

Gernot Barth, Bernhard Böhm (Hrsg.)

Konfliktlösung online?

Basics of Online Dispute Resolution, Band 1



**Steinbeis-Beratungszentrum
Wirtschaftsmediation**

Leipzig – Stuttgart – Wien – Budapest

Live-Online-Mediation mit dem Web-Conferencing-System vitero

(Anne Rickert, Dipl.-Kulturwirtin & Mediatorin)

Der Beitrag informiert zunächst über die Rahmenbedingungen, Grundfunktionalitäten und Potentiale von synchroner audio-/videobasierter computervermittelter Kommunikation (Web Conferencing). Im Anschluss stellt die Autorin die Software vitero vor und vertieft die konkreten Einsatzmöglichkeiten dieses Web-Conferencing-Systems für die Online-Mediation. Abschließend werden Erfolgsfaktoren und Einsatzszenarien der synchronen Online-Mediation diskutiert.

1 Synchrone Online-Kommunikation mit Web Conferencing

Boos, Jonas & Sassenberg (2000) definiert computervermittelte Kommunikation (cvK) wie folgt: „Unter cvK soll (...) jene Kommunikation zusammengefasst werden, bei der auf Seiten des Senders und des Empfängers einer Botschaft ein Computer zur En- und Dekodierung zum Einsatz kommt. Die Palette der Ausprägungen reicht dabei von textbasierter Massenkommunikation ohne direkte Adressaten (...) bis hin zu Videokonferenzen zwischen einzelnen Personen oder ganzen Gruppen“.

Somit lassen sich unter cvK alle Kommunikationsformen zusammenfassen, bei denen die Teilnehmer nicht am selben Ort präsent sind und einen PC sowie das Internet zur Kommunikationsvermittlung nutzen, daher auch der synonym verwendete Begriff „Online-Kommunikation“.

Der Input des Senders (Nachricht) wird in der Online-Kommunikation digitalisiert, kurzfristig gespeichert, zu einem anderen Gerät übermittelt und dort als Output angezeigt bzw. empfangen. Finden diese Operationen in Echtzeit statt, spricht man von synchroner oder live Online-Kommunikation. Diese kann textbasiert stattfinden, wie z. B. in einem Chat, in dem sich zeitgleich mehrere Personen schriftlich austauschen, oder audio- bzw. videobasiert wie z. B. in einer Web-Conferencing-Software, wobei auch hier i. d. R. ein Textchat für schriftliche Nachrichten zur Verfügung steht. An Stelle des realen Konferenztisches tritt bei einer Webkonferenz der PC-Desktop des Sitzungsmoderators. Im Folgenden werden die Begriffe Web-Conferencing-System und virtueller Raum synonym verwendet (in der Literatur findet sich außerdem häufig die Bezeichnung Live E-Learning, virtual classroom, virtuelles Klassenzimmer). In diesem Beitrag wird die Web-Conferencing-Software *vitero* vorgestellt, die audio-/video-, gesten- und textbasierte synchrone Kommunikation ermöglicht.

1.1 Organisation und Grundfunktionalitäten von Web Conferencing

Um verschiedene Formen der cvK voneinander abzugrenzen, wird meist nach folgenden Kriterien unterschieden:

- Synchronizität der Informationsvermittlung (Zeitfaktor Feedback)
- zur Verfügung stehende Sinneskanäle (Art, Anzahl, Güte)
- unterstützter Kommunikationstyp (Anzahl Sender/Empfänger)

Im Rahmen dieses Beitrags zu Web-Conferencing-Systemen interessieren besonders der Zeitfaktor und die unterstützte Art der Kommunikation. Folgende Tabelle bietet eine Übersicht synchroner und asynchroner Online-Kommunikationsdienste jeweils in Bezug zu unterschiedlichen Kommunikations-settings.

Abb. 1: Formen von cvK (Auswahl).

Kommunikations-setting	Synchrone Online-Dienste		Asynchrone Online-Dienste	
	audio-/videobasiert	textbasiert	audiobasiert	textbasiert
Individuelle Kommunikation: 1-to-1 („Tutor-/Coach-Setting“)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Internet-Telefonie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instant Messaging 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nachricht auf Mailbox 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E-Mail ▪ E-Beratung
Gruppe/Team-Kommunikation: n-to-n („Austausch-/Interaktions-Setting“)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Web-Conferencing-System/virtual classroom ▪ Online-Spiele ▪ Multi User Domains (MUD) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chat 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forum ▪ Mailingliste ▪ Newsgroup
Massen-kommunikation: 1-to-n („Broadcast-Setting“)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Live-E-Lecture ▪ Live-Großgruppen-Präsentation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Website 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E-Lecture-Aufzeichnung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Website

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Döring (2003, S. 49/81).

Die Tabelle zeigt, dass Web-Conferencing-Systeme optimal für die synchrone Kommunikationsunterstützung (z. B. Online-Moderation) von Gruppen geeignet sind. Prinzipiell könnte man in einem virtuellen Raum auch nur den Audiokanal nutzen („telefonieren“) und ebenso sind E-Lectures gut möglich

(z. B. Zuschaltung von Hunderten von Zuschauern in einen Virtual Classroom), so dass ein gutes Web-Conferencing-System alle synchronen mündlichen Online-Kommunikationssituationen abdeckt.

Üblicherweise weist ein Web-Conferencing-System folgende Funktionalitäten auf:

- Alle Teilnehmer können auf ihrem Bildschirm mitverfolgen, was auf dem PC-Desktop des Organisators/Moderators/Mediators präsentiert wird („Desktop Sharing“), z. B. Folien- oder Softwarepräsentation oder das Editieren eines Textdokuments. Dokumente und Applikationen können gemeinsam angesehen bzw. editiert werden.
- Je nach System und Einstellung können zwei bis mehrere hundert Teilnehmer an einer Sitzung partizipieren, wobei die Repräsentation der Teilnehmer im virtuellen Raum je nach System stark abweicht (z. B. Repräsentation durch Scroll-Down-Namensliste oder Namensschild, Avatar-Foto und/oder Live-Stream der Webcam, ...), so dass Kommunikationssettings von 1-to-1 bis 1-to-many realisierbar sind.
- Das Rollenkonzept ist flexibel, d. h. im Laufe der Sitzung kann die Rolle des Moderators – und somit auch die Desktop-Ansicht – zwischen den Teilnehmern gewechselt werden. Somit ist ein Austausch und Kooperation in der Gruppe (n-to-n) sehr gut umsetzbar.
- Es stehen Moderations- und Abstimmungswerkzeuge z. B. zur Unterstützung von Brainstorming, Abstimmungen und Diskussionen zur Verfügung, die zudem die asynchrone Vor- und Nachbereitung des Online-Meetings ermöglichen.
- Die Sitzungen können aufgezeichnet (Textchatprotokoll und Gesamtsitzung in Form eines Films) und später weiterverwendet werden.

1.2 Warum synchrone audio-/videobasierte Online-Kommunikation?

Live-Online-Kommunikation hat sich im letzten Jahrzehnt besonders im Bereich E-Learning (Webinar, Virtual Classroom) und E-Meeting (Online-Meeting) durchgesetzt. Beide Einsatzfelder sind dem Arbeits- und Forschungsbereich Computer Supported Cooperative/Collaborative Learning (CSCL) bzw. Work (CSCW) zuzuordnen. Grundgedanke der Live-Online-Kommunikation ist es, Präsenzveranstaltungen wie Schulungen oder Arbeitstreffen in den virtuellen Raum zu verlegen. Web-Conferencing-Systeme versuchen daher gewohnte Interaktions-, Kommunikations- und Kooperationsformen aus der realen Welt im virtuellen Raum abzubilden.

