Beschwerdefall Mediation

Autor: Trossen - Veröffentlicht 22.03.2017 12:14 - (Zugriffe)

Ein Artikel der Wiki to Yes Fachbeiträge

Es sollte den Mediator nachdenklich machen, wenn seine Mediation Anlass zur Beschwerde gibt. Wenn der Mediator auch die Metaebene für das Verfahren abbildet, sieht er die Beschwerde nicht als Angriff, sondern als eine Einladung sich nach den Differenzen zu erkundigen. Er kann und sollte also fragen, was wurde in der Mediation von wem nicht verstanden wurde. Er mag sich in diese Frage einbeziehen und prüfen, ob die Erwartungen der Parteien nicht korrigiert wurden und wo sie gegebenenfalls ignoriert wurden.

Fehleridentifikation

Die Auseinandersetzung mit der Beschwerde ist ein Teil des Qualitätsmanagements. Bei der Frage, wo es zu Abweichungen gekommen ist, muss der Mediator also auch einen Blick auf sein Verhalten im Verfahren richten. Die Auseinandersetzung mit sogenannten Mediationsfehlern fällt nicht leicht. Eine Orientierung geben die Ausführungen über Mediationsfehler und zur Haftung. Zur Prüfung, ob der Mediator Fehler gemacht hat, helfen die Benchmarks. der Mediator ist also gut beraten, sich die Beschwerde anzuhören und zunächst zu prüfen, ob sein Verhalten einen Fehler produziert hat oder irgendwelche Benchmarks verletzt hat. nach dieser Prüfung gibt es dr.ei Möglichkeiten:

1. Der Mediator hilft der Beschwerde ab, indem er seinen Fehler einräumt und soweit wie möglich noch korrigiert. um sich dieser Möglichkeit nicht zu entziehen, ist es ratsam, die Parteien nach jedem Termin zu befragen, ob sie das Gefühl haben, dass das Gespräch zielführend war.
2. Der Mediator erläutert Sinn und Zweck der Mediation und führt ein Einvernehmen herbei, ob

gemessen daran von einem Fehler zu sprechen ist.
3. Wenn sich ein Fehler herausstellt, den der Mediator nicht mehr korrigieren kann, trägt er die Konsequenzen. Es würde nicht zum Bild eines Mediators passen, wenn er den Fehler leugnet, nur um Schaden von sich fernzuhalten oder sich zu rechtfertigen.

Fehlervorwürfe

Das Niederländische Institut für Mediation (NMI) hat eine Statistik über Beschwerden gegen Mediatoren vorgelegt[1] . Danach waren im Jahr 2011 4.710 Mediatoren registriert, die im betreffenden Jahr etwa 51.700 Mediationen durchgeführt haben. Eine Erhebung des NMI hat folgende Beschwerden aufgedeckt und wie folgt quantifiziert:

- 52 Beschwerden betrafen die Prozessbegleitung im Allgemeinen.
- 30 Beschwerden entstanden aufgrund einer fehlenden Neutralität des Mediators.
- 25 Beschwerden resultierten aus der Rechnungsstellung.
- 14 Beschwerden löste das Resultat der Mediation aus.
- 12 Beschwerden ereigneten sich aufgrund der Nachlässigkeit des Mediators.
- 7 Beschwerden betrafen vereinzelte Themen.

Fehlerquellen

Die in den Beschwerden aufkommende Sicht der Beteiligten wirft zunächst die Frage auf, ob der Mediator die Mediation korrekt eingeführt hat. Wie sonst kann das Resultat der Mediation eine Beschwerde auslösen, wenn die Parteien den Grundsatz der Freiwilligkeit (sie hätten nicht zustimmen müssen) verinnerlicht haben? Möglicherweise hat der Mediator nicht hinreichend und korrekt auf das Prinzip der Freiwilligkeit hingewiesen oder er hat seine Pflicht vernachlässigt, darauf zu achten, dass die Parteien ihre Entscheidung in Kenntnis der Sachlage treffen[2] .

Die fehlerhafte Initialisierung könnte auch der Grund für die Kritik an der Prozessbegleitung sein. Haben die Parteien wirklich verstanden, dass sie selbst die Lösung zu finden haben? Hat der Mediator seine Hilfestellung dabei korrekt vorgetragen? Hat er die Struktur der Mediation (den Ablauf) erläutert und hat er deutlich gemacht, dass die Parteiberatung kein Teil der Mediation ist und von außen herangezogen werden muss? Der Vorwurf deutet schließlich darauf hin, dass der Mediator seine Rolle nicht wirklich klar und sein Verhalten nicht transparent gemacht hat.

Den Parteien wird es schwer fallen zu erkennen, ob der Mediator den Loop korrekt ausführt. Was sie aber erkennen ist, wenn der Mediator sie nicht verstanden hat, umso schlimmer, wenn sie das Gefühl haben, dass er die Gegenseite besser versteht. Mangelnde Neutralität ist deshalb ein häufiger Vorwurf. Wird er geäußert, sollte der Mediator herausfinden, was diesen Vorwurf veranlasst hat.

Falsche Erwartungen können sich auch aus einer fehlerhaften Konfliktanalyse ergeben. Dann wird es dem Mediator kaum gelingen, sich auf die Ausprägung und die Tiefe des Konfliktes einzulassen. Vor diesem Hintergrund ist es besonders gefährlich, eine zufriedenstellende Lösung zu versprechen. Wenn die Sicht auf die Konflikte, die Schritte zur Konfliktlösung und die daran beteiligten Personen nicht abgestimmt wird, liegt die Wahrscheinlichkeit nahe, dass ein ungeeignetes Mediationsmodell angewendet wird oder dass über die falschen Themen verhandelt wird.

Fehlervermeidung

Wenn die Mediation (genauer gesagt das Verhalten des Mediators) Anlass zur Beschwerde gibt, sind die Erwartungen der Parteien kann den Mediator nicht erfüllt worden. Möglicherweise hatten die Parteien auch nicht die richtigen Vorstellung davon, was die Mediation ist und was sie bewirken kann. Eine korrekte Information bewahrt vor Fehlentscheidungen bei der Wahl des Verfahrens und der Vorgehensweise innerhalb des Verfahrens. Das an die Parteien auszuhändigende Merkblatt[3] mag davor schützen, dass die Parteien mit falschen Erwartungen in

die Mediation kommen. auch wenn der Mediator das Merkblatt aushändigt befreit es ihn nicht von dem Verfahrensritual. Schon das Mediationsgesetz weist in § 2 darauf hin, dass sich der Mediator zu vergewissern hat, dass die Parteien die Grundlagen und den Ablauf des Verfahrens korrekt verstanden haben. Richtiger wäre es, wenn sich der Mediator nicht nur vergewissert, sondern die Grundlagen, den Ablauf und die Bedingungen für die Mediation mittels der Mediationsdurchführungsvereinbarung vereinbart.

Fußnoten

1 Quelle: Mitteilung des NMI vom 17.01.2013, veröffentlicht in einer Pressemitteilung der Centrale für Mediation vom 23.01.2013
2 Siehe §2 Abs. 6 Mediationsgesetz, Grundsatz der Informiertheit
3 Siehe Tip-Medianden

Verbundener Inhalt:

- Der Rumpelstilzcheneffekt
- Die „gelingende“ Mediation
- Die Bedeutung der Metaebene
- Integrierte Mediation und Anthroposophie
- Über Verfahren und Methoden