

Beate Groschupf

Online-Mediation

Aktueller Stand und Einsatzmöglichkeiten

Online-Mediation ist die Überführung der klassischen Mediation – meist zwischen drei oder mehr Personen – in die digitale Welt. Der Artikel soll beleuchten, welche Unterschiede es für MediatorInnen zu beachten gilt, welche Möglichkeiten und Beschränkungen die Online-Mediation mit sich bringt und wie der Stand der Technik heute in der Praxis umgesetzt wird. Die Online-Mediation – im englischen »Online Dispute Resolution («ODR»)« genannt – wird in der Umsetzung heute nicht ausschließlich zu 100% »online«, also mittels Kommunikation über das Internet, durchgeführt. Online-Mediation kann auch als ergänzendes Werkzeug zur klassischen Mediation genutzt werden, beispielsweise in der Vor- oder Nachbereitung einer Mediation.

One-Mediation ist ein Zweig der Streitbeilegung, bei dem Technologie eingesetzt wird, um die Beilegung von Streitigkeiten zwischen den Parteien zu erleichtern. Es geht in erster Linie um Verhandlung, Mediation oder Schlichtung oder einer Kombination aller drei Bereiche.

Online-Mediation kann von zwischenmenschlichen Streitigkeiten zwischen Käufer und Verkäufer über Trennung und Scheidung bis hin zu gerichtlichen Auseinandersetzungen und zwischenstaatlichen Konflikten hilfreich sein. Es wird angenommen, dass effiziente Mechanismen zur Beseitigung von On-

line-Streitigkeiten sich auch auf die Entwicklung von e-Commerce positiv auswirken, da Menschen dazu neigen, eher über negative Erfahrungen zu sprechen als über positive. Weniger negative Erfahrungen erzeugen demnach ein positiveres Bild und führen zu mehr Umsatz. Die Anwendung der Online-Mediation ist nicht auf Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C) bei Online-Transaktionen beschränkt, scheint aber als besonders geeignet dafür.

Mit der Verbreitung des Internets seit Mitte der 1980er Jahre und der immer stärker werdenden Kommuni-

kation in Foren und Chat-Räumen wie auch innerhalb der Kommunikation zwischen Käufer und Verkäufer im Bereich des e-Commerce wurde es notwendig, die zeitaufwändigeren und kostenintensiven Prozesse der klassischen Mediation in den virtuellen Raum des Internets zu übertragen. Besondere Berücksichtigung musste hierbei die Implementierung von »Cross Border Mediation«-Technologien finden, da unterschiedliche Kulturen und juristische Faktoren bei der Kommunikation über Ländergrenzen hinweg zu berücksichtigen sind. Darüber hinaus lassen sich sprachliche Grenzen mit den Mitteln der Online-Kommunika-

tion überwinden. Multiple-Choice-Fragen und -Antworten mit Übersetzung der jeweiligen Landessprache gewährleisten die Kommunikation.

Ein weiterer Vorteil in der Online-Mediation ist die problemlose Überwindung von Zeitzonen. Niemand erwartet, dass eine E-Mail oder eine Antwort in einem Chat sofort beantwortet wird. Ein schöner Nebeneffekt dabei: Für eine Antwort kann man sich – da nicht »live« miteinander »gesprachen« wird – etwas Zeit lassen und ein wenig über die Formulierung der Antwort nachdenken. Auch dies wirkt oft schon deeskalierend und führt zu besseren und schnelleren Ergebnissen.

Bekanntestes Beispiel für Konflikte im Internet sind sicher die Einkäufe auch über Landesgrenzen hinweg – schnell sind Schuhe in einem Online-Shop bestellt, der Verkäufer hat seinen Geschäftssitz in England, die Schuhe sind von einem italienischen Hersteller in China gefertigt und werden nun aus Estland nach Deutschland geliefert... Sicher ein erfundenes Beispiel, doch zeigt es, dass ein Kauf im Internet heute verschiedenste Kulturkreise, Sprachen und Gesetzgebungen betrifft – auch wenn der Käufer immer zunächst mit dem Verkäufer kommunizieren wird.

