

EIN LEITFADEN FÜR MEDIATOR*INNEN

ONLINE-MEDIATION

MÖGLICHKEITEN UND GRENZEN

ÖBM-Projektgruppe 2021

Stephan Proksch (Projektleiter)
Barbara Günther
Martina Loidelsbacher-Broucek
Werner Podlesnig
Johannes Rauch
Klaus Strobl
Bernhard Wisleitner

INHALT

1. EINLEITUNG.....	3
2. ANNAHME UND PLANUNG EINES ONLINE-MEDIATIONSPROZESSES	4
Auftragsklärung: Online- oder Präsenz-Mediation	4
Online Kompetenzen der Mediand*innen	5
Online Kompetenzen der Mediator*innen.....	5
3. VORBEREITUNG DER ONLINE-MEDIATION.....	7
Vorbereitung der Mediand*innen	7
Vorbereitung der Mediator*innen	7
Technische Ausstattung und Software	8
Räumliche und zeitliche Gegebenheiten	9
4. DURCHFÜHRUNG DER ONLINE-MEDIATION	11
Psychosoziale Aspekte.....	11
Technische Aspekte während der Durchführung.....	14
Methodische Aspekte während der Durchführung	15
5. VEREINBARUNG UND ABSCHLUSS.....	16
6. RECHTLICHE ASPEKTE DER ONLINE-MEDIATION.....	17
Mediationsvertrag	17
Mediationsvereinbarung.....	18
Hybridvariante	19
7. EXKURS: HINTERGRUNDÜBERLEGUNGEN ZU RECHTLICHEN ASPEKTEN	20
Befugnis zum Anbieten von Online-Mediation.....	20
Inhaltliche Vorschriften zum Ausüben von Mediation: Das Zivilrechts-Mediations-	
Gesetz.....	21
Grundsatz der Unmittelbarkeit	22
EU-Mediationsrichtlinie.....	23
Wahlfreiheit der Mediand*innen und Parteiendisposition	24
8. DIE AUTOR*INNEN.....	25

1. EINLEITUNG

Dieses Dokument soll die Möglichkeiten der Online-Kommunikation für die Mediation erschließen und den Mediator*innen eine Hilfestellung bei der Durchführung von Online-Mediation bieten. Gleichzeitig sollen auch die Grenzen der Online-Mediation zur Diskussion gestellt werden.

Dabei haben wir, die Mitglieder der ÖBM-Projektgruppe Online-Mediation, uns bemüht, die Situation und den Wandel der Gesellschaft hinsichtlich der digitalen Transformation und Virtualisierung des Alltags möglichst objektiv wahrzunehmen und unabhängig von der eigenen Bewertung dieser Entwicklung Antworten im Hinblick auf die Mediation zu finden.

Wir haben Aspekte aus der Praxis ausgewählt, die uns relevant und bemerkenswert erscheinen, ohne den Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben. In diesem Sinne wollen wir dieses Papier auch als „Work in Progress“ verstanden wissen und dazu einladen, dieses weiterzuentwickeln.

2. ANNAHME UND PLANUNG EINES ONLINE-MEDIATIONSPROZESSES

Trotz des rapiden Voranschreitens der Digitalisierung muss berücksichtigt werden, dass es von Seiten der potenziellen Mediand*innen Vorbehalte gegen Online-Mediation geben kann. Es wird daher empfohlen, nicht nur die ausdrückliche Zustimmung der Mediand*innen zur Mediation (im Mediationsvertrag) einzuholen, sondern sich auch darüber hinaus durch Aufzeigen von eventuellen Verfahrensalternativen zu vergewissern, dass die Mediand*innen diese Art der Durchführung auch bewusst akzeptieren.

Auftragsklärung: Online- oder Präsenz-Mediation

ORIENTIERUNG AN DEN MEDIAND*INNEN UND BEDARFSORIENTIERUNG

Das Format der Online-Mediation muss zu den jeweiligen Mediand*innen, den Themen und der emotionalen Verfassung passen. Die Wahl der Online-Mediation sollte jedenfalls nicht einzig durch die einfachere Verfügbarkeit begründet werden. Stellen Technik, körperliche Abwesenheit und digitale Kommunikation eher einen Vorteil oder einen Nachteil für die konkrete Mediation dar? Dies sollte jeweils vorab zwischen allen Beteiligten abgewogen und entschieden werden.

ÜBERTRAGBARKEIT DER LÖSUNGEN VOM VIRTUELLEN SETTING IN DEN REALEN ALLTAG

In welchem Setting soll eine Lösung umgesetzt werden? Hier spielt der „Transfer in den Alltag“ eine wesentliche Rolle. Worauf müssen wir schauen, damit es in der Praxis nachhaltig funktioniert? Hier könnten auch Hybrid-Lösungen in Betracht gezogen werden. Zum Beispiel empfiehlt es sich, mit Mediand*innen, die im Alltag physisch interagieren, zumindest einen Teil des Lösungsprozesses im selben (physischen) Raum zu erarbeiten, um die Hürden „by doing“ abzubauen und Zuversicht in die Machbarkeit von Lösungen zu gewinnen.

UNMITTELBARKEIT UND DRINGLICHKEIT

In manchen Fällen braucht es eine sehr schnelle Intervention, um jede weitere Eskalation zu vermeiden. Mediation liefert einen wertvollen Beitrag zum Schutz von Menschen, zum Beispiel, wenn Kinder involviert sind. Hier können die schnelle Verfügbarkeit und die vereinfachte Terminfindung bei der Online-Mediation von großem Vorteil sein.

Online Kompetenzen der Mediand*innen

BEREITSCHAFT ZUM SICH-EINLASSEN

Mediation ist für viele Mediand*innen eine neue Erfahrung, sie kann Türöffner zu vielfältigen Lösungswegen sein. Gleichzeitig kann das Online-Setting eine Hürde darstellen und so die Bereitschaft zum Sich-Einlassen erschweren. Umso mehr gilt es, Mediation nur dann online durchzuführen, wenn der Mehrwert und Nutzen der virtuellen Durchführung klar gegeben sind. Das erhöht die Bereitschaft der Mediand*innen, diesen Prozess und diese Durchführungsform anzunehmen.

FÖRDERLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

Es gibt Rahmenbedingungen, welche Online-Mediation fördern. Dazu zählen die Freude und Motivation am Umgang mit Technik. Auch Praxiserfahrung im Umgang mit der EDV ist eine gute Voraussetzung. Die physische Distanz in der Online-Mediation kann in Konflikten, die ein erhöhtes Schutzbedürfnis der Konfliktparteien auslösen, hilfreich sein. Ebenso werden große räumliche Distanzen durch Online-Mediation leichter überwunden und die nicht erforderliche Reisezeit kann Terminfindungen deutlich erleichtern.

