



Z!FF spezial

Drei | April 2020

Z!FF Spezial bringt Beiträge aus unterschiedlichen Fachbereichen der Z!FF-Community mit praxisorientierten Informationen zu aktuellen Themen.

Heute:

Dr.ⁱⁿ jur. Lydia Berka-Böckle
Dipl. LSB, eingetragene Mediatorin
Berufliche Schwerpunkte:
Familienmediation, Eltern- und
Erziehungsberatung, Lehrmediation und
Supervision, Seminare für Rechtsfragen
in der Lebens- und Sozialberatung und
Praxisfragen der Mediation
www.trennpunkt.at

Konfliktlösung via Internet?

Gedanken zur Online-Kommunikation in Corona-Zeiten und ihrer Verwendbarkeit bei Mediation und Erziehungsberatung

Das Thema Nr. 1 ist in allen Medien, in aller Munde: die COVID-19-Pandemie und die damit einhergehenden staatlichen Maßnahmen in Österreich, in den meisten europäischen Ländern, ja in der ganzen Welt. Zu den individuellen und kollektiven Auswirkungen des momentanen „Ausnahmestandes“ wurde mittlerweile vieles gedacht, gesagt, geschrieben. Dieser Artikel ist ein Diskussionsbeitrag zu Kommunikationsformen in der Mediation und bei Beratungen im Sinne der Interdisziplinarität, die Z!FF auszeichnet!

Wie kommuniziert #corona mit uns?

„Die Grenzen unserer Sprache sind die Grenzen unserer Welt.“ (Ludwig Wittgenstein) Das bedeutet, dass unsere Welt aus jenen Wörtern besteht, die wir denken, sprechen, schreiben, lesen, hören. Die Nachrichtenflut im Zusammenhang mit dem Corona-Virus hält uns seit Wochen in Bann. Klassische Massenmedien wie Zeitungen, Plakate, Bücher (Printmedien), Radio, Film, Fernsehen (audiovisuelle Medien) konfrontieren uns rund um die Uhr mit Nachrichten. Sie erreichen eine breite Öffentlichkeit, erschaffen neue Wirklichkeiten und können uns leicht manipulieren. Das Internet eröffnet weitere Nachrichtenquellen (z.B. über Blogs unabhängiger Journalist*innen) und bietet darüber hinaus die Möglichkeit zum aktiven Meinungs austausch in diversen Foren. Social-Media-Kanäle wie Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, um nur einige zu nennen, ermöglichen vielseitige Interaktion auf privater Basis. Der damit eröffnete globale „Online-Stammtisch“ ist freilich mit Vorsicht zu genießen!

Über die Qualität und Quantität unseres Medienkonsums dürfen wir weiterhin selbst entscheiden. Eine medienkritische Haltung ist daher stets ein wirksamer Selbstschutz. Ich persönlich lasse via Fernseher nur so viel „Bad News“ wie nötig in mein feierabendliches Wohnzimmer und verlasse mich gerne auf Bücher von Vordenkern wie Matthias Horx und Richard David Precht.

Mittlerweile sind Wochen seit meinem persönlichen Erstkontakt mit dem virtuellen Corona-Virus (#corona) vergangen, auch das Osterfest im „Social-Distancing“-Modus ist nun vorüber. Als unmittelbare Folge davon telefoniere ich nun öfter, länger und lieber, verschicke Postkarten und habe sogar wieder eine echte Brieffreundin (jawohl, mit snail mail!). Der Online-Osterbrunch via Videokonferenz erwies sich als geselliges, geglücktes Ereignis von exakt 1h 42min Dauer.

In der Beratungspraxis ließen sich nahezu alle meine Klient*innen hinsichtlich bereits gebuchter Termine ohne viel Erklärungsbedarf auf Telefonberatung ein. Einige unerwartete Anrufe ereilten mich am ersten „Corona-Wochenende“ von ehemaligen Mediand*innen: allesamt getrennt lebende Elternteile, die bezüglich der Kontakte zu ihren Kindern von „offizieller“ Seite in Aufregung versetzt wurden. Dank der akkuraten Z!FF Spezial-Ausgabe zum Thema konnte ich hier schnell aufklären, an dieser Stelle noch einmal vielen Dank dafür!

