

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Herausgebers .....	V
Geleitwort .....	VII
Verzeichnis der Autorinnen und Autoren .....	IX
Abkürzungsverzeichnis .....	XXV
<b>1. Allgemeines (Ulrich Wanderer) .....</b>	<b>1</b>
1.1. Einleitung .....	1
1.1.1. Was ist Mediation, was nicht? .....	1
1.1.2. Kernbegriffe der Mediation .....	2
1.1.2.1. Neutralität – Allparteilichkeit – Überparteilichkeit ...	2
1.1.2.2. Freiwilligkeit .....	3
1.1.2.3. Präsenzprinzip .....	4
1.1.2.4. Verschwiegenheit .....	4
1.1.3. Recht und Mediation .....	10
1.1.3.1. Das Zivilrechts-Mediations-Gesetz .....	11
1.1.3.2. Zur Eintragung und zur (gewerberechtlichen) Tätigkeit als Mediator .....	11
1.1.4. Unterschied zu Gerichtsverfahren, Psychotherapie, Familienberatung und Rechtsberatung .....	12
1.1.5. Grundannahmen der Mediation .....	13
1.1.5.1. Mediative Haltung im Alltag .....	15
1.1.6. Ziel der Mediation .....	15
1.1.6.1. Nachhaltigkeit durch Commitment .....	16
1.1.6.2. Rechtlich valides Ergebnis .....	16
1.1.7. Kollateralvorteile der Mediation .....	17
1.1.8. Wann scheitert Mediation? .....	18
1.2. Ablauf einer Mediation .....	19
1.2.1. Das Phasenmodell .....	19
1.2.1.1. Phase 1: Einführung/Auftragsklärung/ Rahmenbedingungen .....	20
1.2.1.2. Phase 2: Themen-/Anliegensammlung .....	20
1.2.1.3. Phase 3: Positionen und Interessen/Sichtweisen- und Hintergrunderkundung .....	20
1.2.1.4. Phase 4: Sammeln und Bewerten von Lösungs- möglichkeiten .....	21
1.2.1.5. Phase 5: Abschlussvereinbarung .....	21
1.2.1.5.1. Abschlussritual .....	22
1.2.1.6. Phase 6: Evaluierung .....	23
1.2.2. Die Realität ist kein Modell .....	23

1.3.	Exkurs: Wirklichkeit in der Mediation .....	23
1.3.1.	Konstruktivismus .....	24
1.3.2.	Das Recht auf die eigene Wahrheit und der Respekt vor der Wahrheit des anderen .....	25
1.4.	Ethische Fragen in der Mediation .....	25
1.4.1.	Ethikrichtlinien .....	25
1.4.1.1.	Konsequenz bei Verstößen .....	26
1.4.2.	Praxisbeispiele für ethische Dilemmata .....	26
1.4.3.	Machtungleichgewicht in der Mediation .....	28
1.4.3.1.	Gleichgewicht und Freiwilligkeit .....	28
1.4.3.2.	Macht in Beziehungen .....	29
1.4.3.3.	Lösungsansatz .....	30
1.4.4.	Gewalt in der Mediation .....	30
1.4.4.1.	Körperliche Gewalt .....	31
1.4.4.2.	Nachhaltige Vereinbarungen .....	31
1.4.5.	Macht, Verantwortung und Machtmissbrauch .....	33
1.4.5.1.	Macht .....	33
1.4.5.2.	Machtmissbrauch .....	33
1.4.5.3.	Die Macht des vordergründig Schwächeren .....	33
1.5.	Literatur .....	34
1.6.	Links .....	35
<b>2.</b>	<b>Familienmediation</b> ( <i>Ulrich Wanderer</i> ) .....	36
2.1.	Einleitung .....	36
2.2.	Vor der Ehe .....	36
2.2.1.	Der Partnerschaftsvertrag .....	36
2.2.2.	Mediation in Vorbereitung des Ehevertrags .....	37
2.2.3.	Notariatsaktpflicht des Ehevertrags .....	38
2.3.	Während der Ehe .....	38
2.3.1.	Mediation bei Eheproblemen? .....	38
2.3.2.	Mediation bei Trennung und Scheidung .....	39
2.3.2.1.	Trennungsmidiation .....	39
2.3.2.1.1.	Trennung in ungeschiedener Ehe .....	39
