

DISCUSSION PAPER



WISSENSCHAFTSZENTRUM BERLIN
FÜR SOZIALFORSCHUNG

SOCIAL SCIENCE RESEARCH
CENTER BERLIN

SP IV 2003-109

Sprottenborn

Ein online mediiertes Rollenspiel

herausgegeben von der

Arbeitsgemeinschaft Online-Mediation

Autoren

Hans-Joachim Fietkau..... <fietkau@wz-berlin.de>
Juliane Prokop..... <prokop@wz-berlin.de>
Matthias Trénel..... <trenel@wz-berlin.de>

Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB)
Forschungsschwerpunkt IV: Zivilgesellschaft, Konflikte und Demokratie (ZKD)
Abteilung: Zivilgesellschaft und transnationale Netzwerke (ZTN)
Reichpietschufer 50, 10789 Berlin
<<http://www.wz-berlin.de/zkd/ztn/default.de.htm>>

Andreas Echterhoff..... <mail@andreas-echterhoff.de>
Oliver Märker..... <oliver.maerker@ais.fraunhofer.de>
Ulrich Rottbeck..... <ulrich.rottbeck@ais.fraunhofer.de>

Fraunhofer-Institut für Autonome Intelligente Systeme (AIS)
Schloss Birlinghoven, 53754 Sankt Augustin
<<http://www.ais.fraunhofer.de/>>

Lilo Thiede <thiede@b-f-team.de>

B-F-Team Berlin, <<http://www.b-f-team.de/>>

ZITIERWEISE ● CITATION

Arbeitsgemeinschaft Online Mediation (Hg.)

Sprottenborn: Ein online mediertes Rollenspiel.

Discussion Paper SP IV 2003-109, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung 2003.

Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung
Reichpietschufer 50, 10785 Berlin, Federal Republic of Germany

Tel.: +49/30/25491-0 ● Fax: +49/30/25491-684

E-mail: <wzb@wz-berlin.de> ● Internet: <<http://www.wz-berlin.de>>

Zusammenfassung

Sprottenborn: Ein online mediiertes Rollenspiel

In Politik und Wirtschaft werden die neuen Kommunikationsmedien zunehmend zur Gestaltung diskursiver Auseinandersetzungen genutzt. Internetbasierte Programmsysteme stehen zur Verfügung, die den Austausch von Argumenten und das Finden von Entscheidungen in moderierten/medierten Gruppen erleichtern sollen. Eines dieser Programme (ZENO) haben wir in einem dreimonatigen Rollenspiel (Sprottenborn) erprobt. Mit der Verwendung eines Rollenspiels zu Forschungszwecken betreten wir methodisch wenig sondiertes Terrain. Die im Internet niedergelegten schriftlichen Interaktionen und Kommunikationserfahrungen der Beteiligten Versuchspartner wurden systematisch erfasst und ausgewertet. Das Ziel der Untersuchung bestand darin, einen Beitrag zur Weiterentwicklung der Software und zum besseren Verständnis onlinetypischer psychosozialer Prozesse zu liefern. Hierbei konnte an gut bekannte Befunde der sozialpsychologischen Diskursforschung vergleichend angeknüpft werden. Das Projekt wurde in Kooperation mit dem Institut für Autonome intelligente Systeme (AiS, St. Augustin) und der AG-Online-Mediation (Berlin, WZB) durchgeführt.

Summary

Sprottenborn: An Online Mediated Role-Playing Encounter

In politics and business, the new communications media are being used increasingly for the purpose of staging discursive conflicts. Program systems have been developed, which are designed to facilitate decision making in moderated or mediated groups. One of these programs, "ZENO", was tested in a three-month online roll-playing encounter called "Sprottenborn". The use of role playing in a research context is methodologically new. The communication experiences and the written interactions among participating subjects were analyzed. The main purpose of our investigations was to make a contribution to further development of the software and to gain a more insightful view of typical online psychosocial processes. We compared them with well known results of sociopsychological discourse research.. This project was carried out jointly by the Institute for Autonomous Intelligence Systems (AiS) in St. Augustin, Germany and the Working Group on Online Mediation at the Social Science Research Center Berlin (WZB) in Berlin, Germany.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	iii
Summary	iii
Verzeichnis der Tabellen	vi
Verzeichnis der Abbildungen	vii
1. Einleitung	
<i>Hans-Joachim Fietkau</i>	1
Literatur	6
2. Die Diskursplattform ZENO	
<i>Oliver Märker</i>	7
2.1 Anforderungen an Diskursplattformen	7
2.2 ZENO im Rollenspiel Sprottenborn	9
2.2.1 Die E-Partizipationsplattform ZENO	10
2.2.2 Diskursvorbereitung	11
2.2.3 Teilnahme am Diskurs	13
2.2.4 Moderation	15
2.3 Ausblick	17
Literatur	19
3. Moderationsstrategien in der Online-Mediation	
<i>Matthias Trénel</i>	21
3.1 Moderation, Konfliktmoderation und Mediation	21
3.2 Prozedurale Steuerung	23
3.3 Erfahrungen aus der Simulation von Online-Mediation — Hammonds Studie	24
3.4 Vergleich mit den Erfahrungen aus dem Rollenspiel Sprottenborn und Schlussfolgerungen	28
Literatur	29
4. Das Spiel als Erkenntnismethodik	
<i>Hans-Joachim Fietkau</i>	31

4.1	Die Frage nach der Alltagsnähe	31
4.2	Das Spiel im Verhältnis zu Feldstudien und experimentellen Untersuchungen	33
4.3	Vier Gestaltungsprinzipien	35
	Literatur	38
5.	Das Planspiel „Sprottenborn“ <i>Lilo Thiede</i>	40
5.1	Spielanweisung.....	41
5.2	Die Rollenanweisungen.....	41
5.3	Ausgangssituation.....	46
6.	Spielablauf und Moderation — ein Erfahrungsbericht <i>Lilo Thiede</i>	47
6.1	Vorbereitung.....	47
6.2	Erste Runde: Kennenlernen und Vorschläge.....	48
6.3	Zweite Runde: Gemeinsamkeiten.....	51
6.4	Dritte Runde: Zwischenbilanz	51
6.5	Vierte Runde: Arbeitsgruppen	52
6.6	Fünfte Runde: Integration der Ergebnisse	54
6.7	Sechste Runde: Konsensbildung.....	55
7.	Kommunikationserfahrungen und Interaktionsmuster in Sprottenborn <i>Hans-Joachim Fietkau, Juliane Prokop, Matthias Trénel</i>	56
7.1.	Analyse der schriftlichen Beiträge.....	56
7.1.1	Entwicklung des Kodierschemas	56
7.1.2	Ergebnisse	58
7.1.3	Vergleich von Sprottenborn mit einem Diskursverfahren zur Entwicklung von Umweltindikatoren und dem Neusser Mediationsverfahren	63
7.2.	Erfahrungen der Rollenspielteilnehmer	68
7.2.1	Methodisches Vorgehen.....	68
7.2.2	Ergebnisse	69
7.2.3	Erfassung des Gruppenklimas.....	80
	Literatur	82
	Anhang 1: Kodierschema.....	84
	Anhang 2: Überarbeitete Definitionen für „Problemlösen“ und „Atmosphäre“	87

Anhang 3: Anzahl der Beiträge und Anzahl der ausgewerteten Beiträge nach Diskursbereichen	88
Anhang 4: Gruppenklima	89
8. Folgerungen für die benutzerorientierte Systementwicklung <i>Andreas Echterhoff, Oliver Märker, Ulrich Rottbeck</i>	92
8.1 Grundlegende Anforderungen für die Gestaltung einer Benutzeroberfläche	92
8.2 Ziel des Rollenspiels: Entwicklung einer benutzerfreundlichen Oberfläche	95
8.3 Erfahrungen aus dem Rollenspiel Sprottenborn	97
8.4 Interfacestruktur und -architektur von ZENO zum Zeitpunkt des Rollenspiels	99
8.4.1 Konsequenzen für die Entwicklung des neuen Interfaces	100
8.5 Fazit	102
Literatur	103
9. Schlussbemerkung <i>Hans-Joachim Fietkau</i>	104
Literatur	106

Verzeichnis der Tabellen

Tabelle 1.1: Liste der Teilnehmer am Rollenspiel Sprottenborn	3
Tabelle 4.1: Spiele im Vergleich zu Feld- und experimentellen Studien	34
Tabelle 7.1: Interraterobjektivität	57
Tabelle 7.2: Prozentualer Anteil der Beiträge der aktivsten fünf bis sieben Teilnehmer	67
Tabelle 7.3: Übersicht über die Erhebungen	69
Tabelle 7.4: Selbst und Fremdeinschätzung des Einflusses	78

Verzeichnis der Abbildungen

Abbildung 2.1:	Auf der Basis des ZENO-Konzepts lassen sich komplexe Strukturen miteinander verknüpfter Diskursbereiche und Beiträge entwickeln.	11
Abbildung 2.2:	Beispiel für eine Diskurs-Ontologie: Linker Screenshot zeigt eine Auswahl von Etiketten zur Typisierung von Beiträgen, der rechte Etiketten für Verknüpfungen (Links).	13
Abbildung 2.3:	Persönliche Einstiegsseite für ZENO-Nutzer.....	14
Abbildung 2.4:	Beispiel für einen einfachen drei-stufigen Diskursplan, der aus vier Diskursbereichen besteht, einem Hauptforum (Phase 1 bis 3) und drei Unterforen (Phase 2).	16
Abbildung 3.1:	Begriffliches Verhältnis von Moderation, Konfliktmoderation und Mediation.....	23
Abbildung 6.1:	Spielablauf und Moderation. „Sechste Runde: Konsensbildung“. Screenshot.	55
Abbildung 7.1:	Darstellung der Beteiligungshäufigkeiten anhand der Lorenzkurve.	59
Abbildung 7.2:	Verteilung der Beitragsarten in Prozent.....	60
Abbildung 7.3:	Prozentuale Verteilung der Interaktionsformen in den vier Phasen.	61
Abbildung 7.4:	Prozentualer Anteil positiver und negativer emotionaler Tönungen.	61
Abbildung 7.5:	Prozentualer Anteil von Zustimmungen und Ablehnungen in den Bezugnahmen.	62
Abbildung 7.6:	Beitragsarten der Mediatorin in Prozent.....	63
Abbildung 7.7:	Verteilung der Beitragsarten in Prozent.....	65
Abbildung 7.8:	Prozentuale Verteilung der Beitragsarten in den vier Phasen.	65
Abbildung 7.9:	Prozentuale Verteilung der Interaktionsformen.....	66
Abbildung 7.10:	„Redeanteile“ in Prozent.....	67
Abbildung 7.11:	Bezugnahmen auf Teilnehmer versus auf Mediator in den vier Phasen.....	72
Abbildung 7.12:	Beitragsarten der Bezugnahmen in Prozent.....	73
Abbildung 7.13:	Abstand zwischen Ursprungsbeitrag und Bezugnahme.....	74

Abbildung 7.14:	Prozentuale Verteilung der Interaktionsformen.....	75
Abbildung 7.15:	Gruppenklima in Sprottenborn im Vergleich zu den Befunden von Schmidtman/Grothe (2001).	81
Abbildung 8.1:	Benutzeroberfläche von ZENO zum Zeitpunkt des Rollenspiels mit einem Auszug aus einer Diskussion, Ansicht „aktuelle Beiträge“.....	100
Abbildung 8.2:	Exemplarischer Entwurf eines neuen ZENO Interfaces, hier als Listenansicht der Beiträge eines Diskussionsbereichs (oben) und die schematische Anordnung der neuen Interfaceareale (unten).....	101

1. Einleitung

Hans-Joachim Fietkau

Im Juli 2001 trafen sich in den Räumen des Wissenschaftszentrums Berlin für Sozialforschung (WZB) erstmals ca. 15 Wissenschaftler und Praktiker unterschiedlicher fachlicher Herkunft mit dem Ziel, gemeinsam das besser zu verstehen, was sich unter den Stichworten Online-Diskurse, Online-Moderation, Online-Mediation entwickelte. Die technische und die soziale Seite solcher Diskurse erschien eng verknüpft, sodass eine enge Zusammenarbeit von Sozialwissenschaftlern/Psychologen und Informatikern angeraten schien.

Unter dem selbst gewählten Namen „AG Online-Mediation“ entwickelte sich eine Gruppe, die sich in unregelmäßigen Abständen (bis Juni 2003 insgesamt fünfzehnmal) traf. Das Interesse, voneinander und gemeinsam zu lernen, ist bis heute ungebrochen. Es richtete sich zunächst darauf, unterschiedliche Softwareangebote, in denen Gruppen moderiert diskutieren und entscheiden können, kennen zu lernen. Es wurde schnell deutlich, dass dem vielfältigen technischen Angebot nur wenig an praktischer Erfahrung gegenüberstand. Die Psychologen und Sozialwissenschaftler in der AG waren nicht in der Lage, auf die Fragen der Informatiker, wie denn eine Mediations-, Moderations-Software gut zu gestalten sei, erfahrungsbasiert zu antworten: Auf zu wenig dokumentierte Fälle konnte zurückgegriffen werden, die basaleren Arbeiten zur computervermittelten Kommunikation beschrieben fast ausschließlich nicht moderierte/medierte Kommunikationen und auch die eigenen Erfahrungen der AG-Beteiligten waren gering. Aber die AG war sich sicher, dass aus der Kooperation zwischen Sozialwissenschaftlern/Psychologen auf der einen Seite und Informatikern auf der anderen eine fruchtbare Kooperation entstehen könne: jeder sollte seinen Erfahrungshorizont in einem Themenfeld erweitern können, das alle für zukunftsträchtig hielten und halten. Die Durchdringung aller Lebensbereiche mit den Möglichkeiten der modernen Kommunikationstechnik scheint nicht aufhaltbar. Diskurse und Entscheidungsfindungen in Gruppen wie in politischen Öffentlichkeiten (E-Government, E-Participation) werden sich zunehmend ihrer bedienen. Diese Prozesse aber, so ist zu vermuten, bedürfen einer Strukturierung, der Moderation oder Mediation. Wie, so war die Frage, kann man sich fit machen für diese Entwicklung? Die Antwort war relativ schnell klar: es geht nicht allein um Wissen oder um die abstrakte Beherr-

schung der Software, die Sache musste mit Leben gefüllt, d.h. ausprobiert werden. So entstand die Idee, ein Rollenspiel durchzuführen. An dem Rollenspiel, über das hier berichtet werden soll, nahmen die meisten Mitglieder der AG-Online-Mediation teil. Ihnen allen sei an dieser Stelle für ihr Engagement gedankt.

Das Projekt „Sprottenborn“ der AG Online-Mediation ist über seinen inhaltlichen Ertrag hinaus in zweierlei Hinsicht bemerkenswert.

(1) Hier wurde ein in der Gruppendynamik übliches Instrument des Lernens für Forschungszwecke eingesetzt. Warum soll ein Vorgehen, das sich in alltäglicher Praxis als Vehikel zur Initiierung von Lernprozessen eignet, sich nicht auch in der Forschung einsetzen lassen? Es war klar, dass an diesem Vorgehen Kritik geübt werden würde. Feldforscher können mangelnde Repräsentanz im Verhältnis zu lebensweltlichen Mediationsverfahren monieren, experimentell orientierte Wissenschaftler werden die wenig scharf definierten Variablen kritisch anmerken. Gleichwohl glauben wir, dass das Spiel, insbesondere auch das Rollenspiel einen Platz im Methodenkanon der Psychologie und Sozialwissenschaft verdient. Wir hoffen, diese Vermutung sowohl durch einige eher grundsätzliche methodische Überlegungen, wie durch das konkrete empirische Beispiel, unterstützen zu können.

(2) Das Projekt „Sprottenborn“ ist auch in forschungsorganisatorischer Hinsicht interessant. Die Untersuchung wurde von einem Netzwerk interessierter Kollegen getragen, die in dieses Vorhaben Zeit, Energie und Kosten investierten. Die Beteiligten waren durch keinerlei förmlichen organisatorischen Zusammenhalt gebunden. Es war und ist eine Art lernende und forschende Supervisionsgruppe. Ohne Spaß an der Sache und ohne den Eindruck, für die eigene Praxis zu profitieren, hätte das Ganze nicht funktionieren können. Spielen setzt Freude am Spiel voraus: die Freude am Ausprobieren, an neuen Erfahrungen, am Schlüpfen in andere Rollen, am Wettstreit von Einfällen und Fertigkeiten. Diese Haltungen sind für das spielende Kind, das seine Welt entdecken will, ebenso sinnvoll wie in der stilisierten und kontrollierten Erkenntnissuche des modernen Wissenschaftlers. Auch beim wissenschaftlich veranlassten Spielen geht es in gewisser Weise um eine naive Lust am Erkennen; um eine methodisch wohl verstandene „fröhliche Wissenschaft“:

Tabelle 1.1: Liste der Teilnehmer am Rollenspiel Sprottenborn

Vorname	Name	Organisation	Rolle
---------	------	--------------	-------

Lilo	Thiede	b-f-team	Moderatorin
------	--------	----------	-------------

Margrit	Falck	Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege	Schlummer
Hans-Joachim	Fietkau	Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB)	Weiß-Alles
Hans-Joachim	Fietkau	Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB)	Allround (zweite Hälfte)
Petra	Gunzenhäuser	Arbeit Bildung Forschung e.V.	Klotzran
Hans	Hagedorn	City & Bits	Seelenheil
Marga	Henkel-Gessat	Berufsverband Deutscher Psychologen, Deutsche Psychologenakademie Berlin	Welt-Bürger
Fredi	Lang	Berufsverband Deutscher Psychologen	Liedgut
Juliane	Klein (inzwischen Prokop)	Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB)	Hering
Christine	Müller	Verwaltungsakademie Berlin	Aalglatt
Björn	Rohde-Liebenau	Teles AG, eigene Kanzlei, Mediator	Fischkopf
Stefan	Niederhafner	Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB)	Fromm
Matthias	Trenél	Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB)	Smart
Harald	Uphoff	Deutscher Bundestag Bündnis 90/Die Grünen	Chablis (erste Hälfte)
Jost	Wagner	Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB)	Müsli

Thomas	Gordon	Fraunhofer Institut Fokus/E-Government	Konzeptionelle Beratung
Oliver	Märker	Fraunhofer Institut für Autonome intelligente Systeme. (AiS)	Technische Unterstützung (ZENO)
Uli	Rottbeck	Fraunhofer Institut für Autonome intelligente Systeme. (AiS)	Technische Unterstützung (ZENO)

„Der Intellekt ist bei den allerzumeisten [sic] eine schwerfällige, finstre und knarrende Maschine, welche übel in Gang zu bringen ist: sie nennen *es* ‚die Sache ernst nehmen‘ [im Orig. gesperrt], wenn sie mit dieser Maschine arbeiten und gut denken wollen — o wie lästig muß ihnen das Gut-Denken sein! Die liebliche Bestie Mensch verliert jedesmal, wie es scheint, die gute Laune, wenn sie gut denkt: sie wird ‚ernst‘! Und: ‚wo Lachen und Fröhlichkeit ist, da taugt das Denken nichts‘ — so lautet das Vorurteil dieser ernstesten Bestie gegen alle ‚fröhliche Wissenschaft‘. Wohlan! Zeigen wir, daß es ein Vorurteil ist.“ (Nietzsche 1930, Nr. 327, S. 215)

Die Untersuchung, über die hier berichtet wird, wurde von dem Interesse geleitet, besser zu verstehen, welche psychosozialen Besonderheiten in Diskursen/Mediationsverfahren auftreten, die (teilweise) online durchgeführt werden und sich dabei spezifischer Software bedienen. Die anfallenden Erfahrungen sollten der Gestaltung solcher Verfahren und der weiteren Softwareentwicklung dienlich sein.

Öffentliche Diskurse über gesellschaftliche Problemlagen haben unter philosophischen und soziologischen Aspekten seit einigen Jahren Einzug in akademische Debatten gefunden (Nennen 2000). Zur Ausgestaltung derartiger Verfahren haben Psychologen und Juristen psychosoziale Techniken, z.B. für Mediationsverfahren, entwickelt (Bush/Folger 1995; Dulabaum 1998; Fisher/Ury/Patton 1993). Internationale und nationale Erfahrungen mit Mediationsverfahren wurden zusammengestellt (Fietkau/Weidner 1998; Zilleßen 1998). Zur Psychodynamik solcher Verfahren gibt es insbesondere in den USA eine breite experimentell ausgerichtete sozialpsychologische Forschung, die in jüngerer Zeit auch in Deutschland aufgegriffen wurden (Fietkau 2000; Montada/Kals 2001). Zur Sprachanalyse der Diskurse haben Linguisten differenzierte methodische Grundlagen bereitgestellt und Analysen durchgeführt (Becker-Mrotzek/Meier 2002). In den letzten Jahren sind eine Reihe moderierter Diskursplattformen für das Internet entwickelt worden. Sie ermöglichen Gruppen oder einer breiteren Öffentlichkeit eine neue Form des Meinungsaustauschs und der Entscheidungsfindung. Eine solche Diskursplattform ist ZENO (vgl. Kapitel 2). Eine Besonderheit von ZENO besteht darin, dass es durch spezifische Funktionen Moderations- und Mediationstechniken unterstützt. Das Programm wurde im Institut für autonome intelligente Systeme (AiS, vormals Gesellschaft für Mathematik und Datenverarbeitung (GMD) heute Fraunhofer Institut entwickelt.

Die neuen Medien sind in vielfältiger Facettierung zum Gegenstand sozialpsychologischer Forschung geworden. Im Zentrum der Forschung stehen derzeit Fragen, die sich auf die Auswirkungen internetbasierter Kommunikation richten. Zu der

hier interessierenden spezielleren Frage, wie online moderierte bzw. medierte Diskurse, die sich dafür speziell entwickelter Software bedienen, konstruktiv gestaltet werden können, liegen weit weniger Erfahrungen vor (Märker/Trénel 2003). Sich daraus ergebende Folgerungen zu Moderationsstrategien in der Online-Mediation finden sich hier in Kapitel 3.

Im Zentrum dieses Papiers steht ein mediertes, online durchgeführtes Rollenspiel. Die Methodik des Rollenspiels ist zum individuellen Lernen bei Kindern aber auch Erwachsenen (etwa in Kommunikationstrainings) gang und gäbe — als Erhebungsinstrument in wissenschaftlichen Untersuchungen hingegen wurde es bislang jedoch kaum genutzt. Das Spiel als Forschungsinstrument wird methodisch begründet und in den Kanon qualitativer Methodik einbezogen (vgl. Kapitel 4).

Mit dem Rollenspiel verfolgten wir das Ziel, uns mit den Möglichkeiten und Tücken einer Online-Mediation vertraut zu machen. Hierbei ging es für uns alle darum, mit einer moderierten Diskursplattform vertraut zu werden und zu lernen, wie ein solcher Diskurs als sozialer Prozess gestaltet werden kann. Hierzu wurde ein kommunaler Verteilungskonflikt simuliert. Das hier genutzte Rollenspiel „Sprottenborn“ wurde bereits in einer Reihe von Verhaltenstrainings „offline“ eingesetzt. Eine Darstellung des Spiels findet sich in Kapitel 5.

Die Moderatorin/Mediatorin stellt in Kapitel 6 ihre Erfahrungen, den Spielablauf, ihr Vorgehen und ihre damit verbundenen Überlegungen dar. Dabei werden Besonderheiten der Online-Mediation im Vergleich zu einer „normalen“ Mediation/Moderation anschaulich.

Das Rollenspiel wurde qualitativ und quantitativ ausgewertet. Wir führten Interviews, Gruppengespräche und eine schriftliche Befragung mit allen Beteiligten durch. Das Ziel bestand darin, die Nutzungspraxis aus Sicht der Beteiligten zu erheben, Bewertungen des Geschehens und der Software zu erfassen und unsere Thesen und Interpretationen mit den Beteiligten kommunikativ zu validieren. Die quantitative Datenerhebung erfolgte mit einem Kodierschema, das auch in anderen (offline) Verfahren eingesetzt wurde. Es ergab sich somit die Möglichkeit, die erhobenen Daten mit Daten aus anderen Verfahren zu vergleichen (vgl. Kapitel 7).

In Kapitel 8 letztlich wird der Ertrag des Rollenspiels für die Weiterentwicklung der Software dargestellt.

