



Konfliktmanagement-Kongress 2011:
Forum 6:
Die Gunst der Stunde nutzen! –
Wie Mediatoren an Fälle kommen

Hannover, 24. September 2011
Dieter Schöffmann, Geschäftsführer,
VIS a VIS Agentur für Kommunikation GmbH



**Kommunikations- und
Entwicklungsagentur
für
wirksame Maßnahmen
in der Gesellschaft**

1. „Mediation“
2. Mediation: Marktsituation & Marketing
3. Mediatorin Anne O. aus K.
4. Marketingempfehlungen für Mediatorinnen und Mediatoren



1. Mediation





Mediation

- (lat. „Vermittlung“)
- strukturiertes freiwilliges Verfahren zur konstruktiven Beilegung oder Vermeidung eines Konfliktes.
- Konfliktparteien wollen mit Unterstützung einer dritten allparteilichen Person zu einer gemeinsamen Vereinbarung gelangen, die ihren Bedürfnissen und Interessen entspricht.
- Der/die Mediator/in trifft dabei keine eigenen Entscheidungen bezüglich des Konflikts, sondern ist lediglich für das Verfahren verantwortlich.

Q: Wikipedia – <http://de.wikipedia.org/wiki/Mediation>

Bild: Gabriele Rohde - fotolia.com

 VIS a VIS Agentur für Kommunikation GmbH, Köln | www.visavis-wirkt.de

5



KONFLIKTLOTSEN
Ein Konzept zur konstruktiven Konfliktbehandlung
im Bildungs- und Erziehungswesen

Systemische Beratung

**Lösungsorientierte
Beratung
nach
Steve de Shazer**



**Gewaltfreie Kommunikation
nach Marshall B. Rosenberg**






PaarCoaching

Moderation

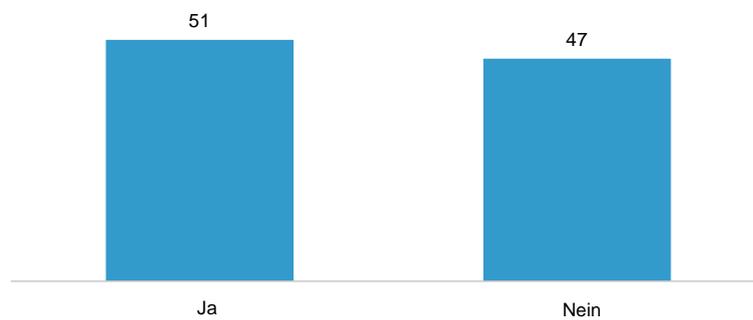
 VIS a VIS Agentur für Kommunikation GmbH, Köln | www.visavis-wirkt.de

6

2. Mediation: Marktsituation & Marketing

Bekanntheit von Mediation: „Haben Sie schon einmal den Begriff Mediation gehört oder gelesen?“

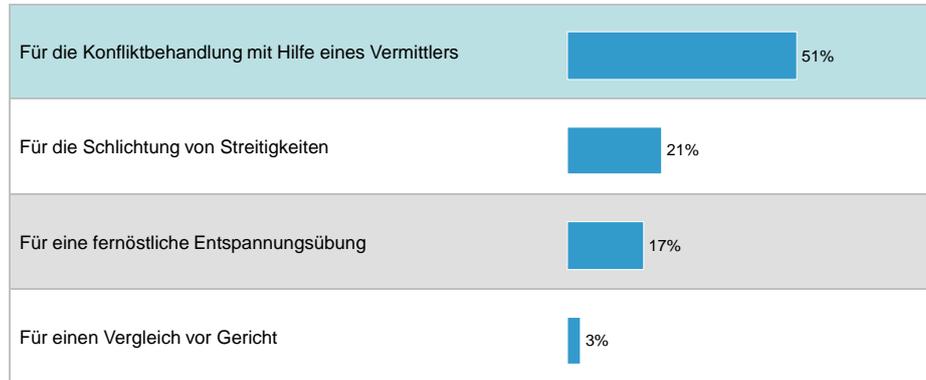
Grundgesamtheit: Wahlberechtigte Bevölkerung in Deutschland / Angaben in Prozent
Weiß nicht/ keine Angabe: 2