Der „Corona-Effekt“ aus psychosozialer Sicht

Die Beratungsthemen der ersten Wochen im „Corona-Modus“ brachten erfreuliche Good News: Eine untreue Ehegattin, zuvor viel auf „Halligalli“ unterwegs, war nun wieder allabendlich im trauten Heim verfügbar; eine Burn-Out-gefährdete Mitarbeiterin hat im

Homeoffice Gelegenheit zum Verschmaufen und organisiert sich selbst neu; eine vollschlanke junge Dame mit Hang zur Selbstkritik motiviert sich – weit weg von durchtrainierten Zeitgenossinnen – zum Wohnzimmer-Online-Workout im auserwählten Freundinnenkreis.

Die lösungsorientierte Beratungsmethodik besagt: „Wer das Problem hat, hat die Lösung“. Als erster Schritt werden Hilfesuchende bewusst in ein Lösungsszenario begleitet, frei nach Christian Morgenstern: „Nur wer das Ziel kennt, findet den Weg“. Dann wird geprüft, welche Schritte in den äußeren Lebensumständen weiterführen könnten – die richtigen Ansprechpartner*innen, konkrete Kommunikationstipps, rechtliche Infos, medizinische Abklärung und anderes mehr. Erst wenn „im Außen“ kein Weiterkommen möglich ist (sog. Restriktion), liegt der Fokus auf inneren Ressourcen nach dem Motto: „Glücklich ist, wer vergisst ...“ (Zitat aus der Operette „Die Fledermaus“). Für die Corona-Problematik bedeutet all dies: Die Bedrohung – das Virus – kommt „von außen“, und die Lösung kommt irgendwann auch „von außen“, wir wissen nur noch nicht, wann. Die behördlichen Maßnahmen sind funktionierende Problembewältigungsstrategien. Wir dürfen und müssen uns darauf verlassen – mit einem gewaltigen Vertrauensvorschuss auf das Funktionieren des Rechtsstaats! Die schwedische Bevölkerung setzt im Umgang mit der Pandemie viel mehr auf Selbstverantwortung und lebt damit auf individueller, familiärer, organisatorischer und gemeinschaftlicher Ebene ein spannendes Gegenmodell vor.

Nur wer das Ziel kennt, findet den Weg.

#Wirschaffendas!

Jetzt entscheiden sich die meisten für einen lebensbejahenden Umgang an Stelle von Hysterie und Panik, Streit und Entfremdung. Als Betroffene reagieren wir mit Eigeninitiative: Not macht erfindisch! Positive Beispiele, wie wir zusammenrücken, zuversichtlich bleiben und unseren Humor behalten, gibt es bereits ohne Zahl. Eltern(teile) bewähren sich als Held*innen des Alltags! Auch wenn das familiäre Konfliktpotenzial durch vielfältige Reibungspunkte im „Stay@home“-Modus noch größer ist als sonst, Groß wie Klein bemühen sich mehr als üblich um Beiträge zum Familienfrieden.

Partnerschaften werden durch die Exklusivität intimer Kontakte aufgewertet. Selbst für Paarbeziehungen, die bereits zuvor „auf der Kippe“ standen, gilt: Niemand springt während des Sturms von Bord. Fälle familiärer Gewalt gibt es zwar weiterhin, jedoch der „Corona-Effekt“ begrenzt das typische Gefährdungspotenzial durch vermehrte soziale Kontrolle mittels medialer Thematisierung (so die Leiterin der Kriseninterventionsstelle in den Salzburger Nachrichten vom 10.4.2020).

Besteht vermehrter Mediationsbedarf in Corona-Zeiten?

Manche Kolleg*innen engagierten sich bei „Corona-Mediations-Hotlines“ (z.B. Österreichisches Netzwerk Mediation [ÖNM] Tel. 0800 24 25 23, www.netzwerk-mediation.at). Der Österreichische Bundesverband für Mediation (ÖBM, www.oebm.at) regte an, als Familienmediatorin vorübergehend kostenlose Online-„Kurzmedationen“ anzubieten. Altruismus ist angesagt, keine Frage. Inwiefern plötzliche Gratisaktionen aus berufsethischer Sicht der Sache dienen, sei dahingestellt.

