

werden Anwälte in Telefongesprächen von den Möglichkeiten der Mediation persönlich unterrichtet. Durch ständiges Rückfragen, persönliche Gespräche und Überzeugungsarbeit wird bei den Richterkollegen eine hohe „Abgabezahl“ erreicht.²³ Im Rahmen der Gerichtsorganisation bestehen sicherlich Einflussmöglichkeiten, die es in dieser Form im freien Markt der Anwälte nicht gibt. Für die Anwaltschaft zeigt sich aber wieder der Nutzen von Netzwerken, deren Mitglieder sich gegenseitig ermuntern, Fälle in die außergerichtliche Mediation einzubringen.

Die mehrfach angesprochene Vernetzung anwaltlicher Mediatoren untereinander

der sollte Richter durchaus mit einbeziehen, um die anwaltlichen Bemühungen und Kompetenzen auf diesem Feld deutlich zu machen und eine mögliche Distanz abzubauen.

Auch hier müssen die anwaltlichen Mediatoren gegenüber den richterlichen „zulegen“. Die Qualität ihrer Dienstleistung in dieser besonderen Rolle muss glaubhaft, ja quasi selbstverständlich werden. Das könnte ein Ansatz für die angesprochene gesetzliche Qualitätsgewähr bzw. Kontrolle sein, wie sie zur Zeit diskutiert wird, bleibt aber mit und ohne gesetzliche Regelung ein Kommunikations- oder Informationspro-

blem gegenüber der rechtsuchenden Öffentlichkeit.²⁴

Prof. Dr. Fritz Jost

Institut für Anwalts- und Notarrecht der Universität Bielefeld
fjost@uni-bielefeld.de

Tobias Neumann

Rechtsanwalt, Bielefeld
neumann@kanzlei-na.de

²³ Es muss sich daher noch zeigen, ob die Mediation auch in großen Gerichten erfolgreich sein wird.

²⁴ Dank für Informationen über die Projekte in Hildesheim, Stade und Köln schulden wir Frau Rechtsanwältin Gerlinde Fischeidick (Hauptgeschäftsführerin RAK Celle) und Herrn Rechtsanwalt Dr. Ludwig Koch, Köln.

Anne Rickert

Online-Mediation im virtuellen Raum

Die Autorin beschreibt verschiedene Formen von Online-Mediation und geht der Frage nach, ob Web-Conferencing-Software dafür geeignet ist, Mediation in gleich guter (oder für bestimmte Fälle besserer) Qualität anbieten zu können als in Präsenzsitzungen.



Anne Rickert

A. Bestehende Formen von Online-Mediation

Das Internet ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken, die technischen Möglichkeiten verbessern sich ständig und breite Schichten der Bevölkerung verfügen über weitreichende Medienkompetenz. Eine Folge dieser Entwicklungen ist, dass auch schriftliche und mündliche Kommunikation im Internet – von der E-Mail bis Skype, von Chatroom und Wikis bis Second Life – heute selbstverständlich ist. Immer mehr Kommunikationssituationen, die früher nur „face-to-face“ möglich und denkbar waren, werden internetbasiert durchgeführt. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, ob und in welcher Form Online-Kommunikation auch für die spezielle Kommunikationssituation des Mediationsverfahrens geeignet ist.

Der Begriff „Online-Mediation“ taucht schon seit einigen Jahren in der Literatur auf, wird aber sehr unterschiedlich interpretiert. In den USA werden bereits Verfahren als „Online-Mediation“ bezeichnet, in

denen ein Mediator die E-Mail-Kommunikation zwischen den Konfliktparteien gegenliest und ggf. in der Formulierung entschärft. Märker und Trénel¹ unterscheiden grundsätzlich zwischen „Online-Mediation bei im Internet verwurzelnden Konflikten“ und „Online-Mediation zur besseren Bearbeitung herkömmlicher Konflikte.“² Für reine Internet-Konflikte sind folgende Merkmale typisch:

- ▶ Der Konflikt ist im Internet entstanden, so dass es sinnvoll und logisch ist, auch die Klärung online abzuwickeln.
- ▶ Es sind internetafine Personen beteiligt, die über die notwendige technische Ausrüstung verfügen.
- ▶ Es herrscht große, räumliche Distanz zwischen den Konfliktparteien, wie für viele online abgewickelte B-to-C- oder C-to-C-Geschäfte typisch.
- ▶ Es gab keinen persönlichen Kontakt zwischen den Konfliktparteien und wird auch in Zukunft keine persönliche Beziehung geben.
- ▶ Die Beteiligten sind emotional wenig betroffen.
- ▶ Es handelt sich um reine Geld-Konflikte, oft um geringe Summen (z.B. Ebay-Kauf³).