Quelle: Deutsche Stiftung Mediation - www.deutsche-stiftung-mediation.de / infratest dimap

„Und wofür steht Ihrer Meinung nach der Begriff Mediation? Würden Sie sagen...“

Basis: Befragte, die von Mediation gehört oder gelesen haben

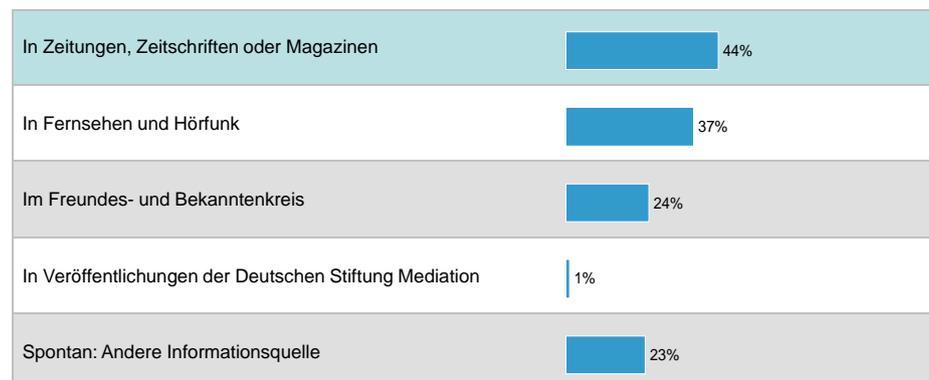


VIS a VIS Agentur für Kommunikation GmbH, Köln | www.visavis-wirkt.de

9

„Und wo haben Sie etwas über Mediation gesehen, gehört oder gelesen?“ (Mehrfachnennungen)

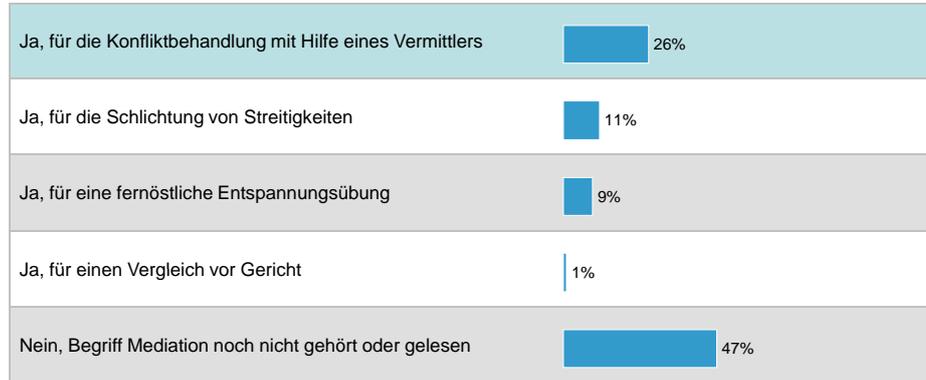
Basis: Befragte, die Mediation korrekt als Konfliktbehandlung benannten