Ein einziger direkt durch „Corona“ ausgelöster Konflikt erreichte mich bisher: Ein Geschwistertrio, das sich bislang gemeinsam der Pflege der 80-jährigen, demenzerkrankten Mutter widmete, hat nun die „eingespielte“ Regelung, sich täglich abzuwechseln, neu verhandelt. Eine der Schwestern ist überängstlich, die zweite vergleichsweise gleichgültig und die dritte ist derzeit hin- und hergerissen zwischen dem Wunsch nach „Normalbetrieb“ und familiärer Fürsorge. **Als Scheidungsmediatorin erwarte ich mir vermehrten Mediationsbedarf als Folgeerscheinung der Krise erst mit der schrittweisen Rückkehr zur „Normalität“.** Dies hat nicht zuletzt mit dem vorübergehend ausgesetzten Gerichtsbetrieb zu tun. Schon bisher erfolgte im Herbst eine verstärkte Nachfrage – nach dem Sommerurlaub, während dessen sich zumindest bei einem Partner der Entschluss zur Veränderung manifestiert.

Online-Mediation – pro und contra

Eine nützliche Empfehlung zu Mediationen im Online-Setting kam vom Rechtsbeirat des Österreichischen Bundesverbands für Mediation: „Gerade in Zeiten, in denen auch in der Zivilgerichtsbarkeit keine mündlichen Verhandlungen stattfinden, muss den Parteien eine Unterstützung bei der Konfliktbearbeitung möglich sein“. Um zugleich den Grundprinzipien des Zivilrechtsmediationsgesetzes zu entsprechen (Freiwilligkeit, Vertraulichkeit und Unmittelbarkeit), werden an die Aufklärungspflicht der Mediatorin/des Mediators erhöhte Anforderungen gestellt: Bei der Nutzung von Streaming-Plattformen ist auf datenschutzrechtliche Besonderheiten hinzuweisen, jedenfalls ist eine ausdrückliche Einverständniserklärung der an der Videokonferenz teilnehmenden Mediand*innen nachweislich (also schriftlich) einzuholen.

Vertraulichkeit und Datensicherheit sind wesentliche Gesichtspunkte einer Online-Mediation.

In Punkto Technik setzen virtuelle Mediationen neues Know-How voraus: neben Whiteboard (statt Flipchart) über die Präsentation mittels Bildschirmfreigabe bis hin zu digitaler Aufzeichnung zu Protokollierungszwecken gibt es neue, interaktive Tools.

Geklärt gehört unbedingt die Verschwiegenheitsthematik, u.a. die einseitige Aufzeichnungsmöglichkeit sowie – jedenfalls bei gängigen Systemen (Zoom, MS Teams, Skype) – die allgemeine Datensicherheit nach „draußen“. Auch „Chatten unter vier Augen“ ist möglich. So etwas würde im analogen Setting schnell als unerwünschtes „Schwätzen“ entlarvt. Diskretion ist beim Online-Setting stets erwünscht: neutraler Hintergrund, angemessene Kleidung, keine „Störfaktoren“ (Lärm, Neugierige, Haustiere etc.; so manch Teilnehmende/r scheut davor zurück, ihre/seine Privatsphäre preiszugeben, und schaltet lieber den Videokanal weg. Karl Lagerfeld meinte gar: „Wer Jogginghosen trägt, hat die Kontrolle über sein Leben verloren!“; es gibt dazu Anleitungen, z.B. den „Video-Knigge“ auf [meiner Homepage](#)).



Vorteile von virtuellen Settings

Immer dann, wenn es um bloßen Informationsaustausch geht, hat digitale Kommunikation „die Nase vorn“. Dies zeigt schon der rege E-Mail-Verkehr: Wortlaut und Zeitpunkt von Sendung und Empfang einer Nachricht steht zur Disposition. Telefonische Beratungsgespräche erleichtern das aktive Zuhören, da nur ein Sinneskanal zum Informationsaustausch verfügbar ist. Online-Kommunikation läuft disziplinierter ab als „in echt“: es kann ja immer nur eine/r reden, wenn sie/er gehört werden will. Daher könnten bestimmte Beratungsformate, in denen es vorwiegend um Informationsvermittlung geht – etwa die verpflichtende Elternberatung nach § 95 AußStrG – durchaus auch online durchführbar sein. Von der Digitalisierung könnte die gesamte Mediationszene profitieren, indem neue Märkte erschlossen werden; im Bundesland Salzburg sind dies etwa Innergebirgsregionen, die mit psychosozialen Dienstleistungen grundsätzlich schlechter versorgt sind als städtische Gebiete.