Literatur

- Becker-Mrotzek, M., Chr. Meier (2002): Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. In: G. Brünner, R. Fiehler, W. Kindt (Hg.), *Angewandte Diskursforschung: Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Bush, R.A.B., J.P. Folger (1995): *The Promise of Mediation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dulabaum, N.L. (1998): *Mediation: Das A B C*. Weinheim, Basel: Beltz.
- Fietkau, H.-J. (2000): *Psychologie der Mediation. Lernchancen, Gruppenprozesse und Überwindung von Denkblockaden in Umweltkonflikten*. Berlin: edition sigma.
- Fietkau, H.-J., H. Weidner (1998): *Umweltverhandeln*. Berlin: edition sigma.
- Fisher, R., W. Ury, B. Patton, (1993): *Das Harvard-Konzept. Sachgerecht verhandeln, erfolgreich verhandeln*. Frankfurt am Main: Fisher & Ury (11. erweiterte deutschsprachige Auflage, © 1981).
- Märker, O., M. Trénel, (2003) (Hg.): *Online-Mediation. Neue Medien in der Konfliktvermittlung — mit Beispielen aus Politik und Wirtschaft*. Berlin: edition sigma.
- Montada, L., E. Kals (2001): *Mediation für Psychologen und Juristen*. Weinheim: Beltz.
- Nennen, H.-U. (Hg.) (2000): *Diskurs: Begriff und Realisierung*. Würzburg: Königshausen und Neumann.
- Nietzsche, F. (1930/1882): *Die fröhliche Wissenschaft*. Leipzig: Alfred Körner.
- Zilleßen, H. (Hg.) (1998): *Mediation. Kooperatives Konfliktmanagement in der Umweltpolitik*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

2. Die Diskursplattform ZENO¹

Oliver Märker

In diesem Beitrag wird die im Rollenspiel Sprottenborn eingesetzte Diskursplattform ZENO vorgestellt. Im ersten Teil werden Grundanforderungen formuliert, die bei der Entwicklung von ZENO eine besondere Rolle spielen. Im einem zweiten Schritt werden die wichtigsten Funktionen der im Rollenspiel benutzten ZENO-Version beschrieben. Der Beitrag endet mit einem Ausblick auf die weitere Entwicklung des ZENO-Systems unter besonderer Berücksichtigung neuer Unterstützungsmöglichkeiten für die Moderation. ZENO ist das Ergebnis von Teamarbeit. Alle Mitglieder des Teams Mediationssysteme am Fraunhofer Institut AiS² haben entweder zu Konzepten, zur Implementierung oder Evaluierung beigetragen.³

2.1 Anforderungen an Diskursplattformen

Die Durchführung von E-Diskursen erfordert flexibel und dynamisch an unterschiedliche Diskursanforderungen anpassbare informatische Werkzeuge, anpassbar an unterschiedliche Anwendungsbereiche, Verfahrenstypen oder Phasen *eines* Verfahrenstyps, wie es etwa die sechs Phasen der Mediation darstellen (Troja 2001). Um dies zu verdeutlichen, werden zunächst die Begriffe Diskurs und E-Diskurs geklärt.

Unter *Diskurs* verstehen wir einen sprachlichen Kommunikationsprozess. Die beteiligten Akteure tauschen in diesem Prozess Äußerungen aus, welche in Anlehnung an die Sprechakttheorie (Austin 1962; Ludwig 1997) als „Sprechhandlungen“ verstanden werden können, mit denen der Absender bestimmte Aussagen intendiert. Die Bedeutung einer Sprechhandlung ergibt sich einerseits aus ihren Inhalten⁴ und andererseits aus ihrem Verwendungssinn (Illokution)⁵, also *wie* etwas

1 <<http://zeno.fraunhofer.de>>; ZENO-Handbuch: <<http://www.ais.fraunhofer.de/MS/results/zeno2/handbuch.pdf>>

2 <<http://www.ais.fraunhofer.de/MS>>

3 Dank gilt ebenfalls Dr. Thomas F. Gordon vom Fraunhofer Institut FOKUS, Berlin.

4 Auch: propositionaler oder lokutionärer Teil einer Sprechhandlung (eines Sprechaktes).

5 Auch: performativer Teil einer Sprechhandlung (eines Sprechaktes).

gemeint ist (Ludwig 1997: 15-43). Gleiche oder ähnliche Sprechhandlungen können sehr unterschiedliche Bedeutungen haben. So kann eine Äußerung je nach Kontext (Phase, Ziel) beispielsweise als Frage, Antwort, Entgegnung oder Aufforderung gemeint sein. Auch die Art der Beziehung zu vorangegangenen und nachfolgenden Sprechhandlungen stellt einen wichtigen Beitrag zu ihrem Verwendungssinn dar. Wird eine Sprechhandlung durch eine nachfolgende unterstützt, begründet, verfeinert, belegt oder abgelehnt? Auch diese Beziehungen werden je nach Ziel bzw. Phase eines Diskurses sehr unterschiedlich ausfallen (vgl. Abbildungen 2.1, 2.2 und 2.4). Mit Blick auf Mediationsverfahren kann man daher erwarten, dass sich je nach Phase bzw. Ziel eines Mediationsverfahrens nicht nur Inhalte von Sprechhandlungen ändern, sondern auch ihr jeweiliger Verwendungssinn. Sprechhandlungen und ihre jeweilige Beziehung zu vorangegangenen oder nachfolgenden Sprechhandlungen (ablehnend, befürwortend, ergänzend, ...?) fallen also je nach Phase sehr unterschiedlich aus.

In einem *E-Diskurs* werden Sprechhandlungen auf elektronischem Wege überwiegend text-basiert ausgetauscht. E-Diskursplattformen müssen daher zur Übermittlung des Verwendungssinnes (Illokution) von Beiträgen umfangreiche Funktionen bieten: Es sollte möglich sein, die Beiträge eines E-Diskurses mit semantischen Informationen anzureichern, zum Beispiel dadurch, dass Etiketten für Beiträge oder Schlüsselbegriffe vergeben oder Querverweise (Links) gesetzt werden können — vgl. Abbildungen 2.1 und 2.2. Durch die so „angereicherten“ Beiträge entsteht eine *Diskursdokumentation*, also eine schriftlich gespeicherte Repräsentation des Diskurses im Web. Wie die Diskursdokumentation angereichert werden kann, wird durch Ontologien, also einem Vokabular (Semantik, vgl. Abbildung 2.1 und 2.2) und eventuell auch durch Regeln zur Verwendung des Vokabulars bestimmt. Durch Ontologien wird also festgelegt, wann welche sinngebenden Begriffe wie benutzt werden dürfen (Märker et al. 2003; Turoff et al. 1999). Das Vokabular bzw. die Verwendungsregeln müssen aber nicht schon vor Diskursbeginn festgelegt werden. Sie können auch während eines E-Diskurses durch die E-Moderation oder durch die Teilnehmer selbst (diskursiv) definiert und wieder geändert werden. Mit anderen Worten, Teilnehmer eines E-Diskurses sollten durch Ontologien nicht in ein „semantisches Korsett“ gezwängt werden (Shipman et al. 1999).

Da sich Diskurse in der Mediation von eher explorativen Phasen zu Phasen mit eher evaluativem Charakter bewegen, kann es im Verlauf einer Online-Mediation notwendig werden, die „gewachsene“ Diskursdokumentation zu restrukturieren, um argumentative Ketten herauszuarbeiten und „historischen Ballast“ abzuwerfen.

Daher muss es möglich sein, Inhalte, Struktur und die Semantik der Diskursdokumentation zu editieren und zu restrukturieren (Teile des Inhalts kopieren, verschieben, Querverweise löschen bzw. neue setzen, (neue) Etiketten für Beiträge und Verweise setzen, ersetzen oder verändern, Beiträge editieren oder Anhänge durch neue Versionen austauschen).⁶

Darüber hinaus kann es je nach Diskursphase und -ziel auch sinnvoll sein, dass Akteure Regeln vereinbaren (Ziel: Verfahrensklärung), wer wann Beiträge mit welchen Bezeichnungen in Abhängigkeit von seiner jeweiligen Teilnehmerrolle im Prozess kommunizieren darf (Voss 2003). Neben umfangreichen Funktionen zur Diskursstrukturierung muss eine Plattform daher auch Funktionen zur Prozessstrukturierung anbieten, also Funktionen zur flexiblen und dynamischen Strukturierung eines Diskurses in Kommunikationsbereiche (Foren) und Unterbereiche (Subforen) mit jeweils differenzierten Zugangsrechten, zum Beispiel in Anlehnung an die jeweiligen Phasen und Ziele eines Verfahrens. Weiterhin sollten für E-Diskurse umfangreiche Moderationsfunktionalitäten zur Verfügung gestellt werden. Hierzu gehören das Öffnen und Schließen von Bereichen oder Themen, das Ausblenden und Veröffentlichen von Beiträgen, das Modifizieren von Zugangsrechten, die Motivation, Verwarnung oder auch der Ausschluss von Teilnehmern.⁷

2.2 ZENO im Rollenspiel Sprottenborn

In den folgenden Abschnitten 2.2.1 bis 2.2.4 werden die Diskursplattform ZENO und ihre wesentlichen Funktionen, so wie sie *zum Zeitpunkt des Rollenspiels* Sprottenborn an der Oberfläche verfügbar waren, beschrieben.

Mittlerweile ist das an der Oberfläche verfügbare Funktionsspektrum des Systems ZENO — u.a. auch auf der Grundlage der Erfahrungen des Rollenspiels — erheblich erweitert worden. Weitere Funktionen sind in Planung. Im letzten Abschnitt

6 Um die historische Entwicklung der gewachsenen oder manuell strukturierten Diskursdokumentation festzuhalten, sollte ein System auch ermöglichen, dass von dem jeweiligen Stand eine komplette Kopie angefertigt werden kann, so dass jeweils eine Originalversion der Diskursdokumentation bei jedem weiteren Restrukturierungsschritt gesichert werden kann. Denkbar ist auch eine Restrukturierung der Diskursdokumentation mit Aliassen, die auf die jeweiligen Originalbeiträge in der ursprünglichen Struktur der Diskursdokumentation verweisen.

7 Weitere Anforderungen beschreiben Voss et al. (2003) und Märker et al. (2003).

2.3 wird die Weiterentwicklung des Diskurssystems ZENO insbesondere im Hinblick auf Funktionen zur Moderationsunterstützung skizziert.⁸

2.2.1 Die E-Partizipationsplattform ZENO

Die im Rollenspiel eingesetzte elektronische Partizipationsplattform ZENO⁹ (Voss 2002, 2003) bietet Diskursbereiche mit Artikeln. Die Hauptfunktionalität dieser Kommunikationsbereiche ist die Möglichkeit einer komplexen Vernetzung der Beiträge. Moderatoren können Form und Aussehen, Art der Beiträge und Relationen konfigurieren und legen die Zugriffsrechte fest. Teilnehmer verfassen Artikel ähnlich dem Verfassen von E-Mails mit zusätzlichen Attributen und Verknüpfungen. In der Regel gestalten die Moderatoren den Prozess: sie editieren die Beiträge, ordnen sie, geben sie frei, löschen Artikel oder schließen die Diskussion. Über ein gemeinsames Adressbuch können Leser und Teilnehmer miteinander in Kontakt treten oder sich auf einer Homepage vorstellen. Es besteht die Möglichkeit, neue Artikel per Email zu annoncieren.

Das Konzept der Partizipationsplattform basiert auf der grundsätzlichen Überlegung, eine möglichst an alle Diskursanforderungen flexibel und dynamisch anpassbare Software zur Verfügung zu stellen, durch die eine flexible Prozess- und Diskursstrukturierung ermöglicht wird. Der Softwarekern von ZENO basiert daher auf einem sehr generischen und einfachen Konzept: Diskursbereiche, Themen, Artikel (Beiträge) mit Attachement, in beide Richtungen setzbare und verfolgbare Hyperlinks zwischen Beiträgen und oder Bereichen und Etiketten, die zur Qualifizierung von Artikeln oder Links gesetzt werden können (vgl. Abbildung 2.1). Auf der Basis dieses Konzepts lassen sich komplexe semantische Netze miteinander verknüpfter Diskursbereiche und -beiträge entwickeln.

Eine besondere Herausforderung ist es daher, auf diesen generischen Kern Oberflächen zu „setzen“, durch die die Komplexität für die Benutzer entsprechend ihrer jeweiligen Anwendungszusammenhänge handhabbar wird.

8 Ausführlicher vergleiche Märker et al. (2003).

9 <<http://zeno.fraunhofer.de>>

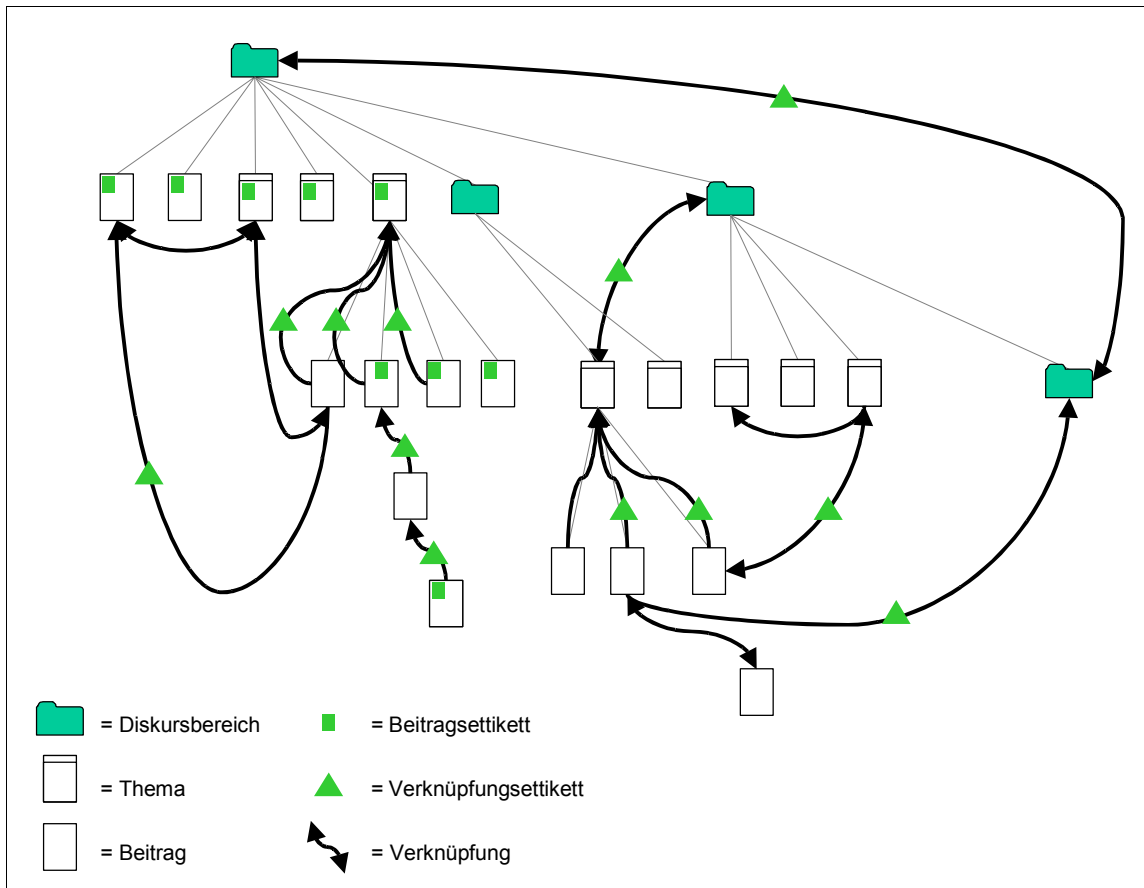


Abbildung 2.1: Auf der Basis des ZENO-Konzepts lassen sich komplexe Strukturen miteinander verknüpfter Diskursbereiche und Beiträge entwickeln. Durch Setzen von Links zwischen Diskursbereichen, Diskursbereichen und Beiträgen sowie zwischen Beiträgen und durch die Vergabe von Etiketten — zum Beispiel „Antwort“/„Idee“ für Beiträge oder „ergänzt“/„unterstützt“/„beachte“ für Links — können Diskurse umfangreich (re-)strukturiert und semantische Netze entwickelt werden.

2.2.2 Diskursvorbereitung¹⁰

Zur Vorbereitung eines Diskurses richtet man in ZENO einen eigenen, passend zu konfigurierenden Bereich ein. Reicht eine einzige Konfiguration zur Gestaltung des gesamten Diskurses nicht aus, so kann man weitere Unterbereiche schaffen. Die Konfiguration betrifft die Zugriffskontrolle, die Diskursstruktur, Moderationskennzeichnungen und verschiedene Aspekte des Erscheinungsbildes:

¹⁰ Dieser Abschnitt basiert zu großen Teilen auf Voss (2003) und Märker et al. (2003).

Zugriffskontrolle. Für die Zugriffskontrolle bietet ZENO drei verschiedene Rollen an: für lesende Beobachter, beitragende Teilnehmer und Moderatoren. In einer Mediation kann man beispielsweise dem äußeren Kreis eine Beobachtungsrolle und dem inneren Kreis eine Teilnehmerrolle zuweisen. Unabhängig von den Rollen kann sich jeder Benutzer in ZENO unter seiner wahren Identität oder unter einem Pseudonym registrieren lassen oder den Zugang als unregistrierter Gast wählen. Bei der Konfiguration wird festgelegt, in welcher Rolle Gäste, registrierte Benutzer oder Benutzergruppen einen Diskursbereich betreten dürfen (Voss 2003).

Diskursstruktur. Für jeden Diskursbereich können Etiketten (Illokution, vgl. Abschnitt 2.1) zur Bezeichnung von Beiträgen und Beziehungen von Beiträgen (Links) vergeben werden. Dies kann nach dem IBIS-Modell von Rittel zur Strukturierung „börsartiger Probleme“ (Kunz/Rittel 1970), dem Argumentationsmodell von Toulmin (Toulmin 1958) oder in Anlehnung an jede andere Diskurs-Ontologie vergeben werden. In der Regel entwickeln Teilnehmer erst während des Diskurses Kategorien und Konzepte, durch die sie eine sinnvolle Differenzierung ihrer Beiträge und (Re-)Strukturierung der Diskursdokumentation vornehmen können (vgl. Abbildung 2.1).¹¹

Moderationskennzeichnungen. Neben der Definition von Bezeichnungen für Beiträge und Verknüpfungen (Beziehungen zwischen Beiträgen) können in ZENO auch spezielle Bezeichner (Etiketten) für den oder die Teilnehmer mit Moderatorenrechten definiert werden. Diese Moderatorenetiketten können beispielsweise zur Verwarnung (gelbe und rote Karte) von Teilnehmern oder für sonstige Hervorhebungen genutzt werden.

Erscheinungsbild. Das Erscheinungsbild eines ZENO-Bereichs kann auf vielfältige Weise beeinflusst werden. Vordergründig kann das Aussehen durch die Vorgabe eines style-sheet beeinflusst werden. Das ist nützlich, wenn der Diskurs in ein Webportal eingebunden wird, um dessen „site identity“ zu übernehmen. Der Moderator kann darüber hinaus aber auch die gesamte Menüleiste oder einzelne Befehle ausblenden und stattdessen die Kommandos in die Anmoderation des Bereichs hineinnehmen und so gleichzeitig ein „Minitutorial“ den Nutzern zur Verfügung stellen (Voss 2003).

11 Vgl. auch Kirschner et al. (2003) und dort insbesondere Shum et al. (2003).

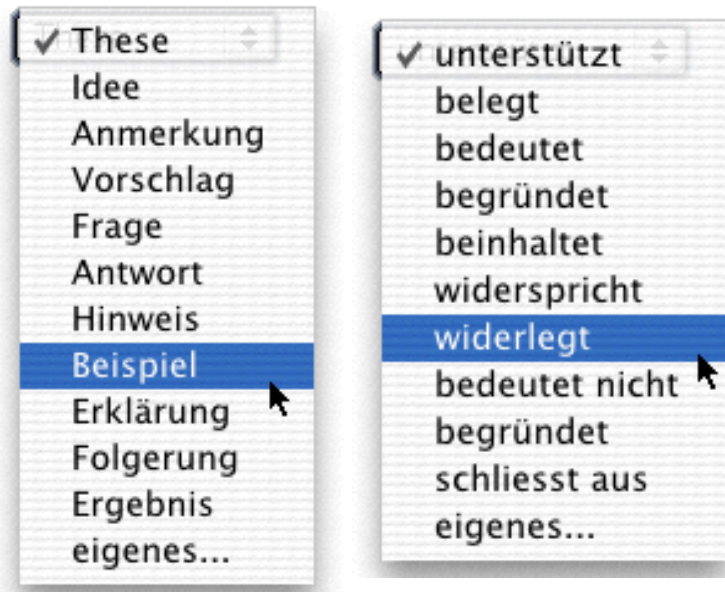


Abbildung 2.2: Beispiel für eine Diskurs-Ontologie: Linker Screenshot zeigt eine Auswahl von Etiketten zur Typisierung von Beiträgen, der rechte Etiketten für Verknüpfungen (Links), die Nutzer jeweils auswählen können. Die Bezeichner werden durch die Moderation eingerichtet und können jederzeit nach Bedarf verändert oder angepasst werden.

2.2.3 Teilnahme am Diskurs¹²

Sind die Diskursbereiche erstellt und konfiguriert, kann der E-Diskurs beginnen. ZENO bietet je nach der Rolle des Teilnehmers unterschiedliche Funktionen an. ZENO empfängt jeden registrierten Benutzer mit einer persönlichen Einstiegsseite. Dort werden alle neuen Beiträge (seit dem letzten Login) der Bereiche gelistet, die bei einem früheren Besuch durch den Teilnehmer abonniert wurden. Darüber hinaus kann jeder Teilnehmer alle Bereiche listen lassen, zu denen er überhaupt Zugang hat. Die Eingangsseite bietet also einen guten Ausgangspunkt zur Orientierung und für verschiedene Abstecher in die Diskursbereiche (vgl. Abbildung 2.3).

¹² Dieser Abschnitt basiert zu großen Teilen auf Voss (2003) und Märker et al. (2003).

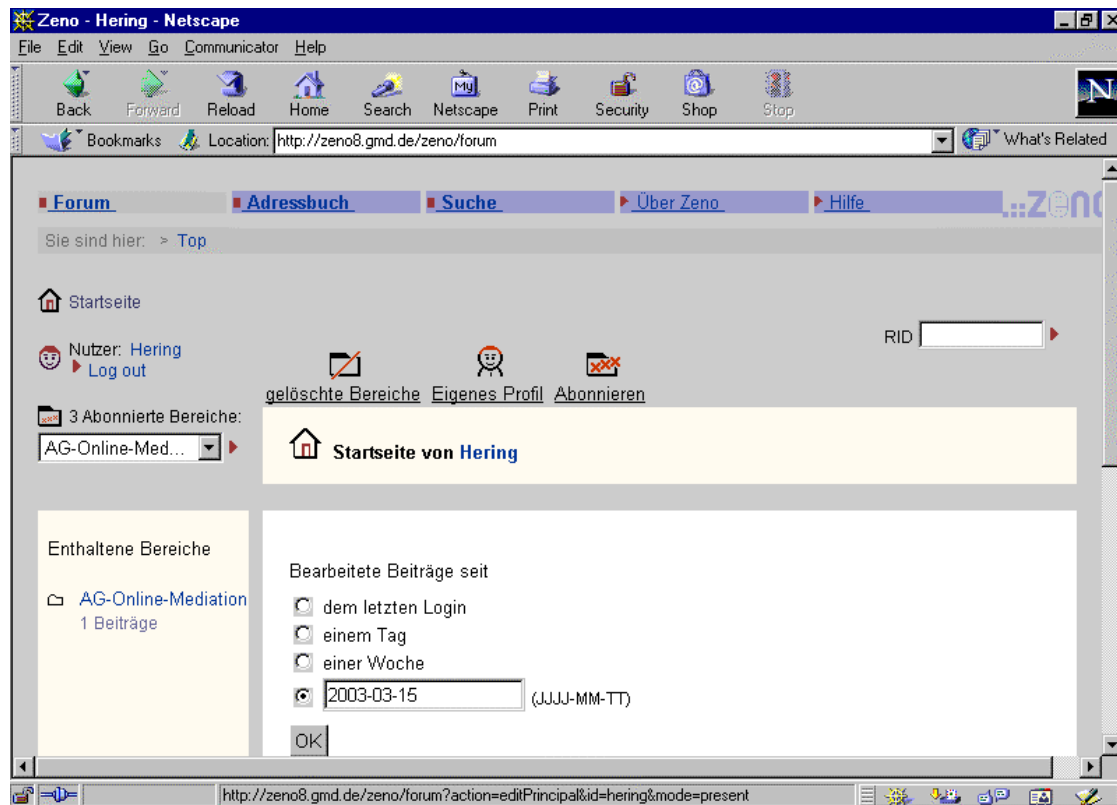


Abbildung 2.3: Persönliche Einstiegsseite für ZENO-Nutzer.

