

Der Schlüssel zur erfolgreichen Fallakquise

Wie kommt der Stein ins Rollen?

Eva-Maria Bauer und Dagmar Lägler

Eine große Herausforderung für angehende MediatorInnen ist die Akquise der ersten eigenen Mediationsfälle. Ohne deren Dokumentation ist die Anerkennung durch die Berufsverbände nicht möglich. So schlummert bei zahlreichen AbsolventInnen die in der Ausbildung erworbene Vermittlungskompetenz ohne Anwendungsmöglichkeit in der Praxis. Wir berichten über die Ergebnisse einer Datenerhebung bei AbsolventInnen von Mediationsausbildungen und zeigen Wege in die Fallarbeit auf. Den Schlüssel zur erfolgreichen Fallakquise sehen wir in der Kompetenz zur Beziehungs- und Netzwerkarbeit.

Herausforderung Fallakquise

Etablierte MediatorInnen erhalten neue Fallanfragen dank ihres guten Rufs innerhalb relevanter Netzwerke. Vor allem über die Empfehlungen früherer MediandInnen, durch Kontakte in Vorträgen und Lehrveranstaltungen und über die Weitervermittlung durch KollegInnen finden immer neue KlientInnen den Weg in die Mediationsbüros. Erfahrungsgemäß kommen neue MediandInnen eher über diese persönlichen Kontakte in eine Mediation als über Anzeigen oder Internetauftritte.

Im Rahmen von Mediationsausbildungen zeigt sich immer wieder, dass die größte Herausforderung für ange-

hende MediatorInnen der Einstieg in die Bearbeitung realer Mediationsfälle ist. AusbildungsteilnehmerInnen suchen beispielsweise über soziale Netzwerke im Internet nach Möglichkeiten zur Fallmitarbeit in der Praxis. Mit der klassischen Formulierung: *»Ich habe meine MediatorInnenausbildung abgeschlossen und suche jetzt Praxisfälle, in denen ich als Co-Mediatorin mein Handwerkzeug anwenden kann. Hat jemand eine Idee oder ein Angebot?«*

Ergebnisse einer Absolventenbefragung

So gelingt nur einem Teil der AbsolventInnen der Einstieg in eine kontinuierliche Fallbearbeitung (s. Abb. 1). Lediglich

etwas mehr als ein Viertel der von uns befragten AbsolventInnen verschiedener Mediationsausbildungen (N = 32, Rücklaufquote, Abschluss zwischen 2008 und 2014) geben an, tatsächlich als MediatorIn tätig zu sein. Fast 30 %

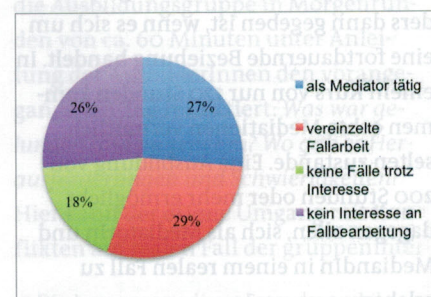


Abb. 1: Umfang der Fallarbeit durch Absolventen einer Mediationsausbildung

der AbsolventInnen bearbeiten nur vereinzelt Fälle. 18 % geben an, dass sie gerne Fälle bearbeiten würden, aber nicht an Fälle herankommen, und 26 % äußern, dass sie an einer Fallarbeit kein Interesse haben.

Mediationsausbildung für bisherige Tätigkeit nützlich

Als Grund für die Nichtbearbeitung wird zum Teil die berufliche Auslastung im Herkunftsberuf angegeben. Ein Teil der AbsolventInnen hat jedoch auch die Hoffnung aufgegeben, Mediation als Hauptberuf und damit als Haupteinkommensquelle ausüben zu können: »Der Markt ist sehr beschränkt. Wichtig ist, dass man mehr Praxiserfahrung bekommt, und leider sehe ich hier zurzeit nicht viele Chancen.«