Abgesehen vom E-Business-Bereich, setzt sich asynchrone (zeitversetzte), schriftbasierte, mediengestützte Kommunikation

auch in Anwendungsfeldern durch, die persönlichere und individuellere Kommunikation erfordern. So nehmen immer mehr Führungskräfte Online-Coaching in Anspruch.⁴ Hier wird das Phänomen „Nähe durch Distanz“ wirksam, das auch in der Telefonseelsorge zu beobachten ist. Gerade durch das Fehlen von räumlicher Nähe und persönlichem Kontakt, kann sich die betroffene Person öffnen und dabei das Gesicht wahren. Allein durch das Schreiben der E-Mail wird bereits viel Druck abgebaut und die Selbstreflexion angeregt. Der Mangel an Informationen aus Gestik und Mimik und die Notwendigkeit auch „zwischen den Zeilen zu lesen“, verlangen vom Online-Coach jedoch hohe Beraterkompetenz. Sicherheit für den Kunden bietet die Vermittlung von ausgebildeten E-Coaches über die Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB)⁵ sowie die Nutzung von geschützten Plattformen mit hohen Sicherheitsstandards.

Neben diesen rein schriftbasierten Beratungs- und Mediationsangeboten, treten auch Mischformen aus schriftlicher Kommunikation per E-Mail und zeitgleiche An-

¹ Märker/Trénel (Hrsg.), Online-Mediation, Berlin 2003, S. 8, 9.

² Ebenda.

³ Ebay hat seit dem Jahr 2000 einen Mediationservice institutionalisiert.

⁴ Vgl. Meyer, Anonyme Ansprache, Süddeutsche Zeitung vom 21./22.2.2009.

⁵ www.dg-online-beratung.de.

wesenheit in einem Chatroom auf, in dem sich die Konfliktparteien aber ebenfalls nur schriftlich ausdrücken. Der Mediator strukturiert die Diskussion und neutralisiert Formulierungen. Anwendungsbe- reich für diese Form der Online-Mediation sind z.B. Trennungs- und Scheidungsver- fahren.⁶ Vorteil ist besonders die kosten- günstige Abwicklung; da der gesamte Schriftverkehr per E-Mail abläuft und die Ehepartner auf nur einen Anwalt zurück- greifen, reduziert sich der Gegenstands- wert erheblich.

B. Kommunikation und Kollaboration im virtuellen Raum

Neben den erwähnten rein schriftbasierten Kommunikationsmöglichkeiten im Inter- net, haben sich virtuelle Räume etabliert, die schriftliche und mündliche Kommuni- kation in einem synchronen Setting ermög- lichen. Diese Form von Online-Sitzungen ist im Berufsalltag für Arbeits- und Schu- lungssituationen weit verbreitet. Sie knüpft an die Praxis der Video- und Telefonkonfe- renz an und wird daher auch Web-Confe- rencing genannt. Wie sieht das Setting für Lern- und Arbeitssitzungen im virtuellen Klassenzimmer üblicherweise aus?

- ▶ Die Teilnehmer sitzen zeitgleich zu Hause (oder am Arbeitsplatz) an ihrem PC oder Laptop.
- ▶ Sie haben ein Headset auf (Kopfhörer + Mikrofon).
- ▶ Sie haben vor der Sitzung eine Software (den virtuellen Raum) auf ihren Rechner geladen. Dafür sind in Unterneh- men normalerweise Administratoren- rechte nötig und die Firewall-Kriterien des Unternehmens sind zu beachten.
- ▶ Sie haben sich beim Administrator an- gemeldet und ein digitales Porträtfoto eingeschickt.
- ▶ Der Administrator hat die Teilnehmer als Gruppe im System angelegt, die Pho- tos eingestellt und ggf. Arbeitsmateria- lien vorbereitet.
- ▶ Nachdem die Teilnehmer sich mit ihrem Passwort und Benutzernamen einge- loggt haben, sind sie im virtuellen Raum präsent und die Sitzung kann beginnen.

