

**Peter Adler**

## **eMediation – Können wir die MediatorIn einsparen?**

### **Überlegungen zum Einsatz des Internet und der EDV**

#### **Abstract / Zusammenfassung**

„In the normal day work online-mediation is still in the early beginnings.“<sup>1</sup> This article analyses the tasks in the standard mediation procedure and the principles and rules for the mediation, matches them with the characteristics of eMediation and gives a systematic scheme for the discussion whether or not or to what extent these requirements could be met.

„In der normalen Tagesarbeit ist die Online-Mediation noch in den Kinderschuhen.“<sup>1</sup> Dieser Artikel entwirft anhand der Aufgaben der Mediationsphasen sowie der Grundprinzipien und Regeln der Mediation eine systematische Struktur für die Diskussion, ob oder ob nicht bzw in welchem Ausmaß diesen Anforderungen durch eMediation entsprochen werden kann.

#### **0. Gliederung**

1. eMediation-Einleitung und Definition: Begriffe und Zielsetzung
2. stimulierende Ursachen der eMediation: technischer Fortschritt und politische Strömungen (Globalisierung etc.)
3. verschiedene Vorschläge für die Struktur der weiteren Forschung & Entwicklung der eMediation: beispielhafte Gesichtspunkte und Ansätze für die Evaluation von eMediation
4. Auswahl von eMediation-Websites
5. Schlussbemerkungen

#### **Anhang:**

Auswahl von Anbietern für eMediation / eNegotiation / ODR

Weiterführende Links

Exkurs: Beispiel einer EDV-gestützten Mediation mit dem Programm „medITeasy“

---

<sup>1</sup> Oliver Märker/Matthias Trénel (Hg) „Online-Mediation“, edition sigma, Berlin, 2003 (TRENEL MÄRKER 2003)

## 1 eMediation – Einleitung und Definition

eMediation ist nicht „gut“ oder „schlecht“; vielmehr ist der Einsatz nach Phasen, Settings, Konfliktthemen, rechtlichen, und interkulturellen Aspekten, aber auch aus psychologischen und methodologischen Überlegungen, nach Kosten, Geographie u.v.a. jeweils zu untersuchen, darzustellen und für die Entscheidung aufzubereiten.

Meiner Meinung nach ist es nicht Aufgabe der Wissenschaft, eine *Bewertung* in diesen Kategorien zu machen, sondern den MediatorInnen systematisch Werkzeuge und Wissen zur Verfügung zu stellen. Die Praxis wiederum ist aufgerufen, mit der Wissenschaft gemeinsam die Methoden zu entwickeln, zu vergleichen und die Ergebnisse den KollegInnen zugänglich zu machen.

Unter „eMediation“<sup>2</sup> möchte ich den Einsatz des Internet und der elektronischen Datenverarbeitung für die Arbeit der Mediatorin verstehen. Ein Teilgebiet ist die „Online-Mediation“,<sup>3</sup> also die Abwicklung des Dialogs, die Übergabe von Unterlagen etc über das Internet oder andere Computernetzwerke (WLAN, WAN, LAN, Intranet etc).<sup>4</sup>

Auch das Auffinden der/des richtigen MediatorIn, das Entstehen von Netzwerken, die Literaturrecherche; Terminvereinbarungen, Übersenden von Unterlagen, Fakturierung etc. gehören dazu. Der Schwerpunkt der Überlegungen sollte hier sein, welche Auswirkungen auf das Mediationsverfahren durch den Wegfall der Darstellungs-, Wahrnehmungs- und Interventionsmöglichkeiten des persönlichen Gesprächs hier vermutet werden können. Da auch dafür bereits thesengestützt vorgegangen werden muss, ersuche ich, diese Unschärfe zu entschuldigen bzw fordere alle KollegInnen auf, auch daran weiterzuarbeiten.

Nicht näher eingegangen wird hier darauf, dass mit den verfügbaren technischen Mitteln auch eine Videokonferenz mit gleichzeitiger Übertragung von Bild und Ton im Internet durchgeführt werden könnte; die Differenzen zwischen einer solchen Vorgangsweise und dem unmittelbar persönlichen Zusammentreffen wären sicherlich auch wert, näher untersucht zu werden.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Oliver Märker/Matthias Trénel, Online-Mediation: Konstruktiv streiten im Internet, in Vutamin M-Gesellschaftliche Relevanz von Mediation, Jahreskongreß 2003 des Bundesverbandes für Mediation, Kassel 2004

<sup>3</sup> siehe insb Matthias Trénel, Online-Mediation: Nutzen, Software und Strategien. In: Wirtschaftspsychologie, Jg. 8, Heft 2, Seite 45 ff.(TRENEL 2001).

<sup>4</sup> Zur Begriffsklärung „Online-Mediation“ siehe Oliver Märker/Matthias Trénel „Online-Mediation: Konfliktvermittlung in neuem Kleid“ in TRENEL/MÄRKER 2003, S 11 „Begriffsklärung“.

<sup>5</sup> Hier wären insb die unterschiedlichen, am Markt bereits erhältlichen Systeme heranzuziehen wie zB <http://www.net-conference.de>:

*„Das System bietet neben der hochwertigen Übertragung von Audio und Video über das Internet die Funktionalität, Dokumente gemeinsam zu betrachten und zu bearbeiten. So können beispielsweise während eines Meetings Änderungen in einer Office-Datei durchgeführt werden, so dass alle Teilnehmer unmittelbar an ihrem eigenen Bildschirm die Auswirkungen sehen. Darüber hinaus steht ein "virtuelles Whiteboard" zur Verfügung, an dem wie an einem realem Whiteboard mit Text und Skizzen von allen Teilnehmern gearbeitet werden kann.“*

Überlegenswert wäre auch, die eMediation sowie die rein persönliche Abwicklung, im Ganzen oder in Teilbereichen, Phasen und für bestimmte Funktionen auch gegenüber der Telefonkonferenz zu untersuchen.

Ziel dieses Beitrags ist es, die Community zu einer offenen, strukturierten, durch Wissenschaft und Praxis gestützten Diskussion anzuregen.

