

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Herausgebers	V
Geleitwort	VII
Autorenverzeichnis	IX
Abkürzungsverzeichnis	XXIII
1. Allgemeines (<i>Ulrich Wanderer</i>)	1
1.1. Einleitung	1
1.1.1. Was ist Mediation, was nicht?	1
1.1.2. Kernbegriffe der Mediation	2
1.1.2.1. Neutralität – Allparteilichkeit – Überparteilichkeit	2
1.1.2.2. Freiwilligkeit	3
1.1.2.3. Präsenzprinzip	3
1.1.2.4. Verschwiegenheit	4
1.1.3. Rechtsgrundlagen der Mediation	8
1.1.3.1. Das Zivilrechts-Mediations-Gesetz	10
1.1.3.2. Zur Eintragung und zur (gewerberechtlichen) Tätigkeit als Mediator	10
1.1.4. Unterschied zu Gerichtsverfahren, Psychotherapie, Familienberatung und Rechtsberatung	10
1.1.5. Grundannahmen der Mediation	12
1.1.5.1. Mediative Haltung im Alltag	13
1.1.6. Ziel der Mediation	14
1.1.6.1. Nachhaltigkeit durch Commitment	14
1.1.6.2. Rechtlich valides Ergebnis	15
1.1.7. Kollateralvorteile der Mediation	16
1.1.8. Wann scheitert Mediation?	17
1.2. Ablauf einer Mediation	18
1.2.1. Das Phasenmodell	18
1.2.1.1. Phase 1: Einführung/Auftragsklärung/Rahmenbedingungen	18
1.2.1.2. Phase 2: Themen-/Anliegensammlung	19
1.2.1.3. Phase 3: Positionen und Interessen/Sichtweisen- und Hintergrunderkundung	19
1.2.1.4. Phase 4: Sammeln und Bewerten von Lösungsmöglichkeiten	19
1.2.1.5. Phase 5: Abschlussvereinbarung	20
1.2.1.6. Phase 6: Evaluierung	20
1.2.2. Die Realität ist kein Modell	20

1.3.	Exkurs: Wirklichkeit in der Mediation	21
1.3.1.	Konstruktivismus	21
1.3.2.	Das Recht auf die eigene Wahrheit und der Respekt vor der Wahrheit des anderen	22
1.4.	Ethische Fragen in der Mediation	22
1.4.1.	Ethikrichtlinien	23
1.4.1.1.	Konsequenz bei Verstößen	23
1.4.2.	Praxisbeispiele für ethische Dilemmata	24
1.4.3.	Machtungleichgewicht in der Mediation	25
1.4.3.1.	Gleichgewicht und Freiwilligkeit	25
1.4.3.2.	Macht in Beziehungen	26
1.4.3.3.	Lösungsansatz	27
1.4.4.	Gewalt in der Mediation	28
1.4.4.1.	Körperliche Gewalt	28
1.4.4.2.	Nachhaltige Vereinbarungen	29
1.4.5.	Macht, Verantwortung und Machtmissbrauch	30
1.4.5.1.	Macht	30
1.4.5.2.	Machtmissbrauch	30
1.4.5.3.	Die Macht des vordergründig Schwächeren	30
1.5.	Literatur	31
1.6.	Links	32
2.	Familienmediation (Ulrich Wanderer)	33
2.1.	Einleitung	33
2.2.	Vor der Ehe	33
2.2.1.	Mediation in Vorbereitung des Ehevertrags	33
2.2.2.	Notariatsaktpflicht des Ehevertrags	34
2.3.	Während der Ehe	35
2.3.1.	Mediation bei Eheproblemen?	35
2.3.2.	Mediation bei Trennung und Scheidung	35
2.3.2.1.	Trennungsmediation	36
2.3.2.1.1.	Trennung in ungeschiedener Ehe	36
2.3.2.1.2.	Trennung/Auflösung einer Lebensgemeinschaft	36
2.3.2.1.3.	Die Phasen der Trauer	37
2.3.2.1.4.	Zum Trennungsvertrag	38
2.3.2.1.5.	Anwesenheit von Kindern während der Mediation	40
2.3.3.	Zur einvernehmlichen Scheidung	41
2.3.3.1.	Einvernehmliche Scheidung im Vergleich zur strittigen Scheidung	41
2.3.3.2.	Scheidung wegen Aufhebung der häuslichen Gemeinschaft	42

