

08. April 2020

Online-Formate: Empfehlungen und Checklisten

Digitale Beratungs- und Mediationsformate: Fluch oder Segen?

Antworten auf kritischen Fragen nach Qualität und Bearbeitungstiefe

Dr. iur. Katarzyna Schubert-Panecka

Interview Jürgen Heim



Die Quarantänemaßnahmen und Kontakteinschränkungen im Rahmen der Corona-Pandemie treffen insbesondere MediatorInnen und BeraterInnen hart, denn das Präsenz-Format der Mediation und der Mediations-Ausbildung waren bisher das Maß aller Dinge.

Mittlerweile reagieren MediatorInnen und BeraterInnen mit zahlreichen Angeboten für Online-Dienstleistungen bis hin zu Mediationsverfahren, die mit gewissen Vorteilen beworben werden: beispielsweise die örtliche und zeitliche Flexibilität sowie ein gewisser Grad an Anonymität, wenn man nur schriftlich via Chat oder E-Mail kommuniziert.

Und doch zeigen sich die Probleme und Vorbehalte eines digitalen Verfahrens, zumal die persönliche, unmittelbare Beziehung zwischen MediatorInnen und MediandInnen eine zentrale Rolle für die Wirksamkeit der Mediation spielt. Schlägt jetzt nur notgedrungen die Stunde der digitalen Mediationen und Mediationsausbildungen oder haben derartige Online-Modell eine Zukunft?

Die Diskussion ist kontrovers. Antworten auf unsere zugegeben kritischen Fragen bekommen wir von *Dr. Katarzyna Schubert-Panecka*, Mitbegründerin der ► Forschungsgruppe Mediation (ForMed).

Jürgen Heim (JH); Frau Dr. Schubert-Panecka, die persönliche Kommunikation und eine vertrauensvolle, gegenseitige Beziehung zwischen MediatorInnen und MediandInnen spielen – unabhängig vom Setting – eine zentrale Rolle für die Wirksamkeit der Mediation.

- **Fehlen denn im Rahmen von Online-Mediationen nicht nonverbale Kommunikationskanäle, die vor allem für den emotionalen Ausdruck wichtig sind?**
- **Wird nicht im Online-Setting der Aufbau einer Vertrauensbasis, besonders bei heiklen oder emotional intensiven Themen, erschwert?**
- **Erleben MediandInnen die Online-Mediation als weniger persönlich und nachhaltig, da die Gestik und Mimik ihres Gegenübers nicht richtig zu deuten ist? Sinkt damit die Bearbeitungstiefe?**
- **Und: Können MediatorInnen die Anforderungen an empathischem Gespür, emotionaler Stabilität und nachhaltiger Verarbeitungstiefe im Rahmen einer Online-Mediation erfüllen?**

Dr. Schubert-Panecka (SP): Die Thematik von Online Beratung in diversen Bereichen, darunter Mediation, ist deutlich älter und erprobter, als dies im europäischen, insbesondere im deutschsprachigen Raum der Fall zu sein scheint. Seit vielen Jahren coachen, mediieren und supervidieren KollegInnen aus aller Welt online und erleben hier sowohl Vor- als auch Nachteile der digitalen Verbindung mit ihren KlientInnen.

Bei den MediantInnen (denen etwas anders also als bei den MediandInnen mehr Partizipation zugemutet wird) ist die Hürde zum ohnehin umstrittenen Erfolg etwas höher als bei den KlientInnen im Coaching: Je nachdem, ob man/frau schon die Chance hatte, sich zuvor zu begegnen, wie affin die betroffenen Personen gegenüber dem Arbeiten am Bildschirm sind und - nicht unwichtig -, wie die eigene Einstellung dazu aussieht.

Gerade in den letzten Wochen sprach ich mit mehreren FachkollegInnen, die Bedenken und Sorgen hinsichtlich einer Online-Unterstützung haben. Daher auch die Idee, die traditionell in Karlsruhe stattfindende Fall- und Methodenwerkstatt online zu organisieren und zumindest kurz die Möglichkeiten der virtuellen Welt bei Streitbeilegung zu eruieren. Dabei braucht es sicherlich auch eine Reflexion darüber, welches Mediationsverständnis man/frau jeweils mitbringt.

Zurück zu Ihren Fragen: Ich bin davon überzeugt, dass MediatorInnen die Anforderungen an empathischem Gespür, emotionaler Stabilität und nachhaltiger Verarbeitungstiefe im Rahmen einer online Mediation erfüllen können. Vom Können zum Tun gibt es allerdings eine Strecke, deren erfolgreiches Bewältigen wiederum – genau wie in den sogenannten Präsenzsitzungen – von einer Anzahl von Bedingungen abhängig ist. Ich habe mich bemüht, diese Bedingungen etwas ausführlicher in dem einen oder anderen Beitrag zu vertiefen (vgl. 2018 und 2016) und möchte hier auf eine entsprechende Einarbeitung, digitale Kompetenz und Neugierde aufmerksam machen.

