

## Konfliktmanagement-Kongress 2011

### Forum 5:

"Neue Geheimnisse (I)ihres Erfolges - Mit Mediation am Markt erfolgreich sein.

#### Referenten:

**Susanne Fest**

*Mediatorin, Ausbilderin für Mediation (BM), Rechtsanwältin, Köln*

**Luitgard Mager-Prenner**

*Diplompsychologin, Psychologische Psychotherapeutin und Mediatorin, Braunschweig*

**Dr. Hans-Uwe Neuenhahn**

*Rechtsanwalt und Mediator, München*

**Dr. Frank H. Schmidt**

*Mediator und Rechtsanwalt, Nürnberg*

**Dr. Holger Thomas**

*Rechtsanwalt und Mediator, Frankfurt*

Moderation: *Katja Josephi*

*Richterin am Landessozialgericht, Celle*

Protokoll: *Sandra Spohr-Jacobsen*

*Richterin am Amtsgericht, Hannover*

In diesem Forum standen folgende Fragen im Raum:

- Wer nimmt Mediation in Anspruch?
- Gibt es einen Markt dafür?
- Kann man Mediationsmandate zielgerichtet beeinflussen?

Diese Fragen wurden zunächst in einem Gespräch zwischen der Moderatorin und den Referenten erörtert (I.). Im Anschluss hieran folgte eine kurze Erörterung im Plenum (II.). Abschließend wurde einzelnen Aspekten in Workshops nachgegangen (III.).

I. Am Vormittag berichteten die Referenten im Gespräch mit Frau Josephi über ihren jeweiligen Werdegang und ihre Erfolgsstrategien. Im Einzelnen:

## 1. Frau Fest

*Leitgedanke: "Der kooperative Gedanke muss viel mehr Raum greifen."*

Frau Fest schilderte ihren Weg von der Anwalts- zur Mediatorentätigkeit. Am Anfang habe eine Vernetzung zwischen den Rechtsanwaltsmediatoren gestanden, zunächst regional, dann bundesweit. Sie habe beide Tätigkeitsfelder zunächst noch nebeneinander geführt, um sich letztlich für die Mediation zu entscheiden und das Institut für Konfliktmanagement zu gründen.

Sie berichtete, dass Sie für Mediationsmandate kaum Werbung betrieben habe. Hilfreich seien folgende Faktoren gewesen:

- stetiges Beziehungsmanagement
- interdisziplinäre Arbeit und dadurch gewonnene Kontakte
- Offenheit für den Menschen, für Veränderungs- und Lösungsprozesse

Ihre Strategie, um Mandate zu gewinnen, beschrieb sie wie folgt:

- Ich frage mich nicht, wie ich in einem Konflikt zur Mediatorin werde, sondern welches Handwerkszeug der Konflikt braucht.
- Ich suche keine Mandate, sondern Gesprächsmöglichkeiten.
- Ich bin da, wenn jemand ein Brainstorming braucht.

## 2. Frau Mager-Prenner

*Leitgedanke: "Die Frage ist, ob die jeweilige Persönlichkeit zur Mediation passt."*

Frau Mager-Prenner berichtete über ihre Entwicklung von der Angestelltentätigkeit in einer Familienberatungsstelle bis hin zur Arbeit als freiberufliche Mediatorin. Am Anfang habe für sie die Erkenntnis gestanden, dass Bedarf für Konfliktmanagement bestand, jedoch die geeignete Methode fehlte.

Als Methode habe sie die Mediation gefunden und vor Ort bekannt gemacht, bis sie als "bunter Hund" bekannt gewesen sei. Hierbei habe sie folgende Maßnahmen ergriffen:

- Vorstellung beim Anwaltsverein
- Gründung eines interdisziplinären Arbeitskreises mit Anwälten zum Thema "Trennung und Scheidung".
- Vorträge zu den Themen "Trennung und Scheidung"
- (passive) Nutzung der Medien

Für konkrete Mediationsmandate habe sie indes keine Werbung betrieben. Aufträge seien gekommen, weil zufriedene Kunden von ihr erzählt hätten.