2.3.3.3.	Besonderheiten und Beachtenswertes	43
2.3.3.3.1.	Die Emotionen	43
2.3.3.3.2.	Freiwilligkeit und Kostentragung	44
2.3.4.	Konsens ist (fast) alles	45
2.4.	Die einvernehmliche Scheidung	46
2.4.1.	Der formelle Antrag	46
2.4.1.1.	Der Scheidungsantrag	46
2.4.2.	Scheidungsfolgenvereinbarung	47
2.4.2.1.	Obsorge	47
2.4.2.2.	Hauptsächlicher Betreuungsort und Kontaktrecht	48
2.4.2.2.1.	Exkurs: das Kinderkonto	49
2.4.2.3.	Gedanken zum Kindesunterhalt	50
2.4.2.4.	Nachehelicher Unterhalt	51
2.4.2.5.	Ehelicher Wohnsitz	52
2.4.2.6.	Eheliche Ersparnisse und eheliches Gebrauchsvermögen	53
2.4.2.7.	Sonstiges	54
2.5.	Co-Mediation oder Einzelmediation?	54
2.6.	Qualitätskontrolle und -merkmale einer Familienmediation	54
2.6.1.	Kontrolle durch externe Berater	55
2.6.2.	Vor dem Gericht	55
2.7.	Mediation bei Kindesabnahme und Fremdunterbringung	56
2.8.	Zusammenfassung	58
2.9.	Beispiel/Muster	58
2.9.1.	Muster Trennungsvertrag	58
2.9.2.	Muster Scheidungsfolgenvereinbarung	60
2.10.	Literatur	64
2.11.	Links	64
3.	Erbschaftsmediation (Ulrich Wanderer)	65
3.1.	Einleitung	65
3.2.	Möglichkeiten der Vermögensübergabe	65
3.3.	Rechtliche Aspekte der Erbschaftsmediation	67
3.3.1.	Gesetzliches Erbrecht – Testament	68
3.3.2.	Pflichtteilsrecht	68
3.3.3.	Formvorschriften	69
3.3.3.1.	Handschriftliches Testament	69
3.3.3.2.	Fremdhändiges Testament	69
3.3.4.	Erbe – Vermächtnisnehmer	70
3.4.	Stadien der Erbschaftsmediation	70
3.4.1.	Prätestamentarische Mediation	70
3.4.1.1.	Exkurs: Vorsorgevollmacht	73

3.4.2.	Neues Testament	73
3.4.2.1.	Welche Aspekte gilt es bei der Mediation bei Neuerrichtung eines Testaments besonders zu beachten?	76
3.4.3.	Nach dem Erbfall	76
3.4.4.	Nach der Einantwortung	79
3.5.	Vernetzung	81
3.6.	Zusammenfassung	81
3.7.	Literatur	82
3.8.	Links	82
4.	Nachbarschaftsmediation (<i>Ulrich Wanderer</i>)	83
4.1.	Einleitung	83
4.2.	Möglichkeiten der Konfliktbeilegung im Nachbarschaftsstreit	83
4.3.	Konstellationen in der Nachbarschaftsmediation	84
4.3.1.	Grund versus Wohnung	85
4.3.1.1.	Vermieter versus Mieter	85
4.3.2.	Konflikt der Grundeigentümer	85
4.3.3.	Konflikte im Wohnungseigentum	86
4.3.3.1.	Konflikte zwischen Miteigentümern	87
4.3.4.	Konflikte zwischen Mietern	87
4.3.4.1.	Die Zeit als Faktor	88
4.3.5.	Eigentümer versus benachbarter Mieter	88
4.4.	Telefon- und Pendel-Präsenzmediation	88
4.5.	Kollateralvorteile und andere Möglichkeiten der Mediation in Nachbarschaftskonflikten	89
4.5.1.	Der Mann mit dem Hammer und die Alternativen	90
4.6.	Einige praxisrelevante Überlegungen	91
4.6.1.	Die Wahl des Orts	91
4.6.2.	Der erste Kontakt	93
4.6.3.	Der Hausverwalter als Mediator	93
4.6.4.	Datenschutzrechtliche Aspekte	94
4.7.	Schriftliche Vereinbarung oder nicht?	94
4.8.	Kosten der Nachbarschaftsmediation	95
4.8.1.	Interesse und Vorgaben der Hausverwaltung als Auftraggeberin	95
4.8.2.	Wertschätzung der Mediation durch die Medianden	96
4.8.3.	Verschwiegenheitsverpflichtung gegenüber der Hausverwaltung	96
4.9.	Statistiken	96

