

Online-Mediation
Erweist sich Online-Mediation als taugliches Instrument
in Österreich?

Daniela Hinterhölzl-Widi
Masterlehrgang „Mediation und Konfliktregelung“
ARGE Bildungsmanagement Wien
2009

Daniela Hinterhölzl-Widi
Plöven 60
A-6165 Telfes

Abstract

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Thematik der Online-Mediation in Österreich. Es wird in einem breiten Bogen von relevanten Themen der Mediation das Tool Online-Mediation betrachtet und versucht das Wie und Was der Einsatzmöglichkeiten von Online-Mediation herauszuarbeiten. Die Fragestellung beschäftigt sich damit, ob Online-Mediation als Instrument und Methode gesehen wird und ob die Mediatoren über ausreichend Know-how in Online-Kommunikation verfügen.

Zu diesem Zweck wurde eine Expertengruppe mittels Leitfadeninterviews befragt und inhaltsanalytisch ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen, ob Mediatoren die Online-Mediation als Unterstützung in einzelnen Phasen oder für den gesamten Prozessverlauf sehen, bzw. die Online-Mediation als Werkzeug zur Weiterentwicklung der Mediation in Österreich betrachten.

The purpose of the present master thesis is to examine the situation of online mediation in Austria. The study ventures to contextualize online mediation within the field of mediation in general and to analyse options for its possible implementation. It provides an answer to the question whether online mediation is considered a valuable tool or method and - if so - mediators have sufficient IT skills.

Data has been established by means of expert interviews. The results show if mediators consider online mediation only a supporting tool or rather an independent form of mediation that is capable of digesting an entire mediation process.

Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	I
Inhaltsverzeichnis	II
Abkürzungsverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis	VI
Tabellenverzeichnis	VII
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangsüberlegungen.....	1
1.2 Zielsetzung	2
1.3 Methodik und Aufbau.....	3
2 Theorie Online-Mediation	5
2.1 Definition Online-Mediation	5
2.1.1 Abgrenzung ADR und ODR	5
2.1.2 Definition.....	5
2.1.3 Rechtliche Rahmenbedingungen	7
2.1.4 Bemerkungen zur Definition	7
2.2 Historischer Rückblick	8
2.3 Technische Umsetzung.....	9
2.3.1 Software Produkte	10
2.3.1.1 Juripax	11
2.3.1.2 Smartsettle.....	13
2.3.1.3 negPoint.....	14
2.3.2 Das Setting in der Online-Mediation.....	15
2.3.2.1 E-Mail-Setting.....	15
2.3.2.2 Chat-Setting.....	16
2.3.2.3 Internetforen	17
2.3.2.4 Videokonferenz	18

2.4	Die Methoden und Werkzeuge	19
2.4.1	Das Phasenmodell	19
2.4.2	Das Harvard-Konzept	21
2.4.3	Werkzeuge in der Online-Mediation	22
2.4.3.1	Microsoft PowerPoint	23
2.4.3.2	Mind Map	23
2.4.3.3	Electronic Whiteboard	24
2.5	Die Vertrauensfrage - Vertraulichkeit und Vertrauen	25
2.5.1	Vertrauen in die Sicherheit der Technik	26
2.5.1.1	Die Sicherheit bei IfIS Mediation	27
2.5.1.2	Die Sicherheit beim Internet Ombudsmann	27
2.5.2	Vertrauen in die Einhaltung von Regeln	28
2.5.2.1	Regelung bezüglich der Produktion von Texten	28
2.5.2.2	Regelung zur Identifizierung der Personen	28
2.6	Online-Kommunikation	29
2.6.1	Theorien der Kommunikationswissenschaft	30
2.6.1.1	Das Kanalreduktionsmodell	30
2.6.1.2	Das Filtermodell	31
2.6.1.3	Das SIDE-Modell	31
2.6.1.4	Das Modell der sozialen Informationsverarbeitung	32
2.6.2	Die Beziehungsebene in der Online-Kommunikation	33
2.6.3	Die Erfahrungen aus der E-Beratung	37
2.7	Aspekte für Online-Mediation	39
2.7.1	Bereiche der Online-Mediation	40
2.7.2	Faktoren für Entscheidungshilfen	40
2.8	Exemplarische Beispiele von Anbietern	43
2.8.1	Die virtuelle Praxis einer österreichischen Anbieterin	44
2.8.2	Der Mediationschatraum ifIS	45

2.8.3	Der Internet Ombudsmann	46
3	Empirie	49
3.1	Die Erhebung	50
3.1.1	Die Auswahlkriterien.....	50
3.1.2	Die Vorbereitungen	51
3.2	Auswertungsergebnisse und Interpretation	51
3.2.1	Analyse der einzelnen Berichte	51
3.2.2	Zweite Reduktion - Gesamtergebnisse	52
3.2.2.1	Themenbereich Bekanntheit der Online-Mediation.....	52
3.2.2.2	Themenbereich Eignung	53
3.2.2.3	Themenbereich Vertrauen - Vertraulichkeit	57
3.2.2.4	Themenbereich Online-Kommunikation.....	59
3.2.2.5	Themenbereich Zukunft, Auswirkungen, persönliche Anwendung..	65
3.2.3	Überprüfung der Hypothesen	69
4	Diskussion der Ergebnisse und Ausblick	71
5	Literaturverzeichnis	76

Abkürzungsverzeichnis

ADR	Alternative Dispute Resolution
B2B	Business to Business
DSL	Digitaler Teilnehmeranschluss
EU	Europäische Union
ODR	Online Dispute Resolution
ÖBM	Österreichischer Bundesverband für Mediation
SIDE	Social Identity Deindividuation
SSL	Secure Sockets Layer-Verschlüsselungsverfahren zur sicheren Übertragung von Daten

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Struktur der Masterthesis (eigene Darstellung)	4
Abb. 2 Nutzungsmöglichkeiten der Online-Mediation (eigene Darstellung)	6
Abb. 3 Definition Online-Mediation (eigene Darstellung).....	8
Abb. 4 Webauftritt juripax (Quelle: http://www.juripax.com ,2009)	11
Abb. 5 Webauftritt Smartsettle (Quelle: http://www.smartsettle.com , 2009)	14
Abb. 6 Webauftritt negPoint (Quelle: http://www.negpoint.com , 2009)	14
Abb. 7 Diskussionsforum Flughafenmediation (Quelle: http://www.viemediation.at , 2009).....	18
Abb. 8 Videokonferenz (Quelle: http://www.e-teaching.org/technik/kommunikation/ video/ , 2009)	19
Abb. 9 Digitale Mindmap (Quelle: http://compremio.de/mindmapbeispiel.html ,2009)	24
Abb. 10 Datensicherheit (Quelle: Kempfer, ifIS).....	26
Abb. 11 Emoticons (Quelle: http://de.messenger.yahoo.com/features/emoticons/ , 2009)	32
Abb. 12 Bandbreite für Lösungen (Quelle: Poostchi, 2006, S. 264)	35
Abb. 13 Das relationale Modell computervermittelter Kommunikation (Quelle: Meissner, 2008, S.190) 36	
Abb. 14 Konfliktaffinität (Quelle: Pogrzebacz, 2008, S.15)	43
Abb. 15 Bekanntheit des Begriffs Online-/E-Mediation (Quelle: Filler, 2006, S.87)	44
Abb. 16 Anbieterbeispiel Österreich (Quelle: http://www.chb-onlineberatung.at/information.htm , 2009)45	
Abb. 17 Website Internet Ombudsmann (Quelle: http://www.ombudsmann.at , 2009).....	47
Abb. 18 Bekanntheit der Online-Mediation (eigene Darstellung).....	53
Abb. 19 Zukunft Online-Mediation (eigene Darstellung)	66
Abb. 20 Systemische Konfliktlösung (Quelle: Poostchi, 2006, S. 262)	72
Abb. 21 Wirkfaktoren – Fragen an den Mediator (eigene Darstellung)	75

Tabellenverzeichnis

Tab. 1 Systemherkunft der Befragten (eigene Darstellung)	50
Tab. 2 Beispiel der Analyse (eigene Darstellung)	52
Tab. 3 Eignung von Online Mediation nach Bereichen der Mediation (eigene Darstellung).....	54
Tab. 4 Zusammenfassung der Begründungen für Eignung/Nichteignung (eigene Darstellung)	57
Tab. 5 Zusammenfassung der Reduktionen Vertraulichkeit (eigene Darstellung)	59
Tab. 6 Zusammenfassung der Reduktionen zu Online-Kommunikation (eigene Darstellung)	62
Tab. 7 Zusammenfassung der Reduktionen Fähigkeiten (eigene Darstellung)	64
Tab. 8 Zusammenfassung der Reduktionen Ausbildung (eigene Darstellung)	65
Tab. 9 Zusammenfassung der Reduktionen Zukunft (eigene Darstellung)	67
Tab. 10 Zusammenfassung der Reduktionen „selber anbieten“(eigene Darstellung).....	67

1 Einleitung

In meiner Tätigkeit als systemische Trainerin und Beraterin werde ich mit unterschiedlichsten Konflikten konfrontiert. Der Wunsch möglichst viele Methoden und Werkzeuge für schwierige Situationen kennen zu lernen, führte mich in die Mediation.

Auf den Begriff der Online-Mediation stieß ich in einem österreichischen Wirtschaftsmagazin. Der Artikel fesselte mich dermaßen, dass ich mich diesem Thema widmen wollte.

1.1 Ausgangsüberlegungen

*„Ich habe meine Vorurteile,
verwirren sie mich nicht mit Tatsachen!“*
(unbekannt)

Neue Medien, wie Internet und der Einsatz von E-Mails gelten bereits als selbstverständlich. Sie sind in geschäftlichen Bereichen eine wertvolle Notwendigkeit geworden, um schnell und unkompliziert zu kommunizieren oder Informationen bereitzustellen, bzw. abzurufen.

Während in den USA Online-Mediation als Konfliktlösungsmöglichkeit in unterschiedlichen Bereichen der Mediation immer mehr Fuß fasst, ist in Österreich Online-Mediation noch weniger bekannt und eine Zurückhaltung zu spüren. Obwohl Österreich als Vorreiter in der Europäischen Union 2003 ein Bundesgesetz zur außergerichtlichen Streitbeilegung beschlossen hat, ist noch keine auffallende Entwicklung zur Online-Mediation erkennbar.

Seit vergangenem Jahr, 2008, wird deutlich, dass Online-Mediation medial thematisiert wird und dazu Fortbildungen im deutschsprachigen Raum für Mediatoren angeboten werden.

Es kann daher davon ausgegangen werden, dass in den nächsten Jahren auch in Österreich mehr Online-Mediation angeboten wird.

Eine Fülle von Fragen, auch Vorurteile, kreisen seitdem im Kopf der Autorin.

„Der Kopf ist rund, damit das Denken seine Richtung ändern kann.“ (Francis Picabia)

Könnte Online-Mediation als Bereicherung, als Chance gesehen werden, sich in Österreich in allen Konfliktbereichen durchzusetzen? Wie funktioniert die Kommunikation bei Online-Mediation, wenn diese durch einen Konflikt belastet ist? Wie sind die Defizite durch Verschriftlichung zu werten, oder ergeben sich genau deshalb nicht auch Vorteile? Wie sinnvoll ist Online-Mediation auch in sensiblen Bereichen, wie der Trennungsmediation anzubieten? Wie kann Anonymität im Internet Vertrauen aufbauen? Kann man der Online-Mediation (ver)trauen?

1.2 Zielsetzung

Online-Mediation erzeugt Interesse und löst Empfindungen beim Zuhörer oder Leser aus, speziell, wenn sich Letztgenannte ein Bild darüber machen, wie Konflikte per Mouseclick im anonymen Raum des World Wide Web digitalisiert und codiert auf den Weg geschickt werden.

Da Online-Mediation in Österreich in den Bereich der Pioniertätigkeit fällt, ist der Titel der Masterthesis: „Erweist sich Online-Mediation als taugliches Instrument?“ noch sehr allgemein formuliert. Es ist nicht Thema herauszufinden, ob Online-Mediation gut oder schlecht sei, so wie dies auch Peter Adler formuliert „eMediation ist nicht ‚gut‘ oder ‚schlecht‘ “ (Adler, 2005, S.22), und spricht damit Reaktionen an, die auch der Autorin aufgefallen sind.

Ziel der Untersuchung ist es, inwieweit es für Mediatoren reizvoll sein kann, moderne, technische Innovationen und Prozesse, wie die der Online-Mediation zu übernehmen und in Prozessen der Konfliktlösung zu implementieren. Es geht dabei nicht um die Frage einer Marktanalyse, da die Autorin davon ausgeht, dass aufgrund der gesetzlichen Regelung und staatlichen Förderungen, sich die Mediation kontinuierlich weiter entwickeln wird. Die Schwerpunkte in der Fragestellung liegen vielmehr darin, ob Mediatoren schon bereit sind, sich auf Online-Prozesse einzulassen. Wie wird mit „Geschriebenem“ im Kontext Vertraulichkeit und Sicherheit umgegangen und welchen

Herausforderungen müssen sich Mediatoren und Medianden bei textbasierender Kommunikation stellen?

Nach Ordnung der Befragungsergebnisse kann eine kurze Fragenübersicht Mediatoren helfen, sich für oder gegen Online-Mediation zu entscheiden.

Die zu prüfende Hypothese lautet

Hypothese 1

Die österreichischen Experten und Mediatoren sehen in der Online-Mediation ein wertvolles Tool für Konfliktlösungen.

- 1a. Die Experten sehen die Fähigkeiten der Mediatoren im Umgang mit Online-Kommunikation unzureichend entwickelt.

1.3 Methodik und Aufbau

Die vorliegende Arbeit besteht aus einem theoretischen und empirischen Teil. Zum besseren Verständnis wird nach der Einleitung die Online-Mediation beschrieben. Dabei wird auf die Definition, die historische Entwicklung und auf die technische Umsetzung eingegangen. Im Weiteren wird versucht eine Brücke zwischen Erkenntnissen der Mediation und den sehr jungen, gewonnen Erkenntnissen der Online-Mediation zu schlagen. Dabei werden Kernthemen der Mediation, wie Vertraulichkeit, Kommunikation und Methoden behandelt.

Im dritten, empirischen Teil wird in Form eines inhaltsanalytischen Verfahrens eine Personengruppe befragt, die als Expertenrunde bezeichnet werden kann. Die große Konflikterfahrung aller Befragten bildet die einzige Konstante in der Gruppe, die somit als sehr unterschiedlich zu betrachten ist.

Abschließende Schlussfolgerungen und Zukunftsperspektiven über den Einsatz von Online-Mediation werden auf Basis der theoretischen Grundlagen und den Erhebungsergebnissen gezogen und mit einem Fragenkatalog für Mediatoren, die Interesse an Online-Mediation haben, integriert.



Abb. 1 Struktur der Masterthesis (eigene Darstellung)

Zur besseren Lesbarkeit werden für diese Arbeit Begriffe in männlicher Form verwendet. Aufgrund des online bezogenen Themas wurden viele Informationen aus dem Internet recherchiert.

2 Theorie Online-Mediation

Gerade weil die Anzahl der Internetuser und E-Commerce Geschäfte auch in Österreich jährlich steigen, ist es interessant, das Thema Online-Mediation genauer zu betrachten. Laut einer Erhebung der Statistik Austria aus dem Zeitraum Februar bis März 2008 nutzten 71% aller Personen im Alter von 16 bis 74 Jahren das Internet. 97% der österreichischen Unternehmen mit mindestens zehn Beschäftigten nutzten im Jänner 2008 das Internet. (vgl. Statistik Austria 2009, IKT-Einsatz in Haushalten und Unternehmen)

2.1 Definition Online-Mediation

2.1.1 Abgrenzung ADR und ODR

Alternative Formen der Streitbeilegung werden in der Literatur und im Grünbuch der Europäischen Union mit der Bezeichnung für Alternative Dispute Resolution (ADR) benannt (vgl. Grünbuch KOM.2002). Die Formen der außergerichtlichen Streitbeilegung mit Online-Technologien werden als Online Dispute Resolution (ODR) bezeichnet. Online-Mediation gilt als ein mögliches Verfahren innerhalb der ODR. Die australische Regierung berücksichtigt die Technologie in ihrer Definition von ADR, wie folgt:

“It primarily involves negotiation, mediation or arbitration, or a combination of all three. In this respect it is often seen as being the online equivalent of ADR. However, ODR can also augment these traditional means of resolving disputes by applying innovative techniques and online technologies to the process.” (<http://www.parliament.vic.gov.au>, 2009)

2.1.2 Definition

Die Pioniere der Online-Mediation aus Deutschland Oliver Märker und Matthias Trénel erklären den Begriff: „Wenn von Online-Mediation gesprochen wird, handelt es sich im Kern um keinen anderen Verfahrenstypus als den der Mediation mit anerkannten Standards.“ (Märker, Trénel, 2003, S.11). Unter Standards verstehen die Autoren

Standards der Face-to-Face-Mediation wie Vertraulichkeit, Allparteilichkeit, Freiwilligkeit und Eigenverantwortung der Teilnehmer.

Online-Mediation wird oft mit E-Mediation gleichgesetzt, oder auch der E-Mediation untergeordnet, nämlich dann, wenn kein Telefon und Fax, sondern ausschließlich Internet Technologien eingesetzt werden.

„Von Online-Mediation spricht man dann, wenn die Mediation unter Zuhilfenahme elektronischer Medien, insbesondere des Internets, durchgeführt wird.“
(<https://www.juripax.com>, 2009)

Online-Mediation kann während eines Mediationsprozesses das ganze Verfahren umfassen oder auch nur Teile davon (vgl. Märker, Trénel, 2003, S.11). Mediationen, die teilweise online ablaufen, werden auch als computerunterstützte Mediation bezeichnet.

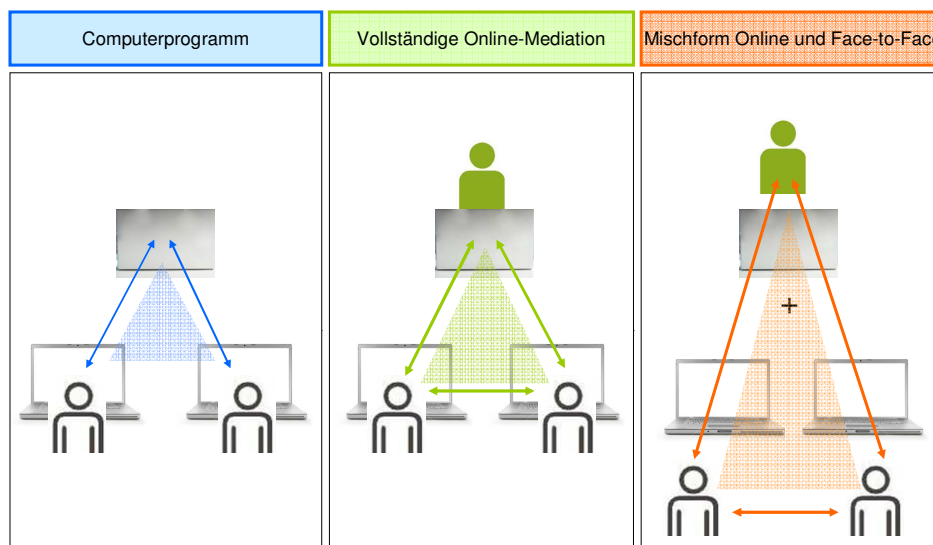


Abb. 2 Nutzungsmöglichkeiten der Online-Mediation (eigene Darstellung)

Es stellt sich nicht die Frage, ob Online-Mediation als „entweder oder“ gesehen werden soll, als eigenständiger Prozessverlauf mit allen Phasen der Mediation oder als

ergänzende Methode innerhalb eines Mediationsprozesses. Beide Möglichkeiten sind relevant und werden „sowohl als auch“ in der Praxis angeboten.

2.1.3 Rechtliche Rahmenbedingungen

In der Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2008 über „bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen“ wird die Mediation als Verfahren definiert, in dem die Parteien mit Hilfe eines Mediators selbst versuchen eine Vereinbarung zu erzielen und „sollte dem Einsatz moderner Kommunikationsmittel nicht entgegenstehen“ (Richtlinie 2008/52/EG, 2008, (9) und Artikel 3). Diese Aussage lässt darauf schließen, dass alle zeitgemäßen Kommunikationstechnologien unter Wahrung der Vertraulichkeit ihre Verwendung finden können. Diese europäische Richtlinie gilt für grenzüberschreitende Streitigkeiten, womit sich die Anwendung der Online-Technologie regelrecht aufdrängen würde.

Als E-Commerce und seine rechtlichen Auswirkungen in Europa zum Thema wurden, hatte dies in Österreich bereits 1999 die Implementierung des Vereins des Internet Ombudsmanns zur Folge, der „Teil des organisierten europaweiten, außergerichtlichen Systems der Streitbeilegung“ ist und seit 2004 vom Bund gefördert wird (Internet Ombudsmann, 2009, S.5). Eine deutschsprachige Definition der Online-Mediation im Rahmen gesetzlicher Grundlagen ist weder in der EU-Richtlinie noch im österreichischen Gesetz enthalten.

2.1.4 Bemerkungen zur Definition

Dass auch der Begriff Mediation weiter gefasst werden kann, zeigen die Dienstleistungen des Internet Ombudsmann in Österreich, der im Jahr 2008 gezählte 7.353 Beschwerden zum Thema E-Commerce bearbeitet hat. Der Internet Ombudsmann beschreibt seine Tätigkeit im ersten Schritt als Online-Mediation. Wurde nach Schritt eins keine Lösung erzielt, bietet er im zweiten Schritt ein Schlichtungsverfahren an. (vgl. Internet Ombudsmann, 2008, S. 11 und 27)

Mediation ist durch Richtlinien und rechtliche Verordnungen definiert, jedoch nicht in jedem Fall, bei jedem Anbieter klar, zu anderen Streitschlichtungsverfahren abgegrenzt.

Die Möglichkeiten der Verwendung unterschiedlicher Online-Technologien grenzt die ODR zur ADR jedoch sehr deutlich ab.



