

Protokoll Videokonferenz 03. April 2020

Zusammenfassung unseres Gesprächs und der Ergebnisse plus ein paar Infos zu Beginn:

a) Vorneweg: **Selbstverständnis und Qualität des MZ**

Der Hintergrund meiner Frage nach einer Art Kalibrierung des Selbstverständnisses - *Was bieten wir an?* - und der Methoden - *Wie machen wir das?* - war der, dass wir ein Team mit sehr unterschiedlichen Voraussetzungen sind, d.h. wir haben «Seniors» mit sehr viel oder einiger Erfahrung, wir haben «Juniors» mit sehr viel oder gar keiner Erfahrung, kurz, die gesamte Bandbreite.

So treten wir normalerweise nicht nach außen auf und um eine gewisse Qualität zu sichern medieren wir deshalb in Teams und machen 1:1 Konfliktberatungen nur durch «Seniors». Dennoch finde ich ist das was wir jetzt angehen wollen eine Chance, sich mal in einem niedrigschwelligen Format zu versuchen, auch für die Mediations-Youngsters unter uns. Um so wichtiger, dass wir uns abstimmen und uns halbwegs einig sind, was wir hier anbieten und was wir auch liefern können - und wo unsere Grenzen sind.

Deshalb: **bitte bis unten lesen** und dort die Frage für sich selbst beantworten :)

b) **Eine Definition:**

zur Abgrenzung, auch noch mal für «Juniors», die das Vereins-Prozedere noch nicht verinnerlicht haben

Fallannahme: ist im MZ definiert und bleibt wie sie ist.

Die Fallannahme klärt per Telefon mit einer Partei zunächst, ob Mediation die richtige Methode ist. Wenn ja, wird grob der Auftrag geklärt (Beteiligte, was soll mediiert werden (Sparte), Bezahlung, ...), damit der Fall ausgeschrieben werden kann, dann wird intern ausgeschrieben und aus denen, die sich gemeldet haben, nach einem bestimmten Prozedere das Team zusammengestellt. Die Fallannahme lässt sich normalerweise bei der Auftragsklärung nicht in weiterführende/ vertiefende Gespräche verwickeln und gibt keine durchgerutschten Details an das Mediationsteam weiter!

Da das ein recht komplexes und feinfühliges Aufgabenpaket ist, sind in der Fallannahme nur erfahrene Mediator*innen tätig, die sich ständig darüber abstimmen, wie sie das machen.

(derzeit nach meiner Kenntnis: Gabi, Signe, Michael, Julia H., Stephan)

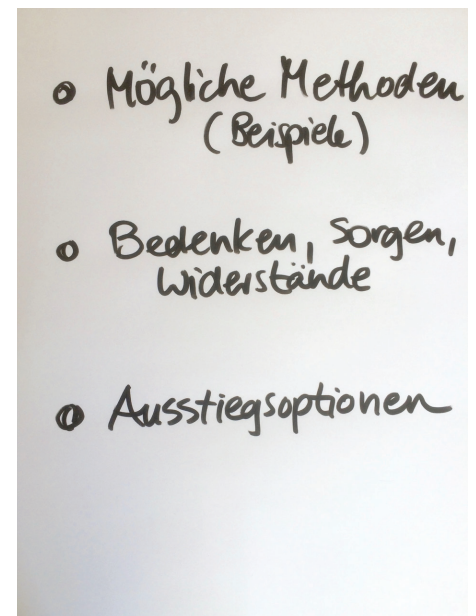
1) **Prozedere während der Corona-Telefonbereitschaft**

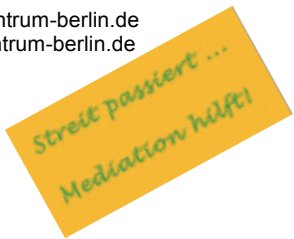
An der Rolle der **Fallannahme** ändern wir im Prinzip während der Corona-Telefonbereitschaft nichts.

Was sich ändert, ist die Art der Vergabe: denn wenn Gesprächsbedarf besteht, wird nach dem Zeitslot gefragt, wann angerufen werden soll und dann **bekommt die/der Betreffende in Bereitschaft die Kontaktdaten zugespielt** und ruft in seiner/ihrer Bereitschaftszeit dort an.

Die Timeslots stehen bis Montag auf der Webseite, mit ein paar Hinweisen und Regeln.

