

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----------|
| Vorwort des Herausgebers | V |
| Geleitwort | VII |
| Verzeichnis der Autorinnen und Autoren | IX |
| Abkürzungsverzeichnis | XXV |
| 1. Allgemeines (Ulrich Wanderer) | 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 | 4 |
| 1.1.2.4. Verschwiegenheit | 4 |
| 1.1.3. Recht und Mediation | 10 |
| 1.1.3.1. Das Zivilrechts-Mediations-Gesetz | 11 |
| 1.1.3.2. Zur Eintragung und zur (gewerberechtlichen) Tätigkeit als Mediator | 11 |
| 1.1.4. Unterschied zu Gerichtsverfahren, Psychotherapie, Familienberatung und Rechtsberatung | 12 |
| 1.1.5. Grundannahmen der Mediation | 13 |
| 1.1.5.1. Mediative Haltung im Alltag | 15 |
| 1.1.6. Ziel der Mediation | 15 |
| 1.1.6.1. Nachhaltigkeit durch Commitment | 16 |
| 1.1.6.2. Rechtlich valides Ergebnis | 16 |
| 1.1.7. Kollateralvorteile der Mediation | 17 |
| 1.1.8. Wann scheitert Mediation? | 18 |
| 1.2. Ablauf einer Mediation | 19 |
| 1.2.1. Das Phasenmodell | 19 |
| 1.2.1.1. Phase 1: Einführung/Auftragsklärung/ Rahmenbedingungen | 20 |
| 1.2.1.2. Phase 2: Themen-/Anliegensammlung | 20 |
| 1.2.1.3. Phase 3: Positionen und Interessen/Sichtweisen- und Hintergrunderkundung | 20 |
| 1.2.1.4. Phase 4: Sammeln und Bewerten von Lösungs- möglichkeiten | 21 |
| 1.2.1.5. Phase 5: Abschlussvereinbarung | 21 |
| 1.2.1.5.1. Abschlussritual | 22 |
| 1.2.1.6. Phase 6: Evaluierung | 23 |
| 1.2.2. Die Realität ist kein Modell | 23 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1.3. | Exkurs: Wirklichkeit in der Mediation | 23 |
| 1.3.1. | Konstruktivismus | 24 |
| 1.3.2. | Das Recht auf die eigene Wahrheit und der Respekt vor der Wahrheit des anderen | 25 |
| 1.4. | Ethische Fragen in der Mediation | 25 |
| 1.4.1. | Ethikrichtlinien | 25 |
| 1.4.1.1. | Konsequenz bei Verstößen | 26 |
| 1.4.2. | Praxisbeispiele für ethische Dilemmata | 26 |
| 1.4.3. | Machtungleichgewicht in der Mediation | 28 |
| 1.4.3.1. | Gleichgewicht und Freiwilligkeit | 28 |
| 1.4.3.2. | Macht in Beziehungen | 29 |
| 1.4.3.3. | Lösungsansatz | 30 |
| 1.4.4. | Gewalt in der Mediation | 30 |
| 1.4.4.1. | Körperliche Gewalt | 31 |
| 1.4.4.2. | Nachhaltige Vereinbarungen | 31 |
| 1.4.5. | Macht, Verantwortung und Machtmissbrauch | 33 |
| 1.4.5.1. | Macht | 33 |
| 1.4.5.2. | Machtmissbrauch | 33 |
| 1.4.5.3. | Die Macht des vordergründig Schwächeren | 33 |
| 1.5. | Literatur | 34 |
| 1.6. | Links | 35 |
| 2. | Familienmediation (Ulrich Wanderer) | 36 |
| 2.1. | Einleitung | 36 |
| 2.2. | Vor der Ehe | 36 |
| 2.2.1. | Der Partnerschaftsvertrag | 36 |
| 2.2.2. | Mediation in Vorbereitung des Ehevertrags | 37 |
| 2.2.3. | Notariatsaktpflicht des Ehevertrags | 38 |
| 2.3. | Während der Ehe | 38 |