Abb. 3 Definition Online-Mediation (eigene Darstellung)

2.2 Historischer Rückblick

Die historischen Wurzeln der Online-Mediation führen in die Vereinigten Staaten, wo aufgrund von Konflikten, die im Internet entstanden, ab Mitte der 90er Jahre versucht wurde, diese auch im Internet zu lösen. Konkret handelte es sich dabei um Konflikte, die durch die Vergabe von Domains entstanden. Auf sich wartende Gerichtsentscheidungen konnten so in wenigen Wochen umgangen werden.

Die erste Online Community für Mediatoren wurde 1995 gegründet (vgl. Rhode-Liebenau, 2003, S.28). Der Pionier aus den USA Ethan Katsh startete 1999 ein Projekt mit eBay, das zeigen sollte, dass Online-Mediation machbar ist. In nur zwei Wochen wurden bereits über 150 Online-Fälle bearbeitet und in vielen Fällen eine Einigung herbeigeführt (vgl. <http://www.odr.info/katsh.php>, 2008). Da man dieses Service der Mediation beibehalten wollte, entwickelte sich daraus das Online-Unternehmen Squartrade, das in den USA als der größte ODR-Anbieter galt (vgl. <http://www.squartrade.com>, 2009). Zirka sieben Millionen Fälle sollen so allein in den ersten sechs Jahren abgewickelt worden sein. Inzwischen wurde Squartrade 2009

von Syber Settle als weltgrößter Anbieter von ODR in Verbindung mit eBay abgelöst (vgl. <http://www.sybersettle.com>).

Für Konflikte, die beim Einkauf von Waren oder Leistungen im Internet entstehen, gibt es selten eine andere Möglichkeit, als die der Internet Konfliktlösung. Zusätzlich kommt hinzu, dass Faktoren wie größere Entfernungen im Land und die Aufgeschlossenheit gegenüber technischen Errungenschaften dazu geführt haben, dass sich in den USA Online-Mediation durchsetzen konnte.

„Zweifellos hat sich E-Commerce bis dato am stärksten entfaltet“ (Märker&Trénel, 2003, S. 9)

Diese Aussage gilt noch heute, nicht nur für die USA, sondern auch für den deutschsprachigen Raum. Globale Geschäfte und globale Transaktionen werden weiter zunehmen. Der Internet Ombudsmann in Österreich zählt heute zu den meist frequentierten Einrichtungen im Bereich außergerichtliche Streitschlichtung für E-Commerce in Europa. (vgl. Internet Ombudsmann, 2009, S.5)

Wichtige Erfahrungen mit Online-Mediation konnten in Deutschland in öffentlichen Konfliktbereichen gemacht werden. Die bereits zitierten, deutschen Pioniere Oliver Märker und Matthias Trénel starteten Pilotprojekte, vor allem in der Stadt- und Raumplanung mit Diskussionsforen, computergesteuerten Moderationen und zahlreichen Publikationen. Diese erste Welle der Thematisierung von Online-Mediation im deutschsprachigen Raum 2003 und 2004 verebbte. 2008 wurde in verschiedenen Wirtschaftsmedien aufgrund der hohen Summen, die in den USA per Online-Mediation verhandelt wurden, das Thema bei uns wieder neu aufgegriffen.

2.3 Technische Umsetzung

Folgendes Kapitel soll marktführende Software für Online-Mediation beschreiben und am Beispiel eines Produkts zeigen, wie einfach der Mediator sich dieser Software für eigene Online-Mediation bedienen kann. Mit der Beschreibung der verschiedenen Setting-Möglichkeiten wird dieser Abschnitt beendet. Exemplarische Beispiele von Anbietern folgen am Ende des theoretischen Teils.

2.3.1 Software Produkte

Mediatoren, die sich für Online-Mediation entscheiden und eine geeignete Software dazu suchen, können zwischen folgenden Möglichkeiten wählen.

- Entwicklung eines eigenen Softwarepakets vom IT-Spezialisten
- Rückgreifen auf Softwareangebote am Markt

Es ist heute keine große Hürde sein eigenes, abgestimmtes Softwarepaket vom IT-Experten mit entsprechenden Sicherheitsansprüchen und Datenschutz zu schnüren. Eine moderne Software kann auf die Settingwünsche der Mediatoren abgestimmt werden und ermöglicht E-Mail-Kommunikation, Chat, Videokonferenzen oder Datenspeicher im Login Bereich der Internetseite des Mediators. Je nach Komplexität der Settingwünsche und Sicherheitsleistungen fallen jährliche SSL-Zertifizierungs- und Serverkosten an. Beispiele von Anbietern werden im Kapitel 2.8 aufgezeigt.

Die Softwareangebote am Markt werden oft als ODR-Paket bezeichnet, jedoch muss der Mediator sehr sorgfältig wählen. Nicht alle Angebote würden dem entsprechen, wie Mediation laut Bundesgesetz in Österreich definiert ist. ODR-Angebote umfassen auch Verhandlungs-Software nach dem Harvard-Prinzip, Visualisierungs-Software für Analyseprozesse bis zu Angeboten für Mediationen im „blind bidding system“ von Smartsettle (vgl.<http://www.smartsettle.com>, 2009). Letzteres ist ein Verfahren, das ausschließlich computergesteuert nach einem Programm abläuft, mehrere Parteien einbinden kann und ohne Einsatz eines menschlichen Mediators arbeitet. Diese Art des Programms wurde als „double bidding system“ für maximal zwei Parteien bei Squaretrade verwendet, allerdings mit der zusätzlichen Funktion bzw. mit der Option der kostenpflichtigen Einschaltung eines Online-Mediators, wenn es zu keiner Lösung kommen würde.

Es ist anzumerken, dass die Auswahl passender Software für Online-Mediation oder computerunterstützte Mediation weit größer ist als der, von der Autorin recherchierte Markt im deutschsprachigen Raum, der sie benutzen könnte. Die Technische Umsetzung und die Vielfalt des Angebots haben sich schneller weiterentwickelt, als der Bedarf an Nutzung derselben.

Eines haben die von der Autorin gesichteten Programme gemeinsam. Sie werden im Internet userfreundlich, schrittweise beschrieben und zeigen entweder an einem Demovideo, wie die Software zu verwenden ist oder bieten sogar Übungsbeispiele an, um mit der Software vertraut zu werden. Es bedarf daher keiner ausgesprochenen IT-Kenntnisse von Seiten des Mediators, sondern es reicht durchaus das technische Verständnis im täglichen Umgang mit Computer oder Notebook im Internet aus, um sich mit den Angeboten auseinandersetzen zu können. Aufgrund der Angebote und Durchführung von Online-Mediation in den USA, Kanada und Australien sind erwartungsgemäß ODR-Programme in englischer Sprache verfasst. Ein Umstand, der deutschsprachigen Mediatoren wenig nützlich ist.

2.3.1.1 Juripax

Das Unternehmen Juripax ist eine Firma mit internationalem Auftritt und einer Geschäftsstelle in Den Haag. Das ODR-System von Juripax mit der Web-2.0-Technik bezeichnet sich als erste Plattform für selbständige Anbieter von Mediationsleistungen und Verhandlungsprozessen.

„Juripax verfolgt das Ziel, der führende Anbieter von Modellen für die Online-Konfliktbeilegung zu sein, auf diese Weise die Effizienz von Gerichtsverfahren und Konfliktbeilegungsverfahren zu steigern und zum öffentlichen Wohl einen wirtschaftlichen Mehrwert zu bieten.“ (<http://www.juripax.com>, 2009)



Abb. 4 Webauftritt juripax (Quelle <http://www.juripax.com>,2009)

Das Angebot umfasst drei Elemente:

- Eine Online-Fallaufnahme und Tätigkeiten im Vorfeld der Mediation durch automatisierte Abläufe.
- Einen Online-Diskussions- und Konferenzraum, das Hauptdialoginstrument von Juripax, der entweder direkt von den Parteien oder mit Hilfe des Mediators auf seiner E-Mediations-Suite Kommunikation ermöglicht. Hier können alle Teilnehmer ihre elektronischen Nachrichten senden, Informationen und Unterlagen austauschen oder gemeinsam an Schreibprojekten arbeiten. Zur besseren Übersicht kann die Kommunikation auf Word Dokumenten ausgedruckt werden. Zur Visualisierung und Austausch von Dokumenten können allgemein übliche Dateiformate (aus Word, Excel, PowerPoint, etc.) hochgeladen und in die Kommunikation integriert werden.
- Eine Verwaltung von digitalen Dokumenten und Fällen.

Der Mediator kann sich nach Registrierung als professioneller Nutzer eine eigene E-Mediation-Suite einrichten. Das Vorgehen wird schrittweise beschrieben:

Schritt 1: Er erhält einen Link mit den gesicherten Codes und einen Zugang, um seinen Fall anzulegen.

Schritt 2: Der Mediator loggt sich in das Online-Back-Office-System ein und gibt die Daten der Parteien ein. Das System sendet automatisch ein Einladungs-E-Mail an die E-Mail Konten der Teilnehmer, damit die Parteien einen Fallaufnahme-Fragebogen auszufüllen können. Das System bietet jeder Partei die Gelegenheit, die Ereignisse zu beschreiben, die eigene Sicht des Konflikts zu präsentieren, die eigene Position und Interessen darzustellen.

Schritt 3: Die Mediation läuft nun in einem gesicherten Diskussions- und Konferenzraum ab, wobei der Anbieter hervorhebt, dass selbst ungeübte Anwender die Technik sofort nutzen können.

Schritt 4: Bei Zustandekommen einer Vereinbarung kann diese nun schriftlich festgelegt werden. Die digitale Vereinbarung wird auf der geschützten Website im PDF-Dateiformat archiviert.

Die Arbeitsschritte werden sehr genau beschrieben, sodass anzunehmen ist, Berührungspunkte mit dem Medium von technischer Seite ausschließen zu können. Eine Installation durch die Autorin war in kürzester Zeit abgeschlossen und schon hätte die erste Phase der Mediation, mit dem Ausfüllen des ersten Fragebogens für den Mediator zur Fallbeschreibung, der, wie die Firma angibt, je nach Anzahl der Parteien (maximal vier) zwischen fünf und zehn Minuten dauert, beginnen können. Der Vorteil der Mehrsprachigkeit mit Übersetzungsdiensten für Sprachen, die noch nicht im Programm wählbar sind, ist besonders hervorzuheben.

2.3.1.2 Smartsettle

Smartsettle zählt zu den marktführenden Softwareproduzenten in Kanada und den USA. Das Unternehmen arbeitet auf dem Prinzip des „blind bidding system“ (vgl. <http://www.smartsettle.com>). Smartsettle hat „double blind bidding“, wo nur zwei Parteien miteinander kommunizieren konnten, weiterentwickelt, damit mehrere Parteien den Dienst in Anspruch nehmen können. Die neutrale Partei des Mediators ist hier ein Computerprogramm, ein automatisches webbasierendes Kommunikationstool. Der jeweilige Teilnehmer kann seine Präferenzen verschiedener Lösungsoptionen eingeben, wobei die anderen Parteien diese Eingaben nicht einsehen können (blind), bis diese freigegeben werden. Durch die Visualisierung der individuellen Präferenzen kann die Software ein Lösungspaket berechnen, das dem Teilnehmer hilft mehrere Lösungen durchzuspielen und zu vergleichen. Ein Demonstrationsvideo mit genauer Anleitung zeigt, wie diese Software zu handhaben ist.



Abb. 5 Webauftritt Smartsettle (Quelle: <http://www.smartsettle.com>, 2009)

2.3.1.3 negPoint

Die Universität Wien entwickelte auf Basis des Harvard-Konzepts eine Verhandlungssoftware für negPoint. Die Firma bietet verschiedene E-Leistungen an, auch die des E-Verhandelns. Diese Software ist auf Verhandlung zugeschnitten, um die Effizienz des Ergebnisses zu erhöhen und zu dokumentieren.



Abb. 6 Webauftritt negPoint (Quelle: <http://www.negpoint.com>, 2009)

2.3.2 Das Setting in der Online-Mediation

In diesem Kapitel sollen die Kommunikationsmittel beschrieben werden. Der technische Fortschritt ermöglicht viele verschiedene Online Dienste. Verschlüsselte E-Mails, Chat, Diskussionen in Foren, Videokonferenzen, all dies ist, wie bereits erwähnt, als Software verfügbar. Eine Technologie, die auch schon am Markt angeboten wird, ist eine Internettelefonie-Software, ähnlich wie Skype. Internettelefonie beinhaltet gleichzeitig die Anwendungen von Live-Webcam, Downloads von Dokumenten und Chat. Allerdings konnten keine Erfahrungsberichte zur Anwendung in der Mediation dazu gefunden werden, da diese Technologie sehr neu und in steter Entwicklung ist.

Da diese Arbeit auch einen Praxisbezug haben soll, wählte die Autorin die Überschrift „Setting“, denn momentan können die Medianden beim Online-Mediator, sofern dieser nicht ein Computerprogramm ist, meistens zwischen den Settings E-Mail-Kommunikation und Chat auswählen.

Synchrone und asynchrone Kommunikation

Während E-Mail und Webforen den asynchronen Kommunikationsmitteln zugeordnet werden, sind Chat und Videokonferenz den synchronen Kommunikationsmitteln zuzuordnen. Synchrone Kommunikation bedeutet Kommunikation in Echtzeit, während asynchrone Kommunikation zeitlich versetzt stattfindet. (vgl. <http://www.e-teaching.org/glossar>, 2009)

2.3.2.1 E-Mail-Setting

Die „electronic mail“ gilt als die am weitesten verbreitete Anwendung im elektronischen Postverkehr, ist kostengünstig und erreicht schnell einen oder mehrere erwünschte Adressaten. Beratungsdienstleistungen oder Feedback auf Texte per E-Mail sind nichts Neues und werden von verschiedensten Berufsgruppen mit einer Selbstverständlichkeit als asynchrone Kommunikationsform verwendet.

„E-Mail ist ein Sofort-Medium.“ (Mast, 2008, S.198).

Die Texte werden äußerst schnell gesendet, jedoch kann der Sender nicht abschätzen, wann der Empfänger die Nachricht liest, ob er sie liest oder wann er sie beantworten wird. Dieses Faktum muss der Mediator in Betracht ziehen und in der

Kommunikationsregelung mit den Medianden abstimmen, indem er Zeitgrenzen festlegt.

„Zeitlich und räumlich kommuniziert man gleichsam aufs Geratewohl (sic) oder ins Unbekannte hinein.“ (Luhmann, 2009, S.312)

Ein großer Vorteil bei der Verwendung von E-Mails wird darin gesehen, dass sie dem Mediator erlaubt, Textpassagen, die unverständlich, inhaltlich überladen sind oder die entschärft werden sollen, zu reframe, bevor die andere Partei die erste Version erhält und den Prozess verzögert oder sogar stoppt.

In der Anlage eines E-Mails können Daten aller Art beigefügt werden. Dies spricht auch für die Eignung des E-Mails in der Mediation.

2.3.2.2 Chat-Setting

„To chat = plaudern. In Realzeit werden über die Tastatur Nachrichten, Fragen und Antworten eingegeben, auf die die Chat-Teilnehmer im Internet direkt reagieren können“ (<http://woerterbuch.babylon.com/Chat>, 2009).

Durch den englische Begriff Chat erklärt sich diese Kommunikationsform als eine dem Gespräch sehr Ähnliche, auch weil sie synchron verläuft und alle Teilnehmer im Chat zur gleichen Zeit anwesend sind und sich austauschen. Ein großer Vorteil ist, dass gezielt nachgefragt werden kann. Die Texteingaben der Teilnehmer erscheinen in einem Textfeld unmittelbar auf den Bildschirmen der anderen Teilnehmer und werden chronologisch gelistet. Dies bedeutet, dass es einer gewissen Übung bedarf, was die Schnelligkeit von Lesen, Texterfassen, Textformulieren und Tippen anbelangt (vgl. Döring, 2003, S. 85). Die Anforderungen an den Mediator, der das computervermittelte Gespräch zwischen zwei oder mehreren Parteien betreut, erfordern Übung und Konzentration. Es entschleunigt jedoch auch den Prozess, wenn man bedenkt, dass nur ein Teil der Kommunikation tatsächlich getippt wird und nicht alle Informationen eines face to face Gespräches am Schirm landen.

Ein wichtiger Punkt ist der Umgang mit Störungen. Wenn nach Absenden einer Chatnachricht plötzlich eine längere Pause eintritt, kann dies mehrere Gründe haben: z.B. eine technische Störung der Hard- oder Software, der Mediand ist auf der Suche

nach einem passenden Smilie, er weiß keine Antwort oder möchte nicht antworten, er wurde durch jemanden gestört, er recherchiert auf einer anderen Website oder sucht Dokumente zum Downloaden für den Chat, holt sich einen Kaffee oder er schweigt und benötigt Zeit zum Nachdenken, weil eine tiefere Ebene angesprochen wurde (vgl. Heider, 2008, S.5). Letzteres ist ein wichtiger Prozess in der Mediation, dem der Mediator auch Platz bieten soll. Daher ist es notwendig im Vorfeld darüber zu sprechen, wie mit Pausen umgegangen werden soll, damit die Toleranzgrenze der Wartenden in sensiblen Phasen nicht vorzeitig überstrapaziert wird und der Prozess gestört oder abgebrochen wird.

2.3.2.3 Internetforen

Ein Internetforum bezeichnet ein Diskussionsforum, deren Nutzer offene oder geschlossene Gruppen sein können, und wo Meinungen in asynchroner Kommunikation ausgetauscht werden. (vgl. <http://woerterbuch.babylon.com/> Internetforum, 2009)

Die Technik ermöglicht Internetforen als eigenständige Foren oder integriert in eine Website als Webforum. Letztgenanntes eignet sich für Online-Mediation, denn bei webbasierende Foren können wichtige Downloads stattfinden und E-Mails gesendet werden. Es ergibt sich aufgrund der Sammlung der Eingaben eine chronologische, einsehbare Abfolge.

In moderierten Foren entscheidet der Moderator über die Veröffentlichung der Beiträge. Am Beispiel der Mediation am Flughafen Wien im Zeitraum 2000 bis 2005 war es möglich, öffentlich Meinungen zu vier Themenbereichen rund um die Auswirkungen des Flughafens in einem Diskussionsforum auszutauschen (vgl. <http://www.viemediation.at>, 2009). Diese Art der Kommunikationsvermittlung eignet sich bei Großmediationen besonders gut, weil sich der Aufwand gezielter Informationsvermittlung dadurch verringert.



Abb. 7 Diskussionsforum Flughafenmediation (Quelle: <http://www.viemediation.at>, 2009)

2.3.2.4 Videokonferenz

„Eine Videokonferenz ist ein audiovisuelles Telekommunikationsverfahren. Während dieser werden live (Bewegt-)Bilder und Tonsignale sowie optional Anwenderdaten (z. B. Dokumente/PC-Inhalte) zwischen zwei oder mehr Standorten übertragen. Die Signale werden in Mischeinrichtungen für die Endgeräte manuell oder automatisch aufbereitet. Die Anlagen verwenden Kamera und Mikrofon als Eingabegeräte sowie Bildschirm und Lautsprecher als Ausgabegeräte. Bei nur zwei Teilnehmern ist der Begriff der Bildtelefonie zutreffender.“ (<http://www.videokonferenz.com/content/view/64/1>, 2009)

Softwares für Videokonferenzen mit Internettelefonie mit zwei bis zu 250 Teilnehmern werden am Markt angeboten, doch die Kompatibilität der verschiedenen Systeme stellt ein technisches Problem dar. Bild- und Tonverzögerungen und die Wiedergabequalität von Videobildern erschweren die Kommunikation für Ungeübte, viele Fenster und einzelne Bilder auch die Konzentration. Für den Gebrauch von Internetkonferenzen in der Online-Mediation sind auf jeden Fall der erhöhte technische Aufwand jedes einzelnen Teilnehmers und die Geübtheit im Gebrauch zu berücksichtigen.



Abb. 8 Videokonferenz (Quelle: <http://www.e-teaching.org/technik/kommunikation/video/>, 2009)

2.4 Die Methoden und Werkzeuge

Wie im Kapitel 2.1.2 erwähnt, kann Online-Mediation den gesamten Prozess umfassen oder nur Teile davon. Trifft zweiteres zu, wird der Mediator das Tool Online-Mediation in Phasen einbauen, wo er eine Effizienz dahinter sieht. Umfasst Online-Mediation den gesamten Prozess, so ist zu überlegen, nach welchen Methoden diese ablaufen kann.

2.4.1 Das Phasenmodell

In der klassischen Mediation hat sich das Phasenmodell bewährt. Zum besseren Vergleich möchte die Autorin diese sechs Gesprächsphasen kurz anführen und von Josef Duss-von Werdt übernehmen. (Duss-von Werdt, 2008, S.55)

- Phase 1: Bildung des Mediationssystems: Aushandeln einer „Mediationsvereinbarung“
- Phase 2: Zusammenstellung der Gesprächsthemen
- Phase 3: Bearbeitung der Konflikte und Probleme sowie ihrer Hintergründe
- Phase 4: Entwicklung von Optionen für Lösungen
- Phase 5: Gemeinsam (die bestmöglichen) Lösungen aushandeln
- Phase 6: Abschluss einer Vereinbarung, Auflösung des Mediationssystems

Nach diesem Modell kann auch Online-Mediation stattfinden. Brinkmann hat sich mit dem Phasenmodell bei computerunterstützter Mediation beschäftigt und titulierte die Phasen anders, als Duss-von Werdt es tut, die Zuordnung ist jedoch die Gleiche. (vgl. Brinkmann, 2003, S. 54-60)

Phase 1:

In dieser Phase hat der Mediator die Aufgabe zu informieren und wichtige Punkte zu überprüfen.

Die Information über Mediation, Ablauf und Kosten können die Medianden von der Website entnehmen. Diese Informationen werden, wie im Kapitel 2.3 in dieser Arbeit exemplarisch beschrieben, meist sehr klar und in Schritten auf der Anbieter-Website aufbereitet. Fragen an den Mediator werden im Chat oder per E-Mail gestellt.

Der Mediator hat die Aufgabe die Hardware und Software zu überprüfen, um sich für das geeignete Setting zu entscheiden

Die Medianden sollen gleiche Computerfertigkeiten besitzen, um kein Ungleichgewicht zu produzieren.

