

C S M C    Chambre Suisse de Médiation Commerciale  
S K W M    Schweizer Kammer für Wirtschaftsmediation  
C S M C    Camera Svizzera per la Mediazione Commerciale  
S C C M    Swiss Chamber of Commercial Mediation

Geschätzte Damen und Herren

Es freut uns, dass wir Ihnen mit diesem Dokument einige Anregungen für die Online-Mediation geben können. Gerade die Corona-Zeit lehrt uns, dass auch wir als Mediatoren\*innen beim Thema Digitalisierung noch schneller voranschreiten müssen. Bester Dank gebührt für die verschiedenen Inputs Martin Benz, James T. Peter, Daniel Glaser, Luc Heimendinger sowie Joschko Ruppertsberg – letzterem auch für die wertvolle Unterstützung beim Redigieren des Textes. Ihnen wünsche ich viel Erfolg in der Umsetzung.

Mit besten Grüßen  
Walter A. Speidel

### **Nachfolgend mögliche Kommunikationsprogramme für Online-Mediationen oder Online-Besprechungen:**

[www.whereby.com](http://www.whereby.com) Grundangebot gratis

[www.okomo.com](http://www.okomo.com) CH Produkt, 1:1 spezialisiert mit Terminanfrage und Kalenderintegration

[www.zoom.com](http://www.zoom.com) bis 40 Minuten gratis bei mehreren Teilnehmern, einfach zu bedienen

[www.skype.com/de/](http://www.skype.com/de/)

[www.gotomeeting.com/de](http://www.gotomeeting.com/de)

Online-Whiteboard für die gemeinsame Arbeit:

<https://awwapp.com/>

### ***Inputs***

#### **1. Einzelne Kommentare zu Online-Mediationen**

Oft kommt es vor, dass nicht die Mediatoren das Problem sind, sondern die Klienten, wenn diese keine Erfahrung mit Online-Medien haben. Oft ist gar unbekannt, ob das Gerät eine Kamera hat. Technisch kommt dazu, dass Geräte oft nicht eingerichtet und Regeln im Gebrauch der Online-Medien unbekannt sind, etc.

Die Klienten müssen bspw. Zoom nicht selbst haben. Sie erhalten einen Link und die Zugangsdaten (wie bei einem Conference Call) und können dann von ihrem Rechner beitreten.

Es empfiehlt sich, mit zwei grossen Bildschirmen zu arbeiten. In der Regel kann bestimmt werden, was die Klienten sehen sollen. Mit einer Bildschirmfreigabe kann so bestimmt werden, welche Dokumente nur für einen selber bestimmt sind, oder z.B. einem Whiteboard das der Klient sehen können soll.

## 2. Empfehlungen

Erfahrungen sammeln, mit Freunden und Bekannten üben. Bei Sitzungen mit Parteien sollte zu Beginn etwas Zeit für die Eingewöhnung an das jeweilige Tool vorgesehen werden.

Alle Beteiligten sollten Headsets haben.

Einsatz von Online-Tools kann v.a. dann sinnvoll sein, wenn eine Beziehung zu den Klienten aufgebaut und die Technik bei allen bereit ist.

Eigene Kameraposition prüfen bei einem Test (Wie wirke ich und sieht mich das Gegenüber? Evtl. separate Kamera vor Bildschirmmitte und eigener Augenhöhe aufstellen. Was habe ich für einen Hintergrund? – Letzterer lässt sich z.B. bei Zoom als unscharf einstellen.).

## 3. Positive Erfahrungen

Zoom scheint ein sehr geeignetes Tool zu sein, um Mediationen durchzuführen. Es erlaubt, verschiedene Besprechungsgruppen (Break-out Räume) einzurichten. Damit kann man in verschiedenen Konstellationen Besprechungen durchführen. Man kann Dokumente gemeinsam sehen (teilen) und bearbeiten. Die Beteiligten können einander Textnachrichten zusenden (auch individuell, d.h. nicht für alle sichtbar). Mit Bezug auf die Anwenderfreundlichkeit und die Möglichkeiten hat sich diese Software bewährt.

Skype: weit verbreitet und den meisten irgendwie geläufig

awwapp: einfach, schlicht

## 4. Negative Erfahrungen

Eine echte Alternative, die jedoch den Umsatz drücken kann. Die Klienten möchten Aufmerksamkeit und reale Werte – Online erscheint minderwertiger.

Es bedarf einer gewissen Einarbeitung bzgl. der Funktionen und Gerätschaften bzw. deren Zusammenspiel (Mikro, Video, Chat, Breakout-Räume, Seite teilen usw.) – hier lohnt es sich Tutorials/ FAQs/ Webinare anzusehen.

Wichtig ist, dass man gewohnt ist, mit den Tools umzugehen, ansonsten kann es schnell unprofessionell wirken/ zu technischen Problemen kommen.

Teilweise muss wegen Datenschutz geschaut werden.

Skype: Sprachqualität sehr von Verbindung und Endgeräten abhängig

Zoom: einwählen teilweise fehleranfällig, wenn Leute nicht firm mit Technik

awwapp: Steuerung teilweise gewöhnungsbedürftig.

## 5. Bekanntmachung

Vermerk im E-Mail, sowie auf der eigenen Website anbieten.