Neben dem Login über die persönliche Eingangsseite kann auch direkt — zum Beispiel über eine Bookmark im Browser — auf einen Bereich, ein Thema oder einen Beitrag „gesprungen“ werden.

Jeder Diskursbereich bietet unterschiedliche Ansichten auf die enthaltenen Beiträge, wie zum Beispiel eine Struktursicht, in der die einzelnen Themen und die Verknüpfungen zu den jeweils enthaltenen Beiträgen gezeigt werden.¹³ Darüber hinaus zeigt jeder Diskursbereich weitere Unterbereiche an und die Anzahl der dort jeweils enthaltenen Beiträge. Grundsätzlich werden nur Bereiche und Beiträge angezeigt, auf die der Nutzer tatsächlich zugreifen und Kommandos, die der Nutzer auch ausführen darf.

¹³ Die aktuelle ZENO-Version hat eine völlig neue Oberfläche erhalten — zur Entwicklung der neuen Oberfläche vergleiche auch den Beitrag von Echterhoff/Märker/Rottbeck in diesem Diskussionspapier.

Hat eine Teilnehmerin nicht nur Lese- sondern auch Schreibrechte, dann bietet ZENO das Kommando¹⁴ „Neuer Beitrag“ bzw. „Antworten“. Ein Beitrag ist Träger einer Sprechhandlung in einem ZENO-Diskurs. Das Erstellen eines Beitrags entspricht im Prinzip dem Schreiben einer E-Mail:¹⁵ Der Akteur vergibt einen Titel (Betreff), schreibt einen Text (auch in HTML möglich) und hängt gegebenenfalls einen oder mehrere Anhänge an. Werden Bezeichner (Etiketten) angeboten, so können diese ebenfalls sinngemäß für den Beitrag und für die Verknüpfung zu dem Beitrag, auf den geantwortet wird, selektiert werden. Dadurch können schon bei der Erstellung Beiträge semantisch (illokutionär) angereichert werden — vgl. Abbildung 2.2.

Ist der Beitrag abgeschickt, kann der Teilnehmer ihn, je nach Konfiguration des Bereiches (vgl. Abschnitt 2.2.2), gegebenenfalls noch editieren. Verfasser, Moderator oder auch Beobachter können per E-Mail einen Verweis auf den Beitrag an eine auswählbare Benutzergruppe des Bereichs verschicken.

2.2.4 Moderation

Der Moderation stehen alle Rechte und Möglichkeiten zur Manipulation der Diskursbereiche zur Verfügung. So wie ein Moderator oder Moderatorenteam vor Diskursbeginn Bereiche in ZENO anlegen und konfigurieren kann (Abschnitt 2.2.2), so können während eines Diskursprozesses je nach Bedarf neue Unterbereiche eingerichtet bzw. vorhandene Bereiche rekonfiguriert werden. So können beispielsweise während eines Diskurses neue Teilnehmer eingeladen oder Zugangsrechte (Rollen) geändert werden. Dies ist wichtig, um die Diskursbereiche prozessadäquat anpassen zu können — vgl. dazu Abbildung 2.4. Ebenfalls können die jeweils zugelassenen Beitrags- oder Verknüpfungsbezeichnungen (Ontologie) Schritt für Schritt neu festgelegt werden (vgl. Abbildung 2.4). Auf diese Weise können einfache Verfahrensregeln realisiert werden, in dem z.B. in einer ersten Phase nur „Fragen“, in einer zweiten nur „Positionen“ und in einer dritten nur „Pros“ und „Cons“ zugelassen werden (vgl. Gordon/Märker 2003; Voss 2003). Ein weiteres Beispiel gibt Voss (2003, S. 132): „... in einer Interessenserkun-

14 Anmerkung: Vorausgesetzt, dass dieses Kommando nicht durch die Moderation ausgeblendet wurde.

15 Mittlerweile können Beiträge in ZENO auch via E-Mail also ohne Login-Prozedur eingebracht werden.

dungsphase könnte die Moderation zunächst den Fokus auf die bloße Sammlung von Kriterien (Artikel mit der Bezeichnung ‚Kriterium‘) richten, dann den Aufbau von Kriterienhierarchien durch das Herstellen von Beziehungen ermöglichen, und schließlich durch Einführen neuer Bezeichnungen für harte und weiche Kriterien ein Differenzierung der Kriterien vornehmen lassen.“

Neben dem Prozessmanagement (Prozessstrukturierung, vgl. Abbildung 2.4) bietet ZENO umfangreiche Funktionen zur (Re-)Strukturierung der Inhalte eines Diskurses (Diskursdokumentation). Durch die eingehenden Beiträge entsteht in ZENO eine Diskursdokumentation, die gegebenenfalls durch Bezeichner für Beiträge und Links semantisch bereits angereichert wurde. Allerdings kann davon ausgegangen werden, dass eine umfangreiche semantische Anreicherung nachträglich durch die Moderation vorgenommen wird.

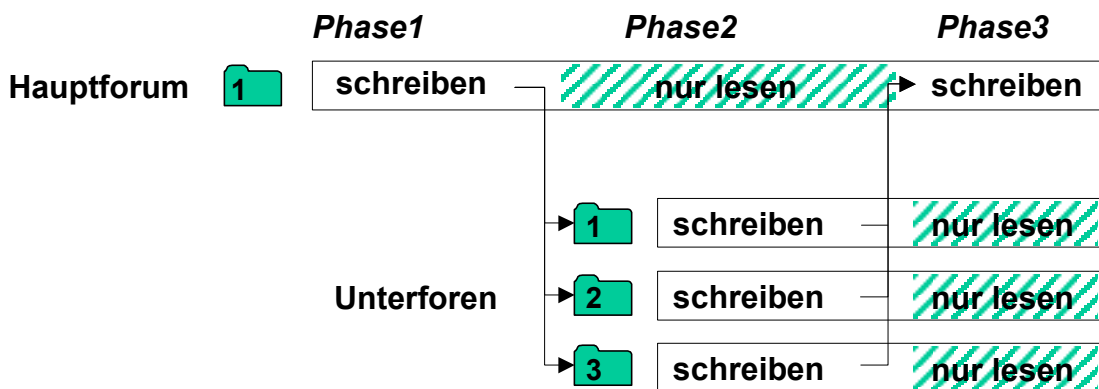


Abbildung 2.4: Beispiel für einen einfachen drei-stufigen Diskursplan, der aus vier Diskursbereichen besteht, einem Hauptforum (Phase 1 bis 3) und drei Unterforen (Phase 2). In Phase 2 werden die Unterforen zur aktiven Teilnahme geöffnet und das Hauptforum geschlossen. Das Lesen der Beiträge ist im Hauptforum in Phase 2 und in den Unterforen in Phase 3 möglich. In der letzten Phase 3 wird das Hauptforum wieder geöffnet. In dem Diskursplan werden keine Teilnehmerrollen differenziert. Möglich wäre aber, dass eine andere, beobachtende Teilnehmergruppe den gesamten Prozess über nur Leserechte erhält. Ebenfalls könnten pro Phase jeweils ein anderes Bezeichnungsvokabular für Beiträge und Beziehungen (Ontologien) zur Verfügung gestellt werden.

Moderatoren können Beiträge editieren, kopieren oder verschieben (einzelne oder ganze Beitragsgruppen), neue Bezeichnungen für Beiträge und Links vergeben oder, und das ist eine ganz besondere Eigenschaft des ZENO-Systems, beliebig

viele Verknüpfungen zwischen Diskursbereichen, Themen oder Beiträgen erstellen, wobei die Verknüpfungen jeweils an beiden Endpunkten angezeigt werden und auch bei dem Verschieben (Beiträge, Beitragsgruppen, usw.) erhalten bleiben — vgl. Abbildung 2.1. Dadurch kann die Diskursdokumentation weiter semantisch angereichert werden und entsprechend den Zielen eines Diskurses restrukturiert werden (Märker et al. 2003). Um die originale Diskursdokumentation zu erhalten, kann auch eine Kopie (oder mehrere Kopien) erzeugt werden, um dann die Kopie von „historischem Ballast“ zu befreien, zu restrukturieren und gegebenenfalls als Protokoll oder Zusammenfassung der Diskursphase oder als Ausgangspunkt einer weiterführenden Diskussion zu nutzen.¹⁶

Zu Beginn eines Diskurses oder einer neuen Phase kann die Moderation mit initialen Beiträgen Themen (z.B. zentrale Fragestellungen) erzeugen und eine Anmoderation für jeden Diskursbereich schreiben, die als einleitender Abschnitt in allen Ansichten des Bereichs sichtbar ist. Dazu kann einfacher Text (auch HTML) verwendet werden. Im Laufe eines Diskursprozesses kann diese Anmoderation (auch Kurzanleitung, Minitutorial) flexibel angepasst und für aktuelle Ankündigungen genutzt werden.

2.3 Ausblick

In diesem Beitrag wurde das ZENO-System *zum Zeitpunkt des Rollenspiels* Sprottenborn vorgestellt. Es wurde gezeigt, dass schon für das Rollenspiel sehr umfangreiche Funktionen zur flexiblen und dynamischen Prozess- und Diskursstrukturierung (Strukturierung der Diskursdokumentation) zur Verfügung gestellt werden konnten.¹⁷

Mittlerweile hat ZENO eine völlig neue Oberfläche namens DITO erhalten, die trotz vieler neuer Funktionen gegenüber der Vorgängerversion vereinfacht werden konnte.¹⁸ Viele neue Funktionen sind mittlerweile an der Oberfläche verfügbar, wie z.B. ein integriertes Chat, Einstellen von Fotos auf der persönlichen Adressseite (zur persönlichen Vorstellung), Senden von E-Mails an Bereiche oder Themen

16 ... nach Ab- bzw. Rücksprache mit den Diskursteilnehmerinnen.

17 Informationen zum ZENO-System siehe <<http://www.ais.fraunhofer.de/MS/results/zeno2/index.html>>; Handbuch: <<http://zeno.fraunhofer.de/handbuch.pdf>>.

18 Die damalige prototypische Oberfläche erschwerte, wie in dem Beitrag von Echterhoff/Märker/Rottbeck gezeigt wird, den Umgang mit dem umfangreichen Funktionsspektrum, sowohl für die Teilnehmer als auch für die Moderation.

(Moderatoren können für jeden Bereich eine eigene E-Mail-Adresse „name@zeno-server.de“ vergeben), verschiedene Plug-ins (Erweiterungen), etwa um einen ZENO-Diskurs mit einer interaktiven Karte (GIS)¹⁹ zu verknüpfen und weitere Moderationsfunktionen wie das Öffnen und Schließen von Bereichen und Themen oder das Veröffentlichen und Entziehen von Beiträgen.²⁰ Eine ausführliche Anleitung findet man unter: <<http://zeno.fraunhofer.de/manuals.html>>.

Unmittelbar vor der Realisierung stehen weitere umfangreiche Unterstützungsmöglichkeiten für die Moderation:²¹

- Eine *graphische Oberfläche* namens (DIGALO), in der Beiträge und Links eines Diskursbereiches als graphische Darstellung angezeigt werden. Durch dieses graphische Strukturierungswerkzeug ist es möglich, Verknüpfungen und Etiketten sehr schnell zu ändern oder Beiträge zu editieren. Strukturen können so einfach per „Drag and Drop“ modifiziert werden.
- Ein *Awareness-Server*, der alle Ereignisse, die durch ZENO-Nutzer erzeugt werden, erhält, zusammenfassend analysiert und als Diskursdiagramme ausgibt, um laufende E-Diskurse — einschließlich der Auswirkung von Interventionen durch die Moderation — besser analysieren und verstehen zu können, insbesondere dann, wenn die Anzahl und Aktivität der Teilnehmer sehr hoch ist. E-Moderatoren sollten beispielsweise Aktivitäts- oder Interaktionsspitzen, „Flauten“, Konfliktpotenziale (hot-spots), wenig aktive oder inaktive Teilnehmer, Vielschreiber oder Störenfriede erkennen.
- Ein *Abstimmungswerkzeug*, das E-Moderatoren die Durchführung von Umfragen ermöglicht, um etwa Themen zur Diskussion für eine nachfolgende Phase zu identifizieren, oder die Umsetzung einer Wahl — zwischen im Diskurs entwickelter Optionen —, um eine Diskussion oder Diskussionsphase abzuschließen (Salz/Voss 2003). Dabei werden Abfragen so in ZENO integriert, dass Textantworten auf offene Fragen zu Beiträgen und umgekehrt, ZENO-Beiträge als Fragen in einem Fragebogen genutzt werden können.

Mittelfristig ist für ZENO/DITO die Unterstützung von Diskursflüssen zur *Planung* von E-Diskursen vorgesehen, also Funktionen, die es ermöglichen, mit Hilfe eines Assistenten einen *Diskursplan* zu erstellen und — durch einen Mausklick — auto-

19 GIS = Geographisches Informationssystem; vgl. auch Rinner (1999).

20 publish/unpublish

21 Ausführlichere Darstellung findet sich in Märker et al. (2003).

matisch eine korrespondierende Struktur von Diskursbereichen in ZENO zu erzeugen und zu konfigurieren. Dies setzt allerdings umfangreiches, methodologisches Wissen voraus und weist darauf hin, dass informatische Werkzeuge nur durch konzeptionelles Verfahrenswissen in Wert gesetzt werden können. Moderatoren und Mediatoren müssen sich daher mit den spezifischen Potenzialen informatischer Werkzeuge auseinandersetzen und ihre Kompetenzen weiterentwickeln. Nur so werden sie in der Verfahrensplanung und -umsetzung die neuen Medien problem- und prozessadäquat integrieren können. Dazu können Rollenspiele einen wertvollen Beitrag leisten.

Literatur

- Austin, J. L. (1962): *How To Do Things With Words*. Cambridge: Harvard University Press.
- Buckingham Shum, S. J., V. Uren, L. Gangmin, J. Domingue, E. Motta (2003): Visualizing Internetworked Argumentation. In: P. A. Kirschner, S. J. Buckingham Shum, Ch. S. Carr (Hg.), *Visualizing Argumentation. Software Tools for Collaborative and Educational Sense-Making*. London, Berlin, Heidelberg: Springer, S. 185-204.
- Gordon, Th. F., O. Märker (2003): Mediation Systems. In: O. Märker, M. Trénel (Hg.), *Online-Mediation. Neue Medien in der Konfliktvermittlung — mit Beispielen aus Politik und Wirtschaft*. Berlin: edition sigma, S. 23-45.
- Kirschner, P. A., S. J. Buckingham Shum, Ch. S. Carr (2003): Visualizing Argumentation. Software Tools for Collaborative and Educational Sense-Making. In: D. Diaper, S. Colston (Hg.), *Computer Supported Cooperative Work*. London, Berlin, Heidelberg: Springer.
- Kunz, W., H. W. J. Rittel (1970): Issues as elements of information systems. Working Paper, University of California at Berkeley.
- Ludwig, B. (1997): *Computerunterstützung der Argumentation in Gruppen: Aufbereitung einer Sprechakt-sequenz nach Habermas und Vorstellung eines Prototypen*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag, Gabler Edition Wissenschaft (Zugl.: Dissertation 1996, Universität Hohenheim).
- Märker, O., A. Voss, A. Schaefer, A. Klotz (2003): Eine Roadmap für E-Diskurs-Plattformen illustriert am Beispiel Zeno. In: Th. von Schell, A. Tyroller (Hg.), *Moderner Online-Diskurs grüne Gentechnik. Arbeitsbericht*. Stuttgart: Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg.
- Rinner, C. (1999): Argumaps for Spatial Planning. In: R. Laurini (Hg.), *TeleGeo'99*, (Proceedings of the First International Workshop on Telegeoprocessing, 6-7 May 1999, Lyon, France), S. 95-102.

- Salz, St. R., A. Voss (2003): Polling in Participation Systems: An exemplary integration in DITO. In: T. Bui, H. Sroka, S. Stanek, J. Goluchowski, (Hg.), *DSS in the Uncertainty of the Internet Age* (Proceedings of the 7th International Conference of the International Society for Decision Support Systems, Ustron, Poland, 13-16th July 2003). Katowice, Poland: Karol Adamiecki University of Economics, S. 347-365.
- Shipman, F. M. I., C. C. Marshall (1999): Formality Considered Harmful: Experiences, Emerging Themes, and Directions on the Use of Formal Representations in Interactive Systems. In: *Journal on Computer Supported Cooperative Work*, 8, S. 333-352.
- Toulmin, St. E. (1958): *The Uses of Argument*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Troja, M. (2001): *Umweltkonfliktmanagement und Demokratie. Zur Legitimation kooperativer Konfliktregelungsverfahren in der Umweltpolitik* (Forum Mediation und Verhandlung, 4). Köln: Centrale für Mediation/Verlag Dr. Otto Schmidt KG (Zugl. Universität Oldenburg, Dissertation, 2000).
- Turoff, M., St. R. Hiltz, M. Bieber, J. Fjermestad, A. Rana (1999): Collaborative Discourse Structures in Computer Mediated Group Communications In: *Journal of Computer-Mediated Communication* (JCMC), 4 (4), <<http://www.ascusc.org/jcmc/vol4/issue4/turoff.html>>.
- Voss, A. (2002): E-Discourses with Zeno. In: *Proceedings of the WBC '02, 2nd International Workshop on Web Based Collaboration*, (in conjunction with DEXA '02, 13th International Conference on Database and Expert System Applications, September 2-6, Aix-en-Provence, France), <http://www.kti.ac.poznan.pl/dexa_wbc2002/body.html>.
- Voss, A. (2003): Zeno — Software für Online-Diskurse in der Mediation. In: O. Märker, M. Trénel (Hg.), *Online-Mediation: Neue Medien in der Konfliktvermittlung — mit Beispielen aus Politik und Wirtschaft*, Berlin: edition sigma, S. 121-133.
- Voss, A., A. Schaefer, O. Märker, A. Klotz, St. Roeder, St. Salz, V. Wolff (2003): Framework for Distributed Problem Solving with E-Discourse Platforms. In: T. Bui, H. Sroka, S. Stanek, J. Goluchowski, (Hg.), *DSS in the Uncertainty of the Internet Age* (Proceedings of the 7th International Conference of the International Society for Decision Support Systems, Ustron, Poland, 13-16th July 2003). Katowice, Poland: Karol Adamiecki University of Economics, S. 421-343.

3. Moderationsstrategien in der Online-Mediation

Matthias Trénel

Die Gestaltung des als Rollenspiel durchgeführten Mediationsverfahrens wurde von einer Mediatorin übernommen. Wir können davon ausgehen, dass ihre Entscheidungen bzw. die von ihr gewählten Vorgehensweisen im Mediationsverfahren Verlauf und Ergebnis der Mediation beeinflussten.¹ Da Online-Mediation ein neues Betätigungsfeld ist, konnte die Mediatorin kaum auf die Erfahrungen anderer Mediatoren zurückgreifen.² Allerdings hat Hammond (2001) ebenfalls Rollenspiele dazu verwendet, um Online-Mediation zu simulieren. Bevor von den Ergebnissen dieser Untersuchung berichtet wird, soll geklärt werden, worin die Tätigkeit von Mediatoren eigentlich besteht, damit die unterschiedlichen Erfahrungen verglichen und übertragen werden können. Hierzu ist es zunächst nötig, die Begriffe Mediation, Konfliktmoderation und Moderation voneinander abzugrenzen.

3.1 Moderation, Konfliktmoderation und Mediation

Häufig besteht Unklarheit darüber, worin der Unterschied zwischen Moderation und Mediation besteht. Die Einordnung des Begriffes Konfliktmoderation (Redlich 1997) fällt auf den ersten Blick auch nicht leichter. Während Mediation als außergerichtliches Verfahren zur Vermittlung in Konflikten bekannt ist (vgl. z.B. Besemer 1993; Dulabaum 1998), gibt es höchst unterschiedliche Bedeutungen für Moderation (zur kulturhistorischen Betrachtung des Begriffs vergleiche Ziegler 1992). Moderatoren nennen sich nicht nur Personen, die im Fernsehen oder im Radio öffentliche Veranstaltungen durch einführende Worte und verbindende Kommentare in ihrem Ablauf gestalten, sondern mitunter auch Personen, die Lehrveranstaltungen begleiten oder Fertigungsteams in Unternehmen führen (Pieper 1992). Andere wiederum verstehen unter Moderation eine bestimmte Methode

1 Daneben gibt es eine Reihe anderer Einflussfaktoren, wie Charakteristika des Konfliktgegenstandes, der Konfliktparteien und bestimmter Kontextbedingungen.

2 Die Fall-Studien von Ferenz/Rule (1999) sowie von Fietkau/Renz/Trénel (2001) stellen Ausnahmen dar. Weiterhin gibt es auch eine Reihe eher theoretisch-konzeptioneller Beiträge über Online-Mediation, darunter Ozawa (1999), Poole et al. (1992), Melamed (2000), Rule (2001) und Trénel (2001).

für Problemlösungs- oder Entscheidungsgruppen (Klebert/Schrader/Straub 1980; Irle 2001).

Hier soll Moderation allgemeiner gefasst werden als eine Tätigkeit, die in den Kommunikationsprozess einer Gruppe eingreift und Kommunikationsmuster ändert, ohne inhaltlich Stellung zu beziehen. Oder in anderen Worten: Moderation besteht in der aufgabengerechten Regelung des Austauschs zwischen den Gruppenmitgliedern (Boos 1996). Es wird davon ausgegangen, dass die konkrete Moderationsstrategie an die zu bewältigende Aufgabe angepasst wird, je nachdem ob es um Ideengenerierung, Problemlösen, Entscheiden oder Konfliktbearbeitung geht (McGrath 1984). Damit sei zunächst geklärt, wie die Begriffe Moderation und Konfliktmoderation voneinander abzugrenzen sind: Konfliktmoderation ist eine besondere Form der Moderation, welche die Kommunikation in der Gruppe mit dem Ziel der konstruktiven Konfliktbearbeitung beeinflusst.

Wenn Moderation, wie skizziert, definiert wird, dann findet Moderation, oder genauer Konfliktmoderation, auch in der Mediation statt: Mediatoren geben der Kommunikation zwischen den Konfliktparteien eine Struktur, die der konstruktiven Konfliktbearbeitung dient. Andererseits ist Konfliktmoderation keine übergeordnete Kategorie von Mediation, denn Mediatoren leiten nicht nur Gespräche, sondern klären und beeinflussen auch den Kontext, in dem diese stattfinden, d.h. sie identifizieren die Beteiligten, grenzen in Vorgesprächen den Gegenstand des Konflikts ein, und organisieren Zeit und Ort für die gemeinsamen Treffen. Mediatoren sind also nicht nur Moderatoren bzw. Konfliktmoderatoren, sondern zusätzlich auch Kontextgestalter (im unternehmerischen Kontext fallen diese Tätigkeiten in den Bereich der Organisationsentwicklung). Schließlich sollte noch darauf hingewiesen werden, dass Mediatoren zwar auch Konfliktmoderatoren sind, umgekehrt aber nicht davon ausgegangen werden kann, dass Konfliktmoderatoren immer auch Mediatoren sind, weil Mediation eine Form der Konfliktbearbeitung neben anderen (konsultative Diskussionen, Schlichtungsverfahren, etc.) ist. Abbildung 3.1 verdeutlicht zusammenfassend die Beziehung zwischen den Begriffen Moderation, Konfliktmoderation und Mediation.