Ihr Erfolgsrezept fasste sie wie folgt zusammen:

- Man muss für die Mediation Begeisterung und Leidenschaft empfinden und diese vermitteln.
- Man muss sich die Frage stellen, inwieweit die Mediation als Methode zur eigenen Persönlichkeit passt.

### 3. Herr Dr. Neuenhahn

*Leitgedanke: "Man muss in einem Fall nicht unbedingt der Mediator sein."*

Herr Dr. Neuenhahn beschrieb seinen Werdegang von der Tätigkeit in Finanzverwaltung und Energiewirtschaft bis hin zum Neuanfang als Rechtsanwalt und Mediator.

Zunächst habe er seine Kontakte und Kenntnisse in der Energiewirtschaft genutzt und Vorträge in diesem Bereich gehalten. Daraus habe sich eine erste große Mediation im Bereich der Energiewirtschaft ergeben, die weitere Mediationen nach sich gezogen hat. Er habe sich jedoch aus folgenden Gründen nicht ausschließlich auf Mediationen spezialisiert:

- Es besteht für einen Mediator in einem Konfliktfall nur eine Wahrscheinlichkeit von 1,5 %, dass er das Mediationsmandat bekommt
- Eine Mediation lässt sich daher nicht als business case planen.
- Man sollte sich um Mediationsmandate bemühen, sich aber nicht ausschließlich auf Mediationsmandate fokussieren.

Er sehe seine Betätigungsfelder daher weiter:

- Ich nutze meine meditativen Kompetenzen, um meinen Mandanten den Rücken in Konflikten als Konfliktcoach zu stärken.
- Da es in Wirtschaftsmediationen nicht in erster Linie um win/win-Lösungen, sondern meist um Verteilungsprozesse, arbeite ich mit gutem Erfolg sowohl als Mediator als auch als anwaltlicher Berater mit dem Instrument der Prozessrisikoanalyse.

### 4. Herr Dr. Schmidt

*Leitgedanke: "Systematisches Marketing kann zum Erfolg führen"*

Herr Dr. Schmidt erzählte von seinem Werdegang, beginnend mit der Tätigkeit in der Finanzverwaltung, über sein Engagement in der Politik bis hin zur Arbeit als Mediator und Rechtsanwalt.

Während seiner Tätigkeit in der Politik habe er die Erfahrung gemacht, dass sich auch schwere Konflikte lösen lassen, wenn es gelingt, die Beteiligten an einen Tisch zu bringen und angstfreie Räume zur Verfügung zu stellen. Dazu müsse man allerdings auch Lust haben.

Um als Mediator am Markt erfolgreich zu sein, seien folgende Ansätze entscheidend:

- Man müsse den Begriff der Mediation bekannt machen.
- Man müsse sich als Person dauerhaft sichtbar machen.
- Man dürfe nicht die Geduld verlieren.

Dabei sei zu berücksichtigen, dass Juristen nicht dafür ausgebildet seien, in eigener Sache Werbung zu machen. Es gebe daher auch keine etablierten Methoden.

Besonders erfolgversprechend seien aus seiner Sicht folgende Maßnahmen:

- ein hochklassiger Internetauftritt
- ein gutes google placement
- networking
- Vorträge
- eigene Lehrveranstaltungen
- ein Grundberuf, der einen trägt, bis die Mediationstätigkeit erfolgreich läuft

## 5. Herr Dr. Thomas

*Leitgedanke: "Die Ausbildung von anderen und eine hohe Spezialisierung führen zu Mediationsmandaten."*

Herr Dr. Thomas schilderte seine Spezialisierung im Arbeits- und Gesellschaftsrecht für einen wesentlichen Faktor dafür, dass Mediationsmandate zu ihm kommen. Auf diesem Gebiet habe er gewissermaßen ein Alleinstellungsmerkmal.

