

Inhaltsverzeichnis

1	Online-Mediation – was ist das?	1
1.1	Begriffsklärung: Was ist Online-Mediation?	1
1.2	Ein Blick in die kurze Geschichte der ODR	3
1.3	Formate der Online-Mediation	6
1.4	Online-Mediation heute	8
	Literatur	9
2	Souveräne Online-Kommunikation	11
2.1	Charakteristika der synchronen Online-Kommunikation	11
2.1.1	Technische Ausstattung & Softwarebedienung	12
2.1.2	Räumliche Distanz	14
2.1.3	Soziale Wahrnehmung	14
2.1.4	Stress und Ermüdung (<i>Zoom fatigue</i>)	17
2.2	Konzeption und Sitzungsplanung	20
2.2.1	Grobkonzept: Gesamtplanung der (Online-)Mediation	20
2.2.2	Feinkonzept: Planung der einzelnen Online-Sitzung	22
2.2.2.1	Ankommen & Warm-werden	23
2.2.2.2	Hauptteil	24
2.2.2.3	Abschluss	24
2.3	Kommunikationskultur im virtuellen Raum: Grundlagen der Online-Moderation	25
2.3.1	Prozessgestaltung & Atmosphäre	26
2.3.2	Interaktionsbegleitung & Aktivierung	28
2.3.3	Steuerung des Gesprächs & Informationsflusses	29
2.3.4	Arbeiten mit Co-Moderator:in/Co-Mediator:in	30
2.4	Online-Präsenz & Authentizität im virtuellen Raum	33
2.4.1	Theorien der computervermittelten Kommunikation	33
2.4.2	Die Stimme – unser wichtigstes Werkzeug online	35
2.4.2.1	Stimme, Stimmung und Persönlichkeit	36
2.4.2.2	Sensibilität der Stimme und des Gehörs	37
2.4.2.3	Bedeutung der Stimme in der Online-Mediation	38

2.4.3	Souveräner Webcam-Einsatz	40
2.4.3.1	Sichtbarkeit & Selbstreferenzierung	41
2.4.3.2	Kamera-Ängstlichkeit (<i>Zoom anxiety</i>)	42
2.4.3.3	Selbstaussdruck vor der Kamera	43
2.4.3.4	Licht und Kamera-Winkel	46
2.4.3.5	Hintergrund & Raumerleben	47
2.4.4	Webcam-Bilder interpretieren	49
	Literatur.	51
3	Online-Mediation in der Praxis	55
3.1	Technisch-organisatorische Vorbereitung	55
3.1.1	Technische Vorbereitung als Mediator	56
3.1.2	Erstkontakt & Auftragsklärung	57
3.1.3	Wahl der Software & Raumbuchung	57
3.1.3.1	Nutzung Videokonferenzsoftware des Kunden	58
3.1.3.2	Nutzung der eigenen Videokonferenzsoftware	59
3.1.4	Technischer Vorbereitungstermin mit Mediand:innen (Technik-Check).	59
3.1.4.1	Ziele des Technik-Termins auf technischer Ebene	60
3.1.4.2	Ziele des Technik-Checks auf Beziehungsebene.	61
3.1.5	Organisatorische Vorbereitung	62
3.1.5.1	Terminfindung & Zeitplanung	62
3.1.5.2	Terminbuchung & Generierung der Zugangslinks	63
3.1.5.3	Persönliche Vorbereitung & Psychohygiene	64
3.2	Phase 1: das Erstgespräch im virtuellen Raum	65
3.2.1	Arbeitsbündnis online schließen	65
3.2.2	Zwischenmenschlicher Kontakt & Vertrauensaufbau	66
3.2.2.1	Begriff und Arten von Vertrauen	67
3.2.2.2	Vertrauen in die Online-Umgebung	70
3.2.2.3	Vertrauenswürdigkeit online herstellen.	72
3.2.3	Online-Kommunikationsregeln vereinbaren (Netiquette)	73
3.2.3.1	Rahmen & Umgang mit Störungen.	73
3.2.3.2	Mikrofonsteuerung, Stummschaltung & Wortmeldungen.	76
3.2.3.3	Umgang mit der Kamera.	79
3.2.4	Vertraulichkeit online.	80
3.2.4.1	Nicht-Öffentlichkeit online	80
3.2.4.2	Vertraulichkeitszusicherung der Parteien untereinander.	81
3.2.4.3	Verschwiegenheitspflicht des Mediators.	82