2.3.2.1.2.	Trennung/Auflösung einer Lebensgemeinschaft ...	40
2.3.2.1.3.	Die Phasen der Trauer .....	41
2.3.2.1.4.	Zum Trennungsvertrag .....	42
2.3.2.1.5.	Anwesenheit von Kindern während der Mediation ...	44
2.3.3.	Zur einvernehmlichen Scheidung .....	44
2.3.3.1.	Einvernehmliche Scheidung im Vergleich zur strittigen Scheidung .....	44
2.3.3.2.	Scheidung wegen Aufhebung der häuslichen Gemeinschaft .....	46

2.3.3.3.	Besonderheiten und Beachtenswertes .....	47
2.3.3.3.1.	Die Emotionen .....	47
2.3.3.3.2.	Freiwilligkeit und Kostentragung .....	48
2.3.4.	Konsens ist (fast) alles .....	48
2.4.	Die einvernehmliche Scheidung .....	50
2.4.1.	Der formelle Antrag .....	50
2.4.1.1.	Der Scheidungsantrag .....	50
2.4.2.	Scheidungsfolgenvereinbarung .....	50
2.4.2.1.	Obsorge .....	50
2.4.2.2.	Hauptsächlicher Betreuungsort und Kontaktrecht ...	51
2.4.2.2.1.	Exkurs: Kinderkonto .....	53
2.4.2.3.	Gedanken zum Kindesunterhalt .....	53
2.4.2.4.	Nachehelicher Unterhalt .....	54
2.4.2.5.	Ehelicher Wohnsitz .....	55
2.4.2.6.	Eheliche Ersparnisse und eheliches Gebrauchs- vermögen .....	56
2.4.2.7.	Sonstiges .....	57
2.5.	Co-Mediation oder Einzelmediation? .....	57
2.6.	Ergebniskontrolle einer Familienmediation .....	58
2.6.1.	Kontrolle durch externe Berater .....	58
2.6.2.	Vor dem Gericht .....	59
2.7.	Mediation bei Kindesabnahme und Fremdunterbringung .....	60
2.8.	Zusammenfassung .....	61
2.9.	Beispiel/Muster .....	62
2.9.1.	Muster Trennungsvertrag .....	62
2.9.2.	Muster Scheidungsfolgenvereinbarung .....	64
2.10.	Literatur .....	68
2.11.	Links .....	68
<b>3.</b>	<b>Erbschaftsmediation (Ulrich Wanderer)</b> .....	<b>69</b>
3.1.	Einleitung .....	69
3.2.	Möglichkeiten der Vermögensübergabe .....	69
3.3.	Rechtliche Aspekte der Erbschaftsmediation .....	71
3.3.1.	Gesetzliches Erbrecht – Testament .....	72
3.3.2.	Pflichtteilsrecht .....	72
3.3.3.	Formvorschriften .....	73
3.3.3.1.	Handschriftliches Testament .....	73
3.3.3.2.	Fremdhändiges Testament .....	73
3.3.4.	Erbe – Vermächtnisnehmer .....	74
3.4.	Stadien der Erbschaftsmediation .....	74
3.4.1.	Prätestamentarische Mediation .....	74
3.4.1.1.	Exkurs: Vorsorgevollmacht .....	77
3.4.2.	Neues Testament .....	77

3.4.2.1.	Welche Aspekte gilt es bei der Mediation bei Neuerrichtung eines Testaments besonders zu beachten? .....	80
3.4.3.	Nach dem Erbfall .....	81
3.4.4.	Nach der Einantwortung .....	83
3.5.	Vernetzung .....	85
3.6.	Zusammenfassung .....	85
3.7.	Literatur .....	86
3.8.	Links .....	86
<b>4.</b>	<b>Nachbarschaftsmediation (Ulrich Wanderer) .....</b>	<b>87</b>
4.1.	Einleitung .....	87
4.2.	Möglichkeiten der Konfliktbeilegung im Nachbarschaftsstreit .....	87
4.3.	Konstellationen in der Nachbarschaftsmediation .....	88
4.3.1.	Grund versus Wohnung .....	89
4.3.1.1.	Vermieter versus Mieter .....	89
4.3.2.	Konflikt der Grundeigentümer .....	89
4.3.3.	Konflikte im Wohnungseigentum .....	90
4.3.3.1.	Konflikte zwischen Miteigentümern .....	91
4.3.4.	Konflikte zwischen Mietern .....	91