1.2.1 Potenzial von Live-E-Learning und E-Meetings allgemein

Für viele Unternehmen ist der Hauptgrund, Schulungen und Arbeitsmeetings in den virtuellen Raum zu verlegen, das damit verbundene, enorme **Einsparungspotential**. Eine Studie des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO)¹, die 1.000 Unternehmen in Baden-Württemberg nach den Gründen des Einsatzes eines Live-E-Learning Tools befragt, bestätigt dies. Die Kostenreduktion durch Einsparung von Reisen, Hotelübernachtungen, Raumbuchungen und Ausfallzeiten belaufen sich für ein mittelständiges Unternehmen schnell auf zehntausende Euro im Jahr.

Dies bringt auch **organisatorische Vorteile** mit sich: Da Anreisezeiten entfallen, ist die Terminfindung – besonders viel beschäftigter Führungskräfte – bedeutend leichter. Auch spontane Treffen sind durch die Flexibilisierung von Raum und Zeit ohne großen Aufwand möglich. Einen virtuellen Raum zu buchen und die Teilnehmer per Mail einzuladen, dauert nur wenige Minuten. Auf digitale Materialien kann jederzeit zugegriffen werden, so dass sich auch der Vorbereitungsaufwand reduziert. Während der Sitzung gemeinsam erarbeitetes Material steht sofort digital zur Verfügung und kann nachbearbeitet oder verschickt werden. Auch physikalische Beschränkungen von Präsenzseminaren (z. B. zu kleine Räume, schlechte Sicht auf Tafel, fehlende Ausweichmöglichkeiten) können im virtuellen Raum umgangen werden. Im virtuellen Raum ist der Wechsel in „Nebenräume“ mit einem Mausklick möglich, so dass Kleingruppenarbeit und 4-Augen-Gespräche problemlos realisierbar sind.

Darüber hinaus lässt sich auch eine **Effizienzsteigerung** von Arbeits- bzw. Lernprozessen durch regelmäßige virtuelle Treffen beobachten. Durch die stark strukturierte Kommunikation im virtuellen Raum (z. B. Vergabe des Rederechts durch den Moderator) laufen viele virtuelle Sitzungen – sofern geeignete Online-Moderationswerkzeuge sowie Online-Moderationskompetenz beim Moderator vorhanden ist – sehr diszipliniert und strukturiert ab. Durch den Mangel an sozialen Hinweisreizen (wie Alter, Status, Herkunft) und die etwas anonymere Gesprächssituation ergibt sich eine konzentrierte Atmosphäre, in der Selbstdarstellung und Weitschweifigkeit automatisch weniger Raum einnehmen als in Präsenzveranstaltungen. Auch lassen sich komplexe Moderationsmethoden wie die Kartenabfrage mit wenigen Klicks aktivieren und häufig schneller – insbesondere was die Ergebnisdokumentation betrifft (Leserlichkeit der Karten, digitale Aufbereitung) – durchführen als in herkömmlichen Seminaren. Die Möglichkeit, Sitzungen aufzuzeichnen, erleichtert v. a. die Nachbereitungszeit von Online-Seminaren und -Sitzungen im Vergleich zu Präsenzveranstaltungen.

Die hier genannten Vorteile aus dem Arbeitsleben gelten selbstverständlich auch für die (Wirtschafts-) Mediation. Damit sie aber wirklich zur Geltung kommen, sind eine professionelle Vorbereitung (Dreh-

¹ Hofmann/Holzschuh/Gölz, 2000.

buch, entsprechend gestaltete Materialien, ...) und eine hohe Online-Moderationskompetenz des Mediators unabdingbare Voraussetzung.

1.2.2 Vergleich zu Face-to-Face-Kommunikation bzw. textbasierter cvK

Stellt man synchrone audiobasierte Kommunikation, wie sie in einem Web-Conferencing-System möglich ist, einem rein textbasierten synchronen (z. B. Text-Chat) oder asynchronen (z. B. E-Mail-Korrespondenz) Medium gegenüber, so fällt als Hauptunterschied ins Auge, dass die Feedbackmöglichkeit über einen Audiokanal ohne Zeitverzögerung erfolgen kann und persönlicher ist als schriftliches Feedback. Ist zusätzlich eine Webcam vorhanden, wird dieser Effekt durch einen Live-Stream der sprechenden Person noch verstärkt.

Mediation als Konfliktlösungs- und Verhandlungsaufgabe weist einen hohen Komplexitätsgrad auf, so dass gemäß der Media-Richness-Theorie² ein reichhaltiges Medium – wie die Face-to-Face-Kommunikation oder ein Web-Conferencing-System – für diese Kommunikationsaufgabe am besten geeignet ist. Laut Media-Synchronicity-Theorie³, die nicht die Kommunikationsaufgabe, sondern den -prozess fokussiert, bringt ein hohes Maß an gleichzeitiger Mediennutzung durch die beteiligten Gesprächspartner einen Vorteil bei der Bearbeitung einer gemeinsamen Aufgabe.

Diese Erkenntnisse führen zu der Annahme, dass audio-/videobasierte, synchrone Settings in einem virtuellen Raum gute Voraussetzungen für eine erfolgreiche Online-Mediation schaffen. Sowohl Mediator als auch Medianden können über ihre Stimme sowie ggf. ihr Live-Bild in hohem Maße ihre Persönlichkeit einbringen. Der Mediator wird mit seiner ganzen Person (Stimme, Wortwahl, Tonfall, Humor, Sprachduktus, ...) für die Medianden greifbar. Nahezu sämtliche verbalen und paraverbalen Signale werden übermittelt, so dass ein intensives Gespräch zu ähnlichen Rahmenbedingungen wie in einem realen Treffen stattfinden kann.

Bei asynchroner cvK fällt es hingegen schwerer, einen gemeinsamen sozial-kommunikativen Kontext zu finden (common grounding). Weitere Nachteile sind die längere, z. T. ungewisse Zeitspanne, bis eine Antwort eintrifft, die große Gefahr von Missverständnissen sowie die Benachteiligung von Personen, denen schriftliches Formulieren nicht so leicht fällt. Daher läuft i. d. R. bei textbasierter Online-Mediation sämtlicher E-Mail-Verkehr über den Mediator, der den Text ggf. korrigiert und Formulierungen glättet. Hier sind hohe sprachliche Kompetenz und Fingerspitzengefühl vom Mediator ge-

² Vgl. Daft/Lengel, 1986; Rickert in diesem Band.

³ Vgl. Dennis/Valacich, 1999.

fragt. Dass schriftbasierte (meist asynchrone) Online-Kommunikation zu sehr persönlichen Themen Nachfrage findet, zeigen langjährige Erfahrungswerte im Bereich der E-Beratung⁴. Auch die schriftbasierte Online-Mediation (synchron oder/und asynchron) hat sich in einigen Ländern (USA, Australien, Niederlande) bereits in hohem Maße durchgesetzt (vgl. Beitrag „Juripax“ in diesem Band). Die zeitliche Verzögerung zwischen den Beiträgen des Senders (Mediand 1) und Empfängers (Mediand 2) wird in Beratungssettings – und auch in der Online-Mediation – zum Teil auch positiv bewertet, da dies Möglichkeit zur Reflexion, ein höheres Niveau an Selbstaufmerksamkeit, geringen Zeitdruck beim Formulieren und emotionalen Abstand mit sich bringt.