| 2.3.1. | Mediation bei Eheproblemen? | 38 |
| 2.3.2. | Mediation bei Trennung und Scheidung | 39 |
| 2.3.2.1. | Trennungsmediation | 39 |
| 2.3.2.1.1. | Trennung in ungeschiedener Ehe | 39 |
| 2.3.2.1.2. | Trennung/Auflösung einer Lebensgemeinschaft ... | 40 |
| 2.3.2.1.3. | Die Phasen der Trauer | 41 |
| 2.3.2.1.4. | Zum Trennungsvertrag | 42 |
| 2.3.2.1.5. | Anwesenheit von Kindern während der Mediation ... | 44 |
| 2.3.3. | Zur einvernehmlichen Scheidung | 44 |
| 2.3.3.1. | Einvernehmliche Scheidung im Vergleich zur strittigen Scheidung | 44 |
| 2.3.3.2. | Scheidung wegen Aufhebung der häuslichen Gemeinschaft | 46 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 2.3.3.3. | Besonderheiten und Beachtenswertes | 47 |
| 2.3.3.3.1. | Die Emotionen | 47 |
| 2.3.3.3.2. | Freiwilligkeit und Kostentragung | 48 |
| 2.3.4. | Konsens ist (fast) alles | 48 |
| 2.4. | Die einvernehmliche Scheidung | 50 |
| 2.4.1. | Der formelle Antrag | 50 |
| 2.4.1.1. | Der Scheidungsantrag | 50 |
| 2.4.2. | Scheidungsfolgenvereinbarung | 50 |
| 2.4.2.1. | Obsorge | 50 |
| 2.4.2.2. | Hauptsächlicher Betreuungsort und Kontaktrecht | 51 |
| 2.4.2.2.1. | Exkurs: Kinderkonto | 53 |
| 2.4.2.3. | Gedanken zum Kindesunterhalt | 53 |
| 2.4.2.4. | Nachehelicher Unterhalt | 54 |
| 2.4.2.5. | Ehelicher Wohnsitz | 55 |
| 2.4.2.6. | Eheliche Ersparnisse und eheliches Gebrauchs- vermögen | 56 |
| 2.4.2.7. | Sonstiges | 57 |
| 2.5. | Co-Mediation oder Einzelmediation? | 57 |
| 2.6. | Ergebniskontrolle einer Familienmediation | 58 |
| 2.6.1. | Kontrolle durch externe Berater | 58 |
| 2.6.2. | Vor dem Gericht | 59 |
| 2.7. | Mediation bei Kindesabnahme und Fremdunterbringung | 60 |
| 2.8. | Zusammenfassung | 61 |
| 2.9. | Beispiel/Muster | 62 |
| 2.9.1. | Muster Trennungsvertrag | 62 |
| 2.9.2. | Muster Scheidungsfolgenvereinbarung | 64 |
| 2.10. | Literatur | 68 |
| 2.11. | Links | 68 |
| 3. | Erbschaftsmediation (Ulrich Wanderer) | 69 |
| 3.1. | Einleitung | 69 |
| 3.2. | Möglichkeiten der Vermögensübergabe | 69 |
| 3.3. | Rechtliche Aspekte der Erbschaftsmediation | 71 |
| 3.3.1. | Gesetzliches Erbrecht – Testament | 72 |
| 3.3.2. | Pflichtteilsrecht | 72 |
| 3.3.3. | Formvorschriften | 73 |
| 3.3.3.1. | Handschriftliches Testament | 73 |
| 3.3.3.2. | Fremdhändiges Testament | 73 |
| 3.3.4. | Erbe – Vermächtnisnehmer | 74 |
| 3.4. | Stadien der Erbschaftsmediation | 74 |
| 3.4.1. | Prätestamentarische Mediation | 74 |
| 3.4.1.1. | Exkurs: Vorsorgevollmacht | 77 |
| 3.4.2. | Neues Testament | 77 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 3.4.2.1. | Welche Aspekte gilt es bei der Mediation bei Neuerrichtung eines Testaments besonders zu beachten? | 80 |
| 3.4.3. | Nach dem Erbfall | 81 |