Themenstellung der Diskussion:





2) Telefonberatung: haben wir heute auf unserer Videokonferenz versucht zu definieren

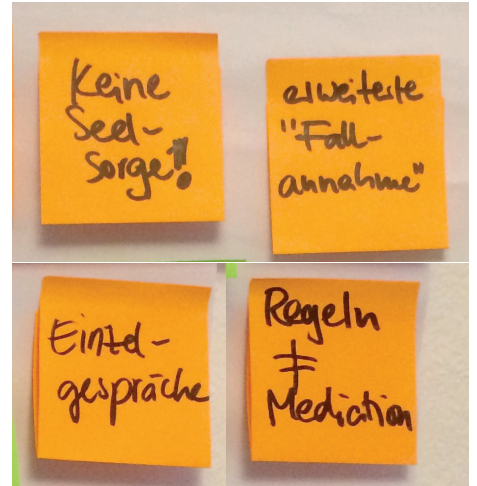
Abgrenzung:

Wir machen KEINE Seelsorge, KEIN Krisentelefon, KEINE psychologisch anmutende Beratung.

Die Leute kommen zu uns **weil wir in KONFLIKTLÖSUNGEN kompetent sind. Wir können MEDIATION.**

Wir gehen davon aus, dass es immer nur EINE Person ist, die uns anruft (ist in der Fallannahme in der Regel so) und wir führen also EINZELGESPRÄCHE.

(Anmerkung: ggf. nachfragen, ob freies Sprechen möglich ist, bzw. die Antennen hierfür hochfahren).



Die Telefonberatung kann also vor allem ein **niedrigschwelliges Angebot sein, mit dem Ziel erst mal zu DEESKALIEREN**, den Dampf raus zu nehmen. Und dann ggf. zu überlegen, was im nächsten Schritt weiterhelfen könnte.

Wie ist unser Selbstverständnis in der Telefonberatung?

zunächst - **Was erwarten wir?**

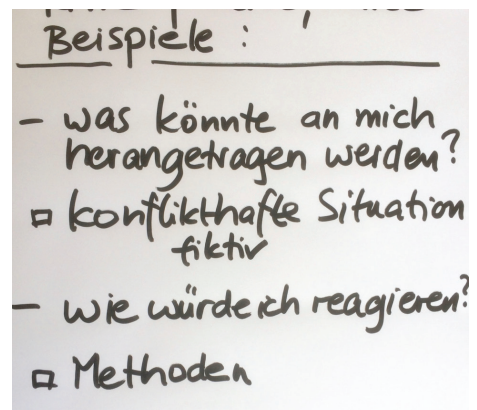
generell: keine hoch eskalierten Situationen.

i) Normalfall:

aus der Fallannahme: «Anruferin berichtete von Problemen, die daher rührten, dass sie und ihr Partner zu sehr auf einander hockten.» (Das war im konkreten Fall bereits «im Rahmen der Fallannahme gut zu bewältigen») [Michael]

Beispiel: «Ich halte das nicht mehr aus, wenn das noch zwei Wochen so weiter geht gibt das Krieg hier. Ich will mich mit meinem Partner verständigen» [Günter]

Vielleicht ist die Spannung nur da, weil sie nun auf einander sitzen, oder es gab schon im Vorfeld Streitigkeiten, die jetzt so richtig massiv werden [Günter]



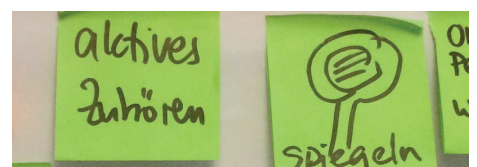
Vorgehen:

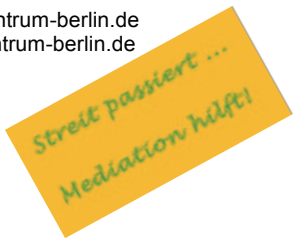
Zuhören

Konflikt mit einer Partei versuchen zu klären (mehr dazu s.u.)

Beruhigend wirken im Sinne von «wir sind für Sie da»

ggf. online Mediation anbieten, in beschränktem Rahmen möglich





ii) Frage nach Handlungsmöglichkeiten:

«Ich möchte aber wissen, wie ich mich jetzt verhalten soll»

Vorgehen:

kleine Interventionen, der Person helfen, ein paar Schritte zu machen, wie sie den Konflikt selbst entschärfen kann

iii) ernste Krise:

Liste mit Notfallnummern bereithalten! (im download-Bereich Mitglieder)

Wie machen wir das? Methoden?