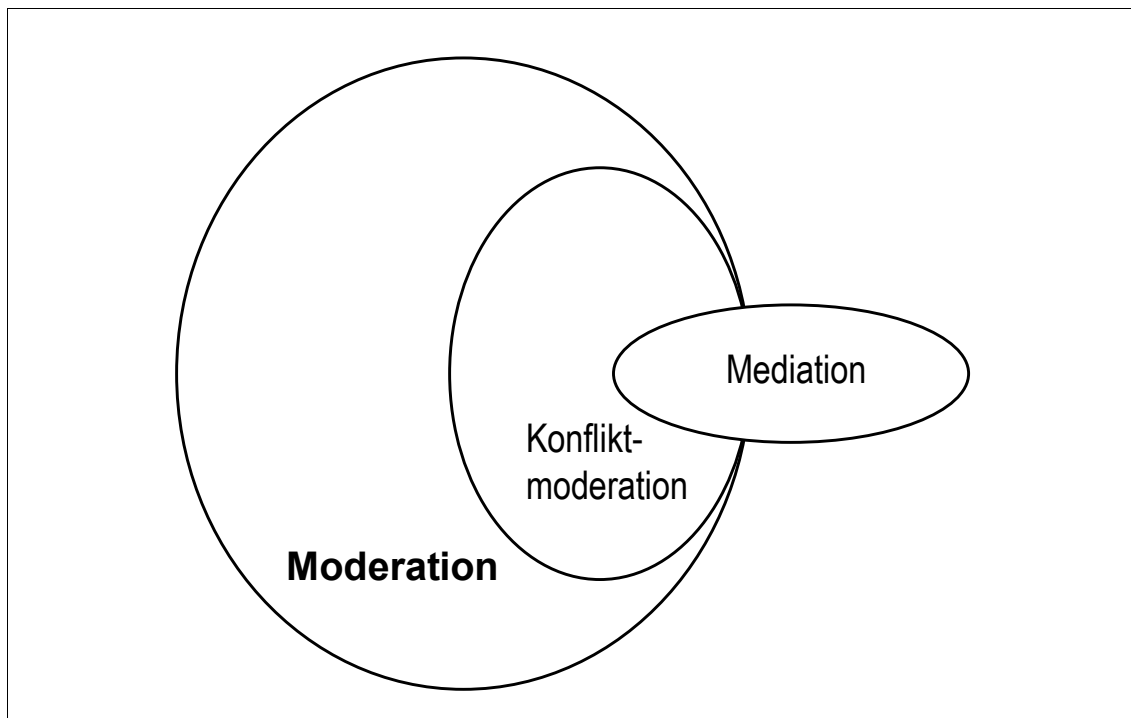


Abbildung 3.1: Begriffliches Verhältnis von Moderation, Konfliktmoderation und Mediation

3.2 Prozedurale Steuerung

Gegenstand dieses Beitrages sind Strategien für die Konfliktmoderation im Internet, also die moderierenden Tätigkeiten des Mediators. Zur besseren Beschreibung der Moderationsstrategien lohnt es sich, Moderation noch präziser zu definieren, indem ein Zusammenhang zu den Kategorien der Interaktionsanalyse nach Fisch (1994, Konferenzkodierung) hergestellt wird. Dort werden nämlich Diskussionsbeiträge inhaltlicher Lenkung von Beiträgen prozeduraler Lenkung unterschieden. Letztere umfassen alle Beiträge, in denen das Vorgehen bei der Diskussion selber thematisiert wird. D.h. in der Regel wird die prozedurale Steuerung des Gruppenprozesses von den Gruppen selbst übernommen. Die Gruppenmitglieder einigen sich auf ein gemeinsames Vorgehen (oder eine Prozedur) entweder implizit, also aufgrund sozialer Gewohnheiten oder kultureller Konventionen, die meist mit bestimmten Kontextbedingungen assoziiert sind; oder explizit, d.h. durch Kommunikation über die Kommunikation (Metakommunikation). Moderierte Gespräche stellen insofern einen Sonderfall dar, als die prozedurale Steuerung einer exter-

nen Person, dem Moderator, übertragen wird. Hierdurch werden die Gruppen entlastet und können sich besser auf ihr inhaltliches Anliegen konzentrieren.

Die Frage ist nun, auf welchen Dimensionen das Vorgehen in der Kommunikation variieren kann, oder anders ausgedrückt: Worin unterscheiden sich verschiedene Prozeduren voneinander? Hier werden fünf Dimensionen vorgeschlagen:

1. *Inhalt* worüber geredet wird (Thema A, B, C ...);
2. *Sequenz* in welcher Reihenfolge vorgegangen wird (Phasenablaufschema);
3. *Form* wie miteinander geredet wird; z.B. ob Fragen, Paraphrasen, Appelle, Meinungsäußerungen etc. angebracht sind;
4. *Struktur* wer mit wem redet (z.B. Kleingruppenbildung, freie Diskussion);
5. *Medium* Wahl des Kommunikationsmediums (entscheidet über die „Reichhaltigkeit“, vgl. Daft/Lengel 1986, sowie über die Orts- und Zeitgebundenheit der Kommunikation); hierzu zählen auch verschiedene Visualisierungsformen in der Face-to-face-Kommunikation.

Prozeduren (oder Vorgehensweisen) lassen sich nicht wie ein Computerprogramm implementieren. Gruppen sind komplexe, dynamische und adaptive Systeme (Arrow et al. 2000), die nicht mechanisch reguliert werden können. Letztlich müssen Moderatoren die Prozeduren mit der Gruppe abstimmen und flexibel an unvorhersehbare Situationen anpassen. Hinzu kommt, dass Moderatoren auf die Stimmigkeit zwischen den Prozeduren und ihrer eigenen Persönlichkeit achten müssen: Nicht jeder Moderator kann jede Prozedur glaubhaft und kompetent umsetzen.

3.3 Erfahrungen aus der Simulation von Online-Mediation — Hammonds Studie

Hammond (2001) organisierte 15 Rollenspiele, in denen Online-Mediationsverfahren simuliert wurden. Hierfür gewann sie 15 professionelle Mediatoren und 36 Versuchspersonen, die Zwei-Parteien-Konflikte sowie einen Mehr-Parteien-Konflikt nachgespielt. Die technische Grundlage bildete die Resolution-Room-Software³, die asynchrone textbasierte Kommunikation unterstützt. Anschließend wur-

3 <<http://www.resolutionroom.com/>>

den die Rollenspiele mit Hilfe von Online-Fragebögen und Online-Fokusgruppeninterviews ausgewertet.

Insgesamt waren die Beteiligten mit dem Verlauf der Mediationsverfahren zufrieden, obwohl die Konflikte angesichts der kurzen Spielzeit von einer Woche nur in wenigen Fällen beigelegt werden konnten. Wider Erwarten meinten die Teilnehmer, sich durch das Schreiben von Textnachrichten mindestens genauso gut ausdrücken zu können wie in einem Face-to-face-Gespräch. Mehr noch: Sie waren entspannter und ließen sich stärker auf Diskussionen ein, als die Mediatoren das von Face-to-face-Treffen kannten. Dieser Effekt wurde aber nicht auf mangelndes inneres Engagement zurückgeführt (dies nämlich war nach Einschätzung der Teilnehmer hoch), sondern damit begründet, dass die Konfliktparteien zu einem selbst gewählten Zeitpunkt (also asynchron) an einem selbst gewählten Ort kommunizieren konnten.

Welche Moderationsstrategien haben sich nun in Hammonds Untersuchung bewährt? Im Folgenden wird anhand der oben genannten fünf Dimensionen von Prozeduren (Inhalt, Sequenz, Form, Struktur und Medium) beschrieben, welche Vorgehensweisen bei der Moderation von Konflikten im Internet Erfolg versprechend erscheinen.

Erste Dimension: Bestimmung des Inhalts

Die Verfahren wurden vor allem dann als erfolgreich eingeschätzt, wenn die Mediatoren den Austausch zwischen den Konfliktparteien immer wieder auf die umstrittenen Themen fokussierten. Sie erreichten das durch Fragen und wiederholtes Zusammenfassen der Diskussion. Dabei nutzten sie die Gelegenheit, die konstruktiven Ansätze hervorzuheben (Reframing). In Diskussionen kann es schnell passieren, dass der rote Faden verloren geht. Dies scheint für Online-Diskussionsforen in besonderer Weise zu gelten. Der mögliche Grund: In der Face-to-face-Kommunikation ist die Aufmerksamkeit aller Gesprächsteilnehmer auf den aktuell Sprechenden gerichtet, wodurch dessen Beitrag eine lenkende Wirkung auf den weiteren Gesprächsinhalt entfalten kann. In Online-Diskussionsforen hingegen wird an unterschiedlichen Stellen parallel diskutiert, die Aufmerksamkeit der Teilnehmer ist deswegen stärker verteilt, was tendenziell zum „Ausfransen“ der Diskussion führt.

Zweite Dimension: Bestimmung der Sequenz

Bei der Festlegung der Schrittfolge zur Bearbeitung eines Konflikts orientierten sich die Online-Mediatoren wie üblich am Harvard-Konzept: Zunächst wurde der Konflikt erörtert, um die Interessen zu klären, danach wurden mögliche Lösungsoptionen gesucht und zuletzt wurde verhandelt, welche Option tragfähig war. Eine besondere Herausforderung stellte die Steuerung der asynchronen Kommunikation dar. Im Unterschied zu Face-to-face-Treffen ist kein bestimmter Zeitraum (ein Gesprächstermin) für den gegenseitigen Austausch reserviert. Stattdessen entscheidet jeder Beteiligte für sich, wann er kommuniziert, was für das individuelle Zeitmanagement mitunter eine Überforderung darstellt, weil häufig Dringlicheres und Wichtigeres ansteht. Bei Face-to-face-Treffen „zwingen“ soziale Konventionen, der Gruppe Aufmerksamkeit zu schenken und beispielsweise den Raum nicht vorzeitig zu verlassen. Bei asynchronen Treffen greifen solche Konventionen deutlich weniger. Auch in der Untersuchung von Hammond (2001) kam es vor, dass sich einzelne Phasen in die Länge zogen und die Konfliktparteien nur noch sporadisch reagierten. Dadurch entstanden nicht selten Unsicherheit und Frustration, weil der Grund für das Ausbleiben von Antworten (Zeitmangel oder bewusstes Ignorieren) unklar war. Mediatoren, die zu Beginn des Verfahrens die Dauer der einzelnen Phasen regelten, und Fristen für die Bearbeitung einzelner Schritte setzten, halfen so den Beteiligten, sich bei ihrem individuellen Zeitmanagement besser auf die asynchrone Kommunikation einzustellen. Die Beteiligung war in diesen Fällen wesentlich regelmäßiger und die Zufriedenheit größer.

Dritte Dimension: Bestimmung der Form

Online-Mediatoren, die den Konfliktparteien Hilfestellung für einen konstruktiven Umgang miteinander boten, wurden im Vergleich zu anderen als erfolgreicher eingestuft. Hierzu gehörte die Verständigung auf Regeln des fairen Umgangs schon zu Beginn des Verfahrens. Wichtig war darüber hinaus die direkte Stimulation der Teilnehmer zum „empathischen Lesen“, um die Perspektivenübernahme zu fördern. Nicht zuletzt regten erfolgreiche Online-Mediatoren an, Emoticons zur Unterstreichung des eigenen Gefühlsausdrucks zu verwenden. Dadurch halfen sie den Teilnehmern, die geringe mediale Reichhaltigkeit computervermittelter Kommunikation zu kompensieren.

Vierte Dimension: Bestimmung der Struktur

Kommuniziert wurde größtenteils in Diskussionsforen, auf die alle Konfliktparteien Zugriff hatten — hier konnte sich jeder mit jedem austauschen. Als vorteilhaft erwies sich das Einrichten paralleler Foren, in denen nur der Mediator und einzelne Konfliktparteien Lese- und Schreibrechte besaßen. In diesen „geschützten Räumen“ konnten Mediatoren Teilnehmer direkt ansprechen und z.B. an Vereinbarungen erinnern, ohne sie vor den anderen bloßzustellen, oder Reaktionen auf Vorschläge austesten. Nützlich war dieses Online-Caucussing darüber hinaus, um Interessen und Bedürfnisse zu explorieren, die aus mangelndem Vertrauen gegenüber den anderen Konfliktparteien vielleicht zurückgehalten wurden. Der Mediator konnte dann in einem abgestuften Prozess zunächst den Konflikt mit jeder Partei einzeln analysieren. Wenn er vom vertieften Verständnis der Situation und der Bereitschaft zur konstruktiven Lösungssuche bei allen Parteien überzeugt war, eröffnete sich die Möglichkeit in einer Art Pendeldiplomatie die Sicht der jeweils anderen Partei (positiv „geframed“) zu übermitteln. Am Ende waren Vorurteile und Feindbilder soweit abgeschwächt, dass eine direkte Kommunikation zwischen den Parteien möglich wurde.

Fünfte Dimension: Bestimmung des Mediums

In der Untersuchung von Hammond (2001) durften Mediatoren und Konfliktparteien nur online miteinander kommunizieren. Interessant ist, dass sich über 80 % der Mediatoren zusätzliche Telefonate gewünscht hätten, vor allem um bei langsamer Reaktion der Beteiligten den Prozess zu beschleunigen. 60 % der Konfliktparteien hätten eine Ergänzung der Online-Mediation durch Face-to-face-Treffen begrüßt, weil der Austausch dadurch „reichhaltiger“ geworden wäre.

Es wurden einige Voraussetzungen für die Umsetzung Erfolg versprechender Prozeduren deutlich. Hierzu gehörte eine angemessene Einführung der Konfliktparteien in die Benutzung der Resolution-Room-Software, nicht nur mit Hilfe eines Manuals, sondern auch durch eine praktische Demonstration der Funktionen. Bei der Anpassung der Software an den konkreten Konfliktfall zahlte sich aus, wenn die Mediatoren auf Übersichtlichkeit und einfache Navigation achteten. Auf Seiten der Mediatoren war wichtig, dass sie selbst kompetent im Umgang mit der Software waren, um ihre Glaubwürdigkeit nicht einzubüßen. Ein proaktiver Moderationsstil, in dem sich direktive und unterstützende Elemente mischten,

erwies sich als vorteilhaft. So fühlten sich die Konfliktparteien besser verstanden, wenn der Mediator schnell auf einen Beitrag reagierte. Je „lebendiger“ der Prozess erschien, desto eher beteiligten sich die Konfliktparteien, was die asynchrone Kommunikation beschleunigte.

3.4 Vergleich mit den Erfahrungen aus dem Rollenspiel Sprottenborn und Schlussfolgerungen

Hammonds (2001) Ergebnisse werden durch die subjektiven Erfahrungen des Autors in Sprottenborn teilweise gestützt. Nachdem die Mediatorin im Rollenspiel Sprottenborn zu Beginn allgemeine Fragen stellte, drehte sich die Diskussion bald im Kreis und die Teilnehmer wurden, was die Regelmäßigkeit ihrer Beteiligung anging, immer unzuverlässiger. Als die Mediatorin eine direktivere Strategie wählte, verbesserte sich die Qualität der Diskussion und damit die Zufriedenheit der Teilnehmer. Der Strategiewechsel bestand — ganz im Sinne von Hammonds Empfehlungen — darin, Fristen zur Bearbeitung einzelner Diskussionschritte zu setzen (\Rightarrow Sequenz), thematisch gebundene Diskussionsforen einzurichten und regelmäßig Zusammenfassungen des Diskussionsstandes zu schreiben (\Rightarrow Inhalt). Hinsichtlich der restlichen drei Dimensionen (Form, Struktur und Medium) können keine Übereinstimmungen zwischen den Strategien der Mediatorin im Rollenspiel Sprottenborn und den von Hammond vorgeschlagenen Strategien festgestellt werden. Die Mediatorin intervenierte zwar, als zwei Teilnehmer damit anfangen, Beleidigungen auszutauschen (sie zog deren Beiträge zurück und forderte sie zur Neuformulierung auf), ansonsten war aber keine systematische Förderung eines konstruktiven Umgangs zu erkennen (\Rightarrow Form). Auch wurden weder passwortgeschützte Räume für Kleingruppen oder Einzelsitzungen mit der Mediatorin eingerichtet (\Rightarrow Struktur), noch wurde der Online-Prozess mit anderen Medien (z.B. Telefon) kombiniert (\Rightarrow Medium). Ob dadurch ein suboptimales Ergebnis erreicht wurde, muss offen bleiben.

Es scheint sich auch in der Online-Mediation zu zeigen, dass die Trennung von Problemerkörterung und Lösungsfindung ein sinnvolles Vorgehen ist (\Rightarrow Sequenz). Besondere Anpassungen der Moderationsstrategie an die neue Kommunikationsumgebung ergeben sich vor allem durch die asynchrone textbasierte Kommunikation in elektronischen Diskussionsforen, die neue Wege zur thematischen Fokussierung und zeitlichen Strukturierung erforderlich machen (\Rightarrow Inhalt, \Rightarrow Sequenz). Auch hinsichtlich der Dimensionen Form, Struktur und Medium scheint die pro-

zedurale Steuerung vor neuen Herausforderungen zu stehen. Der konstruktive Umgang miteinander (\Rightarrow Form) hängt von der gegenseitigen Wahrnehmung der Konfliktparteien ab, die durch die computervermittelte Kommunikation stark beeinflusst werden kann (vgl. hierzu die sozialpsychologische Untersuchungen von Döring 1999, Moore et al. 1999 und zusammenfassend Trénel 2001). Was die Dimensionen Struktur und Medium angeht: Hier laden die neuen Medien dazu ein, neue Prozeduren auszuprobieren. Durch die individuell anpassbare Vergabe von Lese- und Schreibrechten je nach Diskussionsforum sind verschiedene Varianten geschlossener und öffentlicher Einzelsitzungen und Kleingruppensitzungen (\Rightarrow Caucussing) möglich (\Rightarrow Struktur). Auch bei der Kombination unterschiedlicher Medien gibt es eine Fülle an Varianten, die es erst noch zu erkunden gilt (\Rightarrow Medium).

Literatur

- Arrow, H., J. E. McGrath, J. L. Berdahl (2000): *Small Groups as Complex Systems. Formation, Coordination, Development and Adaptation*. Thousand Oaks: Sage.
- Besemer, Ch. (1993): *Mediation. Vermittlung in Konflikten*. Stiftung Gewaltfreies Leben e.V. Baden.
- Boos, M. (1996): Die Effektivität der Moderation von Projektgruppen. In: *Gruppendynamik*, 27 (4), S. 353-369.
- Daft, R. L., R. H. Lengel (1986): Organizational Information Requirement, Media Richness and Structural Design. In: *Management Science*, 32, S. 554-571.
- Döring, N. (1999): *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen.
- Dulabaum, N. L. (1998): *Mediation: Das ABC. Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu verhandeln*. Weinheim: Beltz.
- Ferenz, M., C. Rule (1999): Rulenet. An Experiment in Online Consensus Building. In: L. Susskind, S. McKernan, J. Thomas-Larmer, (Hg.), *The Consensus Building Handbook: A Comprehensive Guide to Reaching Agreement*. Thousand Oaks: Sage, S. 879-899.
- Fietkau, H.-J., A. Renz, M. Trénel (2001): Online-Mediation in öffentlichen Konfliktlagen. *Zeitschrift für Konfliktmanagement*, 4 (3), S. 132-135.
- Fisch, R. (1994): Eine Methode zur Analyse von Interaktionsprozessen beim Problemlösen in Gruppen. In: *Gruppendynamik*, 25 (2), S. 149-168.

- Hammond, A.-M. G. (2001): How to Write Yes? A Study on the Effectiveness of Online Dispute Resolution. Master's Thesis. Peace and Conflict Studies Division of the Royal Roads University, Victoria, British Columbia, Canada.
- Irle, G. (2001): Mediation — Moderation — Supervision: Ein Vergleich. In: *Gruppendynamik*, 32 (1), S. 5-20.
- Klebert, K., E. Schrader, G. Straub (1980): *Moderationsmethode*. Geisel-Bullach: Preisinger Studio und Verlag für Kommunikation.
- McGrath, J. E. (1984). *Groups: Interaction and Performance*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Melamed, J. (2000): Mediating on the Internet. Today and Tomorrow. Verfügbar unter: <<http://www.mediate.com/articles/melamed5.cfm>>.
- Moore, D. A., T. R. Kurtzberg, L. L. Thompson, M. W. Morris (1999): Long and Short Routes to Success in Electronically Mediated Negotiations: Group Affiliations and Good Vibrations. In: *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 77 (1), S 22-43.
- Ozawa, C. P. (1999): Making the Best Use of Technology. In: L. Susskind, S. McKernan, J. Thomas-Larmer (Hg.): *The Consensus Building Handbook: A Comprehensive Guide to Reaching Agreement*. Thousand Oaks: Sage, S. 401-434.
- Pieper, A. (1992): Moderation und Teamentwicklung als Führungsaufgaben. In: *Gruppendynamik*, 23 (3), S. 271-284.
- Poole, M. S., D. L. Shannon, G. DeSanctis (1992): Communication Media and Negotiation Process. In: L. L. Putnam, M. E. Roloff (Hg.), *Communication and Negotiation*. Newbury Park: Sage, S. 46-66.
- Redlich, A. (1997): Konfliktmoderation. Handlungsstrategien für alle, die mit Gruppen arbeiten. Mit vier Fallbeispielen. Hamburg: Windmühle.
- Rule, C. (2001): New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution. Verfügbar unter <<http://mediate.com/articles/rule.cfm>>.
- Trénel, M. (2001): Online-Mediation: Nutzen, Software und Strategien. In: *Wirtschaftspsychologie*, 1 (2) S. 45-50
- Ziegler, A. (1992): Wer moderieren will, muß Maß nehmen und Maß geben. Kulturgeschichtliche Hinweise zum heutigen Verständnis der Moderation. In: *Gruppendynamik*, 23 (3), S. 215-236.

4. Das Spiel als Erkenntnismethodik

Hans-Joachim Fietkau

4.1 Die Frage nach der Alltagsnähe

Zur Untersuchung unserer Fragen haben wir ein Rollenspiel online durchgeführt. Rollenspiele sind als Medium des Lernens bei Kindern aber auch in Kommunikationstrainings von Erwachsenen gängig. Als Forschungsmethoden jedoch sind sie unüblich und bedürfen wohl der Begründung.

In Rollenspielen lernen sich die Beteiligten untereinander kennen, erkunden die in einer Gruppe gegebenen Strukturen, erproben neue Verhaltensmuster, entwickeln soziale Strategien. Abstrakte psychologische Modelle werden anschaulich, füllen sich mit Leben, werden auf ihre Alltagstauglichkeit von den Spielenden geprüft. Die Trainer können durch Beobachtungen, gezielte Rückmeldungen und gerichtete Gestaltung der Spielsituation den Lernprozess unterstützen. Es handelt sich hierbei um ein regelgeleitetes, gleichwohl in vielfältiger prozessabhängiger Weise freigestaltbares Geschehen. Die Beteiligten empfinden diese Art des Lernens in der Regel als fruchtbar. Können gruppendynamische Spiele auch für sozialpsychologische Untersuchungen nutzbar gemacht werden? Wie können solche Forschungssituationen gestaltet werden? Bieten sich hier Möglichkeiten, die einem klassisch experimentellen Vorgehen ebenso wie einer „lediglich“ beobachtenden Forschung nur schwer zugänglich sind? Diese Fragen sind bislang mit wenigen Ausnahmen (Stahlke 2001) kaum fachöffentlich diskutiert worden.

Als Einsatzfeld von Rollenspielen in der Forschung scheint sich die Analyse von Interaktionsmustern in kleinen Gruppen anzubieten, zumal die konventionelle experimentelle Kleingruppenforschung in die Kritik geraten ist. Ihre Alltagstauglichkeit wird in jüngster Zeit zunehmend bezweifelt und auf methodische Defizite zurückgeführt (Scholl 1997). Gehm (1996, S. 12 f.) zeichnet quellenreich ein ernüchterndes Bild ihres inhaltlichen Ertrags. Er konstatiert, in vierzig Jahren gruppendynamischer Forschung sei trotz einer riesigen Zahl experimenteller Studien gesichertes nichttriviales Wissen rar.

