

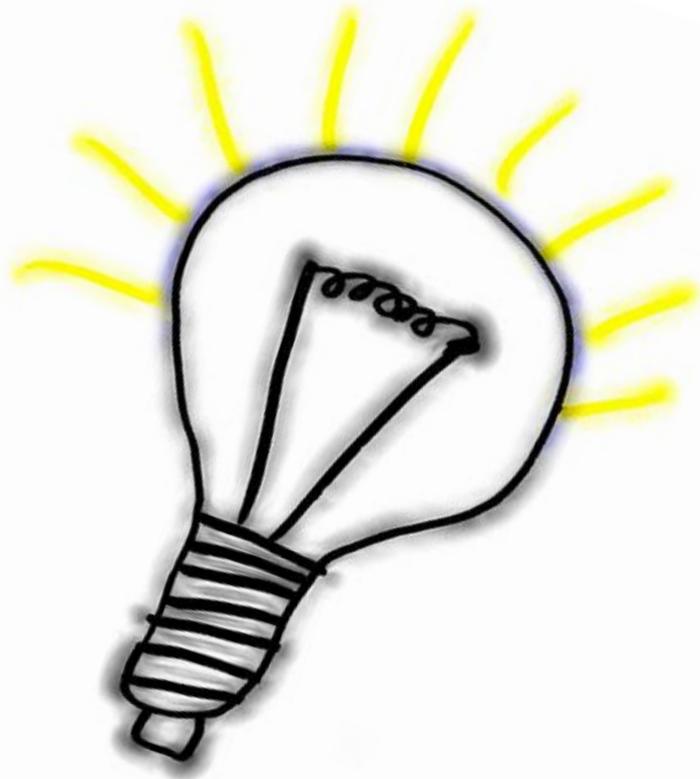
# 12. Schweizerischer Kongress der Mediation SDM

## WS Online-Mediation: Konfliktklärung im virtuellen Raum

SwissTech Convention Center Lausanne  
17. Juni 2023

Anne Rickert, Institut Online Mediation & Moderation (IOM)

# Workshop-Agenda

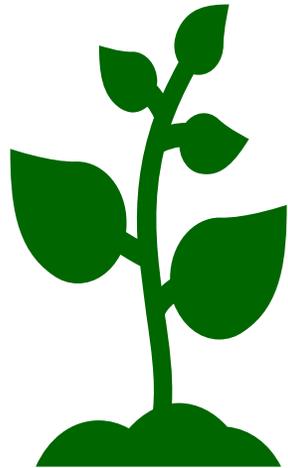


- Kennenlernen
- State-of-the-Art Online-Mediation
- Was ist online so besonders?
- Demo / Rollenspiel
- Fragen & Austausch
- Transfer & Abschluss

# ANNE RICKERT

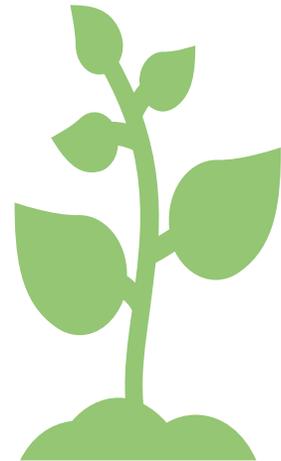
Interkulturelle  
Kommunikation

Kultursensitive  
Online-Moderation



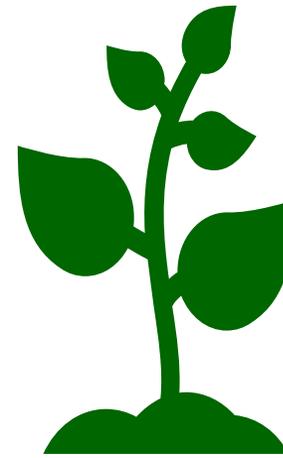
**KULTURWISSENSCHAFTEN**  
International Cultural Studies

(Online-)Trainerin  
(Online-)Moderatorin



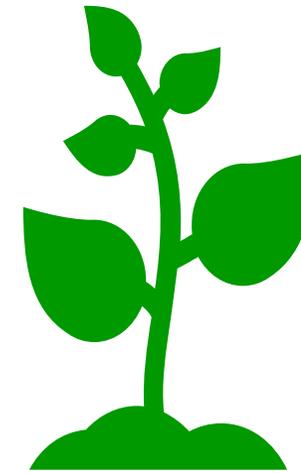
**FORSCHUNG**  
Fraunhofer IAÖ

Mindful Leadership Beratung  
Online-Präsenz Coaching



**E-LEARNING  
CONSULTING**  
vitero GmbH

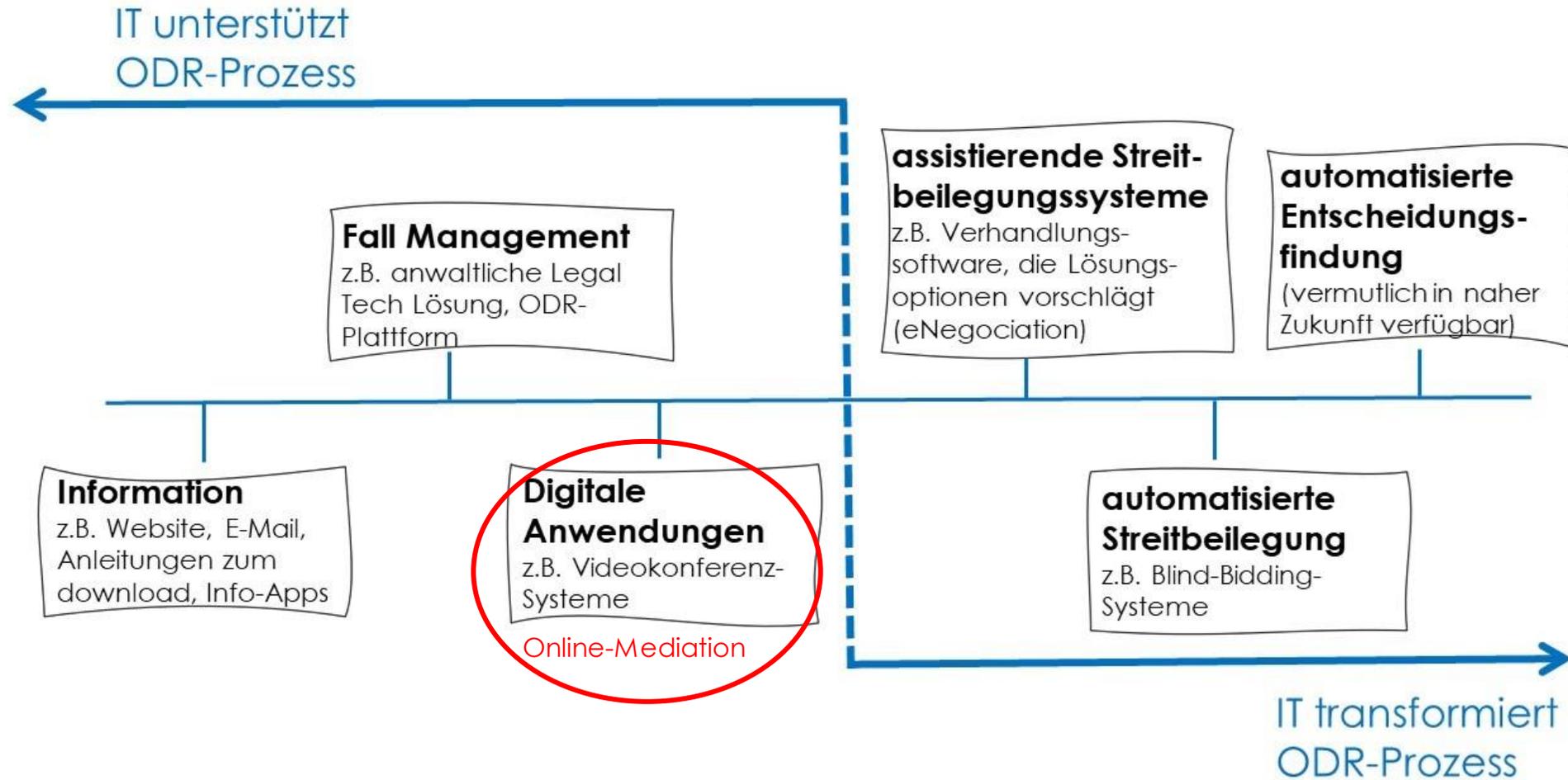
(Online-)Mediation  
Konfliktcoaching  
Supervision