Die meisten virtuellen Klassenzimmer – z.B. die Produkte „netucate“, „netviewer“ oder „Adobe acrobat connect“⁷ – sind nach folgendem Schema aufgebaut:

- Der Bildschirm ist in mehrere Fenster unterteilt, z.B. Teilnehmerliste unten links, Textchat Mitte links, Live-Bild des Trainers oben links, gemeinsame Arbeitsfläche rechts.
- Die Teilnehmer und der Moderator sind namentlich und ggf. mit Foto (Ava- tar) im Raum präsent und werden in ei- nem der Fenster als Teilnehmerliste (oft alphabetisch) abgebildet.
- Die Kommunikation läuft über einen Audiokanal ab, d.h. jeder Teilnehmer kann sich über sein Headset verbal äußern, wenn der Moderator ihm das Re- derecht erteilt hat bzw. der Audiokanal geöffnet ist.
- Es gibt eine Textchat-Möglichkeit für schriftliche Bemerkungen oder Fragen, die i.d.R. untereinander aufgelistet in einem gesonderten Fenster abgebildet werden.
- Es gibt eine Arbeitsfläche zur gemeinsa- men Dokumentenbearbeitung (sog. „application sharing“)
- Es gibt gemeinsame Werkzeuge z.B. zur Abstimmung, Whiteboard. ...

Der virtual teamroom „vitero“⁸ unterscheidet sich in der grafischen Darstellung: die Teilnehmer sitzen optisch an einem Tisch mit freier Platzwahl auf „Stühlen“ und Namensschild unter dem Avatar, *siehe Abbil- dung unten*.

C. Test von Online-Mediation bzw. Supervision

Im Rahmen meiner Mediationsausbildung entstand die Idee, unterschiedliche Media- tionssituationen internetbasiert zu testen.

Die Tests wurden mit der Software „vitero“ durchgeführt, mit der ich auch als Online- Trainerin arbeite. Eine vergleichende Un- tersuchung in einer anderen Software, z.B. „Adobe Acrobat connect“, wäre interes- sant. Es nahmen nur Personen teil, die kei- nerlei Erfahrungen mit Web-Conferen- cing-Software hatten, da in der Realität auch nicht davon auszugehen ist, dass Me- diananten Vorkenntnisse in diesem Bereich mitbringen. Zu Beginn der Sitzung gab ich jeweils eine kurze Einführung (5 Minuten) über die zentralen Bedienelemente.

I. Test einer Online-Mediation mit Rollenspielern und Beobachtern

1. Setting

In diesem Testsetting wurden die Median- ten durch zwei Rollenspieler, die mit dem Mediationsverfahren vertraut sind, darge- stellt. Unser Ausbilder, Dr. Hans-Jörg Schwartz, übernahm die Rolle des Media- tors. Ich selbst war Co-Mediatorin und technische Betreuerin. Zwei erfahrene Me- diatoren nahmen als neutrale Beobachter teil. Aus dem Fall – einem internationalen Trennungskonflikt, in dem es um den künftigen Wohnort des Kindes ging – wur- den die Phasen der Auftragsklärung und die Themensammlung gespielt.

2. Beobachtungen

Der Mediator fand sich sehr schnell intuitiv im Raum zurecht. Er konnte jederzeit per Meta-Kommunikation Fragen stellen, so dass ich ihn bei der Bedienung optimal un- terstützten konnte.

Abb.: Screenshot eines Arbeitstreffens in vitero



6 Vgl. Wieschowski, Online-Scheidung. Die Trennung mit der Maus, spiegel online, Abruf: 31.12.07.

7 Vgl. www.netviewer.de, www.netucate.de, www.adobe.com/ressources/acrobatconnect/.

8 www.vitero.de.

