

Richtlinien & Empfehlungen zur Online Mediation

Vorwort

Die Verwendung von Online-Kommunikationsmedien erfreut sich einer immer höheren Beliebtheit. Online-Meetings, Online-Weiterbildung, Online-Coaching haben sich die letzten Jahre immer stärker etabliert. Und nun steigt ebenfalls die Nachfrage nach Online-Mediation.

Unter Online-Mediation versteht man die Durchführung eines Mediationsverfahrens über eine Kommunikationsplattform am PC, meistens mit Video Unterstützung.

Einzelne Phasen oder die komplette Mediation können online durchgeführt werden.

Wir haben einige Punkte aufgelistet, die Sie beachten sollten, sowie ein paar Tipps und Tricks. Viel Spaß beim Lesen!

1. Warum Online-Mediation?

- Man gewinnt viel an Flexibilität: Familien an verschiedenen Wohnorten und Unternehmen mit mehreren Standorten profitieren besonders. Man ist ortsunabhängig und zeitlich sehr flexibel.
- Die Kosten sind in der Regel niedriger, da keine Reisekosten oder Raummieten anfallen.
- Die räumliche Distanz kann möglicherweise ebenfalls hilfreich sein bei emotional besonders aufgeladenen Konflikten.

Online-Mediation ist für alle geeignet, die sich in einem Konflikt befinden und offen für die online Welt sind. Alternativen zu Online-Mediation sind die klassische vor-Ort Mediation, die Telefon-Mediation oder die Mediation per Mail.

2. Was brauchen Sie, um zu starten?

Vermutlich nichts, was Sie nicht bereits haben, nämlich...

- einen internetfähigen PC (Windows / Mac) mit einem aktuellen Browser (Chrome, Firefox, Edge, Safari). Wenn Sie ein Notebook verwenden, sollte es am Netzladegerät angeschlossen sein. Im Batteriebetrieb kann die Leistung vermindert sein.
- Video und Audio: die im PC integrierte Webcam ist Standard und liefert eine ausreichende Qualität. Ein Headset garantiert eine bessere Audioqualität.
- Eine stabile Internet-Leitung. Wenn Sie die Möglichkeit haben, arbeiten Sie lieber mit einem LAN-Kabel als über WLAN.

... bis auf eine Lizenz für ein Online Kommunikationstool Ihrer Wahl. Einige Namen kennen Sie bestimmt, oder nutzen Sie sogar bereits: zoom, vitero Inspire, Skype, BigBlueButton, blizz, Jitsi oder Webex, um ein paar zu nennen.

3. Was sollten Sie bei der Auswahl des Online-Tools beachten?

Bei der Auswahl des Tools soll der Mediator darauf achten, dass...

- ...das Tool DSGVO-konform ist

- ...keine Aufnahmen der Sitzungen durch das Tool möglich sind, ohne dass der Moderator der Sitzung (der Mediator) informiert wird (bzw. ohne dass, der Mediator die Aufnahme-Funktion grundsätzlich deaktiviert hat)
- ...der Mediator gerne mit dem Tool arbeitet. Kein Tool ist grundsätzlich besser als alle anderen, jede Person hat ihre Präferenzen. Ausprobieren, testen, die wichtigsten Funktionen kennenlernen... Erst dann kann man sich wirklich auf das eine oder andere Tool festlegen.
- ...die Software die Funktionen bereit stellt, die Ihnen für Ihre Mediation wichtig sind. Die meisten Online-Tools ermöglichen eine qualitativ hochwertige Video-Kommunikation. Diese Tools verfügen in der Regel aber nur über begrenzte Visualisierungsmöglichkeiten wie White Boards oder Stimmungsbarometer.

Egal, wie gut Sie vorbereitet sind, es können immer unerwartete technische Probleme auftreten. Ruhe bewahren! Und zur Not einen Plan B (ein anderes Tool für die Sitzung) parat haben.

Grundsätzlich gilt: das perfekte Tool gibt es nicht. Es gibt lediglich Tools, die besser als andere zu Ihnen und zu Ihren Medianten passen! Hier auch sollten Sie sich Gedanken machen, wie sie arbeiten wollen und welche externen Programme Sie ggf. zusätzlich einsetzen möchten z.B.