## 2 Stimulierende Ursachen der eMediation

Wie bei jeder Technologieentwicklung sind es nicht nur sachliche Gründe, warum auf technische Hilfsmittel zurückgegriffen wird; oft treiben auch die Entwickler selbst bestimmte Nutzungen voran. Dass dies kritisch zu beurteilen ist, findet sich schon bei Platon,<sup>6</sup> wo der ägyptische König Thamos sagt, „dass manch einem Erfinder die Distanz zu seinem Werk fehlt und er sie daher nicht unvoreingenommen zu beurteilen mag“. An gleicher Stelle fordert er dann auch, „dass der eine etwas Neues erfinde, ein anderer die Nutzungsmöglichkeiten erdenke, aber erst ein Dritter darüber entscheiden soll, ob dies angewendet werde.“

Die geöffneten Grenzen, leistungsfähige Transportmittel für Ware und Information haben den Handel internationalisiert. Die Glieder der Kette zwischen Produzent und Endkunde werden tendenziell weniger, zwischen Verkäufer und Käufer sinkt die Bekanntheit aufgrund geographischer Distanz und verkürzter Dauer der Geschäftsbeziehung.

Die Europäische Union strebt mit der Richtlinie zur Mediation<sup>7</sup> einen besseren Zugang zum Recht an:

*„Ein besserer Zugang zum Recht ist eines der Hauptziele der Maßnahmen der EU zur Schaffung eines Raums der Freiheit, der Sicherheit und des Rechts, in dem Einzelpersonen und Wirtschaftsteilnehmer nicht durch die Inkompatibilität oder Komplexität der Rechts- und Verwaltungssysteme der Mitgliedstaaten an der Ausübung ihrer Rechte gehindert oder davon abgehalten werden. Dabei sollte nicht nur der Zugang zum Gerichtssystem, sondern auch der Zugang von Einzelpersonen und Wirtschaftsteilnehmern zu geeigneten Streitschlichtungsverfahren gefördert werden.“*

Dies war die logische Konsequenz der Förderung des elektronischen Handels („e-Business“) nach den EU-Beschlüssen in Lissabon;<sup>8</sup> wenn sich die Konfliktparteien in unterschiedlichen Rechtssystemen und Sprachgebieten befinden, auch kilometermäßig weit auseinanderliegen, dann ist insb bei kleineren Streitwerten die Notwendigkeit des persönlichen Zusammentreffens ein großes Hindernis für den wirtschaftlich schwächeren Partner.

*„Im cross border eCommerce ist ODR geradezu das Mittel erster Wahl, sich auftuende Konflikte kostenüberschaubar beizulegen, weil ein Rechtsgang über Grenzen hinweg schon beim ersten anwaltlichen*

---

<sup>6</sup> Platon, Phaidros, 275 a-d (Kolumnentitel nach den Seitenzahlen der Editio princeps von *Henricus Stephanus*; Stephanus-Druck).

<sup>7</sup> <http://www.cedr.co.uk/library/euger.pdf>.

<sup>8</sup> Im Jahre 2000 hatte sich die EU mit der „Lissabon-Strategie“ das Ziel gesetzt bis 2010 die USA zu überflügeln: Eine Maßnahme war die Förderung des eCommerce / eBusiness.

*Auslandssubstituierungsschritt unabsehbare Kostenrisiken, von den Prozessausgangsrisiken ganz zu schweigen, produzieren würde.<sup>9</sup>*

Daraus haben sich viele Überlegungen ergeben, wie dieser neuen Art von Konflikten durch Streitbeilegungsverfahren begegnet werden kann.<sup>10</sup>

Ein weiterer Motor wird die vermehrte Inanspruchnahme der Mediation sein. In wirtschaftsberatenden Berufen ist zu beobachten, dass bei verstärkter Nachfrage durch den Markt die Berater durch Berufseinsteiger bzw -anwärter unter ihrer Anleitung ihre Leistungen „multiplizieren“. Die klassischen Mittel dafür sind die Standardisierung, (Teil)-Automatisierung und Qualitätskontrolle der Prozesse.<sup>11</sup> Es ist daher auch aus diesem Aspekt ein Druck auf die rationalisierenden, vielleicht aber auch wettbewerbsstärkenden Tools zu erwarten. Es wird durch das Internet den Mediatoren auch ein Marktzugang eröffnet, der reichweitenunabhängig ist (bis auf die Sprache), niederschwellig und teilweise auch anonym nutzbar.

Das Ziel ist nun, die Anwendungsmöglichkeiten und ihre Auswirkungen systematisch darzustellen. Es gibt eine Reihe von Aspekten, die sich sowohl positiv als auch negativ auf die Mediation auswirken können, zB:

<b>persönliche Wahrnehmung<sup>12</sup></b>	<b>Nachteil</b>	<b>Vorteil</b>
„Ich sehe meinen Konfliktpartner nicht“	Körpersprache fehlt, Kommunikation ist unvollständig	ablehnende Haltungen bleiben draußen
„Ich höre meinen Konfliktpartner nicht“	Feinheiten im Zeitablauf (Pausen) und der Stimmung (Tonlage) gehen verloren	negative Emotionen aus den Betonungen und der Stimmung bleiben unberücksichtigt
„Es wird alles schriftlich festgehalten“	Die Äußerungen verlieren ihre Spontaneität; Angst vor Offenheit	Die Vertraulichkeitsvereinbarung gewinnt an Beweisbarkeit

Dies in eine Struktur zu fassen ist Ziel des nächsten Abschnitts.

<sup>9</sup> Johannes W.Pichler, Empirie zu Online Mediation - eMediation (ODR) und eMediation im eCommerce (ODReC), Europäisches Institut für Wirtschaftsmediation - 1030 Wien - Seidlgasse 21/3 – März 2005

<sup>10</sup> Siehe auch eine ausführliche Darstellung der alternativen Streitbeilegungsverfahren für den eCommerce, in *Ingeborg Mottl, Alternative Streitbeilegung beim eCommerce*, in *Schwaighofer/ Liebwald/ Kreuzbauer/ Menzel*, Informationstechnik in der juristischen Realität, Verlag Österreich Wien 2004 (MOTTL 2004).