Trotz des o. g. großen Potentials synchroner cvK wird bisher kaum Online-Mediation in Web-Conferencing-Systemen angeboten. Dies mag zum einen daran liegen, dass sich die Nutzung von virtuellen Räumen für synchrone E-Meetings und E-Trainings/Live-E-Learning auch im Berufsleben erst seit wenigen Jahren durchsetzt. Das Medium ist somit in der breiten Masse der Bevölkerung noch viel zu unbekannt, um selbstverständlich genutzt zu werden. Zudem erfordert die Bedienung eines Web-Conferencing-Systems vom Moderator eine hohe Medienkompetenz; ein Online-Mediator müsste diese zusätzlich zu seiner Mediationskompetenz mitbringen bzw. darin geschult werden.

2 Die Web-Conferencing-Software *vitero*

Die *vitero GmbH*⁵ ist ein Fraunhofer Spin-off und ist seit 2004 als einer der umfassendsten Dienstleister für synchrone, internetbasierte Kommunikation (Web Conferencing, Live-E-Learning, Desktop Sharing, Language Learning, E-Health und E-Mediation) auf dem Markt. Die Web-Conferencing-Software *vitero* unterscheidet sich in der grafischen Darstellung grundsätzlich von anderen Virtual Classroom Systemen, da sie sich an der Realität orientiert. So werden bewährte Gewohnheiten und Methoden in den virtuellen Raum übertragen, z. B. der Besprechungstisch, Stühle, Namensschilder und Gesten (sog. real world metaphor). Während andere Systeme den Bildschirm in mehrere, meist individuell verschiebbare Anzeigebereiche unterteilen, ist bei *vitero* die Bildschirmansicht für alle Teilnehmer einheitlich auf ein gemeinsames Bildschirmfenster – den virtual team room – konzentriert und zeigt jederzeit für alle das Gleiche an („What-you-see-is-what-I-see“).

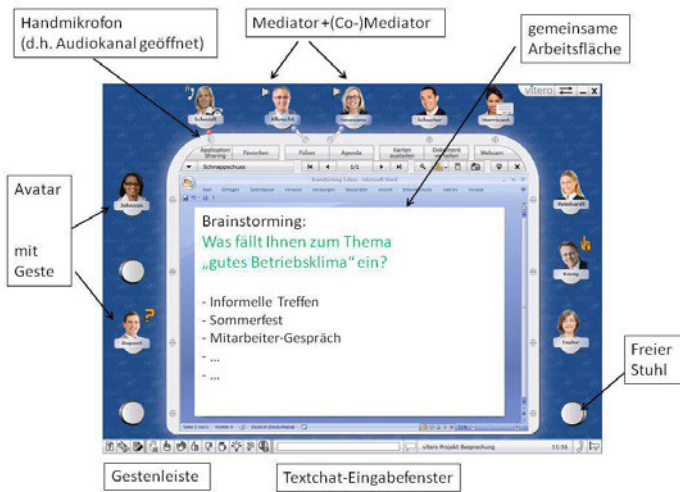
Die erhebliche kognitive Anstrengung, die Teilnehmer in herkömmlichen Systemen aufbringen müssen, um sich sämtliche Informationen aus den verschiedenen Bildschirmteilen zusammen zu

⁴ Vgl. www.e-beratungsjournal.net.

⁵ www.vitero.de.

suchen (sog. „cognitive splitting effect“), wird in *vitero* vermieden. Die volle Aufmerksamkeit steht für die Inhalte und die zwischenmenschliche Atmosphäre der Sitzung zur Verfügung.

Abb. 2: Screenshot des *vitero*-Raums.



Quelle: *vitero* GmbH mit Anmerkungen der Autorin.

2.1 Technische Voraussetzungen

Viele Personen, die noch nie einen virtuellen Raum genutzt haben, stellen sich den Zugang kompliziert und technisch aufwändig vor. Die notwendige technische Ausrüstung ist jedoch heute nahezu Standard.

Grundsätzlich ist der Zugang zum virtuellen Raum auf zwei Arten möglich: über eine Anwendungsdatei oder über den Browser. Die **Anwendungsdatei** ist eine ausführbare Datei (exe-Datei), die vor der ersten Sitzung auf den Rechner heruntergeladen wird. *vitero* kann ohne Administratorrechte, über die Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatzrechner häufig nicht verfügen, auf dem Rechner gestartet werden.

Alternativ kann *vitero* auch über einen **Browser** gestartet werden, unabhängig vom Browsertyp. Der Vorteil dieses browserbasierten Zugangs ist, dass die Software ad hoc, ohne Vorbereitungszeit gestartet werden kann. *vitero* greift hierbei nicht auf aktive Elemente (Java, JavaScript, ActiveX, ...) zu-

rück, so dass in manchen Organisationen übliche Einschränkungen bezüglich Browsertyp oder spezifische Sicherheitseinstellungen nicht beachtet werden müssen. Der Datenaustausch in *vitero* ist mit SSL 128-Bit verschlüsselt und bietet somit einen hohen Sicherheitsstandard.

Die Erstnutzung von *vitero* ist auch für Personen mit geringer Technik-Affinität problemlos, da keine Installation erforderlich ist und dennoch Unabhängigkeit bezüglich Typ, Version und Sicherheitseinstellungen des Browsers herrscht. Die notwendige Ausstattung⁶ beschränkt sich auf

- einen herkömmlichen Windows- oder Apple-Mac-Rechner,
- eine DSL- oder stabile UMTS-Internetverbindung,
- ein Rechner-Headset, eine Rechner-Freisprecheinrichtung oder ein Telefon.

Optional kann eine Webcam angeschlossen werden, falls Livebilder gewünscht sind. Durch immer größere Bandbreiten ist heute die Übertragung von Live-Streaming (Webcam-Bilder) i. d. R. ohne Zeitverzögerung in hoher Auflösung möglich.

Web-Conferencing-Lösungen werden entweder als gehosteter Service (Software-as-a-service) oder Inhouse-Server (Serverlizenz) angeboten. Als SaaS-Lösung befindet sich der Server beim Webkonferenzenanbieter und der Kunde (z. B. der einzelne Mediator oder die Organisation, die Online-Mediation anbietet) zahlt eine Nutzungsgebühr. Bei Erwerb einer Serverlizenz wird die Webkonferenz-Software auf einem in der Organisation befindlichen Kommunikationsserver installiert. Einrichtungen mit hohen Sicherheitsanforderungen und starker Nutzung bevorzugen diese Lösung.

Die eigentliche Online-Sitzung wird vom Organisator (z. B. vom Mediator oder der Einrichtung, die Online-Mediation anbietet) einberufen, indem eine E-Mail-Einladung mit einem Link zzgl. eines Zugangscodes zur Webkonferenz verschickt wird. Zum vereinbarten Zeitpunkt loggen sich alle Teilnehmer in die Webkonferenz ein, wobei die Eingabe des Zugangscodes bzw. von Login-Daten erforderlich sein kann.