Online Kompetenzen der Mediator*innen

RUHE UND GELASSENHEIT

Beim Online-Setting können unvorhersehbare Situationen auftreten. Um den Mediand*innen auch in überraschenden Situationen Sicherheit, Halt und Orientierung zu bieten, ist es sehr hilfreich, wenn Mediator*innen über eine hohe Fehlertoleranz und -akzeptanz verfügen und sich nicht aus der Ruhe bringen lassen.

GESICHERTER UMGANG MIT ONLINE-TECHNIK

Für Mediator*innen ist die eigene Vertrautheit im Umgang mit der Hardware und der vielfältigen Software (Videotools, Office-Programme, Whiteboard u.v.m.) unerlässlich, um potenzielle Fehlerquellen möglichst zügig bearbeiten zu können. Welches der zahlreichen Konferenz-Tools (z. B. Zoom, Eyeson, Jitsi, MS-Teams, Vitero, WebEx, ...) verwendet wird, ist eine Frage der Erfahrung, individuellen Präferenz aber auch des Datenschutzes. Kollaborationstools (z. B. Conceptboard, Miro, Mentimeter, Mural, Padlet, Retrorool, ...) unterstützen und erleichtern die Zusammenarbeit. Die Vertrautheit mit allen verwendeten Programmen ist auch erforderlich, um Mediand*innen in der Handhabung

der Technik bei Bedarf unterstützen zu können. Schließlich ist es wichtig, dass die Mediator*innen im Prozess ihre volle Aufmerksamkeit auf die Mediand*innen richten können. Wenn man sich nicht um die Technik Sorgen machen muss, ist das sehr befreiend, gibt Sicherheit und optimiert die Professionalität.

UMGANG MIT REDUZierter DIREKTER KOMMUNIKATION

Die Online-Kommunikation ist sowohl verbal (es können nicht alle gleichzeitig sprechen, weniger Diskussion, Rückzugsverhalten von manchen) als auch nonverbal reduziert (Spüren der anderen im Raum/Resonanz).

Beispielhaft intervenieren Mediator*innen in der Präsenz-Mediation durch Blickkontakt. Dies ist in der Online-Arbeit nicht möglich. Stattdessen findet unbeobachtetes Beobachten statt. Das kann den Beteiligten Projektionen und Interpretationsspielräume sowohl eröffnen als auch verschließen.

Es braucht online verstärktes Augenmerk der Mediator*innen darauf, mit welcher Methodik und welchem Setting allen Mediand*innen gleichermaßen und ausreichend Gehör gegeben wird. Für Mediator*innen erfordert dies, dass sie sich ihrer eigenen Wahrnehmung öfters vergewissern sollten (Nachfragen, aktive Ermunterung der Mediand*innen, etwas zu sagen, namentliches Ansprechen etc.).

6

Schließlich gilt es, auch im Online-Setting einen guten Umgang mit Emotionen bis hin zu Eskalationsreaktionen zu finden.

Mit dem Ziel einer nachhaltigen Lösung sollten die Mediator*innen stets hinterfragen, ob die Mediand*innen sich ausreichend involvieren können und tatsächlich hinter Lösungen und Vereinbarungen stehen.

3. VORBEREITUNG DER ONLINE-MEDIATION

Vorbereitung der Mediand*innen

Mit etwas zeitlichem Abstand, vielleicht eine Woche bis einen Tag vor der Mediation, ist es günstig, mit den Teilnehmer*innen zu vereinbaren, welche Software für die Online-Mediation verwendet wird, damit sich alle darauf einstellen können.

Unmittelbar vor dem Meeting sollte man Mediand*innen, die noch wenig bis keine Erfahrung mit diesem Medium haben, einen Testlauf anbieten. Dabei können die Grundfunktionen (Ton ein/aus, Bild ein/aus etc.) gezeigt und ausprobiert werden

Darüber hinaus sollte vereinbart werden, welche alternativen Kommunikationswege zur Verfügung stehen, wenn technische Probleme auftauchen, jemand unbeabsichtigt die Videoverbindung unterbricht oder verliert. Zum Beispiel: Neueinstieg und gleichzeitig Benachrichtigung über Mobiltelefon.

Aufgrund der eingeschränkten Sinneswahrnehmung (nur Bild und Ton) und der eindimensionalen Bilddarstellung kommt es im Vergleich zu Präsenz-Mediation zu früherer Ermüdung. Dem sollte man durch kürzere Konzentrationsintervalle und häufigere Pausen (etwa alle 1-1,5h) entgegenwirken.

Vorbereitung der Mediator*innen

Die Mediator*innen sollten sich genügend Zeit nehmen, um Raum und Technik vorzubereiten und eventuell einen Testlauf mit Kolleg*innen oder routinierten Anwender*innen durchzuführen.

Das Ablaufdesign für das Meeting sollte so vorbereitet werden, dass auch Maßnahmen für unvorhergesehene technische Probleme enthalten sind.

Falls Bedenken bestehen, wie die eigene Stimme und die eigenen Emotionen über Online-Medien bei den Teilnehmer*innen ankommen, empfehlen wir eine Testaufnahme (und eine nicht zu selbstkritische Bewertung der Aufnahme).

Technische Ausstattung und Software

Um eine Online-Mediation abzuhalten, sind ein Laptop oder ein Stand-PC mit Mikrofon und Lautsprecher sowie – idealerweise – eine externe Kamera erforderlich. Anstatt Mikrofon und Lautsprecher im Laptop/Stand-PC kann ein Tischlautsprecher mit Mikrofon oder ein Headset verwendet werden. Der Vorteil des Headsets ist, dass die Raumgeräusche nicht ins Gespräch einfließen und die Sprachqualität der eigenen Stimme durch die Nähe des Mikrofons eine sehr hohe Qualität aufweist. Der Tischlautsprecher mit Mikrofon eignet sich bei mehreren Teilnehmer*innen an einem Standort oder bei einer bewussten Darstellung der Raumatmosphäre.

Die richtige Wahl des Browsers ist für Mediant*innen, die ohne Installation der Video-Software an der Mediation teilnehmen, für einen friktionsfreien Einstieg in das Online-Meeting und einen im hohen Maße störungsfreien Meetingverlauf entscheidend. Bei den gängigsten Online-Tools (Zoom, MS-Teams) haben sich Chrome, MS-Edge oder Firefox bewährt. Da zu allen dieser Tools laufend Updates veröffentlicht werden, kann sich das auch ändern.