Die Rollenspieler (Medianten) reagierten sehr unterschiedlich auf die Konfrontation mit der Technik. Während der eine Rollenspieler sich durch die Software und die optische Darstellung kaum irritiert fühlte, fühlte sich der andere z.B. durch Textchat-Sprechblasen erheblich abgelenkt. Darüber hinaus wurde er unruhig und fühlte sich „abgekoppelt“, wenn der Mediator längere Zeit mit der anderen Konfliktpartei sprach. Beide Medianten empfanden es als schwieriger als in der Face-to-face-Situation, sich auf ihre eigenen Bedürfnisse zu konzentrieren, weil das Medium so neu und die Unsicherheit, ob sie mit der Bedienung zurecht kommen würden, groß war. Die Situation wurde mit einer Telefonkonferenz verglichen, in der man sich auch ganz auf die Sprache konzentriert und die anderen Personen nicht im Blick hat. Einer der Medianten empfand hierbei die Online-Kommunikation sogar als besser als in der Präsenzsituation, weil die Kommunikation zwischen Mediator und Mediant eindeutiger möglich ist und wirklich keinerlei Ablenkung durch die andere Konfliktpartei – die man ja nicht direkt hört und nicht sieht – auftritt. Als hilfreich empfanden die Medianten

- die Anregung, sich als Konfliktpartei Notizen zu machen, wenn der Mediator gerade mit der anderen Partei spricht, und sich dann zu Wort zu melden (Meldegeste),
- die application-sharing-Funktion, mit der ich parallel zur Sitzung ein Word-Dokument mit der Themensammlung anfertigte,
- dass der Mediator kurze, einfache Sätze benutzte und strukturierende Meta-Kommunikation anbot
- dass die Webcam ausgeschaltet werden konnte, da beide sie als zu große Ablenkung erlebten.

Das Fazit des Mediators war sehr positiv. Er konnte insgesamt einen „guten Draht“ zu beiden Medianten aufbauen und empfand die Gesprächssituation als deutlich positiver als eine Telefonkonferenz, die er bisher bei hoch-eskalierten Konflikten einsetzt. Er traut sich zu, mit ein wenig Übung, seine Gesprächsführung an die besonderen Anforderungen des virtuellen Raums anzupassen, räumte jedoch ein, dass eine Online-Mediation mindestens so gut – wenn nicht besser – vorbereitet sein muss als eine Präsenz-Mediation. Auch der Mediator würde eher ohne Webcam arbeiten, da sie für ihn keinen Mehrwert bot. Als Verbesserungen würde er sich wünschen,

- dass die Bildschirmoberfläche optisch noch stärker an die Präsenzsituation angeglichen wird, d.h. der Arbeitstisch

sollte tatsächlich rund (statt abgerundet eckig) sein

- dass die Fotos im Avatar größer sind, so dass die Gesichter sehr gut zu erkennen sind.

Die beiden Beobachter zeigten sich positiv überrascht „wie nah das Gespräch“ und „wie hoch die Präsenz der Beteiligten“ war, obwohl die Rückkoppelung und Bestätigung der Medianten über die Körpersprache fehlte. Sie hatten eine große Distanz befürchtet und fanden erstaunlich „wie stark Emotionen, Zögern, Unsicherheit, Sorgen usw. spürbar waren“, obwohl wir „nur virtuell verbunden waren“. Die Arbeitsteilung zwischen Mediator und Co-Mediatorin wurde als sehr effektives Modell bewertet, das auch wenig medienerfahrenen Mediatoren die Nutzung eines virtuellen Raums ermöglicht. Jedoch äußerten die Beobachter Bedenken in Bezug auf die Anforderungen, die an wenig medienkompetente Medianten gestellt werden: die Doppelbelastung aus Konzentration auf die Bedienung der Software und gleichzeitiger Konzentration auf die eigenen Emotionen und Bedürfnisse sei wahrscheinlich für einige Medianten schwer zu bewältigen.

II. Test einer Online-Supervision

1. Setting

Sechs Teilnehmer meiner Mediationsausbildungsgruppe nahmen an der Online-Sitzung teil, in der zwei Fälle aus unserer Gruppe supervidiert wurden. Der erste Fall stammte aus dem sozialen Dienst eines großen Schweizer Verkehrsunternehmens, in dem es darum ging, ob eine Mitarbeiterin zur psychiatrische Behandlung geraten werden soll. Der zweite Fall war eine „gescheiterte“ Paarmediation, bei der sich herausgestellt hatte, dass das Paar doch zusammenbleiben und eine Paartherapie beginnen möchte. Die Supervisorin arbeitete mit den Ressourcen der Gruppe, d.h. Vermutungen der Gruppe wurden einbezogen und von mir als Co-Moderatorin in einem Word-Dokument mitgeschrieben.