**MEDIATION  
KONFLIKTKOMPETENZ**  
Mediatorin BM®  
Mediationsausbilderin

# State-of-the-Art Online-Mediation

# Übersicht: ODR Formate

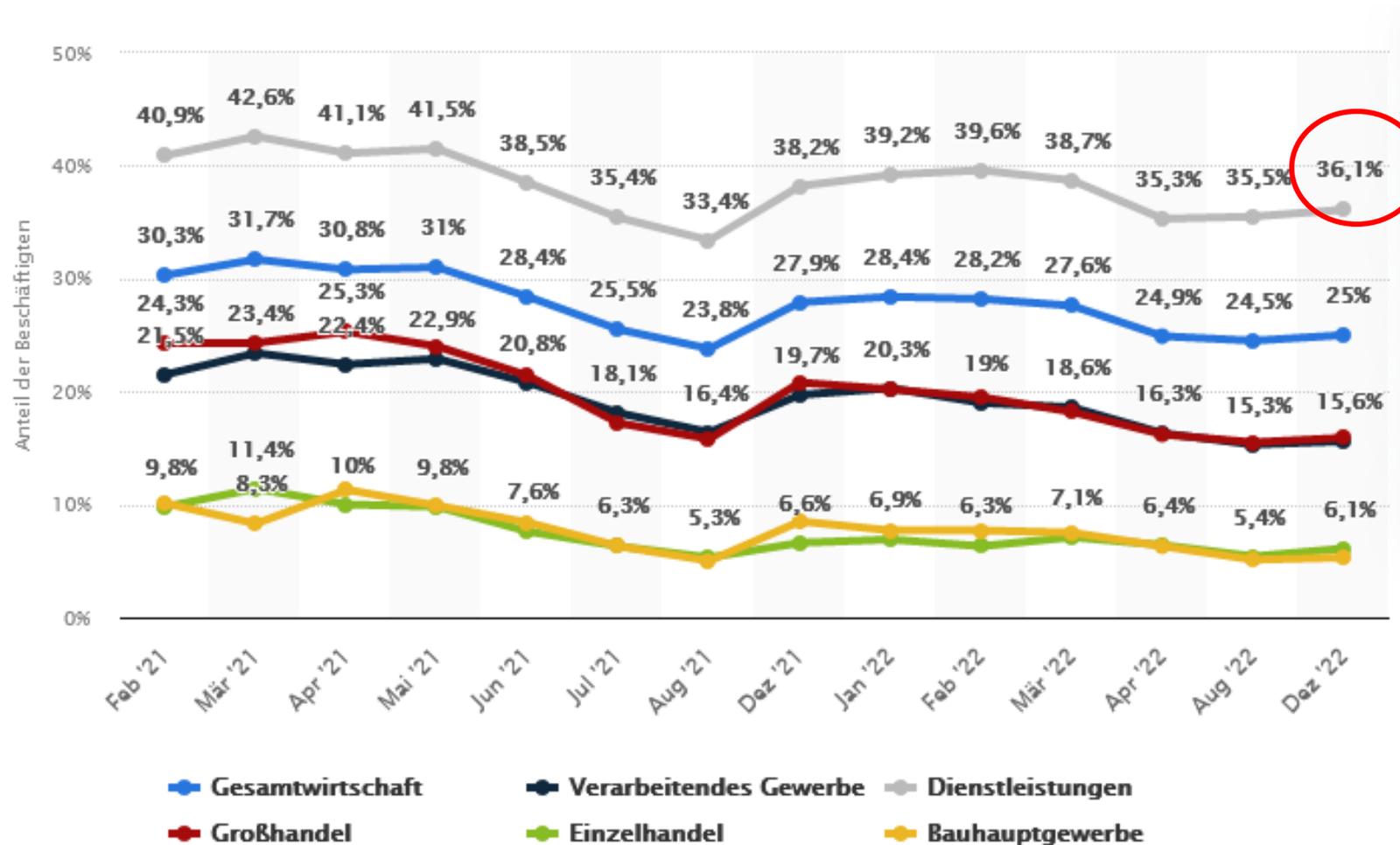


# Online-Mediation - quo vadis?

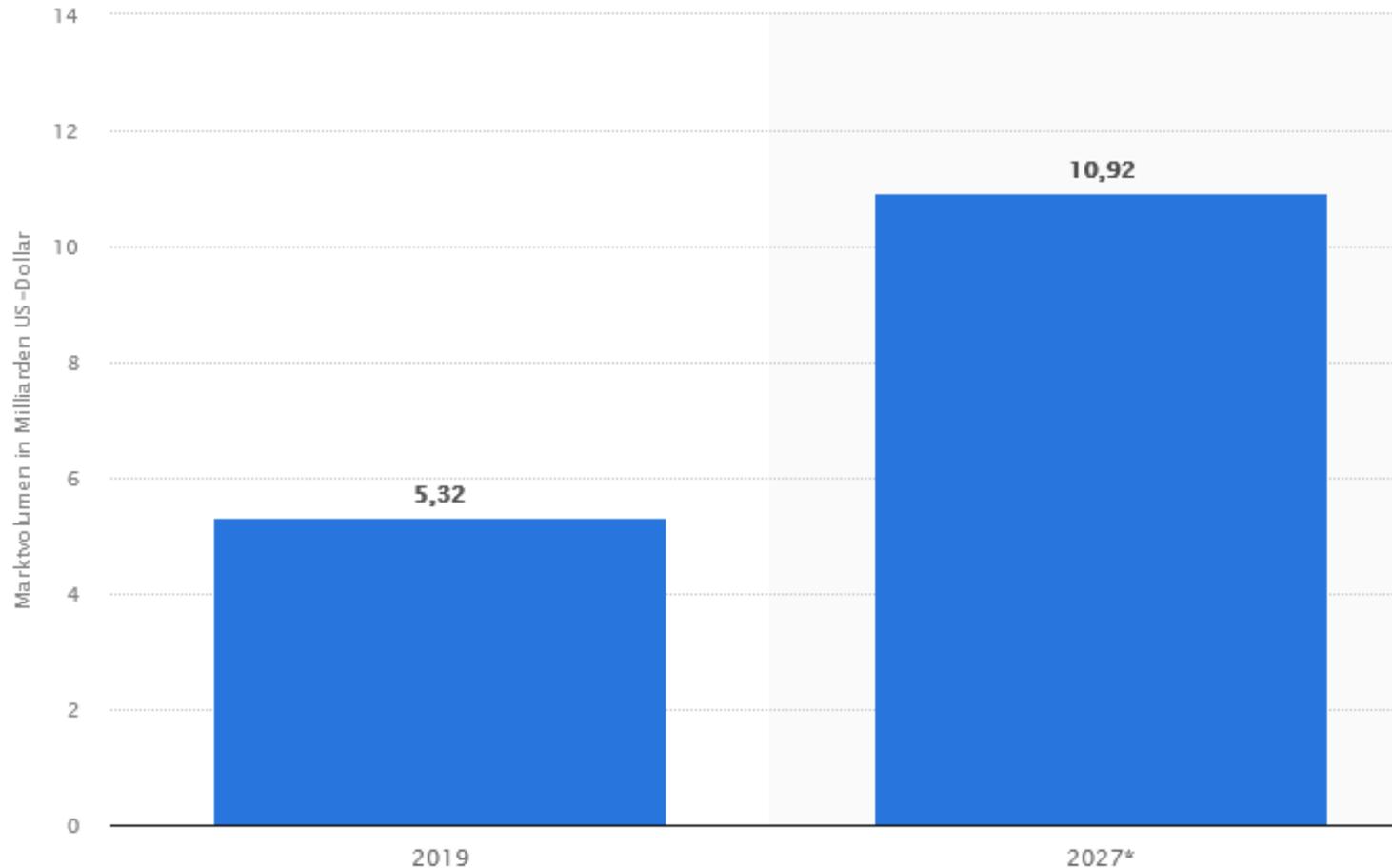


# Anteil Beschäftigte im Home-Office in Dtl.

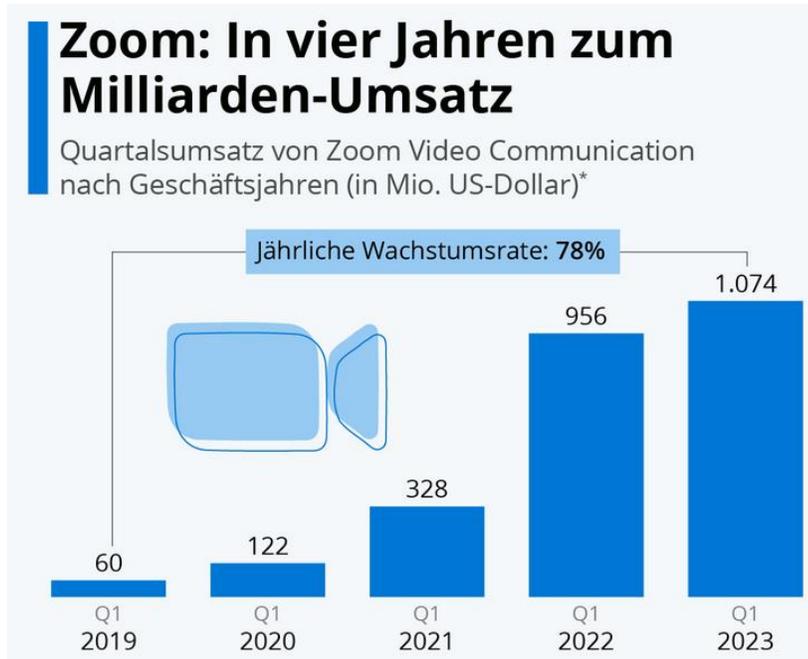
## Febr. 2021 - Dez. 2022



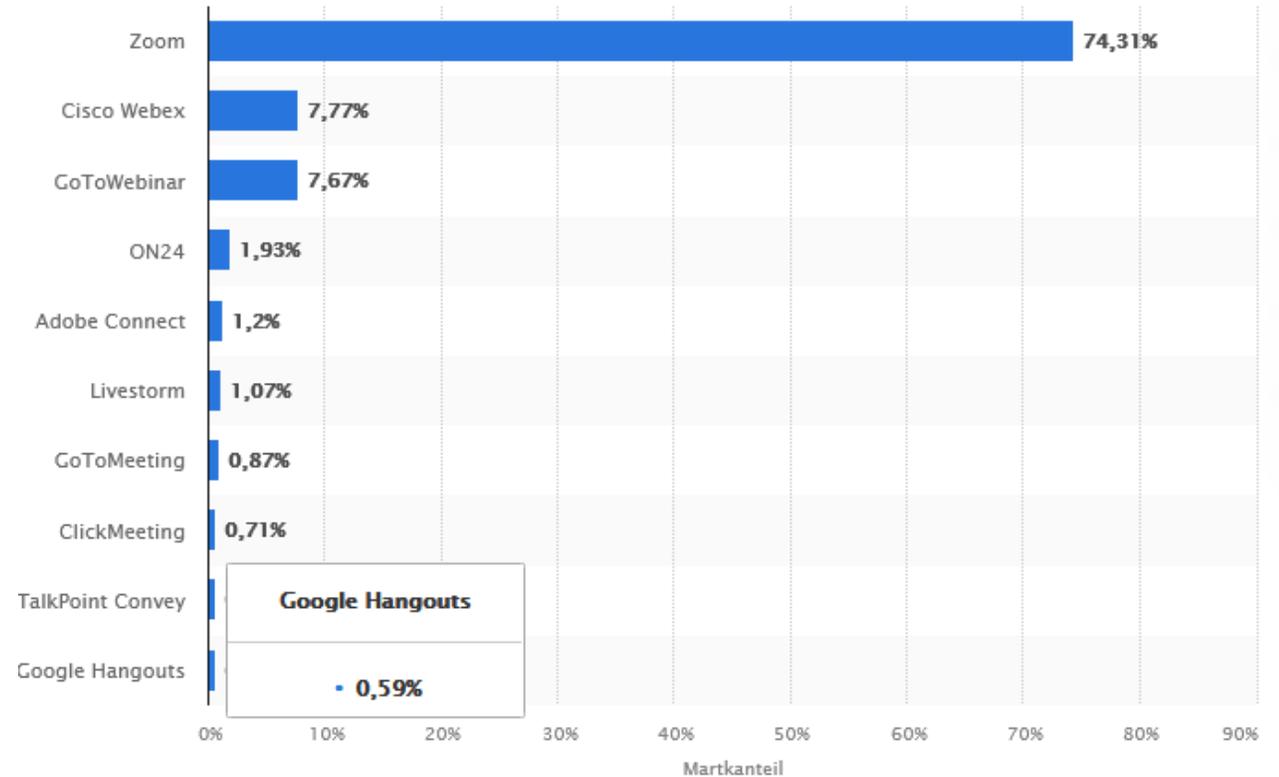
# Videokonferenz-Marktvolumen weltweit im Jahr 2019 und Prognose für das Jahr 2027 (in Mrd US-Dollar)



# Boom Videokonferenz-Software



Quelle: <https://de.statista.com/infografik/21927/umsatzentwicklung-von-zoom/> (Jan. 2022)



Quelle: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1228015/umfrage/marktanteile-der-fuehrenden-unternehmen-fuer-video-und-audiokonferenzsysteme/>

# Entwurf zur Änderung Mediatoren-Ausbildungsverordnung

- Austausch des Bundesministeriums der Justiz (BMJ) mit Mediationsverbänden, Praktiker:innen, Wissenschaftler:innen (Juni 2020 - Nov. 2021)
- diskutierte Neuerungen im Referentenentwurf zur 2. Verordnung zur Änderung der Zertifizierte-Mediatoren-Ausbildungsverordnung (März 2023):
  - Integration Modul „Digitalkompetenz /Online-Mediation“ (10 Std)
  - Durchführung der Mediationsausbildung teilweise virtuell (live online)
  - > 25 Stellungnahmen diverser Verbände und Organisationen
- Tenor & Zukunftsvision