Phase 2:

In dieser Phase eignet sich asynchrone Kommunikation sehr gut, da aus dem Problem das Thema oder die Themen herausgearbeitet werden. Die Medianden haben die Möglichkeit sich Zeit zu nehmen und durchdachte Stellungnahmen und Antworten zu schreiben. Die räumliche Trennung hilft mehr Sachlichkeit zu produzieren. Durch Nachfragen bemüht sich der Mediator, dass Texte auch verstanden und nicht fehlinterpretiert werden. Der Mediator ist dabei behilflich das Geschriebene zu listen und zu archivieren. Zusammenfassungen sind im geschützten Bereich auf der Website jederzeit einsehbar.

Phase 3:

Um Interessen, Bedürfnisse und Werte zu offenbaren, ist zum einen der scheinbar anonyme Raum des Internets hilfreich sich zu öffnen und die Bedürfnisse gut zu visualisieren, andererseits auch wieder schwierig dies asynchron, also zeitversetzt zu

erforschen. Daher eignet sich in dieser Phase der Chat besser, da Chatten dem natürlichen Gespräch am nächsten ist.

Phase 4:

Brinkmann sieht in dieser Phase den Vorteil, dass bei asynchroner Kommunikation und räumlicher Trennung die Medianden unabhängig voneinander nach Lösungswegen suchen. Beim Zusammenführen sollte jedoch die zeitversetzte Kommunikation verlassen und im Chat weitergearbeitet werden. Mit Unterstützung von Visualisierungstechniken können die Lösungswege sehr gut veranschaulicht werden.

Phase 5 und 6:

Ist eine Einigung erzielt worden, so ist in dieser Phase der Computereinsatz besonders dann hilfreich, wenn es darum geht, die Vereinbarung zu formulieren. Der Online-Mediator entwirft eine Vereinbarung und korrigiert so lange, bis die Zustimmung beider Parteien gegeben wird. Hier eignen sich wiederum asynchrone Kommunikationsmittel, da die Vereinbarung einen schrittweisen Optimierungsprozess durchläuft. Jeder Mediand hat ein Zeitfenster, in dem er den Text studieren und korrigieren kann.

Diese beschriebenen Vorstellungen der unterschiedlichen Nutzung von Kommunikationsmitteln aus dem Jahr 2003 können heute mit der vorhandenen Technik wesentlich leichter umgesetzt werden.

2.4.2 Das Harvard-Konzept

Online-Mediatoren orientieren sich bei ihrer Arbeit am Harvard-Konzept. Das bedeutet, dass sie nach einer methodischen Vorgehensweise, beginnend mit der Problemdarlegung, die Interessen abfragen, gemeinsame Lösungsoptionen entwickeln und darüber verhandeln. Mediatoren, die Fristen für die Bearbeitung der einzelnen Schritte festgelegt haben, erzielten ein konsequenteres Dranbleiben am Fall und erhöhten die Zufriedenheit der Medianden. (vgl. Trénel & Hammond, 2003, S.115)

Die Autoren des Harvard-Konzepts geben auch den Ratschlag „die Menschen von den Problemen [zu] trennen“ (Fisher, 2004, S.183).

Durch die räumliche Trennung einer Online-Mediation wird genau der Punkt angesprochen, der sehr oft als Vorteil beschrieben wird. Die Medianden kommunizieren entspannter (vgl. Trénel & Hammond, 2003, S.114).

2.4.3 Werkzeuge in der Online-Mediation

In Face-to-Face-Mediationen arbeitet der Mediator mit Werkzeugen der Moderation, vor allem mit Visualisierungen. An einer Flipchart oder einem Whiteboard wird Gesprochenes veranschaulicht, strukturiert oder notiert. Der Mediator bedient sich aller möglichen Moderationstechniken. Je nach Vorliebe oder Moderationsvielseitigkeit werden Kärtchen oder Flipcharts beschrieben, Mindmaps angefertigt, wird fotografiert und dokumentiert. Das hilft den Medianden den Konflikt zu ordnen, aber auch sich zu dissoziieren, indem durch Auslagerung auf Karten Belastendes anders betrachtet werden kann.

Online-Mediationen können auf einige Programme zurückgreifen, die sich auf Visualisierung von Moderationstechniken spezialisiert haben. Ein Vorteil zur Face-to-Face-Mediation ist, dass Online-Werkzeuge sehr professionell eingesetzt und den Medianden schnell in Form eines Dokuments zur Verfügung gestellt werden können. Ein weiterer Vorteil ist, dass es in Face-to-Face-Mediationen nicht immer einen richtigen Zeitpunkt gibt, das Setting zu verlassen, um an der Flipchart zu schreiben und es dazu Feingefühl benötigt, wenn kein Co-Mediator zur Verfügung steht.

Ein Nachteil kann die fehlende Aktivität der Medianden sein. Wenn in einer Phase der gemeinsamen Lösungsfindung Medianden aufstehen, schreiben, kleben oder stecken und dabei aktiv sind. Dies kann zu einem positiven Klima führen, das wiederum den Mediationsprozess positiv vorantreibt. Bei Großmediationen, wo auch die Öffentlichkeit über den Verlauf der Mediation informiert werden soll, können auf die Website Videos, PowerPointpräsentationen gestellt bzw. alle möglichen Visualisierungsmöglichkeiten verwendet werden. In manchen Fällen sind das PDF-Protokolle, aber auch andere Möglichkeiten bestehen und sind heute kein großer technischer Aufwand.

Die Programme PowerPoint, Mind Map und Electronic Whiteboard haben gemeinsam, dass sie nicht neu am Markt sind und vom Papier in die digitale Welt umgesetzt

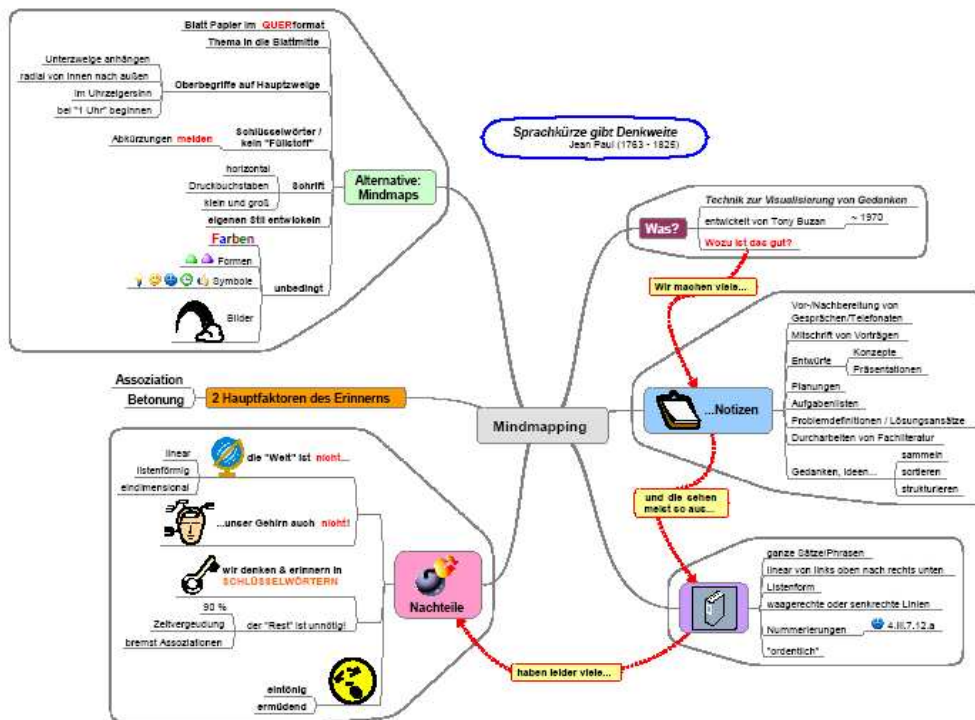
wurden. Daher werden sie im Folgenden nur kurz beschrieben. Die Autorin geht davon aus, dass die Techniken an sich bekannt sind. Daraus folgt, dass die Computeranwendungen für Mediatoren, die gewohnt sind mit unterschiedlichen Visualisierungstechniken zu arbeiten, relativ leicht anzueignen sind.

2.4.3.1 Microsoft PowerPoint

Nach Angaben des Herstellers ist PowerPoint das meist verwendete Präsentationsprogramm. Aufgrund der breiten Nutzung und Umwandlungsmöglichkeit in PDF-Files ist die Kompatibilität bei den meisten Usern gegeben. Farben und Zeichenelemente, die einfach zu bedienen sind, Integrationen von Bildern und Tabellen, lassen gute Visualisierungen zu, wenn der Mediator nicht zu viele Seiten produziert und die Visualisierung zu komplex wird. (vgl. <http://www.microsoft.com>)

2.4.3.2 Mind Map

Mind Map ist eine Technik, die viel Spielraum für Gedanken offen lässt. Es lässt zu, dass Gedanken hin und her springen können. Diese Technik ist hilfreich, wenn Mediatoren generell offen für Techniken sind oder sie gewohnt sind, damit zu arbeiten. Die Auswahl der Software ist nicht leicht. Im Unterschied zu PowerPoint, das viele User automatisch bei ihrem Softwarepaket dabei haben, wird Mind Map von verschiedenen Firmen mit unterschiedlichen professionellen Werkzeugen und Preisen angeboten. Sollte keine kompatible Software vorhanden sein, ist die alleinige Erstellung einer Mind Map durch den Mediator als Visualisierungshilfe möglich, da er die Abbildung in ein anderes Format umwandeln kann. Bei einer größeren Komplexität der Darstellung erschwert es die Visualisierung (Seifert, 2003, S. 128). Dies gilt umso mehr, wenn die Mediatoren bei der Erstellung nicht mitwirken.



Copyright Xecon GmbH 2003 - 2006

Abb. 9 digitale Mindmap (Quelle: <http://compremio.de/mindmapbeispiel.html>,2009)

2.4.3.3 Electronic Whiteboard

Dieses Werkzeug kann mit zahlreichen farbigen Stiften und Anwendungsmöglichkeiten bei der Online-Mediation eingesetzt werden. Es funktioniert ebenso im Chat, wurde aber ursprünglich für Konferenzprogramme entwickelt. Alle Online-Teilnehmer können, sofern sie die gleiche Software haben, gleichzeitig ein Brainstorming visualisieren.

Da man auch hier nicht davon ausgehen kann, dass Online-Medianden über abgestimmte Software verfügen, liegt es in der Aufgabe des Online-Mediators, wie auch im Face-to-Face-Verfahren, die Visualisierungen für die Medianden festzuhalten und je nach genutztem Kommunikationsmittel per E-Mail zu versenden, auf die Website zu stellen oder im Chat sichtbar zu machen. In Phase 4, Lösungsideen entwickeln, ist, wie bereits erwähnt, für den Prozessverlauf das eigene aktive Mitmachen sicherlich nicht

nur ein Vorteil, sondern auch eine Frage der Qualität der Mediation. Auch für die Visualisierungstechniken gilt Ähnliches, wie bei der angebotenen Software. Die Technik ist vorhanden und wird sich wahrscheinlich wesentlich schneller weiter entwickeln, als die Nachfrage bezüglich ihrer Verwendung im Bereich der Mediation.

2.5 Die Vertrauensfrage - Vertraulichkeit und Vertrauen

Vertraulichkeit und Verschwiegenheit sind ein großes Anliegen der Mediation. So wichtig, dass es auch Platz im österreichischen Zivilrechts-Mediations-Gesetz findet.

„§ 18. Verschwiegenheit, Vertraulichkeit:

Der Mediator ist zur Verschwiegenheit über die Tatsachen verpflichtet, die ihm im Rahmen der Mediation anvertraut oder sonst bekannt wurden. Er hat die im Rahmen der Mediation erstellten oder ihm übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für Hilfspersonen des Mediators sowie für Personen, die im Rahmen einer Praxisausbildung bei einem Mediator unter dessen Anleitung tätig sind.“ (ZivMediatG, 2003). Dieser Paragraph lässt sich in Face-to-Face-Mediationen gut anwenden. Der Mediator sorgt für einen Raum, wo er in Ruhe und ohne Zuhörer die Mediationssitzungen abhalten kann. Wird ein externes Setting gewählt, vergewissert er sich, ob in diesem Raum vertraulich gearbeitet werden kann. Er klärt mit den Medianden vor der beginnenden Sitzung ab, wie diese mit ihren Äußerungen umgehen wollen und vereinbart Regeln. Ebenso gibt es eine Vereinbarung über die Protokolle, die der Mediator erstellt. Diese Regelungen betreffen die Verschwiegenheit und schaffen eine Struktur für eine mögliche Vertrauensbildung zum Mediator und/oder zwischen den Medianden.

„Vertrauen zu definieren scheint jedoch problematisch [...] Vertrauen bedeutet Erwartungssicherheit ohne Kontrolle.“ (Meissner, 2008, S.26-27)

Je nach Begrifflichkeit und Kontext, je nach Zuordnung zum System, je nach Entwicklung und Erfahrungsschatz des handelnden Individuums kann Vertrauen eine unterschiedliche Bedeutung haben. Die unüberblickbare Komplexität an Informationen im Netz erschwert das Hinterfragen, ob diese Informationen logisch sind und der

Wahrheit entsprechen. Daher ist Vertrauen für soziales Handeln im Internet ein kritischer Faktor. (vgl. Schelske, 2003, S.175-176)

Für Online-Mediation möchte die Autorin zwei Bereiche hervorheben. Zum einen das Vertrauen in die Sicherheit der Technik und als weiteren Punkt das Vertrauen im Umgang mit Texten.

Ob sich verlorengegangenes oder nie vorhandenes Vertrauen zwischen den Medianden in Online-Mediationen aufbauen lässt, kann in dieser Arbeit nicht beantwortet werden und wäre Anlass für eine neue Studie. Untersuchungen von Online-Verhandlungen aus den 90er Jahren zeigten, dass die Entwicklung von Vertrauen zwischen Konfliktparteien durch computergesteuerte Kommunikation erschwert wird. (vgl. Trénel, 2003, S. 113)

Eine Sachverhaltsaufklärung und das Abfragen von Rahmenbedingungen erfolgen in Face-to-Face-Mediationen als vertrauensbildende Maßnahmen durch den Mediator. Dieser Prozessschritt sollte bei Online-Mediationen in gleicher Weise ablaufen.

2.5.1 Vertrauen in die Sicherheit der Technik

Darunter versteht die Autorin das Vertrauen in eine sichere Internetverbindung während der Mediation und das Vertrauen in den Mediator bei der Datenverwaltung. Das Vertrauen in seine eigenen Fähigkeiten im Umgang mit Online-Medien wird nicht angesprochen.



Abb. 10 Datensicherheit (Quelle: Kempfer, ifIS)

Bei Online-Mediation ist Datensicherheit ein wichtiges Thema. Möchte der Mediator über seine Website Online-Mediation anbieten, so wird eine hohe Datensicherheit durch SSL-Verschlüsselungen gewährleistet. Eine elektronische Signatur wird auf Basis eines SSL-Zertifikates erstellt. Gesetzliche Bestimmungen zu elektronischen Signaturen wurden, die EU Richtlinien miteinbeziehend, in Österreich in der Signaturverordnung geregelt. (vgl. BGBl. II, Nr. 3/2008)

Elektronische Signaturen gelten als Ersatz der Papierform und haben für den Mediator auch insofern Bedeutung, als dass nicht nur die Internetkommunikation verschlüsselt und gesichert ist, sondern auch die Vereinbarungen und Verträge in elektronischer Form den gleichen Stellenwert wie in Papierform haben können. Je nach Sicherheitsbedarf entstehen momentan ohne Serverkosten und Betreuungsleistungen jährlich bis zu 650,00 € an Lizenzkosten. (vgl. <https://globalsign.wis.de>, 2009)

2.5.1.1 Die Sicherheit bei IfIS Mediation

In einem Forschungsprojekt am Institut für Internet Sicherheit wurde ein sicheres und vertrauliches Mediationschatverfahren entwickelt und umgesetzt. Die Sicherheitsanforderungen waren sehr hoch, so wollten die Chat-Systementwickler sicherstellen, dass die Chatparteien auch wirklich die Medianden sind. Eine verschlüsselte Passwortauthentifizierung und Registrierung im Chat verhindert, dass andere Personen in Vertretung des Medianden chatten oder womöglich für den Medianden Vereinbarungen treffen. Das Abhören oder Angriffe von Dritten können ausgeschlossen werden. Die Kommunikation läuft in verschlüsselter SSL-Form ab. Eine weitere sichere Dienstleistung ist der Versand verschlüsselter E-Mails und das Hochladen von Dokumenten während des Chats. (vgl. Wendler, Pohlmann, 2007, S.22)

2.5.1.2 Die Sicherheit beim Internet Ombudsmann

Der Internet Ombudsmann in Österreich beschreibt sehr genau, auch mit technischen Ausführungen, die Sicherheit unter Verwendung der SSL-Verschlüsselung. Die Verschlüsselung wird bei manchen Browsern an einem kleinen Symbol erkennbar. Die persönliche Akte, die der Internet Ombudsmann anlegt, ist ausschließlich über den SSL gesicherten Login einsehbar.

2.5.2 Vertrauen in die Einhaltung von Regeln

Vertraulichkeit und Verschwiegenheit sind das Thema, das den Mediator gesetzlich verpflichtet mit Daten und Dokumenten vertraulich umzugehen. Wie aber gehen die Medianden untereinander mit produziertem Material, mit Regelungen, die sie freiwillig mit dem Mediator abstimmen konnten, um?

2.5.2.1 Regelung bezüglich der Produktion von Texten

In Face-to-Face-Mediationen werden mündliche oder schriftliche Regelungen zwischen den Medianden getroffen, wie diese mit dem, was gesprochen wurde bzw. Protokollen umgehen möchten. An diese Regeln halten sich die Medianden oder auch nicht. Der Unterschied zur Online-Mediation ist allerdings der, dass E-Mails und kopierte oder fotografierte Texte wesentlich leichter weiterverwendet werden können, als ausgesprochene Wörter. Textfassungen können bewusst kopiert und gesammelt werden, um möglichst viel neue Munition für die weitere Konfliktaustragung zu sammeln. Daran ändert auch die Sicherheit durch Verschlüsselung im Internet nichts.

Die Produktion von Texten, wie immer diese letztendlich bewertet und verwendet werden, ist wesentlich größer als in Face-to-Face-Mediationen. Es stellt sich weniger die Frage, ob Produziertes vor Gericht verwendet werden kann, sondern vielmehr geht es um den Akt der Dokumentation von Texten.

2.5.2.2 Regelung zur Identifizierung der Personen

Ein weiterer Faktor ist, dass der Online-Mediator nicht überprüfen kann, ob der Mediand alleine oder im Beisein von anderen Personen oder Beratern kommuniziert bzw. ob das E-Mail nicht gar von einer fremden Person geschrieben worden ist. In manchen Fällen kann das Beisein von fremden Personen und Beratern auch ein Vorteil sein, denn in Wirtschaftsmediationen wird das Rückgreifen auf Rechtsanwälte oder Sachverständige ermöglicht, in öffentlichen Mediationen steht die einzelne Person gar nicht zum Thema. Bei E-Mail-Settings könnte der Mediator nur an einem anderen Schreibstil erkennen, ob der Mediand oder eine fremde Person kommunizieren.

„Glaubwürdigkeit bildet die Basis jeder Kommunikation [...] Vertrauen wird als Grundfeste von Beziehungen angesehen“. (Mast, 2008, S. 279)

Ob es dem Mediator gelingt eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich Glaubwürdigkeit und Vertrauen entwickeln können und sich in Folge zukunftsorientierte Lösungsgespräche ergeben, ist weder in einer Face-to-Face-, noch in einer Online-Mediation gesichert.

2.6 Online-Kommunikation

Der Kommunikation wird in der Ausbildung zum Mediator viel Zeit gewidmet. Wissen um verschiedene Kommunikationsmodelle, praktische Übungen, Fragetechniken und Rollenspiele zu Mediationsfällen zeigen, wie wichtig es ist, sich umfassende Kommunikationsfähigkeiten anzueignen und zu beherrschen. Es ist nicht Absicht der Autorin in diesem Kapitel bekannte Theorien und Definitionen der Kommunikationswissenschaft bei Face-to-Face-Gesprächen gegenüberzustellen. Das Kapitel soll sich der Online-Kommunikation widmen und wird sich in drei Abschnitte gliedern.

- *Die Modelle der Online-Kommunikation*
- *Die Beziehungsebene in der Online-Kommunikation*
- *Die Erfahrungen aus der E-Beratung*

Die Modelle über Online-Kommunikation sollen aufzeigen, welche unterschiedlichen, zum Teil sehr widersprüchlichen Internet-Effekte die Forschung liefert. Die Beziehungsebene, eine für die Mediation sehr bedeutende Kommunikationsebene, soll in Bezug auf Online-Kommunikation näher betrachtet werden. Mit Anregungen aus der Praxis der E-Beratung soll das Thema Online-Kommunikation abgeschlossen werden. Eine Definition von Kommunikation, die Medien bereits mit einbezieht, ist folgende:

„Kommunikation bezeichnet einen Prozess, in dem zwei oder mehrere Menschen sich gegenseitig wahrnehmen und Aussagen, Botschaften und Gefühle austauschen, in dem sie sich verbaler und nonverbaler Mittel bedienen und ggf. Medien benützen.“ (vgl. Mast, 2008, S.7)

Niklas Luhmann meint, dass, von der kulturgeschichtlichen Seite betrachtet, hätte die Schrift den Anstoß dazu gegeben, sich deutlicher auszudrücken. Er gibt der Schrift noch mehr Bedeutung, nämlich in der Entwicklung von Gegenmaßnahmen, um die

Wahrscheinlichkeit eines Neins oder einer Ablehnung entgegenzuwirken (vgl. Luhmann, 2009, S.305-309). Gerade dieses Bemühen beim Verschriftlichen von schwierigen Texten, geschieht dann, wenn man für die Beantwortung eines heiklen E-Mails weniger Sätze enorm viel Zeit benötigt. Es kommt hier auch der Faktor hinzu, den Schulz von Thun, Watzlawick oder Luhmann ansprechen, wonach der Mitteilende sich um das Verstehen beim Empfänger bemühen muss. Dieses Verstehen kann in der Face-to-Face-Mediation durch einfaches Nachfragen geschehen. Bei schriftlicher Kommunikation gestaltet sich das Nachfragen etwas schwieriger, weil es zeitintensiver wird, ein Umstand, den der Online-Mediator beachten sollte.