2. Beobachtungen

Die Teilnehmer waren beeindruckt, wie gut die Kommunikation funktionierte und dass, trotz räumlicher Distanz, Nähe spürbar war. Sie vermuteten, dass dies z.T. daher kam, dass wir uns aus der Ausbildungsgruppe schon kannten. Da sie auch die Supervisorin schon von einem Präsenzwochenende kannten, wurde die Kommunikation mit ihr als „total gleichwertig zum echten Treffen“ empfunden. Eine Teilnehmerin hatte „das Gefühl, die anderen hören

genau zu, weil es so ruhig ist“. Ein Teilnehmer fand es angenehm, die „Möglichkeit zu haben, nur zuzuhören“. Im Gegensatz zur ersten Testgruppe empfanden diese Teilnehmer die Webcam als guten Ersatz für die fehlenden non-verbalen Signale. Insgesamt wurde die Sitzung als visuell ansprechend und lebendig beschrieben. Alle fanden es sehr praktisch, von zu Hause aus teilnehmen zu können. Allerdings fiel es den meisten gleichzeitig schwer, sich zu konzentrieren (insbesondere da die Sitzung um 20.30 Uhr nach einem Arbeitstag stattfand), wenn sie längere Zeit auf den Bildschirm schauten, ohne sich mündlich mitzuteilen. Auch hier war der Hinweis, mitzuschreiben, um sich dann für einen späteren Wortbeitrag zu melden, hilfreich. Die Supervisorin kam mit der Arbeitsteilung mit mir als Co-Moderatorin sehr gut zurecht. Sie war „erstaunt, wie unkompliziert die Technik ist“ und nannte diese Gesprächserfahrung – nach dem direkten Treffen im realen Raum – „die zweitbeste Möglichkeit, Supervision zu machen“.

III. Mix aus Online- und Präsenz-Mediation mit Kunden

1. Setting

Die Geschäftsführung einer Filmproduktionsfirma war zu einer präventiven Mediation bzw. Teamentwicklung bei mir. Es gab weder stark negative Emotionen noch schwierige Themen, sondern mehrere Punkte, die für das neue Geschäftsjahr zu klären waren. Sie hatten Interesse, eine Mediationssitzung mit einem Web-Conferencing-Tool zu erleben, da sie auch für ihre interne Zusammenarbeit – der eine Geschäftsführer lebt bei Garmisch-Partenkirchen, der andere in München – ein Kommunikationsmittel suchten, das sie im Berufsaltag für gemeinsame Absprachen, Dokumentenbearbeitung usw. nutzen konnten. Die erste Sitzung (Auftragsklärung, Themensammlung, Bearbeitung eines Themas) hatte eine Woche vorher in einem Konferenzraum stattgefunden. Für die zweite Sitzung hatten sich die Medianten auf das Thema „Akquise“ geeinigt.

2. Beobachtung

Wir bearbeiteten das Thema „Akquise“, indem ich die Interessen beider in einem Word-Dokument dokumentierte. Da beide über eine sehr gute Internetverbindung⁹ verfügten, ließ ich die Kommunikation in der Lösungsphase über die Strg-Taste (d.h. Medianten öffnen selbst ihren Audiokanal) laufen, so dass ein lockeres Gespräch entstand, in dem die Technik komplett in den

Hintergrund rückte. Die beiden hatten am Ende konkrete Schritte für das weitere Vorgehen in Sachen Akquisition beschlossen und waren voller Tatendrang. Unmittelbar nach der 90 Minuten dauernden Sitzung verschickte ich das entstandene Word-Dokument per E-Mail, so dass die Medianten das Ergebnis sofort auf dem Tisch hatten. Im Nachgespräch bewerteten beide die Sitzung als sehr positiv und sowohl von der Atmosphäre als auch vom Ergebnis her dem Präsenztreffen absolut gleichwertig. Der Geschäftsführer aus Garmisch war sehr dankbar für die Zeitersparnis von 3–4 Stunden, die ihn die Hin- und Rückfahrt nach München gekostet hätte.

D. Anwendungsfelder von Online-Mediation mit Web-Conferencing

Nach diesen Tests mit positiver Resonanz bin ich überzeugt, dass es grundsätzlich möglich ist, Mediations- und Supervisionsitzungen in oben beschriebener Art und Weise online durchzuführen. Jedoch gilt es zu definieren, in welchen Fällen Online-Mediation als Ergänzung oder als Alternative zur herkömmlichen Mediation einen echten Mehrwert schafft.

