

# Der Faktor Vertrauen als Erfolgskriterium in der audio-video-basierten Online Mediation

Anne Rickert

Der Faktor Vertrauen spielt in der Mediation eine zentrale Rolle und ist in der Online Mediation umso wichtiger, da neben der Vertrauensbildung zum Mediator noch die technische Komponente hinzukommt. In der audio-video-basierten Online Mediation (Live Online Mediation) stehen dem Mediator ähnlich vielfältige Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten zur Verfügung wie in der Präsenzmediation, sofern die Software entsprechende Funktionalitäten bietet. Der Beitrag beschäftigt sich mit der Frage, welche Anforderungen an die Web Conferencing Software zu stellen sind und gibt Handlungsempfehlungen für den Live Online Mediator, um den entscheidenden Aspekt des Vertrauensaufbaus und -erhalts im virtuellen Raum optimal zu gestalten.

## I. Vertrauen als zentrales Element der Mediation

Als „Bedingung und Resultat zugleich“<sup>1</sup> ist Vertrauen zentraler Aspekt einer erfolgreichen Mediation. Neben einer vertrauensvollen Beziehung zum Mediator (sowie einem Minimum an Vertrauen zur Konfliktpartei und in den Prozess an sich, vgl. Abb. 1) müssen Medianden in der Online Mediation auch der Technik Vertrauen entgegenbringen. In der audio-video-basierten Online Mediation stellt eine Web Conferencing Software<sup>2</sup> den technischen Rahmen, in dem die Mediation durchgeführt wird. Ein solcher virtueller Raum ermöglicht synchrone (d.h. alle Beteiligten sitzen zeitgleich, aber räumlich verteilt am PC) Kommunikation über mehrere Kanäle (Audio-, Videokanal, Textchat, Gesten) in Echtzeit - daher auch der Begriff „Live Online Mediation“.

Mehrere Medientheorien<sup>3</sup> belegen, dass soziale Präsenz und eine Reichhaltigkeit an Kommunikationskanälen in der Online Kommunikation die entscheidende Rolle für die Bewältigung komplexer Kommunikationsaufgaben (wie z.B. Konflikte lösen oder verhandeln) sind. Web Conferencing Systeme sind nach Rice/Reichwald das „zweit-reichste“ Medium (nach dem persönlichen Kontakt) und bieten somit ähnlich intensive Austauschmöglichkeiten auf verbaler und non-verbaler Ebene wie Face-to-face Kommunikation. Es ist daher anzunehmen, dass audio-video-basierte Online Mediation in hohem Maße geeignet ist, Vertrauen (zum Mediator) aufzubauen,

da sehr ähnliche Rahmenbedingungen wie in der Präsenzmediation gegeben sind.



Alle interdisziplinären Forschungsansätze sind einig, dass es sich bei Vertrauen um eine „aktive psychische Leistung“<sup>4</sup> handelt, bei der sich eine Person entschließt, sich auf eine andere Person/Gruppe/Situation einzulassen und - in Erwartung eines Gewinns - ein Risiko einzugehen.

Schelske<sup>5</sup> hat unterschiedliche Vertrauensformen innerhalb der interaktiven Medien identifiziert. Bei der Gestaltung von Live Online Mediation sollte besonders der Aufbau von interpersonalem Vertrauen (in den Online Mediators), institutionellem Vertrauen (in den Anbieter von Live Online Mediation<sup>6</sup>) und Vertrauen in das tech-

<sup>1</sup> Söffge, 2011

<sup>2</sup> Beispiele für Webconferencing Systeme: vitero ([www.vitero.de](http://www.vitero.de)), Adobe Connect ([www.adobe.com](http://www.adobe.com)), WebEx ([www.webex.de](http://www.webex.de)), [www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)

<sup>3</sup> z.B. Media Richness Theory (Daft et al., 1986; Rice, 1992; Reichwald et al., 1998); Social Presence Theory (Short/Williams/Christie, 1976; Gunawardena/Zittle, 1997); Backchannel Feedback Theory (Clark/Brennen, 1991)

<sup>4</sup> Schelske, 2003, S. 177

<sup>5</sup> Schelske, 2003, S. 184ff, in Anlehnung an Sztompka, 1999, S. 41ff

<sup>6</sup> Bsp.: Die vitero GmbH als Spin-Off der Fraunhofer Gesellschaft verfügt über einen intensiven Forschungshintergrund, der sich positiv auf die Vertrauenswürdigkeit des Produkts auswirkt.

nologische System<sup>7</sup> (i.d.R. vom Repräsentanten des Systems (=Mediator) auf das System übertragen) Beachtung finden.