<sup>11</sup> Deutlich zu beobachten war dies etwas bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen nach den gesetzlichen Verschärfungen (EU-Richtlinie [http://www.ximes.com/eu\\_richtlinie.html](http://www.ximes.com/eu_richtlinie.html)) bzw für die Zertifizierungen nach ISO 9000 ff; für alle diese Beratungen werden heute fertige Softwarelösungen angeboten, in denen das Beraterwissen verpackt ist.

<sup>12</sup> Dieter W. LÜER, Andreas SPLITTGERBER, Kommunikationsmöglichkeiten in der Online-Mediation in *TRENEL/MÄRKER* 2003, S 67-69

### 3 verschiedene Vorschläge für die Struktur der weiteren Forschung & Entwicklung der eMediation <sup>13</sup>

Unter welchen Gesichtspunkten, mit welchen Methoden könnten wir die Möglichkeiten und Auswirkungen von eMediation entdecken, verstehen und weiterentwickeln:

<b>Gesichtspunkt der Untersuchung</b>	<b>Beispiele</b>
1. nach technischen Werkzeugen	PC/Beamer statt Flipchart – Entscheidungsfindungsprogramme (z.B. Knowledge-Tools ® von Prof. Breidenbach) -
2. nach dem angedachten Zweck des Werkzeugs	Protokollierung – Einbeziehen größerer Gruppen – Darstellung des Themas (zB Nachbarschaftskonflikt / Grundgrenzen) – Kreativitätsförderung – <i>Darstellung und Modellierung der Ereignisse und Aktionen im Verfahren / der Regeln des Verfahrens/ Unterstützung für den Diskussionsprozeß selbst</i> <sup>14</sup>
3. nach den Arten/ Typen der Mediation	Scheidung – innerbetrieblich (Mobbing, Kündigung, GL-Streit, interkulturell) – Bau/Schlussrechnung – Schule – Umweltmediation – Nachbarschaft – Strafrecht / ATA – Mieten – Erbschaft – Betriebsnachfolge
4. nach den Phasen der Mediation	Auswahl der Mediatorin – Vorbereitung und Mediationsvereinbarung – Themen- und Informationssammlung – Interessensklärung – Optionenfindung und -entwicklung – Optionenbewertung, -auswahl und Vereinbarungsentwurf – Vertrag und Umsetzungsbegleitung
5. nach den Grundsätzen der Mediation	Freiwilligkeit – Vertraulichkeit – Allparteilichkeit – Lösungs Offenheit – Eigenverantwortlichkeit – Fairness – Informiertheit / Transparenz
6. nach Differenzen in der Wahrnehmung	Sehen – Hören – Spüren – Riechen – Körpersprache – Lesen – Bilder
7. nach den stimulierenden Ursachen	Geographische Entfernung der Konfliktparteien – Höhe des Streitwerts – Sprach-, Kulturunterschiede

<sup>13</sup> eine ausführliche Studie zu Teilaspekten ist zu finden in *Daniel Druckman/James Druckman/Tatsushi Arai*, Evaluating the Impacts of an Electronic Mediator on Negotiating Behavior (July 15, 2004 IACM 17th Annual Conference Paper)  
Zugriff: <http://ssrn.com/abstract=573561>

Kurzinhalt: In diesem Artikel wird über die Resultate dreier Experimente berichtet, die entworfen werden, um die Auswirkungen eines elektronischen Vermittlungssystem (NSS) auf vermittelndes Verhalten auszuwerten

<sup>14</sup> Das kursiv Ausgegebene stammt aus: TRENEL/MÄRKER 2003, *Thomas F.Gordon/Oliver Märker*, Mediation Systems, S 29.

<b>Gesichtspunkt der Untersuchung</b>	(Fortsetzung)
<b>Beispiele</b>	
8. im Methodenvergleich	Nachgeben – Durchsetzen – Verhandlung – Mediation – MedArb – Gerichtsverfahren – schiedsrichterliches Verfahren – Schlichtung – Entscheidung durch Vorgesetzte <sup>15</sup>
9. in Beziehung zu den anderen Werkzeugen und Vorgangsweisen	Diverse klassische (normalisieren, spiegeln, zusammenfassen, umdefinieren, umdeuten, monologisieren) und systemische Interventionstechniken (Aufstellungen, Mustererkennungen etc.) <sup>16</sup>
10. nach dem Einfluss auf äußere Faktoren Mediation	Kosten – Zeitablauf - Zeitaufwand – Verfügbarkeit von Personen
11. nach den Konflikttypen	Sachkonflikt – Personenkonflikt - Repräsentantenkonflikt <sup>17</sup>

Ein paar beispielhafte Anmerkungen dazu:

**ad 1. nach technischen Werkzeugen:<sup>18</sup>**

- Protokollierungs- und Visualisierungsprogramm MedITeasy:<sup>19</sup> Dieses Programm wird statt Flipchart und Pinwand eingesetzt  
 (+) integrierte Protokollierung  
 (+) Erledigtes ist nicht mehr sichtbar und belastet auch nicht mehr  
 (-) Der Interventionsspielraum des Mediators könnte kleiner werden

**ad 2. nach dem angedachten Zweck des Werkzeugs:**

Hier wäre der jeweilige Vorteil des Werkzeugs für den angedachten Zweck zu prüfen, z.B.: Visualisierung, Protokollierung (zu welchem Zweck: Beweisverbot, Dokumentation) etc.

<sup>15</sup> angelehnt an *Leo Montada/Elisabeth Kals*, Mediation; Beltz PVU Weinheim 2001 (MONTADA KALS 2001).

<sup>16</sup> *Roswitha Königswieser/Alexander Exner*, Systemische Intervention, Klett-Cotta Stuttgart 1998 7. Auflage 2002 (KÖNIGSWIESER EXNER 2002).

<sup>17</sup> Siehe auch eine recht gute Darstellung darüber in *Proksch/Janach/Kastner/Königswieser/Kowarc/S. Petsch/Schröter/ Schubert/Wurz*, Das Ende der Eiszeit, Wirtschaftskammer Österreich 2004 (PROKSCH EISZEIT 2004), S 13 f.

<sup>18</sup> Es gibt Mediatorinnen, die hier bereits viel praktische Erfahrung haben und dies auch in ihren Schulungen anbieten; dies ist zB Frau Dipl.Ing.Zuberbühler/emca-Akademie: [http://www.emca-ac.at/html/edu\\_aufbau.html](http://www.emca-ac.at/html/edu_aufbau.html) – „Kommunikation und Visualisierung.