Das bekannte Online-Auktionshaus ebay hat zur Bewältigung von Konflikten bereits seit 1999 mit Professor Ethan Katsh – einem Pionier der Online-Mediation – zusammengearbeitet. Im Frühling 1999 wurden nach der Einführung des Systems in der ersten Woche bereits 150 Streitfälle online geschlichtet. ebay setzt dabei auf Multiple-Choice-Fragen und -Antworten, die, wie oben bereits beschrieben, in die jeweiligen Landessprachen übersetzt werden. Mit deren Hilfe wird zwischen den Parteien vermittelt, man spricht auch von einer »unterstützten Verhandlung«. Die Software übernimmt dabei als beteiligte Partei im Konfliktverfahren in gewissem Sinne »mediative Aufgaben«.



Soll eine Online-Mediation nicht innerhalb eines Online-Shops wie ebay implementiert werden, so kann auch auf bereits bekannte und bewährte Online-Techniken, ergänzend zur klassischen Mediation, zugegriffen werden.

An erster Stelle muss hier natürlich das Kommunikationsmittel E-Mail genannt werden. Um hierbei die beiden Parteien und die MediatorInnen einzubinden, ist es mindestens notwendig, einen zentralen Mailverteiler einzurichten, an den alle Mails adressiert werden. Nur so ist sichergestellt, dass alle Beteiligten auch an der kompletten Diskussion teilhaben können. Die Aufgabe der MediatorInnen ist es dabei, zeitnah alle E-Mails zu sichten und gegebenenfalls kommentierend/schlichtend einzugreifen. Damit ist impliziert, dass hier sprachliches Feingefühl und genaue Ausdrucksfähigkeit seitens der MediatorInnen eine der wesentlichen Fähigkeiten darstellen.

Bei der Kommunikation via E-Mail sollte allen Beteiligten zumindest bewusst sein, dass vertrauliche Informationen ausgetauscht werden. Soweit es technisch möglich ist, sollten die E-Mails verschlüsselt übertragen werden. Wie auch im klassischen Mediationsverfahren werden bei der Online-Mediation Kommunikationsregeln miteinander festgelegt wie beispielsweise die Reaktionszeit auf E-Mails oder auch die Vereinbarung, dass nicht direkt miteinander kommuniziert wird, sondern alle E-Mails zunächst an die MediatorIn gesendet werden. So können Formulierungen, die unklar sind, bereinigt oder auch zu Teilen der E-Mail noch mal Rücksprache mit der VerfasserIn der Zeilen gehalten werden.

Ein weiteres Mittel der Wahl kann im Rahmen der Online-Mediation die Kommunikation über geschlossene Foren oder Chat-Räume sein. Foren bieten den Vorteil einer asynchronen Kommunikation, während Chat-Räume es erfordern, dass alle Beteiligten zeitgleich miteinander kommunizieren.

Für eine schnelle Klärung kann dies aber durchaus von Vorteil sein. Auch hier ist auf eine sicherere, also verschlüsselte, Kommunikation zu achten. Technisch ist dies Aufgabe des Dienstleisters, der dieses Forum oder den Chat-Raum bereitstellt.

Technisch etwas aufwändiger, aber heute auch bereits sehr verbreitet, sind Online-Chats zur Durchführung einer Online-Mediation. Diese kommen einer klassischen Face-to-Face-Mediation schon sehr nahe, auch wenn die beteiligten Personen an unterschiedlichen Standorten vor ihren Computern mit Webcams sitzen. Bekannteste Produkte für Videokonferenzen sind heute sicherlich Skype oder auch Adobe Connect.

Sehr für den Einsatz von Videokonferenzen in der Online-Mediation spricht die Tatsache, dass man bei dieser Form der Kommunikation auch in gewissem Maße die Mimik, Gestik und auch die

Aussprache des Gegenübers wahrnimmt. Oft hilft dies zum besseren Verständnis. Als extremes Gegenbeispiel sei hier nur die doch sehr »anonyme« Kommunikation per E-Mail genannt. Potenziert wird dieses Problem noch, wenn sich die Streitparteien nicht persönlich kennen. Beim Einkauf im Internet ist dies sicher meist der Fall – bei Streitfällen innerhalb von großen Unternehmen und Institutionen an verschiedenen Standorten dagegen kennen sich die Kollegen oft auch persönlich.