| 3.4.4. | Nach der Einantwortung | 83 |
| 3.5. | Vernetzung | 85 |
| 3.6. | Zusammenfassung | 85 |
| 3.7. | Literatur | 86 |
| 3.8. | Links | 86 |
| 4. | Nachbarschaftsmediation (Ulrich Wanderer) | 87 |
| 4.1. | Einleitung | 87 |
| 4.2. | Möglichkeiten der Konfliktbeilegung im Nachbarschaftsstreit | 87 |
| 4.3. | Konstellationen in der Nachbarschaftsmediation | 88 |
| 4.3.1. | Grund versus Wohnung | 89 |
| 4.3.1.1. | Vermieter versus Mieter | 89 |
| 4.3.2. | Konflikt der Grundeigentümer | 89 |
| 4.3.3. | Konflikte im Wohnungseigentum | 90 |
| 4.3.3.1. | Konflikte zwischen Miteigentümern | 91 |
| 4.3.4. | Konflikte zwischen Mietern | 91 |
| 4.3.4.1. | Die Zeit als Faktor | 92 |
| 4.3.5. | Eigentümer versus benachbarter Mieter | 92 |
| 4.4. | Telefon- und Pendel-Präsenzmediation | 92 |
| 4.5. | Kollateralvorteile und andere Möglichkeiten der Mediation in Nachbarschaftskonflikten | 93 |
| 4.5.1. | Der Mann mit dem Hammer und die Alternativen | 94 |
| 4.6. | Einige praxisrelevante Überlegungen | 95 |
| 4.6.1. | Die Wahl des Orts | 95 |
| 4.6.2. | Der erste Kontakt | 97 |
| 4.6.3. | Der Hausverwalter als Mediator | 98 |
| 4.6.4. | Datenschutzrechtliche Aspekte | 98 |
| 4.7. | Schriftliche Vereinbarung oder nicht? | 99 |
| 4.8. | Kosten der Nachbarschaftsmediation | 100 |
| 4.8.1. | Interesse und Vorgaben der Hausverwaltung als Auftraggeberin | 100 |
| 4.8.2. | Wertschätzung der Mediation durch die Medianden | 100 |
| 4.8.3. | Verschwiegenheitsverpflichtung gegenüber der Hausverwaltung | 100 |
| 4.9. | Statistiken | 101 |

| | | |
|------------|---|-----|
| 4.10. | Beispielsfälle aus der Praxis der Nachbarschaftsmediation | 101 |
| 4.10.1. | Türkischer Stolz versus Wiener Ruhe | 101 |
| 4.10.2. | Von scheinbar unüberwindbaren Hürden | 103 |
| 4.10.3. | Bella Italia in Wien Ottakring | 104 |
| 4.11. | Zusammenfassung | 105 |
| 4.12. | Literatur | 105 |
| 4.13. | Links | 105 |
| 5. | Datenschutzmediation (<i>Ulrich Wanderer</i>) | 106 |
| 5.1. | Einleitung | 106 |
| 5.2. | Datenschutz als Querschnittsmaterie | 106 |
| 5.2.1. | Beispiel Arbeitsplatz | 107 |
| 5.2.2. | Beispiel Nachbarschaft | 107 |
| 5.2.3. | Beispiel Familie | 108 |
| 5.2.4. | Beispiel Erbschaft | 108 |
| 5.3. | Basics zum Datenschutzrecht | 109 |
| 5.3.1. | Datenschutz gilt grundsätzlich nicht absolut | 109 |
| 5.3.2. | Interessen des Betroffenen im Bereich des Datenschutzrechts | 109 |
| 5.3.3. | Allgemeines zum Mediationssetting im Datenschutzbereich | 110 |
| 5.3.4. | Kooperation zwischen Datenschutzexperten und Mediator | 110 |
| 5.3.5. | Unterschied zu anderen Verfahren | 111 |
| 5.3.5.1. | Zivilgericht | 111 |
| 5.3.5.2. | Datenschutzbehörde | 111 |
| 5.4. | Fallkonstellationen | 111 |