I. Organisatorische Vorteile

Reisezeit- und Reisekostensparnis sowie der Aufwand einen geeigneten Mediationsraum zu finden und die damit anfallenden Kosten sind ein bedenkenswerter Faktor. Online-Mediation ist sinnvoll, wenn

- viele heterogene Beteiligte involviert sind, so dass die Terminfindung für ein Treffen schwierig ist (z.B. Planungsvorhaben von öffentlichem Interesse mit Gemeindevertretern, Interessensgruppen, Architekten, Experten, Bürgervertretern),
- die Beteiligten zeitlich stark eingebunden und viel unterwegs sind (z.B. international tätige Top-Manager, Wissenschaftler),
- die Medianten durch große räumliche Distanz getrennt sind, so dass für ein reales Treffen erhebliche Reisekosten und Zeitaufwand entstehen würde (z.B. international zusammengesetzte Teams, bi-nationale Ehen),

⁹ Die Qualität der Internetverbindung ist wichtig, da eine schlechte Verbindung zu zeitlichen Verzögerungen im Audiokanal (Audiodelay) führt, so dass es in der Kommunikation zu Überlappungen kommt, wenn mehrere Personen kurz hintereinander das Wort ergreifen. In solchen Fällen sollte der Moderator das Rederecht steuern und das Audiodelay entsprechend einkalkulieren.

- sie ein Element der Mediationsausbildung darstellt (z.B. Übungsmöglichkeit für Interventionsgruppen).

II. Psychisch und physisch bedingte Vorteile

Online-Mediation könnte die bessere Lösung sein in Fällen, in denen ein direktes Zusammentreffen der Konfliktparteien im selben Raum nicht gewünscht oder unmöglich ist, z.B. wenn

- es psychisch nicht zumutbar ist, physisch in einem Raum mit der anderen Konfliktpartei zu sein (z.B. Gewalt- und Missbrauchsopfer),
- es physisch nicht möglich ist an einen bestimmten Ort zu kommen (z.B. Reiseunfähigkeit wegen Krankheit/Behinderung oder ein Beteiligter sitzt im Gefängnis),
- in hochskalierten Konflikten jedes direkte Aufeinandertreffen der Parteien den Konflikt verschärft. Durch die gut strukturierbare Kommunikation im virtuellen Raum (Vergabe von Rederecht) können viele Störungen (Ins-Wort-fallen, Blicke/Gestik/Mimik, ...) nicht stattfinden,
- ein Klientel gewonnen werden soll, das für Mediation sonst nicht erreichbar ist; Menschen, die die direkte Konfrontation mit der Konfliktpartei oder dem Mediator nicht wagen würden, im Schutz der anonymen Online-Gesprächssituation hingegen zur Mediation bereit sind.

III. Systemimmanente Vorteile

Web-Conferencing-Software schafft Mehrwerte, die eine herkömmliche Mediation so nicht bieten kann:

- ▶ Dokumentationsmöglichkeit
 - gemeinsames Arbeit an Texten während der Sitzung
 - Dokument sofort nach der Sitzung digital verfügbar
 - Dokumente (z.B. Vorlage für Themensammlung) einfach vorzubereiten und wiederzuverwenden.
- ▶ Effizienz durch Strukturierung und integrierte Arbeitstechniken
 - Online-Kommunikation ist per se strukturiert und kommt so dem strukturierten Ablauf des Mediationsverfahrens entgegen
 - Online-Kommunikation funktioniert eher direktiv und prägnant und unterstützt so eine effiziente, zielgerichtete Kommunikation
 - Kreativitätstechniken (Kartenabfrage, Brainstorming) können

schneller durchgeführt werden; die Ergebnisse liegen sofort in digitaler Form vor.

▶ Flexibilität

- Treffen können spontan just-in-time einberufen werden (z.B. während einer Sitzung, wenn ein Problem auftritt)
- Experten können spontan hinzugezogen werden (z.B. Rechtsanwalt schaltet sich für 30 min dazu und verlässt dann die Sitzung wieder)
- sofortige Verfügbarkeit aller Informationen aus dem Internet (Recherchemöglichkeit, Einholen von Informationen, ...).