Bevor nun ein Bezug von Inhalts- und Beziehungsebene der Kommunikation zu computervermittelter Kommunikation hergestellt wird, möchte die Autorin die verschiedenen Modelle der Kommunikationswissenschaft zur Internetforschung näher beschreiben.

2.6.1 Theorien der Kommunikationswissenschaft

Im Folgenden soll in Modellen der Sozialpsychologie und Kommunikationswissenschaft gezeigt werden, wie unterschiedlich computervermittelte Kommunikation betrachtet wird. Nicola Döring sieht in den von ihr angeführten elf Modellen, aufgrund der unterschiedlichen Perspektiven mehr eine Ergänzung und weniger die großen Widersprüche, die durchaus in den einzelnen Theorien zu erkennen sind (vgl. Döring, 2003, S.128).

2.6.1.1 Das Kanalreduktionsmodell

Das Kanalreduktionsmodell ist das älteste Modell und stützt sich darauf, dass bei computerunterstützter Kommunikation die gesamte nonverbale Kommunikation verloren bzw. gefiltert wird. Daher sei Vertrauensbildung bei computergesteuerter Kommunikation nicht möglich.

Nicola Döring widmet sich diesem Thema sehr eingehend und kritisiert, dass die Kanalreduktion mit einer „romantischen Vorstellung“ von Face-to-Face-Kommunikation arbeite und direkter persönlicher Kontakt überschätzt und idealisiert wird (Döring, 2003, S.151). Sie weist darauf hin, dass Nutzer von Medien sehr wohl in

der Lage seien Kompetenzen zu entwickeln, um sinnvoll und sozialverträglich zu kommunizieren. Die Verwendungen von Emoticons oder Aktionswörtern versteht sie als „nonverbale Metabotschaften“ (Döring, 2003, S.152).

2.6.1.2 Das Filtermodell

Das Filtermodell weist darauf hin, dass wichtige Hinweise, wie Geschlecht, Alter und Status wegreduziert werden. Daher wurde dieses Modell auch als das der „reduzierten sozialen Hinweisreize“ bezeichnet (Meissner, 2008, S.45).

Der enthemmende Effekt, aufgrund des nicht erkennbaren sozialen Hintergrundes, fördert Offenheit und Freundlichkeit, jedoch verstärkt er im Konflikt Feindlichkeit und antisoziales Verhalten. Die Kritik von Döring gilt dem sozialen Hintergrund, der laut Theorie nicht erkennbar sei, jedoch kommunizieren online Personen, die sich sehr wohl kennen. Weiters sieht sie den enthemmenden Effekt bei Rat suchenden Personen mit heiklen Themen positiv verstärkt, wenn diese den Kontakt zu E-Mail-Beratern oder anonymen Selbsthilfegruppen suchen. (vgl. Döring, 2003, S. 154-157)

Die aus den frühen Jahren der Computertechnologie gewonnenen Ergebnissen, wie Förderung eines geringen Selbstbewusstseins, verbale Aggressionen, Depersonalisierung, ect. lesen sich „beinahe wie ein Gruselkabinett der Kommunikationsforschung“ und sind mit heute nur bedingt vergleichbar (Hesse& Schwan, 2005, S.10).

„Die Kanalreduktionstheorie wird häufig zitiert, um die Mangelhaftigkeit von Internet-Kommunikation zu belegen. Deutlich wurde aber [...], dass spezifisch beschränkte Medien in besonderen Situationen besser zur effektiven Kommunikation geeignet sind.“ (Petzold, 2006, S.6)

2.6.1.3 Das SIDE-Modell

Das SIDE-Modell (Social Identity Deindividuation) beobachtet keine Defizite im Kommunikationsstil, wie in den vorher beschriebenen Modellen und versucht die Identitätsbildung bei Online-Kommunikation zu erklären. Da kaum Informationen über die persönliche Identität vorliegen, bekommt eine bekannte Information, z.B. wie die einer E-Mail-Adresse, einen höheren Stellenwert. Der Effekt der Identitätsbildung kann

bei der Bildung einer Gruppenzugehörigkeit von Vorteil sein. Nicola Döring sieht den Praxisbezug nicht immer gegeben, da es auch eine große Gruppe von kommunizierenden Personen im Internet gibt, die sich persönlich kennen. (vgl. Döring, 2003, S.177-178)

2.6.1.4 Das Modell der sozialen Informationsverarbeitung

Das Modell der sozialen Informationsverarbeitung wurde in den 90er Jahren entwickelt und geht davon aus, dass Personen auch in der Lage sind, neue soziale Fertigkeiten zu erlernen und Beziehungsinformationen auszutauschen. Es wird davon ausgegangen, dass sich ebenso intensive Beziehungen, wie bei persönlichen Kontakten entwickeln können. Mit dieser Theorie wird auch gerne begründet, warum Online-Partnerschaften entstehen können. Meissner kritisiert, dass das Beziehungsverständnis zu vereinfacht gesehen wird. (vgl. Meissner, 2008, S.48-50)

Emoticons und Aktionswörter sind als nonverbale Botschaften in Verwendung. Die korrekte Sichtweise ist ein nach links gebeugter Kopf. Hier eine kleine Auswahl (vgl. <http://de.messenger.yahoo.com/features/emoticons/>, 2009)



	:)	glücklich
	: (traurig
	:)	zwinkern
	:D	grinsen
	: ;)	Augenaufschlag
	> : D <	umarmen
	: - /	verwirrt
	: x	verliebt

Abb. 11 Emoticons (Quelle: <http://de.messenger.yahoo.com/features/emoticons/>, 2009)

Aktionswörter, wie „staun“, „lach“, „zwinker“, ect. werden aus rückgebildeten Infinitiven gebildet und sollen Handlungen und Befindlichkeiten ausdrücken. Zur Betonung wird die Großschreibung herangezogen, ganze Sätze in Großbuchstaben bedeuten „schreien“. (vgl. Rolle, 2006, S.76)

Die Verwendung von Emoticons und Aktionswörtern zum Ausdruck von Gefühlen wird insofern überschätzt, dass die Nuancen des Ausdrucks nicht übertragen werden können und es letztendlich eine andere Qualität hat, als Mimik und Gestik im persönlichen Gespräch. Es kann auch zu Missverständnissen in der Anwendung oder Auffassung kommen. Laut Döring helfen diese „nonverbalen Metabotschaften“ die Kommunikation auf „sozio-emotionaler Ebene zu verlebendigen“ (Döring, 2003, S.166)

Abschließend ist zu bedenken, dass Internet-Effekte nicht isoliert betrachtet werden sollen, sondern im Zusammenhang mit der Person, ihres Kommunikationsverhaltens, der Nutzungssituation und der Medienwahl (vgl. Döring, 2003, S.128).

2.6.2 Die Beziehungsebene in der Online-Kommunikation

„Was Geist und Seele mitteilen, bekommt seine Fließmuster in zugewandten oder abgewandten, freundlichen oder feindlichen, übermächtigen oder hilflosen Ausdrucksformen.“ (Duss-von Werdt, 2008, S. 67)

Mediatoren stützen sich u.a. in ihrer Arbeit auf die Erkenntnisse und Modelle von Paul Watzlawick und Friedemann Schulz von Thun, indem sie der Beziehungsebene, als eine Ebene der Kommunikation, eine große Bedeutung beimessen. Sie sind „Brückenbauer“ zwischen den Medianden mit der Absicht, dass diese wieder miteinander eine Gesprächskultur entwickeln. Die Beziehungen zwischen Menschen in der Kommunikation sind „selten bewusst und ausdrücklich definiert“ (Watzlawick, 2007, S.55). In konfliktbelasteten Beziehungen gewinnt diese Ebene mehr an Bedeutung, während die Inhaltsebene an Bedeutung verliert. Watzlawick fasst diesen Aspekt in eines seiner Axiome zusammen:

„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, daß letzterer den ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.“ (Watzlawick, 2007, S. 56)

Friedemann Schulz von Thun meint im Bezug auf das von ihm entwickelte Kommunikationsquadrat, dass es für den Menschen wichtig ist, wie etwas gemeint ist, welcher Beziehungshinweis und Selbstoffenbarungsaspekt darin mit transportiert wird, während der Computer nur auf explizit Gesagtes reagiert, also das Gespräch auf eine störungsfreie Übermittlung von Sachinhalten reduziert. (vgl. Schulz von Thun, 2006, S.158-165)

„Offenbar ist der Computer einer, der, bevor er offiziell an meiner Haustür klingelt, sich schon längst durch die Hintertür eingeschlichen hat.“ (Schulz von Thun, 2006, S.165)

Birgit Knatz, Gründungsmitglied der deutschen Gesellschaft für Online-Beratung, überträgt das Modell des Kommunikationsquadrates von Friedemann Schulz von Thun auf die E-Beratung mit E-Mail. „Diese vier Betrachtungsweisen einer Nachricht finden wir auch in der Online-Beratung.“ (Knatz, 2008, S.10)

Sie setzt das Kommunikationsquadrat wie folgt um:

- die Sachebene: das Thema des E-Mails
- die Selbstoffenbarung: der Schreiber gibt etwas von sich preis
- die Beziehungsebene: der Schreiber drückt den Wunsch nach einem Auftrag oder Kontakt aus
- der Appell: die Aufforderung, die Anregung zum Handeln im E-Mail

Der Systemtheoretiker Kambiz Poostchi entwickelte, beeinflusst von Paul Watzlawick und John Grinder, ein Kommunikationsmodell, indem er es in drei Kommunikationsebenen strukturierte, die Inhalts- bzw. Sachebene, die Bedürfnisebene und die Beziehungsebene. Er sieht in ihnen nicht nur drei in sich beeinflussende Kommunikationsebenen, sondern sie stellen für ihn auch drei Systemebenen dar, die in einem Hierarchiebezug stehen. In seiner Darstellung in Abbildung 12 zeigt er die Bandbreite der Lösungsmöglichkeiten auf der Beziehungsebene. „Der Spielraum und die Qualität für Lösungen [...] werden auf den höheren Ebenen vergrößert.“ (Poostchi, 2006, S. 263)

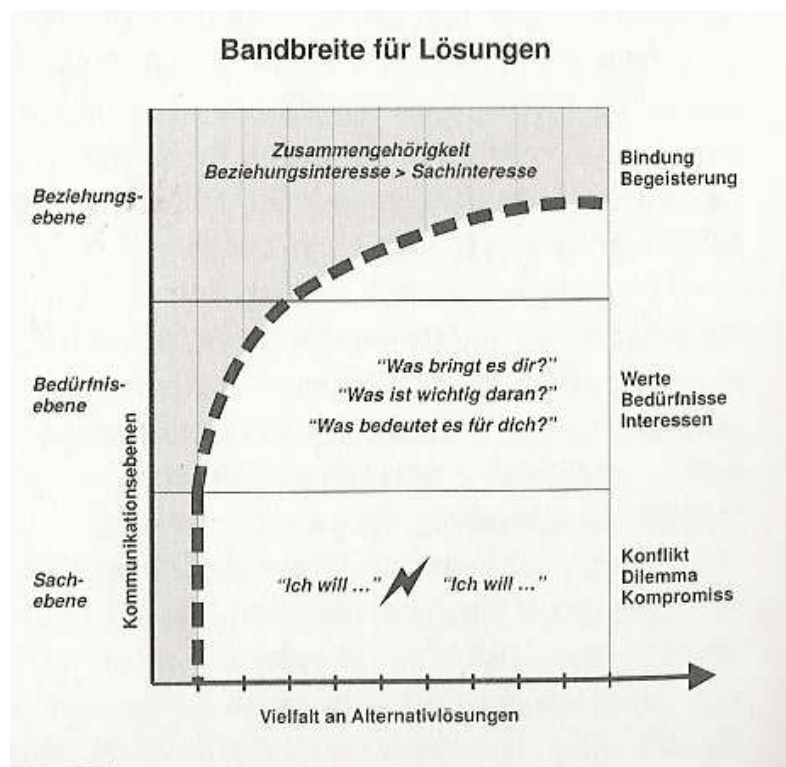


Abb. 12 Bandbreite für Lösungen (Quelle: Poostchi, 2006, S. 264)

Mit dieser Grafik in Abbildung 12 trägt er zum besseren Verständnis um die Bedeutung und Wirkung der Beziehungsebene bei. Bleiben Lösungsansätze auf der untersten, der Sachebene hängen, bleibt es ein Positionenkampf. Ein Ebenenwechsel ist für das Gelingen einer Mediation enorm wichtig. Die Beziehungsebene spielt eine wichtige Rolle, wenn es darum geht Win-win Lösungen anzustreben.

Das Miteinbeziehen der Beziehungsebene in die Kommunikation entspricht der Praxis in der Face-to-Face-Mediation, wo nach der Sache des Problems, die Interessen, die Bedürfnisse und Werte hinterfragt werden, um später Lösungsoptionen möglich zu machen (siehe Kap. 2.4 Das Phasenmodell). Mediatoren benötigen ein hohes Maß an Feingefühl im Umgang mit der Sprache. „Sie moderieren und balancieren vieles aus, sodass Dialogfähigkeit und wechselseitiger Respekt zustande kommen bzw. erhalten bleiben.“ (Metha, 2008, S. 232)

Jens O. Meissner zeigt in der folgenden Grafik in Abbildung 13 die Verknüpfung der Technologieebene mit der Inhalts- und Beziehungsebene.

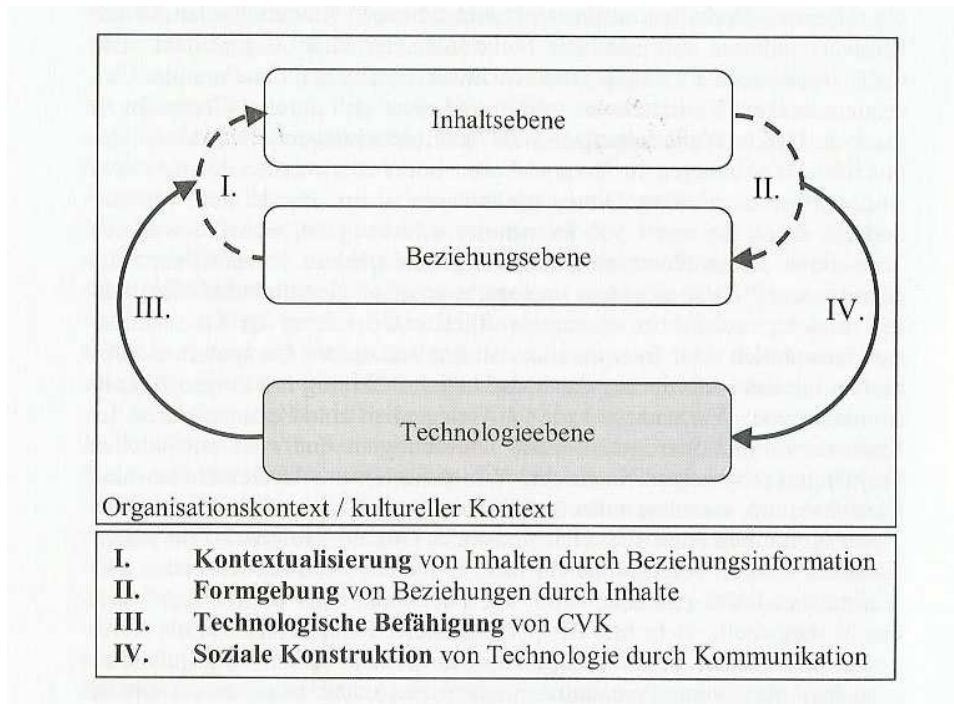


Abb. 13 Das relationale Modell computervermittelter Kommunikation (Quelle: Meissner, 2008, S.190)

Er beschreibt in seiner Darstellung, laut entnommenen Modell von Watzlawick, die Inhalts- und Beziehungsebene als Kern der Kommunikation. „Inhalte ohne Beziehung haben keine Bedeutung, und [...] Beziehungen erhalten durch Inhalte ihre Prägung (Meissner, 2008, S.191). Mit dem Hinzufügen der dritten Ebene, der Ebene des Mediums, wird gezeigt, dass die Technologie immer Einfluss auf das Zusammenspiel zwischen Inhalts- und Beziehungsebene nimmt. Er veranschaulicht die Einflussnahme mit Pfeil III, mit der richtigen Wahl des Mediums, um den Zweck der Kommunikation zu erreichen. Pfeil IV zeigt die „Bedeutungsbotschaft“, die mit der Verwendung eines Mediums mittransportiert wird. Meissner zieht in letzt genannten Punkt den Vergleich zwischen einem persönlich unterschriebenen Vertrag auf schönem Papier und einem Mündlichen in einer Webkonferenz.

In seiner Studie widmet er sich der Frage, welchen Einfluss computervermittelte Kommunikation auf Beziehungsqualitäten in Organisationen hat (vgl. Meissner, 2008, S. 187-189). Er kommt zum Ergebnis:

- Die Beziehungsbotschaften sind unklar.

- Unklare Beziehungsbotschaften verursachen eine höhere Anfälligkeit von Missverständnissen und diese führen in Folge zur Kommunikationsflut.
- Die Kommunikation wird komplizierter.
- Eine andere Folge sind fehlende Verbindlichkeiten. Die persönlichen Informationen werden weniger und die Kommunikation versachlicht.

Um dem entgegen zu wirken und eine Effizienz in Online-Gesprächen zu erhalten bzw. aufrecht zu erhalten, empfiehlt er die Personalisierung von Kommunikation und nicht auf persönliche Kontakte zum Aufbau von Beziehungen zu verzichten. Seine Forschungsergebnisse zeigen, dass viele Personen sich kaum Gedanken über ihr Verhalten bei Online-Kommunikation machen. (vgl. Meissner, 2008, S.189)

2.6.3 Die Erfahrungen aus der E-Beratung

Wie sehr sich nun Sprache bei Konflikten im Face-to-Face-Bereich verändert, ist bekannt. Einhergehend mit einer steigenden Konfliktdynamik und einer „polarisierten Wahrnehmung“ verändert sich auch die Sprache. Sie wird abwertend, verletzend, aggressiv und drohend und schafft regelrecht einen Raum des Negativen.“ (Thiel, 2008, S. 245). Die Sprache der Mediation im Face-to-Face-Kontakt bedient sich Werkzeugen, wie aktivem Zuhören, spiegelt, verwendet Metaphern, stellt Fragen, schweigt im richtigen Moment, setzt Schlüsselwörter, sendet Signale und wird durch den Mediator im Idealfall authentisch vorgelebt. (vgl. Thiel, 2008, S. 247-253)

Seit wenigen Jahren liegen Erfahrungen aus der Praxis und Publikationen aus der E-Beratung vor. Inzwischen gibt es Anleitungen, wie zwischen den Zeilen zu lesen ist, worauf bei Interpretationen zu achten ist, welche Störfaktoren beim Chatten das Beratungsgespräch erschweren und wie der Berater Metaphern in ein E-Mail einbauen kann. Karlheinz Benke meint dabei zu Recht: „Virtuelle Lebensformen sind nicht länger Zukunftsbild, sondern gelebte Gegenwart.“ (Benke, 2009, S. 6)

Alle diese Erfahrungswerte, Anregungen und Ratschläge aus dem E-Coaching- oder E-Beratungsbereich können die Kompetenz eines Mediators im Umgang mit textbasierender Kommunikation steigern und in Folge positive Wirkung auf sein Verhalten im Arbeitskontext zeigen.

Wenn von Online-Gesprächskompetenz in der E-Beratung gesprochen wird, so versteht man darunter die „Textkompetenz“ (vgl. Hintenberger, 2006, S.10). Im Folgenden beschreibt Gerhard Hintenberger wichtige Fähigkeiten, die ein E-Berater benötigt.

- Zum einen ist das Erfassen des Textes in seiner Struktur und seines Sinnzusammenhangs notwendig, um ihn nutzen zu können und um Wirkungen zu erzielen. Je nach Medium kann dies langsam und bedacht geschehen (E-Mail) oder muss schnell unter Zeitdruck erfolgen (Chat).
- Das Wissen um Abkürzungen, Emoticons und der eigenen Chatsprache, die sich entwickelt hat, ist ebenso erforderlich.
- Eine generelle „Offenheit“ gegenüber dem Medium und seinen Nutzern ist wichtig.

Bei textbasierender Kommunikation wird auf die „Theorie der Implikatur“ von Paul Grice (vgl. Grice, 1991, S.26-27) verwiesen (Pogrzebacz, 2008, S. 16). Grice entwickelte vier Gesprächsmaximen, wovon zwei hier verkürzt aufgezeigt werden sollen, die als Anleitung für Texte gerne angeführt werden. Wenn der Sender bzw. Textverfasser absichtlich diese Maxime verletzt, nimmt er in Kauf, dass er nicht oder falsch verstanden wird (vgl. Wühle, 2008, S. 7). Diese Implikaturen sind Kommunikationsregeln, von denen man annimmt, dass sie eingehalten werden.

- *Maxime der Quantität*

Mache deinen Beitrag so informativ wie nötig.

Mache deinen Beitrag nicht informativer als nötig.

- *Maxime der Modalität*

Vermeide Dunkelheit des Ausdrucks

Vermeide Mehrdeutigkeit

Vermeide unnötige Weitschweifigkeit

Halte die Reihenfolge (der Ereignisse beim Bericht) ein

Der Autorin ist bewusst, dass dieses Kapitel Online-Kommunikation einen weit größeren Umfang hat, als hier dargestellt werden kann. Fast täglich erscheinen darüber neue Fachaufsätze im Internet.

Zwei Fragestellungen bleiben jedoch unbeantwortet, nämlich:

Welche Möglichkeiten haben Online-Mediatoren wenn die Konflikte eine mittlere bis hohe Konfliktdynamik aufweisen und die Beziehungsebene der Kommunikation gestört ist?

Und:

Welche Online-Kommunikationskenntnisse benötigen Online-Mediatoren bei konfliktbelasteter Kommunikation?