So werden die in der Ausbildung erworbenen Mediationskompetenzen von über 40 % der AbsolventInnen nicht für die Durchführung von Mediationen genutzt. Trotzdem ziehen fast alle AbsolventInnen einen Nutzen aus der Ausbildung für ihre persönliche Konfliktbearbeitung und weitgehend auch für Gespräche und Konfliktbearbeitung in den jeweiligen Quellberufen (s. Abb. 2): »Auch wenn ich keine Fälle bearbeite und es auch in Zukunft mit Sicherheit nicht machen werde, hat diese Ausbildung mir im Beruflichen und auch im Privaten sehr viel geholfen und mich weitergebracht. Ich bereue es nicht und kann es nur jedem und jeder empfehlen.« Der Nutzen der Ausbildung wird von den meisten Befragten als groß angegeben: »Die Mediationsausbildung hat mein Leben, meinen Arbeitsstil und meine Haltung grundlegend beeinflusst. Ich bin froh, dass ich Zeit und Mühen investiert habe.«

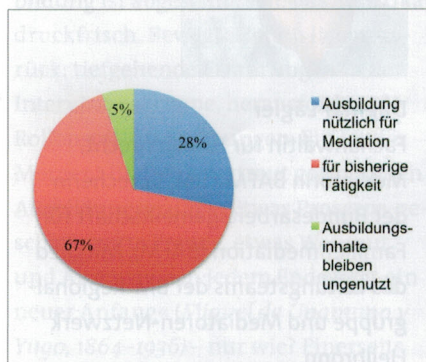


Abb. 2: Nutzen der Inhalte der Mediationsausbildung

Anerkennung durch Verbände

Die Hälfte der AbsolventInnen strebt keine Anerkennung durch einen der Mediationsverbände an (s. Abb. 3). Die Anerkennung erfordert nach den bisherigen Standards der Verbände im Anschluss an die 120-stündige Grundausbildung ein Engagement von weiteren 80 Stunden und die Dokumentation von vier bearbeiteten Mediationsfällen. Dieses Ziel hat von den befragten AbsolventInnen bisher nur knapp ein Viertel erreicht. Denn wer keine Fälle zur Bearbeitung akquirieren kann, dem ist der Weg zur Anerkennung verschlossen. So sind 27 % der AbsolventInnen noch dabei, die Richtlinien für eine Anerkennung zu erfüllen. Die Hürden werden hier von vielen Befragten als hoch und neben dem Hauptberuf kaum erfüllbar erlebt. Auch hier spielt das Problem der Fallakquise eine zentrale Rolle.

Die Ausbildungsverordnung zum Mediationsgesetz, die zum 01.09.2017 in Kraft treten wird, betont den Praxisbezug: MediatorInnen haben unabhängig davon, wann sie ihre Ausbildung abschließen konnten, ihre Praxisfälle in Einzelsupervisionen zu besprechen, um den Titel »Zertifizierter Mediator« führen zu dürfen. Auch der Verordnungsgeber sieht in der Fallarbeit von Mediatorinnen ein Grundanliegen.

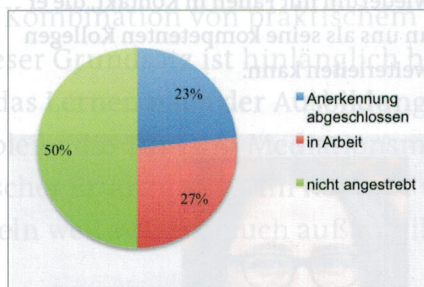


Abb. 3: Anerkennung durch die Mediationsverbände

Frühe Fallbearbeitung wichtig

Während der Ausbildung kann in zahlreichen Übungen und Rollenspielen das strukturierte Verfahren der Mediation eingeübt werden und eine erste Selbsterprobung als MediatorIn stattfinden. Auch das Übernehmen einer Rolle der MediantInnen eröffnet wichtige Einblicke in das Verfahren der Mediation. Viele MediatorInnen in Ausbildung warten trotz der Ermunterung durch die AusbilderInnen lange – oftmals bis

