

Rezension:

Nicola Döring

Oliver Märker & Matthias Trénel (Hrsg.) (2003). Online-Mediation. Neue Medien in der Konfliktvermittlung – mit Beispielen aus Politik und Wirtschaft. Berlin: Sigma, 419 Seiten, ISBN 3-89404-225-7, EUR 28,90

Keywords:

Mediation, Online-
Mediation, Online
Conflict
Resolution,
Online-
Moderation,
Online-Diskurse,
Online-
Verhandlung

Zusammenfassung: Das Buch befasst sich mit Konfliktbearbeitungsverfahren, die ganz oder teilweise computergestützt ablaufen. Dabei wird Online-Mediation als sozio-technisches System aufgefasst, weil die computertechnische Plattform und die konfliktbezogenen sozialen Kommunikationsprozesse ineinander greifen. Der erste Teil des Buches behandelt allgemein die Optionen und Restriktionen der Online-Kommunikation in Moderations- und Mediationsprozessen. Ein Vorteil der Online-Mediation liegt etwa darin, dass räumlich getrennte Parteien (z.B. im internationalen Online-Handel) sich mit vergleichsweise geringem Aufwand einig werden können. Der zweite Teil berichtet über politik- und wirtschaftsbezogene Anwendungserfahrungen. Online-Mediation wird als zukunftssträchtiges Verfahren mit wachsender Nachfrage vorgestellt, das aber noch mit zahlreichen sozio-technischen Problemen behaftet ist und somit starken Forschungs- und Entwicklungsbedarf in sich birgt. Der Sammelband liefert mit Fallstudien einen informativen Überblick und konzentriert sich dabei auf den deutschsprachigen Raum. Ein systematischer Vergleich der verschiedenen Online-Mediations-Tools und -Techniken fehlt jedoch ebenso wie eine Beschäftigung mit ökonomischen und berufspraktischen Fragen in diesem neuen Tätigkeitsfeld.

Inhaltsverzeichnis

- [1. Mediation offline und online](#)
- [2. Technische Basis](#)
- [3. Rechtliche Rahmenbedingungen](#)
- [4. Anwendungsbeispiele in Wirtschaft und Politik](#)
- [5. Fazit](#)

[Literatur](#)

[Zur Autorin](#)

[Zitation](#)

1. Mediation offline und online

Mediation bedeutet professionelle Vermittlung zwischen Konfliktparteien. Es handelt sich dabei um ein außergerichtliches Konfliktbearbeitungsverfahren, bei dem eine allparteiliche externe dritte Person – die Mediatorin bzw. der Mediator – die Beteiligten unterstützt, gemeinsam eine für alle akzeptable, praktikable und verbindliche Konfliktlösung zu erarbeiten. Mediationsähnliche Verfahren kamen bereits im alten China und Japan zum Einsatz und lassen sich seit Jahrhunderten in vielen Kulturen beschreiben. Institutionalisiert wurde moderne Mediation in den 1960er/1970er Jahren in den USA, insbesondere für die Klärung von Sorgerechtsverfahren, aber beispielsweise auch zur Regelung von Mieter-Vermieter- oder Nachbarschaftskonflikten. (West-) Europa wandte sich in den

1980er Jahren der Mediation zu. In Deutschland ist seit Anfang der 1990er Jahre eine Professionalisierung der Mediation zu verzeichnen: Der Bundesverband Mediation e.V. wurde 1992 gegründet (<http://www.bmev.de/>). Die Mediatorentätigkeit wird in verschiedenen Handlungsfeldern (z.B. Unternehmen, Schule, Familie) von unterschiedlichen Berufsgruppen wahrgenommen, etwa von entsprechend qualifizierten Rechtsanwälten, Unternehmensberatern, Pädagogen, Theologen und Psychologen. Eigenverantwortliches und konsensorientiertes Konfliktmanagement durch Mediation an Stelle delegierter Konfliktbearbeitung durch Rechtsprechung führt in der Regel diskret und schnell zu einer sachlich und emotional befriedigenden Lösung und spart zudem Gerichtskosten. [1]

Für eine Mediation setzen sich die Beteiligten typischerweise gemeinsam "an einen Tisch" und bearbeiten den Konflikt gemäß einer bestimmten Abfolge von Schritten. Diese herkömmliche Mediationsform lässt sich als Offline-Mediation der so genannten Online-Mediation gegenüber stellen, bei der die Beteiligten sich gänzlich per computervermittelter Kommunikation verständigen. Neben der reinen Offline- und der reinen Online-Mediation existieren auch Mischformen, bei denen computervermittelter und persönlicher Austausch kombiniert werden (computerunterstützte Mediation). [2]