| 5.4.1. | Schadenersatzrechtliche Klage gegen Unternehmen | 111 |
| 5.4.2. | Betroffener beschwert sich über die Verletzung seiner Rechte | 113 |
| 5.4.2.1. | Motivationen des Betroffenen | 113 |
| 5.4.2.1.1. | Geld als Motivation | 113 |
| 5.4.2.1.2. | Betroffener will sich für erlittenes Unrecht revanchieren | 113 |
| 5.4.2.1.3. | Betroffener will sich einbringen und ernst genommen werden | 113 |
| 5.4.2.2. | Motivation aus Sicht des Unternehmens | 114 |
| 5.5. | Vorteile für die Parteien | 116 |
| 5.5.1. | Kosten | 116 |
| 5.5.2. | Dauer | 116 |
| 5.5.3. | Selbstbestimmtheit führt zu Commitment | 116 |
| 5.5.4. | Kein Gesichtsverlust/keine negative PR für das Unternehmen | 117 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| 5.6. | Mediation im Alltag des Datenschutzbeauftragten | 118 |
| 5.6.1. | Der Datenschutzbeauftragte | 118 |
| 5.6.2. | Innerbetriebliche Konfliktfelder | 119 |
| 5.6.3. | Konflikte zwischen Organisationen und Dritten | 121 |
| 5.7. | Zusammenfassung | 122 |
| 5.8. | Literatur | 122 |
| 5.9. | Links | 123 |
| 6. | Onlinemediation (<i>Ulrich Wanderer</i>) | 124 |
| 6.1. | Einleitung | 124 |
| 6.2. | Vertraulichkeit | 125 |
| 6.3. | Datenschutz | 125 |
| 6.4. | Mangel an körpersprachlichen Signalen | 126 |
| 6.5. | Vorteile der Onlinemediation? | 126 |
| 6.6. | Interventionen bei Onlinemediation | 127 |
| 6.7. | Anforderungen an die technische Ausstattung | 128 |
| 6.8. | Wichtige Regeln bei der Onlinemediation | 128 |
| 6.9. | Zusammenfassung | 129 |
| 6.10. | Literatur | 129 |
| 7. | Mediation im öffentlichen Bereich (<i>Anton Hütter/Sascha Ferz</i>) | 130 |
| 7.1. | Was ist Mediation im öffentlichen Bereich? | 130 |
| 7.1.1. | Definition und Beispiele | 130 |
| 7.1.2. | Abgrenzung zu anderen Verfahren | 131 |
| 7.1.3. | Von den Positionen zu den Interessen | 132 |
| 7.1.4. | Mediation als Widerspruchsmanagement | 136 |
| 7.2. | Systemtheoretische Aspekte der Mediation | 137 |
| 7.2.1. | System | 138 |
| 7.2.2. | Verhältnis System – Umwelt | 139 |
| 7.2.3. | Autopoiesis | 139 |
| 7.2.4. | Geschlossene Systeme | 140 |
| 7.2.5. | Funktionale Teilsysteme | 141 |
| 7.2.6. | Leitideen systemischer Konzepte | 143 |
| 7.3. | Praxisbeispiel | 144 |
| 7.3.1. | Ausgangslage | 144 |
| 7.3.2. | Beauftragung des Mediationsteams | 146 |
| 7.3.3. | Projektsteckbrief | 148 |
| 7.3.4. | Strukturen (Aufbauorganisation) | 149 |
| 7.3.4.1. | Übersicht | 149 |
| 7.3.4.2. | Regionalforum | 149 |
| 7.3.4.3. | Steuerungsteam | 151 |
| 7.3.4.4. | Planungsteam | 151 |
| 7.3.4.5. | Mediationsteam | 151 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 7.3.4.6. | Homepage | 152 |
| 7.3.4.7. | Öffentliche Veranstaltungen | 153 |
| 7.3.5. | Prozesse (Ablauforganisation) | 154 |
