

## **ONLINE - STREITEN**

### **in sicherer Distanz**

Neulich habe ich mir ein Kartenset mit dem Titel KOMMUNIKATION ONLINE\* gekauft. Als Gastdozentin an der Pädagogischen Hochschule in der Spezialisierung Mediation, dachte ich mir, ein Update im Umgang mit Konflikten in der ONLINE Welt, das kann mir sicher nicht schaden.

\*Eine Kooperation von CURAVIVA.CH ZISCHTIG.CH und JUGEND UND MEDIEN

Die Karten enthalten denn auch wertvolle Tipps für Kinder und Jugendliche, welche eigentlich gut zu jedem Kommunikationsalter passen:

#### **CHATTEN BRAUCHT ZEIT**

Gerade weil es so unglaublich schnell geht eine Nachricht zu verschicken, lohnt es sich vor dem Klick noch einmal alles durchzulesen. So können sicher einige Pannen, Missverständnisse und rote Köpfe vermieden werden.

#### **FEHLENDE INFORMATIONEN**

Kommunikation zwischen Menschen ist komplex und kompliziert. In Chats fehlen Mimik, Gestik und Tonfall, welche die Bedeutung einer Nachricht verändern können. So ist es hilfreich jeweils im Hinterkopf zu haben, dass das was bei mir ankommt, nicht automatisch das ist, was die sendende Person gemeint hat.

#### **FRAGEN LOHNT SICH**

Auch in der oberflächlichen Chat-Welt ist es möglich mit Fragen das Interesse an der Chatpartner\*in besser zum Ausdruck zu bringen. Durch Nachfragen, bevor Ratschläge und Lösungen verteilt werden, kann sich eine Tür zur Welt des Gegenübers öffnen.

#### **NOTAUSGANG: OFFLINE GEHEN**

Streit ist unangenehm. Wir möchten ihn so schnell wie möglich loswerden. Im Chat kann es schnell zu noch mehr Missverständnissen kommen. Deshalb ist es besser ein Treffen zu vereinbaren, zum Telefonhörer zu greifen und im Gespräch eine Klärung zu suchen.

Es gibt die Möglichkeit KONFLIKTE ONLINE anzugehen, wenn die Planung und Vorbereitung mit der nötigen Sorgfalt angepackt werden. Eine Mediator\*in kann bei Bedarf auch zugezogen werden. So können Gewinner\*innen auf dem digitalen Weg hervorgehen.

Bei einer Weiterbildung zu ONLINE MEDIATION konnte ich meine persönlichen Widerstände überwinden und durchaus Positives als Chance wahrnehmen.

So können Personen in einen Mediationsprozess eingebunden werden, welche nicht mobil sind, einen weiten Anfahrtsweg haben oder sich zu Hause am sichersten fühlen. Punktuell können auch Fachpersonen für kurze Inputs in Sitzungen eingeladen werden.

Die Anfahrt zur Mediation kann mit der Einführung in die Technik verglichen werden. Alles benötigt seine Zeit und Aufmerksamkeit.

Dem Raum ist in jeder Mediation, sei es online oder offline, sehr grosse Bedeutung beizumessen. Störungen sind zu vermeiden. Es kann aber sein, dass sich Personen „hinter dem Bildschirm geschützt fühlen“ und schneller öffnen als in face to face Situationen. Voraussetzung ist immer, dass sich alle auf die Mediation und Klärung einlassen wollen.

Mit Zwang kommen wir nicht weit – Bedenken müssen ausgesprochen und abgeholt werden. Bei Startsitzen nehme ich oft eine grosse Anspannung und Unsicherheit bei allen Teilnehmenden wahr. Schliesslich stellt man sich einem Konflikt, was Unbehagen auslösen kann. Auch ich als Mediatorin möchte einen guten Einstieg machen und alle für die Mediation gewinnen.

Die „Spielregeln“ müssen immer klar sein. Auch die technische Komponente ist wichtig. Es braucht Notszenarien wie nach einem digitalen Blackout vorgegangen wird. Vielleicht wird dies online besser geklärt als offline.

So kann ich mich auch in realen Situationen aus dem Raum entfernen, ausweichen, Wasser verschütten oder Schweigen als Zeichen von Macht einsetzen. Das sind alles nachvollziehbare und menschliche Reaktionen, wenn die Fronten sehr verhärtet sind.

Online-Mediationen, sowie solche gemeinsam an einem Tisch, bedürfen sehr guter Vorbereitung und Führung der Mediator\*in. Es gibt immer wieder unvorhergesehene Wendungen in einem Prozess.

Als Mediator\*in, wie auch als Mediand\*in heisst es offen zu sein, für das was kommt. Auf beide Arten sei es online oder offline, werden Veränderungen in Angriff genommen.

Der Herbst ist da. Der Rückzug in die eigenen vier Wände könnte ein Start sein für ein digitales Treffen. Gern biete ich ein Erstgespräch auch online an, so können Sie sich ein Bild machen über den Mediationsprozess und mich bereits ein erstes Mal sehen.

Melden Sie sich bei mir, wenn Sie Fragen haben oder etwas verändern möchten. Ich sende Ihnen auf Wunsch einen Link zu oder wir treffen uns in der realen Welt.

Sie haben die Wahl!

Ich freue mich auf Ihren ersten Schritt!