

Das Konfliktlotsentelefon

1. Die Geschichte

Einmal im Jahr treffen sich die Mediatoren und Mediatorinnen der **Regionalgruppe Mediation Bonn/Rhein-Sieg** zu einem eintägigen Workshop, um neben konkreten Projekten auch Raum für unkonventionelle Ideen und Visionen zu haben. So entstand in der „Zukunftswerkstatt“ 2009 das Motto: **An uns kommt keiner vorbei!** Dieses Motto sollte zum Leitspruch werden, um die Mediation und andere Formen der alternativen Konfliktlösung einem breiten Publikum vorzustellen.

Im Laufe des Jahres 2009 wurden viele Ideen gesammelt. Die große Vision von einem „**Haus der Mediation**“, wo sich Mediatoren aller Fachrichtungen treffen und den Bürgern neben Mediationen auch Veranstaltungen und Seminare angeboten werden, bildet die Klammer für alle Etappenziele.

Die Idee des „**Konfliktlotsentelefon**“ wurde Anfang 2010 im **Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit** geboren und von der Regionalgruppe Mediation Bonn/Rhein-Sieg als „Arbeitsauftrag“ angenommen. Als Baustein für das „Haus der Mediation“ ermöglicht uns dieses Etappenziel einen niederschweligen Zugang zu den Problemen und Bedürfnissen der Menschen. Mit den Erfahrungen aus vielen Konfliktlotsengesprächen können wir in Zukunft ein gut abgestimmtes Angebot eigenverantwortlicher und kooperativer Konfliktlösungsmöglichkeiten anbieten. Daher ist es und wichtig, ein Netzwerk mit anderen Beratungsstellen aufzubauen, damit Konflikte schon früh einer Lösung zugeführt werden können.

2. Die Planungsphase

Es galt einen Weg zu finden, das Angebot der Regionalgruppe abzugrenzen von Beratungsangeboten der jeweiligen Experten. Getreu den Grundsätzen der Mediation geht es uns nicht um Beratung im klassischen Sinne, denn die Betroffenen sind die Experten ihres Konfliktes.

Die Mediatoren treten vielmehr als „Lotsen“ auf, die den Konflikt sortieren, über kooperative Lösungsmodelle informieren (insbesondere Mediation) und mit den Betroffenen erste Schritte aus der Konfliktsituation erarbeiten.

3. Das Ergebnis

Nach einem Jahr Arbeit starteten wir ab dem 1.10.2011 mit unserem „Konfliktlotsentelefon“.

Wer die Konfliktlotsennummer **0228/3 695 695** anruft, wird mit einem Konfliktlotsen verbunden. In einem kurzen Gespräch wird dem Anrufer ein Termin für ein persönliches kostenloses Lotsengespräch mit einem Mediator angeboten. Der Ablauf eines solchen Gesprächs wird kurz dargestellt und der Anrufer hat Gelegenheit, Fragen zu diesem Gespräch zu stellen. Es geht am Telefon nicht um den eigentlichen Konflikt.

Das Lotsengespräch findet dann an einem Samstag statt, da die Mediatoren ehrenamtlich arbeiten. Das Gespräch ist für die Konfliktlotsen streng vertraulich. Sie verpflichten sich zur Verschwiegenheit. In einem Gespräch von ca. 20 Minuten geht es darum, den Betroffenen Impulse für erste Lösungsschritte zu geben. In diesem Zusammenhang können die Mediatoren auf das große Angebot an Beratungsstellen im Bonner Raum Bezug nehmen .

Unser Ehrenkodex: Der Konfliktlotse übernimmt die Mediation nicht!

Das Konfliktlotsengespräch dient nicht der persönlichen Akquise.

4. Begleitung des Projekts

Die Konfliktlotsen tauschen sich in regelmäßigen Intervisionsrunden aus. Zusätzlich wird das Projekt von einer Arbeitsgemeinschaft der Regionalgruppe Mediation Bonn/Rhein-Sieg begleitet und evaluiert.

Die Arbeitsgemeinschaft für Öffentlichkeitsarbeit der Regionalgruppe begleitet das Projekt mit öffentlichkeitswirksamen Aktionen. So fand am 23.09.2011 ein gemeinsamer Aktionstag statt, in dem das „Konfliktlotsentelefon“ durch das Straßentheaterstück „Die Efeu-Hecke“ in der Bonner Innenstadt beworben wurde. Zahlreiche Postkarten wurden verteilt, um darauf aufmerksam zu machen, dass es jetzt eine „Erste Hilfe“ im Konfliktfall gibt. Ein an diesem Tag entstandener **Info-Film** informiert ausführlich über den Hintergrund und die Ziele des Projektes.

In ausgewählten Bussen der Bonner Verkehrsbetriebe hingen Plakate, die zusätzlich auf den Start des „Konfliktlotsentelefon“ hinwiesen.

Die lokale und überregionale Presse wurde durch **Pressemitteilungen** über unser Angebot informiert.

5. Entwicklung seit dem Projektstart

Das „Konfliktlotsentelefon“ ist erfolgreich gestartet. So haben bereits mehrere Lotsen-Gespräche stattgefunden und es gab einen ersten Mediationsfall.

2012 soll das Angebot des „Konfliktlotsentelefon“ noch bekannter werden. Durch die Teilnahme an Veranstaltungen wie Stadtfesten und Messen wollen wir es als Regionalgruppe gezielt bewerben, damit es möglichst vielen Bürger/innen der Bonner Region zu Gute kommt.