  - BM®: „Digitalkompetenz“ = Notwendigkeit; vermehrte Nachfrage nach Online-/Hybridformaten
  - BMWA: 40% Online-Anteil in Ausbildung zur Vorbereitung auf Online-Mediation
  - BAFM: 20 Zeitstd. zum Erwerb digitaler Mediationskompetenz
  - RTMKM: Online-Ausbildungsanteile nur für theoretische Inhalte; Idee: reine Online-Ausbildung zum „zertifizierten Online-Mediator“
  - CONSENSUS: Annahme, hoher Anteil Online-Unterricht reduziere Qualität der Ausbildung wissenschaftlich nicht haltbar; heute unverzichtbare Kompetenz der Online-Mediation

# Online-Mediation: Was ist so besonders?

# Charakteristika Online-Mediation

## HÜRDEN

Höhere Anstrengung & Ablenkbarkeit

Technische Störungen

Technik als Hemmschwelle

Kontaktaufbau schwierig

non-verbale Signale eingeschränkt sichtbar

Moderation anspruchsvoller

Technische Zusatzkompetenz notwendig

Weniger menschliche Nähe

Methoden nicht umsetzbar

Vertrauensaufbau dauert länger

Umgang mit Emotionen schwieriger

Räumliche Distanz, Ortsunabhängigkeit

Technischer Rahmen, Mediennutzung

Virtuelle soziale Wahrnehmung

Virtuelle Kommunikationskultur

## CHANCEN

Räumliche Flexibilität

Integration & Teilhabe

Niederschwelliger Zugang

Reduzierung (visueller) Trigger & physischer Dominanz

Einfache, digitale Visualisierung + Dokumentation

Distanz als Schutzraum Teilnahme von zu Hause aus (sicherer Ort)