▶ Archivierungsmöglichkeit (Aufzeichnung der Sitzung)

- Sitzung liegt digital in Einzelsequenzen vor
- Möglichkeit der Selbstkontrolle für Mediator
- Weiterverwendbarkeit in anonymisierter Form für Lehrzwecke.

▶ Abwechslung und Leichtigkeit durch Nutzung visueller und akustischer Elemente.

- Bilder, Farben, Grafiken, Symbole, ... als atmosphärische Elemente (z.B. „grüner Haken“ unter bearbeitete Themen, wechselnde Hintergrundfarbe)
- Fotos, Grafiken, Karikaturen als kreative und humorvolle Elemente in der Lösungsphase
- ein optisches und/oder akustisches Pausenzeichen
- ein optisches Stimmungs- oder Erfolgsbarometer
- Einspielen von Sound (z.B. Gong, entspannende oder aktivierende Musik)

E. Fazit und Nutzungsempfehlungen

Das Fehlen non-verbaler Signale in der Online-Kommunikation lässt sich nicht wendendiskutieren und lässt sich auch mit Webcam und perfektem Audiokanal nie ganz kompensieren. Einige Mediationstechniken wie z.B. das Doppeln sind daher online generell nicht umsetzbar. Auch sind die vertrauensbildende Phase der Auftragsklärung und die oft stark emotional geprägte Phase der Interessensklärung möglicherweise weniger für Online-Mediation geeignet.

Die positive Resonanz in den durchgeführten Tests und die genannten Mehrwerte zeigen, dass synchrone Online-Mediation eine echte Alternative zur herkömmlichen Mediation darstellt, wobei folgende Rahmenbedingungen erfolgsrelevant sind:

- ▶ ein virtueller Raum, dessen grafische Umsetzung und Usability ein Gefühl von Nähe und Präsenz ermöglicht
- ▶ ein Mediator, der mit den Regeln der Online-Kommunikation (direktives Sprechen, häufiges Feedback einholen, keine Monologe, Interaktion, ...) vertraut ist
- ▶ die notwendige technische Ausstattung bei allen Beteiligten (guter DSL-Anschluss, gutes Headset)
- ▶ Support für Medianten, z.B. ein Leitfaden für das erste Einloggen, telefonisch erreichbarer Ansprechpartner
- ▶ Klarheit über den Mehrwert, der in diesem Fall für Online-Mediation spricht.

Obwohl noch erheblicher Forschungs- und Erprobungsbedarf besteht, um die als Diskussionsgrundlage genannten Vorteile bzw. Thesen zu verifizieren, halte ich die hier vorgestellte Form von Online-Mediation

für erfolgsversprechend und zukunftsweisend: in bestimmten Fällen und für eine bestimmte Klientel wird Mediation so überhaupt erst möglich.

Anne Rickert

Dipl.-Kulturwirtin, E-Learning-Referentin an der Hochschule der Medien (Stuttgart), Wirtschaftsmediatorin, Stuttgart
anne.rickert@gmx.de

Alexandra Bielecke

Vom täglichen Umgang mit einem Ideal

Im Zuge der Qualitätssicherung der Mediation wird unter anderem über die Festlegung von Kompetenzen eines Mediators für ein einheitliches Berufsbild gesprochen. Eine solche Standardisierung bietet Orientierung sowohl für Anbieter als auch potentielle Nutzer von Mediation. Sie beinhaltet jedoch zugleich die Erwartung, diesem Musterbild in der täglichen Praxis zu entsprechen. Dieser Beitrag berichtet von herausfordernden Situationen im täglichen Umgang mit dem Ideal.



Alexandra Bielecke

A. Ausgangssituation

Wer sich mit der Qualitätssicherung der Mediation beschäftigt, muss sich zunächst mit einer Art Grundbedingung auseinandersetzen: Als wesentlich wird vorausgesetzt, dass Mediatoren qualifiziert sind, ihre Vermittlerrolle professionell auszufüllen.¹ Die Fragen, was genau die „Professionalität eines Mediators“ ausmacht und welche Kompetenzen ein Konfliktvermittler idealerweise in sich vereinen sollte, werden allerdings je nach Ausbildungsanbieter und Mediationsverständnis unterschiedlich beantwortet. Auch die einschlägige Fachliteratur, die ethischen Richtlinien² oder die Verankerung von Ausbildungs- und Qualitätsstandards spiegeln kein einheitliches Bild charakteristischer Fähigkeiten im Sinne eines „Berufsbildes“ wider.