4.10.	Beispiele aus der Praxis der Nachbarschaftsmediation	97
4.10.1.	Türkischer Stolz versus Wiener Ruhe	97
4.10.2.	Von scheinbar unüberwindbaren Hürden	98
4.10.3.	Bella Italia in Wien Ottakring	100
4.11.	Zusammenfassung	100
4.12.	Literatur	101
4.13.	Links	101
5.	Datenschutzmediation (Ulrich Wanderer)	102
5.1.	Einleitung	102
5.2.	Datenschutz als Querschnittsmaterie	102
5.2.1.	Beispiel Arbeitsplatz	103
5.2.2.	Beispiel Nachbarschaft	103
5.2.3.	Beispiel Familie	104
5.2.4.	Beispiel Erbschaft	104
5.3.	Basics zum Datenschutzrecht	105
5.3.1.	Datenschutz gilt grundsätzlich nicht absolut	105
5.3.2.	Interessen des Betroffenen im Bereich des Datenschutzrechts	105
5.3.3.	Allgemeines zum Mediationssetting im Datenschutzbereich	106
5.3.4.	Kooperation zwischen Datenschutzexperten und Mediator	106
5.3.5.	Unterschied zu anderen Verfahren	107
5.3.5.1.	Zivilgericht	107
5.3.5.2.	Datenschutzbehörde	107
5.4.	Fallkonstellationen	107
5.4.1.	Schadenersatzrechtliche Klage gegen Unternehmen	107
5.4.2.	Betroffener beschwert sich über die Verletzung seiner Rechte	109
5.4.2.1.	Motivationen des Betroffenen	109
5.4.2.1.1.	Geld als Motivation	109
5.4.2.1.2.	Betroffener will sich für erlittenes Unrecht revanchieren	109
5.4.2.1.3.	Betroffener will sich einbringen und ernst genommen werden	109
5.4.2.2.	Motivation aus Sicht des Unternehmens	110
5.5.	Vorteile für die Parteien	112
5.5.1.	Kosten	112
5.5.2.	Dauer	112
5.5.3.	Selbstbestimmtheit führt zu Commitment	112
5.5.4.	Kein Gesichtsverlust/keine negative PR für das Unternehmen	113

Inhaltsverzeichnis

5.6.	Mediation im Alltag des Datenschutzbeauftragten	114
5.6.1.	Der Datenschutzbeauftragte	114
5.6.2.	Innerbetriebliche Konfliktfelder	115
5.6.3.	Konflikte zwischen Organisationen und Dritten	117
5.7.	Zusammenfassung	118
5.8.	Literatur	118
5.9.	Links	119
6.	Onlinemediation (Ulrich Wanderer)	120
6.1.	Einleitung	120
6.2.	Vertraulichkeit	121
6.3.	Datenschutz	121
6.4.	Mangel an körpersprachlichen Signalen	122
6.5.	Vorteile der Onlinemediation?	122
6.6.	Interventionen bei Onlinemediation	123
6.7.	Anforderungen an die technische Ausstattung	124
6.8.	Wichtige Regeln bei der Onlinemediation	124
6.9.	Zusammenfassung	125
6.10.	Literatur	125
7.	Mediation im öffentlichen Bereich (Anton Hütter/Sascha Ferz)	126
7.1.	Was ist Mediation im öffentlichen Bereich?	126
7.1.1.	Definition und Beispiele	126
7.1.2.	Abgrenzung zu anderen Verfahren	127
7.1.3.	Von den Positionen zu den Interessen	128
7.1.4.	Mediation als Widerspruchsmanagement	131
7.2.	Praxisbeispiel	134
7.2.1.	Ausgangslage	134
7.2.2.	Beauftragung des Mediationsteams	136
7.2.3.	Projektsteckbrief	138
7.2.4.	Strukturen (Aufbauorganisation)	139
7.2.4.1.	Übersicht	139
7.2.4.2.	Regionalforum	139
7.2.4.3.	Steuerungsteam	140
7.2.4.4.	Planungsteam	141
7.2.4.5.	Mediationsteam	141
7.2.4.6.	Homepage	142
7.2.4.7.	Öffentliche Veranstaltungen	142
7.2.5.	Prozesse (Ablauforganisation)	144
7.2.5.1.	Startworkshop	144
7.2.5.2.	Arbeitsvereinbarung	145
7.2.5.3.	Der Arbeitsprozess	147
7.2.6.	Organisation des Expertenwesens	150
7.2.7.	Ergebnis der Mediation	155