4.3.4.1.	Die Zeit als Faktor .....	92
4.3.5.	Eigentümer versus benachbarter Mieter .....	92
4.4.	Telefon- und Pendel-Präsenzmediation .....	92
4.5.	Kollateralvorteile und andere Möglichkeiten der Mediation in Nachbarschaftskonflikten .....	93
4.5.1.	Der Mann mit dem Hammer und die Alternativen .....	94
4.6.	Einige praxisrelevante Überlegungen .....	95
4.6.1.	Die Wahl des Orts .....	95
4.6.2.	Der erste Kontakt .....	97
4.6.3.	Der Hausverwalter als Mediator .....	98
4.6.4.	Datenschutzrechtliche Aspekte .....	98
4.7.	Schriftliche Vereinbarung oder nicht? .....	99
4.8.	Kosten der Nachbarschaftsmediation .....	100
4.8.1.	Interesse und Vorgaben der Hausverwaltung als Auftraggeberin .....	100
4.8.2.	Wertschätzung der Mediation durch die Medianden .....	100
4.8.3.	Verschwiegenheitsverpflichtung gegenüber der Hausverwaltung .....	100
4.9.	Statistiken .....	101

4.10.	Beispielfälle aus der Praxis der Nachbarschaftsmediation .....	101
4.10.1.	Türkischer Stolz versus Wiener Ruhe .....	101
4.10.2.	Von scheinbar unüberwindbaren Hürden .....	103
4.10.3.	Bella Italia in Wien Ottakring .....	104
4.11.	Zusammenfassung .....	105
4.12.	Literatur .....	105
4.13.	Links .....	105
<b>5.</b>	<b>Datenschutzmediation (Ulrich Wanderer) .....</b>	<b>106</b>
5.1.	Einleitung .....	106
5.2.	Datenschutz als Querschnittsmaterie .....	106
5.2.1.	Beispiel Arbeitsplatz .....	107
5.2.2.	Beispiel Nachbarschaft .....	107
5.2.3.	Beispiel Familie .....	108
5.2.4.	Beispiel Erbschaft .....	108
5.3.	Basics zum Datenschutzrecht .....	109
5.3.1.	Datenschutz gilt grundsätzlich nicht absolut .....	109
5.3.2.	Interessen des Betroffenen im Bereich des Datenschutzrechts .....	109
5.3.3.	Allgemeines zum Mediationssetting im Datenschutzbereich .....	110
5.3.4.	Kooperation zwischen Datenschutzexperten und Mediator .....	110
5.3.5.	Unterschied zu anderen Verfahren .....	111
5.3.5.1.	Zivilgericht .....	111
5.3.5.2.	Datenschutzbehörde .....	111
5.4.	Fallkonstellationen .....	111
5.4.1.	Schadenersatzrechtliche Klage gegen Unternehmen .....	111
5.4.2.	Betroffener beschwert sich über die Verletzung seiner Rechte .....	113
5.4.2.1.	Motivationen des Betroffenen .....	113
5.4.2.1.1.	Geld als Motivation .....	113
5.4.2.1.2.	Betroffener will sich für erlittenes Unrecht revanchieren .....	113
5.4.2.1.3.	Betroffener will sich einbringen und ernst genommen werden .....	113
5.4.2.2.	Motivation aus Sicht des Unternehmens .....	114
5.5.	Vorteile für die Parteien .....	116
5.5.1.	Kosten .....	116
5.5.2.	Dauer .....	116
5.5.3.	Selbstbestimmtheit führt zu Commitment .....	116
5.5.4.	Kein Gesichtsverlust/keine negative PR für das Unternehmen .....	117

5.6.	Mediation im Alltag des Datenschutzbeauftragten .....	118
5.6.1.	Der Datenschutzbeauftragte .....	118
5.6.2.	Innerbetriebliche Konfliktfelder .....	119
5.6.3.	Konflikte zwischen Organisationen und Dritten .....	121
5.7.	Zusammenfassung .....	122
5.8.	Literatur .....	122
5.9.	Links .....	123
<b>6.</b>	<b>Onlinemediation</b> ( <i>Ulrich Wanderer</i> ) .....	124