| 7.3.5.1. | Startworkshop | 154 |
| 7.3.5.2. | Arbeitsvereinbarung | 154 |
| 7.3.5.3. | Der Arbeitsprozess | 157 |
| 7.3.6. | Organisation des Expertenwesens | 160 |
| 7.3.7. | Ergebnis der Mediation | 165 |
| 7.4. | Kritische Punkte und Besonderheiten der Mediation im öffentlichen Bereich | 167 |
| 7.5. | Rechtliche Rahmenbedingungen | 171 |
| 7.5.1. | Partizipation und administrative Entscheidungsfindung | 171 |
| 7.5.2. | Der Einsatz von Mediation | 172 |
| 7.5.3. | Das Beispiel UVP-G | 173 |
| 7.5.4. | Das Verhältnis von Mediation und hoheitlicher Verwaltungstätigkeit | 175 |
| 7.5.5. | Antizipatives Handeln mit festem Blick auf das Verwaltungsverfahren | 177 |
| 7.5.6. | Vertragliche Gestaltungsmöglichkeiten | 179 |
| 7.5.6.1. | Mediationsvereinbarung und Bescheid | 179 |
| 7.5.6.2. | Der Verzicht auf Einwendungen und Rechtsmittel als Vertragsgegenstand | 180 |
| 7.5.6.3. | Konsequenzen | 181 |
| 7.5.7. | Verwaltungsgerichtsbarkeit und Vermittlungs- tätigkeit | 181 |
| 7.6. | Schlussfolgerungen | 183 |
| 7.7. | Literatur | 183 |
| 8. | Wirtschaftsmediation (Gerda Ruppi-Lang) | 187 |
| 8.1. | Einleitung | 187 |
| 8.2. | Konfliktkosten – Einsatzgebiete und Nutzen von Mediation in Unternehmen | 187 |
| 8.2.1. | Konfliktkosten am Beispiel der Kündigung | 188 |
| 8.2.1.1. | Professionelles Offboarding bei Kündigungs- entscheidungen | 189 |
| 8.2.1.2. | Besonderer Kündigungsschutz (BAG, BGStG) | 190 |
| 8.2.2. | Professionelles Onboarding | 191 |
| 8.2.3. | Mediationsklausel – damit man zumindest darüber nicht streitet | 192 |
| 8.2.4. | Teamkonflikte auflösen, um die Produktivität wiederherzustellen | 193 |
| 8.2.5. | Mediation statt/trotz Gerichtsverfahren | 196 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 8.2.5.1. | Arbeits- und sozialgerichtliche Auseinandersetzungen | 198 |
| 8.2.5.2. | Streitigkeiten mit Lieferanten | 199 |
| 8.2.5.3. | Ist Mediation in drohenden Insolvenzverfahren möglich? | 200 |
| 8.2.5.4. | Streitigkeiten mit Vertriebspartnern | 200 |
| 8.2.5.5. | Streitigkeiten mit Kunden | 201 |
| 8.2.5.6. | Projektmediation – Umsetzung statt Zurückrudern | 201 |
| 8.2.5.7. | Mediation vor, in oder nach laufenden Bauverfahren? | 204 |
| 8.3. | Was haben Unternehmens- und Konfliktkultur gemeinsam? | 206 |
| 8.3.1. | Begleitung von Change-Prozessen | 207 |
| 8.4. | Unternehmensübergabe | 209 |
| 8.5. | Literatur | 211 |
| 8.6. | Links | 212 |
| 9. | Tatausgleich – Mediation im Strafrecht (Bernhard Glaeser) | 213 |
| 9.1. | Kurze Geschichte des Tatausgleichs in Österreich | 213 |
| 9.1.1. | Nils Christie und die Folgen – Modellversuche Außergerichtlicher Tatausgleich in Österreich | 213 |
| 9.1.2. | Diversionsgesetz 2000 – Tatausgleich wird gelebte Rechtspraxis | 214 |