Für Mediator*innen ist die Installation der Videosoftware zu empfehlen, wenn diese (als App) vom Hersteller angeboten wird. Die Palette erweitert sich ständig, wir erwähnen ohne Anspruch auf Vollständigkeit Zoom, MS-Teams, Adobe Connect, Jitsi oder Big Blue Button etc.

Für die Zusammenarbeit haben sich Software-Tools wie Mentimeter, Padlet, Miro, Concept Board usw. auch bei Online-Mediationen als sehr nützlich herausgestellt. Sie sind eine Hilfestellung, um die notwendige Visualisierung bei der Online-Mediation zu verbessern und die damit verbundene Fokussierung auf das Thema zu fördern.

Als Empfehlung kann ausgesprochen werden, dass eine gute technische Ausrüstung (Laptop, Kamera, Mikro) und eine hochwertige Internetanbindung dazu beitragen, sich selbst fokussiert zu halten.

Die gewählte Technik muss auch zu den Mediant*innen passen. Es ist von großer Bedeutung, dass den Mediant*innen kein Nachteil durch eine eingeschränkte Anwendung der ausgewählten Tools und Software entsteht.

Für Interessierte hier einige Empfehlungen zur technischen Ausstattung:

- › Stabile Internetverbindung: zu überprüfen unter www.fast.com, Ping/Latenz (loaded) <100
- › Local Area Network (LAN) ist stabiler als Wireless Local Area Network (WLAN)
- › Bandbreite >16 MBit/s
- › Idealerweise zwei Monitore für Video und Kollaboration
- › Bildqualität (z. B. Full HD Kamera)
- › Tonqualität (100-6000 Hz)
- › Ausleuchtung Tageslichtweiß (6000 K) z. B. LED Ring- oder Panelleuchte für weiches Licht

Räumliche und zeitliche Gegebenheiten

Für die Online-Arbeit ist ein ruhiger und ungestörter Raum zu empfehlen, der gut ausgeleuchtet ist. Das Gesicht des*r Mediator*in sollte gut zu erkennen sein, nicht zuletzt, weil die Mimik auch Kommunikation ist und somit eine Intervention darstellt. Der Computer bzw. die Kamera sollte annähernd auf Augenhöhe sein, weil ein „Hinunterschauen“ in die Kamera den Vertrauensaufbau nicht fördert. Bestenfalls sollen sich die Mediator*innen so positionieren, dass Kopf und oberer Teil des Oberkörpers sichtbar sind, damit die Hände zur Gesprächsleitung eingesetzt werden können und so die Körpersprache ergänzend zur Geltung kommen kann.

Auch die Gestaltung des Hintergrundes sendet eine Botschaft („Man kann nicht nicht kommunizieren“¹). Häufig werden schlichte Hintergründe (Wandschirm, weiße Wand etc.) oder Bücherwände, Pflanzen, Bilder im Hintergrund positioniert. „Weichzeichnung“ (Unschärfe) des Hintergrundes ist bei vielen Programmen einstellbar und erspart dadurch die bewusste Raumgestaltung. Der große Nachteil besteht jedoch darin, dass die Ränder manchmal verwaschen sind und „springen“, was die Beobachter*innen ablenken kann. Auch ist dadurch oft nicht zu erkennen, wenn man Grafiken, Texte oder Gegenstände vor die Kamera hält, um sie den anderen Teilnehmer*innen zu zeigen.

Online-Sitzungen sind anstrengender als persönliche Treffen. Daher sollten etwa stündlich, maximal jedoch nach 1,5 Stunden Pausen im Umfang von 10-15 Minuten

¹ Paul Watzlawick: Menschliche Kommunikation. Hans Huber Verlag Bern. 1969, S. 53

gemacht werden, um Konzentrationsmangel und Erschöpfung vorzubeugen. Die Sitzungslänge sollte jedenfalls vorab mit den Parteien vereinbart werden, damit den Mediant*innen ein sicherer Rahmen geboten wird und überraschenden Ausstiegen von Teilnehmer*innen vorgebeugt werden kann. Dies gilt insbesondere auch für Kommunikation in virtuellen Gruppenräumen. Diese können für eventuelle Einzelgespräche, Abstimmungen unter den Mediator*innen oder in den Pausen genutzt werden.

4. DURCHFÜHRUNG DER ONLINE-MEDIATION

Psychosoziale Aspekte

VERTRAULICHKEIT UND VERTRAUENSaufbau

Um einen vertraulichen Rahmen zu schaffen, sollten zusätzliche Aspekte in den Mediationsvertrag aufgenommen werden (siehe auch Kapitel 6, „Rechtliche Aspekte“, z. B. keine Mitschnitte, nur über den jeweils vereinbarten Kanal kommunizieren, keine parallelen Absprachen per Handy/Chat etc.).

Einzelgespräche mit einem Technik-Check vermitteln den Mediand*innen Sicherheit im Umgang mit der Technik und sind vor allem bei einem Ungleichgewicht an Vorerfahrungen nötig.

Empfohlen wird, als Vorfeldarbeit viele Informationen im Erstgespräch zu geben, einen guten Einstieg mit ausreichend Zeit und Raum für Erklärungen zu wählen sowie eingangs Zeit für Smalltalk zu geben – das bringt Entspannung, Sicherheit und Vertrauen. Der Teilnehmer*innenkreis sollte konstant gehalten und der Raum geschützt werden. Gleichzeitig sollte die Möglichkeit genutzt werden, Expert*innen oder relevante Personen kurzfristig dazu zu holen.

TRANSPARENZ IM UMGANG MITEINANDER

Im Vorhinein sollte man sich ausreichend Zeit für die Klärung nehmen, wie mit bestimmten Szenarien (z. B. bewusster Abbruch der Mediationssitzung durch eine Partei) umgegangen wird. Hierzu gehört auch die Zusicherung der Mediator*innen, dass alle immer die gleichen Informationen erhalten werden, es also keine verdeckte, direkte Kommunikation zu einzelnen Mediand*innen geben wird.

Die verstärkte Nutzung von Visualisierungen aller Art kann dazu beitragen, Klarheit über den Prozess zu erhöhen. Allerdings können gerade in der Online-Mediation schon kleine Irritationen zu Interpretationen und Misstrauen führen – diese können auch technischer Natur sein. Zum Beispiel kann das „Flackern“ in Brillen oder Augen so interpretiert werden, dass andere nicht mitarbeiten, wobei dieses Phänomen durch Reflexion der eigenen Bildschirme verursacht werden kann.