6.1.	Einleitung .....	124
6.2.	Vertraulichkeit .....	125
6.3.	Datenschutz .....	125
6.4.	Mangel an körpersprachlichen Signalen .....	126
6.5.	Vorteile der Onlinemediation? .....	126
6.6.	Interventionen bei Onlinemediation .....	127
6.7.	Anforderungen an die technische Ausstattung .....	128
6.8.	Wichtige Regeln bei der Onlinemediation .....	128
6.9.	Zusammenfassung .....	129
6.10.	Literatur .....	129
<b>7.</b>	<b>Mediation im öffentlichen Bereich</b> ( <i>Anton Hütter/Sascha Ferz</i> ) .....	130
7.1.	Was ist Mediation im öffentlichen Bereich? .....	130
7.1.1.	Definition und Beispiele .....	130
7.1.2.	Abgrenzung zu anderen Verfahren .....	131
7.1.3.	Von den Positionen zu den Interessen .....	132
7.1.4.	Mediation als Widerspruchsmanagement .....	136
7.2.	Systemtheoretische Aspekte der Mediation .....	137
7.2.1.	System .....	138
7.2.2.	Verhältnis System – Umwelt .....	139
7.2.3.	Autopoiesis .....	139
7.2.4.	Geschlossene Systeme .....	140
7.2.5.	Funktionale Teilsysteme .....	141
7.2.6.	Leitideen systemischer Konzepte .....	143
7.3.	Praxisbeispiel .....	144
7.3.1.	Ausgangslage .....	144
7.3.2.	Beauftragung des Mediationsteams .....	146
7.3.3.	Projektsteckbrief .....	148
7.3.4.	Strukturen (Aufbauorganisation) .....	149
7.3.4.1.	Übersicht .....	149
7.3.4.2.	Regionalforum .....	149
7.3.4.3.	Steuerungsteam .....	151
7.3.4.4.	Planungsteam .....	151
7.3.4.5.	Mediationsteam .....	151

7.3.4.6.	Homepage .....	152
7.3.4.7.	Öffentliche Veranstaltungen .....	153
7.3.5.	Prozesse (Ablauforganisation) .....	154
7.3.5.1.	Startworkshop .....	154
7.3.5.2.	Arbeitsvereinbarung .....	154
7.3.5.3.	Der Arbeitsprozess .....	157
7.3.6.	Organisation des Expertenwesens .....	160
7.3.7.	Ergebnis der Mediation .....	165
7.4.	Kritische Punkte und Besonderheiten der Mediation im öffentlichen Bereich .....	167
7.5.	Rechtliche Rahmenbedingungen .....	171
7.5.1.	Partizipation und administrative Entscheidungsfindung .....	171
7.5.2.	Der Einsatz von Mediation .....	172
7.5.3.	Das Beispiel UVP-G .....	173
7.5.4.	Das Verhältnis von Mediation und hoheitlicher Verwaltungstätigkeit .....	175
7.5.5.	Antizipatives Handeln mit festem Blick auf das Verwaltungsverfahren .....	177
7.5.6.	Vertragliche Gestaltungsmöglichkeiten .....	179
7.5.6.1.	Mediationsvereinbarung und Bescheid .....	179
7.5.6.2.	Der Verzicht auf Einwendungen und Rechtsmittel als Vertragsgegenstand .....	180
7.5.6.3.	Konsequenzen .....	181
7.5.7.	Verwaltungsgerichtsbarkeit und Vermittlungs- tätigkeit .....	181
7.6.	Schlussfolgerungen .....	183
7.7.	Literatur .....	183
<b>8.</b>	<b>Wirtschaftsmediation (Gerda Rupp-Lang) .....</b>	<b>187</b>
8.1.	Einleitung .....	187
8.2.	Konfliktkosten – Einsatzgebiete und Nutzen von Mediation in Unternehmen .....	187
8.2.1.	Konfliktkosten am Beispiel der Kündigung .....	188
8.2.1.1.	Professionelles Offboarding bei Kündigungs- entscheidungen .....	189
8.2.1.2.	Besonderer Kündigungsschutz (BAG, BGStG) .....	190
8.2.2.	Professionelles Onboarding .....	191