Sowohl technisch wie auch im Sinne der Online-Mediation fortgeschrittenste Form der Kommunikation sind speziell für die Online-Mediation entwickelte Anwendungen zu sehen. Sie vereinen sowohl die Funktionen einer Videokonferenz wie auch den klassischen Chat und das Versenden von Dateien innerhalb des »Konferenzraumes« miteinander. Die gesamte Kommunikation erfolgt dabei verschlüsselt und wird archiviert, um zu einem späteren Zeitpunkt bei Detailfragen noch einmal auf die Informationen zugreifen zu können. Eine (sicher unvollständige) Liste der bekanntesten Produkte in diesem Bereich findet sich am Ende des Artikels.

Gefühlt nutzen immer mehr Menschen das Internet ganz selbstverständlich als Kommunikationsmedium, deshalb kann man heutzutage auch fast davon ausgehen, dass allen Beteiligten in einem Mediationsverfahren die Nutzung des Internets vertraut und der Umgang mit E-Mails geläufig ist. Der Einsatz einer spezifischen Software bedeutet deshalb, dass die Beteiligten zunächst eine Einweisung in die Nutzung der eingesetzten Software erhalten müssen. »Aus der körperlichen Abwesenheit der Teilnehmer und der Technisierung der Rahmenbedingungen erwachsen jedoch möglicherweise Probleme, welche sich auch inhaltlich in der Mediation auswirken können. Der Einsatz von Computern kann die Verhandlungen verändern, ohne dass dies den

Parteien bewusst ist.¹ Probleme müssen daher identifiziert werden, damit sie gegebenenfalls durch besonderes Einwirken der MediatorIn oder mittels spezieller technischer Hilfsmittel umgangen werden können.«²

Neben den technischen Voraussetzungen, die für das Gelingen des online-Mediationsverfahrens zu schaffen sind, gilt es deshalb auch, Herausforderungen zu meistern. Die Rahmenbedingungen der klassischen Mediation in die digitale Welt zu übernehmen: Freiwilligkeit, Vertraulichkeit, Vertrauen, Empathie, Wertschätzung und Allparteilichkeit.

Zu Beginn eines Verfahrens stehen die Konfliktparteien sich unbekannt gegenüber bzw. treffen sich virtuell und stehen nun vor der Aufgabe, ein Vertrauensverhältnis »virtuell« aufzubauen. Hier hilft oft eine gut durchdachte und formulierte kurze Vorstellung der Person im Rahmen einer »Kick-off«-E-Mail. In dieser E-Mail sollten auch ganz klar bereits die Kommunikations-Richtlinien benannt und festgelegt werden. Wenn verabredet, darf auch ein Foto eingestellt oder eine Webcam eingeschaltet werden.

Die Bewältigung stellt also insbesondere hohe fachliche Anforderungen. Hinzukommen muss unabdingbar eine sehr gewissenhafte Vorbereitung und die online-Moderationskompetenz der MediatorInnen.

Zusammenfassend bietet das Instrument der Online-Mediation ressourcenschonende Vorteile: zeit- und ortsunabhängig, umweltschonend, effizient. Die (fast) ausschließlich schriftliche Kommunikation ermöglicht wie selbstverständlich die Dokumentation z. B. von Texten, Abläufen etc. und erfolgt eher strukturiert und direktiv. Beides Merkmale, die das Mediationsverfahren unterstützen. Es stellen sich also Parallelen, aber auch entscheidende Unterschiede zwischen der klassischen und der virtuellen Mediation heraus. Ein Umdenken und die

Verschiebung von Schwerpunkten innerhalb der Mediation sind für alle Beteiligte in Teilen notwendig, damit Online-Mediation zu einem dauerhaften Erfolg wird.

¹ S. Terry Wheeler auf mediate.com

² Hendrik Brauns: jurawelt.com/studenten/seminararbeiten/342

Beispiele für Online-Mediations-Software

- > vitero: vitero.de
- > Juripax: juripax.com
- > archiv.fraunhofer.de/archiv/presseinfos/pflege.zv.fhg.de/german/press/pi/pi2002/index.html
- > e-partizipation.org
- > github.com/tfgordon/zeno

Literatur/Quellen

- * en.wikipedia.org/wiki/Online_dispute_resolution
- * Ethan Katsh, Janet Rifkin: Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. 2001.

AutorInneninfo



* Beate Groschupf
Dipl. Pädagogin, Mediatorin,
BMG Consulting, Individuelle Mitarbeiterberatung und Führungskräfte-coaching

* E-Mail: b.groschupf@bmg-consulting.de