VIS a VIS Agentur für Kommunikation GmbH, Köln | www.visavis-wirkt.de

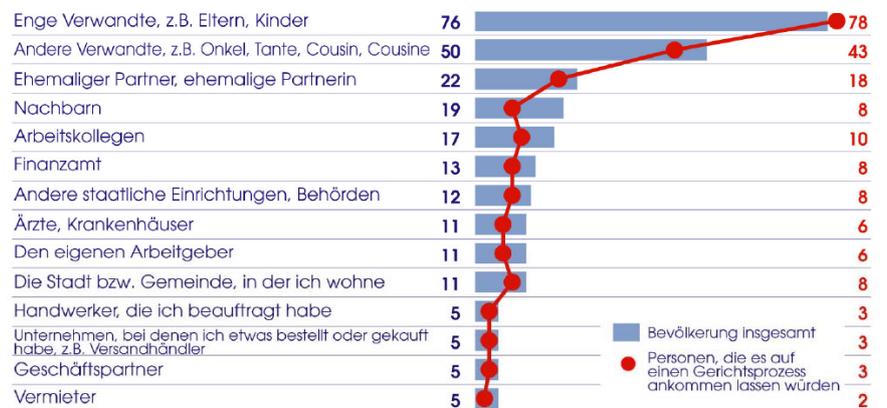
10

„... gehört oder gelesen? Wenn ja: Und wofür steht Ihrer Meinung nach der Begriff Mediation? Würden Sie sagen...“



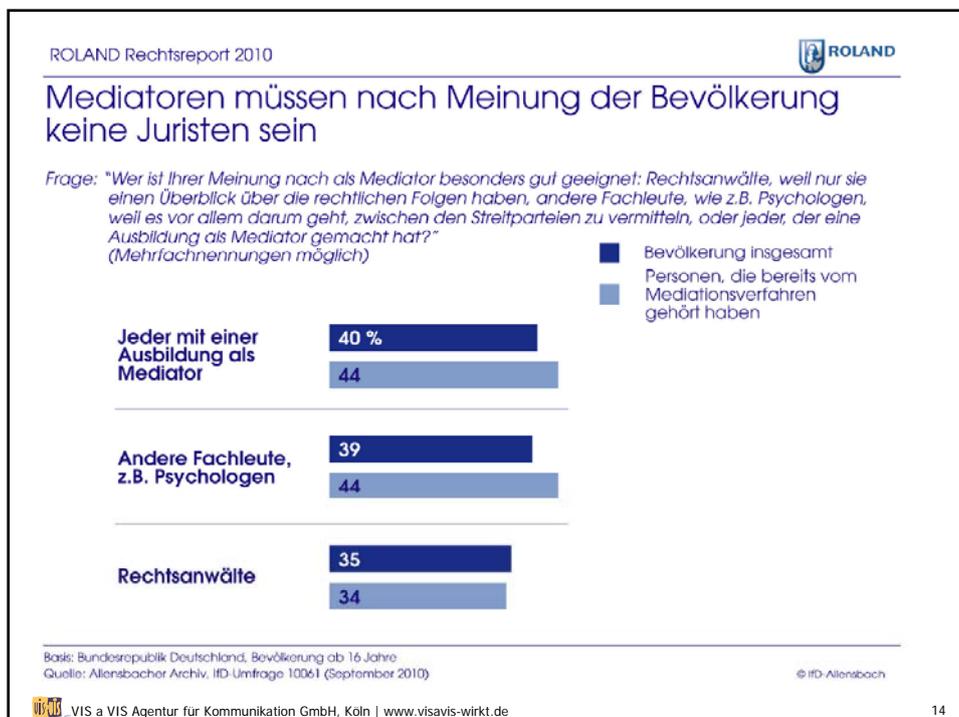
Hohe emotionale Hürden beim Gerichtsprozess gegen Familienangehörige

Frage: "Es kann ja durchaus Personen und Einrichtungen geben, gegen die man nicht gerichtlich vorgehen würde, selbst wenn man sich im Recht fühlt. Wie ist das bei Ihnen: Gegen wen von dieser Liste würden Sie nicht gerichtlich vorgehen, selbst wenn Sie sich im Recht fühlen?"

