

# **Konfliktmanagement-Kongress 2014 Forum 3**

**Referat:  
Shuttlemediation: - „Einstiegsdroge“  
oder doch ein wenig mehr**

### **Shuttlemediation als Konfliktlösungsunterstützung am Telefon**

In dieser Form bekannt seit Ende 2009 – Anfang 2010 als Angebot für Versicherungsnehmer und deren Konfliktpartner als quasi kostenneutrale Dienstleistung.

Grob geschildert finden bei der Shuttlemediation jeweils Einzelgespräche statt, wobei man im Idealfall die ersten vier Phasen der Mediation beim jeweils ersten Gespräch durcharbeitet – also von Auftragsklärung über Themensammlung zu Bedürfnisklärung bis zur Sammlung der Lösungsoptionen.

Erfolgsquote liegt über die Jahre gesehen im Schnitt bei ca. 70 % Erledigungsquote

Erledigungsquote heißt – die Parteien haben eine gemeinsame Lösung gefunden im Sinne einer Mediationsvereinbarung oder der Versicherungsnehmer hat einen neuen Blick auf den Konflikt und will den Fall nicht mehr weiterverfolgen, hat einen eigenen Weg gefunden um für sich mit dem Konflikt umzugehen – etwa als Ergebnis eines Konfliktcoachings.

## Mehrwert des Angebots?

**Aus Sicht der Kunden:** Den Kunden/Konfliktbetroffenen wird zugehört – Beide Konfliktbetroffene bekommen Raum über Ihre Wahrnehmung des Konflikts zu berichten – wir Mediatoren hören zu und fragen nach was als besonders schlimm empfunden wird oder wurde- wo man sich nicht gehört oder verstanden fühlt.

Häufig gehörtes Feedback: „Endlich hört mir mal einer zu – endlich will einer mal wissen wie es mir geht“

Der Konflikt wird also von allen Seiten beleuchtet – nicht etwa nur im Lichte von möglichen Rechtsansprüchen und möglichen anspruchsbegründenden Tatsachen und möglichen Beweismitteln.

**Aus Sicht der Versicherer:** Die Versicherer bekommen zufriedene Versicherungsnehmer, sie sparen Geld, entlasten die Gerichte vermeiden unnötige Prozesse und deren Folgen.

**Mehrwert für Beide:** Die telefonische Konfliktlösungsunterstützung gibt den Konfliktbetroffenen eine Alternative zum Umgang mit ihrem Konflikt – Viele wollen sich eben nicht streiten – nicht mehr direkt mit dem Konfliktpartner und auch nicht indirekt mit juristischen Mitteln mit Anwälten über Gerichte – sie wollen eine Lösung und keine Entscheidung, mit der sie dann vielleicht unglücklich sind. Versicherer die diese Art der Konfliktlösungsunterstützung anbieten können daher Menschen als Kunden gewinnen die in dieser Alternative einen positiven Wandel in unserer Streitkultur sehen an der sie teilnehmen möchten.

Es findet eine Konfliktberatung statt, quasi als ein Wegweiser im möglichen Umgang mit dem Konflikt.

**Mehrwert für die Anwaltskollegen:** Im Falle des Scheiterns der Shuttlemediation, kann bei der Klageschrift gemäß § 253 Abs 3 Nr. 1 ZPO auf den Versuch und das Scheitern der Mediation hingewiesen werden.

### **Mögliche Nachteile und Gefahren:**

Vielleicht aus Sicht der Anwaltschaft, dass hier mögliche Mandate verloren gehen und die Menschen keine ausführliche Rechtsberatung bekommen – die Menschen für sich Entscheidungen treffen und Lösungen finden, die sich so aus dem Gesetz nicht hätten herleiten lassen. Es könnte eine Subkultur im Umgang mit Konflikten entstehen .

Eine Gefahr könnte sein, dass Versicherte hier eine Konfliktlösungsunterstützung oder gar eine Mediation kostenlos bekommen und daher den Wert nicht wirklich schätzen können. Konfliktbetroffenen könnten den Eindruck bekommen, man bekäme diese Art der Unterstützung auch als Nichtversicherter kostenlos.

Falsch angewendet könnte man darin vielleicht eine Rechtsberatung „quick and dirty“ sehen oder ein Drängen auf einen Vergleich um einen Rechtsstreit zu vermeiden und so der Versicherung Kosten zu sparen.

### **Unterschiede der Arbeit des Shuttlemediators im Vergleich zur klassischen Methodik:**

Der Shuttle-Mediator führt Einzelgespräche, es gibt keine Aktenführung, Protokolle oder ähnliches.

Man ist anders als bei der Präsenzmediation alleine auf das Gehör gestellt um den Konfliktbetroffenen und seinen Konflikt wahrzunehmen.

### **Auswahlkriterien:**

Man sollte Spaß und Interesse haben mit Menschen aktiv zu arbeiten, sie bei deren Konflikten zu begleiten und eben die mediative Haltung mitbringen und von der Mediation als Konfliktlösungsinstrument überzeugt sein. Und man darf keine Angst vorm telefonieren haben.

„Versuchen Sie mal am Telefon den Gesprächspartner quasi virtuell in den Arm zu nehmen so dass es bei ihm ankommt“

## Wie wird sich der Markt weiter entwickeln?

Jetzt komme ich zu meiner Überschrift – Shuttlemediation als Einstiegsdroge?  
Wenige Präsenzmediationsfälle stehen einer großen Anzahl von Mediatoren gegenüber .

Laut Versicherer werden zunehmend mehr Fälle in die Shuttlemediation gegeben. Derzeit Fallzahlen im sechsstelligen Bereich. Tendenz steigend.  
Aber kaum Nachfrage nach Präsenzmediationen.

Die Shuttlemediation ist für Mediatoren eine Möglichkeit am Ball zu bleiben, das Gelernte in die Praxis umzusetzen, Geld damit zu verdienen und Werbung für die Mediation zu machen. Für die Versicherer und Versicherungsnehmer ist es der Einstieg in die Mediation, man kann es erleben, reinschnuppern, sich erkundigen, nachfragen, erste Erfahrungen damit machen schauen ob es zur eigenen Streitkultur und Konfliktbewältigungsstrategie passt.

## Wohin entwickelt sich der Markt ?

wir haben ein Mediationsgesetz, die Mediatorenverbände machen gemeinsame Kongresse, Wirtschafts- und Handwerksverbände fragen Mediation gezielt nach – wenigstens nach Vorträgen und erläuternden Treffen zum Thema. Das Angebot an Konfliktlösungsunterstützung, Konfliktcoaching, Schlichtungsstellen wird differenzierter auf Berufs- und Konfliktgruppen spezialisiert werden. EU Richtlinien zur Umsetzung von Alternativen Streitbeilegungen in Verbraucherkonflikte –Europäische Projekte zur Mediation in Marken und Geschmacksmusterstreitigkeiten uvm. Der Markt entwickelt sich und wächst stetig.

## Für Fragen steht bereit:

Max Jelinek  
Rechtsanwalt & Mediator  
Innaustr. 11 a  
83026 Rosenheim

0173 9590717 (dann bin ich direkt dran)  
office@imkki.de