Doch warum und wie sollte man Mediationsprozesse überhaupt ganz oder teilweise per E-Mail, Chat, Online-Forum oder Online-Videokonferenz abwickeln? Antworten auf diese Fragen liefert der von Oliver MÄRKER und Matthias TRÉNEL herausgegebene Sammelband mit seinen zweiundzwanzig Einzelbeiträgen. [3]

Für Online-Mediation gibt es vor allem zwei Motivationen (MÄRKER & TRÉNEL, S.8f.):

1. Mit der Veralltäglichen des Internet mehren sich Konflikte, die im Netz entstehen und deren Konfliktbeteiligte aufgrund geografischer Distanz kaum zu einem persönlichen Gespräch zusammen kommen können. Beispiel: Streit zwischen einer Käuferin aus Deutschland und einer Verkäuferin in Australien im Zuge einer Online-Auktion.
2. Bei Mediation im Zusammenhang mit öffentlichen und internationalen Konflikten ist die Zahl der Konfliktbeteiligten sehr groß und ein Konfliktbearbeitungsprozess ohne Medienunterstützung kaum möglich. Beispiel: Konflikt um den Neubau einer grenznahen Mülldeponie. [4]

2. Technische Basis

Online-Mediation ist auf eine entsprechende technische Plattform angewiesen. Hierbei können zum einen herkömmliche Internet-Dienste und klassische Groupware, zum anderen dezidierte Mediationssysteme zum Einsatz kommen. Neun Beiträge im Buch beschäftigen sich mit den technischen Optionen und Restriktionen der computervermittelten Kommunikation und ihren Wechselwirkungen mit dem sozialen Mediationsprozess. LÜER und

SPLITTGERBER beleuchten die Besonderheiten von E-Mail, Chat, Internet-Videokonferenz und Instant Messaging in Einleitungs-, Interessenerkundungs- und Einigungsphase der Mediation und weisen etwa auf Probleme mit zeitlichen Verzögerungen oder Beitrags-Überschneidungen hin sowie auf die besonderen Belastungen des Mediators (z.B. schwierige Integration von Parteien, die sich zwischenzeitlich aus der Online-Kommunikation "ausklinken" und nicht direkt ansprechbar sind; erschwerte Reaktionsmöglichkeiten des Mediators bei unangemessenen Äußerungen, wenn diese im Online-Chat schnell über den Bildschirm laufen). Sie plädieren dann für einen Medien-Mix und auch für die technische Integration spezifischer Verhandlungs- bzw. Mediationsfunktionen (z.B. computergestützte Visualisierung des Fortschritts der Problemlösung). [5]

Auf solche Zusatzfunktionen sind insbesondere die speziellen Mediationssysteme zugeschnitten. Im Buch werden vor allem das vom Fraunhofer Institut entwickelte [Zeno/Dito-System](#) sowie das von IG Metall und Arbeit Bildung Forschung e.V. entwickelte [Netkey-System](#) vorgestellt. Mediationssysteme, die etwa eine Strukturierung von Diskursen und Abstimmungs-Funktionen enthalten, machen deutlich, wie eingeschränkt die Moderationsfunktionen herkömmlicher Internet-Foren sind (z.B. Moderator kann nur Beiträge löschen oder ändern, nicht aber umgruppieren; TRÉNEL & HAMMOND). [6]

Wie bei anderen Software-Entwicklungen auch, ist die Beteiligung der zukünftigen Nutzerinnen und Nutzer am Designprozess notwendig, um Benutzungsfreundlichkeit sicherzustellen (SCHMIDT-BELZ). Doch auch ein nutzerfreundliches computerbasiertes Mediationssystem kann – wie FIETKAU zeigt – grundlegende Probleme der formalisierten und schriftsprachlichen Kommunikation im Netz (beispielsweise die Eliminierung von Vergessen oder von Unschärfen) kaum kompensieren. [7]