Es steht gleichwohl außer Frage, dass die Psychologie erst durch ihre Hinwendung zum experimentellen Vorgehen in den Rang einer ernst zu nehmenden empiri-

schen Wissenschaft kam. Der Übergang von einer beobachtenden, beschreibenden und klassifizierenden Forschung zur experimentell arbeitenden Wissenschaft brachte der Disziplin Auftrieb und Anerkennung. Erst das Experiment machte sie für die Naturwissenschaften satisfaktionsfähig. Die Psychologie entwickelte sich — eng damit verbunden — von der Seelenkunde zu einer Wissenschaft, in der es nun nicht mehr darum ging, die Mannigfaltigkeit des Verhaltens und Erlebens zu erfassen und in ihren jeweiligen natürlichen Kontexten zu verstehen. Es ging nun um die Analyse „dahinter liegender“ Strukturen und Gesetze. Nicht Realität sollte abgebildet werden; theoretische Sätze (Holzkamp 1964) standen im Zentrum der Aufmerksamkeit. Aber kritische Stimmen, die die Berücksichtigung realer Lebensumstände in Theorie und Methodik einforderten, blieben. So wurde die Forderung nach Umweltrepräsentanz in der psychologischen Forschung 1956 von Brunswik erhoben. Er schlug vor, in psychologischen Untersuchungen repräsentative Stichproben von Reizen und Umgebungen zu erfassen. Brunswiks methodische Vorstellungen wurden aber für den Mainstream der Psychologie nicht prägend (Wohlwill 1981, S. 93). Die Psychologie blieb zumindest zweigeteilt in eine experimentelle und eine korrelative Forschung (Cronbach 1957). Dem Brunswikschen (später auch Barkerschen) Gedanken, der „ökologischen Validität“ durch die Einbeziehung repräsentativer Umwelten in psychologischen Untersuchungen Rechnung zu tragen, stellte Wohlwill (1981, S. 103) „das Studium des Atypischen“ gegenüber.

„Man kann argumentieren, daß die Untersuchung außergewöhnlicher Situationen und Bedingungen durchaus Vorteile bietet, gleichgültig, ob diese nun ‚natürlich‘ auftreten oder ob sie der absichtlichen Intervention des Versuchsleiters entspringen.“ (Wohlwill 1981, S. 103)

Dieses Argument steht in guter „Lewinscher“ Tradition: Psychologische Gesetze müssen, so das Diktum Lewins, allgemein — also auch unter atypischen Randbedingungen — gelten, anderenfalls handele es sich eben nicht um Gesetze (Lewin 1930/31). Das Atypische sei — so Wohlwill — legitimer Gegenstand wissenschaftlicher Betrachtung. Dies schon deshalb, weil es nicht eindeutig zeitlich und kulturell bestimmbar sei, was als alltägliche Lebensumgebung zu gelten habe. Das, was alltäglich sei, unterliege Wandlungen. Der Mensch sei in bemerkenswerter Weise in der Lage, sich verändernden Umweltbedingungen anzupassen. Das Alltägliche bestimme sich nicht allein durch die gegebenen Umstände des Lebens, es sei auch durch das Mögliche geprägt. Wir müssten, so schreibt Wohlwill, sensibel bleiben, nicht nur dem gegenüber, was ist, sondern auch dem gegenüber, was sein

könnte (Wohlwill 1981, S. 111). Es geht Wohlwill darum, das Spektrum von Handlungs- und Erlebnismöglichkeiten zu erfassen. Es geht um die Vielfalt der Lebenswirklichkeit, nicht um das Häufige, das Normale, das statistisch nivellierte. In diesem Sinne ist das Spiel — zumindest für Erwachsene — eine atypische Situation, die zur Erprobung neuer Verhaltensmuster herausfordert und in besonderer Weise Lernchancen bietet. Das Verhaltensspektrum ist, weniger als im Alltag, durch soziale Konventionen eingeengt bzw. durch Instruktionen und Situationsgestaltungen in einem experimentellen Setting geprägt.

Der Anspruch, der Breite der Lebenswirklichkeit in der psychologischen Forschung Rechnung zu tragen, ist im Rahmen der „qualitativen Forschung“ in vielfältiger Weise methodologisch und methodisch ausdifferenziert worden (Kleining 1995, Mayring 1996, Mey 2001). Die Offenheit von Spielsituationen, die Mannigfaltigkeit von Verhaltensweisen, die sie ermöglichen, weisen das Spiel als eine methodische Option im Kontext der qualitativen Forschung aus.

4.2 Das Spiel im Verhältnis zu Feldstudien und experimentellen Untersuchungen

Methoden sind nicht per se als Erkenntnisquelle nutzbringend oder nicht. Sie sind es allenfalls im Hinblick auf die jeweilig ins Auge gefassten Fragestellungen. Dies gilt auch für das Spiel als Forschungsinstrument und sein Verhältnis zum experimentellen Vorgehen und zu Feldstudien. Eine Einordnung und knappe Charakterisierung der vielfältigen Möglichkeiten methodischen Vorgehens in Psychologie und Sozialwissenschaft in diese drei „Schubladen“ ist problematisch. Übergänge und Methodenkombinationen werden vernachlässigt, und anspruchsvollere methodologischen Reflexionen wird kein Raum gegeben. So sei die nachfolgende tabellarische Gegenüberstellung lediglich als Verständnishilfe verstanden, die das verdeutlichen soll, was die Besonderheiten von Spielen als Forschungsinstrument ausmacht.

Spiele eignen sich zur Erkundung von Handlungsmöglichkeiten oder -spektren. Indem man spielerisch mit neuen sozialen Techniken (z.B. Verbalisierungstechniken) oder auch technischen Gerätschaften umgeht, lernt man diese kennen, übt Fertigkeiten ein, begreift, welche Handlungsmöglichkeiten existieren, welche sich für einen selbst eignen und welche nicht. Im Spiel evaluieren wir in zweierlei Hinsicht. Wir lernen Situationen oder Techniken für uns zu bewerten und daran anknüpfend ggf. weiterzuentwickeln, und wir evaluieren unsere eigenen Verhaltens-

möglichkeiten. Das generierte Wissen ist zunächst eine sehr individuelle Erfahrung. Das individuelle Handlungsspektrum oder das einer Gruppe erweitert sich. Wenn dieser Vorgang systematisiert angeleitet und ausgewertet wird, erfahren wir als Wissenschaftler etwas darüber, wie sich Menschen in bestimmten Situationen und Umwelten verhalten, wie sie auf Variationen reagieren, welche Handlungsoptionen ihnen zur Verfügung stehen und wie sie diese begründen.

Tabelle 4.1: Spiele im Vergleich zu Feld- und experimentellen Studien

	Feldstudien	Experimentelle Studien	Spiele
Ziel	Beschreibung der alltäglichen Lebenswelt	Prüfung nomologischer Sätze	Erkundung von Handlungsspektren/-möglichkeiten/Prozessevaluation
Vorgehen	Auswählen	kontrollierte Bedingungen schaffen	Möglichkeit für Handlungsvariation erzeugen
Repräsentativität	Zwischen V_{pn} , Setting und der Lebenswelt	zwischen den Variablen und theoretischen Begriffen	weniger relevant, Betonung des Atypischen, Neuen, nicht Alltäglichen
Variationen	Keine oder wenige vom VL aufgesuchte	Wenige vom VL kontrollierte	Viele spontane durch VL und V_{pn}
Ergebnisse	Beschreibung des Typischen und von Verteilungen	Wenn-dann-Sätze	Beschreibung des Möglichen, Atypischen

VL = Versuchsleiter, V_{pn} = Versuchspersonen

Als Forschungsinstrument eingesetzt, dienen Spiele nicht der Bewertung nomologischer Sätze, sie dienen auch nicht der Beschreibung von Merkmalsverteilungen in Grundgesamtheiten. Sie haben einen — gegenüber dem Experiment und der Feldforschung — eigenen methodischen Status. Sie stehen zu diesen nicht in Konkurrenz. Spiele eignen sich zur Analyse komplexer, offener und reaktiver sozialer oder auch soziotechnischer Strukturen, die in jüngerer Zeit mit der Netzmetapher charakterisiert werden (Gehm 1996). Hier geht es nicht um den Nachweis einfacher kausaler Beziehungen. Es geht eher um Handlungsabsichten und -vollzüge unter Randbedingungen, die für den Handelnden schwer überschaubar sind. Diese las-

sen sich in Spielsituationen besser explorieren als in realen lebensweltlichen Kontexten. Die Versuchspartner (Vpn) haben weniger Anlass, mit ihren taktischen Spielen, (Hinter-)Listen etc. hinter dem Berg zu halten. Wir erfahren als Wissenschaftler, die mit ihnen spielen, wie in keiner anderen forschungstypischen Situation, Verlässliches über Handlungsabsichten und -begründungen. Das Spiel ist eine Methodik, die im Begründungsdiskurs, nicht im Bedingtheitsdiskurs, ihren Platz hat (zur Unterscheidung beider Diskursformen vgl. Holzkamp 1993). Das Spiel fügt sich in den Holzkampschen Theorierahmen einer „subjektorientierten Psychologie“. Mit einem Seitenblick auf die humanistische Psychologie, etwa auf Rollo May, könnte man anmerken, dass im Spiel die Versuchspersonen zu Versuchspartnern werden. May beschreibt, wie ein experimentell arbeitender Psychologe vor die Himmelpforte tritt und Petrus ihn stirnrunzelnd auf Grund seiner wissenschaftlichen Arbeit — von Sonderdrucken und akademischen Ehrungen wenig beeindruckt — „des Verbrechens der *nimis simplicando*“, der Sünde der überzogenen Vereinfachung, anklagt. Der an der Tür des Himmels Einlass Begehrende habe sein Leben damit verbracht, „aus Bergen Maulwurfshügel zu machen (...) und habe den Menschen, den er erforschten, nicht einmal gesehen“ (May 1982, S. 16 f.). Was folgt daraus? Die Vpn im Spiel sollen nicht wie im Experiment möglichst mechanisch in dem starren Raster eines experimentellen Designs „reagieren“. Sie sind Handelnde, sie gestalten das Geschehen mit. Die Grenzen zwischen Forschenden und Erforschten werden durchlässig.

4.3 Vier Gestaltungsprinzipien

Wie können Spiele als Forschungsinstrument gestaltet werden? Wie sollte man Spiele konstruieren, die dem Offenlegen sozialer Strukturen in wissenschaftlicher Absicht dienen? Die darauf zielenden Hinweise sind in vier Punkten zusammengefasst: Sanktionsfreiheit, Verfremdung, Gestaltbarkeit/Variierbarkeit und Bildhaftigkeit, die — so die These — spielerisches Lernen im Alltag und in der psychologischen Forschung ermöglichen bzw. erleichtern.

Sanktionsfreiheit

Soziales Lernen erzeugt oft Widerstände. Es wird nichts Neues auf eine Tabula rasa geschrieben. Das Neue trifft auf Vorhandenes, das es zu verdrängen, zu verändern oder zumindest zu ergänzen gilt. Die Entstehung des Neuen ist mit der

Modifikation oder Zerstörung des Alten verbunden. Alte Sichtweisen aber haben sich im Regelfalle bewährt — sonst wären sie kaum Teil des kognitiven Arsenal. Wenn sie durch neue Erfahrungen ergänzt werden sollen, stellt dies ein zunächst gedankliches, bei Umsetzung in den Alltag auch faktisches Risiko dar. Im Spiel können neue Sichtweisen unter vermindertem Risiko (allenfalls blamiert man sich vielleicht) erprobt werden. Je sanktionsfreier eine Situation ist, desto eher — so dürfen wir vermuten — wagen es Menschen, neue Sichtweisen auf- und anzunehmen, neue Verhaltensmuster zu erproben.

Verfremdung

Der Begriff Verfremdung ist hier — *cum grano salis* — im Brechtschen Sinne verwendet. Brecht verwendet „Verfremdung(seffekte)“, um die Aufmerksamkeit der Zuschauer vom Ablauf des Geschehens auf die Sinnggebung des Geschehens zu lenken. Einen Vorgang verfremden heißt bei Brecht, ihm den Charakter des Vertrauten zu nehmen und so Staunen und Neugierde zu erzeugen. Verfremdung vertrauter Gegenstände, der Handlung, der Sprache und des Bühnenbildes sollten eine Identifikation des Zuschauers mit dem Geschehen erschweren und eine rationale Betrachtung fördern. Es ist wie bei Karikaturen: Sie vereinfachen, überzeichnen, sprechen ironisierend Dinge an, die sich direkt schwerer sagen lassen aber kenntlich bleiben. Sie haben eine deutlich hervortretende Beziehung zur „realen“ Welt und sind dennoch von ihr abgehoben. Genau darin liegt das zentrale Moment von Spielen, in Sonderheit auch von Rollenspielen. Es geht darum, neue Einsichten in alltägliche und gleichwohl atypische Situationen zu ermöglichen.

Diese Auffassung von Rollen(spielen) ist strittig. Es gibt zwei „Schulen“: Die einen versuchen, Rollenspiele so aufzubauen, dass sie möglichst weitgehend die Alltagsrealität der Gruppenteilnehmer widerspiegeln. Andere wiederum halten gerade dies für kontraproduktiv und bemühen sich um zumeist satirisch eingekleidete von der Alltagssituation abgehobene Settings. Im Folgenden sollen Argumente für die letztgenannte Auffassung beigebracht werden. (1) Das Ziel, möglichst genau die Alltagsrealität wiederzugeben, wäre ein Bemühen um die Verdoppelung der Realität. Stellen wir uns vor, es würde gelingen. In diesem Falle wäre die Lebenswirklichkeit der Beteiligten ein zweites Mal gegeben. Damit aber wäre die Spielsituation überflüssig. Man könnte nur Erfahrungen machen, die man auch im Alltag macht oder zumindest machen könnte. Die Absurdität dieser Vorstellung zwingt darüber zu entscheiden, welche Aspekte einer lebensweltlichen Situation im Spiel aufgegrif-

fen werden sollen und welche weggelassen oder verfremdet werden können oder müssen. (2) Worauf aber muss man fokussieren? Was kann man weglassen, was sollte man verfremden? Allgemein gesagt wird man das weglassen oder verfremden, was nicht im Erkenntnisinteresse steht. Sind es psychodynamische Regelmäßigkeiten, die offen gelegt werden sollen, wird man versuchen, diese als Figur gegen den Hintergrund des konkret gewählten inhaltlichen Beispiels hervortreten zu lassen. Hierzu scheint es angeraten, die Inhalte (z.B. in einem Rollenspielkonflikt) möglichst so zu wählen, dass sie bei den Spielenden nicht aus ihrem Lebensalltag heraus in spezifischer Weise emotional oder auch kognitiv-fachlich besetzt sind. Die psychodynamische Struktur wird gewissermaßen „reiner“ in Erscheinung treten, wenn sie nicht von inhaltlich gebundenen Emotionen oder Überzeugungen überlagert wird. (3) Durch Verfremdung wird es möglich, wie in der zivilisierten Welt sonst kaum, unverhohlen eigene Interessen zu artikulieren, Meinungen unumwunden kundzutun, andere zu täuschen und ihnen zu schaden, mit anderen Worten, das offen zu Tage treten zu lassen, was sich ansonsten hinter Masken unterschiedlichster Art verbirgt. (4) Verfremdete Spiele, die nicht jeweiligen konkreten Lebensumständen der Teilnehmer entsprechen, können in vielen Gruppen und für unterschiedliche Zwecke verwendet werden und gestatten Gruppen vergleichende Auswertungen.

Gestaltbarkeit und Variierbarkeit

Die Spiele müssen gestalt- und variierbar sein. Beides bezieht sich auf die Handlungsziele, die Handlungsumstände und die wählbaren Mittel (Spielstrategien). Die Gestaltungsmöglichkeiten müssen sowohl dem Untersucher als auch den Untersuchten gegeben sein. Spielziele sind nicht eindeutig vorgegeben. Die Spieler entwickeln konkretisierend ihre Handlungsziele. Die Handlungsoptionen bleiben so vielfältig gestaltbar. Die Erfolgsmaßstäbe obliegen der Deutung der Akteure. Die Strukturen im Rollenspiel werden durch die Spieler selbst nach einem kurzen Impuls weitergebildet und abstrahierend „verdichtet“.

Gestaltbarkeit und Variierbarkeit öffnet Lernmöglichkeiten. Ähnlich wie in der Logik des experimentellen Vorgehens lernen wir auch im Alltag durch gegebene oder initiierte Variationen der Umstände Ziele und Handlungsabsichten. Wir beobachten, was passiert (gleich bleibt oder sich anders darstellt), wenn sich bestimmte Dinge verändern. Dies ist es, was uns Rückschlüsse auf die innere Struktur eines Gegenstandsbereichs ermöglicht.

Variationen in Spielabläufen sind weit weniger systematisch als in der experimentellen Vorgehensweise, aber sie sind vielfältiger und variantenreicher. Dies mag weniger gut belegte Einsichten ermöglichen, aber es entspricht eher der Art und Weise, wie wir alltäglich mit variierenden Erfahrungen umgehen. Der alltäglich Handelnde verfügt in einem Realitätsbereich über mannigfaltige Erfahrungen. Treten Abweichungen von den bisherigen Erfahrungen auf, werden diese in besonderer Weise registriert und beachtet (man wundert sich, reagiert überrascht, vielleicht auch ängstlich aber auch erfreut). Das Neue wird auf der Folie des Bekannten gesehen. Das Bekannte, das Übliche ist die Kontrollerfahrung. Auf dieser Basis kann man beginnen, das eigene Verhalten gezielt zu verändern.

Bildhaftigkeit

Wer an Seminaren teilgenommen hat, in denen Verhaltens- oder Kommunikationstrainings durchgeführt wurden, weiß, dass die theoretisch-abstrakten Erläuterungen des Dozenten/Trainers sehr viel schneller und umfassender dem Vergessen anheim fallen, als gespielte Übungen. Das Gespielte als bildhaftes Geschehen bleibt in Erinnerung. Erspielte Erkenntnis ist eingebunden in eine erinnerte Geschichte, sie ist nicht abstrakt, sie erscheint aus dem Kontext abgeleitet und bekommt so eine innere Ordnung. Isolierte Fakten, theoretische Aussagen und Schemata werden leicht vergessen. In Erinnerung bleibt das Bildhafte, das in eine Geschichte Eingebundene (Piattelli-Palmarini 1997, S. 119 f.).

Literatur

- Brunswik, E. (1956): *Perception and the representative design of psychological experiments*. Berkley, Calif.: University of California Press.
- Cronbach, L.J. (1957): The two disciplines of scientific psychology. In: *American Psychologist*, 30, S. 671-684.
- Gehm, Th. (1996): *Informationsverarbeitung in sozialen Systemen*. Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Holzcamp, K. (1964): *Theorie und Experiment in der Psychologie. Eine grundlagenkritische Untersuchung*. Berlin: Walter DeGruyter.
- Holzcamp, K. (1993). *Lernen — subjektwissenschaftliche Grundlegung*. Frankfurt am Main: Campus.

- Kleining, G. (1995): *Lehrbuch entdeckende Sozialforschung. Band 1: Von der Hermeneutik zur qualitativen Heuristik*. Weinheim: Beltz, Psychologie Verlags Union.
- Lewin, K. (1930/31): Der Übergang von der aristotelischen zur galileiischen Denkweise in Biologie und Psychologie. In: *Erkenntnis*, S. 421-466.
- May, R. (1982/1979): *Antworten auf die Angst. Leben mit einer verdrängten Dimension*. Stuttgart: Deutsche Verlagsanstalt.
- Mayring, Ph. (1996/1990): *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken*. Weinheim: Psychologie Verlags Union
- Mey, G. (2001) (Hg.): *Qualitative Forschung in der Entwicklungspsychologie. Potentiale, Probleme, Perspektiven*. Forschungsberichte aus der Abteilung Psychologie im Institut für Sozialwissenschaften der Technischen Universität Berlin, Nr. 2001-1.
- Piattelli-Palmarini, M. (1997): *Die Illusion zu wissen. Was hinter unseren Irrtümern steckt*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Scholl, W. (1997): Gruppenarbeit: Die Kluft zwischen sozialpsychologischer Theoriebildung und organisationspsychologischer Anwendung. In: *Gruppendynamik*, 28, S. 381-403.
- Stahlke, I. (2001): *Das Rollenspiel als Methode qualitativer Sozialforschung. Möglichkeiten und Grenzen*. Münster: Waxmann.
- Wohlwill, J. (1981): Umweltfragen in der Entwicklungspsychologie: Eine kritische Betrachtung zu Repräsentanz und Validität. In: H.-J . Fietkau, D. Görlitz (Hg.), *Umwelt und Alltag in der Psychologie*. Weinheim, Basel: Beltz, S. 91-111.

5. Das Planspiel „Sprottenborn“

Lilo Thiede

Vor ca. 15 Jahren hielt unser Kollege Manfred Neumann Erlebnisse auf einer von ihm häufig besuchten Nordseeinsel im Planspiel-Szenario „Klabautermannstrand“ fest. Die Insel ist ein beliebtes Reiseziel und scheint neben berühmter Landschaft auch eine Reihe bemerkenswerter Personen aufzuweisen. Nach etlichen Einsätzen in Seminaren verlegten wir (Fietkau und Thiede) den Ort der Handlung an die Ostsee (was auch mit veränderten Reisegewohnheiten nach 1989 zusammenhängt).

„Sprottenborn“ ist — je nach Thema des Seminars — von unterschiedlichen Charakteren bevölkert. Mal überwiegen die Amtspersonen und stellen Überlegungen zu einer Verwaltungsreform an, mal setzen sich die Führungskräfte des örtlichen Energieversorgers mit innerbetrieblichen Konflikten auseinander, mal überlegen — wie in der hier verwendeten Version — Bürger, Geschäftsleute und Politiker, wie sie den Ort mit Hilfe von Subventionen attraktiver gestalten können.

Gemeinsam ist allen Versionen, dass die handelnden Personen nur in Grundzügen beschrieben werden, die Teilnehmer also ihre Rollen recht frei ausfüllen dürfen und müssen. Zu diesem Vorgehen haben wir uns aus mehreren Gründen entschlossen: Zum einen führt eine lange und detaillierte Rollenbeschreibung nach unserer Erfahrung dazu, dass die Teilnehmer zuviel Energie auf das Erinnern der Vorgaben verwenden müssen; des Weiteren verführen detaillierte Vorgaben zu Diskussionen darüber, ob der Akteur seine Rolle „richtig spielt“ (das tritt besonders dann auf, wenn jemand mit diesem Akteur nicht zurechtkommt); und schließlich meinen wir, dass knappe Vorgaben am ehesten zum individuellen Gestalten der Rolle anstiften.

Für den Fall, dass im Spielverlauf zusätzliches Faktenwissen nötig wird (z.B. „Was steht in der Bauordnung?“), gibt es den Experten „Weiß-Alles“. Der darf sich auf Anfrage Auskünfte aller Art ausdenken, die als verbindlich gelten. Durch die Tätigkeit von Weiß-Alles können Informations- und Kenntnisunterschiede zwischen Teilnehmern elegant ausgeglichen werden, außerdem unterbindet er fruchtlose Auseinandersetzungen z.B. über Vorschriften, die von Teilnehmern unterschiedlich erinnert werden (und die sich im Seminar sonst nicht klären ließen, da in der Regel kein Teilnehmer die einschlägigen Nachschlagewerke dabei hat).

Die hier verwendete Version von „Sprottenborn“ haben wir entwickelt, um eine ganze Seminargruppe in ein Planspiel zum Thema Mediation einzubinden. Durch die Vielzahl der Akteure ist es sehr zeitaufwendig, in der Regel schaffen wir an einem Semintag lediglich Durchführung und Auswertung der Startphase einer Mediation.

5.1 Spielanweisung

Ein Förderprogramm für Sprottenborn

Sprottenborn erhält aus Sondermitteln der Bundesregierung 25 Millionen Euro. Die Mittel müssen für ein oder mehrere Projekte ausgegeben werden, die der Zukunft des Ortes dienen. Sie sollen für neue Vorhaben eingesetzt werden, die der Förderung der Wirtschaftskraft und dem Schutz der natürlichen Umwelt nützen. Die Vergabe der Mittel ist daran gebunden, dass die Gemeinde über die zu fördernden Projekte mit den betroffenen gesellschaftlich relevanten Gruppierungen Einvernehmen erzielt.

5.2 Die Rollenanweisungen¹

Herr/Frau Fischkopf (Bürgermeister)

ist sehr bodenständig, hat seinen/ihren Hintergrund in der ortsansässigen Bevölkerung, er/sie gehört auch (aus Familientradition) der Religionsgemeinschaft der Altkalebuffter an, mit denen er/sie aber nur sehr locker verbunden ist, möchte im Ort am liebsten alles beim Alten lassen. Die zurückgehende Zahl der Kurgäste macht den Gewerbetreibenden am Ort Probleme und diese werfen ihm/ihr Tatenlosigkeit vor und bedrohen sein/ihr Ansehen im Ort.

Der Familie Ihrer Frau/Ihres Mannes gehört der Bauernhof nahe der Werft — deren Expansion würde also nicht nur die Strandwiesen, sondern auch Ihren ehelichen Frieden beeinträchtigen.