Einsparung von Reisezeiten/-kosten

leichtere Terminfindung

kurzfristige Zuschaltung von Experten

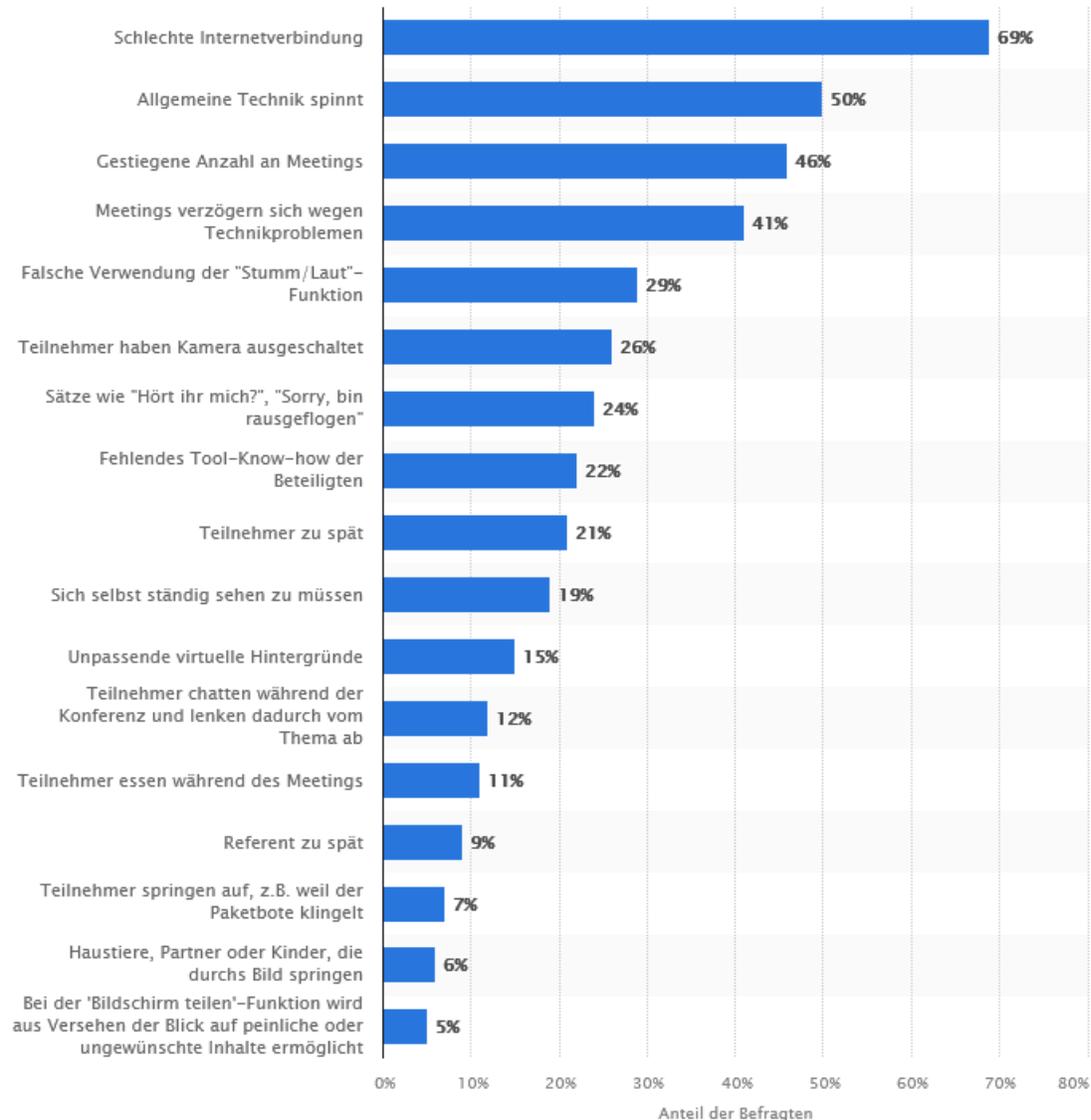
Stärkung der Selbstbehauptung

disziplinierteres Redeverhalten

# Technische Aspekte in der Online- Mediation



# Was nervt an Online-Meetings am meisten?



Quelle:  
<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/122726/umfrage/die-nervigsten-dinge-an-online-meetings-in-deutschland/> (Jan. 2022)

# Technische Aspekte der Online-Mediation

## TECHNIK-AUSSTATTUNG

- Hardware (PC, Mikrofon, Webcam,....)
- Software-Auswahl (Videokonferenz-, Kollaborationstools)
- Internetverbindung
- Alternatives Medium
- ...

## DATENSCHUTZ

- Serverstandort Video-konferenz-Anbieter
- Information
- Dokumentation
- ....

## KOMPETENZEN

- Allgemeine Medienkompetenz
- Software-Bedienkompetenz (Mediator)
- virtuelle Methoden-Kompetenz (Mediator)
- Umgang mit Krisen
- ...

# Audio-Steuerung

## Bsp. zoom

Zoom Meeting

Es spricht:

**Thema des Meetings:** Zoom-Meeting von Anne Rickert  
**Host:** Anne Rickert  
**Passwort:** 2iy7ZB  
**Nummernkennwort:  
(Telefon/Raumsysteme)** 876160  
**Einladungslink:** <https://zoom.us/j/98958990069?pwd=S0FHZ0x3b2hsMGFI...>  
[URL kopieren](#)

 Dem Audio beitreten  
Computeraudio  
angeschlossen

 Bildschirm freigeben

 Andere einladen

Teilnehmer (1)  
AR Anne Rickert (Host, ich)

Alle stummschalten  
Alle, sowie neue Teilnehmer, werden stummgeschaltet  
 Den Teilnehmern gestatten, ihre Stummschaltung selbst aufzuheben

Ja Nein

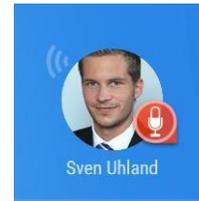
Audio ein Video starten Sicherheit Teilnehmer Chat Bildschirm freigeben Aufzeichnen Beenden Einladen Alle stummschalten ...

# Audio-Steuerung

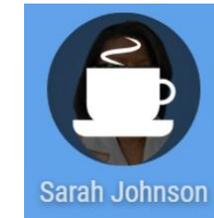
## Bsp. vitero



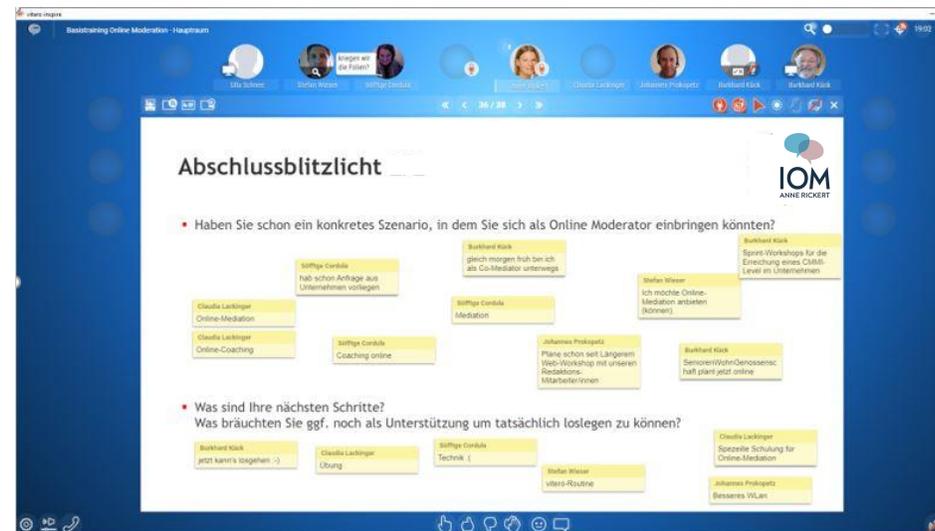
Mediatoren-Plätze:  
Standmikrofon



Medianden-Plätze:  
Handmikrofon



Pause: Audiokanäle  
in beide Richtungen  
geschlossen



# Integration analoger Methoden

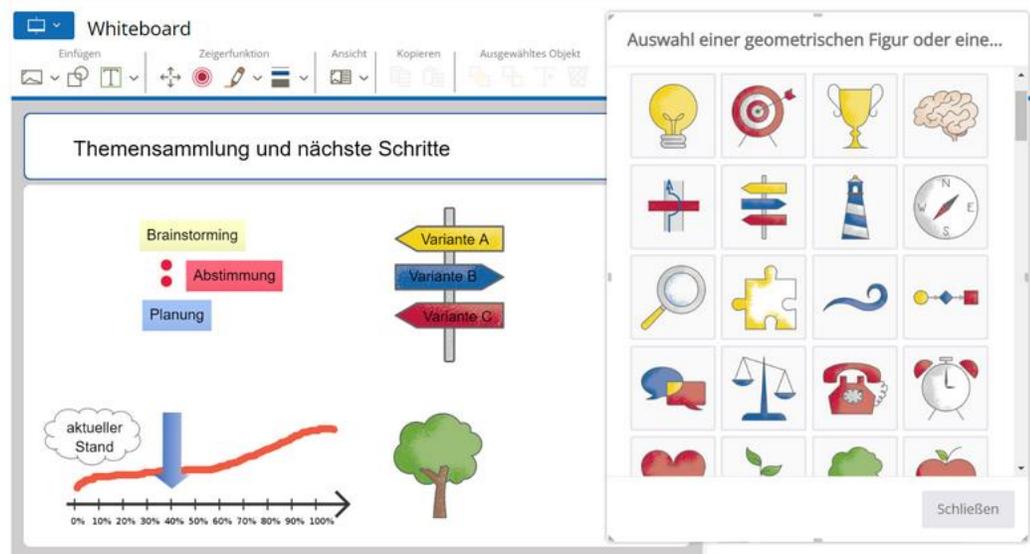
## Bsp. Konfliktskizze Flip-Chart



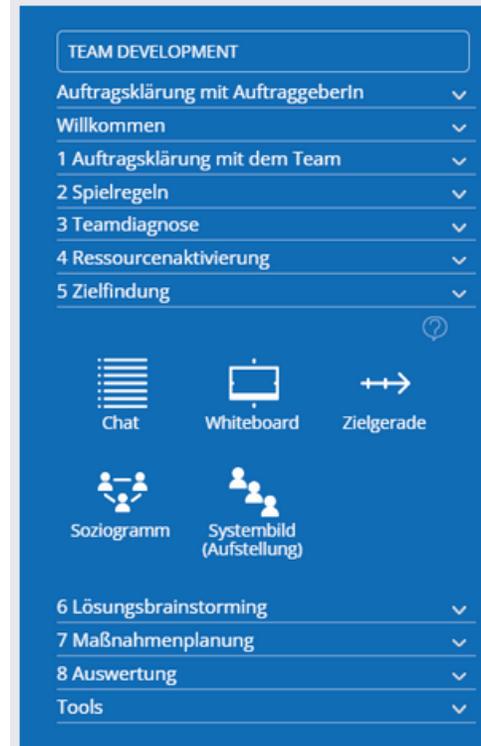
The image shows a Zoom meeting interface with four video thumbnails. The top-left thumbnail shows a person with a white circle over their face. The top-right thumbnail shows Anne Rickert, wearing a headset, with the name 'Anne Rickert' below her. The bottom-left thumbnail shows a close-up of a flip chart with a conflict sketch. The sketch consists of two circles labeled 'A' and 'B'. A red arrow points from 'A' to 'B' with the text 'Du bist mit im Spiel' written next to it. Another red arrow points from 'B' to 'A' with the text 'Du bist mit im Spiel' written next to it. A horizontal line with an arrow points from 'A' to the right with the text 'Du bist mit im Spiel' written above it. The bottom-right thumbnail shows a person with a white circle over their face. The Zoom meeting controls are visible at the bottom, including buttons for 'Stummschalten', 'Video beenden', 'Sicherheit', 'Teilnehmer', 'Umfragen', 'Chat', 'Bildschirm freigeben', 'Aufnehmen', 'Breakout Session', 'Reaktionen', and 'Beenden'.