- White Boards wie Powerpoint, Hoynu, Mural...
- Stimmungsbarometer wie Mentimeter, Poll Everywhere, Microsoft Forms
- Dokumentationsdokumente wie Microsoft Word, Photoprotokoll, ...

4. Sorgen Sie für eine passende Umgebung!

Wenn Sie eine Mediation in Ihren eigenen Räumlichkeiten durchführen oder ein Besprechungszimmer mieten, sorgen Sie dafür, dass alles passt, z.B. Sitzmöglichkeiten, Flipchart, angenehme Beleuchtung...

Online ist es nicht viel anders! Passen Sie auf, dass Sie in Ihrem Arbeitszimmer nicht gestört werden, dass es kein Lärm gibt, dass das Licht gut ist... Wenn Sie die Webcam an haben, verhindert ein ruhiger, neutraler Hintergrund Ablenkung. Ein Glas Wasser sollten Sie und Ihre Medianten parat haben. Geben Sie diese Empfehlungen auch an Ihre Medianden weiter.

5. Wie bereiten Sie die Medianten bei der Auftragsklärung vor?

- Sie sollten in Einzelgesprächen (je nachdem telefonisch oder schon mit dem ausgewählten Tool) abklären, ob die technischen Voraussetzungen sowie eine gewisse Erfahrung mit Online-Kommunikation gegeben sind.
- Ein Technik-Check in der Software sollte idealerweise vorab durchgeführt werden. Es empfiehlt sich, kurze Erklärvideos und -Präsentationen selbst anzufertigen. So wird der Mediator bereits im Vorfeld erlebbar, was vertrauensbildend ist.
- Klären Sie vorab, ob die Mediation mit oder ohne Video durchgeführt wird.
- Klären Sie das Setting: wie viele Teilnehmer pro Bildschirm an der jeweiligen Mediation teilnehmen.

6. Was ist online anders?

- Klare Kommunikationsregeln müssen vereinbart werden, zum Beispiel eine Stummschaltung, wenn man nicht redet, keine Aufzeichnungen, den Raum nur alleine nutzen, den Raum nicht verlassen, ...

- Vereinbaren, dass während der Mediationsitzung keine über das Kommunikationsgerät hinausgehende Telefone, Tablets oder Computer eingeschaltet sind. Klare Spielregeln und Disziplin sind unabdingbar!
- Die non-verbale Kommunikation ist stark reduziert: Expliziter fragen, aktiv zuhören z.B. mehr paraphrasieren, öfter Feedback einholen, ...
- Die Anstrengung fürs Gehirn ist wesentlich höher als oft vermutet: Vertraute Kommunikationsroutinen sind ausgehebelt, das Gehirn konstruiert einen Ausgleich und erzeugt Projektionen und Illusionen mit unkalkulierbaren Auswirkungen...

7. Weitere Tipps

- Loggen Sie sich rechtzeitig ein (10 Minuten vor Beginn der Sitzung, je nach Software muss die Einstellung beachtet werden) und bitten Sie die Medianten ebenfalls, sich frühzeitig einzuloggen. Es dauert doch immer ein paar Minuten, bis alles läuft.
- Sollte die Qualität der Übertragung nicht ausreichend sein oder sollten vereinbarte Grundregeln verletzt werden (zum Beispiel geheime Aufzeichnung, Präsenz weiterer Personen im Zimmer, zu viele Störfaktoren, ...) behalten Sie sich das Recht vor, die Online-Mediationsitzung sofort zu beenden.
- Die Anstrengung bei Online-Mediation ist umso höher:
 - je geringer die Vertrautheit mit Videokonferenzen allgemein ist
 - je größer die Anzahl der Konfliktparteien ist
 - je größer technische Störungen werden (z.B. Bandbreite, Serverauslastung des Anbieters,..)

Online-Mediation bietet viele neue Chancen. Haben Sie keine Angst! Durch Erfahrung wird es Ihnen genauso leichtfallen, eine Mediation online wie vor Ort durchzuführen!