2.7 Aspekte für Online-Mediation

Nach welchen Kriterien kann sich nun der Mediator entscheiden, ob ein Fall Online-Tauglichkeit hat oder nicht? Online-Mediation nach „Try and Error“ abzuwickeln entspricht nicht den ethischen Ansprüchen unseres Berufsbildes, dem sehr viel Vertrauen entgegengebracht wird. Es ist nahe liegend, über den großen Teich zu blicken und sich dort kundig zu machen, wie nun in den USA, Kanada und Australien Mediatoren Online-Mediation betreiben. Dabei wird man jedoch feststellen, dass diese gewonnenen Erfahrungen sich nicht einfach auf unsere Gesellschaft übertragen lassen. Ein Großteil der Fälle beinhaltet E-Commerce Beschwerdefälle, die u.a. von Squaretrade behandelt wurden, bei uns in Österreich durch den Internet Ombudsmann. Wir können hier von einer ähnlichen, parallelen Entwicklung sprechen, mit dem Unterschied, dass beim Internet Ombudsmann Menschen die Beschwerden betreuen und kein Computerprogramm.

Mit den örtlichen Distanzen zwischen den Medianden und einem vertrauten Umgang mit Computertechnik sind zwei weitere Faktoren hinzugekommen, die für Online-Mediation in den USA sprechen. (vgl. Wendler & Pohlmann, 2007, S.20)

2.7.1 Bereiche der Online-Mediation

Es spricht nichts dagegen, dass Online-Mediation nicht auf sämtliche Bereiche der Mediation zutreffen kann. Auch wenn es uns noch etwas seltsam erscheinen mag, dass anstatt eines direkten Gesprächs eine Online-Form gewählt wird. Es finden sich bereits Beispiele für Wirtschaftsmediation, Trennungs- und Scheidungsmediation, Großmediationen in öffentlichen Bereichen, etc., die Online mediiert worden sind.

Der Jurist Johannes W. Pichler bezieht sich in seiner Empirie zur Online-Mediation darauf, dass er das Feld der Online-Mediation in der Wirtschaft sieht, da im Geschäftsleben die Restaurierung von Beziehungen weniger im Vordergrund steht, als die Vermeidung von Gerichtsverfahren (vgl. Pichler, 2005, S. 2-3). Peter Adler sieht Vorteile bei Sachkonflikten und die Online-Mediation weniger bei personenbezogenen Konflikten (Adler, 2005, S. 29). Diesen Argumenten steht die Praxis dagegen, denn die meisten deutschsprachigen Online-Anbieter haben ihr Feld in der Trennungs- und Scheidungsmediation.

In Pichlers Empirie meint eine interviewte Person: „Man habe noch nicht einmal die allgemeine Mediation [...] flott machen können, da sei es abwegig sich schon um die Einführung des nächsten Schritts Gedanken zu machen.“ (Pichler, 2005, S.11)

2.7.2 Faktoren für Entscheidungshilfen

Welche Faktoren sind es, die man für die Entscheidung für Online-Mediation heranziehen kann?

- *Die Entstehung des Konflikts*

Konflikte, die im Internet entstanden sind, lassen sich auch im Internet lösen. E-Commerce Konflikte sind sehr oft über die Landesgrenzen hinaus angesiedelt und ein Rechtsgang über die Grenzen ist kostenundurchschaubar und risikoreich (vgl. Pichler, 2005, S.4). Vielleicht sprechen wir in Zukunft auch über Online-Mediation bei Trennungen von Paaren, die sich im Internet kennen gelernt haben und das Medium Internet mit einem Selbstverständnis in ihre Lebensbereiche integriert haben.

- *Die Konfliktart*

Bei der Analyse der Konfliktgeschichte lassen sich Konflikte nach ihren Typus zuordnen. Beim genaueren Hinsehen, bemerkt der Mediator jedoch oft eine enorme Komplexität und erkennt, dass sich der Konflikt auf mehreren Ebenen bewegt (vgl. Stornig, 2008, S. 59-63). Daher stellt sich die Frage, inwieweit eine genaue Konfliktanalyse für Online-Mediation sinnvoll ist und der Online-Mediator sich in seiner Frage eher auf „mehr komplex-weniger komplex, sachlich-persönlich“ reduzieren sollte.

- *Das Konfliktausmaß*

Die Höhe der Konfliktstufe

In der Literatur wird empfohlen, Konflikte, die ein hohes Maß an Eskalation erreicht haben, nicht online zu mediieren. Jedoch wird keine Empfehlung ausgesprochen, ab welcher Höhe der Eskalationsstufe Konflikte face-to-face mediiert werden sollten. Dies wäre jedoch für zukünftige Mediatoren eine hilfreiche Information.

Die Anzahl der Personen und am Konflikt Beteiligten

Viele Konfliktparteien erhöhen die Komplexität des Konflikts und die zeitliche Komponente beginnt eine Rolle zu spielen. Mit der richtigen Auswahl des Mediums können in der Online-Mediation Zeitressourcen eingespart werden. „Durch das Medium ist es möglich, vielfältige Vernetzungssituationen herzustellen“ (Meissner, 2008, S. 37). Märker und Trénel widmeten sich diesem Thema mit einigen Beispielen öffentlicher Mediationen aus der Stadt- und Regionalplanung (vgl. Märker & Trénel, 2003).

Die Anzahl der Konfliktthemen

Auch hier gilt der Grundsatz, je mehr Themen, desto höher die Komplexität. Für die Online-Mediation können mehrere Themen in chronologischer Reihenfolge abgehandelt werden.

- *Die örtliche Distanz der Parteien*

Mit diesem Faktor werben sämtliche untersuchte Anbieter. Die Schwierigkeit der Terminfindung, verbunden mit langen Wegstrecken, womöglich über Zeitzonen hinweg, und resultierenden höheren Kosten ist der Aspekt, der eindeutig für Online-Mediation spricht.

- *Die Höhe des Streitwertes*

Die Höhe des Streitwertes hat dann Relevanz, wenn der Streitwert sehr niedrig ist und in keinem Verhältnis zum Aufwand einer Face-to-Face-Mediation oder gar einer Gerichtsverhandlung steht.

- *Der Zeitfaktor*

In den Beschreibungen von Online-Mediationsanbietern wird der Zeiteffekt besonders hervorgehoben. Die Verfahren seien schneller als die traditionelle Mediation. Zum einen ergibt sich durch Online-Mediation eine Zeitersparnis durch Wegfallen der Wegstrecken zu einem Mediationstermin, andererseits muss bei der Auswahl eines asynchronen Kommunikationsmittels daran gedacht werden, dass sich wiederum Zeitverzögerungen durch zeitversetzte Kommunikation ergeben, die den Prozess deutlich in die Länge ziehen können.

- *Computerkenntnisse der Medianden*

Dieser Faktor ist besonders wichtig, denn allzu leicht kann bei den Medianden durch unterschiedliche Fähigkeiten in der Bedienung eines Mediums ein Machtgefälle entstehen. Auch wenn computervermittelte Kommunikation eher den Effekt von Egalität fördert, weil im Internet weder ein imposantes Auftreten, noch eine laute Stimme, oder ein Altersvorsprung ein Ungleichgewicht schaffen, kann durch schlechte Internetkompetenz eine neue Differenz gebildet werden. (vgl. Petzold, 2006, <http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe0206/petzold.pdf>)

Alle diese Faktoren können helfen eine vollständige oder teilweise Online-Mediation anzubieten bzw. zu empfehlen oder gänzlich auszuschließen, wenn die Faktoren ungünstig dafür erscheinen.

Der österreichische Mediator Leon Pogrzebacz hat zu diesem Thema ein Modell entwickelt (Abbildung 14), welches er „Konfliktaffinität zu Online-Mediation“ nennt (Pogrzebacz, 2008, S. 15). Je größer die Fläche des Mediationsfalles am Gitternetz erscheint, desto mehr ist der Fall für Online-Mediation geeignet und zeigt gleichzeitig auf, wo der Mediator besonders acht geben muss. Dieses Modell ist ein visueller Ansatz für Entscheidungshilfen.

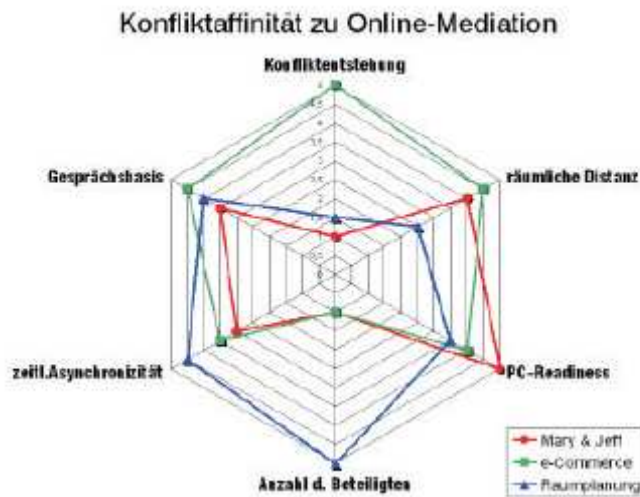


Abb. 14 Konfliktaffinität (Quelle: Pogrzebacz, 2008, S.15)

2.8 Exemplarische Beispiele von Anbietern

Da in Österreich noch sehr wenige Online-Settings angeboten werden, wurden die Beispiele in diesem Kapitel auf den deutschsprachigen Raum ausgedehnt. Die Autorin möchte hier an wenigen Beispielen zeigen, wie einfach und trotzdem ausreichend informativ Anbieter es den Medianden ermöglichen, in nur wenigen Schritten Mediationsleistungen in Anspruch zu nehmen. Eine Netzwerkorganisation für Beratungsdienstleistungen in Österreich listet bei Setting zwei Auswahlmöglichkeiten, nämlich „Online-Mediation (Chat)“ und „Beratung per E-Mail“ (<http://www.>

mediation.at, 2009). Allerdings stellte sich bei der Recherche heraus, dass auf fast allen Websites der Mediatoren Online-Mediation gar nicht angeboten wird.

Eine Studie zur Wirtschaftsmediation im europäischen Vergleich zeigte 2006 auf, dass 50% der befragten Unternehmen unterschiedlicher Länder und Branchen mit Erfahrung mit Wirtschaftsmediation den Begriff Online/E-Mediation kennen, jedoch nur ein Unternehmen hatte auch konkrete Erfahrungen damit gemacht.

Bekanntheit des Begriffes Online-/E-Mediation (n=20):

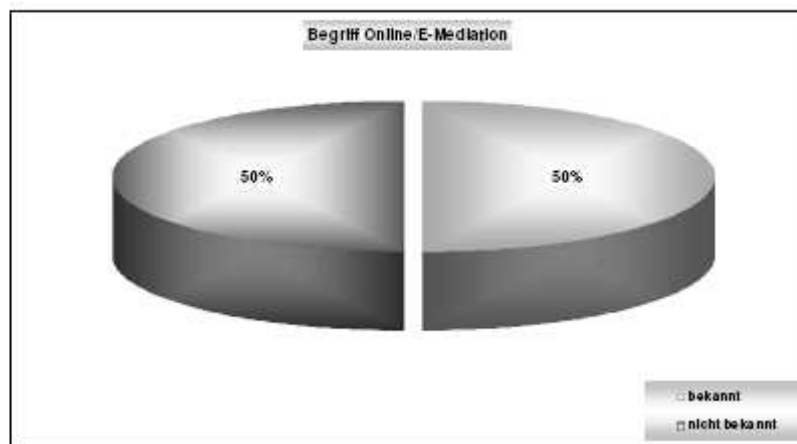


Abb. 15 Bekanntheit des Begriffes Online-/E-Mediation (Quelle: Filler, 2006, S.87)

Im Folgenden wird ein Anbieter mit der Wahlmöglichkeit E-Mail oder Chat beschrieben, ein deutsches Forschungsinstitut mit Mediationschat und der Internet Ombudsmann aus Österreich, der per E-Mail-Kommunikation Einigungsversuche steuert.

2.8.1 Die virtuelle Praxis einer österreichischen Anbieterin

Auf der Startseite wird auf die Sicherheit der Internetseite, ähnlich dem Telebanking, hingewiesen.

Beim ersten Menüpunkt „Start“ wird eine Gebrauchsanleitung angeboten, welche die Wahlmöglichkeit zwischen E-Mail-Beratung und Einzelchat erleichtern soll.

Sehr klare Information herrscht über die Abrechnung. So wird eine Einheit im Einzelchat mit der Mediatorin mit 50 Minuten à 50,00 Euro berechnet, was zwei E-Mail-Antworten gleichkommt. Das Erstgespräch, in diesem Fall erste E-Mail, wird kostenlos angeboten.

Diskrete, persönliche Informationen für weitere Beratungseinheiten erhält der Klient nur über seinen persönlichen Login. Jede Antwort der Mediatorin wird innerhalb von 48 Stunden Online gestellt. (vgl. <http://www.chb-onlineberatung.at/information.htm>, 2009)



Abb. 16 Anbieterbeispiel Österreich (Quelle: <http://www.chb-onlineberatung.at/information.htm>, 2009)

2.8.2 Der Mediationschatraum ifIS

Das Institut für Internetsicherheit hat diese Technologie des Mediationschats entwickelt und tritt auch als Anbieter auf. Die Mediatoren werden auf einer Liste, die ifIS vorschlägt, ausgewählt (vgl. <http://www.internet-sicherheit.de>, 2009). Jeder Benutzer, der über einen Internetzugang und Browser verfügt, egal ob Internet Explorer, Firefox, etc. benötigt für einen Chat lediglich die Aktivierung von Javascript. Dies ist notwendig, um Pushlets zuzulassen, eine Technologie, die für das Chatverfahren

wichtig ist, weil es die Nutzung erleichtert, speziell, wenn die Teilnehmer über keine schnellen DSL-Verbindungen verfügen.

Mit der Anlage eines Webformulars, über welches der Mediant die andere Partei bestimmt und den Mediator auswählt, wird das Verfahren angelegt. Im nächsten Schritt werden automatisch alle Parteien per E-Mail darüber informiert. Mit der Angabe eines Links im E-Mail werden die Teilnehmer zum angelegten Verfahren mit Detailinformationen geführt. Im folgenden Schritt kommt es zur Terminabsprache der ersten Chatsitzung. Die Technologie ermöglicht ein Hochladen von Dateien, die während des Chats benötigt werden und bietet weitere Dienstleistungen, wie Protokolle nach dem Chat und Standardvereinbarungen, an (vgl. Wendler, Pohlmann, 2007, S 21-22).

2.8.3 Der Internet Ombudsmann

Der Österreichische Internet Ombudsmann agiert als neutrale Schlichtungsstelle für Streitigkeiten im E-Commerce. Da der Verein seine Dienstleistungen kostenlos anbietet, wird es Beschwerdeführern auch möglich gemacht, Fälle mit sehr geringer Schadenshöhe einzubringen.

Ein Aufgabenbereich neben Bewusstseinsbildung und Information ist die „Problemlösung durch Mediation und außergerichtliche Schlichtung bei Streitfällen zwischen KonsumentInnen und Unternehmen.“ (Internet Ombudsmann, 2009, S.9). Als Teilnehmer des Verfahrens gelten nicht nur Einzelpersonen, die eine Beschwerde bei einem Online Einkauf oder einer Online Auktion anbringen möchten, sondern auch Unternehmen mit Sitz in Österreich, die ein außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren gegen ein anderes Unternehmen innerhalb der EU führen möchten, also auch im B2B Bereich.



Abb. 17 Website Internet Ombudsmann (Quelle: <http://www.ombudsmann.at>, 2009)

Nach Anmeldung auf der Website erhält der Teilnehmer eine E-Mail mit seinen Zugangsdaten zum Einloggen ins System. Zur Gewährleistung der Datensicherheit muss ein persönliches Passwort angelegt werden. Wenn das Anliegen des Konsumenten eine Beschwerde über ein Unternehmen ist, so wird er Schritt für Schritt durch das Beschwerdeformular geführt. Nach Überprüfung der Zuständigkeit wird eine elektronische Akte angelegt, die per Passwort vom Konsumenten eingesehen werden kann. Im nächsten Schritt lädt der Ombudsmann das Unternehmen zum außergerichtlichen Schlichtungsverfahren ein. Dies wird in einem Zeitrahmen von 48 Stunden erledigt.

Der Internet Ombudsmann bietet ein zweistufiges Verfahren an:

Die erste Stufe beinhaltet ein Informations- und Vermittlungsverfahren mit dem Ziel den Sachverhalt zu klären und eine Einigung zu schaffen. Wird keine Einigung erzielt, so startet Stufe 2, das formelle Schlichtungsverfahren. Dieses endet entweder mit einem Vergleichsvorschlag oder einem Schiedsspruch. Der ordentliche Gerichtsweg bleibt jeder Partei offen.

Pro Stufe bemüht sich der Internet Ombudsmann das Verfahren in 14 Tagen abzuschließen. Für das Jahr 2008 wurde eine Gesamtsumme aller Beschwerden von 1,1 Millionen Euro errechnet, die Schadensumme pro Fall wies einen Durchschnittswert von 150,00 Euro auf. (vgl. Internet Ombudsmann, 2009)

3 Empirie

Der empirische Teil bemüht sich um Klärung der gestellten Hypothesen

- **Hypothese 1**

Die österreichischen Experten und Mediatoren sehen in der Online-Mediation ein wertvolles Tool für Konfliktlösungen.

- **Hypothese 1A**

Die Experten sehen die Fähigkeiten der Mediatoren im Umgang mit Online-Kommunikation unzureichend entwickelt.

Die Autorin entschied sich für ein qualitatives Interview einer Personengruppe, die sie als konfliktgeschult bezeichnen möchte. Wie bereits im Kapitel 1.2 erwähnt, wurde der Titel der Masterthesis absichtlich offener formuliert, um ein breites Spektrum von Wissen und persönlichen Meinungen abzufragen.

Folgende Kernfragen wurden dazu ausgearbeitet

- Frage nach der Bekanntheit der Online-Mediation?
- Frage nach der Eignung der Online-Mediation in den unterschiedlichen Bereichen der Mediation, Gründe der Eignung und Ausarbeitung der Vorteile gegenüber Face-to-Face-Mediationen
- Fragen zu Online-Kommunikation
- Fragen zu den Fähigkeiten bei Medianden und Mediatoren
- Frage zur Ausbildung
- Frage der Vertraulichkeit
- Frage nach persönlicher Nutzung
- Frage nach möglichen Auswirkungen in der Zukunft

Die Schwerpunkte bildeten die Fragen zur Online-Kommunikation und Vertraulichkeit. Alle Interviewten äußerten sich zu diesen zwei Kernfragen eingehend.

3.1 Die Erhebung

Acht Personen konnten direkt in einem persönlichen Gespräch befragt werden. Aufgrund der Unmöglichkeit einer Terminvereinbarung mit einer ehemaligen Ministerin für Justiz, wurde eine Befragung schriftlich durchgeführt. Da, außer dem Internet Ombudsmann, kein österreichischer Online-Anbieter Erfahrungen aufweisen konnte bzw. zu einer Befragung bereit war, wurde ein weiteres Interview mit einem deutschen Experten per Skype durchgeführt.

3.1.1 Die Auswahlkriterien

Bei der Auswahl der Personen wurden in einem ersten Schritt fünf Gebiete ausgewählt, aus denen je zwei Interviewpartner recherchiert wurden.

SYSTEMHERKUNFT DER BEFRAGTEN				
1	2	3	4	5
MENSCHEN mit Konflikt-erfahrung	MEDIATOREN und /oder JURIST mit Mediationsausbil- dung	LEHRREFER- ENTEN aus der MEDIATIONS- AUSBILDUNG	EXPERTEN der Online-Mediation und/oder ANBIETER der Online-Mediation	VERTRETER von INSTITUTIONEN
Führungskraft aus der Wirtschaft, Privatperson	Wirtschafts- mediator, Scheidungs- mediator	Bildungs- anstalten für Mediation		Justiz Ministerium ÖBM – Verband
Zuordnung der Befragten (A-J) nach Systemherkunft				
A, I	B, F	D, E	C, H	J, G

Tab. 1 Systemherkunft der Befragten (eigene Darstellung)

Die große Herausforderung für die Autorin lag darin, die aus der Recherche gefilterten Personen tatsächlich für ein Interview zu gewinnen und somit eine Grundlage für qualitativ wertvolle Aussagen zu erhalten, jedoch immer mit dem Bewusstsein keinen vollständig repräsentativen Anspruch erheben zu können.

3.1.2 Die Vorbereitungen

Da nicht alle befragten Personen Kenntnisse über Online-Mediation hatten, wurde im Vorfeld Online-Mediation telefonisch erklärt, bevor es zum ersten persönlichen Kontakt kam. Dadurch konnten sich die Befragten selbst ein Bild machen, bevor sie mit den Fragen zur Online-Mediation konfrontiert wurden. Zur Erhebung der Fragen Bekanntheitsgrad, Mediationsbereiche und Zukunftsperspektive wurde eine Tabellenabfrage (siehe Kapitel 5.2) vorbereitet.

Die Erstellung des Fragenkatalogs erfolgte gleich einem Coachingprozess mit Visualisierung der Herkunftssysteme der Befragten durch Bodenanker, wobei die Kernfragen stets gleich blieben, die Art der Fragestellung jedoch an das Herkunftssystem angepasst wurde, um die Qualitätskriterien der offenen Fragestellung, der Tiefe durch Nachfragen und Spezifität zu gewährleisten. Der personale Kontext wurde durch Fragen zu Beginn des Interviews ermittelt. Der Zeitrahmen des Interviews wurde auf eine Stunde festgelegt, meist überschritten, einmal aufgrund eines anstehenden Termins unterschritten. Die Interviews wurden mit einem I-Pod aufgezeichnet, der aufgrund der minimalen Größe und geringsten Aufnahme Geräusche für ein entspanntes Gesprächsklima sorgte.

3.2 Auswertungsergebnisse und Interpretation

Nach dem Transkribieren der Interviews wurden die Texte entsprechend der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet.

3.2.1 Analyse der einzelnen Berichte

Die Analyse der einzelnen Berichte umfasst aufgrund der offenen Fragestellung innerhalb des Leitfadeninterviews umfangreiches Textmaterial, das für die zweite Reduktion von großer Bedeutung ist. Da wenig aktuelle Literatur zur Online-Mediation

zur Verfügung steht, nutzte die Autorin die Gelegenheit, Wissen zum neuesten Stand der Online-Mediation im deutschsprachigen Raum abzufragen. Die Analyse der einzelnen Berichte mit den Schritten Paraphrase, Generalisierung und erste Reduktion ist vollständig im Anhang eingeordnet.