| 9.2. | Spezieller Kontext Strafrecht – Diversion | 215 |
| 9.2.1. | Welche Fälle werden im Tatausgleich bearbeitet? | 216 |
| 9.2.2. | Was sind die Voraussetzungen für einen gelungenen Tatausgleich? | 217 |
| 9.2.3. | Was sind die Aufgaben des Konfliktreglers? | 219 |
| 9.3. | Was unterscheidet den Tatausgleich von Mediation in anderen Kontexten? | 220 |
| 9.3.1. | Unterschiede im Zuweisungskontext und Folgerungen daraus | 220 |
| 9.3.2. | Ablauf des Tatausgleichs | 223 |
| 9.4. | Personal und Ausbildung | 224 |
| 9.5. | Fallbeispiele aus dem Tatausgleich | 225 |
| 9.5.1. | Situative Konflikte | 225 |
| 9.5.2. | Nachbarschaft | 226 |
| 9.5.3. | Kein Personenkonflikt | 227 |
| 9.6. | Tatausgleich in Fällen von Gewalt in Paarbeziehungen | 228 |
| 9.7. | Forschung und Studien | 230 |

| | | |
|------------|--|-----|
| 9.8. | Fazit und Ausblick | 233 |
| 9.8.1. | Fazit: Situation des Tauschgleichs heute | 233 |
| 9.8.2. | Ausblick | 233 |
| 10. | Peer- und Schulmediation (<i>Christine Haberlehner</i>) | 237 |
| 10.1. | Peer-Learning als Basis der Peer-Mediation | 237 |
| 10.1.1. | Kennzeichen von Peer-Learning | 237 |
| 10.1.2. | Nutzen von Peer-Programmen | 238 |
| 10.1.3. | Peer-Learning-Programme | 238 |
| 10.1.4. | Gefahren von Peer-Learning-Programmen | 239 |
| 10.1.5. | Voraussetzungen und Haltung von Peer-Coaches | 239 |
| 10.2. | Schulmediation | 240 |
| 10.3. | Peer-Mediationsprogramme an Schulen – „Gleich und gleich gesellt sich gerne“ | 240 |
| 10.3.1. | Peer-Gruppen beeinflussen Kinder und Jugendliche stärker als Eltern | 241 |
| 10.3.2. | Fragen und Antworten rund um Peer-Programme ... | 241 |
| 10.4. | Die Qualität des Peer-Programmes ist entscheidend – „Zertifizierte Schule des Österreichischen Bundesverbandes für Mediation“ | 243 |
| 10.5. | Die Erfolgsfaktoren für die Implementierung eines Peer- Mediationsprogrammes an einer Bildungseinrichtung, gezeigt am Fallbeispiel International Business College Hetzendorf | 244 |
| 10.6. | Voraussetzungen für eine erfolgreiche Implementierung | 245 |
| 10.6.1. | Die Rolle der Schulleitung | 245 |
| 10.6.2. | Die Rolle der Peer-Mediations-Coaches | 245 |
| 10.6.3. | Die Rolle der Peer-Mediatoren | 247 |
| 10.6.3.1. | Auswahlverfahren der Peer-Mediatoren | 248 |
| 10.6.3.2. | Ausbildungsinhalte der Peer-Mediatoren | 248 |
| 10.6.3.3. | Ausbildung der Peer-Mediatoren | 249 |
| 10.6.3.4. | Angebote der Peer-Mediatoren für die Schüler | 249 |
| 10.6.3.5. | Abhaltung von Peer-Mediationen | 250 |
| 10.6.3.6. | Nutzen der Mediationsausbildung für die Peer-Mediatoren selbst | 251 |
| 10.6.4. | Die Rolle der Lehrer | 251 |
| 10.7. | Fazit | 251 |
| 11. | Über die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation in der Mediation (<i>Arno Fischbacher/Ulrich Wanderer</i>) | 252 |