⁶ Vgl. Systemvoraussetzungen: www.vitero.de/docs/vitero_systemvoraussetzungen_client_saas_v4.3.pdf.

2.2 Basisfunktionen

Üblicherweise verfügt ein Web-Conferencing-System über verschiedene Softwarekomponenten, die sich in folgende Bereiche einteilen lassen und je nach Einsatzszenario und Kommunikationssetting in unterschiedlichem Umfang genutzt werden:

- auditive Kommunikation
- non-auditive Kommunikation
- Kooperation/Interaktion
- Inhalte/Medien
- Dokumentation/Management

2.2.1 Auditive Kommunikation

Der Audiokanal ist der zentrale Kommunikationskanal im virtuellen Raum, da er den direkten mündlichen Austausch ermöglicht. Zur verbalen Kommunikation über das Internet per Voice-over-Internet-Protocol-(VoIP)-Technologie wird meist ein gängiges Rechner-Headset verwendet, das heute bereits in vielen Haushalten zur Standardausrüstung gehört bzw. kostengünstig erworben werden kann. Alternativ bietet *vitero* die Möglichkeit einer Telefonkonferenz, ergänzend zum VoIP, falls einzelne Teilnehmer über kein Headset verfügen. Sobald der Teilnehmer per Headset oder Telefon in *vitero* eingeloggt ist, kann der Moderator dem Teilnehmer das Rederecht übergeben (symbolisiert durch das Handmikrofon) und so einen strukturierten Gesprächsverlauf ermöglichen.

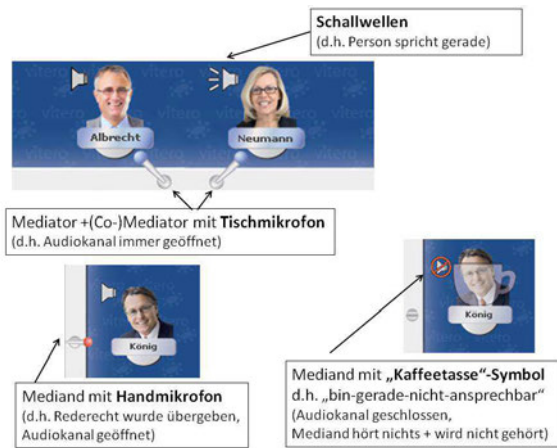
Abb. 3: Beispiel für verbale Kommunikation per VoIP (Schmidt) und Telefon (Schuster, Morrisant).



Quelle: *vitero GmbH*.

Die Gestaltung von *vitero* versucht, möglichst viele Informationen, die in einer Präsenzsituation zur Verfügung stehen würden, in den virtuellen Raum zu übertragen. So geben die symbolisch dargestellten Mikrofone, Lautsprecher und Schallwellen den Sitzungsteilnehmern optische Hinweise darüber, wer gerade spricht.

Abb. 4: Awareness-Elemente auditive Kommunikation.



Quelle: vitero GmbH mit Ergänzungen der Autorin.

Suboptimale Audioqualität (z. B. Rauschen, Pfeifen, Zeitverzögerung) wird von den Teilnehmern schnell als störend empfunden, was teilweise zur Ablehnung des gesamten Web-Conferencing-Tools führt. Ursachen dafür liegen häufig in einer mangelhafter Ausstattung oder falschen Einstellungen (z. B. falsches Mikrofon ausgewählt) auf Grund von Unwissenheit der Teilnehmer. Ein Online-Mediator sollte daher über ausreichendes technisches Know-how verfügen oder einen professionellen Support im Vorfeld oder zu Beginn der Sitzung in Anspruch nehmen, damit diese einfach zu beseitigenden technischen Probleme schnell gelöst werden können.

2.2.2 Non-auditive Kommunikation

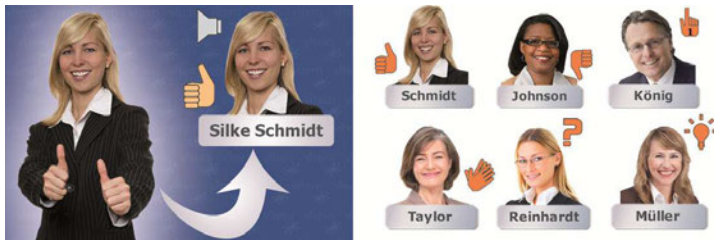
Um den Mangel an non-verbalen Signalen im virtuellen Raum zumindest teilweise auszugleichen, stehen in *vitero* Gesten zur Verfügung. So kann beispielsweise das Rederecht über die Meldegeste angefordert oder Zustimmung über die „Daumen-nach-oben“-Geste ausgedrückt werden.

Abb. 5: Gestenleiste in vitero.



Quelle: vitero GmbH.

Abb. 6: „Daumen-nach-oben“-Geste (links) und weitere Gesten in *vitero*.



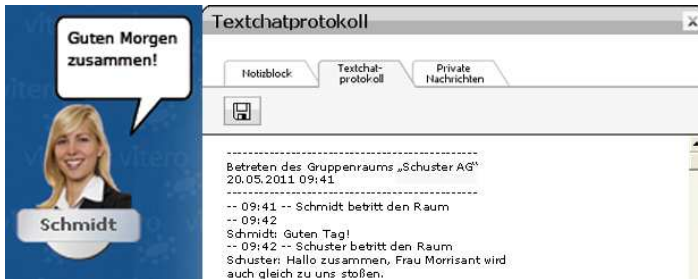
Quelle: *vitero GmbH*.

Fehlende Umweltinformationen, die im realen Raum sofort ersichtlich sind (z. B. Nebenbeschäftigung, Mitschreiben,...) werden in *vitero* durch sog. „Awareness-Elemente“ dargestellt. So wird z. B. durch das Element „Monitor“ für alle sichtbar angezeigt, wenn ein Teilnehmer eine andere Anwendung als den virtual team room im Vordergrund hat. Ebenso wird beispielsweise dargestellt, wenn ein Teilnehmer die Notizfunktion nutzt oder die Einstellungen bedient. Der Moderator oder Mediator bekommt so zahlreiche Zusatzinformationen darüber, womit sich die Teilnehmer bzw. Medianden gerade beschäftigen und kann gezielt damit umgehen.

Text-Chats ermöglichen inhaltliches Feedback über schriftliche, verbale Kommunikation, so dass sich die Teilnehmer auch ohne Rederecht spontan einbringen können. In *vitero* werden Text-Chat-Beiträge direkt am Avatar der Person als Sprechblase angezeigt, so dass auch hier eine optische Unterstützung bei der Zuordnung von Aussage und Sender erfolgt. Text-Beiträge sind für alle sichtbar und können als „stumme Zwischenrufe“ eine Sitzung lebendig und interaktiv machen. Die Textlänge der Sprechblasen kann vom Moderator begrenzt werden, da *vitero* hauptsächlich als mündliches Medium konzipiert ist und schriftliche Beiträge somit nur als Ergänzung zum gesprochenen Wort gedacht sind. Alle Text-Beiträge werden automatisch protokolliert und stehen auf Wunsch nach der Sitzung zur Nachbereitung und Dokumentation zur Verfügung.