# Virtueller Methodenkoffer

Bsp. CAI®



## Prozess-Navigator



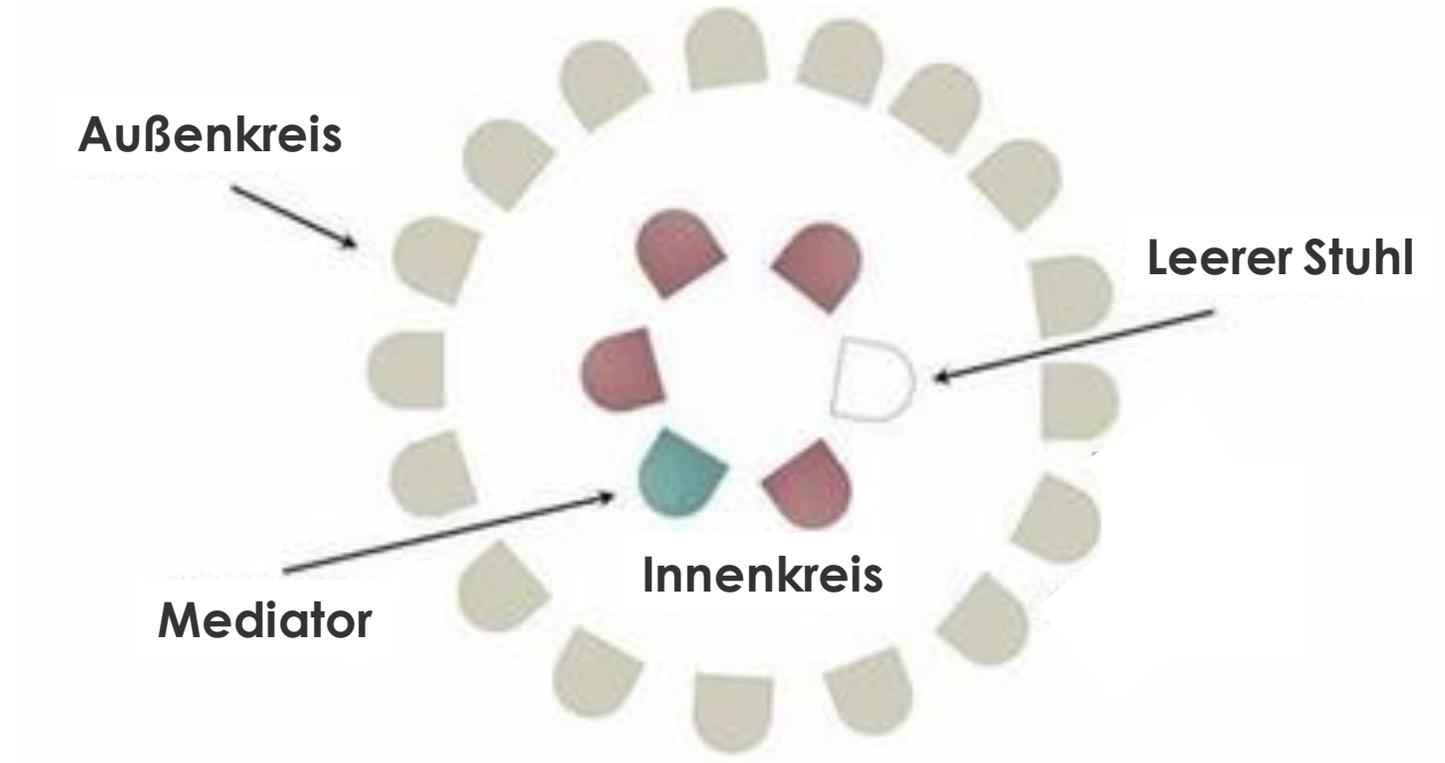
## Tools

Im Format Konfliktmanagement stehen (abhängig von der gewählten Edition) diese Tools zur Verfügung:

- Chat
- Soziogramm
- Systembild
- Whiteboard
- Bildergalerie
- Konfliktart
- Konfliktlösedreieck
- Aufgaben & Rollen
- Themen & Brennpunkte
- Positive Erlebnisse
- Präsentation
- Desktop-Sharing
- Aufgabenliste

# Virtuelle Methodenkompetenz

Bsp. Fish-Bowl



# Beispiel-Fall: Methode „Fish-Bowl“

## BETEILIGTE

- Bundesweit agierender Berufsverband (ca. 21.000 Mitglieder)
- Präsidium: 6 Pers. = 1 Präsidentin + 5 Beiräte (Berlin)
- Geschäftsstelle und 4 Beauftragte für Sonderthemen (Berlin)
- 16 Landesverbände jew. mit 2 Landesvorsitzenden (32 Pers.)

## VERLAUF

- Online-Auftaktveranstaltung (Gesamtgruppe, 1 Tag)
- 3 Einzelsitzungen (pro Partei, 2 Std)
- Online-Mediation (Gesamtgruppe, 1 Tag)

## FALLBESCHREIBUNG

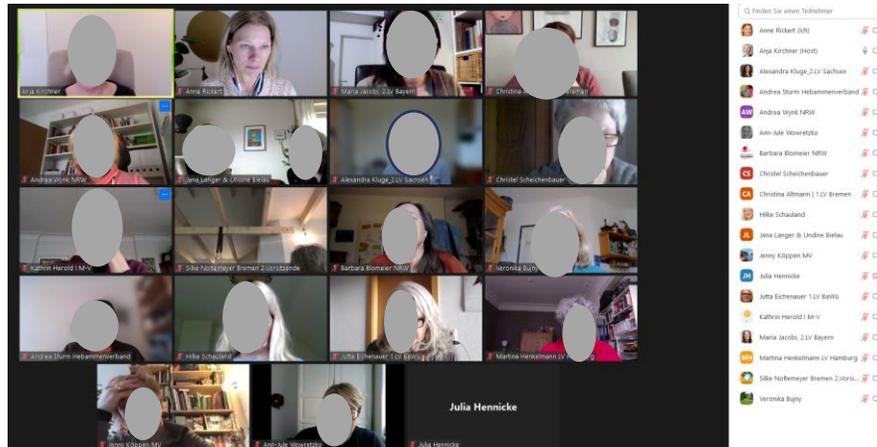
- **Ereignis:** Schriftliche Stellungnahme (Mail) eines Teils der Landesvorsitzenden (10 Pers.) zu einem aktuellen gesellschaftlichen Thema ohne Wissen der restlichen Landesvorsitzenden und ohne Information des Präsidiums
- **Parteien:** Befürworter (6 Pers.), Gegner (20 Pers), Präsidium (6 Pers.)
- **Themen:** Umgang mit kontroversen Themen (Prio1), Kommunikation im Verband (Prio2), Umgang mit Verbandsstrukturen (Prio3), Gestaltung der Zusammenarbeit, Verantwortung gegenüber Mitgliedern, Außenwirkung, Werte

# Beispiel-Fall: Methode „Fish-Bowl“

## 1. Schritt: Auftaktveranstaltung (Gesamtgruppe)

- Erwartungen an die Mediation
- Themensammlung & -priorisierung
- Erläuterung der Methode Fish-Bowl

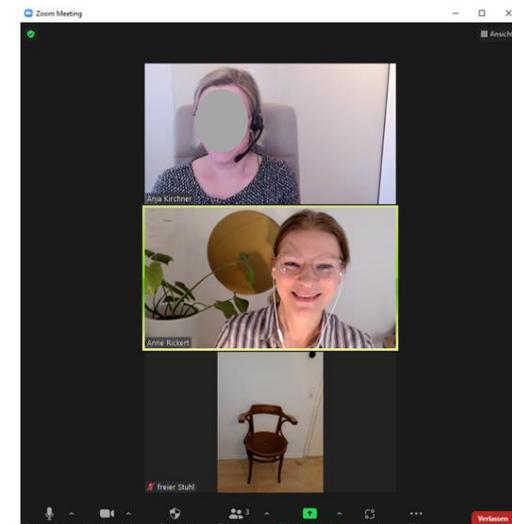
## 2. Schritt: Kleingruppenarbeit (pro Partei)



- Erarbeitung /Diskussion der eigenen Position in Bezug auf Thema 1 „kontroverse Themen“
- Wahl der Stellvertreter (2 Pers. pro Partei)
- „Briefing“ der Stellvertreter für Fish-Bowl Sitzung

## 3. Schritt: Fish-Bowl (Gesamtgruppe)

- Innenreis mit 6 Stellvertretern (Kamera AN), alle anderen (Kamera AUS) + 1 freier Stuhl
- Moderiertes Konfliktgespräch / Mediation
- Lösungsoptionen zu Thema1



# Beziehungs- aspekte in der Online- Mediation



# Beziehungsaspekte in der Online-Mediation

Studie Waseda University, (James Claxton, Mai 2021?)