| 11.1. | Was verstehen wir unter nonverbaler Kommunikation? | 252 |
| 11.2. | Nonverbale Kommunikation stellt die Ampel im Kopf | 253 |
| 11.3. | Nonverbale Kommunikation wirkt schneller als Worte | 253 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| 11.4. | Die drei Wirkungsebenen der nonverbalen Kommunikation: Stimme, Raum und Körpersprache | 253 |
| 11.4.1. | Die vier wichtigsten Einflüsse der Stimme auf die Mediation | 254 |
| 11.4.2. | Proxemik – Räumliche Psychologie – Raumverhalten | 256 |
| 11.4.3. | Gesten und Körpersprache | 258 |
| 11.4.3.1. | Offen oder verschlossen – wie Missverständnisse bezüglich der Körpersprache entstehen | 258 |
| 11.4.3.2. | Eine sichere Raumatmosphäre für konstruktive Gespräche | 258 |
| 11.4.3.3. | Sicherheit geben im inneren Mitvollzug | 259 |
| 11.4.3.4. | Mit Fragen lenken, ja – doch wenn auf Ihre Frage keine gute Antwort kommt? | 260 |
| 11.5. | Stimmstark aktiv zuhören | 263 |
| 11.6. | Mit dem rhetorischen Echo zur vertieften Antwort | 263 |
| 11.7. | Körpersprachliches Durchbrechen von Blockaden | 264 |
| 12. | Kulturelle Aspekte in der Mediation – Mediation als Instrument zur kulturübergreifenden Verständigung und Aufklärung (Ulrich Wanderer/Mirella Kreder) | 265 |
| 12.1. | Einleitung | 265 |
| 12.2. | Konflikt und Kultur als Grund | 266 |
| 12.3. | Bewusstsein schaffen in der Mediation | 266 |
| 12.4. | Zeitorientierung | 267 |
| 12.5. | Kommunikationsmethoden | 268 |
| 12.6. | Entscheidungsfindungsprozesse | 269 |
| 12.7. | Problemlösungsorientierung | 270 |
| 12.8. | Emotionen | 271 |
| 12.9. | Zweisprachige Mediation | 272 |
| 12.10. | Co-Mediation im interkulturellen Kontext | 273 |
| 12.11. | Sprachbarrieren und kulturelle Eigenheiten | 274 |
| 12.12. | Unterbewusste Parteilichkeit | 274 |
| 12.13. | Aus der Praxis | 275 |
| 12.14. | Empfehlung und Ausblick | 277 |
| 12.15. | Literatur | 278 |
| 12.16. | Links | 278 |
| 13. | Die Wirkung von Interventionen (Gudrun Turek-Lima/Ulrich Wanderer)..... | 279 |
| 13.1. | Einleitung | 279 |
| 13.2. | Interventionen im zeitlichen Ablauf | 279 |
| 13.2.1. | Die Onlinepräsenz und Publikationen | 279 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 13.2.2. | Der erste Kontakt | 280 |
| 13.2.3. | Der Termin als Intervention | 280 |
| 13.2.4. | Der Ort als Intervention | 280 |
| 13.2.5. | Kleidung als Intervention | 280 |
| 13.2.6. | Das Vorgespräch als Intervention | 281 |
| 13.2.7. | Man kann nicht nicht intervenieren | 281 |
| 13.2.8. | Das Leben als Intervention | 281 |
| 13.3. | Konkrete Interventionen | 282 |
| 13.3.1. | Fragen | 282 |
| 13.3.1.1. | Einstieg | 283 |
| 13.3.1.2. | Konfliktanalyse | 283 |