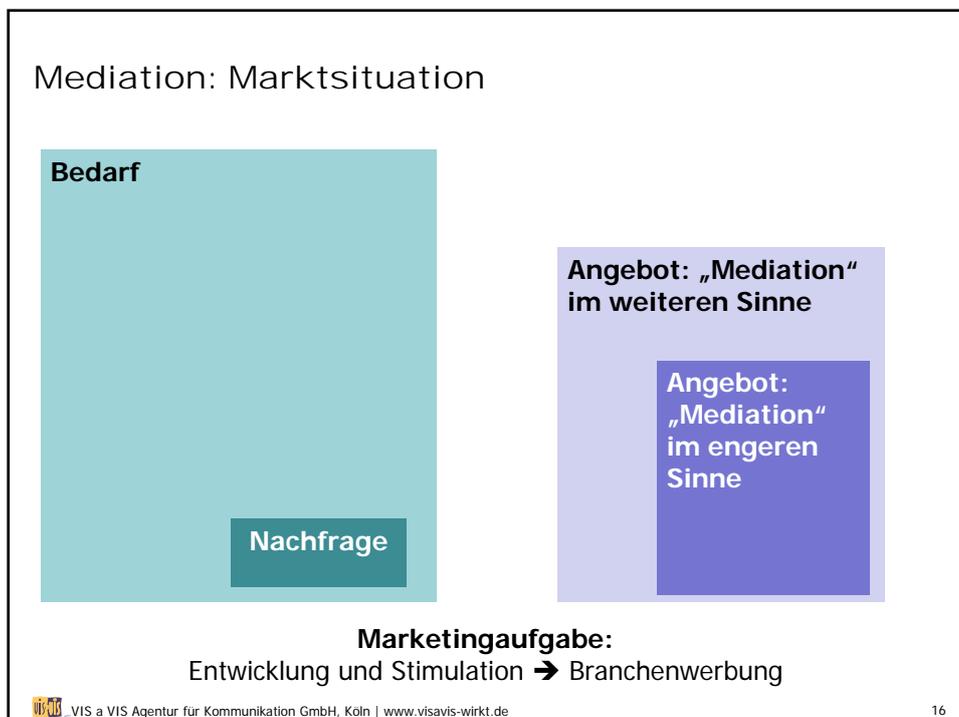
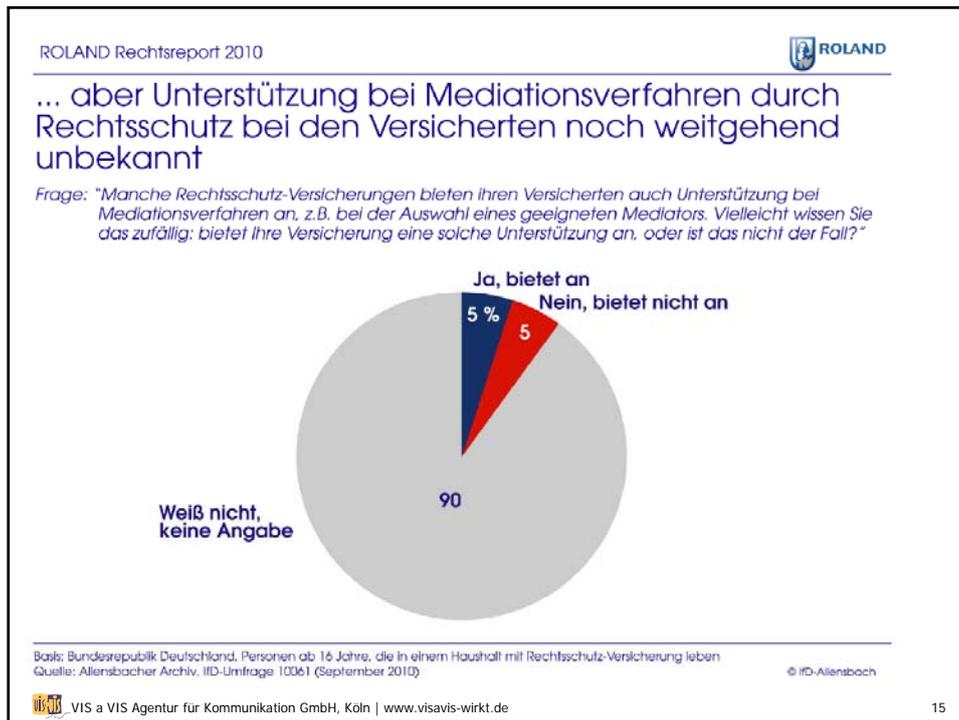