Zusätzlich kann ein privater Chat eingerichtet werden, d. h. es können auch – für die anderen Teilnehmer unsichtbare – Nachrichten gezielt an eine bestimmte Person im Raum geschickt werden. Ob dies in einer Mediation sinnvoll ist, wird von Fall zu Fall zu entscheiden sein. Generell verlangt der private Chat als zusätzlicher Kommunikationskanal neben der weiterlaufenden auditiven Kommunikation ein hohes Maß an paralleler Aufmerksamkeit, so dass er i. d. R. für Medianden abgeschaltet bzw. nur zwischen Mediator und Co-Mediator erlaubt sein sollte.

Abb. 7: Beispiel eines offenen Text-Chats am Avatar und im Protokoll.



Quelle: vitero GmbH.

2.2.3 Kooperation & Interaktion

Zentraler Mehrwert einer Web-Conferencing-Software ist die Möglichkeit der direkten Kooperation und Interaktion. Diese ist in *vitero* durch die Nutzung implementierter Moderationswerkzeuge sowie durch die Application-Sharing-Funktion gegeben. Es stehen verschiedene personalisierte und anonyme Abstimmungssymbole (z. B. Punkte, Pfeile) zur Verfügung, die sich auf entsprechend vorbereiteten Folien einsetzen lassen. Ebenso gibt es ein komplexes Abfragetool („polling-tool“), in dem vor der Sitzung Fragen unterschiedlichen Typs (z. B. Ja/Nein-Frage, Multiple-Choice, Ein-/Mehr-Punkt-Abfrage) angelegt werden können.

Am flexibelsten lässt sich Interaktion im Application-Sharing-Modus realisieren, in dem jede beliebige Anwendung auf dem Rechner des Moderators geöffnet werden kann. So ist z. B. die gemeinsame Bearbeitung eines Word-Dokuments, einer Excel-Tabelle oder einer PowerPoint-Folie genauso möglich wie die Umsetzung gängiger Moderationstechniken (z. B. Brainstorming, Kartenabfrage). Hierbei kann das Schreibrecht an jeden Teilnehmer im Raum übergeben werden, so dass diese Person dann in dem entsprechenden Dokument editieren kann.

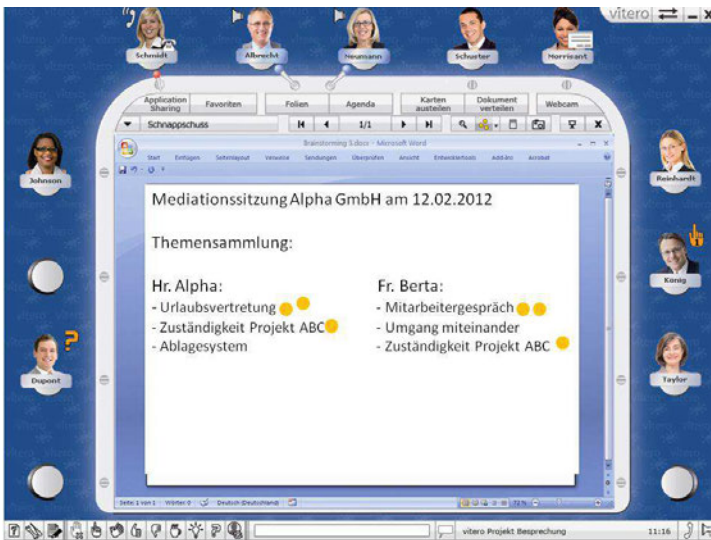
Im Rahmen einer Online-Mediation lassen sich so sämtliche Notizen und Visualisierungen, die der Mediator normalerweise auf dem Flip-Chart machen würde, im virtuellen Raum realisieren. Wer routiniert mit Word, PowerPoint oder einem Mindmap-Werkzeug umgehen kann, dürfte sich in puncto Lesbarkeit, Übersichtlichkeit und farblicher Gestaltung leichter tun als am realen Flip-Chart.

2.2.4 Inhalte und Medien

Die zu behandelnden Inhalte werden im virtuellen Raum – wie in der Präsenzsituation auch – vom verantwortlichen Organisator oder Seminarleiter bereitgestellt. Im *vitero*-Management-System können vorbereitete Präsentationsfolien vor der Sitzung abgelegt werden und können später im virtuellen Raum über eine Art virtuellen Folienprojektor angezeigt werden. Hier kommen die o. g. Moderationswerkzeuge zum Einsatz, die von den Teilnehmern auf den Folien platziert werden können. Der Moderator kann jederzeit ein so entstandenes gemeinsames Arbeitsprodukt abfotografieren („Schnappschuss-Funktion“) und auch später im Verlauf der Sitzung wieder darauf zurückkommen. Es können mehrere Präsentationen gleichzeitig hinterlegt werden, so dass während der Sitzung zwischen den Präsentationen gesprungen werden kann.

Im *vitero*-Management-System können auch Bilder (jpeg, gif, ...), Ton-Dateien (mp3) oder Video-Dateien (mpeg4) abgelegt und während der Sitzung im virtuellen Raum genutzt werden. Der Verwendung von Medien sind somit – außer durch die Bandbreite der Internetverbindung – kaum Grenzen gesetzt.

Abb. 8: Beispiel einer Themensammlung mit Priorisierung in *vitero*.



Quelle: *vitero GmbH*.

Alternativ können im bereits erwähnten Application-Sharing-Modus Inhalte und Medien, die auf dem Rechner des Moderators gespeichert sind, spontan präsentiert werden. Sämtliche im Internet zu-

gänglichen Medien und Dokumente können im Application-Sharing-Modus über einen Browser aufgerufen werden.

Mit Hilfe von Webcams lassen sich auch Livebilder im virtuellen Raum einsetzen. Das Webcam-Bild lässt sich dabei sowohl im Avatar (als Live-Stream der sprechenden Person) als auch auf der gemeinsamen Arbeitsfläche anzeigen. So ist es möglich, auch die Mimik und Gestik der sprechenden Person(en) zu beobachten und die Atmosphäre deutlich persönlicher zu gestalten.

Abb. 9: Beispiel für Webcam-Live-Stream des Mediators.



Quelle: vitero GmbH.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass es vollkommen ausreicht, die Webcam nur temporär einzusetzen, z. B. für die Vorstellungsrunde, ein 4-Augen-Mitarbeitergespräch oder eine Produktpräsentation. Wenn die Teilnehmer sich aus dem realen Leben kennen (wie in der Mediation meist der Fall) und der Fokus nicht auf der Beobachtung non-verbaler Signale liegt, ist das Livebild nicht erforderlich bzw. kann sogar als ablenkend erlebt werden. Im Rahmen der Mediation wäre denkbar, intensivere Gesprächsabschnitte wie z. B. die Phase der Interessensfindung mit Webcam-Live-Stream durchzuführen, wenn der Mediator damit einverstanden ist. Generell besteht noch Forschungsbedarf, wie notwendig der Live-Stream in der Online-Mediation tatsächlich ist.

Möchte der Mediator das Livebild nutzen, um sich z. B. in der ersten Kennenlern-Sitzung mit seiner ganzen Persönlichkeit zu präsentieren, muss er darin geübt sein, in die Kamera (und nicht auf den

Bildschirm) zu schauen. Fehlt der Blickkontakt, entsteht schnell der Eindruck, der Mediator würde nicht zuhören oder nicht auf die Medianden eingehen.