Ferner trage die Ausbildung von anderen dazu bei, sich zu vernetzen, sich bekannt zu machen und sich fortlaufend mit dem Thema Mediation zu beschäftigen. Über Ausbildung und Referententätigkeit kämen die meisten Mediationsmandate zu ihm.

Wenn Mandanten kämen, sei er nicht festgelegt auf eine bestimmte Methode der Konfliktlösung. Vielmehr favorisiere er den folgenden Ansatz:

- Man müsse beim Mandaten erfragen und mit ihm erarbeiten, welche Methode der Konfliktlösung für den vorliegenden Streit geeignet ist und zur langfristigen Befriedigung führt.
- Man sollte die Option sehen, den Mandanten professionell in einer Mediation bei Kollegen zu begleiten.

Herr Dr. Thomas wünschte sich eine "Kuchenvergrößerung" und fasste seine Überzeugung wie folgt zusammen:

- Das Konzept der Mediation zu leben, dahingehend zu beraten und die Mediation als eine von vielen Methoden zu betrachten, kann nur aus einer entsprechenden Überzeugung heraus wachsen.
- Es ist eindimensional, mit Mediation nur etwas zu tun haben zu wollen, wenn man selbst der Mediator ist.

II. Im Anschluss an die Gespräche zwischen Moderatorin und Referenten ergaben sich in Reaktion auf **Fragen aus dem Plenum** folgende übereinstimmende Aussagen der Referenten:

- Ohne jegliche Mediationserfahrung kann man nicht als Ausbilder tätig sein.
- Ausbildung und Praxis bereichern einander.
- Die Ausbildung anderer führt dazu, sich mit dem Thema Mediation fortlaufend und sehr genau zu beschäftigen.

III. Nachmittags teilten sich die Teilnehmer des Forums in fünf Workshops auf. Die Ergebnisse der Kleingruppenarbeit wurden zum Schluss im Plenum vorgestellt.

### **1. Zuhören! Mediation lässt sich nicht verkaufen.**

(Referent: Herr Dr. Thomas)

In diesem Workshop wurden folgende Fragen erörtert:

- *Wann fühlen sich Mandanten gut beraten?*
- *Wie geht man mit Vorbehalten gegenüber der Mediation um?*

Die Teilnehmer kamen zu folgenden Ergebnissen:

- Neben der eigentlichen Fachkompetenz spielen andere Faktoren eine Rolle, um jemanden von dem Gewinn durch eine Mediation zu überzeugen.
- Menschen müssen den Eindruck gewinnen, dass mit ihnen auf Augenhöhe kommuniziert wird und dass ihnen ein Modell angeboten wird, welches vom Gegenüber auch gelebt wird.
- Es ist ein wichtiger Prozess, mit dem Mandanten gemeinsam heraus zu finden, ob die Mediation das passende Instrument für seinen Konflikt ist und welche Alternativen hierzu existieren.

### **2. Einschätzung der Marktlage/Möglichkeiten der eigenen Positionierung**

(Referent : Herr Dr. Schmidt)

Folgende Überlegungen waren Gegenstand dieses Workshops:

- *Wie ist die Marktlage für die Mediation als solche einzuschätzen?*
- *Wie kann man sich selbst auf dem Markt positionieren?*
- *Welche Probleme gibt es beim erfolgreichen Marketing?*

Von den Teilnehmern dieses Workshops wurden folgende Antworten zusammen getragen:

- Es findet ein Paradigmenwechsel von der reinen Justiz zur Möglichkeit der Mediation statt, wobei auch die gerichtsnahe Mediation dabei hilft, die Mediation bekannt zu machen und Vertrauen in diese Methode aufzubauen.
- Die Kombination zwischen Anwaltsberuf und Tätigkeit als Mediator ist ein tauglicher Einstieg. Auf Dauer sollte eine Konzentration auf einen Tätigkeitsbereich erfolgen.
- Es gibt zahlreiche Marketinginstrumente, die genutzt werden können, wie z.B. Internetauftritt, ein gutes google placement, Herausgabe von Imagebroschüren, Informationsschreiben an Kunden, Zusammenarbeit mit Anwaltskammer, Anwaltsverein, Justiz, Nutzung eigener Netzwerke.