<sup>19</sup> *Patrick Wahl* und *Stefan Damm* haben mit Unterstützung des Mediators Dr. Theodor Schütz an der HTL Linz-Leonding ein Programm „medITeasy“ entwickelt, das im Anhang kurz beschrieben wird.

### **ad 3. nach den Arten/Typen der Mediation:**

Je sachbezogener die Diskussion ist (zB. Baumediation) oder je komplexer die Themen sind (z.B. Umweltmediation), umso günstiger wirkt sich eine übersichtliche Darstellung aus; je emotioneller die Situation (z.B. Scheidung, Mobbing), umso sensibler ist das Einbeziehen unbekannter technischer Hilfsmittel handzuhaben.

*„ODR<sup>20</sup> beschränkt sich nicht zwingenderweise, praktischerweise aber im Wesentlichen auf das Feld der Wirtschaftsmediation, weil bei allen stärker personal-relationell strukturierten Konflikten die Unmittelbarkeit der Mediationsführung zum Wesenskern der Aktivität zählt; es geht in dieser Art der Konfliktbeziehung „Konfliktpartnerschaft“ ja darum eine Restauration der Beziehung herzustellen, was im Geschäftsleben im Hintergrund steht.“<sup>21</sup>*

### **ad 4. nach den Phasen der Mediation: <sup>22</sup>**

#### Auswahl der Mediatorin

- (+) Die Information über die MediatorInnen im Internet ist bunt und vielfältig; viele verstehen es gut, mit durchaus emotionalen Darstellungen auch Bauchentscheidungen zu ermöglichen
- (-) Das Vorwissen der Medianden über den Mediator kann uU die Streitpunkte noch erweitern, falls aus der Schilderung des Lebenslaufs, der Erfahrungen und Referenzen der Mediatorin Assoziationen entstehen oder Nähe zum Konfliktpartner vermutet werden kann.

#### Vorbereitung und Mediationsvereinbarung:

- (+) Die Erklärung des Verfahrens ist multimedial möglich, im Internet, womöglich anonym. können auch ohne sich zu blamieren Fragen gestellt werden
- (+) Klärung des vollständigen Setting, in dem alle wichtigen Interessen abgebildet sind: auch komplexere Vorerhebungen mit Fragen/Antworten sind möglich in reduziertem Zeitrahmen
- (+) Abschluss der Mediationsvereinbarung: das Papier kann in Ruhe studiert werden, die Meinung anderer mit einbezogen

#### Themen- und Informationssammlung:

- (+) Themen können „in Ruhe“ gesammelt werden
- (-) Das Umformen von Positionen zu Themen ist schwieriger, wenn es schon einmal „festgeschrieben“ ist
- (-) Das Umdeuten ist ohne Dialog ein massiverer Eingriff
- (-) Kreativitätstechniken sind fürs Internet erst zu finden oder zu entwickeln

<sup>20</sup> ODR = „Online Dispute Resolution“ wird in der Literatur teilweise für die konkrete Anwendung von eMediation verwendet, auch wenn der Einsatz dieser Medien durchaus auch „offline“ erfolgen kann.

<sup>21</sup> PICHLER 2005 S.2

<sup>22</sup> Eine systematisch Übersicht findet sich bei *Marcus C. Brinkmann*, Integrationsmöglichkeiten für Computerunterstützung im Mediationsverfahren, in TRENEL/MÄRKER 2003, S 47 ff, insb S 54-60 sowie bei *Dieter W. Lürer/Andreas Splittgerber*, Kommunikationsmöglichkeiten in der Online-Mediation in TRENEL/MÄRKER 2003, S 67-69.

Interessensklärung:

- (+) Kreative Zusammenstellung verschiedenster Lösungsansätze, flexible Zuordnung zu den Interessen und Bewertung ihres Beitrags
- (-) Die Klärung der dahinterliegenden Interessen erfordert oft die Berücksichtigung der Körpersprache, die unmittelbare Hinterfragung von Aussagen.  
Erfahrungsgemäß ist es für die Medianden meist sehr schwierig, selbst und eigenständig die eigenen Bedürfnisse zu formulieren, da sie diese oft selbst nicht genau kennen - dabei muss ihnen der Mediator meist helfen.

**ad 5. nach den Grundsätzen der Mediation:**

Vertraulichkeit

- (-) Gespeichertes kann leichter weitergegeben/gehackt/gestohlen werden
- (-) Prüfung der Authentizität ist erschwert

Eigenverantwortlichkeit

- (-) Ein unterschiedlicher Zugang zu elektronischen Medien ist hinsichtlich einer Machtungleichheit im Verfahren zu berücksichtigen

Informiertheit / Transparenz

- (+) Alle festgehaltenen Aspekte und Informationen sind allen gleichartig zugänglich
- (+) Die Protokollierung hält auch die Vergesslichen auf Stand
- (+) Bei einer Veränderung des Settings (Krankheit, Personalwechsel etc) ist das Einsteigen durch das Festhalten der Vorgangsweise, der Fakten, aber auch von Hypothesen und Erkenntnissen erleichtert
- (+) Alle elektronischen Mitteilungen können allen Medianden gleichartig und gleichzeitig zur Verfügung stehen

Allparteilichkeit / Neutralität

- (+) Durch Anonymität, durch Wegfallen einiger Wahrnehmungsmöglichkeiten (sehen, hören) könnten Beeinflussungsfaktoren wegfallen<sup>23</sup>

**ad 6. nach den Differenzen in der Wahrnehmung:**

Sehen – Hören – Spüren – Riechen – Körpersprache – Lesen – Bilder:  
siehe auch Anmerkung<sup>16)</sup>

**ad 7. nach den stimulierenden Ursachen:**

Entfernung:

- (+) entfernungsunabhängig

Sprach- und Kulturunterschiede:

- (+) kann Sprache übersetzen
- (-) fehlende Körpersprache vergrößert die Mißverständnisse

---

<sup>23</sup> Siehe auch das Konzept „Blindspace“ von der Psychologin Dr. Gerhild Trübswasser unter <http://www.blindspace.at/03.htm>: zum Einfluss der optischen Wahrnehmung auf unser Urteilsvermögen.