3.2.5	Online-Methoden für das Erstgespräch	83
3.2.5.1	Visuelle Methoden	83
3.2.5.2	Einsatz auditiver Mittel	87
3.2.6	Experteninterview mit Dr. Katarzyna Schubert-Panecka: Interkulturelle <i>Blended</i> (Online)-Mediation	88
3.3	Phase 2: Sachverhaltsklärung & Themensammlung	96
3.3.1	Sachverhaltsklärung: Worum geht es eigentlich?	96
3.3.2	Themensammlung & Themendokumentation	97
3.3.3	Themenpriorisierung	98
3.3.4	Online-Methoden für größere Gruppen	99
3.3.4.1	Kartenabfrage	99
3.3.4.2	Sternpositionierung	100
3.3.5	Experteninterview Dr. Thomas Uhlendahl: Online- Beteiligungsprozesse	102
3.4	Phase 3: online Interessen und Bedürfnisse klären	114
3.4.1	Emotionen im virtuellen Raum	114
3.4.1.1	Emotionen online ausdrücken und wahrnehmen	115
3.4.1.2	Verringerte oder gesteigerte Emotionalität online?	116
3.4.2	Empathische Gesprächsführung	119
3.4.3	Online-Methoden zur Klärung von Interessen und Bedürfnissen	120
3.4.3.1	Doppeln	121
3.4.3.2	Konflikt-/Problemdreieck	122
3.4.4	Experteninterview mit Ute Krämer: Mimik-Resonanz® in der Online-Mediation	124
3.5	Phase 4: Lösungsfindung und Kreativität online	129
3.5.1	Kreativität und Visualisierung im virtuellen Raum	130
3.5.2	Online-Methoden in der Lösungsfindungsphase	131
3.5.2.1	Brainwriting online	131
3.5.2.2	Walt-Disney-Methode	132
3.5.3	Lösungspriorisierung & Lösungskonkretisierung	133
3.5.4	Experteninterview Ulrik Seitz: Täter-Opfer-Ausgleich im virtuellen Raum	134
3.6	Phase 5: die Mediation online abschließen	139
3.6.1	Abschlussvereinbarung und elektronische Unterschrift	140
3.6.2	Verbindlichkeit & Feierlichkeit	141
	Literatur	142
4	Technische Aspekte & Datenschutz	145
4.1	Hardware & Internetverbindung	145
4.1.1	Internetverbindung & Bandbreite	146

4.1.2	Laptop/Rechner & Browser	149
4.1.2.1	Grundelemente des Computers	149
4.1.2.2	Browser-Version vs. Client-Version	150
4.1.2.3	Umgang mit Mitarbeiter-Rechnern	151
4.1.3	Webcam, Monitore & Teleprompter	151
4.1.4	Audiogeräte/Audioqualität.	154
4.1.5	Trouble-Shooting: Erste Hilfe bei Audio- & Videoproblemen	156
4.2	Software-Auswahl	156
4.2.1	Überblick Videokonferenz-Anbieter	159
4.2.2	Auswahlkriterien für Videokonferenz-Software	161
4.2.2.1	Funktionsumfang & technische Features	161
4.2.2.2	Benutzeroberfläche (<i>Graphic User Interface</i>)	163
4.2.2.3	Preis/Lizenzgebühr	163
4.3	Mehrwerte der synchronen Online-Kommunikation	164
4.3.1	Interkulturalität & Übersetzungshilfen	164
4.3.2	Inklusion, Barrierefreiheit & Demokratisierung	165
4.3.3	Nachhaltigkeit & Ressourcenschonung	168
4.4	Datenschutz & DSGVO-Konformität	169
4.4.1	Was bedeutet DSGVO-Konformität?	170
4.4.2	Um welche Daten geht es?	173
	Literatur	176
5	Zusammenfassung und Ausblick	179
5.1	Herausforderungen & Potenziale von Online-Mediation	179
5.1.1	Technische & Organisatorische Aspekte	180
5.1.1.1	Herausforderungen und Hürden des technischen Rahmens	180
5.1.1.2	Potenziale und Chancen durch Technikeinsatz	180
5.1.2	Kommunikative Aspekte	181
5.1.2.1	Herausforderungen und Hürden der virtuellen Kommunikation.	181
5.1.2.2	Potenziale und Chancen durch Online-Kommunikation.	182
5.1.3	Aspekte der Beziehungsgestaltung	183
5.1.3.1	Herausforderungen aufgrund der andersartigen sozialen Wahrnehmung	183
5.1.3.2	Chancen in Bezug auf Emotion & Wahrnehmung im virtuellen Raum.	183
5.2	Ausblick & Transfer.	184
5.2.1	Online-Konfliktmoderation & Online-Verhandlung	185
5.2.2	Forschungsfragen	186
5.2.3	Überlegungen zum Erwerb von Online-Mediationskompetenz.	187
5.3	Fazit	190
	Literatur	192

6 Checklisten	193
6.1 Checkliste: Ist der Fall für Online-Mediation geeignet?	193
6.2 Checkliste: Technisch-organisatorische Vorbereitung	194
6.3 Checkliste: Selbstmanagement & persönliche Vorbereitung	195
6.4 Checkliste Datenschutz & DSGVO-Konformität	196
Glossar	197