- Business Medi(t)ation (1) Gesunde Selbstführung und Konfliktkompetenz und (2) Externe Unterstützung, Springer Verlag, 2018
- Online Mediation. Eine Antwort auf digitalisierte Lebensräume und Streitigkeiten im XXI Jh.? Prawo Mediów Elektronicznych, Beck Polska 2016.

Ob die von Ihnen genannte Bearbeitungstiefe und der Vertrauensaufbau in der virtuellen Version von Mediation tatsächlich leiden, müsste meiner Meinung nach sehr differenziert betrachtet oder erforscht werden. Im Rahmen der Forschungsgruppe Mediation (ForMed) hatte unter anderem Anne Rickert diese Annahmen überprüft und präsentiert. Übertragen wir die Ergebnisse diverser Studien zu der Arbeit via Computer, könnte es sein, dass es Menschen gibt, die sogar mehr Vertrauen auf diesem Wege aufbauen und weniger Sorge vor Bewertung haben; dies vor allem, wenn auf Video verzichtet wird (vgl.

▶ <https://www.mediate.com/articles/PollackPbl20140919.cfm>).

Persönlich genieße ich die digitale Plattform als solche, die mir die Integrität als Klimaaktivistin gewährleistet und gleichzeitige Kontakte mit Menschen aus aller Welt unterstützen lässt. Gleichzeitig erfuhr ich auch schon Grenzen, die eine Arbeit auf Entfernung, mit einer Gruppe - die vielleicht noch in einer dritten Sprache arbeitet - und unterschiedliche Qualitäten der technischen Verbindung mit sich bringt. Es gab Situationen, in denen ich als letzte in den virtuellen Raum »eingelassen« wurde und solche, bei denen ich die Möglichkeit, die MediantInnen zu greifen, wörtlich verschwindend sah. Am leichtesten finde ich in der Tat diese Sitzungen, in denen ich die MediantInnen oder zumindest den Auftragsgeber zuvor getroffen habe. Gleichzeitig habe ich das Vertrauen, dass wir mit der Zeit noch mehr Leichtigkeit in die Sitzungen bringen werden, in denen wir mit den Menschen arbeiten, die wir persönlich nicht kennenlernen könnten.

JH: Ist hierfür eine digitale Kompetenz der Mediatorin erforderlich und kann diese eine »asynchrone« Beziehung im Rahmen einer Online-Mediation beeinflussen?

S-P: Die digitale Kompetenz - darunter verstehe ich die Expertise, das Medium, dessen technische Möglichkeiten aber auch Tücken zu kennen - ist für diese Prozesse unabdingbar. Dabei gilt es zu

beachten, dass diese Kompetenz – im Sinne von Disposition zur Selbstorganisation (vgl. Kreuser/Robrecht/Erpenbeck 2012, S. 34) als eine sich stets weiterentwickelnde Komponente zu betrachten ist.

Während wir noch vor ein paar Wochen überwiegend via Zoom und Skype, manche auch mit Vitero gearbeitet haben, sind heute MS Teams, GoToMeeting und diverse Programme für Visualisierung der Arbeitsprozesse viel mehr Menschen bekannt und zugänglich. Hier zeigt sich aktuell ein sehr positiver Schub, den die Pandemie erzwungen hat. Wenn auch diese Entwicklungen unterschiedlich wahrgenommen und in die eigene Arbeit eingewoben werden.

Was die asynchrone Beziehung anbelangt: Jede Kommunikation (ob verbal, non-, para- oder extraverbal) beeinflusst stets die Beziehung zueinander. Dies sollte mitbedacht und entsprechend aufgegriffen werden. Interkulturell gesehen, sind wir sehr vielfältig sozialisiert - was großartig ist - und das sowohl entlang der Ethnien, der Generationen und auch Disziplinen, denen wir uns (multikollektiv) zugehörig fühlen.

Infolgedessen kann es geschehen, dass die eine Sitzung mit Teammitgliedern, die seit Jahren mit Scrum arbeiten, »remote sessions« und auch die Netiquette auswendig kennen, geschmeidig verläuft und eine schnelle Klärung der strittigen Themen ermöglicht. Aber es gibt natürlich auch Sitzungen mit Menschen, die gerade anfangen sich mit dem Medium auseinanderzusetzen und doch mehr Mühe mit der Art von digitaler Kommunikation haben und deren Ambiguitätstoleranz noch entwickeln können.

Zusammengefasst heißt es für mich, etwas Gelassenheit und Verständnis für diese Mühen einzubringen und als Mediatorin auf das Repertoire der offline Begleitung aufzubauen. Die KollegInnen werden außerdem sicherlich wissen, den MediantInnen hier die eigene Position zu vermitteln und ähnlich wie Sie das schon erfahren haben Herr Heim, eine Einführungsveranstaltung organisieren. Außerdem gibt es im Moment viele Schulungsangebote für MediatorInnen.

JH: Gibt es spezifische Herausforderungen an die Kommunikation im Rahmen einer digitalen Mediation?