**ad 8. im Methodenvergleich:**

z.B. MedArb – Mediation/Arbitration<sup>24</sup>

(+) Die automatische Protokollierung erleichtert die Entscheidung

**ad 9. in Beziehung zu den anderen Werkzeugen u.Vorgangsweisen:**

(-) Diverse klassische (Normalisieren, Spiegeln, Zusammenfassen, Umdefinieren, Umdeuten, Monologisieren) und systemische Interventions-techniken (Aufstellungen, Mustererkennungen etc) sind nur bei persönlicher Anwesenheit einsetzbar

**ad 10. nach dem Einfluss auf die äußeren Faktoren der Mediation**

Kosten:

- (+) geringere Reisekosten, reduzierter Reiseaufwand
- (+) Mehrsprachigkeit kann evtl. durch einen Dritten (Mediatorin, Übersetzer), der aber nicht vor Ort sein muss, bewältigt werden
- (-) erhöhter technischer Aufwand

Zeitablauf / Beschleunigung des Verfahrens

- (+) Durch einfachere Terminvereinbarung sollte die Laufzeit der Mediation kürzer sein
- (+) Teilweise ist keine Gleichzeitigkeit notwendig

Verfügbarkeit von Personen

- (+) Die Ortsunabhängigkeit fördert die Verfügbarkeit

**11. nach der Form des Konflikts und dem Umgang damit:**

- (+) im Sachkonflikt zur Darstellung des Sachverhalts, der Visualisierung, der Gewichtung etc.
- (-) personenbezogene Konflikte
- (-) wenn Konflikt zwischen Repräsentanten (Funktionäre, Mandatäre)

**4. Auswahl von eMediation-Websites**

Das Angebot von Websites, die eMediation, vor allem aber Teile des Verfahrens anbieten, ist „grenzenlos“, sowohl geographisch als auch mengenmäßig. Es kann hier daher nur ein Ausschnitt dargestellt werden.

Eine gute Übersicht bietet <http://www.ombuds.org/center/onlineadr.html>

Als Fundgrube erweist sich die Seite der australischen Regierung zu dieser Thematik:

**<http://www.ag.gov.au/agd/WWW/disputeresolutionHome.nsf/Page/Home>**

Eine kommerziell angebotene Plattform für den eigenen kommerziellen Einsatz ist zum Beispiel zu finden unter <http://www.transpute.com> (Login: User ID: demo, Passwort: demo03).

---

<sup>24</sup> Ein Mischverfahren; die Parteien vereinbaren, dass bei Nichteinigung im Mediationsverfahren die Mediatoren eine Entscheidung treffen.

Spannende neue Informationen werden vielleicht auch von der eBay-Konferenz, die Ende Juni 2005 stattgefunden hat, zu erwarten sein, die sich in eigenen Arbeitskreisen mit dem Thema beschäftigt.

Die Website der IIASA in Laxenburg bietet unter <http://www.iiasa.ac.at/Research/DAS/interneg/tools/> zwei der bereits entwickelten Verhandlungsprogramme an: INSPIRE und das weiter entwickelte INSS.

Im Anhang ist eine – nicht komplette – Übersicht über viele Anbieter.

Wegen des dort herrschenden Humors ist die Seite <http://www.consensusmediation.co.uk/> empfehlenswert; auch die Erklärung „e-Mediator is not mediation, but it uses many of its techniques, and enables the parties to benefit from a similar collaborative problem-solving approach as the more traditional face to face mediation.“ zeugt von selbstkritischer Haltung.

Ein Gemeinschaftsprojekt der Eurochambres (Europ.Vereinigung der Handelskammern) und vieler nationaler Institutionen findet sich unter <http://www.onlineconfidence.org/>

Hier ist besonders hervorzuheben die Erklärung von eMediation / ODR unter <http://www.onlineconfidence.org/To-Resolve/FAQ/index.htm> .

Die Übersicht ist aus zeitlichen, aber auch aus Sprachgründen unvollständig; ich bin hier für Hinweise auf weitere Fundstellen dankbar.

### **Schlussbemerkungen**

Für die Arbeit der Mediatorinnen wäre es vorteilhaft, alle Möglichkeiten der Unterstützung der Tätigkeit auch durch EDV und Internet zu nutzen. Dafür ist es wichtig, auch die Auswirkungen, Vor- und Nachteile ausreichen zu erforschen.

Dieser Artikel ist eine (unvollständige) Darstellung einer Systematik mit der Aufforderung an alle Kolleginnen und Kollegen, dies zu erweitern, insbesondere aber durch Forschung zu füllen.

Es wäre eine lohnende Aufgabe, die bereits vorhandenen eMediation / ODR-Lösungen nach den unterschiedlichen, in Abschnitt 3 genannten Kriterien zu untersuchen. Jedenfalls kann heute festgestellt werden, dass zwei Bereiche für Weiterentwicklungen dankbar wären:

#### **A) Nutzung der Stärken der Informationstechnik: Speichern, Rechnen, Darstellen:**

Gerade bei komplexen Themen (wie etwa in der Umweltmediation), aber durchaus auch bei kleineren (Scheidung) und größeren (betriebliche Nachfolge, Strategiekonflikte auf Vorstandsebene) können die Stärken der Informationstechnik zum Tragen kommen. Unterschiedliche Ansätze der Bewertung und Gewichtung, der Zeitdimension, der jeweiligen Ressourcen stellen durchaus einen Teil der Lösungsoptionen dar.

Nicht nur – aber auch – die Vollständigkeit und Protokollierung der abgearbeiteten Themen, Interessen und Lösungen gibt Sicherheit in der Diskussion.

Es wäre besonders erfreulich, wenn hier interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Natur- und Geisteswissenschaften, Juristen und Betriebswirten neue Lösungen kreiert.<sup>25</sup>

**B) Verfeinerung der methodischen Umsetzung des Mediationsprozesses:**

Das Bieterverfahren ist weltweit durchaus programmunterstützt; viele andere Erkenntnisse, auch den reinen Verhandlungsteil (z.B. nach dem Harvard-Konzept 26) betreffend, sind noch nicht programmtechnisch umgesetzt.