Die gemeinsame Aufmerksamkeit kann auch über zielgerichtete Interventionen sichergestellt werden, wie z. B., dass alle Handys sichtbar weggelegt werden oder dass Mitschriften durch den*die Mediator*in nicht in digitaler Form erfolgen (Notizblock statt Laptop).

ALLPARTEILICHKEIT TROTZ UNTERSCHIEDLICHEM KOMMUNIKATIONSVERHALTEN

Mediand*innen benötigen online unterschiedliche und teilweise verstärkt Hilfestellungen beim Ausdrücken ihrer Meinungen, Interessen, Emotionen und Bedürfnisse. Manche verhalten sich online äußerst zurückhaltend (um den Prozess nicht zu stören oder aufzuhalten, aus Unsicherheit mit dem Medium etc.). Anderen fällt es schwerer, online aufmerksam zu bleiben; sie sind zwar optisch anwesend, mit den Gedanken aber schon woanders.

Es braucht verstärktes Augenmerk der Mediator*innen darauf, mit welcher Methodik und welchem Setting allen Mediand*innen gleichermaßen Gehör gegeben wird. Struktur und Klarheit beim Sprechen helfen (wer spricht gerade, direktes Ansprechen). Vielfach brauchen Online-Mediationen ein hohes Maß an Strukturierung, um alle ins Boot zu holen, Redeanteile gleichmäßiger zu halten und den Überblick über die einzelnen Punkte zu erleichtern. Gleichzeitig besteht die Herausforderung darin, Flexibilität zu wahren, um den relevanten Themen des Moments ausreichend Zeit und Raum zu geben.

Online-Meetings erzeugen durch den einschränkenden technischen Rahmen manchmal den Eindruck von schnelleren, sachlicheren Lösungen. Mit dem Ziel einer nachhaltigen Lösung gilt es dabei aber stets zu hinterfragen, ob sich die Mediand*innen ausreichend involvieren konnten und tatsächlich hinter Lösungen und Vereinbarungen stehen.

Verbindlichkeit für Lösungen kann hergestellt werden über:

- › Verstärktes Hinterfragen der Lösungsvorschläge im Hinblick auf das Commitment aller
- › Vorsichtige Interpretation von Ruhe im Meeting (fehlender Einspruch ist nicht automatisch mit Zustimmung gleichzusetzen)
- › Engere Taktung der Folgetreffen zur Vergewisserung der Tragfähigkeit von Vereinbarungen

Das Erkennen der Interessen und des situativen Befindens von Mediand*innen ist durch die online deutlich eingeschränkte Körpersprache erschwert (fehlender Blickkontakt, wenig sichtbare Körpersprache, fehlende nonverbale Hinweise wie Seufzen, Mmhh etc.).

Mangelnde Informationen führen zu mehr Interpretation. Missverständnisse sind leichter möglich. Hilfreich sind daher:

- › Verstärktes direktes Ansprechen der Mediand*innen
- › Hinterfragen der eigenen Eindrücke und Wahrnehmungen
- › Irritierende Sinneswahrnehmungen ansprechen und direkt klären
- › Ansprechen, dass kein direkter Blickkontakt möglich ist, inkl. möglicher Wirkungen
- › Sprecheransichten bei Einzelgesprächen, um Gesprächspartner*innen besser zu sehen
- › Kachelansicht: alle im Blick, um (emotionale) Reaktionen besser sichtbar zu machen
- › Ev. Mediator*innen: 2 Anschlüsse über 2 Geräte mit Sprecher- und Kachelansicht

Es gibt unterschiedliche Erfahrungen, wie sich Online-Mediation auf das Verhalten und das Erleben der Teilnehmenden auswirkt. Manchen scheint die Distanz zu helfen, die eigene Emotionalität stärker nach außen hin zu kontrollieren und sachlicher am Lösungsfindungsprozess mitzuwirken. Andere vermitteln eher den Eindruck, dass starke Emotionen vorhanden, aber schlechter gezeigt werden bzw. schwerer zu erkennen sind. Dieser Umstand kann auch die Eskalationsdynamik reduzieren oder auch verstärken, denn das Spüren der anderen im Raum, die Resonanz, ist online reduziert. Schließlich gilt es einen Weg zu finden, wie auch online ein guter Umgang mit Emotionen bis hin zu Eskalationsreaktionen gefunden werden kann z. B. über

- › Benennung und Würdigung von Gefühlen
- › Stärkere Berücksichtigung unterschiedlicher Verhaltensreaktionen im virtuellen Raum
- › Erkennen und Gegensteuern bei Entwertungstendenzen (Entwertung von Erleben, Wahrnehmung und Gefühlen)
- › Ansprechen und Akzeptieren, dass auch aufgrund der Technik zusätzliche Emotionen entstehen (z. B. erzeugen Ausfälle, Einwählprobleme, schlechte Übertragung Frust, Resignation, latente Aggression, Unsicherheit und Unbehagen)

Eskalation in virtuellen Meetings kann sich unter anderem darin zeigen, dass Mediand*innen die Kamera abschalten, das Mikrofon auch dann nicht einschalten, wenn sie etwas zu sagen hätten oder angesprochen werden oder überhaupt die Verbindung beenden.

- › Die Art, wie solche Ereignisse aufgegriffen werden und wie damit umgegangen wird, gilt es eingangs zu definieren bzw. in der Situation transparent zu kommunizieren.
- › Abhängig von der Methodik und dem Ansatz der Mediator*innen stehen unterschiedliche Interventionsmöglichkeiten zur Verfügung: Zum Beispiel Einzelgespräche via Handy oder in Breakout-Rooms.

Die fehlende physische Anwesenheit kann eine positive Wirkung auf den Prozess haben, z. B. wird physische Nähe von manchen als körperliche Bedrohung empfunden; online ist das naturgemäß kein Thema. Positionen wie Status, Macht, Rang kommen online weniger zur Geltung, zeigen sich aber mitunter in neuen Formen, z. B. über „perfekte technische Ausrüstung“ oder etwa Einblicke in private Räume mit anderen Statussymbolen.

Technische Aspekte während der Durchführung

Durch die Kamera ist die permanente Sicht auf das eigene Bild ein wesentlicher Unterschied zur Präsenz-Mediation. Sehr häufig wird man dadurch, insbesondere bei den ersten Online-Mediationen, verführt, sich selbst zu beobachten und sein Selbstbild zu kontrollieren und optimieren. Dies kann zu erhöhter Ablenkung und fehlender Zuwendung zu den Mediand*innen führen. Die Selbstoptimierung nimmt grundsätzlich mit häufigerer Durchführung von Online-Mediationen ab, doch ist es hilfreich, die Möglichkeit des temporären Ausschaltens des eigenen Bildes zu nutzen.