nach dem Abschluss der theoretischen Grundausbildung – bis sie sich kompetent und gerüstet für den ersten eigenen Fall fühlen. So geben nur 13 % der AusbildungsteilnehmerInnen an, bereits vor Beginn ihrer Ausbildung konkrete Fälle bearbeitet zu haben, (s. Abb. 4) und nur weitere 13 % nahmen ihre Fallarbeit während der Ausbildung auf. Die Befragung zeigt, dass es genau diesen früh aktiven MediatorInnen gelingt, sich auf dem Markt zu etablieren. Die Mehrheit der AbsolventInnen stieg jedoch erst nach der Ausbildung oder bisher noch gar nicht (22%) in die Fallbearbeitung ein.

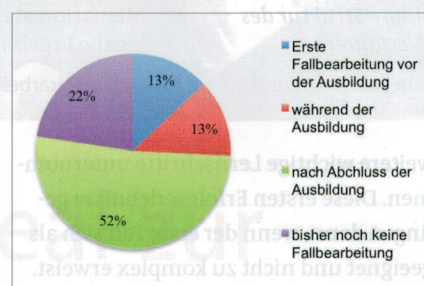


Abb. 4: Zeitpunkt der ersten Fallbearbeitung

Die Mediation lebt neben den in der Ausbildung vermittelbaren Strukturen und zahlreichen Methoden vor allem von der Haltung und dem Selbstverständnis des Mediators. Diese Haltung entwickelt sich beim Handeln/Tun und dessen selbstkritischer Reflexion. So entsteht Handlungskompetenz gerade durch die Verknüpfung der in den Ausbildungen vermittelten Inhalte mit den in der Praxis gesammelten ersten, realen Mediationserfahrungen.

Wenn während der theoretischen Grundausbildung schon erste eigene Fälle – zum Beispiel in Co-Mediation mit einem anderen Ausbildungsteilnehmer oder einem erfahrenen Mediator – bearbeitet werden, profitieren die AusbildungsteilnehmerInnen von den nachfolgend vermittelten Modulen in weitaus höherem Maße. Sie haben bereits in der Realität erlebt, mit welchen Herausforderungen sie als MediatorIn konfrontiert werden. Und hoffentlich haben sie auch erlebt, dass sie selbst diese Herausforderungen angehen und meistern können. In einer gemeinsamen Vorbereitung der Fallbearbeitung kann Sicherheit gewonnen werden und im wechselseitigen Feedback nach den Gesprächen werden

Unsere Ansatzpunkte	Konkrete Maßnahmen
<i>Nutzen des eigenen Netzwerkes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Spirale des eigenen Netzwerkes erstellen • Eigene Kompetenz in Netzwerk bekannt machen • Informationsmaterial erstellen und verteilen
<i>Streuen über Multiplikatoren</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Institutionen und Personen mit Kontakten gezielt ansprechen • Spezielle Multiplikatoren für eigene Zielgruppe erreichen
<i>Erreichen des verdeckten Bedarfs (hoher Grad der Privatheit)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ansprache über öffentliche, aber vertrauliche Stellen (Hausärzte, Beratungsstellen, Kirchengemeinde, ...) • Artikel oder Anzeigen in Presse und kostenfreien Stadtanzeigern, Stadtteilblättern
<i>Angebot einer erfolgreichen Methode</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzen klarer Sprache und Bereitstellung von gut verständlichen Informationen • Bekanntmachen von Erfolgsgeschichten • Eigene Haltung und Überzeugung bzgl. Verfahren vermitteln
<i>Überschaubarer Zeitaufwand</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Überschaubaren zeitlichen Aufwand im Vergleich zu alternativen Verfahren darstellen • Freiwilligkeit der Teilnahme und Möglichkeit zur vorzeitigen Beendigung zusichern • Nachhaltigkeit der erzielbaren Ergebnisse verdeutlichen
<i>Transparente und begrenzte Kosten</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenvergleich zu alternativen Verfahren anbieten • Entstehende Kosten jederzeit transparent halten • Stundensätze den Möglichkeiten der Klienten anpassen
<i>Klare Struktur des Verfahrens</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mediation als strukturiertes und erprobtes Verfahren darstellen • Eigene Ergebnisgestaltung und Selbstbestimmung durch die Medianden verdeutlichen