Aufbauend auf dem **initialen Vertrauen**, das Internetnutzer beim Erstkontakt mit einer entsprechend gestalteten Website i.d.R. mitbringen, ist für eine erfolgreiche Online Mediation der Aufbau **langfristigen Vertrauens** notwendig. Dies setzt eine positive Ersterfahrung mit einem Anbieter/Mediator voraus und braucht Zeit um sich zu entwickeln. Hinweise auf die Verlässlichkeit, die Kompetenz und das Wohlwollen des Mediators müssen sich immer wieder bestätigen (s. Punkt III.2.). Regelmäßige Kommunikation bzw. Interaktion, als zeitnahe Austausch positiver Vertrauenssignale, ist hierbei die wichtigste Einflussgröße und lässt sich mit synchroner Online Kommunikation hervorragend umsetzen.

## II. Anforderungen an Web Conferencing Software für Live Online Mediation

Märker/Trénel bezeichnen Online-Mediation als sozio-technisches System, in dem die technische Komponente (Soft- und Hardware) naturgemäß die soziale Komponente (Beziehungsebene) beeinflusst, d.h. „die Art der computervermittelten Kommunikation ... hat einen Einfluss darauf, wie miteinander interagiert wird und wie sich die Beziehungen entwickeln.“<sup>8</sup>

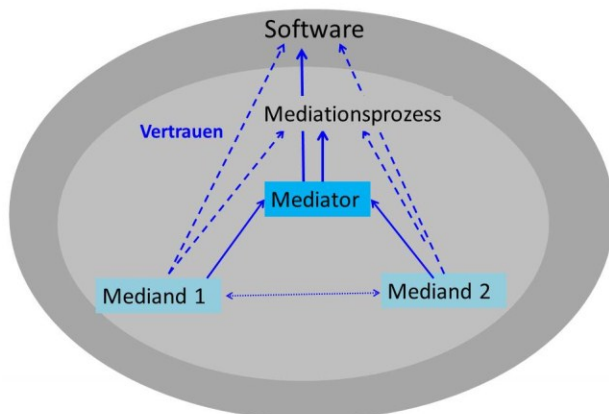


Abb. 1: Anfängliches Vertrauen im sozio-technischen System Online Mediation (© Anne Rickert)

Voraussetzung dafür, dass der Vertrauensaufbau nicht auf der Ebene Mediand-Mediator und auf der Ebene Mediand-Software gelingt, ist, dass der Mediator als zentrale Bezugsperson Vertrauen in das technische System ausstrahlt (Vertrauen in den Mediationsprozess sei als gegeben vorausgesetzt) (s. Abb.1, durchgezogene

Linien). Dies kann der Mediator i.d.R. nur, wenn er die Software souverän beherrscht und alle Funktionalitäten „im Schlaf“ kennt, so dass die Bedienung der Software keinerlei kognitive Anstrengung erfordert. Eine fundierte Softwareschulung ist daher die Basis für eine glaubwürdige Ausstrahlung des Online Mediators. In der audio-video-basierten (im Gegensatz zur textbasierten, asynchronen) Online Mediation ist dieser Aspekt umso relevanter, als dass jede Unsicherheit des Mediators bezüglich der Software über seine Stimme bzw. das Live-Webcambild direkt auf die Medianden übertragen wird.

Das Vertrauen der Medianden muss zu Beginn der Online Mediation weder zum Mediationsprozess noch zur Software besonders stark sein<sup>9</sup>, wenngleich es nicht vollständig fehlen darf (s. Abb.1, gestrichelte Linien). Das Vertrauen zum Mediator hingegen sollte stabil sein bzw. vom Mediator zügig - möglichst bereits vor Beginn der eigentlichen Online Mediation - aufgebaut werden. Das Vertrauen zwischen den Medianden ist naturgemäß zu Beginn der Mediation gering bis gar nicht vorhanden (s. Abb.1, gepunktete Linie).

<sup>7</sup> vgl. Giddens, 1995

<sup>8</sup> Märker/Trénel, 2003, S. 13

<sup>9</sup> Die Milieu-Studie des Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet ([www.disvi.de](http://www.disvi.de)) zeigt, welche Sicherheitsbedenken das Internet-Nutzungsverhalten in Deutschland begleiten, u.a. Wunsch nach einem staatlichen Online-Datenschutz-Siegel.