8.2.3.	Mediationsklausel – damit man zumindest darüber nicht streitet .....	192
8.2.4.	Teamkonflikte auflösen, um die Produktivität wiederherzustellen .....	193
8.2.5.	Mediation statt/trotz Gerichtsverfahren .....	196

8.2.5.1.	Arbeits- und sozialgerichtliche Auseinandersetzungen .....	198
8.2.5.2.	Streitigkeiten mit Lieferanten .....	199
8.2.5.3.	Ist Mediation in drohenden Insolvenzverfahren möglich? .....	200
8.2.5.4.	Streitigkeiten mit Vertriebspartnern .....	200
8.2.5.5.	Streitigkeiten mit Kunden .....	201
8.2.5.6.	Projektmediation – Umsetzung statt Zurückrudern .....	201
8.2.5.7.	Mediation vor, in oder nach laufenden Bauverfahren? .....	204
8.3.	Was haben Unternehmens- und Konfliktkultur gemeinsam? .....	206
8.3.1.	Begleitung von Change-Prozessen .....	207
8.4.	Unternehmensübergabe .....	209
8.5.	Literatur .....	211
8.6.	Links .....	212
<b>9.</b>	<b>Tatausgleich – Mediation im Strafrecht (Bernhard Glaeser) .....</b>	<b>213</b>
9.1.	Kurze Geschichte des Tatausgleichs in Österreich .....	213
9.1.1.	Nils Christie und die Folgen – Modellversuche Außergerichtlicher Tatausgleich in Österreich .....	213
9.1.2.	Diversionsgesetz 2000 – Tatausgleich wird gelebte Rechtspraxis .....	214
9.2.	Spezieller Kontext Strafrecht – Diversion .....	215
9.2.1.	Welche Fälle werden im Tatausgleich bearbeitet? .....	216
9.2.2.	Was sind die Voraussetzungen für einen gelungenen Tatausgleich? .....	217
9.2.3.	Was sind die Aufgaben des Konfliktreglers? .....	219
9.3.	Was unterscheidet den Tatausgleich von Mediation in anderen Kontexten? .....	220
9.3.1.	Unterschiede im Zuweisungskontext und Folgerungen daraus .....	220
9.3.2.	Ablauf des Tatausgleichs .....	223
9.4.	Personal und Ausbildung .....	224
9.5.	Fallbeispiele aus dem Tatausgleich .....	225
9.5.1.	Situative Konflikte .....	225
9.5.2.	Nachbarschaft .....	226
9.5.3.	Kein Personenkonflikt .....	227
9.6.	Tatausgleich in Fällen von Gewalt in Paarbeziehungen .....	228
9.7.	Forschung und Studien .....	230

9.8.	Fazit und Ausblick .....	233
9.8.1.	Fazit: Situation des Tauschgleichs heute .....	233
9.8.2.	Ausblick .....	233
<b>10.</b>	<b>Peer- und Schulmediation</b> ( <i>Christine Haberlehner</i> ) .....	237
10.1.	Peer-Learning als Basis der Peer-Mediation .....	237
10.1.1.	Kennzeichen von Peer-Learning .....	237
10.1.2.	Nutzen von Peer-Programmen .....	238
10.1.3.	Peer-Learning-Programme .....	238
10.1.4.	Gefahren von Peer-Learning-Programmen .....	239
10.1.5.	Voraussetzungen und Haltung von Peer-Coaches .....	239
10.2.	Schulmediation .....	240
10.3.	Peer-Mediationsprogramme an Schulen – „Gleich und gleich gesellt sich gerne“ .....	240
10.3.1.	Peer-Gruppen beeinflussen Kinder und Jugendliche stärker als Eltern .....	241
10.3.2.	Fragen und Antworten rund um Peer-Programme ...	241
10.4.	Die Qualität des Peer-Programmes ist entscheidend – „Zertifizierte Schule des Österreichischen Bundesverbandes für Mediation“ .....	243
10.5.	Die Erfolgsfaktoren für die Implementierung eines Peer- Mediationsprogrammes an einer Bildungseinrichtung, gezeigt am Fallbeispiel International Business College Hetzendorf .....	244
