

Trialogis Online Mediation

Information für Klient*innen

Sehr geehrte Klientinnen, sehr geehrte Klienten,

Trialogis bietet Mediation auch im virtuellen Raum an. Dieser Leitfaden informiert Sie über die wichtigsten Rahmenbedingungen: die technischen Voraussetzungen, den Ablauf und worauf sonst noch zu achten ist.

1) Technische Voraussetzungen

- Stabile Internetverbindung
- PC/Notebook/Tablet mit Webcam, Mikro & Lautsprecher

Achtung: ein Handy eignet sich nicht für eine Online Mediation

Als Medium verwenden wir bevorzugt die lizenzierte Profi-Version von Zoom.

Unter Umständen sind auch andere Medien möglich (z.B. Skype for Business)

Sie erhalten von uns einen Link, über den Sie sich mit Zoom verbinden. Informationen für die erstmalige Nutzung von Zoom finden Sie am Ende dieses Dokuments.

2) Worauf bei einer Zoom Konferenz bzw. Mediation zu achten ist

a. Ablauf einer Online Mediation

- Wir führen erste online Vorgespräche mit dem/der Auftraggeber*in und den Teilnehmer*innen.
- Bei diesen Einzelgesprächen bieten wir, wenn gewünscht, auch eine Einführung in die technischen Details für die Benutzung von Zoom.
- Die darauffolgenden Mediationssitzungen erfolgen online.
- Zwischen den Sitzungen und am Ende der Mediation erhalten Sie die erarbeiteten Protokolle zugeschickt.

b. Umgang mit der Virtualität

Für Online-Mediationssitzungen sorgen Sie bitte für einen ruhigen Raum, in dem keine anderen Personen anwesend sind oder mal kurz hereinschauen, um etwas zu fragen oder zu holen (ein Schild an der Tür hilft).

Bitte sorgen Sie für ausreichende Beleuchtung und vermeiden Sie es, eine Lichtquelle im Rücken zu haben. Wenn Sie ein Fenster oder eine Lampe hinter sich haben, sehen die anderen Teilnehmer*innen eventuell nur Ihre Umrise.

Am Bildschirm ist es oft nicht so leicht, Emotionen und non-verbale Kommunikation zu erkennen. Wir bitten Sie in der Online Mediation ganz besonders darum, explizit anzusprechen, wenn etwas unklar ist oder wenn Sie etwas stört.

3) Sicherheit und Datenschutz

Wenn Sie an einer Online-Mediation mit Zoom teilnehmen, gelten nicht nur die Trialogis-Datenschutzbestimmungen, sondern auch jene von Zoom. Letztere finden Sie hier:

<https://zoom.us/de-de/gdpr.html>

Um die Sicherheit und Vertraulichkeit möglichst gut zu gewährleisten, treffen wir folgende Maßnahmen:

- Wir arbeiten mit einer lizenzierten Zoom Pro-Version.
- Wir installieren umgehend die jeweils aktuellen Sicherheitsupdates von Zoom
- Wir verwenden immer eine individuelle Meeting-ID und ein Passwort, um ungebetene Gäste fernzuhalten.
- Wir installieren zusätzlich einen virtuellen Warteraum und gewähren sicher nur Teilnehmer*innen an der Mediation einzeln Zutritt.
- Wir sorgen in den Grundeinstellungen von Zoom dafür, dass niemand die Mediationsgespräche aufnehmen kann und nehmen auch selbst nichts auf.

Wir bitten Sie jedoch zur Kenntnis zu nehmen, dass absolute Datensicherheit im virtuellen Raum nicht garantiert werden kann.

4) Haben Sie noch Fragen?

Weiterführende Fragen beantworten wir jederzeit gerne unter: office@trialogis.at bzw. telefonisch. Alle weiteren Kontaktinformationen finden Sie unter www.trialogis.at