Damit der Mediator den initialen und langfristigen Vertrauensaufbau optimal gestalten kann, sollte ein Web Conferencing System für Live Online-Mediation bestimmte Anforderungen (s. Checklisten) erfüllen:

#### 1. **Unkomplizierter Zugang** auch für technische Laien:

Login über Link (Öffnen der Software direkt im Browser, kein Download) oder als lokale Anwendung (Download); Integration in Portale oder Learning Management Systeme möglich;

Spontaner Zugang auch ohne Registrierung möglich, z.B. über die Generierung eines Session-Codes

Keine außergewöhnlichen technischen Voraussetzungen erforderlich: niedrige Bandbreiten (z.B. einfacher DSL-Anschluss), Unabhängigkeit vom Browsertyp/ -einstellungen, Audiokommunikation über Voice-over-IP (VoIP) oder per Telefon möglich;

Intuitive Bedienung und selbsterklärende Navigation;

Zeitsparende Nutzung des virtuellen Raums, z.B. hochperformantes Application Sharing für spontanes Präsentieren und Editieren von Dokumenten;

Zeitsparende Dokumentation im Nachgang z.B. File-sharing (Verschickung von Dokumenten/Ergebnissen direkt aus dem virtuellen Raum heraus)

#### 2. **Vertraulichkeit und Datensicherheit:**

Serverstandort in Deutschland oder Mitteleuropa (für den deutschsprachigen Raum); es gelten die Bestimmungen des deutschen Datenschutzgesetzes;

Verschlüsselte Übertragung (128 bit Verschlüsselung, SSL-Verbindung);

Gut erreichbarer (deutschsprachiger) Support / Hotline

Keine Registry Einträge; keine Installation von Programmen; daher keine Admin-Rechte am Rechner erforderlich;

kein unbemerktes Aufzeichnen von Sitzungen (Unterlassungsvereinbarung bzgl. Mitschneiden/ Weitergeben vertraulicher Informationen (wie in Präsenzmediation) empfehlenswert);

Anonyme Teilnahme auf Wunsch möglich

#### 3. **Atmosphärische Sicherheit und Orientierung:**

Kommunikationsstrukturen, die aus der realen Welt bekannt sind, sind auf den virtuellen Raum übertragen (z.B. Redner steht vorne, Namensschild bei Person);

Graphic User Interface (Bildschirmoberfläche) vermittelt geschützte Atmosphäre (geschlossener Raum, Privatheit);

Prinzip „What-you-see-is-what-I-see“ (alle Teilnehmer der Sitzung sehen zu jeder Zeit das Gleiche auf dem Bildschirm) ist konsequent umgesetzt;

Wahrnehmung der anderen Teilnehmer wird durch optische Elemente unterstützt, die Aufschluss darüber geben, mit wem sich die Nutzer gerade beschäftigen (z.B. Anzeige, wenn Teilnehmer die Sitzung kurzzeitig verlässt);

Rollen der Teilnehmer sind zu jeder Zeit klar, d.h. es ist auf einen Blick ersichtlich, wer Mediator ist oder wer gerade spricht;

#### 4. **Vielfältige Kommunikationskanäle für Beziehungsaufbau** und persönlichen **Kontakt:**

Audiokanal als wichtigster Kommunikationskanal steht absolut zuverlässig zur Verfügung, d.h. ist über PC-Headset oder Telefon realisierbar; sollte Internetverbindung abbrechen, bleibt Teilnehmer über Telefon zugeschaltet;

Webcam-Bild ist hochauflösend und überträgt auch subtile Mimik; Livebild kann von jedem Teilnehmer selbstständig aus- und angeschaltet werden;

Teilnehmer sind als „Avatar“ im virtuellen Raum präsent, d.h. es steht ein Foto (mit Namensschild) der Person zur Verfügung, selbst wenn die Webcam abgeschaltet ist;

Als Ersatz für fehlende non-verbale Signale stehen Gesten zur Verfügung, die idealerweise optisch direkt der Person zugeordnet werden können;

Textchat für schriftliche Mitteilungen, der idealerweise direkt am Avatar angezeigt und mitprotokolliert wird;

Moderationswerkzeuge helfen Ergebnisse zu dokumentieren; Ergebnisse können „abfotografiert“ werden;

Medianden können den von ihnen präferierten Kommunikationskanal zu jeder Zeit frei wählen;