Ab einer gewissen Eskalationsstufe mag es für eine Konfliktpartei wünschenswert erscheinen, dem „Gegner“ zunächst nur virtuell zu begegnen. Ich denke auch an asymmetrische Beziehungskonstellationen: Als Schutz vor dem „dominanten“ Teil könnte für den anderen ein Online-Meeting vielversprechend sein. Für ein prämediatives Erstgespräch zur Auftragsklärung und ersten konstruktiven Kontaktabahnung kann sich ein virtuelles Setting jedenfalls eignen.

Allgemein gilt mit Konrad Lorenz gesagt: „Gedacht heißt nicht gesagt, gesagt heißt nicht geschrieben, geschrieben heißt nicht gehört, gehört heißt nicht verstanden, verstanden heißt nicht einverstanden“. Wenn es um den Aufbau von zwischenmenschlicher Beziehung geht, ist die persönliche Begegnung à la longue alternativlos! Wir benutzen zur Verständigung im Idealfall alle fünf Sinneskanäle (sehen, hören, riechen, schmecken, tasten) und „begreifen“ uns damit gegenseitig. Verbale und nonverbale Ausdrucksformen können in „Echtzeit“ schnellstens übermittelt werden. Wenn sich

also zerstrittene Eltern um eine gemeinsame Gesprächsbasis bemühen, so wird eine „Auseinandersetzung“ mittels „Zusammensetzen“ am meisten bringen.

Es ist auch schwieriger, im Streit den Raum zu verlassen, als erobert einfach den Hörer „draufzunknallen“ bzw. den Laptop zuzuklappen. Im Familiengerichtskontext gilt denn auch für gerichtlich angeordnete Erziehungsberatungen (nach § 107 Abs. 1 Z 3 AußStrG) vorzugsweise ein gemeinsames Setting (zu den Qualitätsstandards vgl. www.trennungundscheidung.at).

Viele (vorwiegend jüngere) Klient*innen, die bei mir über Liebeskummer klagen, können ihr Scheitern auf voreilige WhatsApps zurückführen. Zeitversetzter Austausch von Textnachrichten mag zwar praktisch sein und ermöglicht eine überlegte Wortwahl, andererseits liefern wir uns mit dem Absenden dem Empfänger bis auf Weiteres aus. **Soziale Medien erweitern den Raum für Missverständnisse enorm. Als Grundregel für Beziehungsbotschaften gilt daher: „Je wichtiger, desto persönlicher“.**

Wenn sich zerstrittene Eltern um eine gemeinsame Gesprächsbasis bemühen, so wird eine „Auseinandersetzung“ mittels „Zusammensetzen“ am meisten bringen.

Zuversichtlicher Blick in die Zukunft

Der Generation-Gap ist durch die Nutzung moderner Kommunikationsmittel schlagartig kleiner geworden. Das digitale Miteinander bringt mehr Nähe zustande als zuvor: Die Krise hebt die Bedeutung persönlicher Beziehungen auf eine neue Ebene. Uns wird bewusst, wie sehr echte Freund*innen und die Familie unsere Fürsorge verdienen und wie kostbar gemeinsame Zeiten sind. In diesem Sinn ist auch in sozialen Netzwerken ein Trend zu achtsameren Umgangsformen beobachtbar (Tristan Horx im Kurier vom 12.4.2020). Wenn alles vorbei ist, verfügen wir wieder über sämtliche Möglichkeiten, wie wir was mit wem und wozu kommunizieren. Familienberatung und Mediation dienen im Zweifel als bewährte Orientierungshilfen. Um mit weisen Worten von Epiktet zu schließen: „Es sind nicht die Dinge selbst, die uns beunruhigen, sondern unsere Vorstellungen und Meinungen davon“.

In diesem Sinne gehen wir mit Zuversicht in die nächsten Wochen!

Impressum

Medieninhaber & Herausgeber: Zentrum für interdisziplinäre Fortbildung im Familienrecht OG, 1190 Wien, Billrothstraße 86/14

Fachliche Leitung: Mag.^a Susanne Beck

Layout: www.diehuber.at

Erscheinungsdatum dieser Ausgabe: 19. April 2020

Hinweis: Z!FF Spezial wird mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt. Dennoch können weder der Herausgeber noch die Verfasser*innen der Beiträge eine Garantie für die in diesem Format veröffentlichten Inhalte übernehmen. Ihre Haftung ist daher ausgeschlossen. Für die Inhalte der verlinkten Seiten sind die jeweiligen Betreiber verantwortlich.

Bitte denken Sie an die Umwelt, bevor Sie Z!FF Spezial ausdrucken!

www.ziff.at