Auch hier gibt es bereits Forschungsansätze, die vielversprechend sind.<sup>27</sup>

Das Einbringen der Erkenntnisse aus den Bereichen der Psychologie, der Marktforschung, der Kommunikationswissenschaften, der Linguistik u.v.a.m. in die jeweiligen Fragestellungen, die uns im Abschnitt 3 beschäftigt haben, würde uns MediatorInnen sowohl Sicherheit in der Anwendung – und auch Nichtanwendung! - dieser Werkzeuge geben, vor allem aber vielen Konfliktparteien einen besseren Zugang zur Lösung in höherer Qualität ermöglichen.

---

<sup>25</sup> In Österreich laufen derzeit Projekte, die genau in dieses Segment abzielen, mit durchaus vielversprechenden Zwischenergebnissen (die leider noch nicht veröffentlicht sind); hier sind es teilweise sowohl verfahrensleitende als auch verhandlungstechnische, visualisierende wie bewertende Programmmodule.

<sup>26</sup> R.Fisher, W. Ury, B. Patton, Das Harvard-Konzept - Sachgerecht verhandeln, erfolgreich verhandeln, 2000

<sup>27</sup> "Prototypenstellung von "ENEG", einem Web-basierten Negotiation Support System ", Abschlußarbeit für das Diplomstudium an der Fakultät für Informatik, Universität Wien, betreut von Frau ao.Univ.Prof.Dipl.Ing.Dr. Renate Motschnig, Verfasser: Ibrahim IMAM, 2005 Wien

## Auswahl von Anbietern für eMediation / eNegotiation / ODR:

Anbieter / http	Bemerkungen, Sprache(n)
ADNDRC ( China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC) and the Hong Kong International Arbitration Centre (HKIAC) )	Domainstreitigkeiten in Asien
<a href="http://www.adndrc.org/adndrc/index.html">http://www.adndrc.org/adndrc/index.html</a>	Englisch
American Arbitration Association Corporate Headquarters Corporate Headquarters, 335 Madison Avenue, Floor 10 Map & Directions New York, New York 10017-4605 212-716-5800 Fax: 212-716-5905 800-778-7879 Customer Service Email: <a href="mailto:Websitemail@adr.org">Websitemail@adr.org</a>	
<a href="http://www.adr.org/OnlineServices">http://www.adr.org/OnlineServices</a>	Englisch
ARyME: Arbitraje e Mediacion, Avenida del Doctor Arce 14, 28002 Madrid, Espana; Tel.: +34 91 411 18 17, FAX: +34 91 413 11 58, email:	ADR Methods: Arbitration - Mediation - Conciliation - neutral Evaluation - Mini-trial - ODR - Consumer ADR
<a href="http://www.aryme.com/index_esp.php">http://www.aryme.com/index_esp.php</a>	Englisch, Spanisch
Better Business Bureau Online	mehr ein Beschwerdeprogramm
<a href="http://www.bbbonline.org/consumer/complaint.asp">http://www.bbbonline.org/consumer/complaint.asp</a>	Englisch
Camera Arbitrale di Milano	Handelskammer Milano; gutes Service erklärt auf <a href="http://www.camera-arbitrale.com/show.jsp?page=171504">http://www.camera-arbitrale.com/show.jsp?page=171504</a>
<a href="http://www.camera-arbitrale.com">http://www.camera-arbitrale.com</a>	Englisch (!), italienisch

Anbieter / http	Bemerkungen, Sprache(n)
Chartered Institute of Arbitrators <a href="http://www.arbitrators.org/drs/onlineapps.htm">http://www.arbitrators.org/drs/onlineapps.htm</a>	Englisch
Cibertribunal peruano <a href="http://www.cibertribunalperuano.org/">http://www.cibertribunalperuano.org/</a>	Englisch, Spanisch
Consensus Mediation Limited 82 King Street, Manchester, M2 4WQ, Telephone 0870 240 5531  <i>HUMOR IN DER MEDIATION !!</i> <i>"e-Mediator is not mediation, but it uses many of its techniques, and enables the parties to benefit from a similar collaborative problem-solving approach as the more traditional face to face mediation."</i> <a href="http://www.consensusmediation.co.uk/mediationjokes.html">http://www.consensusmediation.co.uk/mediationjokes.html</a>	
<a href="http://www.consensusmediation.co.uk/">http://www.consensusmediation.co.uk/</a>	Englisch
Consumers association of Iceland  <a href="http://www.ns.is/">http://www.ns.is/</a>	so etwas wie der "Verein für Konsumenteninformation"  Isländisch
CPR Institute for Dispute Resolution <a href="http://www.cpradr.org/">http://www.cpradr.org/</a>	Englisch
Cybersettle  <a href="http://www.cybersettle.com/">http://www.cybersettle.com/</a>	Demo: <a href="http://www.cybersettle.com/demo/demo_pf.asp">http://www.cybersettle.com/demo/demo_pf.asp</a> Englisch
Dispute Manager <a href="http://www.disputemanager.com/">http://www.disputemanager.com/</a>	Singapur; auch für *.sg-Domains Englisch

Anbieter / http	Bemerkungen, Sprache(n)
DRS LP 4100 Yonge St., Ste. 606 Toronto, ON Canada M2P 2B5 Tel. (416) 250-5050 Fax (416) 250-0636 info@drs-adr.com	identisch mit e@adr Singapoure Subordinate Courts
<a href="http://www.electroniccourthouse.com/">http://www.electroniccourthouse.com/</a> <a href="http://www.e-adr.com/">http://www.e-adr.com/</a>	Englisch, tw. Französisch
ECODIR Secretariat, Faculty of Law, University College Dublin, Dublin 4, Ireland Telephone: +353 1 716 8799, Fax: +353 1 269 2655	
<a href="http://www.ecodir.org/">http://www.ecodir.org/</a>	Englisch, Französisch
i Courthouse PERCEPTICON corporation PO Box 468 Walnut Creek, CA 94597 Tel.: 925-937-9000	
<a href="http://www.i-courthouse.com/">http://www.i-courthouse.com/</a>	Englisch
Intersettle.co.uk Limited (210736) 5 The Loaning Glasgow: G46 6SE Tel: 0771 204 7764	Bietersystem
<a href="http://www.intersettle.co.uk/homepage/">http://www.intersettle.co.uk/homepage/</a>	Englisch
IRIS (Imaginons un réseau Internet solidaire) , 294 rue de Charenton , 75012 Paris , Tél/Fax : +33(0)1 44 74 92 39	
<a href="http://www.iris.sgdg.org/mediation">http://www.iris.sgdg.org/mediation</a>	Französisch
MARS Mediation Arbitration Resolution Services, Inc. 22817 Ventura Blvd.# 488 Woodland Hills, CA91364	Videokonferenz, Case System
<a href="http://www.resolvemydispute.com/">http://www.resolvemydispute.com/</a>	Englisch