Die Rolle, in der die Person im Raum ist (z.B. Mediator sitzt „vorne“/ „oben“, hat immer geöffneten Audiokanal etc) wird optisch unterstützt;

Virtuelle Raum ist anpassbar, z.B. Anzahl der „Plätze“ flexibel, Customizing im Design und Funktionalitäten;

Fullscreen-Ansicht von Dokumenten, aber auch des Live-Bilds möglich;

### **III. Handlungsempfehlungen für den Live Online Mediator**

Ist die Hürde des ersten Logins genommen, kann der Mediator in der audio-video-basierten Online Mediation seine rhetorischen Kompetenzen voll ausschöpfen. Stiglbauer konnte Ankereffekte<sup>10</sup> nachweisen, die belegen, dass der erste Eindruck in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit die Wahrnehmung späterer Interaktionen signifikant beeinflusst.

In einer für das Vertrauen in Kundenbeziehungen erstellten Liste zählt Lorbeer<sup>11</sup> acht Merkmale des Vertrauensobjekts (hier: Mediator) auf, die einen hohen Einfluss auf die Vertrauensbereitschaft des Vertrauenssubjekts (hier: Mediand) haben: Kompetenz, Reputation, Konsistenz, Anpassungsbereitschaft, Kommunikation, Sympathie, Integrität und Wohlwollen. Diese Eigenschaften sind auch in der Präsenzmediation hilfreich bzw. werden in der Mediationsausbildung geschult, so dass davon ausgegangen werden kann, dass Mediatoren „von Haus aus“ für die Live Online Kommunikation gut gerüstet sind.

<sup>10</sup> Stiglbauer, 2011, S. 189

<sup>11</sup> Lorbeer, 2003

Folgende Handlungsempfehlungen helfen dem Mediator den so wichtigen ersten Eindruck optimal vorzubereiten als auch vertrauensförderliche Handlungen im weiteren Mediationsverlauf proaktiv zu gestalten. Selbstverständlich bereitet der Mediator die Live Online Sitzung organisatorisch optimal vor:

Eigene technische Ausstattung überprüfen (LAN-Verbindung, Headset / Webcam Stecker prüfen, Lichtverhältnisse beachten, Telefonerreichbarkeit sicher stellen);

Namen, Telefonnummern und Hintergrundinformationen der Medianden bereitlegen;

Ungestörtheit am Arbeitsplatz / PC;

Medianden rechtzeitig alle notwendigen Informationen schicken (Anforderungen an Client-Hardware, Login-Daten, Hotline-Kontakt, Anleitungen, Erinnerungsmail);

Dokumente, die online präsentiert werden sollen, vorbereiten, Links heraus suchen und als Favoriten speichern;

Ablauf der Sitzung, soweit planbar, vorbereiten (ggf. Storyboard schreiben)

## Online Vertrauensbildungsprozesse aktiv gestalten

Die Entwicklung einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Personen läuft nach Petermann<sup>12</sup> in drei Phasen ab (s. Abb.2). Im Folgenden sei angenommen, dass der Mediator sich bereits erfolgreich im virtuellen Raum eingeloggt hat. Im virtuellen Raum bedeutet dies für **Phase 1**, dass der Mediator

- zunächst alle auftauchenden organisatorischen und technischen Fragen beantwortet
- seine Webcam aktiviert um über das Live-Bild einen unmittelbaren Eindruck von sich selbst zu geben
- aktiv Zeichen der Vertrauenswürdigkeit (Wohlfühlen, Integrität, Kompetenz) zeigt
- unmittelbar auf Gesten, Textchatbeiträge, Mimik (sofern Webcam aktiv) des Medianden reagiert
- unmittelbar nach dem Login das Wort an den Medianden übergibt (u.a. um dabei die Audioqualität zu überprüfen). Da ungeübte Teilnehmer in Live Online Sitzungen häufig unsicher sind, ob sie gehört werden gibt der Mediator häufig Feedback durch kurze Wortäußerungen („Ja“, „OK“, ...).
- die Medianden im virtuellen Raum „ankommen“ lässt, indem er zunächst Small Talk betreibt und jeden die eigene Stimme online hören lässt