Wenn man jemanden direkt ansprechen will, besteht eine Möglichkeit darin, die Bilder der anderen Personen wegzuschalten und den Blick direkt in die Kamera zu richten.

Das Ein- und Ausschalten von Ton und Bild kann als Intervention genutzt werden. Prinzipiell gibt es drei Kontrollmöglichkeiten über Bild und Ton:

1. Alle Teilnehmer*innen können in jedem Zeitpunkt für sich bestimmen, ob sie von anderen gehört oder gesehen werden möchten (Ton- oder Bildübertragung starten/stoppen).
2. Alle Teilnehmer*innen können für sich bestimmen, ob sie andere hören oder sehen möchten (Lautsprecher oder Bildschirm an-/ausschalten).
3. Der*die Mediator*in kann andere stumm schalten oder die Bildübertragung ausschalten (sofern vorab entsprechende Admin-Einstellungen vorgenommen wurden).

Sobald Bild oder Ton einzelner Teilnehmer*innen nicht mit allen geteilt wird, kann dies zu Misstrauen und eventuell auch negativen Emotionen führen. Hier gilt es von Anfang an feste Regeln zu vereinbaren. Zum Beispiel, dass die eigene Kamera stets aktiviert bleiben muss oder dass bei Gruppen bis zu fünf Personen alle ihr Mikrofon eingeschaltet haben müssen.

Methodische Aspekte während der Durchführung

Die meisten Techniken können in der Online-Mediation ebenso wie in der Präsenz-Mediation angewendet werden, bis auf wenige Ausnahmen wie z. B. Platzwechsel. Dafür sind aber auch neue Interventionstechniken möglich z. B. durch Fokussierung auf einzelne Personen durch Ausschalten des Bildschirms der anderen Personen. Auf diese Weise kann z. B. ein Fishbowl-Setting nachgebildet werden. Auch können Bilder und Videos direkt in die Sitzung eingespielt werden und Blitzabfragen mittels Chat-Funktion erfolgen. Dabei schafft es Vertrauen, den Einsatz der Chat-Funktion mit allen Teilnehmer*innen zu besprechen. Chat-Nachrichten an einzelne Personen während der Mediation sollten ausgeschlossen werden.

Klare Kommunikationsregeln schaffen Sicherheit, z. B. Wortmeldungen durch Handzeichen, Unterbrechungen bekanntgeben etc. Blickkontakt und körperliche Hinwendung ist nicht direkt möglich. Daher sollten die Personen immer persönlich angesprochen werden anstatt z. B. ungerichtet in die Gruppe zu fragen. Ein Flipchart zur Strukturierung der Kommunikation kann auch sehr simpel ersetzt werden, indem man auf einer geteilten und somit für alle sichtbaren Power Point Folie oder einem geteilten Word Dokument arbeitet.

Online-Mediationen laden weniger zur emotionalen Preisgabe ein als Präsenz-Mediationen, unter anderem weil eine größere Distanz besteht, weil man sich selbst sieht und daher mehr kontrolliert und dergleichen mehr. Daher besteht die Gefahr, dass Emotionen und Bedürfnisse schwerer an- und ausgesprochen werden. Da zusätzlich noch die Körpersprache nur eingeschränkt wahrnehmbar ist und Gefühle nicht immer erkennbar sind, sollte häufiger nachgefragt werden.

5. VEREINBARUNG UND ABSCHLUSS

Für den Abschluss der Mediation haben die Besonderheiten der Online-Mediation nochmals eine zentrale Relevanz. Es gilt, im Umfeld der „virtuellen Welt“ die emotionale und moralische Verbindlichkeit des Ergebnisses der Mediation bewusst zu machen. Die Herausforderungen sind grundsätzlich dieselben wie im Mediationsverfahren selbst, aber nur ein gelungener Abschluss der Mediation eröffnet auch die Chance, dass das Ergebnis nachhaltig akzeptiert und gelebt wird. Für die Akzeptanz der Mediationsvereinbarung² durch die Mediand*innen sind Mediator*innen in ihren Online-Kompetenzen besonders gefragt.

² Die rechtlichen Rahmenbedingungen und Formalvoraussetzungen für die Ausarbeitung von Mediationsvereinbarungen gelten naturgemäß auch für die Online-Mediation unter Beachtung der jeweiligen Berufs-Befugnisse.

6. RECHTLICHE ASPEKTE DER ONLINE-MEDIATION

Für die Autor*innen liegt der Schluss nahe und ist zulässig, dass sich die österreichische Gesetzgebung bewusst darauf beschränkt, einen ordnungspolitischen Rahmen für das Ausüben der Mediation festzulegen. Das Festlegen der eigentlichen Durchführungsform will sie jedoch bewusst der Forschung und Praxis im Zusammenwirken mit den Beteiligten eines Mediationsverfahrens überlassen. Überspitzt formuliert: Wenn Online-Mediation den Mediand*innen nützt und von diesen akzeptiert wird, dann kann dies der Normsetzerin nur „recht“ sein. Dies steht in Einklang mit den Trends und Entwicklungen in der Gerichtsbarkeit. Insofern ändert sich dieser Befund auch nicht durch die Formulierung in § 16 Abs. 2 ZivMediatG („... persönlich, unmittelbar ...“): Es deutet nichts auf eine Intention der Gesetzgeberin hin, den Einsatz moderner Kommunikationstechnologien im Mediationsprozess zu verbieten.

Somit sollte der Einsatz moderner Kommunikationstechnologien in der Mediation und damit „Online-Mediation“ zulässig sein. Dabei ist jedoch darauf Bedacht zu nehmen, dass Online-Mediationen im Vergleich mit Präsenz-Mediationen gewisse Besonderheiten aufweisen, deren Beachtung wesentlich für eine lege artis durchgeführte Mediation ist. Die Methode wird sich jedoch auf Basis der gewonnenen Erfahrungen u.U. immer wieder verändern.

Mediationsvertrag

Es empfiehlt sich, im Mediationsvertrag die Mediand*innen auf den Einsatz von modernen Kommunikationstechnologien hinzuweisen und deren Zustimmung zur teilweisen oder gänzlichen Durchführung mittels Online-Methoden einzuholen und zu dokumentieren.

Optimaler Weise wird das bereits mit einem Hinweis auf die zu verwendende Softwareplattform verknüpft: Dies bietet den Mediand*innen die Möglichkeit, sich mit der Plattform und allenfalls Nutzungsbedingungen und -voraussetzungen vertraut zu machen.