Der Einsatz des *vitero* video recorders erlaubt eine Aufzeichnung des Webcam-Live-Streams, die direkt im *vitero*-Raum wieder abgespielt werden kann. So könnte z. B. im Rahmen einer Blended-Learning-Mediationsausbildung ein angehender Mediator in seiner Gesprächsführung gefilmt werden und direkt im Anschluss anhand der Aufzeichnung von seinem Ausbilder gecoachert werden.

2.2.5 Dokumentation & Management

Online-Meetings lassen sich durch das dahinterliegende Management-System hervorragend vor- und nachbereiten. Der Moderator bzw. Mediator hat die Möglichkeit Folien auf den Server hochzuladen, den Raum zu buchen und die Teilnehmer automatisiert per E-Mail einzuladen.

Ein weiterer Mehrwert ist die sofortige Verfügbarkeit der in der Sitzung erarbeiteten Ergebnisse in digitaler Form. Dies erleichtert und vereinfacht insbesondere die Nachbereitung virtueller Sitzungen. Über eine „File Sharing“-Funktion können Dateien und Dokumente direkt im virtuellen Raum an die Teilnehmer verteilt werden. In der Online-Mediation könnte z. B. die vereinbarte Agenda oder die Themensammlung direkt an die Teilnehmer verschickt werden und sofort bei jedem Einzelnen geöffnet oder abgespeichert werden.

Eine automatisierte Protokollfunktion erstellt ein Sitzungsprotokoll inklusive aller non-auditiver Aktionen, wie z. B. Betreten des Raumes oder Text-Chat-Beiträge. Auch eine audiovisuelle Aufzeichnung der gesamten Sitzung ist möglich. Wird eine Online-Sitzung aufgezeichnet, wird ein Kamera-Symbol für alle sichtbar eingeblendet. Es ist also nicht möglich, die Teilnehmer ohne deren Wissen zu filmen.

Der Moderator kann über die „Schnappschuss“-Funktion im Laufe der Sitzung Screenshots machen, die sofort im Raum zur Verfügung stehen und für alle sichtbar sind. Darüber hinaus steht es jedem Teilnehmer frei persönliche Screenshots anzufertigen (Druck-Taste), die auf dem eigenen Rechner gespeichert werden. Im Rahmen einer Online-Mediation müssten hier verbindliche Absprachen getroffen werden, um das Grundprinzip der Vertraulichkeit nicht zu gefährden. Für private Notizen steht jedem Teilnehmer der virtuelle Notizblock zur Verfügung.

3 Einsatzszenarien synchroner Online-Mediation mit *vitero*

Wie deutlich wurde, ist die Web-Conferencing-Software *vitero* aufgrund der besonderen grafischen Umsetzung und einzigartigen Funktionalitäten für synchrone audio-videobasierte Online-Mediation in besonders hohem Maße geeignet.

3.1 Teilnehmerrepräsentation und Group Awareness

Ergebnisse aus jahrzehntelanger Forschung zu Fernlehre und E-Learning geben hilfreiche Hinweise für die erfolgreiche Gestaltung von Online-Mediationssettings.

Fernlehre soll sich nach Keegan⁷ an der interpersonalen Kommunikation und damit an der Face-to-Face-Kommunikation orientieren, indem z. B. Informationen über Rolle und Status aller Teilnehmer gegeben werden. Dies kann durch awareness-vermittelnde Elemente unterstützt werden, z. B. Rolleninformation durch Platzzuordnung. Außerdem soll eine E-Learning-Anwendung möglichst viele Elemente des persönlichen Diskurses simulieren, da die physische Distanz sonst die Gefahr der „mental Distanz“ mit sich bringt. Damit ist v. a. die Möglichkeit der direkten Ansprache des Lernenden durch den Lehrenden gemeint, die in synchroner Online-Kommunikation gegeben ist. Nach Short, Williams, Christie⁸ lassen sich Kommunikationsmedien hinsichtlich ihres Grades an „sozialer Präsenz“ unterscheiden. Die Teilnehmer fühlen sich im virtuellen Raum umso mehr präsent, je mehr Ausdrucksformen, Interaktionsmöglichkeiten und „soziale Hinweisreize“ über das Medium vermittelt werden. Laut Kempf⁹ (2002) erhöht der Einsatz von Raummetaphern diese wahrgenommene Präsenz, indem das Gefühl, sich gleichzeitig im virtuellen Raum aufzuhalten, unterstützt wird.

vitero setzt diese Ansprüche aus der Kommunikationsforschung konsequent um:

- Die Gesprächssituation gibt durch Übertragung bekannter Metaphern aus der Realwelt (Stuhlkreis um den runden Tisch herum, Moderator sitzt oben, Platzwechsel = Rollenwechsel, Mikrofon = Rederecht, Kommunikationsregeln, z. B. Meldegeste) Meta-Informationen, die unbewusst aufgenommen werden und den „cognitive load“ reduzieren, so dass volle Konzentration auf den Inhalt der Sitzung möglich ist.

⁷ Vgl. Keegan, 1986.

⁸ Vgl. Short/Williams, Christie, 1976.

⁹ Vgl. Kempf, 2002.

- Durch die besondere grafische Umsetzung (ein gemeinsamer nicht-gesplitteter Bildschirm) entsteht auch im virtuellen Raum eine Atmosphäre von Vertrautheit und menschlicher Nähe, so dass emotional intensive und vertrauliche Gespräche möglich sind.
- Die Repräsentation der Teilnehmer im virtuellen Raum ist der realen Situation sehr ähnlich (Namensschild, Geste am Avatar, Sitzaufteilung im Raum, Platz = Rolle).
- Es stehen diverse Kommunikationskanäle zur Verfügung (Audio, Video, Gesten, Textchat, Abstimmungswerkzeuge), die unterschiedliche Ausdrucksmöglichkeiten gestatten.
- Awareness-Elemente geben zusätzliche Information über die anderen Teilnehmer, so dass über die Wahrnehmung der Aktivitäten Dritter ein Kontext geschaffen wird, der die eigene Aktivität unterstützt („group awareness“).
- Die Funktionalitäten *in vitro* unterstützen Moderationsprozesse, z. B. integrierte Vorlagen für Brainstorming und Kartenabfrage, Nebenräume, gemeinsame Dokumentenerstellung und Visualisierung, Möglichkeit der Videoaufzeichnung aus dem Live-Stream, Integration des WWW als Informationspool, temporäres Hinzuziehen externer Experten.

3.2 Einsatzszenarien und Kommunikationssettings

In der noch sehr jungen Disziplin Online-Mediation stellt sich generell die Frage, ob überhaupt alle Phasen einer Mediation zufriedenstellend online abgebildet werden können. Dafür lohnt es sich, den Blick zu öffnen und alle Möglichkeiten von cvK in Betracht zu ziehen. Möglicherweise lässt sich erst durch eine Kombination aus synchronen und asynchronen Medien das für die Medianden beste Angebot zusammenstellen.

In der Tabelle werden synchrone und asynchrone Online-Medien herkömmlichen Kommunikationsmedien gegenübergestellt und mit den Phasen der Mediation sowie dem erwarteten Ergebnis in Bezug gesetzt.

Abb. 10: Medien- und Methodeneinsatz je Mediationsphase.