<https://imimediation.org/de/2021/05/31/mediators-like-online-mediation-and-other-verifiable-facts/>



International Mediation Institute

## Welche Nachteile haben Mediatoren online erlebt?

Es überrascht vielleicht nicht, dass die meisten Mediatoren **technische Probleme (65%)** als Hauptnachteil der Online-Vermittlung. Einige berichten von **Ablenkungen durch die Umgebung (43%)** einschließlich Unterbrechungen bei der Vermittlung von zu Hause oder aus dem Büro. Eine beträchtliche Zahl berichtet auch von Schwierigkeiten, **online eine Beziehung aufzubauen (42%)** sowie ein **allgemein fehlendes Parteiengagement (28%)** im Online-Mediationsverfahren.

# Beziehungsaspekte der Online-Mediation

## KONTAKT- & VERTRAUENSAUFBAU

- Virtuelle Empathie
- Umgang mit Emotionen
- Beteiligung & Integration
- Vertraulichkeit

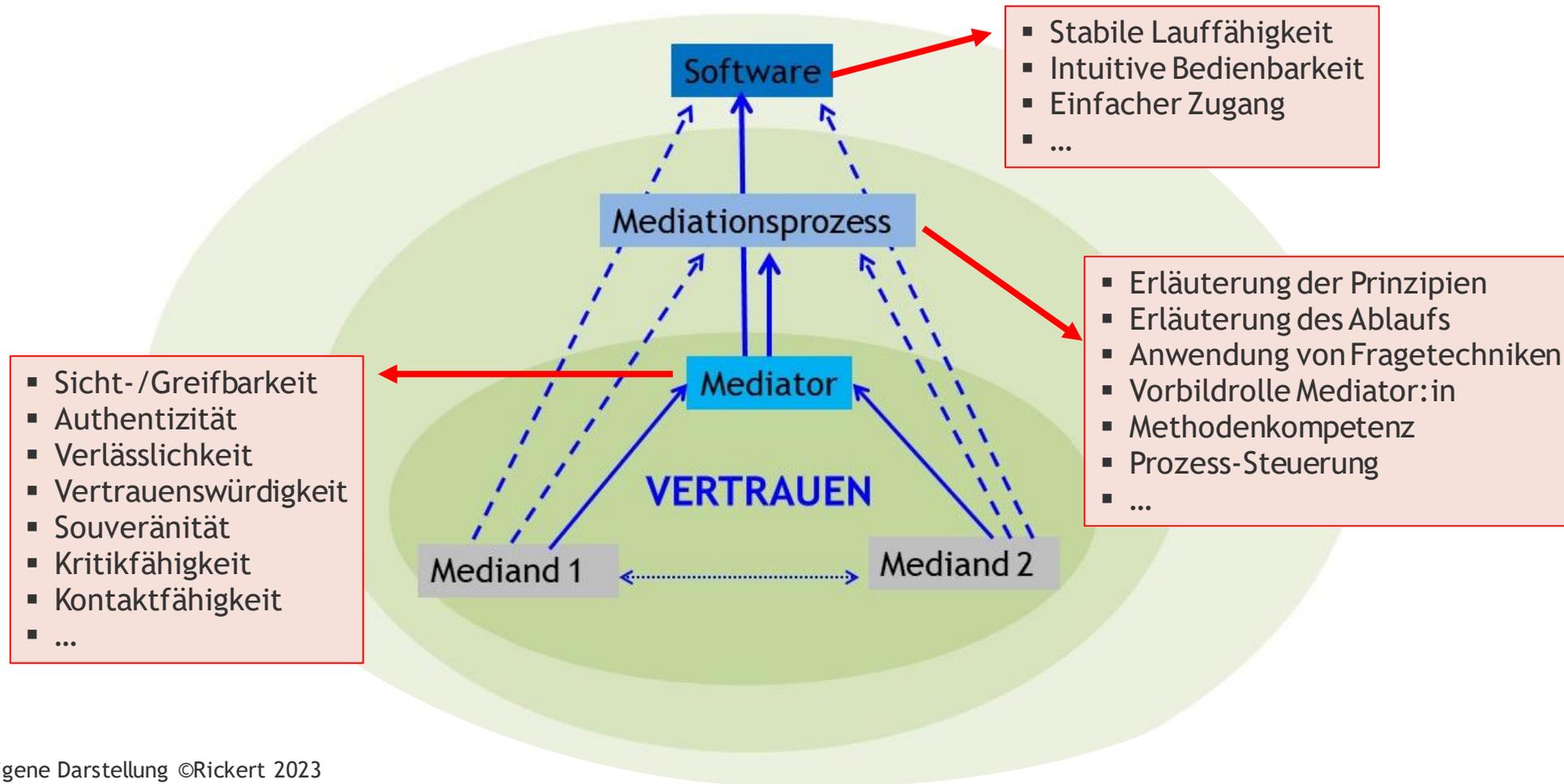
## ONLINE-PRÄSENZ

- Webcameinsatz
- Stimme & Sprache
- Sichtbarkeit & Authentizität

## KOMMUNIKATIONS-KULTUR

- Kompetenz Online-Moderation
- Gesprächsführung
- Gesprächsatmosphäre
- Verbindlichkeit
- ...

