Online-Mediation

Konfliktklärung im virtuellen Raum

Roman Manser

Mitgliederversammlung KMBE 11.03.2024

Agenda

- Einführung
- Charakteristika der Online-Mediation
- Souveräne Online-Kommunikation
- Online-Mediation in der Praxis
- Zusammenfassung und Ausblick
- Fragen und Diskussion

Einführung

- Vor der Pandemie hatte Online-Streitbeilegung (ODR «online-dispute resolution») keine Bedeutung. Das änderte sich mit dem Lock down schlagartig.
- Online-Mediation ist ein mögliches ODR Verfahren.
- IT unterstützt ODR-Prozess (Fallmanagement, Informationen, Digitale Anwendungen).
- IT transformiert ODR-Prozess (assistierende Streitbeilegungssysteme, automatisierte Streitbeilegung, automatisierte Entscheidfindung).

Einführung

- Vorteile der Online-Mediation:
- - bessere Erreichbarkeit der Parteien
- - höhere zeitliche Effizienz
- - höhere Kosteneffizienz

- Nachteile der Online-Mediation:
- - technische Probleme
- - Ablenkung durch die Umgebung
- - schwerere Rapportbildung der Parteien

Einführung

- Online Mediation wird wie eine analoge Mediation durchgeführt.
- Digitale Kompetenz wird notwendig. Weiterbildungsbedarf.
- In Deutschland verlangen die Mediationsverbände mindestens 10 Stunden Ausbildung.
- Erste Sitzung physisch, dann online, verbessert den Rapport zwischen den Mediatorin und Medianden.
- Hybride Prozessform: Zuschalten von Experten
- Hochstrittige Medianden können reden und sind nicht im gleichen Raum

Charakteristika einer synchronen Online-Kommunikation

- Mediennutzung und Notwendigkeit der Softwarebedienung
- Fehlen von gemeinsamen, physischen Raum
- Andersartige soziale Wahrnehmung und eingeschränkte Sichtbarkeit nonverbaler Signale
- Höhere Konzentrationsanforderung und schnellere Ermüdung

Charakteristika einer synchronen Online-Kommunikation

- Technische Ausstattung
- Virtuelle Methodenkompetenz der Mediatorin
- Datenschutz

Souveräne Online-Kommunikation

Technische Herausforderungen:

- Gute Hardwareausstattung (professionelles Mikrofon, Headset, gute Webcam, externe Lichtquellen)
- Testen von verschiedenen Videokonferenz-Systeme (Zoom, Teams)
- In Softwarebedienung einarbeiten
- Nicht zu lange Sitzungen (90 Minuten)
- Vorab-Termin mit Teilnehmenden, um die Technik zu testen.

Souveräne Online-Kommunikation

Sprechen vor der Kamera:

- Kamera auf Augenhöhe
- Kameraausschnitt prüfen
- Hintergrund neutral halten
- Gutes Licht
- Blickkontakt
- Mimik (Bewegen des Gesichtes)
- Gestik (Bewegung der Armen, Hände und Kopf)

Souveräne Online-Kommunikation

- Kürzere Sitzungen planen
- Aufstehen und Pausen machen
- Zielgerichtete Moderation der Sitzung
- Galerieansicht verwenden
- Externe Tastatur und externer Monitor

Online-Mediation in der Praxis

- Grobkonzept (Gesamtverlauf der Veranstaltung)
- Feinkonzept (jede einzelne Sitzung für sich)

Online-Mediation in der Praxis

- Grobkonzept (Gesamtplanung)
- Blended-Veranstaltung (Präsenz- und Online-Veranstaltung)
- Hybridveranstaltung (online Personen zu Sitzung dazugeschaltet)
- Erste Sitzung als physischer Präsenztermin (Kontakt und Vertrauensaufbau), dann online und Präsenzsitzung, letzte Sitzung wieder physisch
- Kommunikationskultur aufbauen und lernen (zum Beispiel www.vitero.com)

Online-Mediation in der Praxis

- Feinkonzept: Planung der einzelnen Sitzung
- Ankommen und warmwerden
- Hauptteil: inhaltliche Arbeit
- Abschluss und runterkommen (auf das Ende hinweisen, ankündigen, dass die Sitzung in 15 Minuten ausläuft, Zusammenfassen der Fortschritte, Gelegenheit für Feedback, schliessen der Sitzung mit Ausblick und Blickkontakt
- Kommunikationskultur aufbauen und lernen (zum Beispiel www.vitero.com)

Online-Mediation in der Praxis

Ablauf der Mediation:

Klare Regeln vereinbaren

Visualisierung mit Word, mitschreiben

Vertraulichkeit abfragen: niemand sonst ist im Raum, auch schriftlich,

Kommunikationsregeln: mit Name ansprechen, Handheben, wenn man sprechen will, stummschalten bei Vielsprecher,

Visualisierung mit www.conceptboard.com/de oder www.room3d.com (digitale Whiteboards)

Hintergrund neutral halten

Datenschutz

- Immer schwierig, weil Online wie E-Mail offen im Internet zugänglich.
- Grundsätzlich hilft:
- Datenschutzhinweise mitschicken mit Mediationsvertrag
- Effizienz vor Formalismus
- Datenschutz ist eine Haltung: mit Einwilligung der Betroffenen arbeiten und Datenschutz ansprechen

Zusammenfassung und Ausblick

- Technische Voraussetzungen beachten
- Schnelle Internetverbindung
- Gutes Mikrofon und Lautsprecher / Kopfhörer
- Mediationsphasen einhalten und zwischen Präsenz-Besprechungen und online-Sitzungen abwechseln.
- Sitzungen planen und vermehrt Bildschirmpausen einlegen
- Erste und letzte Sitzung als Präsenzsitzung planen
- üben

Fragen und Diskussion

Anne Rickert, Vortrag am Kongress

Anne Rickert, Buch «Online-Mediation: Konfliktklärung im virtuellen Raum»

- Fortbildungsseminar, Digitalkompetenz und Onlinemediation, Heidelberger Institut für Mediation
- Online-Mediation Teil 1 und Teil 2 Ulla Glässer, Nora Sevbihiv Sinemillioglu, Felix Wendenburg in ZKM 3/2020 und ZKM 4/2020