S-P: Die digitale Mediation könnte neben der Online-Mediation auch die sogenannte E-Mediation umfassen. Beide haben jeweils unterschiedliche Herausforderungen; bei beiden können wir deutlich verlangsamen und besser fokussieren.

Die Herausforderungen würde ich ferner nach den Präferenzen der Beteiligten unterscheiden:

- Bin ich eher auditiv, visuell oder kinästhetisch orientiert?
- Brauche ich es, mein Gegenüber zu riechen«, um den Kontakt aufzubauen und die Stimmungen der Beteiligten zu erfassen?
- Wie geht es den MediantInnen hiermit?
- Wie kann ich die besprochenen Punkte visualisieren?
- Wie kommuniziere ich mit meiner Co-Mediatorin und vor allem:
- Wie gehe ich mit ihrem Sprachtempo und Schweigen um, wenn ich sehe, dass eine der MediantInnen sehr ungeduldig ist und ich ihre Intervention respektieren möchte?

Wir sind hier sehr unterschiedlich und es macht Sinn, sich vorher abzusprechen und zugleich geschmeidig, ja elastisch und vertrauensvoll im Prozess zu bleiben. Folgend der Supervisionen und so manchen Fortbildungen für MediatorInnen sehe ich diese Phase als Chance, uns daran zu erinnern, dass Mediation ein Prozess der MediantInnen ist und auch diese stark partizipieren sollen. Diesen Aspekt werden wir auch in weiteren Ausbildungen für MediatorInnen noch stärker ins Auge fassen.

Eine weitere Herausforderung stellt die zeitliche Komponente dar. Während ich in den Organisationen 1,5 – 2 Tage Mediationen ad block durchführe, kann ich online maximal 90 Minuten pro Einheit mit Aufmerksamkeit rechnen. Dann brauchen wir eine Pause und können wieder einsteigen; ich würde aber niemandem die üblichen acht bis zehn Stunden zumuten wollen. Zudem sind viele von uns nicht im Büro, sondern mit den schulpflichtigen Kindern und LebenspartnerInnen zu Hause – damit gehen die Themen wie Lautstärke, entsprechende Räume und ... Geduld einher, die wir in den außergewöhnlichen Zeiten besonders beachten müssen.

JH: Welche digitalen Medien sind nach Ihren Einschätzungen für welche Verfahren geeignet?

S-P: Persönlich mag ich die Videoplattformen

- ▶ Zoom - trotz ▶ berichteter Sicherheitsbedenken - und
- ▶ Vitero; auch
- ▶ Skype Sitzungen eignen sich gut.

Auch von

- ▶ MS Teams,
- ▶ Whereby und
- ▶ GoToMeeting wird Gutes berichtet.

Viele dieser AnbieterInnen kommen gerade in der aktuellen Zeit mit kostenlosen Nutzungsmöglichkeiten entgegen.

Überall ist das Thema des ▶ Datenschutzes ein wichtiges. Manche Organisationen haben ein eigenes Medium. Ansonsten bleibt es vonseiten der MediatorInnen zu klären, wie der Umgang mit den eventuell gespeicherten Daten gehandhabt werden soll.

Zur Visualisierung gibt es

- ▶ Miro,
- ▶ Draw.chat und
- ▶ yEd live.

Die meisten KollegInnen kennen

- ▶ Google Docs oder
- ▶ OneNote.

JH: Worauf muss ich achten, wenn ich einzelne KlientInnen oder eine Gruppe online mediere oder coache?

S-P: Wie bei den Präsenzsitzungen hat für mich persönlich eine sehr gute Vor- und Nachbereitung Priorität. Dann folgen

- die Agenda,
- die Regeln der Kommunikation,
- die Funktionen des Mediums (stummschalten oder alle mit ihren Audiozugängen offenlassen?),
- die Ansprache aller Beteiligten (auch gegenüber denen, die sich eher zurückhalten),

- die Standbildfrage, wenn es darum geht, die Verbindung aufrecht zu erhalten,
- die Art der Verschriftlichung der erarbeiteten Themen,
- die Beleuchtung und Lautstärke in meiner Umgebung
- und vor allem: die Zuversicht.

Ich bin weiterhin zuversichtlich, dass viele Menschen in Zukunft dem digitalen Raum mehr abgewinnen und anschließend verstärkt die persönliche Begegnung genießen werden.

Interviewpartnerin

Dr. iur. Katarzyna Schubert-Panecka

ist seit 2008 Inhaberin von *Business Mediation & Intercultural Communication*. Sie begleitet Unternehmen wie Führungskräfte, NGO als auch Bildungsinstitute und bevorzugt die moderne Führungskultur sowie außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren.

Als vielseitig ausgebildete Wirtschaftsmediatorin, Business Coachin und Trainerin engagiert sich die Autorin im Leitungsteam der mitbegründeten »► Forschungsgruppe Mediation (ForMed)«, einem internationalen Netzwerk »Elder Mediation«, in der Redaktion der ► Fachzeitschrift »Perspektive Mediation« oder in der internationalen Fachgruppe DACH Polen.

► www.schubert-panecka.eu