Fall D

Der Interviewte ist Mediator, IT Experte und hat über Online Mediation publiziert. Sein umfassendes Wissen zu diesem Thema veranlasste die Autorin auch Fragen zu stellen, die aufgrund fehlender aktueller Publikationen für diese Arbeit wichtig sind.

Fall	Nr.	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
D	1	Es geht darum, wie man Online Mediation definiert	Online Mediation muss definiert werden	K21 Online Mediation
D	2	sie unterstützend zu sehen, wenn Teile der Funktionen oder auch Stufen des Mediationsprozesses Online abgewickelt werden	Online Mediation als Unterstützung zur Mediation. Stufen des Prozesses oder Teile der Funktionen werden Online abgewickelt	- muss definiert werden - als Unterstützung zur Mediation - Stufen des Prozesses Online - Teile der Funktionen Online
D	3	Online Abwicklung, um Informationsgleichstand bei den Medianden zu erzielen	Onlineabwicklung für Informationsgleichstand bei den Medianden	- Frage, wie sehr werden Vorteile genutzt
D	4	Online Information, die im traditionellem face to face Bereich viel Zeit braucht	Zeitersparnis durch Online Information	- Regelerklärung per E-Mail wäre zu wenig - Frage, was kann Online abgewickelt werden und was face to face. bzw.
D	5	ist die Frage, wie sehr nutzt man die Vorteile der Online Mediation	Die Frage ist, wie sehr werden Vorteile der Online Mediation genutzt	welche Schritte davon - Bessere technische Bedingungen zur Online Mediation durch Online Verbreitung

Tab. 2 Beispiel der Analyse (eigene Darstellung)

3.2.2 Zweite Reduktion - Gesamtergebnisse

Die Kategorien des ersten Analyseschrittes wurden zusammengefasst. Aufgrund der zahlreichen Kategorien (64) wurde die weitere Reduktion nach Themenbereichen gewählt und ausgewertet.

3.2.2.1 Themenbereich Bekanntheit der Online-Mediation

Alle Befragten kannten den Begriff der Online-Mediation seit einem Zeitraum von ein bis fünf Jahren. Interessant ist die Antwort der Frau Minister, wonach sie bereits sehr früh im Jahr 2000 im Rahmen der Beratungen im Europäischen Parlament zu E-

Commerce Richtlinien damit konfrontiert worden sei. Einige Befragte wurden aufgrund ihrer Kontakte in die USA zum Thema Online-Mediation informiert. Mehrfachantworten waren möglich. Ein Mediator kannte zwar Online-Beratung, jedoch nicht den Begriff der Online-Mediation.

Bekanntheit der Online-Mediation

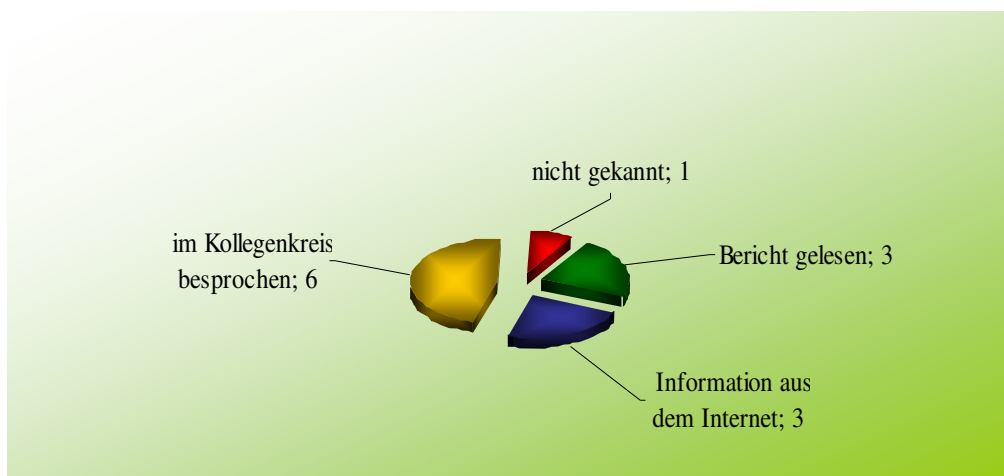


Abb. 18 Bekanntheit der Online-Mediation (eigene Darstellung)

3.2.2.2 Themenbereich Eignung

Untersucht wurde die Eignung der Online-Mediation in den unterschiedlichen Bereichen der Mediation und daraus resultierende Vorteile gegenüber der Face-to-Face-Mediation.

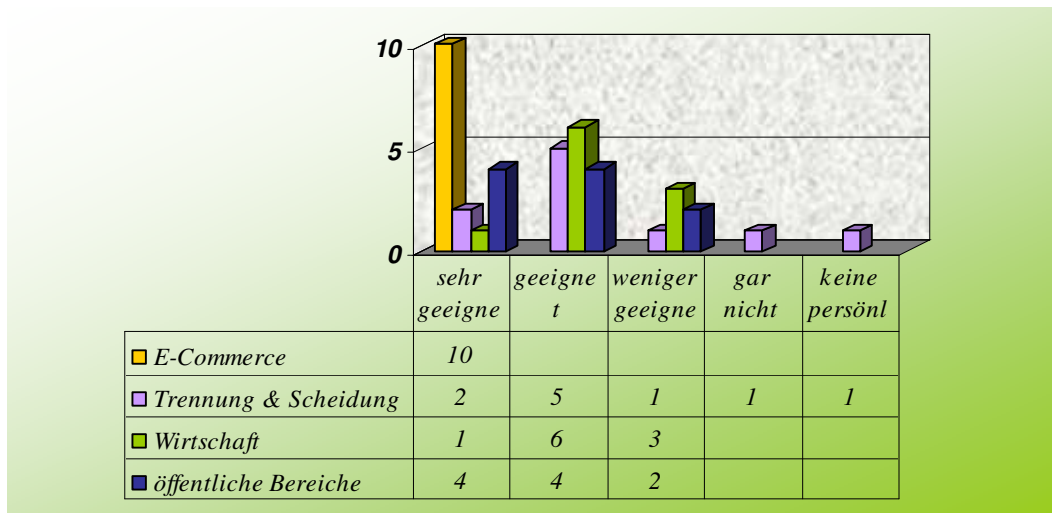
Die Befragten konnten dazu eine Tabelle ankreuzen und die Eignung der Online-Mediation begründen.

- *E-Commerce*

Weniger überraschend ist das Ergebnis der Eignung bezüglich von E-Commerce.

E-Commerce nimmt in Österreich jährlich zu. „48% der österreichischen Bevölkerung ab 14 Jahren haben laut Integral Austrian Internet Monitor (September 2008) schon einmal über Internet eingekauft“ (vgl. Internet Ombudsmann, 2008, S.6). Da die Streitwerte meist in Minimalbereichen liegen, kommt nur eine kostengünstige Konfliktlösung in Frage. Diese wird in Österreich, wie schon in Kapitel 2.7.3 erwähnt vom Internet Ombudsmann kostenlos abgedeckt.

Eignung von Online-Mediation nach Bereichen der Mediation



Tab. 3 Eignung von Online-Mediation nach Bereichen der Mediation (eigene Darstellung)

- **Wirtschaftsmediation**

Online-Mediation in der Wirtschaft wird von den Befragten aufgrund der räumlichen Distanz der Unternehmen und der Möglichkeit der asynchronen Kommunikation als geeignet bewertet. Die positive Wertung liegt darin, dass die Chance alle Beteiligten eines Konfliktes an einen Tisch zu bekommen als gering gesehen wird. Das Unternehmen kann während des laufenden Mediationsprozesses auf seine internen und externen Ressourcen zurückgreifen und den Zeitpunkt der Kommunikation in einem bestimmten Zeitrahmen selbst wählen. Probleme in der Umsetzung sehen die Befragten

bei Organisationen mit komplexen, eskalierten Konflikten. Auch wenn der Online-Mediator durch den Vorteil unterschiedlicher, je nach Prozessabschnitt passender Visualisierung mehr Klarheit und Struktur schaffen kann, wird befürchtet, dass Wirtschaftskonflikte bei unterschiedlichen Machtverhältnissen und hoher Komplexität online schwieriger verlaufen. Vergleiche mit Beispielen aus den USA oder Australien sehen einige Experten wegen der unterschiedlichen historischen Entwicklung der Rechtssysteme als nicht passend.

Ein Interviewter (Fall A), der innerbetriebliche Mediation der Wirtschaftsmediation zuordnete, möchte interne Konflikte zwischen Mitarbeitern oder Management nie einer Online-Mediation anvertrauen, sondern setzt hier auf persönliche Gespräche. Durch das Nahverhältnis und der entstandenen Beziehungsebene sollte auch in Zukunft die Konfliktlösung nicht anonym, sondern persönlich gesucht werden.

- *Trennungs- und Scheidungsmediation*

Die Befragten lehnen Online-Mediation bei ungleicher Computerkompetenz und unterschiedlichen Fähigkeiten, Texte zu verfassen, ab.

Ganz klar wird der große Vorteil in Online-Mediation dort gesehen, wo Medianden, aufgrund ihrer Vorgeschichte und der Vermeidung von neuen Verletzungen eine persönliche Konfrontation ablehnen. Es ist allen Befragten klar, dass durch E-Mail-Kommunikation weniger Emotionen den Prozess belasten. Andererseits können sich auch wiederum nur wenige vorstellen, dass hoch eskalierte Konflikte ausschließlich ohne persönlichen Kontakt, ohne Sichtbarmachen des Leidensdrucks funktionieren können und geben der Online-Mediation eher bei geringerem Konfliktpotential eine Chance auf lösungsorientiertes Arbeiten. Es wurde auch darauf hingewiesen, dass es in der Praxis durchaus Fälle in der Scheidungsmediation gibt, wo Emotionen nur mehr eine geringe Rolle spielen, ein Partner eventuell bereits in größerer Distanz entfernt wohnt, womöglich sogar im Ausland und nur mehr Regelungen für den letzten Schritt der Trennung mediiert werden müssen. Wobei bei zuletzt genanntem Beispiel eine Befragte diese Mediation als solche hinterfragen würde, ob es sich hier nicht bereits um eine moderierte Verhandlung und weniger um eine definierte Mediation handeln würde.

- **Mediation in öffentlichen Bereichen**

Die Interviewten stufen die Eignung der Online-Mediation in öffentlichen Bereichen als hoch ein, vor allem die Transparenz der Kommunikation und Visualisierung des Prozessfortschrittes sind hier sehr positive Vorteile. Speziell die Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse mit unterstützenden Veranschaulichungen in den einzelnen Abschnitten kann über ein Online-Medium optimal vermittelt werden. Ein Interviewter nannte das Beispiel Mediation vom Flughafen Wien-Schwechat (in den Jahren 2001-2005), wo der gesamte Mediationsprozess mit Gutachten, Protokollen und einem Online- Diskussionsforum im Internet abrufbar war und noch ist (<http://www.viemediation.at>).

Zusammenfassung der Begründungen für die	
EIGNUNG	NICHTEIGNUNG
für Trennung- und Scheidungsmediation	
für Medianden, die persönliche Konfrontation ablehnen für Medianden, die bereits im Ausland oder in großer Distanz wohnen durch Wegfallen neuer Verletzungen durch mehr Sachlichkeit wegen weniger Emotionen per E-Mail bei geringen Eskalationen	bei hoch eskalierten Konflikten bei ungleicher Online-Readiness bei der Notwendigkeit von wirtschaftlicher oder psychologischer Beratung
für Wirtschaftsmediation	
Unternehmen ist nicht durch Mediationsprozess zeitlich blockiert wenn kaum Chance auf Termine für gemeinsames Gespräch bei mehreren Personen besteht bei großen Distanzen	bei hoher Komplexität des Konfliktfalls bei internen Konflikten ist persönlicher Kontakt und Konfliktlösung wichtig nicht geeignet, wenn unterschiedliche Kräfteverhältnisse vorhanden sind

besonders geeignet bei E-Commerce mit niedrigen Streitwerten bei geringen Eskalationen	bei hoch eskalierten Konflikten
als Methode	
als Einstieg in eine Face-to-Face-Mediation (Vorinformation) als ergänzende Intervention als Unterstützung im Prozess als Zusammenfassung von Gesprächen Online-Co-Mediation ist möglich gute grafische Darstellungen und Visualisierungen gute Strukturierung des Prozesses	nur nach einem persönlichen Erstgespräch vorstellbar wenn Mediator mit Menschen arbeiten möchte Online-Mediation dauert insgesamt länger als Face-to-Face-Mediationen Online-Mediation kann nicht mehr als vollständiger Prozess für einige Befragte unvorstellbar
Quelle: vgl. Anhang Inhaltsanalyse K1,K5,K6,K8,K14,K23,K24,K30,K34,K35,K43,K47,K51, K63	

Tab. 4 Zusammenfassung der Begründungen für Eignung/Nichteignung (eigene Darstellung)

3.2.2.3 Themenbereich Vertrauen - Vertraulichkeit

Die Vertraulichkeit ist ein Grundsatz in der Mediation und gilt ebenso in der Online-Mediation. Wie bereits in Kapitel 2.5 beschrieben, bekommt das Thema Vertraulichkeit mit dem Online-Medium eine neue Dimension, die in einem Bereich liegt, die vom Mediator nicht kontrolliert werden kann. Das Spannungsfeld Datenweitergabe, ein Kopieren oder Ablichten von Texten zur Weiterverwendung, das Bearbeiten von Texten durch andere Personen könnte nur durch videounterstützte Technologie verhindert werden. Allerdings, so der Tenor der Befragten, werden Texte in Konflikten sachlicher formuliert und dadurch weniger gefährlich. Speziell bei Mediationen in Unternehmen wird der Mediator mit sehr sachlichen, zum Teil juristisch verfassten Texten konfrontiert.

Durch die Aufklärungspflicht des Mediators, durch die Vereinbarungen zwischen den Medianden und der fraglichen Zulassung von in Mediation produzierten Texten vor Gericht, verringert sich die Gefahr, die bei Datenweitergabe entstehen könnte. Umgekehrt bietet Archivierung auch den Vorteil der Nachvollziehbarkeit von Prozessen in Organisationen, in denen Personalwechsel oder Umstrukturierungen Daten verloren gehen könnten. Online-Mediationen können als Pilotprojekt, den Datenschutz beachtend, anderen Mediationen unterstützend dienlich sein. Hidden Agendas sind sowohl in klassischen Mediationsverfahren, als auch bei Online-Mediation sehr schwer oder gar nicht zu erkennen und bedürfen immer der jeweiligen Aufmerksamkeit des Mediators im gesamten Prozessverlauf.

„Sollte Sicherheit ein großes Thema zwischen Medianden sein, sollte hinterfragt werden, ob Online-Mediation bzw. Mediation überhaupt geeignet ist“ meint ein Befragter und sieht aufgrund seiner Erfahrung zwischen Online-Mediation und Face-to-Face-Mediation keinen großen Unterschied.

Zusammenfassung der Reduktionen Vertraulichkeit	
Vertraulichkeit allgemein	<ul style="list-style-type: none"> - kein Unterschied bezüglich Gefahren und Einschränkungen zur Face-to-Face-Mediation - Vertrauen zum Mediator ist gleich wichtig wie bei Face-to-Face-Mediation
Vertrauen in die Technik	<ul style="list-style-type: none"> - Vertrauen in die Technik durch gut gesicherte Software - Ähnlichkeit der Software mit Telebanking - wirksamer Kopierschutz ist technisch schwer möglich - die „nicht“ elektronische Sicherheit ist das Thema
Spannungsfeld Datenweitergabe	<ul style="list-style-type: none"> - in der Wirtschaft keine Gefahr durch Textkopien wegen sachlich überlegter Kommunikation - höchste Vertraulichkeit für wechselseitiges Verständnis ist keine Vorbedingung für Mediation - Vertrauen soll ausreichen Informationen nicht zu veröffentlichen
Spannungsfeld	<ul style="list-style-type: none"> - wichtig ist Klarheit darüber wer schreibt - Vertretung wäre denkbar, ähnlich wie bei Vertretung durch Rechtsanwalt

andere Personen	- nicht überprüfbar, ob Mediand von jemanden beeinflusst wird
Hidden Agendas	- vom Mediator online schwer zu erkennen - schwer überprüfbar, Mediation als geplanter strategischer Nutzen - Mediator braucht viel Übung zum Herauslesen versteckter Absichten
Textarchivierung	- Material, das es vorher nicht gab, wird nun online produziert - Angreifbarkeit durch schriftliche Äußerungen wird erhöht - Unterschätzung bei möglicher Prozessführung - Verwendung von Texten im Prozess eher nicht möglich - erhalte Dokumente als Anleitung für andere Fälle - mögliches Pilotprojekt bei ähnlichen Themen
Aufgaben des Online-Mediators	- Vertraulichkeit ist Thema jeder prämediativen Phase - Aufklärungspflicht - Vereinbarung, Materialien aus der Mediation nicht zu verwenden, ist wichtig - Aufmerksamkeit im gesamten Prozessverlauf - „off record“ Vereinbarungen können getroffen werden - Nachfragen nach jeder Sitzung - Hinterfragen, wenn Sicherheit ein Thema ist, ob die Online-Mediation geeignet ist
Quelle: vgl. Anhang Inhaltsanalyse K3, K10, K17, K22, K33, K38, K39, K48, K53	

Tab. 5 Zusammenfassung der Reduktionen Vertraulichkeit (eigene Darstellung)

3.2.2.4 Themenbereich Online-Kommunikation

Da die Befragten kommunikationsgeschult sind und selbst aufgrund ihres aktiven Berufslebens Erfahrungen mit Online-Kommunikation aufweisen können, hatten sie sehr viel zu textbasierender Kommunikation zu sagen und antworteten auffallend konzentriert. Die Bedürfnisse und Fähigkeiten für Medianden und Mediatoren wurden im Fragenblock ebenso erarbeitet. Die Auflistung der Reduktionen ist im Anhang tabellarisch vermerkt.

- *Online-Kommunikation durch E-Mails*

Wie bereits erwähnt, hatten zu dieser Fragestellung alle Interviewten ein breites Spektrum an Meinungen und konnten über eigene Erfahrungen im täglichen Gebrauch von Online-Kommunikation berichten. Da nur wenige Befragte über Chaterfahrung verfügen, ist Online-Kommunikation als asynchrone Kommunikation mittels E-Mails zu verstehen.

Alle Befragten zeigten den Wegfall der nonverbalen Wahrnehmungskanäle auf, was jedoch unterschiedlich bewertet wird. Für den einen würden aufgrund fehlender Körperhaltung und Mimik Fehlinterpretationen wegfallen (Fall A), für den anderen wäre Konfliktberatung erst nach einem persönlichen Gespräch unter Einbezug aller Sinneskanäle möglich (Fall I). Das Online-Kommunikationsverhalten sei ein anderes und benötigt Fähigkeiten und vor allem Zeit.

Die Qualität der Kommunikation ist schwer zu bewerten, sie sei „anders“. Der Grund liegt darin, dass bei Textfassungen vor der Verschriftlichung ein anderer Prozess einhergeht, der zwar Zeit in Anspruch nimmt, jedoch Raum lässt für Reflexion und Textänderungen. Dies führt dazu, dass Texte mit mehr Sachlichkeit und Genauigkeit geschrieben werden, auch in dem Bewusstsein „was liegt das pickt“ (Fall G). Die Entschleunigung im Konflikt ist ein wichtiger Faktor in der Mediation und wird durch E-Mails automatisch gefördert. Es darf der Mediator jedoch nicht übersehen, dass auch Argumente aufgrund zu großer Zeitspannen verloren gehen können. Das „am Ball bleiben“ durch vorgegebene Regeln durch den Mediator ist daher äußerst wichtig. (vgl. Bremer, 2003.S.47)

Durch das Herausnehmen von Emotionen fallen weitere Verletzungen bzw. Beleidigungen weg, was positiv gesehen wird und die Beziehungsebene zwischen den Medianden fördern kann. Auch wenn Emotionen inzwischen mit einer Selbstverständlichkeit durch Symbole und Abkürzungen in Texten ausgedrückt werden können, gibt es zu bedenken, ob das Symbol oder Kürzel im richtigen Kontext mit der richtigen Bedeutung beim Empfänger genauso ankommt, wie es der Sender auch gemeint hat. Natürlich hat der Mediator hier die Möglichkeit nachzufragen, jedoch wird ihm dies erst dann möglich, wenn er aufgrund seiner Erfahrung im Umgang mit

Textfassungen das auch richtig erkennt, interpretiert, filtert, umformuliert oder umformulieren lässt, ohne den gewünschten Inhalt des Medianden zu verfälschen.

Der große Interpretationsspielraum ohne persönlichen Kontakt erschwert das Verstehen und Verstanden werden bei Textfassungen. Dies ist die eigentliche Herausforderung für den Online-Mediator. Inwieweit sachlich formulierte Texte trotzdem auf der Beziehungsebene empfangen werden, konnte aufgrund fehlender praktischer Beispiele hier nicht thematisiert werden. Es ist jedoch anzunehmen, dass, wie im persönlichen Gespräch, sachliche Inhalte in Konflikten nicht immer auf der Sachebene des Empfängers ankommen und ohne Zwischenschaltung des Mediators neue Missverständnisse produziert werden.