3. Rechtliche Rahmenbedingungen

Rechtlich abgesichert sein sollten im Zusammenhang mit Online-Mediation a) die Informationen auf der Website des Mediators, b) der Vertragsschluss zwischen Streitparteien und Online-Mediator sowie c) die Durchsetzbarkeit des Mediationsergebnisses (YUNIS). Teilweise sind hier innerhalb des Netzes entsprechende Vorkehrungen zu treffen (z.B. digitale Signatur), oft bleibt die Absicherung durch Anwälte außerhalb des Netzes nicht erspart. [8]

4. Anwendungsbeispiele in Wirtschaft und Politik

Wenn im Online-Handel Konflikte auftreten, dann geht es gemäß den Erfahrungen des österreichischen Internet Ombudsmannes (<http://www.ombudsmann.at/>) vor allem um Probleme a) mit Kreditkartenzahlungen, b) mit der Abwicklung von Reklamationen, c) mit technischen Mängeln von Websites und d) mit Internet-Providern (GANGOLY). Die Mediationsfälle sind hier insofern überschaubar, als in der Regel nur zwei Parteien im Spiel sind (Käufer, Verkäufer). Bei den sich häufenden Internet-Betrugsfällen (etwa im Zusammenhang mit Online-Auktionen) lässt sich – wie GANGOLY anmerkt – Mediation freilich nicht praktizieren, weil die

eine Partei in der Regel anonym oder flüchtig ist, auf jeden Fall aber nicht verhandlungsbereit. [9]

Bei Online-Mediation im politischen Bereich (z.B. Konflikte zwischen Verwaltung, Unternehmen und Bürgern über Bauvorhaben) sind im Unterschied zum E-Commerce oft nicht nur zwei Personen, sondern größere Gruppen beteiligt. Es lassen sich Innenkreis (z.B. direkte Anwohner des Bauprojektes, Bauunternehmen, Stadtverwaltung), Außenkreis (z.B. indirekt Betroffene, die in derselben Stadt leben) und interessierte sowie breite Öffentlichkeit unterscheiden. Während in vielen Mediationsprozessen Diskretion gewünscht ist (im Gegensatz zur öffentlichen Gerichtsverhandlung), wird gerade bei politischen Mediationsformen oft Transparenz angestrebt. MÄRKER und POPPENBORG betonen, dass Online-Mediation im Sinne elektronischer Partizipation (E-Participation) nicht hinter verschlossenen Türen stattfindet, sondern je nach Zugangsverwaltung und Passwortschutz die interessierte oder breite Öffentlichkeit zulassen kann. So arbeitet etwa die Stadtverwaltung Esslingen mit Zeno/Dito-gestützter Bürgerbeteiligung (<http://forum.esslingen.de/> [Broken link, FQS, January 2004]). Hierbei handelt es sich jedoch weniger um Mediation im engeren Sinne als vielmehr um Moderation. Aufgabe der Moderatoren ist es, durch Fragen und Antworten den Diskussionsfluss zu fördern, so dass einzelne Beiträge im Netz nicht ins Leere laufen (interne Relevanz). Zudem müssen die Moderatoren dafür sorgen, dass die Online-Diskussionsergebnisse im Sinne externer Relevanz außerhalb des Netzes zum Tragen kommen (z.B. Information von Gemeinderat und Bauausschuss. HAGEDORN, MÄRKER und TRÉNEL geben zu bedenken, dass Bürger oft den Eindruck haben, ihre Stimme würde von Berufspolitikern nicht ernst genommen und nicht berücksichtigt. Diese Skepsis wird durch ein Angebot zum Online-Diskurs nicht unbedingt zerstreut, sondern möglicherweise sogar verstärkt (speziell wenn Politiker in den Online-Foren dann nicht sehr aktiv sind). [10]

5. Fazit

Insgesamt sind sich die Autorinnen und Autoren einig: Erfolgreiche Online-Mediation ist heute schon möglich, erfordert jedoch neben der Einigungsbereitschaft bei allen Beteiligten auch gute Netzkompetenz. In Handlungsfeldern, in denen Mediation oder Netztechnologie als solche noch auf Skepsis und Unsicherheit stoßen, wird einer Online-Mediation offensichtlich mit doppelten Vorbehalten begegnet. Neben entsprechender Vorbereitung der Teilnehmer sind nutzergerechte Online-Mediations-Tools und eine medienspezifische Ausgestaltung der Mediatorentätigkeit notwendig. Dabei ist computerunterstützte Mediation, die persönliche Treffen einbezieht (z.B. am Anfang zur Vertrauensbildung oder am Ende zur Bekräftigung des Verhandlungsergebnisses), nicht selten einer reinen Online-Mediation vorzuziehen. Die Kombination von Online-Elementen mit Offline-Elementen hat sich ja auch in anderen Bereichen als vorteilhaft herausgestellt (z.B. Blended Learning statt reinem E-Learning). Das Buch prognostiziert einen Zuwachs an Mediationsverfahren offline wie online und plädiert dafür, Mediation auch weiterhin als Ergänzungsangebot zur Rechtsprechung zu betrachten und nicht

als Vorwand für einen weiteren Ressourcenabbau im Justizbereich zu missbrauchen. [11]