7.3.	Kritische Punkte und Besonderheiten der Mediation im öffentlichen Bereich	157
7.4.	Rechtliche Rahmenbedingungen	161
7.4.1.	Partizipation und Entscheidungsfindung	161
7.4.2.	Der Einsatz von Mediation	162
7.4.3.	Das Beispiel UVP-G	163
7.4.4.	Das Verhältnis von Mediation und hoheitlicher Verwaltungstätigkeit	165
7.4.5.	Antizipatives Handeln mit festem Blick auf das Verwaltungsverfahren	167
7.4.6.	Vertragliche Gestaltungsmöglichkeiten	168
7.4.6.1.	Mediationsvereinbarung und Bescheid	169
7.4.6.2.	Der Verzicht auf Einwendungen und Rechtsmittel als Vertragsgegenstand	170
7.4.6.3.	Konsequenzen	170
7.5.	Schlussfolgerungen	171
7.6.	Literatur	172
8.	Wirtschaftsmediation (Gerda Ruppi-Lang)	174
8.1.	Einleitung	174
8.2.	Konfliktkosten – Einsatzgebiete und Nutzen von Mediation in Unternehmen	174
8.2.1.	Konfliktkosten am Beispiel der Kündigung	175
8.2.1.1.	Professionelles Offboarding bei Kündigungsentscheidungen	176
8.2.1.2.	Besonderer Kündigungsschutz (BAG, BGStG)	177
8.2.2.	Professionelles Onboarding	178
8.2.3.	Mediationsklausel – damit man zumindest darüber nicht streitet	179
8.2.4.	Teamkonflikte auflösen, um die Produktivität wiederherzustellen	180
8.2.5.	Mediation statt/trotz Gerichtsverfahren	183
8.2.5.1.	Arbeits- und sozialgerichtliche Auseinandersetzungen	185
8.2.5.2.	Streitigkeiten mit Lieferanten	186
8.2.5.3.	Ist Mediation in drohenden Insolvenzverfahren möglich?	187
8.2.5.4.	Streitigkeiten mit Vertriebspartnern	187
8.2.5.5.	Streitigkeiten mit Kunden	188
8.2.5.6.	Projektmediation – Umsetzung statt Zurückrudern	188
8.2.5.7.	Mediation vor, in oder nach laufenden Bauverfahren?	191

Inhaltsverzeichnis

8.3.	Was haben Unternehmens- und Konfliktkultur gemeinsam? ...	193
8.3.1.	Begleitung von Change-Prozessen	194
8.4.	Unternehmensübergabe	196
8.5.	Literatur	198
8.6.	Links	199
9.	Kulturelle Aspekte in der Mediation – Mediation als Instrument zur kulturübergreifenden Verständigung und Aufklärung	
	<i>(Ulrich Wanderer/Mirella Kreder)</i>	200
9.1.	Einleitung	200
9.2.	Konflikt und Kultur als Grund	201
9.3.	Bewusstsein schaffen in der Mediation	201
9.4.	Zeitorientierung	202
9.5.	Kommunikationsmethoden	203
9.6.	Entscheidungsfindungsprozesse	204
9.7.	Problemlösungsorientierung	205
9.8.	Emotionen	206
9.9.	Zweisprachige Mediation	207
9.10.	Co-Mediation im interkulturellen Kontext	208
9.11.	Sprachbarrieren und kulturelle Eigenheiten	209
9.12.	Unterbewusste Parteilichkeit	209
9.13.	Aus der Praxis	210
9.14.	Empfehlung und Ausblick	212
9.15.	Literatur	213
9.16.	Links	213
10.	Die Wirkung von Interventionen	
	<i>(Gudrun Turek-Lima/Ulrich Wanderer)</i>	214
10.1.	Einleitung	214
10.2.	Interventionen im zeitlichen Ablauf	214
10.2.1.	Die Onlinepräsenz und Publikationen	214
10.2.2.	Der erste Kontakt	215
10.2.3.	Der Termin als Intervention	215
10.2.4.	Der Ort als Intervention	215
10.2.5.	Kleidung als Intervention	215
10.2.6.	Das Vorgespräch als Intervention	216
10.2.7.	Man kann nicht nicht intervenieren	216
10.2.8.	Das Leben als Intervention	216
10.3.	Konkrete Interventionen	217
10.3.1.	Fragen	217
10.3.1.1.	Einstieg	218
10.3.1.2.	Konfliktanalyse	218
10.3.1.3.	Themensammlung	218

