

Inhalt

159 EDITORIAL

Jürgen Klowait

GRUNDLAGEN ENTWICKLUNGEN METHODEN

VERBRAUCHERSCHLICHTUNG

160 Verfahren, Legitimität und Motivation: empirische Forschung zur Verbraucherschlichtung

Felix Steffek

164 Zwingendes Verbraucherrecht im ADR-Verfahren

Susanne Lilian Gössl

KONFLIKTMANAGEMENT

168 Inspirationen für ein innovatives Konfliktmanagement – Bericht über eine außergewöhnliche Tagung

Reinhard Greger

PSYCHOLOGIE

174 Empathiefähigkeit und emotionale Intelligenz in der Mediation – Relevanz und Training

Melissa Schütz / Marco Jürgen Held / Astrid Schütz

179 Der Charme der Unschärfe – Konfliktmanagement in Gruppen

Eberhard Stahl

PRAXIS PROJEKTE ERFAHRUNGEN

184 Sozialraummediation im Kontext kommunaler Polarisierung – Konfliktfähigkeit als demokratische Ressource

Andreas Buderus

WISSENSWERTES

190 Rekordzahlen bei Schlichtung im Bereich Post und Telekommunikation

190 Akzeptanz des Güterichterverfahrens ändert sich kaum

190 Zuhören ist keine Fortbildung

191 Gütevorschlag macht Richter nicht befangen

191 Konfliktlotsen im Rathaus

191 Verbraucherschlichtung kommt nicht in Schwung

191 Krisenmanagement bei IT-Projekten

Inhalt (Fortsetzung)

191 Richterablehnung wegen abgelehnter Videoverhandlung

192 Ziviljustiz im EU-Vergleich

192 Kein Urlaubsverzicht durch Prozessvergleich

LITERATURSCHAU

192 Ennsfellner/Fürst: Exzellente Wirtschaftsmediation

193 Christoph Weber: Regelungen zur Förderung der Mediation

FINALLY

194 Ausgeträumt

Redaktionsbeirat

Dr. Christof Berlin, M.A., Schlichtungsstelle Reisen & Verkehr e.V., Berlin · **Prof. Dr. Horst Eidenmüller, LL.M.**, University of Oxford · **Prof. Dr. Peter Fischer**, Universität Regensburg · **Prof. Dr. Martin Fries, LL.M.**, BSP Business & Law School · **Prof. Dr. Ulla Gläßer, LL.M.**, Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) · **Prof. Dr. Susanne Lilian Gössl, LL.M.**, Universität Bonn · **Prof. Dr. Reinhard Greger**, RiBGH a. D., Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg · **Prof. Dr. Simon J. Heetkamp, LL.M.**, Technische Hochschule Köln · **Prof. Stefanie Jung, M.A. (CoE)**, Technische Universität München · **Prof. Dr. Heiko Kleve**, Universität Witten/Herdecke · **Dr. Jürgen Kloweit**, Rechtsanwalt, Neuss · **Dipl.-Psych. Heiner Krabbe**, Mediationswerkstatt Münster · **Prof. Dr. Angela Mickley**, Fachhochschule Potsdam · **Dr. Peter Röthemeyer**, Jurist, Wenningsen · **Prof. Dr. Felix Steffek, LL.M.**, University of Cambridge