Mediationsphase	Interventionsmethoden (Auswahl)	Kommunikationsmedien		Ergebnis
		traditionell	online (synchron + asynchron)	
1. Auftragsklärung	aktives Zuhören, Spiegeln, Zusammenfassen, Verschriftlichung	Telefon, persönliches Gespräch	Internet-Telefonie, E-Mail, Online-Formular, Web Conferencing, Online-Kalender	Auftrag
2. Themenfindung	Fragetechniken, aktives Zuhören, Spiegeln, Moderationstechniken	persönliches Gespräch, Visualisierung am Flip-Chart	E-Mail, Online-Formular, Web Conferencing, Forum, Chat, Web 2.0	Themenliste (mit Priorisierung)
3. Interessensklärung	Fragetechniken, aktives Zuhören, Spiegeln, Reframing, Storytelling, Moderationstechniken	persönliches Gespräch, Visualisierung am Flip-Chart	Web Conferencing, ggf. Shuttle-Mediation, Online-Fragebogen, Web 2.0, Visualisierungstools	Kontakt mit eigenen Emotionen + Emotionen des anderen; Verbalisierung
4. Lösungsfindung	Kreativitätstechniken, Aktivierungstechniken, aktives Zuhören, ...	persönliches Gespräch, Visualisierung am Flip-Chart	Web Conferencing, Chat, Groupware, Web 2.0, Visualisierungstools, electronic whiteboard	Lösungsvorschläge + Alternativen; Priorisierung; Detaillierung gemeinsamer Lösungsweg
5. Vereinbarung	Verschriftlichung der Flip-Chart-Mitschrift, rechtliche Prüfung	E-Mail, Telefon, persönliches Treffen zur Unterzeichnung	E-Mail, Web Conferencing, Chat, Groupware	verbindliche Vereinbarung

Quelle: Eigene Darstellung der Autorin.

Es wird deutlich, dass eine Web-Conferencing-Software in allen Phasen der Mediation sinnvoll eingesetzt werden kann. Das Setting entspricht einer Telefonkonferenz, die um zahlreiche Visualisierungs-, Awareness- und Kooperationsmöglichkeiten erweitert ist. Findet die Audiokommunikation über den Computer mit Rechner-Headset (VoIP) statt, werden sogar Telefonkosten gespart. Mehrwerte gegenüber der Präsenzsituation entstehen durch die Möglichkeit auch Bild, Ton und Video einzubinden, so dass sich neue, kreative Interventionsmöglichkeiten für den Mediator ergeben, die bislang noch kaum erforscht sind (z. B. Musikuntermalung während Lösungsphase, Comics zur Auflockerung, Farben für die einzelnen Mediationsphasen,...). Sicherlich hängt es aber vom Fall und den konkreten

Rahmenbedingungen (z. B. räumliche Verteilung und Anzahl der Medianden, technische Affinität und Ausstattung der Medianden, Medienkompetenz des Mediators, Zeitdruck, Mediationsinhalt, ...) ab, ob und welche Ergänzung der synchronen Online-Mediation durch herkömmliche oder asynchron-textbasierte Online-Medien sinnvoll ist.

Neben der Mediation von Einzelpersonen (Kommunikationssetting 1-to-1-to-1) lässt sich in *vitero* auch eine Gruppenmediation wie sie in der Wirtschaftsmediation häufig vorkommt (Kommunikationstyp 1-to-n-to-n) sehr gut umsetzen.

Multilaterale Gespräche sind im heutigen Arbeitsleben die häufigste Kommunikationsform (Gruppenmeeting, Schulung, Expertenrunde, ...) und auch in der Wirtschaftsmediation sind i. d. R. mehr als zwei Parteien vertreten. Wie bereits ausgeführt, ist *vitero* besonders für das Kommunikationssetting n-to-n geeignet, da der Austausch unter mehreren Teilnehmern sowie die Group-Awareness in besonderem Maße unterstützt werden. Da viele Unternehmen bereits im Arbeitsalltag Web Conferencing einsetzen, stellt ein Online-Mediationsangebot für diese Klientel ein weiteres Einsatzszenario – und keinen Medienbruch – dar, so dass mit hoher Akzeptanz gerechnet werden kann. Je nach Gruppenzusammensetzung können folgende in *vitero* verfügbaren Features zum Einsatz kommen:

- Gruppenavatar: repräsentiert für alle sichtbar eine Gruppe, die „hinter“ einer eingeloggten Person sitzt und mithört, aber nicht direkt im Raum agieren kann.
- Zuschauer: Hunderte Personen können die *vitero*-Sitzung mit verfolgen und sich über Text-Chat einbringen, jedoch nicht über einen Audiokanal.

Abb. 11: Beispiel Gruppenavatar.



Quelle: vitero GmbH.

Mediation mit nur zwei Medianden (6-Augen-Gespräch) kommt häufig in der Familienmediation, seltener in der Wirtschaftsmediation vor. Der Mediator könnte – falls gewünscht – beide Medianden Plätze mit geöffnetem Audiokanal einnehmen lassen, so dass Sprachbeiträge ohne Wortmeldung eingebracht werden können. Eine Mikrofonsteuerung ist dann nicht notwendig, jedoch wird die Kommunikation damit auch weniger strukturiert.

Typische bilaterale Gespräche im Arbeitsumfeld sind z. B. Mitarbeiter-, Verkaufs- und Vorstellungsgespräche oder technischer Support. Im Lernumfeld sind dies Einzelcoaching oder individuelle Schulungen. Zum Thema Einzelgespräche mit Medianden gibt es unter Mediatoren geteilte Meinungen, auf die hier nicht eingegangen wird.

Möchte ein Mediator jedoch Einzelgespräche anbieten, lässt sich dies in *vitro* sehr gut umsetzen und bietet folgende Vorteile bzw. Mehrwerte:

- Einzelgespräche mit den Medianden können (auch kurzfristig) den Präsenztreffen mit der gesamten Mediationsgruppe zwischengeschaltet werden, so dass sich die Mediation insgesamt schneller abwickeln lässt.
- 4-Augen-Gespräche während einer Online-Mediationssitzung sind denkbar, da in *vitro* unkompliziert in Nebenräume gewechselt werden kann, z. B. um heftige Emotionen in den Griff zu bekommen. Bei diesem Szenario sollte ein Co-Moderator mit den restlichen Medianden im *vitro*-Hauptraum bleiben, damit diese nicht sich selbst überlassen sind. Alternativ könnte der Mediator (wie in der Realsituation auch) eine Pause ankündigen und die Online-Sitzung später fortsetzen, ohne dass die Sitzung komplett abgebrochen werden muss (Kaffeetasse-Symbol).

3.3 Rahmenbedingungen für erfolgreiche Online-Mediation (Fazit)

Bei den heutigen technischen Möglichkeiten (weltweite Verbreitung des Internets, Bandbreiten, technischer Standard in Privathaushalten und Unternehmen) scheint die Web-Conferencing-Software *vitro* für Online-Mediation geradezu prädestiniert zu sein. Dennoch hängt der erfolgreiche Einsatz von unterschiedlichen Erfolgsfaktoren ab.

3.3.1 Organisatorisch-technische Faktoren

Die Erfahrung im Bereich Online-Meetings und Online-Schulungen hat gezeigt, dass eine funktionierende Technik absolute Voraussetzung für die Akzeptanz des Angebots darstellt. Insbesondere ein einwandfreier Audiokanal wird von den meisten Teilnehmern zu Recht als Grundbedingung für ein erfolgreiches synchrones Online-Meeting wahrgenommen. Umfassende Information der Mitarbeiter – in technischer, aber auch inhaltlicher Hinsicht – durch ggf. vorhandene Konfliktbeauftragte im Unternehmen, sollte den Change-Prozess selbstverständlich begleiten.