Sofern die Verwendung einer elektronischen Kommunikation definitiv geplant ist, bietet sich bereits an dieser Stelle die Verwendung einer Anleitung oder gar eines (einfach

gehaltenen) „Handbuchs“ für Mediand*innen an, damit der grundsätzliche Umgang mit der Technologie erklärt wird und auch der „Umgang mit Fehlern“ (z. B. keine oder Unterbrechung der Verbindung) geklärt wird.

Da Online-Mediation definitionsgemäß den Einsatz elektronischer Kommunikationstechnologien beinhaltet, sollten auch die Regeln der Datenschutzgrundverordnung und die Vorgaben zum elektronischen Verarbeiten personenbezogener Daten beachtet werden. Auch in dieser Hinsicht ist es sinnvoll, die verwendete Plattform bereits im Mediationsvertrag zu erwähnen: Im Ergebnis wird der*die Mediator*in bei der Online-Mediation keine anderen Daten verarbeiten als bei der Präsenz-Mediation (Achtung: Videoaufzeichnung, Screenshots), aber durch die elektronische Kommunikation werden ungleich mehr Daten erzeugt und verarbeitet, was insbesondere im Verhältnis Plattformbetreiber zu Beteiligten an der Mediation relevant wird. Eine entsprechende Klarstellung und Erläuterung ist jedenfalls geboten.

Mediationsvereinbarung

An sich ist das Ergebnis einer Online-Mediation dem einer Präsenz-Mediation gleichgestellt. Soll es sich dabei um eine verbindliche Abmachung zwischen den Mediand*innen handeln, dann stellt sich auch in der Online-Mediation die Frage nach der Dokumentation und Beweisbarkeit des Konsenses: Verträge entstehen bekanntlich durch einen Konsens der Parteien. Ein schriftliches Dokument ist für die Verbindlichkeit nicht nötig, wird jedoch in aller Regel die Beweisbarkeit erleichtern. Es soll nicht unerwähnt bleiben, dass sich durch die Online-Mediation zusätzliche, effektive Varianten zur Dokumentation eines Konsenses anbieten (z. B. Screenshot, Videoaufzeichnung (Zustimmung erforderlich!), ein gemeinsam erstelltes Dokument ...).

Aus der Präsenz-Mediation hinlänglich bekannte Abgrenzungsfragen stellen sich auch in der Online-Mediation. Zu nennen ist hier die Thematik der Rechtsgeschäftsgebühren nach dem Gebührengesetz. So ist für die Errichtung einer Urkunde zur Dokumentation des Rechtsgeschäfts eines Vergleichs eine Gebühr zu entrichten (2 % des Vertragswertes; sofern eine anhängige Rechtssache erledigt werden soll, beträgt diese Gebühr 1 % des Vertragswertes): Dies gilt es selbstverständlich auch zu beachten, wenn eine Online-Mediation zu einem Vergleich führt.

Selbstverständlich ist bei Online-Mediationen auch die Abgrenzung zu rechtsanwaltlichen Tätigkeiten sowie zum gewerbsmäßigen Verfassen von Urkunden und Eingaben bei Gericht („Winkelschreiberei“) zu beachten: Ein solches Verhalten kann eine Verwaltungsübertretung darstellen, welche unter Strafe steht. Wie in der Präsenz-Mediation ist eine explizite Klarstellung empfehlenswert, dass von dazu Berechtigten eine Urkunde bzw. ein Vertrag zu errichten ist. Hierzu kann folgende Formulierung gewählt werden: „Über das Ergebnis der Mediation ist von einer dazu rechtlich befugten Person (Rechtsanwalt/Rechtsanwältin, Notar*in, Mitarbeiter*in eines Gerichts) eine Urkunde/ ein Vertrag zu errichten.“

Hybridvariante

In der Praxis kann es sich durchaus anbieten, auf eine „Hybridvariante“ aus Online- und Präsenz-Mediation zu setzen. Im Ergebnis könnte das die Vor- und Nachteile beider Durchführungsformen optimal miteinander verbinden bzw. ausgleichen, außerdem bietet eine solche Variante allen Beteiligten größtmögliche Flexibilität. Es könnte sich somit ein Modell anbieten, bei dem sich die Beteiligten zur ersten und letzten Sitzung im Rahmen von Präsenz-Mediation physisch treffen und dazwischen virtuelle Termine einlegen, um ein rasches Vorankommen in der Sache zu erzielen.

7. EXKURS: HINTERGRUNDÜBERLEGUNGEN ZU RECHTLICHEN ASPEKTEN

Aus rechtlicher Sicht stellen sich im Zusammenhang mit der Online-Mediation insbesondere die Fragen nach der grundsätzlichen Zulässigkeit sowie den Zulassungsvoraussetzungen.

Weiters soll hier auf einige spezielle Fragestellungen zum Mediationsvertrag sowie der Mediationsvereinbarung im Zusammenhang mit Online-Mediation eingegangen werden.

Ganz grundsätzlich ist festzuhalten, dass es zu Online-Mediation keinen einheitlichen Stand der Lehre, Rechtsprechung und Forschung gibt. Die Autor*innen gehen davon aus, dass es – wie weiter unten ausgeführt wird – gute Gründe für die Annahme der Zulässigkeit einer Online-Mediation gibt. Gleichzeitig möchten die Autor*innen betonen, dass es sich hier um einen Diskussionsbeitrag und eine Momentaufnahme inmitten einer Zeit voll überraschender Trends und Entwicklungen handelt. Zweifellos und ausgelöst durch die Corona-Pandemie ist in diesem Bereich in nächster Zukunft mit einem Forschungsschub zu rechnen: Diese Diskussion wird auch in Zukunft mit Interesse zu verfolgen sein.

Befugnis zum Anbieten von Online-Mediation

Bei Online-Mediation handelt es sich um Mediation, welche im Gegensatz zur Präsenz-Mediation unter Zuhilfenahme elektronischer Kommunikationsmedien ausgeübt wird. Insofern setzt das allfällige Anbieten von Mediation unter Verwendung elektronischer Kommunikationsmedien (eben: Online-Mediation) das Vorliegen der grundsätzlichen Befugnis zum Ausüben von Mediation voraus. Diese Befugnis kann aus unterschiedlichen Qualifikationen abgeleitet sein. Am weitesten verbreitet sind davon:

- › „eingetragene Mediator*innen“ im Sinne des Zivilrechts-Mediations-Gesetzes („ZivMediatG“),
- › nicht eingetragene Mediator*innen auf Basis eines Gewerbescheins für das reglementierte Gewerbe der Lebens- und Sozialberater*innen bzw. für Unternehmensberater*innen sowie

- › auf Grund einer Berechtigung aus dem eigenen, von der Gewerbeordnung ausgenommenen Berufsbild (Rechtsanwält*innen, Notar*innen, Wirtschaftstreuhänder*innen, Klinische Psycholog*innen und Gesundheitspsycholog*innen etc.)