10.6.	Voraussetzungen für eine erfolgreiche Implementierung .....	245
10.6.1.	Die Rolle der Schulleitung .....	245
10.6.2.	Die Rolle der Peer-Mediations-Coaches .....	245
10.6.3.	Die Rolle der Peer-Mediatoren .....	247
10.6.3.1.	Auswahlverfahren der Peer-Mediatoren .....	248
10.6.3.2.	Ausbildungsinhalte der Peer-Mediatoren .....	248
10.6.3.3.	Ausbildung der Peer-Mediatoren .....	249
10.6.3.4.	Angebote der Peer-Mediatoren für die Schüler .....	249
10.6.3.5.	Abhaltung von Peer-Mediationen .....	250
10.6.3.6.	Nutzen der Mediationsausbildung für die Peer-Mediatoren selbst .....	251
10.6.4.	Die Rolle der Lehrer .....	251
10.7.	Fazit .....	251
<b>11.</b>	<b>Über die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation in der Mediation</b> ( <i>Arno Fischbacher/Ulrich Wanderer</i> ) .....	252
11.1.	Was verstehen wir unter nonverbaler Kommunikation? .....	252
11.2.	Nonverbale Kommunikation stellt die Ampel im Kopf .....	253
11.3.	Nonverbale Kommunikation wirkt schneller als Worte .....	253

11.4.	Die drei Wirkungsebenen der nonverbalen Kommunikation: Stimme, Raum und Körpersprache .....	253
11.4.1.	Die vier wichtigsten Einflüsse der Stimme auf die Mediation .....	254
11.4.2.	Proxemik – Räumliche Psychologie – Raumverhalten .....	256
11.4.3.	Gesten und Körpersprache .....	258
11.4.3.1.	Offen oder verschlossen – wie Missverständnisse bezüglich der Körpersprache entstehen .....	258
11.4.3.2.	Eine sichere Raumatmosphäre für konstruktive Gespräche .....	258
11.4.3.3.	Sicherheit geben im inneren Mitvollzug .....	259
11.4.3.4.	Mit Fragen lenken, ja – doch wenn auf Ihre Frage keine gute Antwort kommt? .....	260
11.5.	Stimmstark aktiv zuhören .....	263
11.6.	Mit dem rhetorischen Echo zur vertieften Antwort .....	263
11.7.	Körpersprachliches Durchbrechen von Blockaden .....	264
<b>12.</b>	<b>Kulturelle Aspekte in der Mediation – Mediation als Instrument zur kulturübergreifenden Verständigung und Aufklärung</b>	
	<i>(Ulrich Wanderer/Mirella Kreder)</i> .....	265
12.1.	Einleitung .....	265
12.2.	Konflikt und Kultur als Grund .....	266
12.3.	Bewusstsein schaffen in der Mediation .....	266
12.4.	Zeitorientierung .....	267
12.5.	Kommunikationsmethoden .....	268
12.6.	Entscheidungsfindungsprozesse .....	269
12.7.	Problemlösungsorientierung .....	270
12.8.	Emotionen .....	271
12.9.	Zweisprachige Mediation .....	272
12.10.	Co-Mediation im interkulturellen Kontext .....	273
12.11.	Sprachbarrieren und kulturelle Eigenheiten .....	274
12.12.	Unterbewusste Parteilichkeit .....	274
12.13.	Aus der Praxis .....	275
12.14.	Empfehlung und Ausblick .....	277
12.15.	Literatur .....	278
12.16.	Links .....	278
<b>13.</b>	<b>Die Wirkung von Interventionen</b>	
	<i>(Gudrun Turek-Lima/Ulrich Wanderer)</i> .....	279
13.1.	Einleitung .....	279
13.2.	Interventionen im zeitlichen Ablauf .....	279
13.2.1.	Die Onlinepräsenz und Publikationen .....	279

13.2.2.	Der erste Kontakt .....	280