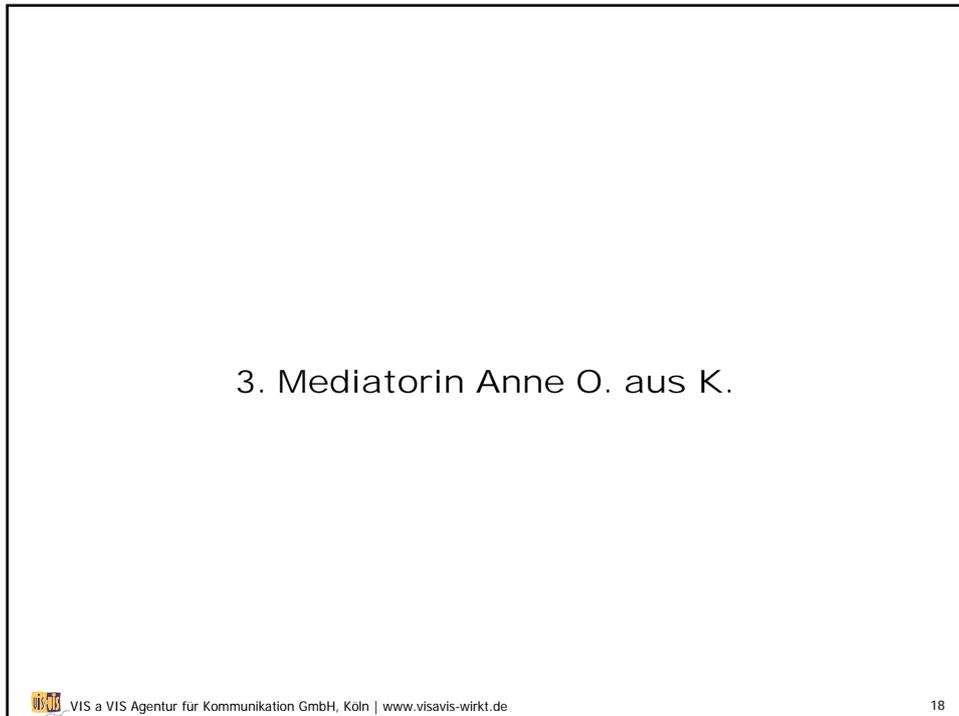


13



14





Mediationsanbieterin Anne O. aus K.

Beruf

- Rechtsanwältin

Neben Mediation andere Tätigkeiten – Verbindungen zu Med.

- Rechtliche Betreuung
- Rechtsstreitigkeiten v.a. im Familien-, Erb-, Zivil-, Strafrecht / Beistandsschaften beim Familiengericht

Kompetenzen und Erfahrungen

- Zehn Jahre Umgang mit rechtlich Betreuten

Kommunikationsmedien

- Telefon, E-Mail, Fax
- Visitenkarten
- In Planung: Internetauftritt



Mediationsmarkt in K.

Nachfrage (Vermutungen)

- Jugendamt: „Alle Menschen aus allen Bereichen interessieren sich für Mediation.“

Nutzenerwartung (Vermutungen)

- Lösungsorientierter Ansatz – ohne Behörden / Gericht – Das Problem bleibt bei den Streitenden – längerfristige Lösung
- Kostenersparnis im Vergleich zu Gerichts- / Anwaltskosten: 245 € bei außergerichtlicher Einigung, ca. 700 € bei gerichtlicher Auseinandersetzung

Preisbereitschaft (Vermutungen)

- Bei 90 € / h hohe Bereitschaft – in der Summe 300 € leicht durchsetzbar
- Aber Nachbar: „Wieso soll ich für Mediation im Familienrecht Geld ausgeben, wenn die AWO es doch umsonst macht?“



Mediationsmarkt in K.