Anbieter / http	Bemerkungen, Sprache(n)
Martindale Hubbell	Suche nach Mediatoren, AUCH INTERNATIONAL
<a href="http://www.martindale.com/xp/Martindale/home.xml">http://www.martindale.com/xp/Martindale/home.xml</a>	Englisch
Online Confidence Ein Gemeinschaftsprojekt der Eurochambres (Europ.Vereinigung der Handelskammern), AISCC (Arbitration Institute of the Stockholm Chamber of Commerce), Consejo (The national association of Spanish Chambers), CPR-META (Italian Multimedia and Telematic Centre), DIHK (Deutsche Industrie- und Handelskammer), FCCIB (The national association of Belgian Chambers, Infocamere (Technical experts to the Italian Chamber System, Unioncamere (The national association of Italian Chambers)Ein Gemeinschaftsprojekt der Eurochambres (Europ.Vereinigung der Handelskammern), AISCC (Arbitration Institute of the Stockholm Chamber of Commerce), Consejo (The national association of Spanish Chambers), CPR-META (Italian Multimedia and Telematic Centre), DIHK (Deutsche Industrie- und Handelskammer), FCCIB (The national association of Belgian Chambers, Infocamere (Technical experts to the Italian Chamber System, Unioncamere (The national association of Italian Chambers)	Gute Erklärung unter:  <a href="http://www.onlineconfidence.org/To-Resolve/FAQ/index.htm">http://www.onlineconfidence.org/To-Resolve/FAQ/index.htm</a>
<a href="http://www.onlineconfidence.org/">http://www.onlineconfidence.org/</a>	Englisch

Anbieter / http	Bemerkungen, Sprache(n)
<p>Online Public Disputes Project Jonathan Raab raab@raabassociates.org Susan Rivo susan@raabassociates.org The Personable Way 617.350.5544 (telephone) Raab Associates, Ltd. 12 Farnsworth Street Boston, MA 02210</p>	<p>gute Beschreibung unter <a href="http://www.publicdisputes.org/tools.htm">http://www.publicdisputes.org/tools.htm</a></p>
<a href="http://www.publicdisputes.org/">http://www.publicdisputes.org/</a>	Englisch
<p>Private Judge: San Diego, CA 92130 Directions. Phone 858.792.3601 866.4JUDGES (866.458.3437) Toll-free Fax 858.792.1248 Email info@PrivateJudge.com</p>	
<a href="http://www.privatejudge.com/">http://www.privatejudge.com/</a>	Englisch
<p>Resolution Forum 1303 San Jacinto, Houston, TX 77002 (713)646-2998 Fax: (713)646-2996</p>	<p>Das CAN-WIN System ist geeignet für Mediation und Arbitration. Mit jedem browser kann darauf zugegriffen werden. Derzeit ist der Dialog texbasierend, es ist geplant, auch Videokonferenzen zu ermöglichen.</p>
<a href="http://www.resolutionforum.org/">http://www.resolutionforum.org/</a>	Englisch, Spanisch
<p>Retail Tenancy The New South Wales Department of State and Regional Development (DSRD), Governor Macquarie Tower 1 Farrer Place, PO Box N818 Sydney NSW 1220</p>	
<a href="http://www.retailtenancy.nsw.gov.au/statistics/index.aspx">http://www.retailtenancy.nsw.gov.au/statistics/index.aspx</a>	Englisch

Anbieter / http	Bemerkungen, Sprache(n)
Smart Settle (A division of ICAN Systems Inc.) CANADA: PO Box 8000 #611 Abbotsford, BC V2S 6H1	Verhandlungstool Software erhältlich unter <a href="http://www.oneaccordinc.com/html/download.html">http://www.oneaccordinc.com/html/download.html</a>
<a href="http://www.oneaccordinc.com/">http://www.oneaccordinc.com/</a>	Englisch
SquareTrade, Inc. 50 First Street, Suite 600 San Francisco, CA 94105	mit oder ohne Intervention eines Mediators <a href="http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/odr/learn_odr.jsp;jsessionid=n70t5irha3?vhostid=chipotle&amp;stmp=squaretrade&amp;cntid=n70t5irha3">http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/odr/learn_odr.jsp;jsessionid=n70t5irha3?vhostid=chipotle&amp;stmp=squaretrade&amp;cntid=n70t5irha3</a>
<a href="http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/index.jsp">http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/index.jsp</a>	Englisch
TheClaimRoom.com Ltd , Dallam Court, Dallam Lane, Warrington WA2 7LT Tel: +44 (0)1925-422942 , Fax: +44 (0)870 130337 Email: <a href="mailto:enquiries@TheClaimRoom.com">enquiries@TheClaimRoom.com</a>	online-negotiation, -mediation, -arbitration, - dispute resolution, -advice services, online business and professional offices
<a href="https://www.theclaimroom.com/index2.lxp">https://www.theclaimroom.com/index2.lxp</a>	Englisch
TheClaimRoom.com Ltd, Dallam Court, Dallam Lane, Warrington WA2 7LT , Tel: +44 (0)1925-422942 , Fax: +44 (0)870 130337 Email: <a href="mailto:enquiries@TheClaimRoom.com">enquiries@TheClaimRoom.com</a>	Bietersystem
<a href="http://www.theclaimroom.com/">http://www.theclaimroom.com/</a>	Englisch
WebMediate	gute Erklärungen !
<a href="http://www.webmediate.com/">http://www.webmediate.com/</a>	Englisch
<b>ÜBERBLICK</b>	
<a href="http://www.ombuds.org/center/adronline.html">http://www.ombuds.org/center/adronline.html</a>	

**Auswahl weiterführender Links:** <sup>28</sup>

<http://www.mediate.ca/emediation.htm>

hier insbes. die Präsentation <http://www.mediate.ca/images/ODR.pps> , die das Thema systematisch gut aufbereitet

<http://www.wz-berlin.de/online-mediation/buch/links.htm>

Dies ist eine Art Übersichtsseite der deutschen Einträge; nehmen Sie sich viel Zeit dafür, ich habe hier hinter (fast) jedem Link Wertvolles gefunden.