Fern von Standardisierungsfragen sind Mediatoren in der Praxis v.a. mit sich selbst konfrontiert. In jeder Mediation müssen sie sich die Frage stellen, welches *die* Kompetenzen sind, die sie für eine souveräne und erfolgreiche Konfliktvermittlung in dem

speziellen Konfliktfall benötigen und inwiefern sie den Anforderungen der Situation gewachsen sind. Um ebensolche Erlebnisse auf einer handlungspraktischen Ebene geht es in diesem Artikel.

Der Beitrag ermöglicht auf der Basis von Erfahrungsberichten aus sieben Einzelsupervisionsgesprächen³ einen Einblick in die Arbeit von Richtermediatoren und ihren Umgang mit Anforderungen, die seitens der „Institution Gericht“, durch die Parteien und Anwälte sowie durch die Forderungen des Verfahrens der Mediation „von außen“ an sie herangetragen werden.

Er zeigt, wie herausfordernd die Aufgabe ist, Menschlichkeit und berufliche Professionalität miteinander zu verbinden, ohne dabei an den eigenen Ansprüchen zu scheitern – eine Herausforderung, der sich auch die Mediatoren anderer Herkunftsberufe stellen müssen.

Um die Arbeit der Richtermediatoren verstehen zu können, sollen zunächst die unterschiedlichen Erwartungshaltungen an die gerichtliche Mediation erläutert werden – sie bilden wichtige Rahmenbedingungen für die Mediationstätigkeit im Gericht.

B. Interessen – drei Perspektiven auf die gerichtliche Mediation

In einer sehr weiten Definition⁴ umfasst die vorgerichtliche Mediation sowohl freiwillige als auch obligatorische Verfahren, die im Vorfeld eines Gerichtsverfahrens zu einer gütlichen Einigung der Parteien im Sinne der ZPO führen. Für eine parallelgericht-

liche Mediation hingegen muss eine Klage anhängig sein; der vorsitzende Richter des bereits eröffneten Gerichtsprozesses empfiehlt den Parteien eine inner- oder außergerichtliche Mediation und setzt für diesen Zeitraum den laufenden Prozess aus. Wenn im Folgenden von dem Arbeitsfeld der gerichtlichen Mediation gesprochen wird, ist damit also immer die parallelgerichtliche Mediation gemeint.

Je nachdem aus welcher Perspektive das gerichtliche Mediationsverfahren betrachtet wird, werden unterschiedliche Ziele und Interessen damit verbunden. Um diese zu ermitteln, wurden von der Autorin zahlreiche Projektberichte über die gerichtliche Mediation sowie Informationsblätter der Bundesverbände, von Mediatoren, Ausbildungsinstituten sowie der Gerichte auf mögliche Erwartungen der Akteure an das Mediationsverfahren oder die Qualifikation des Mediators hin untersucht und qualitativ ausgewertet.⁵ Erwartungen formulieren demnach vor allem Vertreter dieser Interessensgruppen:

¹ Vgl. z.B. Breidenbach/Gläßer, ZKM, 2001, 11.

² Z.B. European Code of Conduct for Mediators, ZKM 2004, 148 ff.

³ Die Einzelsupervisionen wurden von der Autorin im Rahmen ihrer Abschlussarbeit ihres Studiums im Master-Studiengang Mediation an der Europa-Universität Viadrina in Frankfurt (Oder) durchgeführt und anschließend analysiert. Die zugehörige qualitative Studie trägt den Titel „Gerichtliche Mediation – zwischen innerem Anspruch und äußerer Wirklichkeit“ (in Druck). Die Verfasserin wurde für ihre Masterarbeit mit dem Mediations-Förderpreis 2009 ausgezeichnet. Nähere Informationen dazu unter www.centrale-fuer-mediation.de.

⁴ Alexander/Ade/Olbrisch, Mediation, Schlichtung, Verhandlungsmanagement – Formen konsensualer Streitbeilegung, Alpmann und Schmidt Juristische Lehrgänge, 1. Aufl. 2005, Münster, S. 200.

⁵ Vgl. Bielecke, s. Fn.3.