Finanzierung durch Dritte (Vermutungen)

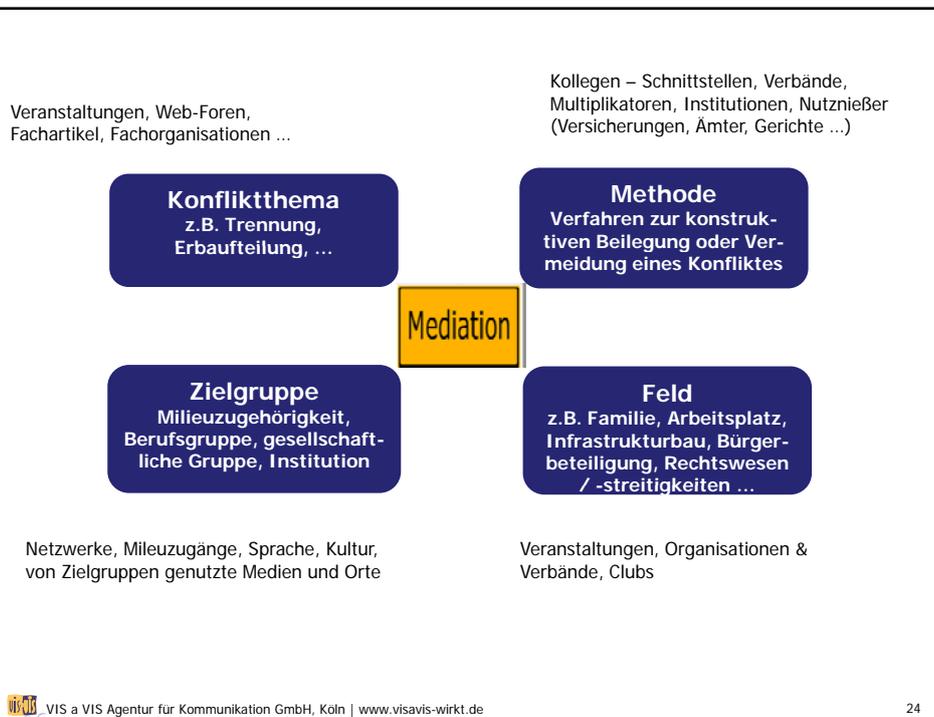
- Jugendamt
- Bei Versicherungen vorstellbar, aber noch keine Nachfrage von dieser Seite

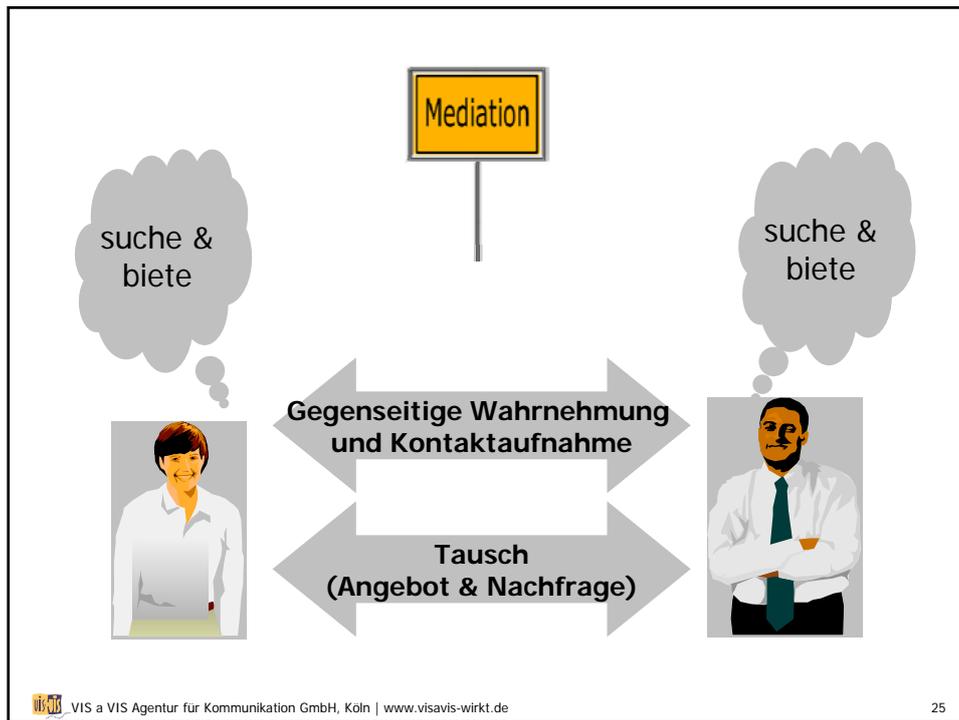
Mediationsanbieterin Anne O. aus K.