10.3.1.4.	Interessen und Bedürfnisse	218
10.3.1.5.	Verständnisaufbau	219
10.3.1.6.	Lösungen	219
10.3.1.7.	Abschluss	219
10.3.2.	Positive Sprache	219
10.3.2.1.	Positiv statt negativ formulieren	220
10.3.2.2.	Vermeidung von Reizworten/Reiz- formulierungen	220
10.3.2.3.	Verallgemeinerungen vermeiden	220
10.3.3.	Umformulierung	220
10.3.4.	Skalieren	221
10.3.5.	Normalisieren	221
10.3.6.	Reflecting Team	222
10.3.7.	Platztausch, räumliche Flexibilität	222
10.3.8.	Spiegeln	222
10.3.9.	Bezugnahme auf die Metaebene	222
10.4.	Zusammenfassung	223
10.5.	Literatur	223
11. Marketing in der Mediation (Ulrich Wanderer)	224
11.1.	Einleitung	224
11.2.	Varianten des Marketings in der Mediation	224
11.2.1.	Mundpropaganda	224
11.2.2.	Broschüren, Visitkarten	224
11.2.3.	Homepage, Blogs, Foren	225
11.2.4.	Soziale Medien	225
11.2.5.	Videos	226
11.2.6.	Publikationen	226
11.2.7.	Leben als Werbung	226
11.3.	Rechtliche Grenzen	227
11.3.1.	Beispiele der „Generalklausel“	228
11.3.1.1.	Kundenfang	228
11.3.1.2.	Behinderungswettbewerb	228
11.3.1.3.	Ausbeutung fremder Leistungen	228
11.3.1.4.	Rechtsbruch	228
11.3.2.	Zuständigkeit	228
11.4.	Literatur	228
12. Datenschutz in der Mediation (Ulrich Wanderer)	229
12.1.	Einleitung	229
12.2.	Datenschutzrechtliche Grundlagen	229
12.2.1.	Personenbezogene Daten	229
12.2.2.	Betroffene Personen	229

Inhaltsverzeichnis

12.2.3.	Verantwortlicher und Auftragsverarbeiter	230
12.2.3.1.	„Verantwortlicher“	230
12.2.3.1.1.	Pflichten des Verantwortlichen nach der DSGVO	230
12.2.3.2.	Der Einsatz von Auftragsverarbeitern	231
12.2.3.3.	Gemeinsame Verantwortlichkeit	232
12.2.4.	Der Umgang mit Datenschutzverletzungen	232
12.2.5.	Auskunftspflicht	232
12.2.6.	Recht auf Richtigstellung und Löschung	233
12.2.7.	Datensicherheitsmaßnahmen/technische und organisatorische Maßnahmen	233
12.2.8.	Datenschutz-Folgenabschätzung	233
12.2.9.	Pflichten des Mediators als Auftragsverarbeiter	234
12.3.	Fazit	234
12.4.	Checklisten und Muster	235
12.4.1.	Checkliste: Inhalte Auftragsverarbeiter- vereinbarung	235
12.4.2.	Muster: Auftragsverarbeitervereinbarung	237
12.4.3.	Muster: Vertrag über gemeinsame Verantwort- lichkeit	239
12.4.4.	Checkliste: Datenschutzerklärung des Mediators ...	241
12.4.5.	Muster: Datenschutzerklärung für Mediatoren	242
12.5.	Links	245
Anhang 1: Ethikrichtlinien für MediatorInnen (Österreichisches Netzwerk Mediation)		247
Anhang 2: Mediationsrichtlinie (RL 2008/52/EG)		259
Stichwortverzeichnis		265