[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=573561](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=573561)

[http://a2j.kentlaw.edu/a2j/system\\_design/Resolution/emediation.cfm](http://a2j.kentlaw.edu/a2j/system_design/Resolution/emediation.cfm)

Auf diesen beiden Sites wird die Technologie für Bieterverfahren und deren Einbettung in die Mediation beschrieben.

<http://www.ais.fraunhofer.de/MS/symposium2003/>  
Fraunhofer-Institut

[http://www.vtn.de/deutsch/centren/osna/os\\_unter/concen.htm#start](http://www.vtn.de/deutsch/centren/osna/os_unter/concen.htm#start)  
Integration elektronischer Medien in das Mediationsverfahren

<http://www.iiasa.ac.at/Research/DAS/interneg/>  
Forschungsprojekt der IIASA in Laxenburg

---

<sup>28</sup> zur Unterstützung Ihrer Arbeit können Sie diesen Aufsatz unter <http://www.ate.at/emediation/AdlerSalzburg2005.pdf> herunterladen und sich das Eingeben der Links abkürzen.

**Exkurs: Beispiel einer EDV-gestützten Mediation mit dem Programm  
„mediTeasy“  
(aus: Dr.Theodor Schütz, Mediation und EDV, Linz 2001 (Eigenverlag),  
gekürzt)**

1. Vorphase und Phase I. EDV ist im Wesentlichen für administrative Aufgaben gedacht.

- Personaldatenerfassung der Beteiligten;
- Ausdruck v (Muster)Texten über Wesen der Mediation etc, Mediations- u.Gesprächsregeln und -vertrag

...

2. Erfassung der Themen

Jedes Thema wird im Visualisierungstool in einem Objekt (entsprechend etwa einem Kärtchen auf einer Pin Wand) eingetragen. Deutlich sichtbar bleibt der Titel des Objekts. Zu dem Objekt kann beliebig viel Text geschrieben werden, der verborgen ist, aber bei Anklicken des Objekts jederzeit sichtbar gemacht und auch ausgedruckt werden kann.

3. Bearbeitung der Themen (standardisiert / EDV unterstützt)

Die Themen werden in der Reihenfolge, wie sie behandelt werden sollen gereiht.

Es werden allenfalls unstrittige bzw (zumindest derzeit) nicht relevante Themen ausgeschieden. (Abspeicherung unter „gelöst“ oder „irrelevant“)

Diese Abspeicherung zieht sich durch das gesamte Verfahren. Zumindest derzeit gelöste Themen (oder Elemente) oder als irrelevant bezeichnete Themen nehmen an der laufenden Bearbeitung nicht mehr teil. (Können aber jederzeit wieder aktiviert werden.)

Sollte sich bei der Bearbeitung herausstellen, dass bei der Zerlegung eines Themas eigentlich zwei (oder mehr) Themen vorliegen, so können diese noch auf der Ebene der Themen gesplittet werden

In dieser Phase können und sollen jeweils auch – mittels des Visualisierungstools - die Ressourcen beim jeweiligen Thema (Element) als Objekt/Kärtchen betitelt und beschrieben werden. (Wichtig: Auch Verzicht ist eine Ressource!!)

4. Sammeln von Optionen, Bewertung, Lösungen

Die noch (auf dem Bildschirm) vorhandenen „aktiven“ Elemente der einzelnen Themen werden auf dem Bildschirm aufgerufen und mögliche Lösungen hierfür genannt. ... Dem Mediator stehen alle erarbeiteten Aspekte geordnet und zur Visualisierung tauglich zur Verfügung.

Darüber hinaus stehen dem Mediator (teilweise selbst erarbeitete) Lösungsbeispiele für Standardsituationen, Checklisten, „Standardfragen“ und andere Hilfsmittel (etwa Textbausteine für Zwischenvereinbarungen) zur Verfügung.

#### 5. Vereinbarung

Die wesentliche Hilfe der EDV liegt hier einerseits in der Zurverfügungstellung von Textbausteinen für diverse (Standard)-Lösungen und andererseits in der exakten und prompten Protokollausfertigung. ...

Hier bietet die EDV wieder die Möglichkeit des Einsatzes von vielseitigen Vertragsmustern inklusive diverser Variationen, Einbindung von schon irgendwann im Verlauf der Mediation getroffener Teillösungen etc etc..

#### Abschluß und Verrechnung:

Schließlich wird ein Endprotokoll mit einem Verzeichnis der Einzelprotokolle, mit einer Honorarabrechnung und gleichzeitiger Fakturierung der Gesamtleistung, dem Text der getroffenen Gesamtvereinbarung und eventuellen Ausdrucken einzelner Verträge erstellt.

#### **ABSCHLUSSBEMERKUNGEN**

Faszinierend empfindet es aber der Verfasser, dass mit dem Einsatz des Computers für die Mediatorin nicht nur periphere administrative Mittel zur Verfügung stehen. Allein die übersichtliche und doch fast unendlich gliederbare Strukturierung bietet durchaus bekannten Abläufen eine neue Qualität.

Die neutralisierende Wirkung der Maschine ist ebenfalls eine zusätzliche Hilfe für den Mediator, genauso das am Ende jeder Sitzung fertige Protokoll.

Der Mediator (hat) die Parteien stets voll im Auge. Bei der Arbeit an der Flip-Chart ist dies nicht möglich!

Die Vorgänge auf dem Bildschirm (der Projektionswand), wie etwa Verschiebungen Reihungen etc etc können abgespeichert werden und stehen auch für Protokollzwecke zur Verfügung.