Inhaltliche Vorschriften zum Ausüben von Mediation: Das Zivilrechts-Mediations-Gesetz

Im Kern geht es hier um die Frage, ob die Zuhilfenahme von elektronischen Kommunikationsmedien im Mediationsprozess zulässig ist. Für die Beantwortung dieser Frage sind jedenfalls die Vorschriften des ZivMediatG zu prüfen: Dieses schafft die gesetzlichen Grundlagen für die außergerichtliche Konfliktregelung. Dabei zielt es vor allem auf Qualitätssicherung im Mediationsverfahren ab. Schwerpunktmäßig geregelt werden in diesem Sinn Zugangs-, Ausbildungs- und Ausübungsregeln sowie zivil- und zivilverfahrensrechtliche Regelungen, welche die Akzeptanz und Funktionsfähigkeit der Mediation steigern bzw. sicherstellen sollen. Die eigentliche Durchführungsform eines Mediationsverfahrens wird jedoch im ZivMediatG nicht schwerpunktmäßig behandelt.

Im § 1 Abs. 1 ZivMediatG wird Mediation beschrieben wie folgt: „Mediation ist eine auf Freiwilligkeit der Parteien beruhende Tätigkeit, bei der ein fachlich ausgebildeter, neutraler Vermittler (Mediator) mit anerkannten Methoden die Kommunikation zwischen den Parteien systematisch mit dem Ziel fördert, eine von den Parteien selbst verantwortete Lösung ihres Konfliktes zu ermöglichen.“

Anknüpfend an diese Legaldefinition stellt sich somit die Frage, ob Online-Mediation eine anerkannte Methode darstellt, um die Kommunikation zu fördern. Das ZivMediatG selbst bietet für eine solche Einordnung keine Hilfestellung. Fast entsteht der Eindruck, dass sich die Gesetzgeberin hier bewusst auf das Festlegen des institutionellen Rahmens der Mediation beschränkt hat und dabei eine detaillierte Regelung der Durchführungsform ausgespart hat – wohl mit dem Ziel, dies der Forschung und Praxis zu überlassen.³

³ Kurzkomentar Falk/Koren RB 10.3 zu § 1. „Das Kriterium der anerkannten Wahl der Durchführungsform darf nicht konstitutiv zu verstehen sein, sondern als Selbstverständnis, dass ein*e ausgebildete*r Mediator*in die Mediation nach professionellen und mediatorisch-ethisch vertretbaren Grundsätzen ausübt.“

Grundsatz der Unmittelbarkeit

Es darf hier jedoch § 16 Abs. 2 ZivMediatG nicht unerwähnt bleiben, welcher die „Unmittelbarkeit“ als eine Voraussetzung für das Ausüben der Mediation festlegt. Im Detail heißt es im ZivMediatG, dass Mediation „nach bestem Wissen und Gewissen, persönlich, unmittelbar und gegenüber den Parteien neutral durchzuführen ist“.

Blickt man jedoch in die erläuternden Bemerkungen zur Regierungsvorlage („EB zur RV“), so scheint für die Formulierung in § 16 Abs. 2 ZivMediatG („... persönlich, unmittelbar ...“) nicht so sehr eine wörtliche Auslegung angebracht, sondern ein materiell pragmatischer Zugang geboten zu sein. Gemäß Gesetzesmaterialien⁴ ist „... persönlich, unmittelbar ...“ so zu verstehen, dass zwischen Mediand*innen und Mediator*in(nen) ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden soll, es soll eine Beziehung der Beteiligten untereinander aufgebaut werden. Es findet sich jedoch kein Hinweis darauf, dass die Interaktion bzw. eine bestimmte Durchführungsform der Mediation vorgegeben oder ausgeschlossen werden soll. Auch hier scheint der Schluss zulässig, dass eine spezifische Determinierung des Verfahrens durch die Gesetzgeberin wohl (bewusst?) ausgespart wurde.

Einen wichtigen Beitrag zu dieser Diskussion liefert auch Fucik in der Österreichischen Richterzeitung⁵: Er führt dort aus, dass die aktuelle COVID-19-Gesetzgebung⁶ erlaubt, selbst bei Gericht mündliche Verhandlungen und Anhörungen im Wege einer Videokonferenz und ohne persönliche Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter durchzuführen (sofern die Parteien einverstanden sind bzw. nicht widersprechen). Daraus lasse sich im Größenschluss ableiten, dass dies umso mehr im Rahmen eines (aus rechtlicher Sicht) weitgehend formlosen Mediationsverfahrens zulässig sein muss.

⁴ EB RV ZivMediatG S20: „...Persönlich und unmittelbar ist die Mediation auszuüben, weil nur so das unbedingt erforderliche Vertrauensverhältnis zwischen den Parteien einerseits und dem Mediator andererseits geschaffen werden kann. In diesem Zusammenhang ist zu bedenken, dass möglicherweise Themen anzusprechen sind, die im höchstpersönlichen Bereich liegen. Selbst im Falle der Verhinderung des Mediators ist es daher nicht möglich, die Tätigkeit zu delegieren; es kommt nur ein Wechsel des Mediators in Frage. Selbst wenn mehrere Mediatoren in einer einheitlichen Organisation tätig sind, ist es zur Wahrung der höchstpersönlichen Sphäre nicht möglich, den Fall an ein anderes Mitglied zu übertragen. Auf die besondere Bedeutung der Allparteilichkeit des Mediators wurde bereits hingewiesen (siehe Erläuterungen zu § 1). ...“

⁵ Fucik, Robert, Mediationen: Unmittelbarkeit in Zeiten der Online-Kommunikation, RZ 2020, 157

⁶ § 31. COVID-19-JuBeG (Stand August 2021)

Dem ist jedenfalls zuzustimmen, wenngleich sich daraus die Frage ergibt, ob Online-Mediation in Zeiten außerhalb einer Pandemie zulässig bleiben wird.

Es erscheint also wenig wahrscheinlich, dass die Gesetzgeberin einen „echten“ Unmittelbarkeitsgrundsatz (im Sinne einer verpflichtenden physischen Anwesenheit der Beteiligten) für den Mediationsprozess festlegen wollte.