# Vertrauensaufbau im virtuellen Raum



Quelle: Eigene Darstellung ©Rickert 2023

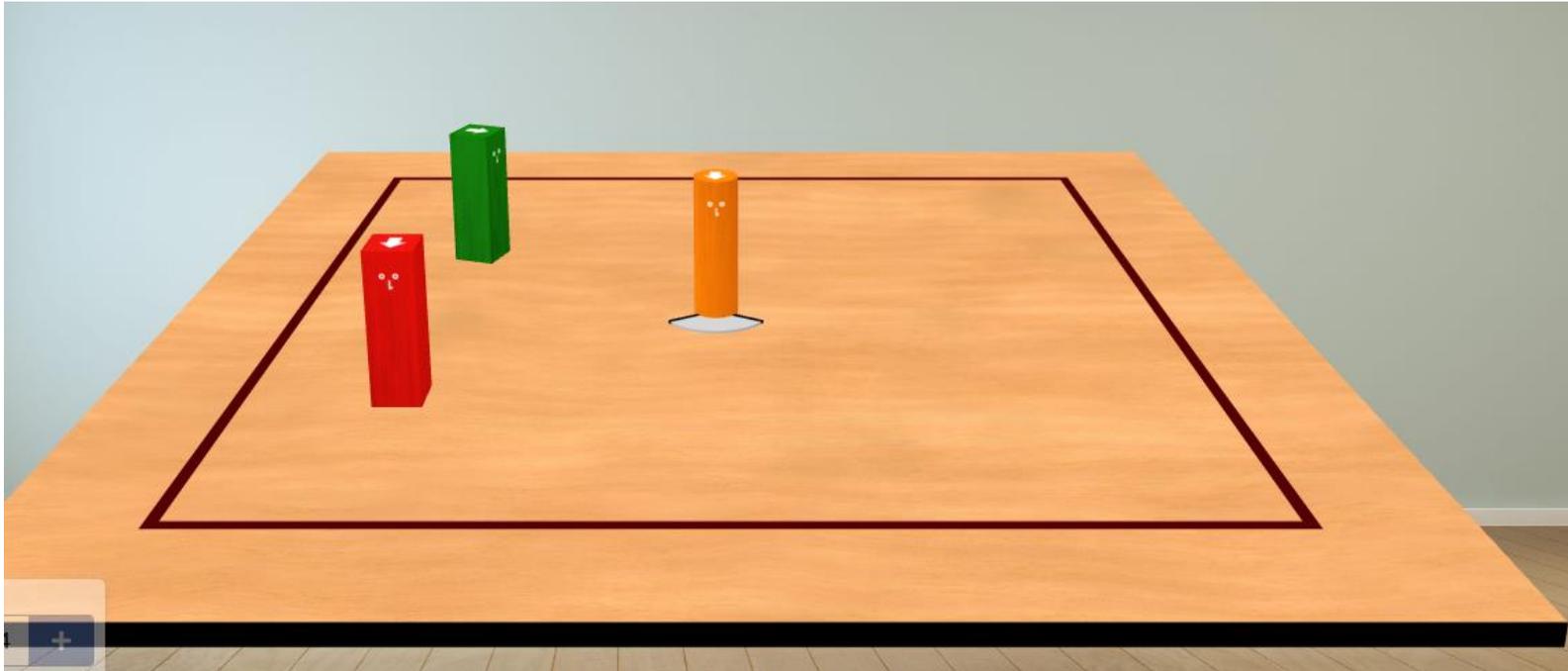
# Atmosphäre & Mediennutzung

## Bsp. vitero



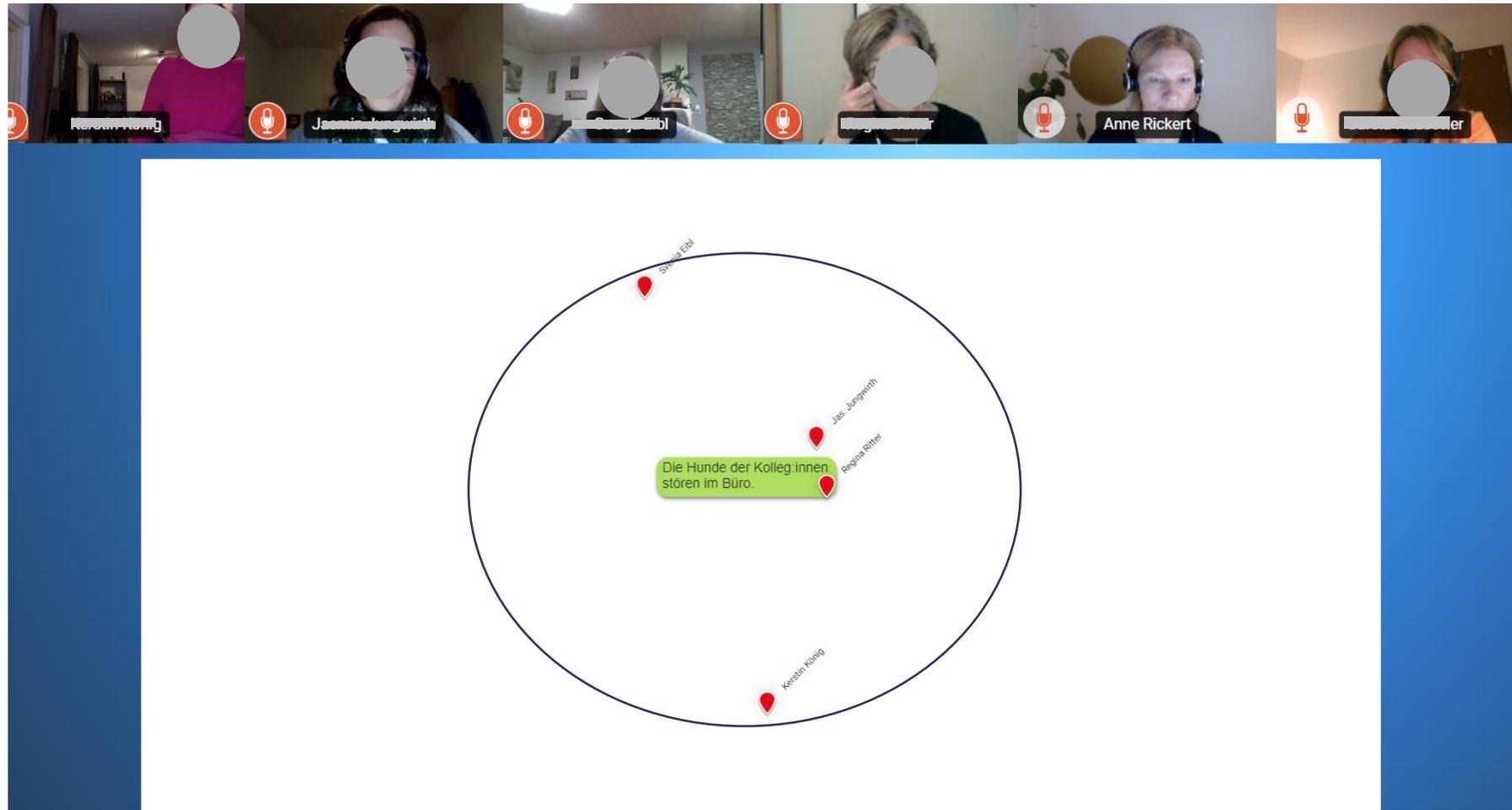
# Aufstellungsarbeit

## Bsp. Online-Systembrett



Quelle: <https://sb.online-systembrett.com/session/freemium>

# Bsp. Methode Sternpositionierung



# Online-Präsenz

Stimme & Webcam  
im virtuellen Raum  
souverän einsetzen





## Was unsere Stimme verrät

Lassen sich Gefühle und Absichten hören?

Anhand der Stimme und der Betonung können wir die Gefühle des Sprechenden hören. Dies kann sogar soweit gehen, dass wir die Nervosität des Sprechers selbst spüren.

### Auf einen Blick

- Unabhängig vom Gesagten kann man die wahren Absichten dahinter hören
- Die Stimme entscheidet über Sympathie und Kompetenzeinschätzung
- Schon Babys kommunizieren über die Betonung ihrer Laute

EMPATHIE  
**Wir können die Emotionen anderer besser hören als sehen**  
 Gesprächsinhalte und subtile Veränderungen der Stimmlage verraten uns offenbar mehr darüber, wie jemand fühlt, als ein Blick ins Gesicht.

Besser hören als sehen – wenn es um Emotionen geht, sind die Ohren im Vorteil

30.05.2018

FGH, 2018 – Auf den ersten Blick klingt es trauen. Das gilt häufig dann, wenn es um Menschen haben ihre Gestik und Mimik so wenn sie uns gerade etwas vorspielen. Was wissen wir aber nicht. Anders verhält es sich einfach täuschen lassen, wenn sie die Zw

Psychologie

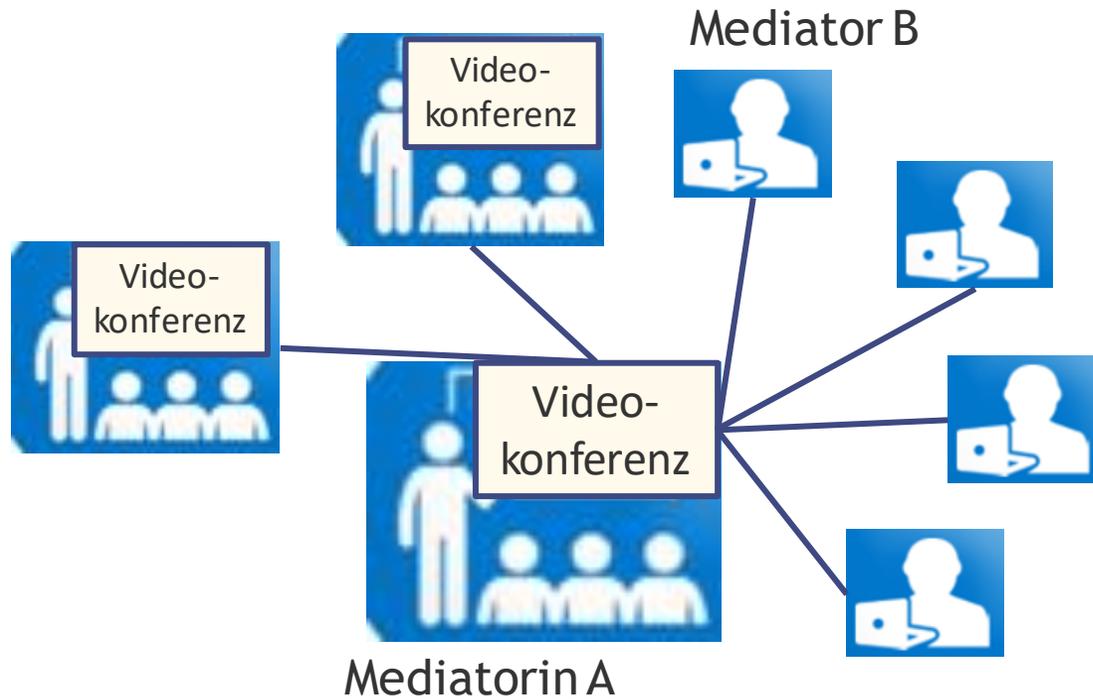
## Die Stimme verrät, was das Gegenüber fühlt

Wie geht es meinem Gesprächspartner? Oft liefern bereits Gestik und Mimik Antworten auf diese Frage. Noch zuverlässiger aber gibt die Stimme offenbar preis, was der andere empfindet.