Zusammenfassung der Reduktionen zu Online-Kommunikation	
Allgemeines	<ul style="list-style-type: none">- Kommunikationsverhalten ist online völlig anders- textbasierende Kommunikation ist Gewohnheitssache- ist nicht für alle geeignet- wichtig sind Fähigkeiten für textbasierende Kommunikation- andere Qualität Face-to-Face-Mediationen- Mediand kann sich der Mediation leichter entziehen- ist nur möglich bei Positionen, die verhandelbar sind
Kanalreduktion	<ul style="list-style-type: none">- Ausfall verschiedener Wahrnehmungsbereiche- Ausfall des gesamten emotionalen und nonverbalen Wahrnehmungsbereiches- keine Interpretation durch Wegfall nonverbaler Kommunikation- es fehlen 75% der eigentlichen Kommunikation
Textfassungen	<ul style="list-style-type: none">- vor der Verschriftlichung geht ein anderer Prozess einher- Geschriebenes hat mehr Wert als Gesprochenes- mehr Sachlichkeit und weniger Emotionen- Textgestaltung mit Zeichen und Farben möglich- sollen nicht zu mechanisch sein- Text kann hinterfragt, reflektiert und nochmals verändert werden- Benachteiligung durch eingeschränkte Argumentation- möglicherweise wird das eigentliche Thema nicht erkannt- es kann nur Sachliches beurteilt werden

	<ul style="list-style-type: none"> - es bleibt immer eine subjektive Bedeutung des Wortes - großer Interpretationsspielraum ohne persönlichen Kontakt
Zeitfaktor	<ul style="list-style-type: none"> - E-Mails entschleunigen den Prozess - Textfassungen benötigen mehr Zeit und Genauigkeit - mehr Exaktheit durch Entschleunigung - durch Zeitverzögerung mehr Zeit zum Nachdenken
Beziehungsebene	<ul style="list-style-type: none"> - die Beziehungsebene geht bei Texten verloren - Emotionen können auch durch Abkürzungen ausgedrückt werden - transportierte Emotionen im Text mögen für den Sender, nicht aber für den Empfänger stimmen - durch Wegfall der empathischen Wahrnehmung des Leidensdrucks wird gemeinsame Lösungsarbeit erschwert - Werte können nicht zum Ausdruck gebracht werden - man bleibt mehr auf der Sachebene, weniger im Persönlichen - Beleidigungen fallen weg - Medianden können Freundlichkeit vortäuschen - Online-Kommunikation soll emotional zuzuordnen sein - es gibt Themen, wo soziales Lernen wegen sachlicher Themen nicht notwendig ist
Quelle: vgl. Anhang Inhaltsanalyse K2,K9,K13,K20,K28,K36,K37,K45,K52	

Tab. 6 Zusammenfassung der Reduktionen zu Online-Kommunikation (eigene Darstellung)

- *Fähigkeiten der Mediatoren und Medianden*

Dieses Kapitel widmet sich den Minimalanforderungen an Fähigkeiten, die für die Abwicklung einer Online-Mediation erforderlich sind.

In erster Linie sind Grundkenntnisse in der Bedienung der Technik notwendig. Menschen, die Internettechniken anwenden, täglich E-Mails versenden und gewohnt sind einen Teil ihrer Kommunikation in Textfassung zu senden, werden von den Befragten als computergeübt oder als internetkompetent bezeichnet. Diese Fähigkeiten, Technologien flüssig zu nutzen, wurden von einem Experten im Begriff Online-Readiness zusammengefasst (Fall D). Dieser Begriff beinhaltet nicht nur den Umgang

mit dem Computer, sondern darüber hinaus auch die Kompetenz der Auswahl des richtigen Anbieters einer Online-Mediation, zu erkennen, welches Setting individuell passend ist, zu wissen, dass Texte weiterverwendet werden können und eine Übung im Schreiben von Texten. Menschen, die beruflich viele Situationen schriftlich klären müssen, die geübt sind, sich möglichst präzise und sachlich auszudrücken, um schnell verstanden zu werden und damit weniger Kommunikationsschleifen produzieren, hätten schnell einen großen Vorteil gegenüber ihrem Konfliktpartner, der diese Internetkompetenz nicht aufweisen kann.

Die Wahl des richtigen Setting sollte genau durchdacht sein. Zeitverzögerte, also asynchrone Kommunikation, kommt den täglichen Anwendungen eher näher, doch die Mediennutzung Chat entspricht wiederum mehr dem Gespräch. Eine Befragte, machte darauf aufmerksam, dass Chatgespräche schnell ablaufen und komplex werden, da viele Textblöcke die Übersicht erschweren und Textinhalte verloren gehen können (Fall I). Die Eingriffsmöglichkeiten des Mediators sind im Chat geringer, als bei asynchroner Kommunikation, das Gespräch zu steuern oder zu entschleunigen ist im Chat schwieriger und bedarf auch großer Erfahrung von Seiten des Mediators.

Der Online-Mediator sollte auf jeden Fall auf eine längere Erfahrung in seinem Berufsfeld zurückblicken um mit dem Mediationsprozess an sich umgehen können. Die Kommunikationserfahrung ist eine weitere wichtige Kompetenz. So benötigt er eine gute sprachliche Ausdrucksweise, Orthographiekenntnisse und sollte Texte bewerten können ohne diese falsch zu interpretieren. Der Wunsch an die Online-Mediation sei der, dass es auch möglich sein sollte, schriftlich nachzufragen, Unklarheiten auszuräumen und Texte mit Wirkung für Denk- und Lernprozessen zu verfassen. Zu Beginn der Online-Mediation gilt es, die Medianden richtig zu informieren, auch zu hinterfragen, inwieweit sie gleichwertig mit dem Medium vertraut sind. Ein Ungleichgewicht aufgrund unterschiedlicher Online-Readiness würde ein Machtgefälle bewirken, das auch ein guter Online-Mediator nicht kompensieren könnte. Dieses Gleichgewicht wäre als ethische Grundregel für eine Online-Mediation durchaus denkbar.

Das Thema Zeit erhält dann seine Bedeutung, wenn es schwierig wird, die Medianden im Prozess zu halten. Diese Fähigkeit, die sich Online-Moderatoren für Foren aneignen,

dient dem Online-Mediator als Steuerungselement. Asynchrone Kommunikation kann zwar den gewünschten Effekt der Entschleunigung erzielen, jedoch bei Überschreiten einer gewissen, sehr oft subjektiv wahrgenommenen Zeitdauer, können wichtig Inhalte verloren gehen, die später nicht mehr thematisiert werden.

Zusammenfassung der Reduktionen Fähigkeiten	
Fähigkeiten der Medianden	<ul style="list-style-type: none"> - Grundkenntnisse im Umgang mit Computer und Internet - Kompetenz Texte zu verfassen - Willen sich schriftlich auszudrücken - Wissen um Bedeutung von Abkürzungen und Ausdruck von Emotionen
Fähigkeiten des Online Mediators	<ul style="list-style-type: none"> - erfahrener Mediator - korrekte Orthographie, gute Rhetorik - Kommunikationserfahrung für Bewertung der Wortwahl und des Satzbaus - Darstellungsvermögen - Umgang mit Texten bezüglich Interpretation und Filterung - Texte mit Wirkung zu verfassen - Fähigkeit die Medianden im Prozess zu halten (Zeit)
Quelle: vgl. Anhang Inhaltsanalyse K16,K19,K25,K29, K32,K44,K58	

Tab. 7 Zusammenfassung der Reduktionen Fähigkeiten (eigene Darstellung)

- Ausbildung

Die Befragten sehen den Erwerb von Grundlagenkenntnissen der Online-Kommunikation als sinnvoll. Ein Befragter regt an, Online-Kommunikation im Schulunterricht als Teil des Kommunikationsunterrichts zu integrieren. Da den Teilnehmern der Mediatorenausbildung Textbearbeitung leichter fällt, als Face-to-Face-Gespräche und das Ausbildungssystem zum Mediator ausgereizt zu sein scheint, wird eine Implementierung von Online-Kommunikation als Tool in der Ausbildung nicht befürwortet. Da jedoch die Kenntnis über die Wirkung von E-Mails immer wichtiger wird, schlägt eine Befragte vor, sich diesem Thema wissenschaftlich zu nähern. Messgrößen, Bewertungsgrundlagen sollten erstellt werden. In weiterer Folge könnten geeignete Wissenspakete in Fortbildungen an Mediatoren von Experten vermittelt

werden, damit Online-Mediation evaluierbar wird. Den befragten Mediatoren ist wichtig, dass bereits ausgebildete Mediatoren durch Initiativen in den Arbeitsprozess eingegliedert werden, bevor neue Themen in die Ausbildung implementiert werden.



Tab. 8 Zusammenfassung der Reduktionen Ausbildung (eigene Darstellung)

3.2.2.5 Themenbereich Zukunft, Auswirkungen, persönliche Anwendung

- *Zukunft und Auswirkungen*

Die befragten Personen sehen die Entwicklung der Online-Mediation als parallel verlaufenden Prozess zur weiteren Entwicklung der Face-to-Face-Mediation, die wie sie vermuten, kontinuierlich in Österreich zunehmen wird. Die Hälfte der Befragten geben, hinblickend auf die kommenden zehn Jahre, auf die Frage: „Geben sie der Online-Mediation auf einer Skala von null (null = nein) bis zehn (zehn = ja) eine Chance sich in Österreich durchzusetzen?“ den Wert sieben an.

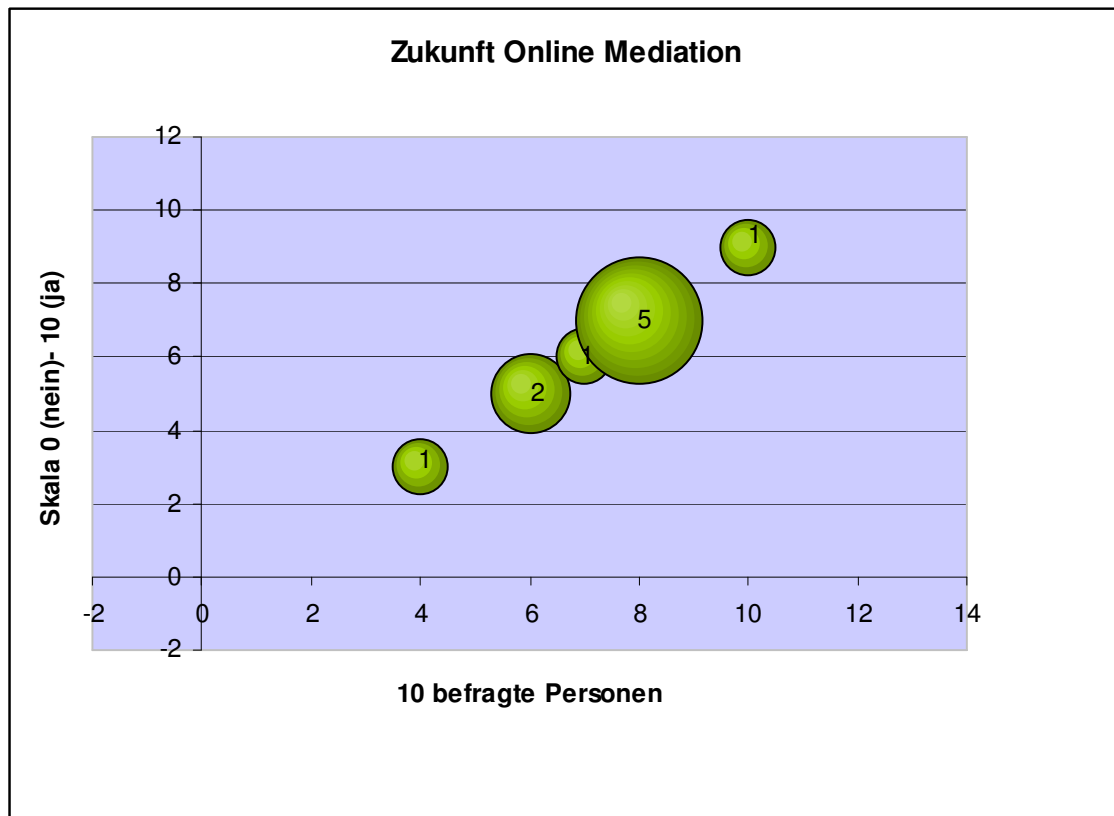


Abb. 19 Zukunft Online-Mediation (eigene Darstellung)

Online-Mediation wird nicht aufgrund einiger Vorteile als die große Chance der Zukunft für die Zukunft der Mediation betrachtet. Online-Mediation kann als Zukunftsprojekt gesehen werden und es bedarf einer Bekanntheitssteigerung bestehender Einrichtungen. Es wird darauf Bedacht genommen, dass die online geübte Zielgruppe erst heranwächst und es wird angenommen, dass diese mit Online-Medien in einem anderen Verständnis umgehen werden. Da bei Online-Mediation Distanzen zwischen den Medianden und dem Mediator keine Rolle spielen, wird Online-Mediation den Markt erweitern und der Mediator seine Zielgruppen auch außerhalb seiner Region finden können. Als eine positive Auswirkung wird die Entlastung der Gerichte genannt, auch die Möglichkeit schneller einen Gerichtstermin zu erhalten ist damit verbunden. Die ehemalige Justizministerin gibt zu bedenken, dass Online-Mediation kein Ersatz für einen leichteren Zugang zu Gericht werden darf. Würde sich Mediation in der Zukunft noch mehr durchsetzen, so sieht eine Befragte soziologische Auswirkungen durch ein anderes Konfliktverhalten in unserer Gesellschaft.

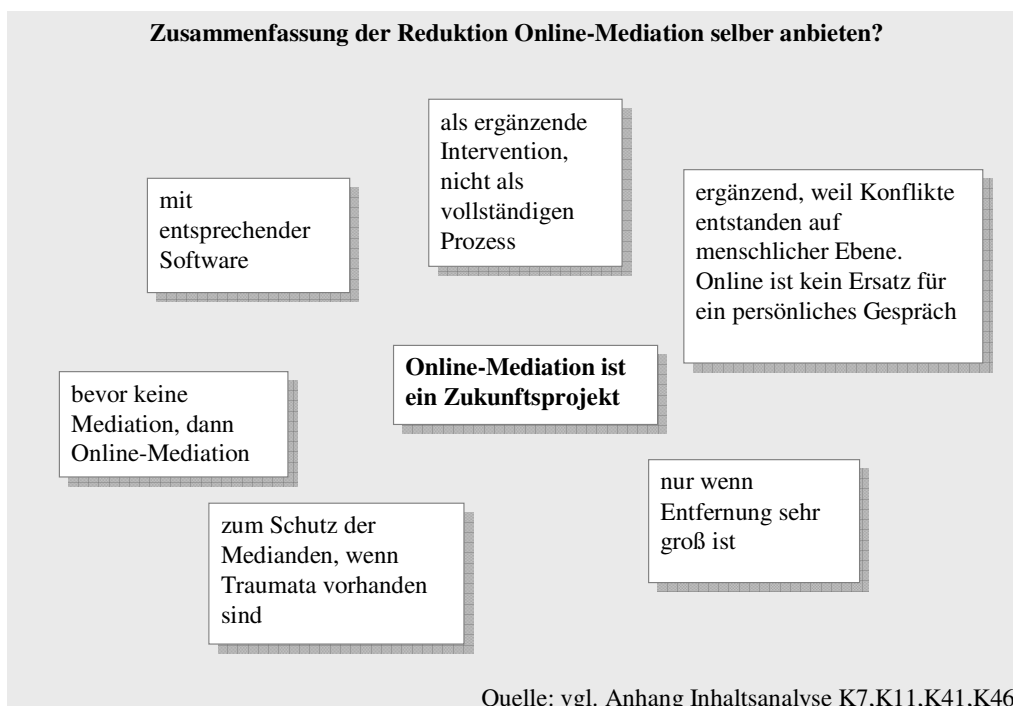
Zusammenfassung der Reduktionen Zukunft	
Auswirkungen	<ul style="list-style-type: none"> - Entlastung der Gerichte - schneller Termine bei Gericht - positive, unterstützende Parallelentwicklung zur Mediation - soziologische Auswirkungen durch anderes Verhalten bei Konflikten - darf nicht Ersatz für leichten Zugang zu Gerichten sein
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> - Online geübte Zielgruppe wächst erst heran - Bereitschaft zur Online-Konfliktlösung durch mehr Online-Kommunikation - im Internet entstandene Beziehungen werden im Internet mediiert - Markterweiterung über den regionalen Bereich hinaus - Bekanntheitsgrad bestehender Einrichtungen erhöhen
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - mehr Online-Kommunikation (E-Mail vor Anruf) - Steigerung der Anonymisierung - Entschleunigung bei Konflikten - Bedürfnis nach Face-to-Face-Kommunikation wird immer vorhanden sein
Quelle: vgl. Anhang Inhaltsanalyse K4,K12, K18,K26,K40,K49,K50,K62	

Tab. 9 Zusammenfassung der Reduktionen Zukunft (eigene Darstellung)

Laut einer Studie des Europäischen Instituts für Wirtschaftsmediation sind Konflikte im B2B Bereich noch „nicht so modern“ (Filler, 2006, S.401). Wenn es zu Mediationen zwischen Unternehmen kommt, dann basieren diese aufgrund von Konflikten nach Fusionen oder in Familienunternehmen. Die meisten mediierten Wirtschaftskonflikte sind innerbetrieblicher Natur. In der Studie kommt jedoch zum Ausdruck, dass man der Wirtschaftsmediation eine Wachstumschance gibt. Aufgrund der Zunahme grenzüberschreitender Konflikte werden nun öfters Mediationsklauseln in Verträgen internationaler Unternehmen aufgenommen (vgl. Filler, 2006, S.341).

- *Persönliche Anwendung*

Die Befragten, die Mediation auch beruflich ausüben, können sich mit entsprechender Software Online-Mediation als ergänzende Intervention innerhalb einer Face-to-Face-Mediation gut vorstellen. Die Bereitschaft zur vollständigen Online-Abwicklung einer Mediation ist von vielen Parametern, wie Entfernung, Belastung durch Emotionen, ect. abhängig und weniger vorstellbar. Online-Mediation im deutschsprachigen Raum wird als Zukunftsprojekt erkannt, jedoch empfand die Autorin eher eine gegenwärtige, zögernde und abwartende Haltung gegenüber Online-Konfliktlösung. Das Bedürfnis nach Face-to-Face-Kontakten wird erhalten bleiben. Der Mediator möchte auch in Zukunft mit „echten“ Menschen zu tun haben.



Tab. 10: Zusammenfassung der Reduktionen „selber anbieten“

3.2.3 Überprüfung der Hypothesen

Die zentralen Fragestellungen der vorliegenden Arbeit befassen sich damit, ob sich Online-Mediation als Instrument für österreichische Mediatoren als nützlich erweist und ob die Mediatoren dies auch als wertvolles Tool sehen. Wird diese Annahme bestätigt, so ist die weitere Frage, ob das Bewusstsein vorhanden ist, dass Online-Kommunikation bestimmte Fähigkeiten voraussetzt, um in Folge Online-Mediation anbieten zu können.

Hypothese 1

Die österreichischen Experten und Mediatoren sehen in der Online-Mediation ein wertvolles Tool für Konfliktlösungen.

Diese Hypothese bestätigt sich.

Eine Integration von Internetmedien in die Arbeit der Mediatoren ist bereits erfolgt. Online-Mediation ist für Mediatoren in Österreich noch kein großes Thema, jedoch ist die Zuhilfenahme von Internetmedien für Eigenwerbung und Informationsleistungen selbstverständlich. Die Möglichkeit, dass Online-Mediation in allen Bereichen der Mediation jeweils als Prozesstool stattfinden kann, bedeutet für die Befragten eine gute Möglichkeit ihr methodisches Repertoire und ihr Angebot zu vergrößern. Die Wahlmöglichkeiten des passenden Mediums für bestimmte Phasen des Mediationsprozesses vergrößert die Entscheidungsfreiheit sich für oder gegen Online-Mediation zu entscheiden, wenn nicht örtliche Parameter ein Face-to-Face-Gespräch ausschließen.

Sicherheit und Vertraulichkeit sind Faktoren, die den Einsatz von Online-Mediation gefährden können. Aufgrund des Vertrauens in die verschlüsselte Technologie wird Online-Mediation nicht als Sicherheitsrisiko eingestuft. Mögliche Datenweitergabe wird nicht als Hindernis für Online-Mediationen gesehen. Die erforderliche Hinweispflicht findet zu Beginn der Online-Mediation statt.

Die Experten zeigen eine abwartende Haltung im Zusammenhang mit hohen Konflikt dynamiken auf der Beziehungsebene. Die Vorteile, die bei Trennungs- und Scheidungsmediationen aufgrund der räumlichen Trennung gesehen werden, treten in den Hintergrund, wenn es darum geht langsam Vertrauen zueinander aufzubauen. Die

Literatur bietet noch wenige Forschungsergebnisse zu dieser Problematik. Wie in dieser Arbeit in Kapitel 2.6 beschrieben, ist die Online-Kommunikation bei Konflikten ein noch zu erforschendes Feld.

Hypothese 1A

Die Experten sehen die Fähigkeiten der Mediatoren im Umgang mit Online-Kommunikation unzureichend entwickelt.

Diese Hypothese trifft zu.

Das Wissen um Kommunikationswerkzeuge, der richtige Einsatz unterschiedlicher Methoden, die große Erfahrung im Umgang mit konfliktbelasteter Kommunikation zeichnen einen guten Mediator aus. Wie bereits in Kap. 2.6.2 dieser Arbeit behandelt, stellt Meissner fest, dass das Bewusstsein über die Bedeutung der verfassten Texte noch unzureichend entwickelt sei. Kompetenz in Online-Kommunikation benötigt mehr als die Transformation eigener Kommunikationserfahrung in neue Prozesse. Die meisten Befragten weisen darauf hin, dass Mediatoren in der Lage sein müssen mit Textfassungen umgehen zu können. Es wurde die Gefahr von Missverständnissen durch falsche Interpretationen angesprochen, ebenso die Gefahr, durch fehlende Kompetenz das eigentliche Thema im Text nicht zu erkennen. Es wurden bislang keine Lösungsansätze gefunden, wie Online-Kommunikation in der Mediation aussehen könnte. Die Aussagen der Befragten zu Potentialen der Online-Mediatoren bezogen sich fast ausschließlich auf den Schriftverkehr durch E-Mails. Chat war für nahezu alle Befragten noch zu wenig greifbar, auch deshalb, weil persönliche Erfahrungen noch nicht gemacht wurden. Es benötigt, wie Hintenberger formuliert, ein Wissen um die Chatsprache, einen selbstverständlichen Umgang in Emoticons und Textkompetenz (Kap2.6.3). Dem zu Folge sprachen sich die Experten für gezielte Schulungen im Rahmen von Fortbildungen für die Online-Kommunikation aus.