EU-Mediationsrichtlinie

Dieses Zwischenergebnis, nämlich die Zulässigkeit der Verwendung elektronischer Kommunikationsmittel und damit die grundsätzliche Zulässigkeit der Online-Mediation, wird auch durch eine Analyse des EU-Mediations-Gesetzes („EU-MediatG“) gestützt, welches die sog. EU-Mediationsrichtlinie 2008/52/EG vom 21. Mai 2008 („Mediations-RL“) in nationales Recht umsetzte.

Ganz explizit wird in Erwägungsgrund 9 der Mediations-RL wie folgt klargestellt: „Diese Richtlinie sollte dem Einsatz moderner Kommunikationstechnologien im Mediationsverfahren in keiner Weise entgegenstehen“. – Daraus lässt sich im Umkehrschluss ableiten, dass ein „Verbot“ oder auch nur eine Einschränkung (vgl. „in keiner Weise“) allenfalls ein Verstoß gegen die Mediations-RL wäre.

Die Gesetzgeberin wird im Zusammenhang mit dem EU-MediatG sogar noch expliziter: So führt sie in den EB zur RV für das EU-MediatG auf Seite 3 wie folgt aus: „Die Richtlinie will für diejenigen Bereiche, in denen sich Berührungspunkte zwischen Mediationsverfahren und Gerichtsverfahren ergeben können, europaweit einheitliche Vorgaben oder Mindeststandards schaffen. Im Einklang mit diesem allgemeinen Ziel gibt die Richtlinie keine Einzelheiten zum Mediationsverfahren selbst vor. Vielmehr beschränkt sie sich darauf, bestimmte wesentliche Grundfragen, die insbesondere in einem Gerichtsverfahren nach gescheiterter Mediation auftreten können, zu regeln. Der Ablauf des eigentlichen Mediationsverfahrens wird aber nicht geregelt.“

Auch wenn die Mediations-RL und damit das EU-MediatG über einen eingeschränkten Anwendungsbereich verfügt („Diese Richtlinie gilt bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten für Zivil- und Handelssachen, ...“ Art 1 Abs. 2 Mediations-RL), wäre es wohl ein unpraktikables Ergebnis, wenn „moderne Kommunikationstechnologien“ bei

Mediationsverfahren in grenzüberschreitenden Streitigkeiten zulässig wären, in einem nationalen Zusammenhang allerdings der Einsatz solcher Kommunikationstechnologien unzulässig wäre.

Das EU-MediatG stammt übrigens aus 2011 und wurde damit einige Jahre nach Inkrafttreten des ZivMediatG (2003) erlassen. Den Autor*innen scheint auch dies ein Indiz dafür zu sein, dass die Fragen rund um den Einsatz moderner Kommunikationstechnologien zum Zeitpunkt der Erlassung des ZivMediatG einfach noch nicht relevant waren bzw. noch nicht breit diskutiert wurden. Jedoch bereits einige Jahre später wurden diese Entwicklungen in der Technologie und auch im Kommunikationsverhalten im EU-MediatG berücksichtigt und adressiert. Seit Erlassung des EU-MediatG hat sich die Online-Kommunikation weiterentwickelt und erhielt zuletzt durch die Corona-Pandemie einen weiteren Entwicklungsschub. Heute sind Video-Konferenzen in unterschiedlichen Bereichen weltweit etabliert und werden selbst bei Gerichten (§ 3 1. Covid-19-JuBeG) in unterschiedlichen Konstellationen eingesetzt (vorausgesetzt, das Einverständnis der Parteien liegt vor).

Wahlfreiheit der Mediand*innen und Parteiendisposition

Es herrscht breiter Konsens darüber, dass Mediation im Kern ein auf Freiwilligkeit beruhendes Verfahren ist, in welchem die Mediand*innen selbst für das Verfahren und dessen Ausgang verantwortlich sind und es nach ihrer eigenen Vorstellung organisieren und jederzeit beenden können – all dies unter Anleitung eines*r fachkundigen und qualifizierten Mediators/Mediatorin. Wenn nun die Mediand*innen für das Verfahren selbst verantwortlich sein sollen, so muss es wohl auch in deren Ermessen liegen, über die Durchführung einer Online-Mediation zu entscheiden.

8. DIE AUTOR*INNEN



Stephan Proksch (Projektleiter)

eingetragener Mediator, Betriebswirt, Unternehmensberater, Coach, Lektor; Arbeitsgebiete: Wirtschaftsmediation, Teamentwicklung, OE, Moderation; mehrere Publikationen zu Konfliktmanagement

Kontakt: stephan.proksch@dialogis.at



Barbara Günther

Juristin, eingetragene Mediatorin, Mediationsgebiete: Familie, Nachbarschaft, Unternehmensnachfolge; Schriftführerin und Mitglied des Rechtsbeirats des Österreichischen Bundesverbands für Mediation (ÖBM)

Kontakt: barbara.guenter@oebm.at



Martina Loidelsbacher-Broucek

eingetragene Mediatorin, Arbeitspsychologin, Unternehmensberaterin, existenzanalytische Lebensberaterin; Arbeitsgebiete: Wirtschaftsmediation, Führungskräfte- und Teamentwicklung

Kontakt: post@loidelsbacher-broucek.at



Werner Podlesnig

Contractmanager, eingetragener Mediator, Trainer für GFK; Arbeitsgebiete: Wirtschaftsmediation, Management von Förderprojekten

Kontakt: werner.podlesnig@A1.at



Johannes Rauch

Mediator (SFU, Wien) und Coach (LMU, München). Arbeitsgebiete: Nachfolgeregelung in Familienunternehmen, Übernahmecoaching von Millennials und Generationenverständigung

Kontakt: jr@johannesrauch.com



Klaus Strobl

Jurist, akademischer Mediator, seit mehr als 20 Jahren in leitender Funktion in der Telekommunikationsbranche angestellt und „Konfliktlöser aus Leidenschaft“

Kontakt: klaus.strobl@colt.net



Bernhard Wisleitner

Certified Business Coach, Certified Management Consultant, eingetragener Mediator und Europäischer Mediator (EMTPJ);
Arbeitsgebiete: Mediation, Wirtschaftscoaching und Supervision, Projektmanagement

Kontakt: office@cfwa.at

IMPRESSUM

Herausgeber: Österreichischer Bundesverband für Mediation – ÖBM, Lerchenfelder Straße 36/3, 1080 Wien
Redaktion: ÖBM-Projektgruppe Online-Mediation

Wien, August 2021