Freie Mediatoren, die *vitero* als Einzelunternehmer nutzen möchten, müssen optimale technische Voraussetzungen bei sich selbst realisieren, aber auch ihre Medianden ausreichend informieren und sich darüber Gedanken machen, welchen Support sie selbst zur Verfügung stellen oder als Dienstleistung in Anspruch nehmen möchten. Der integrierte Audio-Assistent, mit dem jeder registrierte Benutzer seine Audioqualität selbst testen und einstellen kann, ermöglicht es selbst unerfahrenen Nutzern, sich ohne technisches Know-how optimal auf die Online-Sitzung vorzubereiten.

Durch die Möglichkeit, *vitero* auch über einen „direct link“ zu öffnen, ist eine Teilnahme ohne Registrierung möglich. Der virtuelle Raum kann also ad hoc genutzt werden, was besonders für Einzelpersonen, die von zu Hause aus an der Mediation teilnehmen möchten, die Hemmschwelle senkt. In einem Lizenztyp ist *vitero* auch als Outlook-Plug-in verfügbar, sodass der Mediator die Raumbuchung sowie die Einladung der Teilnehmer komfortabel über Outlook vornehmen kann.

3.3.2 Persönliche Voraussetzungen beim Mediator und Medianden

Synchrone audiobasierte Online-Mediation ist eine relativ junge Dienstleistung, die sich noch nicht auf dem Markt durchgesetzt hat. Personen, die sich darauf einlassen, bringen daher i. d. R. eine gewisse Technik-Affinität und Neugier mit oder sind bereits mit anderen Formen der Online-Kommunikation vertraut.

Erfahrungsgemäß sind die Erstnutzer – sobald die Hürde des ersten Einloggens einmal genommen ist – überrascht, wie einfach und intuitiv sich *vitero* bedienen lässt. Nach einer 5-minütigen Einführung kann sofort mit der Sitzung begonnen werden. Medianden müssten also – bis auf die grundsätzliche Bereitschaft, sich auf das neue Medium einzulassen – keinerlei Vorkenntnisse mitbringen. Die größte Herausforderung liegt daher in der vom Mediator bzw. dem unternehmensinternen Konfliktmanagement zu leistenden Überzeugungsarbeit, potentielle Medianden für die Software zu gewinnen und mögliche Bedenken im Vorfeld zu entkräften. Ein Anfangssupport, der die ersten Schritte begleitet, eine technische Hotline und ein Headset-Versandservice haben sich in der Praxis bewährt.

Den Mediator stellt die Nutzung von *vitro* für die Online-Mediation jedoch vor größere Herausforderungen. Um sich – wie in der Präsenzsituation – vollkommen auf die Mediation konzentrieren zu können, muss der Umgang mit der Software dem Mediator „in Fleisch und Blut“ übergegangen sein. Dafür braucht es – neben einer Schulung – noch zusätzlich Übung. Dozenten und Trainer, die zusätzlich Online-Seminare oder -Schulungen anbieten, bestätigen aber, dass dieser Kompetenzaufbau in wenigen Wochen zu leisten ist.

Mediatoren müssen sich darüber hinaus im Klaren sein, dass ihrer Stimme im virtuellen Raum erhöhte Bedeutung zukommt. Da die Webcam nicht immer im Einsatz ist, ist die Stimme und alle damit einhergehenden paraverbalen Signale (Tonfall, Rhythmus, Pausen, Klang, ...) zentrales Kommunikations- und Ausdrucksmittel des Mediators. Ebenso muss der Mediator ein feines Gehör für Zwischentöne in den Wortbeiträgen der Teilnehmer entwickeln.

Vor den ersten Sitzungen entsteht ein gewisser Aufwand durch die notwendige Aufbereitung von Materialien und der Entwicklung eines Drehbuchs. Dokumente und Kommunikationsmethoden lassen sich nicht 1:1 in den virtuellen Raum übertragen. Folien und andere Visualisierungstechniken müssen vorbereitet und der Umgang damit getestet werden. Dies zahlt sich später in der einfachen Wiederholbarkeit, Dokumentierbarkeit und Wiederverwendbarkeit der Materialien aus.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Nutzung eines Web-Conferencing-Systems vom Mediator einen deutlichen Kompetenzerwerb im Bereich Online-Kommunikation und Mediendidaktik erfordert, jedoch sein Spektrum in der Mediation deutlich erweitert und zahlreiche neue Möglichkeiten im Medieneinsatz bietet.

Literaturverzeichnis

- ARNOLD, P.; KILIAN, L.; THILLOSEN, A.; ZIMMER, G.: Handbuch E-Learning: Lehren und Lernen mit digitalen Medien, Bielefeld, 2011.
- BOOS, M.; JONAS, K. J.; SASSENBERG, K.: Computervermittelte Kommunikation in Organisationen, Göttingen, 2000.
- DAFT, R.L.; LENGEL, R. H.: Organizational information requirements, media richness and structural design, in: Management Science, 32, S. 554–571.
- DÖRING, N.: Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen, 2. Aufl., 2003.
- GAISER, B.: Die Gestaltung kooperativer telematischer Lernarrangements. Aachen, 2002.
- HOFMANN, J.; HOLZSCHUH, G.; GÖLZ, A.: Strategiestudie virtuelle Unternehmen: Bestandaufnahme und Aktionsmatrix virtuelle Unternehmen in Baden-Württemberg, Abschlussbericht Projekt Strategiestudie virtueller Unternehmen, Stuttgart, 2000.
- KEEGAN, D.: The foundations of distance education. Kent, 1986.
- KEMPF, F.: Referenzmodell zur integrierten Kommunikationsunterstützung von kooperativen, örtlich verteilten Akteuren, Heimsheim 2002.
- PETZOLD, M.: Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation, in: e-beratungsjournal.net, Heft 2, September 2006.
- THIMM, C.: Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Internet. Opladen/Wiesbaden, 2000.
- REICHWALD, R.; MÖSLEIN, K.; SACHENBACHER, H.; ENGLBERGER, H.; OLDENBURG, S.: Telekooperation: Verteilte Arbeits- und Organisationsformen, Berlin u. a., 1998.
- RICE, R. E.: Task Analysability, Use of New Media, and Effectiveness: A Multi-Site, Exploration of Media Richness, in: Organization Science, 1992, S. 475–500.
- RICKERT, A.: Online-Mediation im virtuellen Raum. Chancen und Grenzen von Webconferencing-Software für Mediationsverfahren, in: Zeitschrift für Konfliktmanagement, 6/2009, S. 168–171.

RUNKEHL, J. ET AL.: Sprache und Kommunikation im Internet. Überblick und Analysen, Opladen 1998. In: Muttersprache. Vierteljahresschrift für deutsche Sprache 2. S. 97–109. Online verfügbar seit 2000 unter URL: <http://www.mediensprache.net/de/publishing/publizieren/muster/pdf/pdf.pdf>.

SCHECK, S.; ALLMENDINGER, K.; HAMANN, K.: The Effects of Media Richness on Multilateral Negotiations in a Collaborative Virtual Environment, in: Journal of Media Psychology, 2008, Vol. 20 (2).

SHORT, J.; WILLIAMS, E.; CHRISTIE, B.: The Social Psychology of Telecommunications, London 1976.