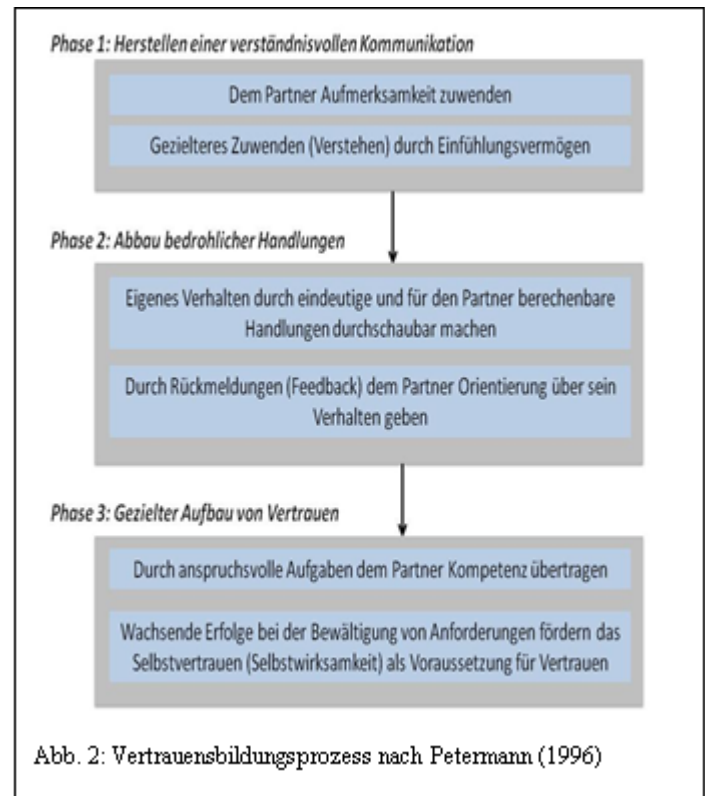


Abb. 2: Vertrauensbildungsprozess nach Petermann (1996)

In **Phase 2** geht es darum, Elemente, die als bedrohlich empfunden werden könnten, zu vermeiden und ein Gefühl von Sicherheit zu vermitteln. Der Mediator sollte Souveränität und Vertrauen ausstrahlen, indem er:

- sich im Live-Bild vorstellt, d.h. er zeigt seine Mimik und Gestik und macht sich körpersprachlich und inhaltlich als ganze Person wahrnehmbar
- eine Einführung in den virtuellen Raum gibt, damit die Medianden zu jeder Zeit wissen, wie sie sich bemerkbar machen können und über welche Kommunikationskanäle sie verfügen.
- Kommunikationsregeln für den Umgang im virtuellen Raum vorschlägt und visualisiert (z.B. Meldegeste zur Anforderung des Rederechts, Textchat für Fragen und Anmerkungen, Wunsch nach Unterbrechung der Sitzung anzuzeigen, etc.)
- gemeinsame Ziele für die aktuelle Sitzung kommuniziert und Störungen sofort transparent macht
- jede Form von Unklarheit vermeidet (ggf. sehr häufig Nachfragen und Rückmeldung über Gesten einfordern, bis die Medianden auch unaufgefordert die zur Verfügung stehenden nicht-mündlichen Kommunikationskanäle nutzen).
- Orientierung gibt, indem er auf der Metaebene kommuniziert (Ankündigung der nächsten Schritte,

<sup>12</sup> Petermann, 1996

der gewünschten Reaktionen, der gewünschten Rückmeldekanäle,...)

- Gesagtes häufig zusammenfasst, die üblichen Mediationsmethoden konsequent anwendet (Spiegeln, Zusammenfassen, Visualisieren,...) und Ergebnisse auf optisch ansprechende Art visualisiert (z.B. in Word oder Powerpoint)
- besonders achtsam und proaktiv mit Medianden mit schwach ausgeprägter genereller Vertrauensneigung umgeht, die z.B. misstrauische (z.B. Zurückhalten von Informationen, fordemdes Verhalten, negative Reaktionen) oder Vertrauen-prüfende Verhaltensweisen (z. B verstärktes Nachfragen) zeigen.