Zielkunden

- Privatpersonen
 - Steuerberaterkunden (können sich das leisten)
 - zu familienrechtlichen Konflikten, Erbstreitigkeiten, Umgangs-/Sorgerecht, Ehescheidung ...
- Unternehmen
 - Konflikte mit Kunden, Geschäftspartnern
 - Konflikte zwischen Mitarbeitern
 - Konflikte mit Anwohnern, Bürgerschaft bei Baumaßnahmen (z.B. Windräder)

4. Marketingempfehlungen für Mediatorinnen und Mediatoren





Marketing-Maßnahme-Mix und „Mediation“

Produkt / Dienstleistung:

- Von der Produkt- zur Kunden- & Lösungsorientierung
- Dienstleistung ist ein besonders Persönlichkeits- und kundenabhängiges Produkt

Preis:

- Über das Honorar hinaus: Psychische, immaterielle Kosten

Distribution:

- Komm- vs. Gehstruktur -> für Erstsprache und Mediation geeignete Orte

Kommunikation:

- Von der Reklame über Werbung bis zur Public Relations
- Spezifische Kommunikation für Dienstleistung und Dienstleister

Profilierung & Fokussierung

Ihr Alleinstellungsmerkmal!?
(oder auch: „*USP*“ - *unique selling proposition*)

**Wer keine Möglichkeit verpassen will,
kann keine ergreifen!**



Konfliktmanagement-Kongress 2011:
Forum 6:
Die Gunst der Stunde nutzen! –
Wie Mediatoren an Fälle kommen

Dieter Schöffmann
ds@visavis-agentur.de
www.visavis-wirkt.de

VIS a VIS wirkt:

Kompetenz in PR, Marketing und Unternehmensentwicklung gepaart mit fundierter Expertise im weiten Feld des bürgerschaftlichen Engagements

Kunden: Wirtschaftsunternehmen, gemeinnützige Organisationen und Verbände, Öffentliche Hand und Stiftungen

Für unsere Kunden

- entwickeln wir Projekte, die der Bürgergesellschaft nachhaltige Impulse geben.
- konzipieren und realisieren wir gesellschaftsbezogene Maßnahmen bis hin zur Kampagne und beziehen dabei Methoden wie das Community Organizing und Potenziale des Bürgerengagements mit ein.
- beraten und begleiten wir Prozesse der Unternehmens-, Organisations- und Personalentwicklung und gestalten Maßnahmen, bei denen das bürgerschaftliche Engagement ein wesentliches Element ist.

Wir liefern Ihnen nur das, was Sie tatsächlich benötigen. Je nach Aufgabe stellen wir aus unserem Netzwerk freier Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Dienstleistungsunternehmen das passende Team zusammen.

VIS a VIS Agentur für Kommunikation GmbH | 50668 Köln, Johannisstr. 79
Tel. 0221/420 60 73-0, Fax -9 | post@visavis-agentur.de | www.visavis-wirkt.de

 VIS a VIS Agentur für Kommunikation GmbH, Köln | www.visavis-wirkt.de

29