Der Landrat — ein Partei-„Freund“ — tritt Ihnen regelmäßig auf die Füße, sie müssten mehr bewegen. Aber was sie bewegt haben, war ihm dann auch nicht recht — z.B. mäkelt er regelmäßig an Ihrem Kurdirektor rum.

¹ Der erste Teil der Rollenbeschreibungen ist öffentlich — den kennen alle Teilnehmer. Der zweite (kursiv gedruckte) ist nur dem jeweiligen Rolleninhaber bekannt.

Herr/Frau Welt-Bürger (Kurdirektor)

ist die rechte Hand des Bürgermeisters, strebt nach internationalem Flair und nach Kultur im Ort, hat aber allgemein keinen guten Stand weil er/sie sich zumeist auf Auslandsreisen befindet und sich wenig um die Tagesprobleme kümmert.

Sie haben Ihren Posten hier vor 10 Jahren angetreten, und Sie haben schwere Zweifel, dass sich aus diesem Kaff was Vernünftiges machen lässt. Sie würden lieber heute als morgen eine Position in einem attraktiveren Ort annehmen. Dafür müssten Sie aber mit einem außergewöhnlichen Projekt Aufsehen erregen oder vielversprechende Kontakte knüpfen.

Herr/Frau Aalglatt (Landrat)

ist hauptsächlich an seiner/ihrer Wiederwahl interessiert. Sorgen machen ihm/ihr in diesem Zusammenhang die steigenden Arbeitslosenzahlen im Landkreis.

Der Familie Ihres/Ihrer Geliebten gehört der Bauernhof samt umgebenden Feldern am Kuhdamm und die Wiese südlich vom Kuhdamm — ein Bauplatz für das Hotel?

Sprottenborn könnte viele Wählerstimmen für Sie bringen, leider ist der Bürgermeister nicht sehr beweglich. Außerdem halten Sie seine vor 10 Jahren getroffene Entscheidung, diesen Kurdirektor einzustellen (wozu braucht dieses Kaff überhaupt einen Kurdirektor?!), für eine krasse Fehlentscheidung.

Herr/Frau Klotzran (Werft Roll-on-Roll-off)

Größter Gewerbesteuerzahler und Arbeitgeber im Ort. Will expandieren. Braucht dazu aber neues Gelände, Hafenanlagen und Zufahrtsstraßen. Die Planungen würden auch in die Sprottenborner Strandwiesen eingreifen.

Sie wollen mit neuartigen Fähren ein neues Marktsegment erschließen, dazu brauchen Sie größere Produktionsanlagen an Land und einen erweiterten Zugang zur Ostsee.

Wegen der Probleme mit den Strandwiesen haben Sie bereits an eine Kooperation mit dem benachbarten Fischereihafen gedacht — aber Sie fürchten, dass dort bei Baumaßnahmen alte Umweltsünden entdeckt werden, deren Sanierung Sie nicht bezahlen wollen und können.

Herr/Frau Hering (Fischereigenossenschaft)

Die Fischereigenossenschaft möchte den alten Fischereihafen weiter für sich nutzen. Die schwierige wirtschaftliche Lage der Fischer gestattet es aber nicht, die heruntergekommenen und stinkenden Hafenanlagen zu sanieren. Die Fischer sehen ihre Zukunft in der Direktvermarktung ihrer Produkte in den nahen Großstädten. Sie würden eine bessere Straßenanbindung von Sprottenborn begrüßen.

Die Fischerei ist neben der Schafzucht das angestammte Gewerbe von Sprottenborn — verliert nur leider wirtschaftlich immer mehr an Bedeutung. Dennoch sollte Sprottenborn sich um seinen Hafen kümmern!

Die Mitglieder der Genossenschaft sind Traditionsbewusst (manche nennen sie auch rückständig), schon dem Projekt „Kutterfahrten mit Touristen“ schloss sich nur ein Drittel an.

Herr/Frau Chablis (Vereinigung der Kleingewerbetreibenden)

Zu dieser Vereinigung gehören u.a. der Drachenhändler „Highfly“, der Imbiss „Fischstäbchen und Lobster“, die Strandkorbvermietung „Sunrest“, die Boutique „Maritim und Edel“).

Die Vereinigung vertritt die Gewerbetreibenden, die überwiegend vom Tourismus leben. Sie setzen auf zahlungskräftige Kundschaft, die allerdings in den letzten Jahren etwas ausblieb.

Sie betreiben den Imbiss „Fischstäbchen und Lobster“, der sich in der Ladenzeile hinter der Pension Strandblick befindet. Der Zustand des Fischereihafens verdirbt leider den Touristen regelmäßig den Appetit auf Fisch.

Geschäfte/Kioske gibt es außerdem an der Strandpromenade und am Marktplatz.

Sie würden Ihren Imbiss gern an die Strandpromenade verlegen, am liebsten in die Nähe des Kurhauses. Auf diesem Grundstück gibt es einen Kiosk, dessen Besitzer demnächst aus Altersgründen aufgibt und nicht abgeneigt ist, an sie zu verkaufen. Der Kiosk müsste vergrößert werden, auch ein paar Tische und Bänke im Freien wären gut — da allerdings stören die Dünen.

Herr/Frau Allround

betreibt das örtliche Busunternehmen. Möchte für Sprottenborn eine Verbindung zur Kreisstadt und/oder zum Flughafen einrichten, außerdem Shuttle-Verbindungen zu Hotels und Sehenswürdigkeiten.

Gehört ebenfalls zum Verband der Kleingewerbetreibenden und nimmt nur teil, wenn Herr Chablis verhindert ist.

Herr/Frau Smart (potentieller Investor für ein 3-Sterne Hotel der Kette „Fast-Travel“)

Die Kette „Fast-Travel“ will ein großes Hotel für den Massentourismus bauen. Dies würde sich sehr günstig auf die wirtschaftliche Situation des Ortes auswirken. Allerdings könnte das die bisherigen sehr zahlungskräftigen Gäste vergraulen. Die Kette wünscht einen Bahnanschluss an den 50 km entfernten Flughafen. Die

geplante Bahn würde jedoch voraussichtlich die Schafe auf ihren angestammten Weideflächen erschrecken. Smart befürchtet außerdem ein Imageproblem durch die Altkalebuffter.

Ein günstiger Bauplatz für Ihr Hotel wären natürlich die Strandwiesen, allerdings sind dort Probleme mit Umweltschützern zu befürchten und Sie hätten auf der einen Seite die Werft und auf der anderen die Altkalebuffter als Nachbarn.

Ein weiterer attraktiver Platz ist vielleicht die Wiese nahe der Kirche an der Weidenstraße (zwischen Schafweg und Kirchstraße), deren Besitzer (der Erbe eines Schafzüchters, der Sprottenborn dringend verlassen möchte) gern verkaufen möchte. Außerdem zeigten sich die Besitzer der drei an die Wiese angrenzenden Grundstücke (zur Eichenallee hin) auch recht zugänglich.

Herr/Frau Liedgut (Heimatverein)

Der Heimatverein, dem auch viele Schafzüchter angehören, pflegt das Kulturgut von Sprottenborn. Er möchte gern ein Schafzüchtermuseum einrichten. Der Heimatverein ist allerdings auf Spenden aus der Gemeindeverwaltung und der Wirtschaft angewiesen.

Sie wollen nicht, dass die Strandwiesen beeinträchtigt werden — nicht wegen irgendwelchem Umweltgedöns, sondern weil das zeitweilige Weiden auf diesen Wiesen dem Fleisch der Schafe ein unvergleichliches Aroma gibt.

Kürzlich gelang Ihnen — was außerhalb des Heimatvereins noch niemand weiß — eine aufseherregende Entdeckung, als Sie den Dachboden Ihrer Großmutter aufräumten: Aufzeichnungen aus dem 16. Jahrhundert, die eine Perle Ihres Museums werden könnten. Darunter war eine Niederschrift von Hirtenliedern (die könnte und würde bestimmt Musikinteressierte und Heimatforscher aus nah und fern anlocken) und ein Hinweis, dass bereits zu dieser Zeit ein Fischereibehafen an dem Ort bestand, wo er jetzt ist.

Herr/Frau Müsli (Bürgerinitiative)

Die Bürgerinitiative setzt sich für die bedrohte Tier- und Pflanzenwelt ein. Sie hat wachsenden Zulauf, insbesondere bei den jüngeren und besser ausgebildeten Bewohnern der Gemeinde. Sie könnte sich zu einer politischen Kraft entwickeln, die Einfluss auf die Besetzung relevanter Positionen in der Gemeinde bekommt. Sie möchte die Einrichtung von Naturschutzgebieten auf den „Sprottenborner Strandwiesen“ und am Sprottensee.

Wenn man Sprottenborn konsequent in Richtung naturnaher Tourismus weiterentwickeln will, muss unbedingt ein Bahnanschluss her — allerdings nicht zum Flughafen!

Die Strandwiesen sind als einmalige Landschaftsform schützenswert, außerdem wächst dort der zart zitternde Strandbalm, eine Pflanze, die vom Aussterben bedroht ist.

Herr/Frau Seelen-Heil (Religionsgemeinschaft der Altkalebuffter)

Seit Jahren verbringen Angehörige der Altkalebuffter ihre Ferien in Sprottenborn an einem ausgedehnten FKK-Strand, den sie auch zur Ausübung religiöser Rituale als ungestörtes Refugium benötigen. Dies wollen sie erhalten und wünschen sich darüber hinaus eine kleine Kirche. Die Ortsansässigen haben sich inzwischen an die gelegentlich merkwürdigen Gewohnheiten der Altkalebuffter gewöhnt. Für die anderen Seebadgäste wirken sie allerdings etwas befremdlich.

Im vergangenen Jahr beschloss das ZK der Altkalebuffter: Echte Altkalebuffter sind Selbstversorger. Sie wohnen also nicht in großen Hotels und benutzen als Verkehrsmittel nur solche, die sie selbst steuern können. Diese Prinzipien sind natürlich nur denen bekannt, die engen Kontakt zur Gemeinschaft halten (dem Bürgermeister also wahrscheinlich nicht).

Herr/Frau Schlummer (Pension Strandblick)

Die Pension (30 Zimmer) ist der einzige Betrieb dieser Art in Sprottenborn — die anderen Übernachtungsmöglichkeiten sind Privatzimmer, Ferienwohnungen und die Bungalows der Altkalebuffter. Herr/Frau Schlummer wird gelegentlich beschuldigt, die Monopolstellung mit zu hohen Zimmerpreisen auszunutzen. Außerdem sieht man von der Pension aus nicht den Strand, sondern die Dünen.

Sie möchten gern die Dünen, die den Blick von Ihrer Pension auf das Meer stören, abtragen lassen und dort ein Gartenrestaurant errichten — sie können das Objekt aber nicht allein finanzieren.

Herr/Frau Fromm (Pfarrer/in)

Tritt in Kürze die längere Zeit unbesetzte Pfarrstelle in Sprottenborn an. Betrachtet die Altkalebuffter mit Missfallen und will ihren Einfluss begrenzen. Möchte Kirche und Pfarrhaus (Kirchstraße 1) renoviert haben.

Herr/Frau Weiß-Alles

Der/die einzige ortsansässige Intellektuelle. Seine/Ihre allumfassende Bildung hat dazu geführt, dass er/sie als „Experte für sämtliche Fragen“ allgemein anerkannt ist. Seine/Ihre Sachauskünfte werden üblicherweise von allen akzeptiert.

Weiß-Alles ist nicht (automatisch) Teilnehmer der Mediationsrunde, kann aber als Gutachter eingeladen werden.

5.3 Ausgangssituation

Fischkopf und Aalglatt beauftragen die Mediationsfirma „Konsens-Team“, die Möglichkeiten für eine konsensuale Lösung zu prüfen.

6. Spielablauf und Moderation — ein Erfahrungsbericht¹

Lilo Thiede

6.1 Vorbereitung

Die Spielbeteiligten hatten unterschiedlich intensive Vorerfahrungen in der Nutzung des Internet, die meisten mehr als die Moderatorin. Meine PC-Nutzung beschränkte sich bis dahin auf Textverarbeitung und Buchführung, das Internet nutzte ich für Emails, für Bankgeschäfte und zum Suchen von Informationen. Online-Diskussionen hatte ich mir vor Jahren mal angesehen, das aber wegen der Qualität der Diskussionen in den besuchten Chatrooms schnell wieder aufgegeben. Mit Online-Moderation hatte ich mich auch noch nicht näher beschäftigt, für unsere Fragestellung „Systemerprobung“ schien mir solch ein unbedarfter Zugang aber auch von Vorteil. Im Nachhinein denke ich, dass eine „Selbsterfahrung“ als Teilnehmer manche Missverständnisse verhindert hätte. So war mir z.B. (wie auch einigen Teilnehmern) anfangs nicht klar, dass der Moderator eine andere ZENO-Oberfläche sieht und andere Bearbeitungsmöglichkeiten hat als die Teilnehmer. Ein Nachvollziehen der Perspektive der Mitwirkenden (die ihn vor manchen Irrwegen bewahren kann) könnte er über einen Teilnehmerzugang erreichen (um die Oberfläche des Arbeitsraumes so wie sie zu sehen), noch besser scheint mir mittlerweile, er hat einen (im Medium möglichst unerfahrenen) Coach, der seine Interventionen aus Teilnehmersicht beurteilt.

Die Einstimmung auf ZENO erfolgte für Teilnehmer und Moderatorin gemeinsam in einem zweistündigen Crash-Kurs, an dessen Ende mir der ZENO-Spezialist versicherte, er sei (online) immer für mich da. Er wird vom Verlauf der Einführung her gemerkt haben, dass dies nötig sein würde — ob er allerdings ahnte, was auf ihn zukam?²

1 Der gesamte Diskurs ist — wegen der neuen ZENO-Oberfläche überarbeitet — zu finden unter: <<http://www.sprottenborn.de>>.

2 Für die Engelsgeduld, die beide ZENO-Berater aufbrachten, bedanke ich mich an dieser Stelle!

Bis zum Start blieb mir eine Woche, in der ich versuchte, die erste „Sitzung“ zu strukturieren und ZENO besser zu verstehen. Da letzteres nur unvollständig gelang und persönliche Erfahrungen in Online-Moderation nicht vorlagen, beschloss ich, erst einmal wie in einer „normalen“ Moderation zu beginnen: Nur die ersten Schritte planen und (wie ich es sonst auch tue) den weiteren Verlauf erst dann durchdenken, wenn Teilnehmer, ihre Reaktionen und ihre Vorschläge bekannt sind. Dieses Vorgehen hat sich nach meiner Erfahrung bei Face-to-face-Moderationen bewährt — hier nicht, wie ich dann merken sollte. Schnelles Aufgreifen von Themen und Anregungen, Adhoc-Abstimmungen mit den Teilnehmern ist bei zeitlich asynchroner Diskussion nicht im notwendigen Ausmaß möglich. Online-Moderation erfordert vom Moderator mehr Vorausplanung, auch wenn die Gruppe dadurch weniger an der Prozessentwicklung beteiligt ist. Eine gewisse Vorstrukturierung des Ablaufs zu Beginn (zumindest ein Zeitplan) hilft den Teilnehmern aber wahrscheinlich, ihre Mitwirkung besser zu planen.

Für die inhaltliche Diskussion richtete ich in der Startphase zwei Bereiche ein („Erste Runde“, „Fragen an und Antworten von Weiß-Alles“ für die Präzisierung von Fakten), zwei für Feedbacks an Moderatorin bzw. Teilnehmer; ein weiterer Bereich schließlich war für Hilferufe und Anmerkungen zum Programm gedacht. Die Teilnehmer wurden per Email über den Zugang zu den Bereichen, die ersten Themen und den Starttermin informiert. Eine Frist zur Beantwortung setzte ich nicht, was sich als handwerklicher Fehler herausstellte: Der erste Diskussionsteil zog sich zu lange hin.

6.2 Erste Runde: Kennenlernen und Vorschläge

Nach Einrichtung der Arbeitsräume und Startmail wartete ich gespannt auf die Reaktionen — und war enttäuscht, als sich am ersten Tag überhaupt nichts tat. Den Eindruck, dass die Teilnehmer verhalten reagierten, hatte ich bis zum Ende des Spiels — und war im Nachhinein bei Betrachtung der Auswertungsdaten über das tatsächliche Ausmaß der Beteiligung überrascht. Ob dies ein Effekt der ungeduldrigen Neugier des Anfängers oder ein online-typischer Effekt ist, kann ich nicht entscheiden. Letzteres scheint mir aber möglich; Face-to-face bekommt der Moderator auf seine Fragen sofort Reaktionen — seien es Antworten oder beredtes Schweigen. Online weiß er nicht, was fehlende Reaktionen bedeuten — ob derjenige intensiv nachdenkt, mit dem Verlauf nicht einverstanden ist, oder ob vielleicht nur sein Modem den Geist aufgegeben hat. Die durch Nullreaktionen entstehende

Lücke wird vom Moderator vielleicht als größer empfunden, als sie tatsächlich vorhanden ist.

Für die „Erste Runde“ hatte ich als Themen vorgeschlagen:

- Vorstellung der Teilnehmer; Frage nach Vollständigkeit des Kreises;
- Umgangsregeln;
- Arbeitsschritte.

Als die ersten Beiträge eingingen, stellte ich — halb erstaunt, halb pikiert — fest, dass die Teilnehmer die gestellten Fragen nur unvollständig beantworteten, dafür aber (noch) nicht erbetene Beiträge lieferten (inhaltliche Vorschläge) — sie hielten sich schlicht nicht an meine Gliederung.

In einem „echten Treffen“ scheint es mir einfacher, mit (aktuell) nicht passenden Beiträgen umzugehen: sie werden durch sofortige Intervention des Moderators oder durch den Unmut anderer Teilnehmer unterbunden, oder sie werden vom Moderator auf einem gesonderten Chart/einer Pinnwand zur späteren Bearbeitung geparkt. Online bleiben sie präsent, und wenn der Moderator Pech hat und sie als letzter sieht, entwickelt sich eine muntere Diskussion abseits des gefragten Themas. Zwar könnte sie der Moderator einfach löschen, würde dadurch aber Irritationen provozieren. Dem Verfahren „Parken auf der Pinnwand“ entspricht am besten das Verschieben solcher Beiträge in einen neuen Bereich, dies tat ich. Als handwerklicher Fehler bei der Einrichtung dieses Bereichs erwies sich aber, dass die Teilnehmer diesen Bereich nicht nur lesen, sondern auch in ihm weiterarbeiten konnten — was sie auch taten (und was ich erst Tage später bemerkte). Meine Schlussfolgerung daraus ist: Der Moderator muss die (in ZENO möglichen) verschiedenen Zugangsrechte zu verschiedenen Bereichen klug planen, um die Gruppe beim Thema zu halten.

Im Nachhinein denke ich, ich hätte mit Mails an die Teilnehmer das Problem ausräumen können. Die Rolle von Mails habe ich anfangs unterschätzt, fast kam es mir wie ein Kunstfehler vor, Benachrichtigungen über dieses Medium, statt über das Diskussionsforum zu verschicken. Im Verlauf der Diskussion wurde mir klar, dass sie für einen konstruktiven Verlauf unverzichtbar sind: als Startsignal, zur Erinnerung an Fristen, schnelle Information über aktuelle Vorgänge. Besonders wirkungsvoll waren nach meinem Eindruck individuelle Mails mit Hinweis auf die Fragen, die für den jeweiligen Teilnehmer besonders interessant sein könnten. Mails sind auch eine nicht unwichtige Möglichkeit, für die Teilnehmer als Modera-

tor sichtbar zu sein. Viele seiner Interventionen sind — im Gegensatz zur Face-to-face-Diskussion — nicht (deutlich) sichtbar.

Nach einiger (meinem Erleben nach zu langer) Zeit aber hatte sich jeder vorgestellt, die meisten hatten Stellung zur Zusammensetzung des Teilnehmerkreises bezogen und einige hatten auch Vorschläge zu Umgangsregeln und Arbeitsschritten geliefert. Unklar war mir aber: Was ist mit den anderen? Ich meinte, den nächsten Schritt erst nach vollständiger Rückmeldung zu den offenen Fragen gehen zu können — das zog eine erhebliche Verzögerung im Verfahrensablauf nach sich. Es sollte wohl am besten anfangs deutlich gemacht werden: „Wer innerhalb einer bestimmten Zeit nicht reagiert, wird übergangen.“ Andernfalls macht man sich abhängig von Teilnehmern, die ihr Schweigen durchaus taktisch einsetzen können (wenn sie wissen, dass ihre Nichtreaktion zu einer Verzögerung des Prozesses führt). Günstig ist auch eine Vereinbarung, Abwesenheitszeiten mitzuteilen. In unserem Spiel wurde das nicht ausdrücklich vereinbart (einige taten es von selbst); dies führte dazu, dass ich bei einigen grübelte, wie man sie zur Wiederteilnahme motivieren könnte — als Gründe für die ausbleibenden Reaktionen stellten sich dann aber durchaus harmlose heraus (Urlaub, defektes Modem).

Meine Moderation bestand anfangs lediglich in der Formulierung der Impulsfragen und im Ordnen der Beiträge. Dies war zwar (weil immer noch mit Erforschung der Programmfunktionen verbunden) sehr zeitaufwändig, für die Teilnehmer aber muss ich — so vermute ich — eher passiv gewirkt haben. Erst im Nachhinein ist mir deutlich geworden, dass die intensive Beschäftigung mit der Technik zwar für mich sehr anregend war, aber gleichzeitig zur Vernachlässigung wesentlicher Moderationsaufgaben führte.

Die anfängliche Konzentration auf das Sortieren der Beiträge diente zwar der Abbildung des Diskussionsverlaufs, aber wohl nicht unbedingt der Förderung der Diskussion unter den Teilnehmern. Auch in Face-to-face-Moderationen versuche ich, den Stand der Diskussion möglichst vollständig zu visualisieren und dafür zu sorgen, dass die Gruppe sehen kann, was in ihr steckt. Dort aber besteht die Visualisierung in Stichworten, die ich durch paraphrasieren³ von Teilnehmeräußerungen gewinne. Online sortierte ich nicht Stichworte, sondern die vollständigen Beiträge. Es stellte sich leider heraus, dass die Länge der Beiträge bei den meisten

3 Das Fehlen von Verbalisierungen ist vermutlich auch ein Grund für die Unterschiede (on-/offline) in der Moderator-Aktivität.

Beteiligten dazu führte, eher punktuell zu lesen. Regelmäßige Zusammenfassungen durch den Moderator scheinen also online noch wichtiger als in Face-to-face-Diskussionen zu sein — dies habe ich anfangs unterschätzt (nach dem Motto „es steht doch schon alles da“).

Die Länge mancher Beiträge war nicht nur für etliche Teilnehmer, sondern auch für mich strapazierend; ich vermisste es, keine Möglichkeit zur Begrenzung zu haben (z.B. eine „Kartenabfrage“).

6.3 Zweite Runde: Gemeinsamkeiten

Nach meinem Eindruck bezogen die Teilnehmer weniger noch als „im richtigen Leben“ anfangs Ideen der anderen in die eigenen Vorschläge ein. Im nächsten Schritt forderte ich sie deshalb auf, Gemeinsamkeiten in ihren Vorschlägen zu suchen. Weiterhin wurden sie gebeten, sich jetzt für oder gegen eine Mediation zu dem Thema zu entscheiden, und sie wurden noch einmal erinnert, die Spielregeln zu „unterschreiben“.

Diese Aufforderung hat wahrscheinlich überrascht — für mich war es ein weiterer Versuch, Verbindlichkeit herzustellen. Die Erinnerung an die Spielregeln war dabei eher noch ein Ritual — ich glaubte selbst nicht mehr daran, damit noch irgend jemanden beeindrucken zu können. Die Frage nach „Mediation ja oder nein“ aber war durchaus ernst gemeint. Ich halte eine Unterscheidung in Vor- und Hauptphase einer Mediation für nützlich. Die Vorphase besteht in der Klärung der Umgangsregeln und des Teilnehmerkreises und vor allem im Ausloten, ob Einigkeiten möglich erscheinen. Erst dann sollten sich die Teilnehmer entscheiden, ob sie die Strapaze eines Mediationsverfahrens auf sich nehmen wollen.

In unserer Diskussion entschieden sich — nicht überraschend — alle dafür. Es stieg aber auch — so erkenne ich es jetzt bei der Auswertung — die Auseinandersetzung mit den Beiträgen der jeweils anderen; jedenfalls wurden viele Gemeinsamkeiten gesehen.