4 Diskussion der Ergebnisse und Ausblick

Ziel der Untersuchung dieser Arbeit war es Online-Mediation als Mediationsprozess zu durchleuchten, auf die zentralen Fragestellungen einzugehen und mit einem Fragenkatalog abzuschließen. Die Autorin möchte an dieser Stelle mit detaillierten Fragen Mediatoren behilflich sein, leichter eine Entscheidung zu treffen, ob das Prozesstool Online-Mediation in ihre bestehende Arbeit implementiert werden kann oder nicht. Die Fachliteratur zur Online-Mediation ist auf wenige Standardwerke beschränkt, beschreibt Erfahrungen einzelner Experten und gibt einige exemplarische Beispiele von erfolgreich durchgeführten Online-Mediationen.

Das Ergebnis aus der Literatur und den gewonnenen Erkenntnissen der Befragung ist, dass sich Online-Mediation in fast allen Bereichen der Mediation anwenden lässt. Online-Mediation kann einen gesamten Mediationsprozess per E-Mail und Chat umfassen oder nur Teile einer Mediation. Die meisten der Befragten sehen momentan die Online-Mediation mehr als Unterstützung einzelner Phasen und weniger als gesamten Prozessverlauf. Chat ist noch für viele ein fremdes Medium und es konnten dazu noch wenige persönliche Erfahrungswerte einfließen. Der Markt hat sich mit unterschiedlichen Softwareangeboten schon deutlich weiter entwickelt, als die Nachfrage in Österreich. Medienexperten geben jedoch dem Chat aufgrund der Ähnlichkeit eines direkten Gesprächs eine große Bedeutung.

Medianden, die wenig Vertrauen in die Technik haben, werden wahrscheinlich Online-Mediation nicht in Anspruch nehmen. Computerinteressierte Medianden, die aufgrund der Konflikthöhe der anderen Partei nicht oder wenig trauen, werden viel Zeit und Energie benötigen, um die Glaubwürdigkeit der Textinformation zu hinterfragen und erschweren damit ihren eigenen Lösungsfindungsprozess.

Aufgrund des eigenen Wissens um Kommunikation und Beziehungen im Beratungskontext war diese Arbeit zuerst eine Herausforderung sich auf die sehr positiven Ergebnisse der Forschung und Interviews einzulassen und dann, ob vieler positiver Interviews nicht das eigene, kritische Hinterfragen zu vergessen. Mit systemischen Prinzipien vertraut, ist es der Autorin ein Anliegen, Konfliktlösung so zu betrachten, dass ein gemeinsames, höheres System erkannt wird. Somit entsteht die

Chance einer gemeinsam erarbeiteten Lösung nicht nur aus dem Leidensdruck heraus, sondern aus dem Bewusstsein, dass beide Parteien einem übergeordneten System angehören (vgl. Abbildung 20).

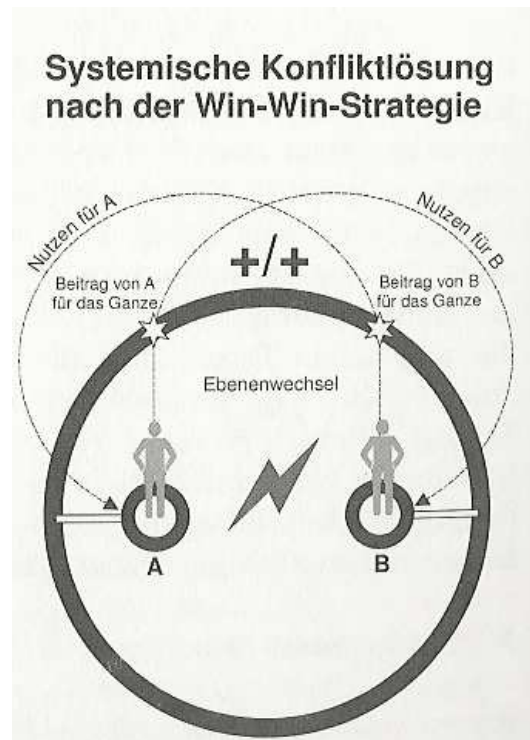


Abb. 20 Systemische Konfliktlösung (Quelle: Poostchi, 2006, S. 262)

Ob dieses höhere System nun beispielhaft für Unternehmen der gemeinsame Wirtschaftsverband, die Menschen in der Wirtschaft eines Landes oder die Gesellschaft mit bestimmten Mängeln und Bedürfnissen sind, muss explizit in jedem Fall definiert werden. Mit diesem Bewusstsein, wo es um Beziehungen geht, wird auch Lernen möglich. Dies gilt nicht nur für Privatpersonen mit Konflikten, sondern selbstverständlich auch für lernende Organisationen.

Wenn durch die Erkenntnisse von Meissner (siehe Kapitel 2.6.2) viele Missverständnisse auf der Beziehungsebene durch Online-Kommunikation zustande kommen und die Kommunikation mehr versachlicht, mit welchen Werkzeugen können dann in der Zukunft Mediatoren online eine Beziehungsebene aufbauen helfen, um einen größeren Handlungsspielraum für Lösungsansätze zu schaffen? Oder schließen die Erkenntnisse von Meissner generell Online-Mediationen mit hohen

Konfliktpotentialen aus? Die meisten Befragten hatten damit ebenfalls Probleme. Es schien schwer vorstellbar eine Beziehungsebene im Internet aufzubauen. Daher gilt genau abzuwägen, wie hoch die Konfliktdynamik ist, um zu hinterfragen, ob die Methode der Online-Mediation passend ist.

„Ja mit dem Herzen sehen, das wäre tatsächlich auch in unserem Kontext hilfreich. Wo auf welcher Schule, Universität, [...] Masterstudium, Workshop, Modul wird diese Fähigkeit gelernt?“ (Watzke, 2008, S. 21). Wer einmal Ed Watzke persönlich erlebt hat, wie er mit Humor, provokativem Stil und mit Metaphern schwierige Situationen erklärt, kann sich kaum vorstellen, ob diese Interventionstechniken auch auf Online-Mediation übertragbar sind.

Online-Kommunikation aufgrund dieser Unsicherheiten abzulehnen wäre jedoch Unsinn und wird gerne mit den Anfängen des Einsatzes von Telefon verglichen. „To think of the Internet as inhibiting communication is as absurd as to think that the telephone was a communication barrier“. (Rhode-Liebenau, 2003, S. 5)

Ein Befragter meinte, dass, bevor keine Mediation zustande käme, er auch auf Online-Mediation zurückgreifen würde. In jedem Fall ist es wichtig, jeden einzelnen Mediationsfall mit der Historie und seinen beteiligten Personen, mit den eigenen Werten zu hinterfragen, um sich als Mediator für oder gegen Online-Mediation zu entscheiden. Prozesse, wie die der Mediation, dürfen nicht zum Selbstzweck geführt werden oder als Versuch „probieren wir mal, dann sehen wir schon“ verstanden werden. Da schon heute einige wenige Mediatoren in Österreich Online-Mediation mit verschiedenen Settingmöglichkeiten anbieten, kann angenommen werden, dass die Methode der Online-Konfliktlösung auch in Österreich in den kommenden Jahren mehr am Markt zu finden sein wird. Es ist vorstellbar, dass zukünftige Konfliktlösung immer mehr mit Mediation betrieben wird und, wie Interviewte dazu meinten, dass eine Parallelentwicklung einhergehen wird. Online-Mediation wird sich mit der Mediation dazu entwickeln. Vielleicht werden in Zukunft Mediatoren und Medianden ganz anders mit dem Thema Online-Mediation umgehen und weitere Forschungen der Online-Kommunikation neue Erkenntnisse bringen. Allerdings wäre es wichtig diese Erkenntnisse in Kommunikationsschulungen weiterzugeben.

Die Autorin sieht in der Online-Mediation eine Herausforderung und zugleich auch große Hürde. Patentrezepte, wie Beziehungen online verbessert werden oder spontanes Lachen und intensive Gefühle mit Qualität transportiert werden können, konnten nicht gefunden werden. Dies ist jedoch der Autorin in ihrem Arbeitskontext wichtig, die ebenso, wie ein Befragter, die Menschen sehen, riechen und hören möchte.

Fragen an den Mediator als Entscheidungshilfe für Online-Mediation

Die Autorin hat sich nach reiflicher Überlegung dazu entschlossen keine Tipps und Ratschläge als Entscheidungshilfe anzubieten, denn dies würde auch nicht dem beruflichen Hintergrund entsprechen. Stattdessen werden in einer kaskadenähnlichen Form Fragen, die ähnlich bei der systemischen Leitbildarbeit verwendet werden, gestellt.

Als Grundmodell dienen der Autorin die Wirkfaktoren im Unternehmen (vgl. Poostchi, 2006, S. 154), ein Modell, das von Poostchi in Anlehnung der neurologischen Ebenen von Robert Dilts weiterentwickelt wurde. Allerdings handelt es sich bei diesem Modell um eine Kurzfassung der zentralen Fragen. Bevor ein Mediator sich diese Fragen stellt, sollte er herausfinden, aus welchem Mangel und Bedarf der Gesellschaft er mit Online-Mediation dienlich sein möchte. Im Bewusstsein um Zeitmangel, örtliche Distanzen, Berührungängste mit dem Konfliktpartner, Wunsch nach Anonymität, mangelnder Konfliktfähigkeit und mehr ist vielleicht die Qualität der Antworten eine andere.

Wirkfaktoren im Unternehmen – Fragen als Entscheidungshilfe für den Mediator 

Unternehmensmission, -vision Corporate Mission	Welchen Sinn und Zweck erfülle ich mit meiner Tätigkeit als Online-Mediator? Wieso macht es Sinn, dass ich diese Form der Mediation anbiete? Was ist mein Beitrag für die Gesellschaft?
Unternehmenspersönlichkeit Corporate Identity	Welche Rolle übernehme ich? Wenn ich in mich hineinhöre, bin das ich? Identifiziere ich mich mit meiner Tätigkeit?
Unternehmensethik Corporate Value	Welche Bedürfnisse und Werte motivieren mich? Kann ich meine Werte als Online Mediator leben? Ist Offenheit ein Thema für mich? Möchte ich Menschen sehen und persönlich erleben? Macht mir das so Freude?
Unternehmenskultur Corporate Culture	Welche Spielregeln und Abläufe ergeben sich? Woran erkennen Medianden meine gelebte Kultur?
Unternehmenspotential Prozesse Corporate Potentials	Auf welche Potentiale, auf welches Know-how kann ich zurückgreifen? Verfüge ich über Medienkompetenz? Verfüge ich über technisches Know-how? Welche Fähigkeiten habe ich in der Online-Kommunikation erworben, was nicht? (Analysefähigkeit, Textkompetenz, Umgang mit Interpretationen,...) Verfüge ich über ausreichend Praxiserfahrung als Mediator? Verfüge ich über eine große Methodenvielfalt?
Unternehmensverhalten Corporate Behavior Kommunikation	Schreibe ich gerne? Sitze ich gerne am PC? Wie verhalte ich mich unter Zeitdruck? Wie gestalte ich meine Kommunikation?
Marktsituation Infrastruktur des Unternehmens	Gibt es eine Zielgruppe, die ich ansprechen kann? Wie gestalte ich meine Website? Wie sieht meine Office-Struktur aus? Wie stelle ich Vertraulichkeit sicher? Wie wirke ich als Online-Mediator auf mein Umfeld?

Abb. 21 Wirkfaktoren – Fragen an den Mediator (eigene Darstellung)

Wie ein Proband einer anderen Studie meinte: „E-mail is good, telephone is better, but dinner is the best.“ (Pichler, 2005, S.12) möchte auch die Autorin diese Worte für den Abschluss dieser Arbeit verwenden.

5 Literaturverzeichnis

Adler, Peter, (2005). eMediation – Können wir die Mediation einsparen? Überlegungen zum Einsatz des Internet und der EDV. Schriften zur Rechtspolitik, Bd. 24. S.23-40

Adler, Peter (2008). e-Mediation / Online-Mediation.
<http://www.peteradler.at/emediation>, Abrufungsdatum 07.01.2009

Benke, Karlheinz, (2009). beRATung.digital: vom Helpdesk zum digitalen Coaching. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/benke.pdf, Abrufdatum, 27.08.2009

Bremer, Claudia,(2003).Gestaltung und Unterstützung von Online Diskursen. In: Arbeitsberichte der Akademie für Technikabfolgenabschätzung in Baden-Württemberg. http://www.bremer.cx/paper21/bremer_expertise.pdf, S.47-65, Abrufdatum 20.04.2009

Brinkmann, Marcus C., (2003). Integrationsmöglichkeiten für Computerunterstützung im Mediationsverfahren. In Oliver Märker & Matthias Trénel (Hg.), Online-Mediation - Neue Medien in der Konfliktvermittlung. Mit Beispielen aus Politik und Wirtschaft (S. 47-61). Berlin: Edition Sigma

Döring, Nicola, (2003). Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen: Hogrefe

Duss-von Werdt, Joseph, (2008). Einführung in Mediation. Heidelberg: Carl Auer

Duss-von Werdt, Joseph, (2008). In Gerda Metha & Klaus Rückert (Hg.), Mediation. Instrumente der Konfliktregelung und Dienstleistung (S. 79-84).Wien: Falter

Filler, Ewald A., (2006). Wirtschaftsmediation im europäischen Vergleich. Erfahrungswerte von Unternehmen Mediatoren in Großbritannien, Skandinavien, Deutschland, Frankreich und Österreich. [http:// www.europemediation.eu/CSR](http://www.europemediation.eu/CSR)

Fisher, Roger, Ury, William & Patton, Bruce M., (2004). Das Harvard-Konzept. Der Klassiker der Verhandlungstechnik. Frankfurt/New York: Campus Verlag

Grice, Paul, (1991). Studies in the way of words. Harvard University Press

Heider, Triz, (2008). Prozesse in der Chatberatung. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0208/heider.pdf, Abrufdatum 10.08.2009

Hesse, Friedrich & Schwan, Stephan, (2005). Einführung in die Medien- und Kommunikationspsychologie. <http://www.e-teaching.org/didaktik/theorie/medienspsychologie/> Abrufdatum 10.06.2009

Hintenberger, Gerhard, (2006). *taschentuchreich* -Überlegungen zur Methodik in der Chatberatung. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelter Kommunikation. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf, Abrufdatum 01.06.1009

Internet Ombudsmann, (2009). Jahresbericht 2008. Der Internet Ombudsmann. <http://www.ombudsmann.at>, Abrufdatum 01.07.2009

Knatz, Birgit, (2008). Zwischen den Zeilen. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation. http://e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/knatz.pdf, Abrufdatum 01.06.1009

Koch, Birgit, (2009). Ist Online-Coaching „richtiges“ Coaching? In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/koch.pdf, Abrufdatum 30.07.2009

Kommission der Europäischen Gemeinschaften, (2002) Grünbuch über alternative Verfahren zur Streitbeilegung im Zivil- und Handelsrecht. KOM(2002)

Luhmann, Niklas, (2009). Einführung in die Systemtheorie. Heidelberg: Carl Auer

Märker, Oliver, Trénel, Matthias, (2003). Online-Mediation: Konfliktvermittlung in neuem Kleid – eine Einführung. In Oliver Märker & Matthias Trénel (Hg.), Online-Mediation - Neue Medien in der Konfliktvermittlung. Mit Beispielen aus Politik und Wirtschaft (S. 7-20). Berlin: Edition Sigma

Mast, Claudia, (2008). Unternehmenskommunikation. Ein Leitfaden. Stuttgart: Lucius & Lucius

Meissner, Jens O. (2007). Herausforderung Computerkommunikation. Eine konstruktivistische Perspektive auf organisationale Kommunikation im Kontext Neuer Medien. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme

Metha, Gerda, (2008). Eine Einführung in die Methode der Mediation. In Gerda Metha & Klaus Rückert (Hg.), Mediation. Instrument der Konfliktregelung und Dienstleistung (S. 229-236). Wien: Falter

Petzold, Matthias, (2006). Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/petzold.pdf , Abrufdatum 10.03.2009

Pichler, Johannes W., (2005). Empirie zu Online Mediation – eMediation (ODR) und eMediation im eCommerce (ODReC) und weitere Überlegungen. Wien: Europäisches Institut für Wirtschaftsmediation

Pogrzebacz, Leon (2008). Online Mediation. Mediation aktuell. Ausgabe 2/2008, S.15 – 16

Poostchi, Kambiz, (2006). Spuren der Zukunft. Vom Systemdenken zur Teampraxis. Berlin: Terra Media

Richtlinien des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen. 2008/52/EG

Rohde-Liebenau, Björn, (2003). Online-Mediation in E-Commerce – with special regards to the role of trust, transparency and procedural Justice. Fern Universität Hagen. Master paper

Rolle, Stefanie, (2006). Hilfe per Mouseclick-Möglichkeiten und Grenzen der psychosozialen Beratung. Grin. Diplomarbeit. <http://books.google.de/books>, Abrufdatum 20.07.2009

Schelske, Andreas, (2003). Wo entwickelt sich die Seriösität der Netzien? Zur Medienethik des Vertrauens in multimedialen und interaktiven Systemen. In Lothar Beyer, Detlef Frick, Andreas Gadatsch, Irene Maucher & Hansjürgen Paul (Hg.) Vom E- Business zur E- Society. New Economy im Wandel (S. 175-194). München und Mering: Rainer Hampp

Schulz von Thun, Friedemann, (2006). Klarkommen mit sich selbst und anderen: Kommunikation und soziale Kompetenz, Reden, Aufsätze, Dialoge. Reinbeck bei Hamburg: Rowolth Taschenbuch Verlag

Seifert, Josef W., (2003). Visualisieren, Präsentieren, Moderieren. Offenbach: Gabal

Statistik Austria, (2009). ITK –Einsatz in Haushalten 2008. http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationgesellschaft/ikt-einsatz_inhaushalten/index.html, Abrufdatum 16.03.2009

Stornig, Jutta, (2008). Konflikte mit und in sich-eine einseitige, parteiische Betrachtung des Konflikthaften. In Gerda Metha & Klaus Rückert (Hg.), Mediation. Instrument der Konfliktregelung und Dienstleistung (S. 56-67). Wien: Falter

Thiel, Monika M., (2008) Die Wirkmacht der Sprache im Konflikt und in der Kommunikation. In Gerda Metha & Klaus Rückert (Hg.), Mediation. Instrument der Konfliktregelung und Dienstleistung (S. 244-254). Wien: Falter

Trénel, Matthias & Hammond, Anne-Marie G. (2003). Prodezurale Steuerung in der Online-Mediation. In Oliver Märker & Matthias Trénel (Hg.), Online-Mediation - Neue

Medien in der Konfliktvermittlung. Mit Beispielen aus Politik und Wirtschaft (S. 105-120). Berlin: Edition Sigma

Watzlawick, Paul, Beavin, Janet H., & Jackson, Don D., (2007). Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Hans Huber

Watzke, Ed, (2008). "Wahrscheinlich hat diese Geschichte gar nichts mit Ihnen zu tun..." Geschichten, Metaphern, Sprüche und Aphorismen in der Mediation. Mönchengladbach: Forum Verlag Godesberg

Wendler, Swenja, Pohlmann, Norbert (2007). Der Schiedsmann im Internet - Streitigkeiten schnell und effizient online lösen. CeBIT Guide. Ausgabe 1/2007, S 20-21

Wühle, Matthias, (2008). Wie funktioniert Kommunikation? Die Theorie der Implikatur des Paul Grice. München: Grin Verlag für akademische Texte. Hausarbeit

BGBI. II, Nr. 3/2008, Signaturverordnung 2008 - SigV 2008

Internetseiten:

http://www.a-sit.at/de/dokumente_publicationen/gesetze, Abrufdatum 18.08.2009

<http://www.bestnet.com> , Abrufdatum 18.08.2009

http://www.beziehungspflege.at/news/neu_online-mediation_ab_15_12_09.php
Abrufdatum 07.01.2009

http://www.bsi-fuer-buerger.de/browser/02_05.htm, Abrufdatum 18.8.2009

<http://www.chb-onlineberatung.at/information.htm>, Abrufdatum 03.03.2009

<http://entwickler.de/zonen/portale/psecom,id,101,online,1121,.html>, Abrufdatum 17.08.2009

<http://www.e-beratungsjournal.net/man.htm>, Abrufdatum 10.08.2009

<http://www.e-teaching.org/technik/kommunikation>, Abrufdatum 03.04.2009

<http://www.e-teaching.org/glossar>, Abrufdatum 03.05.2009

<https://globalsign.wis.de>, Abrufdatum 15.08.2009

<http://www.internet-sicherheit.de>, Abrufdatum 18.08.2009

<http://www.juripax.com>, Abrufdatum 13.08.2009

<http://www.lexexakt.de/glossar/onlineforum.php>, Abrufdatum 1.08.2009

<http://www.managerseminare.de/managerSeminare/Archiv>, Abrufdatum 18.10.2008

<http://www.mediation.at>, Abrufdatum 18.08.2009

<http://www.microsoft.com/de>, Abrufdatum 10.07.2009

<http://www.negpoint.com/eVerhandlung.htm>, Abrufdatum 20.06.2009

<http://www.odr.info/katsh.php>, Abrufdatum, 10.10.2008

<http://www.ombudsmann.at>, Abrufdatum 24.02.09

<http://www.onlinemediation.de/onlinemediation/onlinemediation.html>, Abrufdatum 18.10.2008

http://www.parliament.vic.gov.au/SARC/E-Democracy/Final_Report/Glossary.htm, Abrufdatum 14.03.09

http://www.psychohelp.at/html4/psychologie_information/vorteile.shtml, Abrufdatum 07.01.2009

<http://www.smartsettle.com>, Abrufdatum 13.08.2009

<http://www.squaretrade.com>, Abrufdatum 18.03.2009

<http://www.scheidung.de>, Abrufdatum 18.08.2009

<http://www.scheidungs-mediation.org/onlinemediation/index.html>, Abrufdatum 23.2.09

<http://sellerblog.squaretrade.com/main/2007/05/index.html>, Abrufdatum 29.07.2009

<http://www.cybersettle.com/pub/>, Abrufdatum 30.07.2009

<http://www.viemediation.at>, Abrufdatum 07.07.2009

<http://woerterbuch.babylon.com>, Abrufdatum 18.8.2009

<http://woerterbuch.babylon.com/Internetforum>, Abrufdatum 18.08.2009