesregierung.....	142
(5) Zweistufiges Modell des Rechtsausschusses....	143
bb) Positionierung von Organisationen und Literaturstimmen.....	147
(1) Befürworter von Standards und Zertifizierung.....	148
(2) Befürworter einer Selbstregulierung des Marktes.....	153
cc) Konstruktion des § 5 MediationsG in seiner endgültigen Fassung.....	156
(1) Überblick.....	156
(2) Einfacher Mediator (Abs. 1) .....	157

	(a) Prinzip der Eigenverantwortung .....	157
	(b) Geeignete Ausbildung.....	159
	(c) Führen in sachkundiger Weise .....	161
	(d) Regelmäßige Fortbildung .....	163
	(3) Zertifizierter Mediator	
	(Abs. 2 und 3 i. V. m. § 6).....	163
	(a) Regelungskonzept im Einzelnen .....	165
	(b) Entwurf einer ZMediatAusV .....	169
	(aa) Überblick zum Inhalt .....	170
	(bb) Stellungnahmen von Verbänden und Organisationen .....	176
	(c) Gründung einer privaten Akkreditierungsstelle .....	178
	(d) Stellungnahme.....	180
IV.	Zwischenergebnis .....	182
E.	Entwicklung eines eigenen Standpunktes .....	185
I.	Ausgangspunkt: Eine Fragestellung mit zwei Unbekannten ..	185
II.	Qualität als Rechtsbegriff? .....	187
1.	Annäherung: Qualität, Markt, Information.....	188
2.	Qualität im Kauf- und Werkvertrag .....	191
3.	Qualität im Dienstvertrag .....	194
4.	Schlussfolgerungen für die Mediation .....	199
a)	Irrelevanz von Ergebnisqualität.....	199
b)	Prozessqualität in der Mediation.....	202
c)	Notwendigkeit der Stärkung der Strukturqualität .....	204
5.	Zwischenergebnis.....	205
III.	Juristische Konfliktlösung und Qualitätssicherung .....	206
1.	Gerichtsverfahren: Fremdbestimmte Streitentscheidung auf Sachebene.....	206
2.	Qualitätssicherung als Kompensation.....	207
3.	Qualitätssicherung in der Schiedsgerichtsbarkeit .....	208
4.	Schlussfolgerungen für die Mediation .....	209
5.	Zwischenergebnis.....	210
IV.	Mediation und Qualitätssicherung – Ist das überhaupt ein Thema?.....	211

1. Ausgangspunkt: Externe politische Zielstellungen .....	211
2. Verrechtlichung als Vertrauensbasis und Marketingtool.....	212
3. Rechtlicher Rahmen als Angebot.....	213
4. Zertifizierter Mediator als „Marke“ .....	213
5. Qualitätssicherung als Diskussionsprozess .....	215
V. Fazit .....	215
F. Schlussbetrachtung .....	217
Verwendete Literatur .....	219
Anhang.....	241
I. MediationsRL 2008/52/EG (Auszug) .....	241
II. Synopse zur Normentwicklung des § 5 MediationsG .....	243
III. MediationsG vom 21. Juli 2012 .....	244
IV. ZMediatAusbV, Entwurf vom 31. Januar 2014.....	248