Tabelle 1: Ansatzpunkte zur Fallakquise (erarbeitet mit MediatorInnen in Ausbildung)

weitere wichtige Lernschritte unternommen. Diese ersten Erfolgserlebnisse gelangen dann, wenn der erste Fall sich als geeignet und nicht zu komplex erweist. Wir empfehlen für den Einstieg die Bearbeitung »kleinerer« Fälle mit wenigen Beteiligten, die noch keine jahrelange Konfliktgeschichte haben.

Fallakquise als Beziehungsarbeit

Aber wie kommen MediatorInnen in Ausbildung an derartige Fälle? Diese Frage bearbeiten wir in unseren Ausbildungen gemeinsam mit den Teilnehmern beispielsweise mittels folgender Kreativitätstechniken (ein Ergebnis s. Tabelle 1).

Denn die Quellen und Kontakte, die für die Fallgewinnung offen stehen, sind zahlreich. Jeder Ausbildungsteilnehmer hat ein persönliches Beziehungsnetz, das ihm Kontakte zu möglichen MediandInnen bringen kann. Wir halten die Auseinandersetzung jedes Ausbildungsteilnehmers mit dem Thema »Fallakquise« für einen zentralen Bestandteil der Mediationsausbildung.

Mediation lebt von der Beziehungsarbeit zu den MediandInnen. Der Ausbau dieser Kompetenz ist zentraler Bestandteil der Ausbildung und eine dauerhafte Aufgabe für alle MediatorInnen. Für die Fallakquise ist die Beziehungsarbeit in hohem Maße von Nutzen. Wir sehen uns MediatorInnen als Gemeinschaft und Netzwerk, nicht als KonkurrentIn-

nen und leben von der wechselseitigen Bereitschaft zur Fallweitergabe an geeignete KollegInnen. Der Grundsatz der Allparteilichkeit verbietet uns in der Regel die Bearbeitung von Fällen aus dem persönlichen Umfeld. Aber wir können in diesen Fällen unsere Nachbarn, Vereinskollegen oder Freunde mit fähigen KollegInnen in Kontakt bringen und verbreiten auf diese Weise den Mediationsgedanken in unserem Umfeld. Und jede Kollegin, jeder Kollege kommt wiederum mit Fällen in Kontakt, die er an uns als seine kompetenten Kollegen weiterleiten kann.

Zu den wichtigen Erkenntnissen unserer AusbildungsteilnehmerInnen zählt es, dass jeder sich seinen geeigneten Fall selbst schaffen bzw. suchen kann. Durch das Warten auf den perfekten Fall und ein zögerliches Verhalten verlieren die TeilnehmerInnen häufig viel Zeit. Dabei helfen zur Überwindung der Anfangshürden vor allem gute Netzwerk-Kontakte und dann oft tatsächlich nur der »Sprung ins kalte Wasser«. Wenn die erste Fallbearbeitung erst einmal begonnen hat, kommt der Stein oft schnell ins Rollen.



Dr. Eva-Maria Bauer
Dipl.-Psych., Mediatorin BM, Coach und Trainerin, Mitglied des Leitungsteams der BM-Regionalgruppe und Mediatoren-Netzwerk Heilbronn.
E-Mail: info@loesungsraum-lb.de



Dagmar Lägler
Fachanwältin für Familienrecht, Mediatorin BAFM / BM, Sprecherin der Bundesarbeitsgemeinschaft für Familienmediation (BAFM), Mitglied des Leitungsteams der BM-Regionalgruppe und Mediatoren-Netzwerk Heilbronn.
E-Mail: mediation@laegler-up.de