6.4 Dritte Runde: Zwischenbilanz

Mittlerweile gab es eine Fülle von Vorschlägen für Sprottenborn-Projekte. So richtig kontrovers waren sie überwiegend nicht, was wohl an der Rollenspiel-Vorgabe lag (die angekündigten 25 Millionen Euro hätten es gestattet, sehr viele

Projekte zu verwirklichen). Lediglich ein etwas überdimensioniertes Hotelprojekt rief Widerstand bei Naturfreunden und angestammtem Beherbergungsgewerbe hervor. In der Zwischenbilanz fasste ich diese Vorschläge zu Themen zusammen, gab Informationen zur Realisierbarkeit (für den von allen gewünschten Bahnanschluss Sprottenborns hätte nicht einmal die Gesamtsumme gereicht) und stellte Fragen zur Konkretisierung der Projekte. Auch diese Fragen wurden nicht vollständig beantwortet — mittlerweile glaube ich, dass man in einer Online-Moderation damit einfach leben muss. Oder ich hätte spätestens hier deutlich mitteilen müssen, was aktuell zu bearbeiten ist. Dass ich das nicht tat, führe ich auf das Medium zurück: In Face-to-face-Situationen kann man so etwas beiläufig einbringen — Online-Botschaften sind nie beiläufig, damit sind Ordnungsrufe auch eher leicht governantenhaft (und wer will das schon sein!). So entstand eine unklare Situation: Ich grollte wegen des „Ungehorsams“ der Teilnehmer, die ahnten aber mutmaßlich überhaupt nicht, dass sie in meinen Augen die Regeln verletzen.

Diese Unklarheit wurde dadurch verstärkt, dass es in den dazu eingerichteten Bereichen so gut wie keine Rückmeldungen zum Vorgehen gab (ich vermute, die Teilnehmer waren hinreichend damit beschäftigt, Feedbacks zum System zu geben). In welchem starkem Ausmaß Rückmeldungen der Teilnehmer in Gruppen mein Vorgehen beeinflussen, wurde mir hier deutlich. Im „richtigen Leben“ passieren diese Rückmeldungen (auch unterschwellig) ständig. Da es bei Online-Diskussionen keine spontane Metakommunikation gibt (im Unterschied zu Face-to-face-Treffen, wo zumindest jede Pause dafür Gelegenheit bietet), muss diese wohl immer wieder erbeten werden.

6.5 Vierte Runde: Arbeitsgruppen

Zu den Themenschwerpunkten wurden in dieser Runde Online-Arbeitsgruppen eingerichtet. Dazu gab ich im Bereich „Vierte Runde“ allgemeine Informationen über die Fragestellungen der Gruppen und richtete Unterbereiche für die Diskussionsbeiträge ein. Teils als Hilfe, teils als Daumenschraube teilte ich den Teilnehmern in den Bereichen und zusätzlich per Mail mit, von wem in den jeweiligen Foren Beiträge besonders wichtig seien. Die Arbeitsgruppen führten nach meinem Eindruck zur Präzisierung der Vorstellungen; im Nachhinein denke ich, ich hätte sie schon früher einrichten sollen (bei der erkennbaren Vielfältigkeit der Vorschläge).

Gleichzeitig wurde es in dieser Phase endlich spannend, der erste richtige Konflikt trat auf: Ein Teilnehmer beschuldigte einen anderen der Unseriösität und garnierte das mit persönlichen Anwürfen. Bei solchen Beiträgen ist — wenn der Moderator sie rechtzeitig wahrnimmt — online ein diskreteres Vorgehen möglich als in direkter Interaktion. Im persönlichen Zusammentreffen erfahren alle von dem Vorgang, was vielleicht zu unerwünschter Verhärtung der Standpunkte oder Eskalation führt. Online kann man den Beitrag erst einmal unsichtbar machen und den Autor bitten, ihn zu überdenken. Fruchtet das nichts, kann der Moderator den Beitrag löschen. Setzt der Teilnehmer seine Beschimpfungsstrategie fort, kann als stärkere Disziplinierung für ihn ein gesonderter Bereich eingerichtet werden, der für die anderen nicht einsehbar ist. Nur in diesem erhält er Schreibrecht, in den anderen wird es ihm entzogen. Der Moderator entscheidet dann, welche Beiträge zugelassen werden und kopiert diese in die Arbeitsräume. Damit können an einer Online-Diskussion auch Personen beteiligt werden, die in einer anderen Gruppe wegen Regelverletzungen ausgeschlossen würden. Online (jedenfalls bei ZENO) ist es auch möglich, über die Vergabe von Zugangsrechten Streithähne „in einen gesonderten Raum zu sperren“ — ggf. mit der Auflage, dass ihre Teilnahme an der allgemeinen Diskussion erst wieder möglich ist, wenn sie sich geeinigt haben.

Im hier gegebenen Fall reagierte der Autor des beanstandeten Beitrags zunächst nicht. Statt dessen teilte der Angegriffene mit, dass er (per Mail) bedroht worden sei und beantragte den Ausschluss des Angreifers von der Diskussion. Ich ließ mir die beanstandete Mail schicken und teilte dann dem Autor mit, er sei bis zu einer Klärung der Vorwürfe vom Zugang zum Diskussionsforum ausgeschlossen. Das endlich brachte ihn zu einer Reaktion, er beanstandete mein Vorgehen als „demokratietheoretisch bedenklich“ und mobilisierte auch andere Teilnehmer zu Protestmails. Für diesen Teil des Spiels bin ich wegen der gewonnenen Erfahrungen besonders dankbar. Da alle Vorgänge, die zu meiner Intervention geführt haben, dokumentiert waren, war ich nie im Zweifel, meine Intervention begründen zu können. Dies ist bei Face-to-face-Situationen mutmaßlich nicht so schön der Fall.

Voraussetzung für das Abwehren nicht-gefragter Beiträge ist, dass der Moderator zwar nicht ständig, aber häufig online ist. Die zeitliche Beanspruchung bei Online-Moderation ist damit letztlich nicht geringer, sondern nur anders verteilt als beim „normalen Job“ — und natürlich besser planbar. Ein (nicht unwesentlicher) Charme von Online-Moderation besteht darin, den Job sozusagen in Filzpantoffeln zu machen. Es ist sehr angenehm, als Moderator nicht beobachtet zu werden, man muss z.B. bei zwar in der Sache nicht-konstruktiven, aber von der Schlagfer-

tigkeit her gelungenen Beiträgen von Teilnehmern nicht mühsam Fassung bewahren. Das sollte aber nicht dazu verführen, auch noch eine Schlafmütze aufzusetzen. Ich habe mich aus purer Neugier mehrmals täglich eingeloggt, kann mir aber vorstellen, dass dies bei einer wirklich brisanten Diskussion auch notwendig ist. Wenn dies zu aufwändig ist, muss man vermutlich mit Zeitfenstern beim Zugang arbeiten. Ein temporäres Sperren des Zugangs für die Teilnehmer empfiehlt sich m.E. auch dann, wenn man in Ruhe die nächsten Schritte planen will. Steht ein Forum für alle zu jeder Zeit offen, fühlt sich der Moderator schnell permanent „on duty“. Denkbar ist auch, dass sonst, besonders bei einer sehr aktiven Gruppe, seine Interventionen immer einen Tick zu spät kommen.

Weiterhin muss im Umgang mit den Zugangsrechten überlegt werden, welche Diskussionsschritte permanent sichtbar bleiben sollten. Während bei Face-to-face-Sitzungen manches nach einiger Zeit (zum Glück) in Vergessenheit gerät, ist online alles dokumentiert. Dies ist einerseits ein Vorteil — die Teilnehmer können z.B. die Korrektheit der Moderatoren-Zusammenfassungen überprüfen. Andererseits könnte es manche Teilnehmer aber auch verlocken, ausschweifend über alte Konflikte zu diskutieren oder andere auf alten Positionen festzunageln; durch entsprechende Handhabung der Zugangsrechte (Sperren alter Foren) kann das verhindert werden. Auf alle Fälle muss daran gedacht werden, bei Beendigung eines Diskussionsschritts zumindest die Möglichkeit des Schreibens weiterer Beiträge in diesem Bereich zu sperren; als ich dies einmal vergaß und ein Teilnehmer noch nachträglich Beiträge in diesen beendeten Bereich stellte, führte dies zu Irritationen bei anderen Teilnehmern.

6.6 Fünfte Runde: Integration der Ergebnisse

In dieser Runde probierte ich eine bis dahin nicht praktizierte Vorgehensweise aus: Ich stellte die Arbeitsergebnisse dar, gab aber keine weitere Diskussionsmöglichkeit in ZENO, sondern verwies auf Klärungen per Mails. Grund für dieses Vorgehen war mein Wunsch nach Beschleunigung (ich wusste, dass ich demnächst keine Zeit mehr für das Spiel haben würde). Ich denke aber, dass dieses Vorgehen für eine Beendigung der Diskussion durchaus allgemein sinnvoll sein kann: Nachdem lange genug die Diskussion für alle und alles offen war, wird sie nun wieder (Beschluss orientiert) eingeengt.

6.7 Sechste Runde: Konsensbildung

Hier stellte ich die gesammelten Vorschläge zur Abstimmung. Da der in der Spielvorgabe verheißene Geldsegen in einer sehr hohen Summe bestand, musste nichts aus Geldmangel aussortiert werden. Dennoch kam es nicht zu breiter Zustimmung. Ein Drittel der Teilnehmer reagierte überhaupt nicht, von den anderen stimmte eine knappe Hälfte zu. Dies mag auf Ermüdung zurückzuführen sein (das Spiel lief mittlerweile seit mehr als 10 Wochen), war vielleicht auch Protest gegen mein jetzt sehr direktives Vorgehen. Weitere Diskussionen wären jetzt nötig gewesen, aus Zeitgründen musste ich mich aber leider an diesem Punkt von den Sprottenbornern verabschieden.

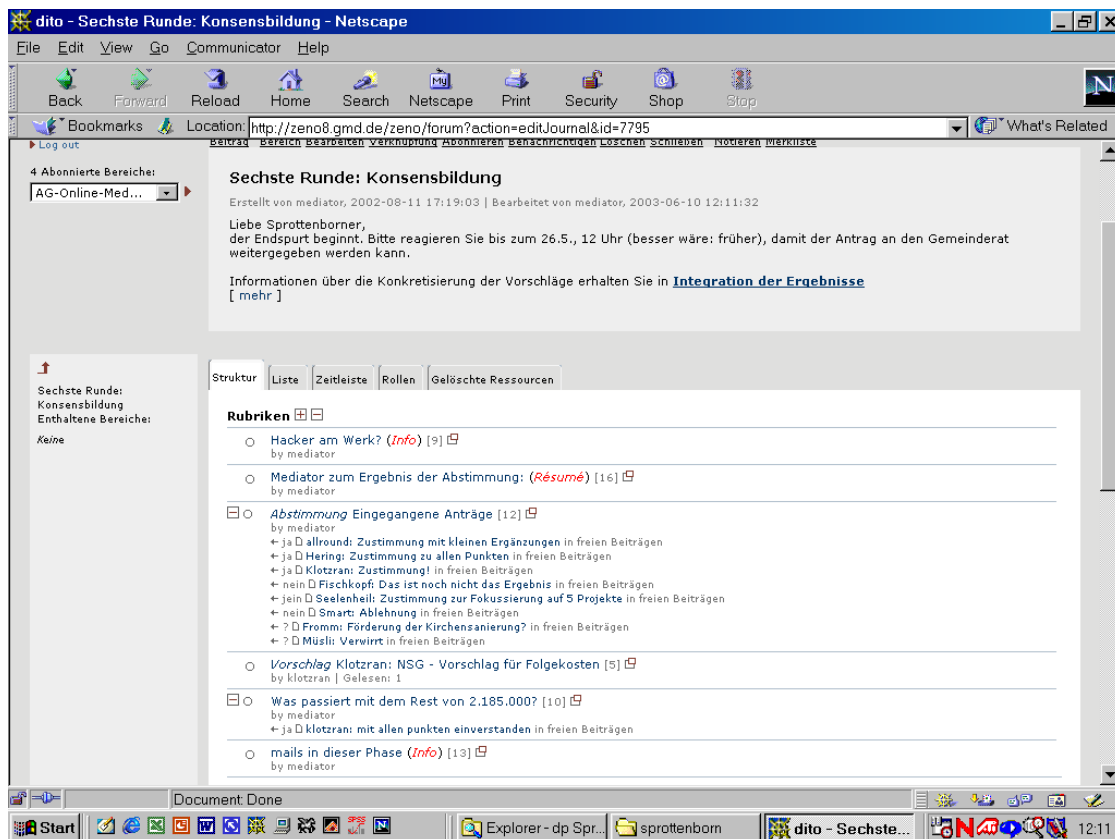


Abbildung 6.1: Spielablauf und Moderation. „Sechste Runde: Konsensbildung“. Screenshot.

7. Kommunikationserfahrungen und Interaktionsmuster in Sprottenborn

Hans-Joachim Fietkau, Juliane Prokop, Matthias Trénel

Die im Folgenden dargestellte Auswertung des Rollenspiels basiert auf zwei Datenquellen: Zum einen auf den Erfahrungen der Mitspielenden, die in Interviews und Gruppendiskussionen erhoben wurden, zum anderen auf den dokumentierten schriftlichen Interaktionen, die nach Abschluss des Spiels ausgewertet wurden. Die Ergebnisse werden hier überwiegend deskriptiv, als empirisches Rohmaterial zur Information einer Fachöffentlichkeit dargestellt, auf dem aufgebaut werden kann.

7.1. Analyse der schriftlichen Beiträge

7.1.1 Entwicklung des Kodierschemas

Zur Auswertung der schriftlichen Beiträge wurde auf die „Konferenzkodierung“ zurückgegriffen. Sie wurde von Fisch (1998) entwickelt und von Bachmann/Immig/Scholl (2000) vereinfacht. Beck (2002) nutzte sie zur Erfassung von Interaktionen in öffentlichen Anhörungen. Für die Skalierung des Online-Diskurses wurden einzelne Skalen angepasst. Erfasst wurde, wer, wann, was sagte, welcher Art der Beitrag war, ob der Versuch, Probleme zu lösen sichtbar wurde, ob er ein positives Klima schaffen sollte, ob versucht wurde, verschiedene Sichtweisen zu integrieren, ob auf eine andere Person oder einen anderen spezifischen Beitrag explizit Bezug genommen wurde, ob es bei solch einer Bezugnahme eine positive oder negative emotionale Tönung gab und ob man der Meinung, auf die man sich bezog, zustimmt oder sie ablehnt (vgl. Anhang 1).

Die Konferenzkodierung wurde zur Skalierung verbaler Interaktionen entwickelt. Hier wird sie zur Analyse schriftlicher Kommunikation genutzt. Diese Modifikation ließ es angeraten erscheinen, die Objektivität der Skalen neu zu bestimmen. Rater kodierten unabhängig voneinander 43 Items aus dem Diskursabschnitt „Zwischenbilanz 1“ auf allen Skalen. Der Grad der Übereinstimmung der Urteile hinsichtlich „Beitragsart“, „Problemlösung“, „Atmosphäre“, „Bezug“, „Zustimmung zu identifizierbarem Beitrag“ und „emotionale Tönung“ wurden mit dem Kappa-Koeffizienten von Fleiß bestimmt. Ebenso wurde die Objektivität bei der

Erfassung von drei aggregierten Interaktionsformen ermittelt. Die Interaktionsform (1) „Inhaltlicher Beitrag“ umfasst Meinungs- und Informationsbeiträge, (2) „Prozedurale Steuerung“ Verfahrensgesichtspunkte und Verfahrensfragen, und (3) „Inhaltliche Steuerung“ Informationsfragen und Fragen mit feststellendem Charakter (Tabelle 7.1).

Tabelle 7.1: Interraterobjektivität¹

Kategorie	Kappa (<i>k</i>) von Fleiß
Beitragsart (eine BA)	0.883
Beitragsart (komplett)	0.681
Interaktionsform (eine BA)	0.911
Interaktionsform (komplett)	0.701
Problemlösen	0.334
Atmosphäre	0.316
Bezug j/n	0.855
IB-Zustimmung	0.721
Emotionale Tönung	0.700

Als gut gilt eine Interraterobjektivität bei einem k von größer 0.7. Die Kappa-Koeffizienten für „Problemlösen“ und „Atmosphäre“ waren — an dieser Groborientierung gemessen — nicht zufrieden stellend, deshalb testeten wir für diese beiden Kategorien neue Skalendefinitionen, die wir für präziser hielten (vgl. Anhang 2). Mit ihnen wurden Texte aus einem anderen Diskursabschnitt („Zweites Treffen“) erneut von drei Ratern kodiert. Entgegen unserer Erwartung ergaben sich hierbei schlechtere Kappa-Koeffizienten als bei der ersten Skalendefinition. Für Problemlösen ergab der Kappa von Fleiss $k = 0.204$ und für Atmosphäre $k = 0.222$. Zur Analyse dieses Befundes wurden die fünf Stufen der Skalen von „Prob-

1 Bei der „Beitragsart“ konnten pro Beitrag zwei Beitragsarten kodiert werden, da es möglich war, sich in einem längeren Beitrag sowohl inhaltlich als auch zum Verfahren zu äußern. Die Kodiereinheiten waren also Sinnzusammenhänge innerhalb eines Textbeitrags. Maximal konnten zwei Sinnzusammenhänge pro Beitrag kodiert werden. Bei der Auswertung haben wir die Reihenfolge der Beitragsarten nicht berücksichtigt. Es wurden zwei Kappa-Koeffizienten berechnet. Der erste „Beitragsart (eine BA)“ erfasst die Güte der Übereinstimmung in Bezug auf *eine* Beitragsart. Der zweite Kappa-Koeffizient „Beitragsart (komplett)“ bezieht sich auf die komplette Übereinstimmung bei *beiden* Beitragsarten.

lemlösen“ und „Atmosphäre“ auf drei Stufen zusammengefasst, um zu prüfen, ob es eine größere Interraterobjektivität ergibt, wenn man nur die Grundtendenzen (positiv, neutral, negativ) betrachtet. Aber es ergaben sich nur marginale Verbesserungen der Interraterobjektivität. Es gelang also insgesamt nicht, „Problemlösen“ und „Atmosphäre“ hinreichend objektiv zu erfassen. Die beiden Skalen werden als Folge dieses Befunds nicht weiter ausgewertet.

Festgehalten werden kann gleichwohl:

Es ist schwer, in einem schriftlichen Online-Diskurs zu beurteilen, ob der Schreiber konstruktiv nach Problemlösungen sucht oder eher versucht, diese zu torpedieren, und ob er sich um ein gutes soziales Klima bemüht oder eher einen Streit vom Zaune brechen will. Die Unsicherheiten bzw. Fehlinterpretationen, die hier offenkundig auftreten, können eine Quelle für Missverständnisse und unproduktives „Aneinander-vorbei-Schreiben“ in einem Online-Diskurs sein. Online Diskurse scheinen wenig geeignet, klimatisch atmosphärische Fragen differenziert zu behandeln.

7.1.2 Ergebnisse

In die Analyse wurden fast alle schriftlichen Beiträge des Sprottenborn-Diskurses ($N = 223$ von $N = 234$) einbezogen (vgl. Anhang 3).

Die Auswertung der Beteiligungshäufigkeit zeigt folgendes Bild. Die Mediatorin vereinigt 26 % aller Beiträge auf sich. Die verbleibenden 74 % Prozent der Beiträge verteilen sich auf die 14 Rollenspielteilnehmer, wobei der Teilnehmer „Klotzran“ mit 20 Beiträgen und der Teilnehmer „Liedgut“ mit drei Beiträgen den Range markieren. Die unterschiedlichen Beitragshäufigkeiten sind keine Folge von Besonderheiten der unterschiedlichen Rollen. Aus jeder Rolle konnte in ähnlicher Weise in das Spiel eingegriffen werden.

Die relative Häufigkeit, mit der sich die Teilnehmer an dem Diskurs beteiligten, kann durch den Gini-Koeffizienten (Hartmann 1985) standardisiert ausgedrückt werden. Er gibt an, wie stark die Beteiligungshäufigkeiten der Teilnehmer voneinander abweichen. Bei einer exakt ausgeglichenen Verteilung hat er den Wert 0, bei einer extremen Ungleichverteilung den Wert 1. Der Gini-Koeffizient für unser

Rollenspiel betrug 0,25.² Anhand der Lorenzkurve (Abbildung 7.1) ist die Abweichung der tatsächlichen Beteiligung von der Idealverteilung (Diagonale, Gini-Koeffizient = 0) dargestellt. Eine Beurteilung der Höhe der Koeffizienten erfordert den Vergleich mit anderen Studien (vgl. 7.1.3).

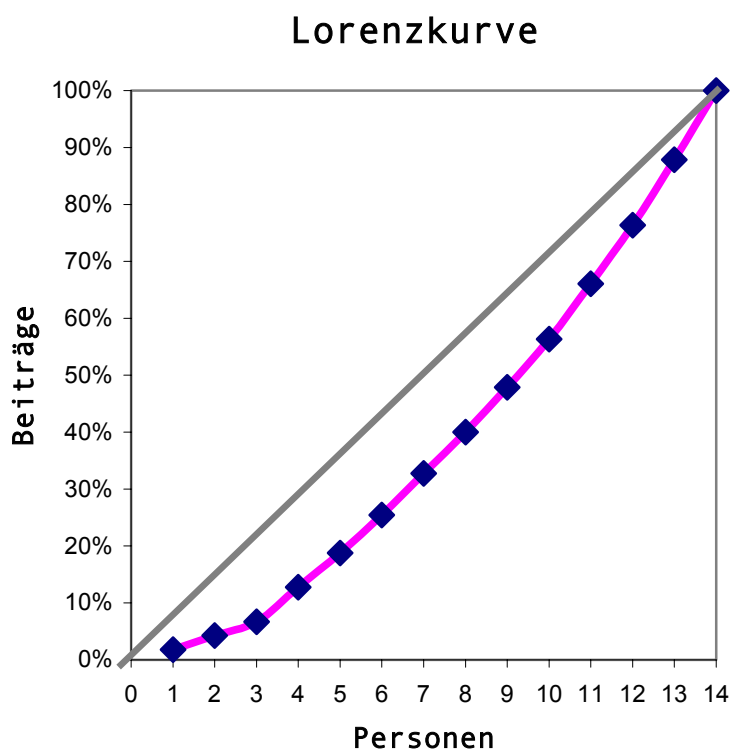


Abbildung 7.1: Darstellung der Beteiligungshäufigkeiten anhand der Lorenzkurve.

Die Ausdifferenzierungen aller Äußerungen in unterschiedliche Beitragsarten ergab folgendes Bild (vgl. Abbildung 7.2). 39 % der Beiträge waren Meinungsäußerungen, 25 % Informationen, somit zusammen 64 % inhaltliche Beiträge. In 11 % der Beiträge stand eine Informationsfrage im Zentrum. Im Onlinediskurs — wie wohl auch sonst — wird mehr geantwortet und werden mehr Meinungen geäußert, als

² Bei diesen Berechnungen wurde die Mediatorin nicht berücksichtigt, sondern nur die 14 Teilnehmer.

Fragen gestellt. Die Verfahrenssteuerung (Verfahrensgesichtspunkte und Verfahrensfragen zusammen) machte 22 % der Beiträge aus. Relativ selten waren Fragen mit feststellendem Charakter.³

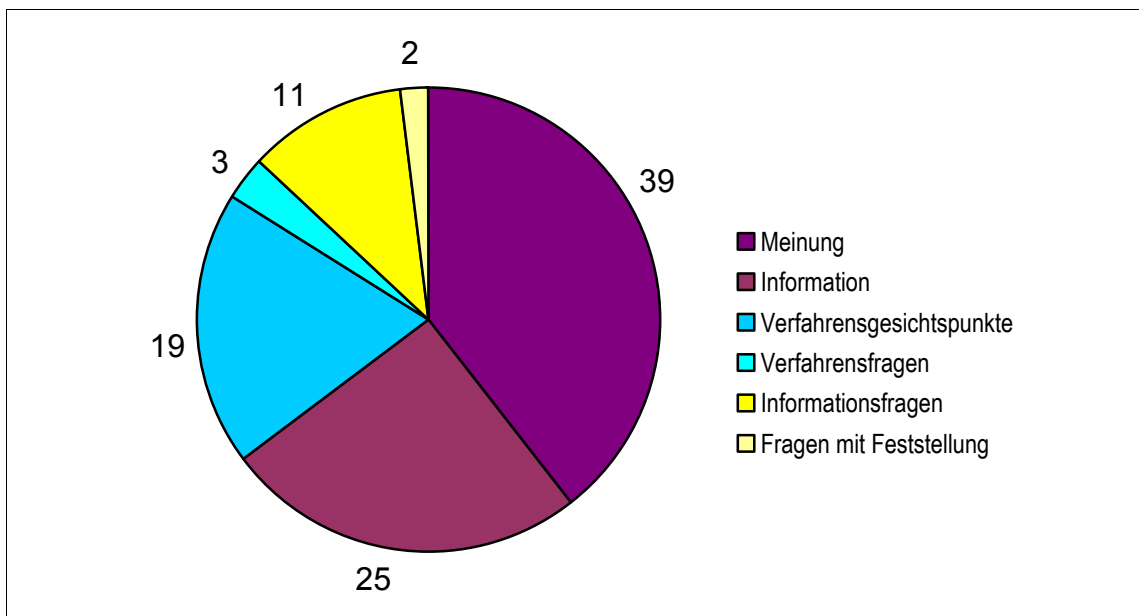


Abbildung 7.2: Verteilung der Beitragsarten in Prozent.