### 3. Erfolgsfaktor Persönlichkeit (Referentin: Frau Mager-Prenner)

In diesem Workshop wurde die Frage beleuchtet:

*Wie stark nehme ich meine eigene Persönlichkeit und Biographie als Ressource wahr und nutze sie als solche?*

Den Teilnehmern des Workshops wurde zunächst verdeutlicht, dass sich unter anderem folgende Faktoren der Persönlichkeit und Biographie auf den Mediationsprozess auswirken:

- Familie, Beruf und Lebenserfahrungen
- beziehungsgestaltende Fähigkeiten
- das kreative Potenzial des Einzelnen
- die Fähigkeit, Sicherheit zu vermitteln

Sodann wurde in Partnerarbeit gemäß einer Coaching-Anleitung erarbeitet, inwieweit die eigene Persönlichkeit ein Erfolgsfaktor für die Mediation sein kann. Hierzu wurden in Form einer Selbstreflexion folgende Überlegungen angestellt:

- Welche Eigenschaften und Fähigkeiten zeichnen den Einzelnen aus?
- Welche Lebenserfahrungen haben die eigene Persönlichkeit geprägt?
- Welche Ressource könnte das eigene Markenzeichen werden?

### 4. Erfolg und Qualitätssicherung (Referentin: Frau Fest)

Im Verlauf dieses Workshops versuchten die Teilnehmer in Kleingruppenarbeit, auf folgende Fragen Antworten zu finden:

- *Was bedeutet Qualität in der Mediation?*
- *Was erwarten Medianten und Mediatorin von der Mediation?*

Für die Medianten scheinen folgende Aspekte besonders wichtig zu sein:

- Gefühl, dass sie mit dem gehört werden, was ihnen wichtig ist
- Gefühl, dass sie eine Reflektionsfläche für ihre Erfahrungen bekommen
- Gefühl, dass sie mit dem, was sie bewegt, verstanden werden

Daraus folgend hat der Mediator vor allem folgende Aufgaben:

- das Handwerkszeug zu beherrschen
- Empathie und Authentizität mitzubringen
- sich selbst fortlaufend zu überprüfen, zu reflektieren, sich auszuprobieren, sich auszutauschen, an sich zu arbeiten

## **5. Konsequenzen der fehlenden Planbarkeit von Mediationsmandaten für Anwaltsmediatoren**

(Referent: Herr Dr. Neuenhahn)

Dieser Workshop stand unter folgender Fragestellung:

*Wie kann ich die Schätze aus der Mediationsausbildung in meinem Rechtsanwaltsmandat heben, um Mediationsmandate zu gewinnen?*

Zu Beginn wurde die Position festgelegt mit der Aussage: "Ich möchte Mediator sein."

Sodann wurden mit den Teilnehmern des Workshops mögliche Interessen erarbeitet. Im Ergebnis wurde zusammengetragen:

- Ausübung einer befriedigenden Tätigkeit
- Bedürfnis, die eigene Sachkompetenz anzuwenden
- Erzielen eines angemessenen Erwerbseinkommens

Vor diesem Hintergrund wurde das Ergebnis erarbeitet, dass der Fokus nicht darauf liegen sollte, Mediator zu sein. Die erlernten Kompetenzen können auch in vielen anderen Bereichen gewinnbringend eingesetzt werden, z.B. als Coach, als lösungsorientierter Konfliktberater oder als Berater von Mandanten in Mediationsprozessen.