Der Sammelband gibt einen informativen Überblick über das junge Untersuchungs- und Praxisfeld der Online-Mediation. Während technische, juristische und sozialpsychologische Aspekte thematisiert werden, bleiben ökonomische, institutionelle und berufspraktische leider ausgeklammert (z.B. Geschäftsmodelle für Online-Mediations-Anbieter, Qualifikations- und Beschäftigungsmöglichkeiten für Online-Mediatoren). Methodisch dominieren Fallstudien und Explorationen. Die Beispiele konzentrieren sich vorwiegend auf den deutschsprachigen Raum, was angesichts der stärkeren Etablierung der Methode in den USA (vgl. KATSH & RIFKIN, 2001) schade ist. Insbesondere ein Insider-Beitrag über die [Squaretrade-Plattform](#), die für das Online-Auktionshaus eBay die Mediation abwickelt, wäre einschlägig gewesen. Sehr wünschenswert wäre auch eine systematische und vergleichende Darstellung der verfügbaren computerbasierten Mediations-Tools und Mediations-Techniken (etwa in Form einer Tabelle) gewesen. So dominieren die Verweise auf das vom Fraunhofer Institut entwickelte [Zeno/Dito-System](#). Plattformen wie [Squaretrade](#) oder [Resolutionroom](#) werden nur kurz erwähnt (RULE) und eben nicht systematisch vergleichend gewürdigt. [12]

Ein formales Manko des Buches ist es zudem, dass die vereinzelt angegebenen Online-Quellen im Fließtext oder in Fußnoten untergehen und kein Service-Anhang geboten wird. Denn gern würde man gebündelt auf die Webadressen der wichtigsten Anwender, Tools und Beispiele zurückgreifen. Positiv zu vermerken sind indessen die Praxisbeispiele und ihre anschauliche Darstellung mit Fotos, Screenshots aus Online-Foren oder authentischen Chat-Protokollen. [13]

Literatur

Schütze, Fritz (1994). Ethnographie und sozialwissenschaftliche Methoden der Feldforschung. Eine mögliche methodische Orientierung in der Ausbildung und Praxis der Sozialen Arbeit. In Norbert Grodeck & Michael Schumann (Hrsg.), *Modernisierung Sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und -reflexion* (S.189-297). Freiburg: Lambertus.

Zur Autorin

Nicola DÖRING, Dr. phil., Dipl.-Psych., ist als wissenschaftliche Assistentin am Institut für Medien- und Kommunikationswissenschaft (IfMK) der TU Ilmenau beschäftigt und nimmt von Juli 2003 bis September 2004 eine Vertretungsprofessur für Empirische Sozialforschung und Statistik an der Universität der Bundeswehr Hamburg wahr. Zu ihren Forschungsschwerpunkten gehören die sozialen Aspekte der mediatisierten Kommunikation, insbesondere der Online- und Mobil-Kommunikation. Nicola DÖRING hat in *FQS* bereits in einer Sammelrezension [Soziale Netzwerke und Internet-Spielewelten](#) und [Soziale Identifikation mit virtuellen Gemeinschaften](#) sowie [Technogene Nähe. Ethnographische Studien zur Mediennutzung im Alltag](#) und [Geschlechterforschung und qualitative Methoden](#) besprochen.

Kontakt:

Dr. Nicola Döring

TU Ilmenau
Institut für Medien- und
Kommunikationswissenschaft
PF 10 05 65
D-98684 Ilmenau

E-Mail: mail@nicola-doering.de

URL: <http://www.nicola-doering.de/>

Zitation

Döring, Nicola (2003). Rezension zu: Oliver Märker & Matthias Trénel (Hrsg.) (2003). Online-Mediation. Neue Medien in der Konfliktvermittlung – mit Beispielen aus Politik und Wirtschaft [13 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 5(1), Art. 6, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs040168>.

Revised 6/2008