In **Phase 3** kann der Mediator im Zuge des fortschreitenden Prozesses Selbstvertrauen stärken, indem er

- positive Ergebnisse und Schritte ausdrücklich betont, wertschätzt und visualisiert
- den Medianden erlaubt /ermöglicht eigenmächtig das Wort zu ergreifen (ohne strukturierte Vergabe des Rederechts) und direkt miteinander zu kommunizieren, z.B. durch die Wahl geeigneter Online Moderationstechniken
- die Lösungsfindung durch Kreativitätstechniken begleitet, die idealerweise durch die Software unterstützt werden (z.B. integrierte Brainstorming-Vorlage, Kartenabfrage,...)
- den Medianden ermöglicht, sich selbst im Live-Bild zu zeigen, wann immer sie es möchten

## VI. Fazit

Live Online Mediation ermöglicht es, im virtuellen Raum alle Vorteile synchroner Kommunikation zu nutzen (Vielfältigkeit der Kommunikationskanäle, Unmittelbarkeit des Feedbacks) und gleichzeitig die geschütztere und etwas anonymere Online Atmosphäre zu bieten. Erst durch die Gewissheit, der Konfliktpartei nicht im gleichen physischen Raum begegnen zu müssen (d.h. weniger sichtbare körpersprachliche Sanktionsmechanismen wie verächtliche Gesten oder strafender Blick und weniger unmittelbar spürbare Emotionen), entsteht bei manchem die Bereitschaft, sich auf ein Mediationsverfahren einzulassen.

Obwohl der Vertrauensaufbau individuell und situationsabhängig ist, können Live Online Mediationsangebote so gestaltet werden, dass sie die Entwicklung von Vertrauen erleichtern. Hierbei gilt es sowohl bei der Auswahl der Web Conferencing Software Qualitätskriterien zu beachten, als auch die Kompetenzen des Mediators im Bereich synchrone Online Kommunikation zu erweitern.

Immer mehr Menschen nutzen Web Conferencing regelmäßig in der Privatkommunikation und in Arbeitsprozessen und sind mit diesem Medium selbstverständlich vertraut. Die Zahl derjenigen, die sich virtuelle Räume auch für Mediation gut vorstellen können, da sie bereits über positive Vorerfahrungen mit diesem Kommunikationskontext verfügen, wird ebenfalls weiter steigen. Mediatoren und Konfliktmanager sollten auf diese Entwicklung vorbereitet sein.

## Literatur

- Dzeyk, Waldemar: Vertrauen in Internetangebote, Eine empirische Untersuchung von Glaubwürdigkeitsindikatoren bei der Nutzung von Online-Therapie und Online-Beratungsangeboten, Dissertation, Universität zu Köln, 2005. Abrufbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/dzeyk.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/dzeyk.pdf)
- Giddens, Anthony: Konsequenzen der Moderne, Frankfurt a.M., 1995
- Lorbeer, Alexander: Vertrauensbildung in Kundenbeziehungen: Ansatzpunkte zum Kundenbindungsmanagement, Leipzig 2003
- Märker, Oliver/ Trénel Matthias (Hrsg.): Online-Mediation. Neue Medien in der Konfliktvermittlung, Berlin 2003
- Petermann, Franz: Psychologie des Vertrauens, Göttingen, 1996
- Rickert, Anne: Online-Mediation im virtuellen Raum. Chancen und Grenzen von Web Conferencing Software für Mediationsverfahren. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement, 6/2009, S. 168-171
- Rickert, Anne: Live-Online Mediation mit dem Web Conferencing System vitero, in: Barth, Gernot/ Böhm, Bernhard (Hrsg.): Konfliktlösung Online? Basics of Dispute Resolution, Band 1, Stuttgart 2012, S. 7-30
- Söffte, Cordula: Vertrauen in der Mediation, in: DGM Newsletter 1/2001. Abrufbar unter <http://www.dgm-web.de/download/DGM-Newsletter-1-2011.pdf>
- Schweer, Martin / Thies, B.: Vertrauen als Organisationsprinzip, Bern 2003
- Schelske, Andreas: Wo entwickelt sich die Seriosität der Netizens? Zur Medienethik des Vertrauens in multimedialen und interaktiven Systemen. In: Beyer, L./Grick, D./Gadatsch, A./Maucher, I./ Paul, H. (Hrsg.): Vom E-Business zur E-Society. New Economy im Wandel, München/Mering 2003, S.175-194
- Stiglbauer, Katrin: Vertrauen als Input-/Output-Variable in elektronischen Verhandlungen. Wiesbaden: Gabler Verlag, 2011

Anne Rickert ist Kulturwissenschaftlerin, E-Learning Expertin und Wirtschaftsmediatorin. Nach langjähriger Tätigkeit als Wissenschaftlerin am Fraunhofer IAO, arbeitet sie heute bei der vitero GmbH als Projektleiterin, Senior Consultant, Online-Moderatorin, Online-Trainerin und Live Online-Mediatorin. Sie ist Hauptansprechpartnerin für audio-video-basierte Online Mediation mit der Web Conferencing Software vitero.