| 13.3.1.3. | Themensammlung | 283 |
| 13.3.1.4. | Interessen und Bedürfnisse | 283 |
| 13.3.1.5. | Verständnisaufbau | 284 |
| 13.3.1.6. | Lösungen | 284 |
| 13.3.1.7. | Abschluss | 284 |
| 13.3.2. | Positive Sprache | 284 |
| 13.3.2.1. | Positiv statt negativ formulieren | 285 |
| 13.3.2.2. | Vermeidung von Reizworten/ Reizformulierungen | 285 |
| 13.3.2.3. | Verallgemeinerungen vermeiden | 285 |
| 13.3.3. | Umformulierung | 285 |
| 13.3.4. | Skalieren | 286 |
| 13.3.5. | Normalisieren | 286 |
| 13.3.6. | Reflecting Team | 287 |
| 13.3.7. | Platztausch, räumliche Flexibilität | 287 |
| 13.3.8. | Spiegeln | 287 |
| 13.3.9. | Bezugnahme auf die Metaebene | 287 |
| 13.3.10. | Paradoxe Interventionen | 288 |
| 13.4. | Zusammenfassung | 288 |
| 13.5. | Literatur | 289 |
| 14. | Marketing in der Mediation (Ulrich Wanderer) | 290 |
| 14.1. | Einleitung | 290 |
| 14.2. | Varianten des Marketings in der Mediation | 290 |
| 14.2.1. | Mundpropaganda | 290 |
| 14.2.2. | Broschüren, Visitenkarten | 290 |
| 14.2.3. | Homepage, Blogs, Foren | 291 |
| 14.2.4. | Soziale Medien | 291 |
| 14.2.5. | Videos | 292 |
| 14.2.6. | Publikationen | 292 |
| 14.2.7. | Leben als Werbung | 292 |

| | | |
|----------------------|--|------------|
| 14.3. | Rechtliche Grenzen | 293 |
| 14.3.1. | Beispiele der „Generalklausel“ | 294 |
| 14.3.1.1. | Kundenfang | 294 |
| 14.3.1.2. | Behinderungswettbewerb | 294 |
| 14.3.1.3. | Ausbeutung fremder Leistungen | 294 |
| 14.3.1.4. | Rechtsbruch | 294 |
| 14.3.2. | Zuständigkeit | 294 |
| 14.4. | Literatur | 294 |
| 15. | Datenschutz in der Mediation (<i>Ulrich Wanderer</i>) | 295 |
| 15.1. | Einleitung | 295 |
| 15.2. | Datenschutzrechtliche Grundlagen | 295 |
| 15.2.1. | Personenbezogene Daten | 295 |
| 15.2.2. | Betroffene Personen | 295 |
| 15.2.3. | Datenschutzrechtliche Rolle | 296 |
| 15.2.3.1. | „Verantwortlicher“ | 296 |
| 15.2.3.1.1. | Pflichten des Verantwortlichen nach der DSGVO | 296 |
| 15.2.3.2. | Der Einsatz von Auftragsverarbeitern | 297 |
| 15.2.3.3. | Gemeinsame Verantwortlichkeit | 298 |
| 15.2.4. | Der Umgang mit Datenschutzverletzungen | 298 |
| 15.2.5. | Auskunftspflicht | 298 |
| 15.2.6. | Recht auf Richtigstellung und Löschung | 299 |
| 15.2.7. | Datensicherheitsmaßnahmen/technische und organisatorische Maßnahmen | 299 |
| 15.2.8. | Datenschutz-Folgenabschätzung | 300 |
| 15.3. | Fazit | 300 |
| 15.4. | Checklisten und Muster | 301 |
| 15.4.1. | Muster: Vertrag über gemeinsame Verantwortlichkeit | 301 |
| 15.4.2. | Checkliste: Datenschutzerklärung des Mediators | 303 |
| 15.4.3. | Muster: Datenschutzerklärung für Mediatoren | 304 |
| 15.5. | Links | 307 |
| Anhang 1 | | 309 |
| Anhang 2 | | 321 |
| Stichwortverzeichnis | | 327 |