Vor allem nutzen wir das **AKTIVE ZUHÖREN** und **SPIEGELN**, und **NACHFRAGEN** im Sinne von Klärung, Verständnis/ Verstehen.

Wichtig ist es, über das Nachfragen eine **EMPATHISCHE VERBINDUNG** aufzubauen, versuchen, die Person emotional zu erreichen, sie zu entlasten, herausfinden, wie wir sie ansprechen können ...

Erste **FRAGEN** könnten sein «Was ist der Grund Ihres Anrufes?», «Wie kann ich sie unterstützen?».

Erfahrene Kolleg*innen werden dann situationsbedingt der Person und dem Gespräch folgen.

Wir nutzen unsere **MEDIATIVEN KOMMUNIKATIONSMETHODEN**:

- die bekannten **FRAGETECHNIKEN**
- **DEESKALIERENDE** Gesprächstechniken

Da wir auf visuelle Mittel verzichten müssen, **METAPHORISCHE SPRACHE** verwenden (mangels visueller Unterstützung), Bilder sprachlich kreieren, Metapherbrücken bauen

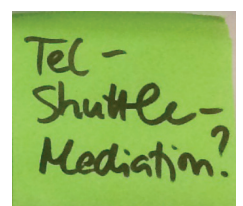
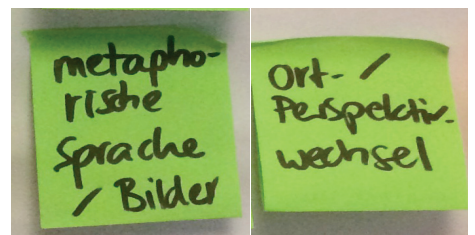
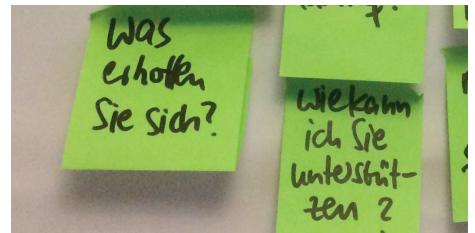
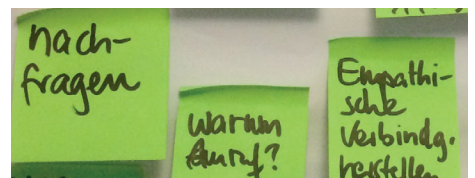
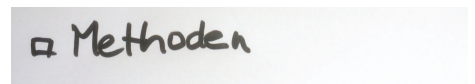
ORTSWECHSEL real oder in der Vorstellung anregen, wenn möglich **Perspektivwechsel** versuchen

... (vielleicht können wir an dieser Stelle nach und nach ergänzen, es gibt viele Möglichkeiten) ...

Marlene schlug vor, dass wir so was (in Zweierteams) üben könnten

Gabi hat viel Erfahrung in Telefon-Konfliktberatung und wird eine Checkliste für uns aufstellen.

Shuttle-Mediation am Telefon - als Methode für uns entwickeln und üben



3) Eine nächste Stufe könnte sein, eine telefonische **Konfliktberatung per Zoom** zu machen und dort auch visuelle Elemente zu nutzen, wenn die Anrufer*innen technisch affin sind und das können und möchten

Dafür gibt es bald eine vereinsinterne Schulung von Günter und Yvonne mit Rollenspielen

4) Als komplexestes Angebot können wir **Online-Mediation** in kleinem Umfang anbieten

Erfahrung damit hat Günter, Katharina, Christine haben erste Erfahrungen, ich habe verstanden dass auch Yvonne und Florian sich firm fühlen, ich selbst wäre auch gerne dabei, ...

Wir können ein **Team aufstellen** und in diesem Kreis dann das Procedere hierfür besprechen.

Gerne noch dazu melden bei entsprechenden Kenntnissen!

Die technischen Voraussetzungen klären wir gerade, vermutlich wird nicht doch nicht Zoom, sondern edudip. Aber bis wir so weit sind haben wir eine Lizenz, wo auch immer :)

Und nun die persönliche Frage, insbesondere für wenig erfahrene Newbies:

Wenn hoffentlich der Rahmen für die Telefonberatung nun geklärt ist: **traust du dir das zu?**

DANKE an alle,
Beate