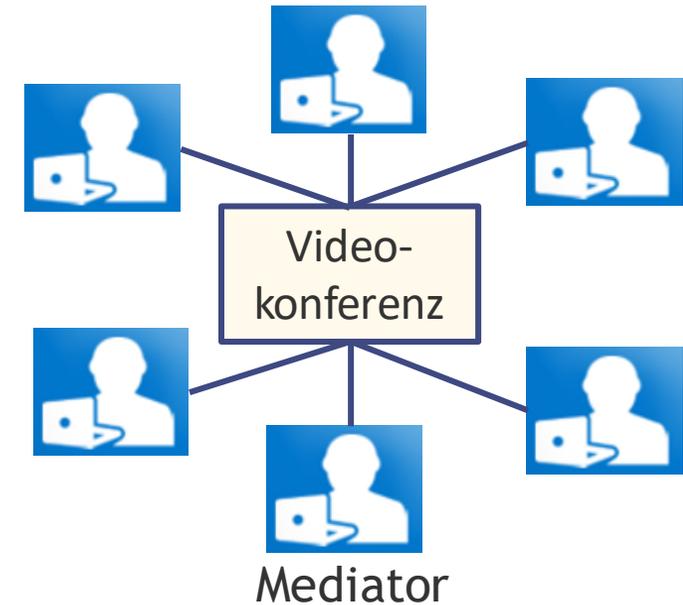
Diese Gewichtung der Sinne bei der emotionalen Beurteilung des Gegenübers wurde in breit angelegten Studien rund 1.800 Probanden an der US-amerikanischen Yale University erforscht. Zuhören lohnt sich – so lassen sich die Ergebnisse zusammenfassen, die Forschungsleiter Michael W. Kraus zusammengetragen und ausgewertet hat. Denn die Studien zeigen, dass wir die Gefühle anderer zuverlässiger einschätzen und besser bewerten können, wenn wir uns mehr auf unsere Ohren als auf unsere Augen verlassen.

# Ausblick: Hybride Formate

## HYBRID



## ONLINE



# Rollenspiel

# Fragen Anmerkungen Austausch



# Transfer & Ausblick

# 5-Finger-Reflexion

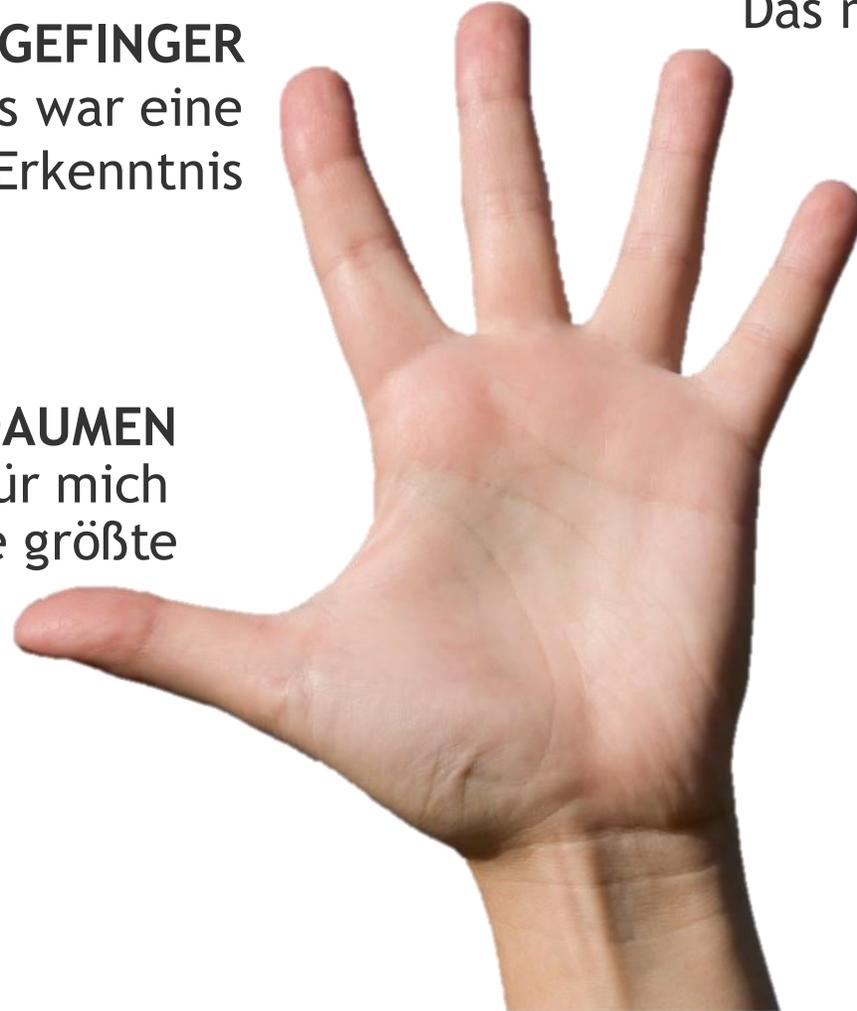
**MITTELFINGER**  
Das werde ich in  
Zukunft anders  
machen

**RINGFINGER**  
Das nehme ich mit

**ZEIGEFINGER**  
Das war eine  
persönliche Erkenntnis

**DAUMEN**  
Darin liegt für mich  
persönlich die größte  
Chance

**KLEINER FINGER**  
Das ist für mich  
die größte Hürde



# Weiterführende Angebote

## ONLINE-TRAININGS ([www.iom-rickert.de/trainings](http://www.iom-rickert.de/trainings) )

- **Fortbildung Online-Mediation**  
29. Juni (Basiskurs) / 13. Juli 2023 (Aufbaukurs)  
27. Oktober (Basiskurs) / 10. November 2023 (Aufbaukurs)
- **Methoden-Workshoptag 06.10.2023**  
vormittags: Kreativitätstechniken  
nachmittags: Großgruppenmethoden
- **Online-Präsenz: Meine Wirkung im virtuellen Raum**  
Einzel-Coaching / Kleingruppen-Coaching  
(Termine auf Anfrage)

# Weiterführende Angebote

## BUCH

Rickert A., Online-Mediation,  
Springer Gabler, 2023



## PODCAST #101 „Gut durch die Zeit“ im Gespräch mit Dr. Sascha Weigel (INKOVEMA )



Online Konfliktmanagement in virtuellen Teams. Im Gespräch mit Anne Rickert (INKOVEMA-Podcast #101)

INKOVEMA-Podcast "Gut durch die Zeit" #101 - Online Konfliktmanagement in virtuellen Teams Handlungsempfehlungen für die Klärungsprozesse in der Online-Welt Im Gespräch [...]

# Literatur

- Adrian, L., The New Normal: Online Dispute Resolution and Online Mediation, in: Gläßer/ Adrian/Alexander (Hrsg.), Mediation Moves - Concepts, Systems, People, Wolfgang Metzner Verlag, 2021, S. 175-194
- Bielecke, A., Moderative Kompetenz und digitale Unerschrockenheit. Konfliktmanagement in Hybridformaten. in: Zeitschrift für Konfliktmanagement, 1/2022, S. 9-14
- Ebner, N., The Human Touch in ODR: Trust, Empathy and Social Intuition in Online Negotiation and Mediation, in: Rainey/Katsh/Abdel Wahab (Hrsg.), Online Dispute Resolution: Theory and Practice (2. Aufl, S.73ff)
- Gläßer U., Mediation und digitalisierung. in: Riem/Dür (Hrsg.) Digitalisierung der Ziviljustiz, 2023
- Gläßer, U./ Sinemillioglu N./Wendenburg, F. Online-Mediation Teil 1, in: Zeitschrift für Konfliktmanagement, 23, Heft 3/2020
- Gläßer, U./ Sinemillioglu N./Wendenburg, F. Online-Mediation Teil 2, in: Zeitschrift für Konfliktmanagement, 23, Heft 4/2020
- Proksch, S., Ein Praxisleitfaden für Online-Mediation, in: Perspektive mediation, 4/2021, S. 244-248
- Rickert, A., Online-Mediation, Konfliktklärung im virtuellen Raum, Springer Gabler, 2023
- Rickert, A., Onlinemediation - echte Begegnung im virtuellen Raum: Ist das Onlineverfahren eine Option für Mediation in Strafsachen?, in: TOA-Magazin. Fachzeitschrift zum Täter-Opfer-Ausgleich, 02/2020, S.52-54
- Rickert, A., Wie gelingt Onlinemediation?, in: Konfliktodynamik Jg. 9, Heft 03/2020, S. 217-224
- Rickert, A., Live Online-Mediation - ein Zukunftstrend?, in: Konfliktodynamik Jg. 8, Heft 1/2019, S. 64-71
- Rickert, A., Vertrauen als Erfolgsfaktor in der audio-videobasierten Online-Mediation, in: Barth, G./Böhm, B. (Hrsg.), Die Wirtschaftsmediation, 1/2013, S. 35-39
- Rickert, A., Mediation im virtuellen Raum, in: ZKM - Zeitschrift für Konfliktmanagement, 6/2009, S. 168 ff

# Institut Online-Mediation & Moderation IOM

[www.iom-rickert.de](http://www.iom-rickert.de)

Tel: +49 (0)711 93348449

Mail: [info@iom-rickert.de](mailto:info@iom-rickert.de)



## BERATUNG & FORSCHUNG

- Beratung Mindful Leadership
- Beratung Implementierung von (Online-)Meetingkultur
- Beratung Software-Auswahl
- Forschung Mediationswissenschaften

## MEDIATION & MODERATION

- Leitung FG Online Mediation im BM®
- (Online-) Mediationen
- Online-Moderation (Groß-)Gruppen & Kongresse

## TRAINING

- Trainings Online-Mediation, Online-Moderation, Konfliktmoderation, Konfliktkompetenz für Führungskräfte, Methodentrainings
- Supervision
- Software-Trainings (vitero)