13.2.3.	Der Termin als Intervention .....	280
13.2.4.	Der Ort als Intervention .....	280
13.2.5.	Kleidung als Intervention .....	280
13.2.6.	Das Vorgespräch als Intervention .....	281
13.2.7.	Man kann nicht nicht intervenieren .....	281
13.2.8.	Das Leben als Intervention .....	281
13.3.	Konkrete Interventionen .....	282
13.3.1.	Fragen .....	282
13.3.1.1.	Einstieg .....	283
13.3.1.2.	Konfliktanalyse .....	283
13.3.1.3.	Themensammlung .....	283
13.3.1.4.	Interessen und Bedürfnisse .....	283
13.3.1.5.	Verständnisaufbau .....	284
13.3.1.6.	Lösungen .....	284
13.3.1.7.	Abschluss .....	284
13.3.2.	Positive Sprache .....	284
13.3.2.1.	Positiv statt negativ formulieren .....	285
13.3.2.2.	Vermeidung von Reizworten/ Reizformulierungen .....	285
13.3.2.3.	Verallgemeinerungen vermeiden .....	285
13.3.3.	Umformulierung .....	285
13.3.4.	Skalieren .....	286
13.3.5.	Normalisieren .....	286
13.3.6.	Reflecting Team .....	287
13.3.7.	Platztausch, räumliche Flexibilität .....	287
13.3.8.	Spiegeln .....	287
13.3.9.	Bezugnahme auf die Metaebene .....	287
13.3.10.	Paradoxe Interventionen .....	288
13.4.	Zusammenfassung .....	288
13.5.	Literatur .....	289
<b>14.</b>	<b>Marketing in der Mediation (Ulrich Wanderer) .....</b>	<b>290</b>
14.1.	Einleitung .....	290
14.2.	Varianten des Marketings in der Mediation .....	290
14.2.1.	Mundpropaganda .....	290
14.2.2.	Broschüren, Visitenkarten .....	290
14.2.3.	Homepage, Blogs, Foren .....	291
14.2.4.	Soziale Medien .....	291
14.2.5.	Videos .....	292
14.2.6.	Publikationen .....	292
14.2.7.	Leben als Werbung .....	292

14.3.	Rechtliche Grenzen .....	293
14.3.1.	Beispiele der „Generalklausel“ .....	294
14.3.1.1.	Kundenfang .....	294
14.3.1.2.	Behinderungswettbewerb .....	294
14.3.1.3.	Ausbeutung fremder Leistungen .....	294
14.3.1.4.	Rechtsbruch .....	294
14.3.2.	Zuständigkeit .....	294
14.4.	Literatur .....	294
<b>15.</b>	<b>Datenschutz in der Mediation</b> ( <i>Ulrich Wanderer</i> ) .....	295
15.1.	Einleitung .....	295
15.2.	Datenschutzrechtliche Grundlagen .....	295
15.2.1.	Personenbezogene Daten .....	295
15.2.2.	Betroffene Personen .....	295
15.2.3.	Datenschutzrechtliche Rolle .....	296
15.2.3.1.	„Verantwortlicher“ .....	296
15.2.3.1.1.	Pflichten des Verantwortlichen nach der DSGVO .....	296
15.2.3.2.	Der Einsatz von Auftragsverarbeitern .....	297
15.2.3.3.	Gemeinsame Verantwortlichkeit .....	298
15.2.4.	Der Umgang mit Datenschutzverletzungen .....	298
15.2.5.	Auskunftspflicht .....	298
15.2.6.	Recht auf Richtigstellung und Löschung .....	299
15.2.7.	Datensicherheitsmaßnahmen/technische und organisatorische Maßnahmen .....	299
15.2.8.	Datenschutz-Folgenabschätzung .....	300
15.3.	Fazit .....	300
15.4.	Checklisten und Muster .....	301
15.4.1.	Muster: Vertrag über gemeinsame Verantwortlichkeit .....	301
15.4.2.	Checkliste: Datenschutzerklärung des Mediators .....	303
15.4.3.	Muster: Datenschutzerklärung für Mediatoren .....	304
15.5.	Links .....	307
Anhang 1	.....	309
Anhang 2	.....	321
Stichwortverzeichnis	.....	327