Welche Veränderungen in der Verteilung der Beitragsarten ergaben sich im zeitlichen Verlauf des Diskurses? Zur Beantwortung dieser Frage wurden alle Beiträge chronologisch geordnet und in vier gleich große Abschnitte (gleiches N , die vierte Phase enthält einen Beitrag weniger als die anderen Phasen) eingeteilt, die man als Phasen des Rollenspiels bezeichnen könnte. Hierbei zeigte sich im Verlauf des Verfahrens ein Anstieg der Meinungs- und Informationsbeiträge und eine Abnahme der verfahrensgestaltenden Interventionen (vgl. Abbildung 7.3).

³ Insgesamt $N = 264$, da bei 41 der 223 Beiträge zwei Beitragsarten gewertet wurden und bei der Darstellung der Verteilung der Beitragsarten jede vergebene Beitragsart als ein Item gewertet wird.

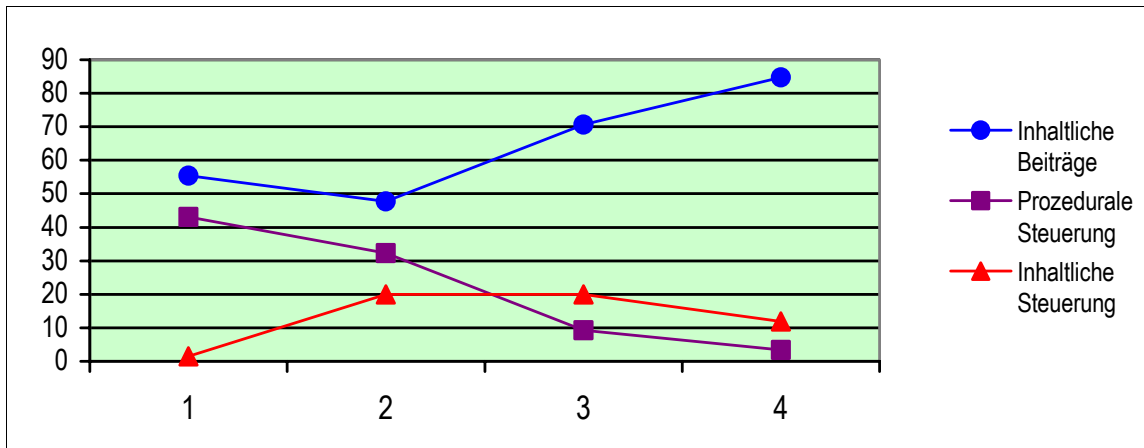


Abbildung 7.3: Prozentuale Verteilung der Interaktionsformen in den vier Phasen.

Bei Beiträgen, die sich auf einen konkreten anderen Beitrag bezogen, wurde die emotionale Tönung erfasst, mit der auf den vorangegangenen Beitrag Bezug genommen wurde. Unter positiver bzw. negativer emotionaler Tönung sind nicht Zustimmungen oder Ablehnungen in der Sache erfasst worden. Bei 18 % der Bezugnahmen wurde eine emotionale Tönung kodiert.⁴ Es überwogen leicht die negativen Tönungen (vgl. Abbildung 7.4).

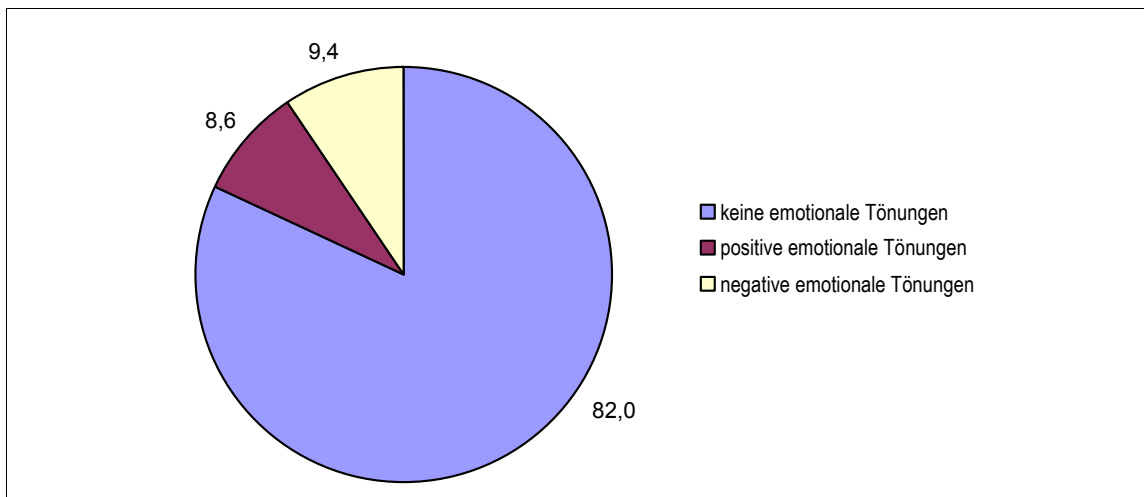


Abbildung 7.4: Prozentualer Anteil positiver und negativer emotionaler Tönungen.

⁴ Es gab 128 Bezugnahmen. Genauere Erläuterung bei Abschnitt 3.1.

Untersucht man, an wen die Beiträge mit emotional getönten Bezügen gerichtet waren, zeigt sich, dass dies bei 10 von 14 Teilnehmern der Fall war. Bei acht Personen waren die Tönungen immer entweder nur positiv oder nur negativ, bei zwei Teilnehmern gab es sowohl positive als auch negative emotionale Tönungen. Ein anderes Bild zeigt sich bei Zustimmungen bzw. Ablehnungen in der Sache. In 20 % der 128 Bezugnahmen gab es eine Zustimmung zum Beitrag auf den sich bezogen wurde und in 10 % eine Ablehnung (vgl. Abbildung 7.5).

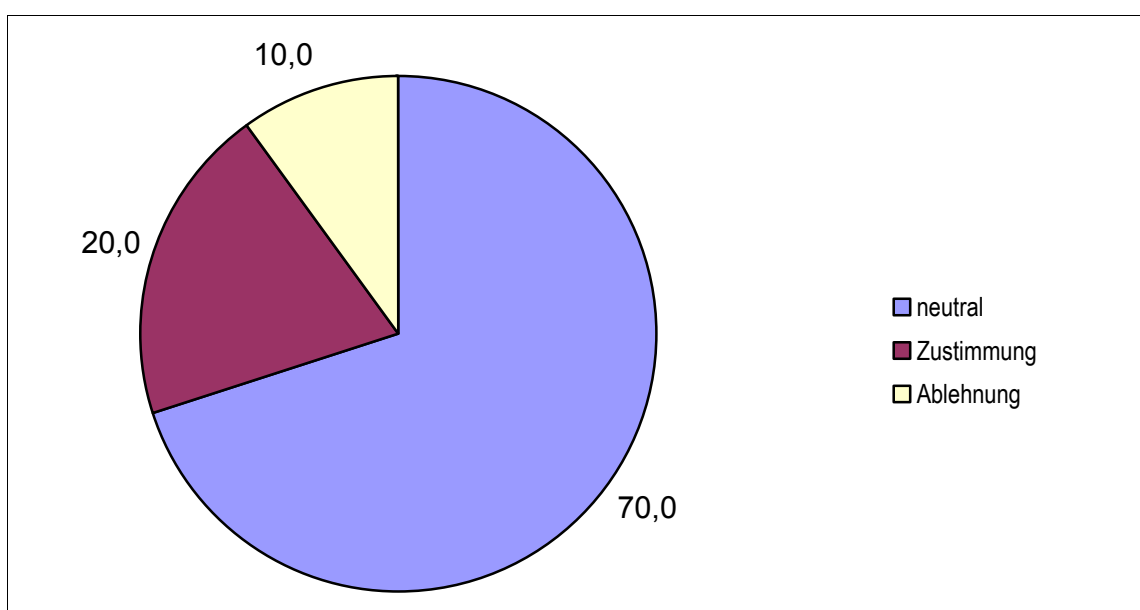


Abbildung 7.5: Prozentualer Anteil von Zustimmungen und Ablehnungen in den Bezugnahmen.

Wie agierte die Mediatorin? 26 % ($N = 58$) aller Beiträge kamen von ihr. In knapp der Hälfte (46,55 %) ihrer Beiträge dominierten Zusammenfassungen, in 17,2 % ($N = 10$) ihrer Beiträge wurden direkte Bezüge zu einzelnen Personen und identifizierbaren Beiträgen hergestellt, die anderen richteten sich an die Gruppe. Der Verteilung der Beitragsarten (vgl. Abbildung 7.6) liegen 72 ausgewertete Items zugrunde, da bei 14 Beiträgen zwei Beitragsarten kodiert wurden. Der hohe Anteil an Informationsbeiträgen bei der Mediatorin erklärt sich dadurch, dass die meisten ihrer Zusammenfassungen als Information kodiert wurden (82 %).

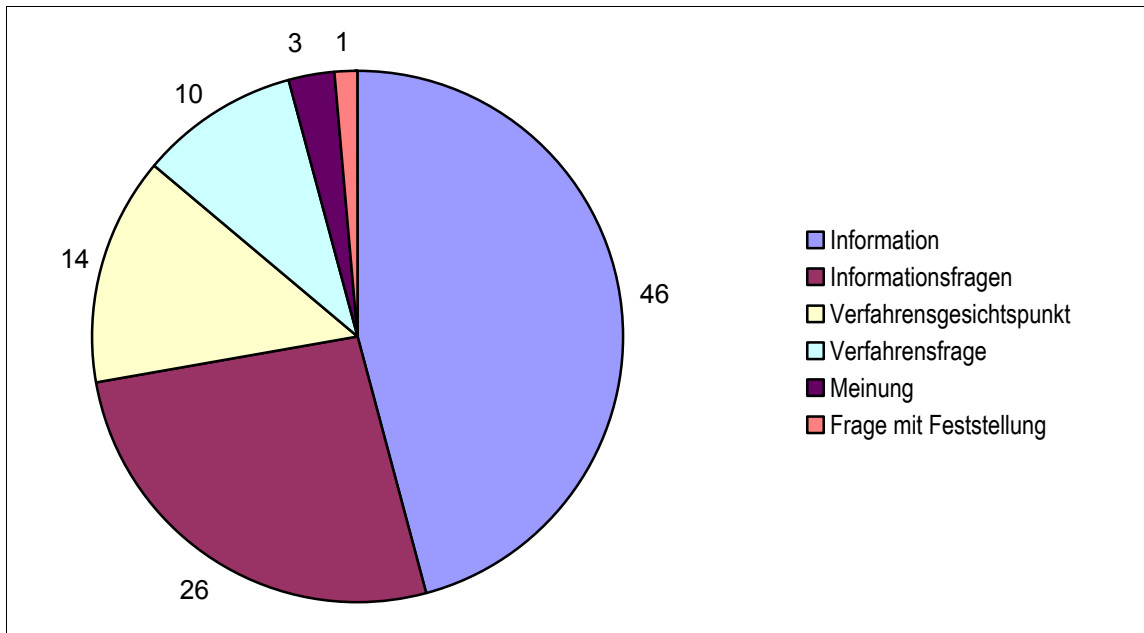


Abbildung 7.6: Beitragsarten der Mediatorin in Prozent.

Ihrer Rolle entsprechend war die Mediatorin mit Meinungsäußerungen sehr zurückhaltend. Sie konzentrierte sich auf verfahrenssteuernde Interventionen.

7.1.3 Vergleich von Sprottenborn mit einem Diskursverfahren zur Entwicklung von Umweltindikatoren und dem Neusser Mediationsverfahren

Im Folgenden soll der Frage nachgegangen werden, ob sich der Online-Diskurs Sprottenborn von Face-to-face-Diskursen (FtF-Diskursen) in relevanten Interaktionsmustern unterscheidet. Zum Vergleich wurden zwei „reale“ Diskurse herangezogen: Das Neusser Verfahren (Fietkau/Weidner 1998), in dem es um die Entwicklung eines Abfallwirtschaftskonzeptes im Kreis Neuss ging, und der Umweltindikatorendiskurs (Fietkau/Trénel 2001), in dem Indikatoren zur Erfassung von Umweltqualität am Beispiel des Agrarbereichs entwickelt werden sollten. Insbesondere der Umweltindikatorendiskurs eignet sich methodisch zum Vergleich mit Sprottenborn. In ihm wurden die Interaktionen auch mit dem hier verwendeten Kodierschema erfasst. Der Vergleich mit dem Neusser Verfahren hingegen ist nur hinsichtlich einer begrenzten Zahl von Variablen möglich.

Das Neusser Verfahren und der Umweltindikatoren-Diskurs waren in der Fragestellung, im organisatorischen Ablauf und hinsichtlich der Teilnehmerstruktur sehr unterschiedlich. Das Neusser Verfahren wurde von einem politisch ausgewiesenen Fachmann geleitet, der Umweltindikatoren-Diskurs von zwei Moderatoren. Trotz aller Unterschiedlichkeiten zwischen Sprottenborn, Neuss und dem Umweltindikatoren-Diskurs konnten wir bei einigen formalen Aspekten der Interaktion erstaunliche Übereinstimmungen feststellen. Dies führte zu folgender These, der im Weiteren nachgegangen werden soll:

These: Stabilitätsvermutung.

In unterschiedlichen Diskursen (zumindest um öffentliche Belange) finden sich relativ ähnliche Interaktionsmuster.

Der Vergleich des Neusser Verfahrens und des Indikatoren-Diskurses mit dem Online-Rollenspiel Sprottenborn stellt auf Grund der Unterschiedlichkeit der Verfahren einen relativ harten Test der Stabilitätsvermutung dar. Es werden „echte“ Diskurse mit einer Spielsituation verglichen, mündliche Äußerungsformen mit schriftlichen, synchrone mit asynchroner Kommunikation.

Die Beitragsarten sind im Umweltindikatorenprojekt und in Sprottenborn ähnlich verteilt. Im Online-Diskurs scheint es anteilig mehr inhaltliche Beiträge zu geben, während verfahrenssteuernde Interventionen im FtF-Diskurs häufiger sind. Kleine steuernde Eingriffe des Mediators, wie Wortzuweisungen, entfallen im Online-Diskurs. Dies in Rechnung stellend, scheint es gerechtfertigt, von einem hohen Maß an Übereinstimmung in beiden Diskursen zu sprechen (vgl. Abbildung 7.7).

Die Stabilitätsvermutung muss hinsichtlich der Verteilung der Beitragsarten in unterschiedlichen Diskursphasen relativiert werden. Im Rollenspiel Sprottenborn hat der Anteil von prozeduralen Beiträgen mit der Zeit abgenommen und der Anteil der inhaltlichen Beiträge zugenommen. Beim Umweltindikatoren-Diskurs war dies tendenziell umgekehrt. Auch wenn der Gesamtanteil von prozeduralen Beiträgen sehr ähnlich ist (siehe Abbildung 7.7), scheint es so, als wenn online im Laufe der Zeit immer mehr Aufmerksamkeit auf die Inhalte gelenkt werden kann und die Verfahrensaspekte stärker in den Hintergrund treten (Abbildung 7.8). Dieser Befund ist jedoch sehr plausibel. In dem „realen“ Verfahren war es (anders als im Rollenspiel) für die Akteure gegen Ende des Verfahrens eben sehr wichtig über die Frage zu sprechen, wie es danach weiter gehen soll. Hier zeigen sich

Grenzen der Übertragbarkeit von Rollenspielbefunden auf reale Diskursituationen.

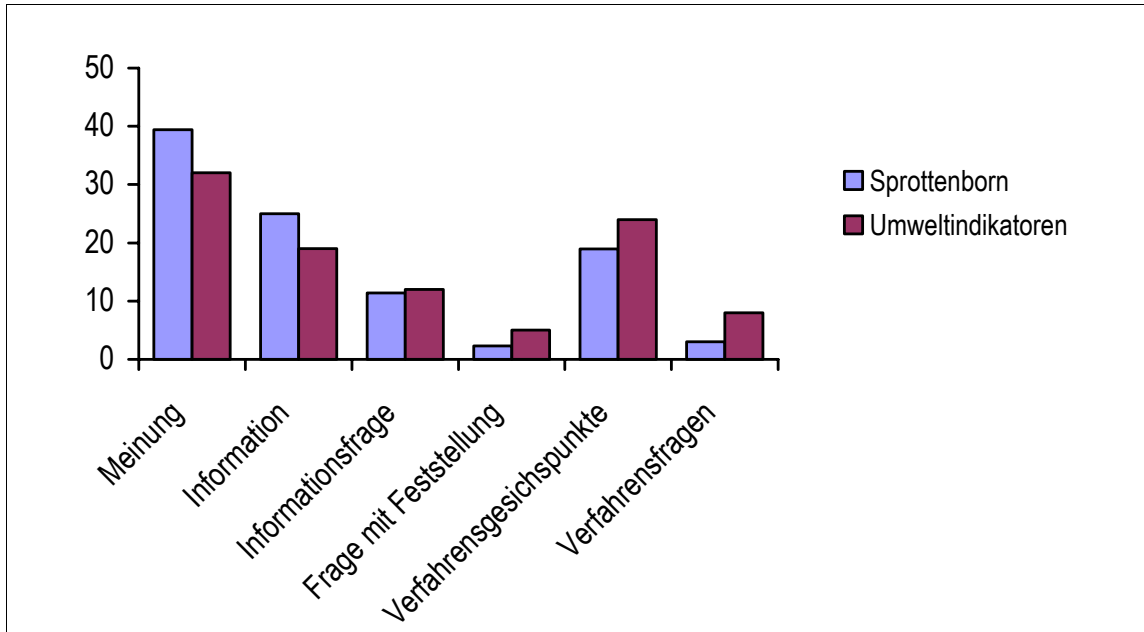


Abbildung 7.7: Verteilung der Beitragsarten in Prozent.

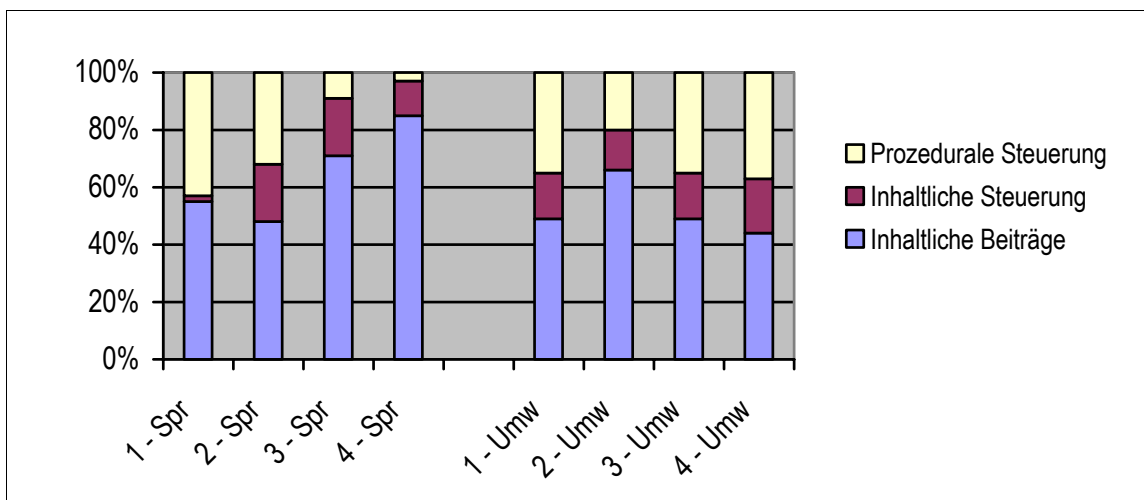


Abbildung 7.8: Prozentuale Verteilung der Beitragsarten in den vier Phasen. Spr = Sprottenborn, Umw = Umweltindikatoren-Diskurs.

Beim Vergleich der aggregierten Interaktionsformen können auch die Ergebnisse des Neusser Mediationsverfahrens in den Vergleich einbezogen werden. Dabei entspricht die dort benutzte Kategorie „Sachthema“ den inhaltlichen Beiträgen, und die Kategorien „Sitzung“, „Mediationsverfahren“ und „wechselseitiger Umgang“ können zu „prozeduraler Steuerung“ zusammengefasst werden (vgl. Abbildung 7.9).

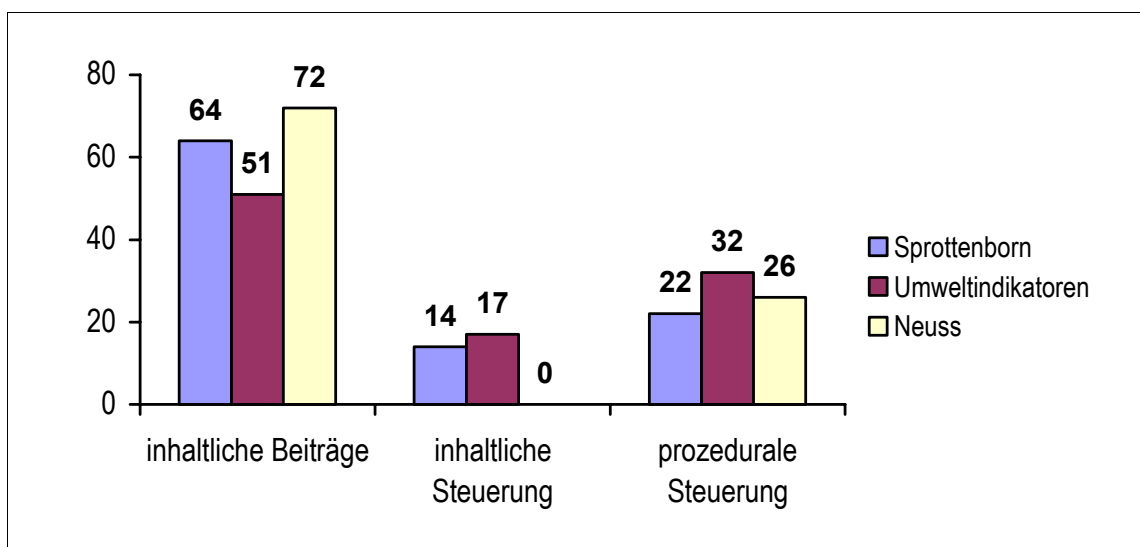


Abbildung 7.9: Prozentuale Verteilung der Interaktionsformen.

Die Redeanteile von Mediator und Teilnehmern waren in allen drei Verfahren ähnlich (vgl. Abbildung 7.10). Die etwas geringere Zahl von Mediatoreninterventionen im Online-Verfahren ist wohl auf den bereits erwähnten Fortfall von kleineren verfahrenssteuernden Interventionen zurückzuführen, die in einer „normalen“ Gruppendiskussion erforderlich sind.

In beiden Diskursen — Sprottenborn und Umweltindikatoren — entfielen in jeder Phase ca. drei Viertel der Beiträge auf die jeweils sechs aktivsten Teilnehmer, also auf weniger als die Hälfte der Teilnehmer. Trotz deutlich unterschiedlicher Teilnehmerzahlen gab es in beiden Diskussionen ca. fünf bis sieben Hauptsprecher (vgl. Tabelle 7.2). Dies entspricht den Befunden von Rausch (1983), der zeigen konnte, dass es bei Großgruppen (20 bis 40 Teilnehmer), selten mehr als vier bis acht Hauptakteure gibt.

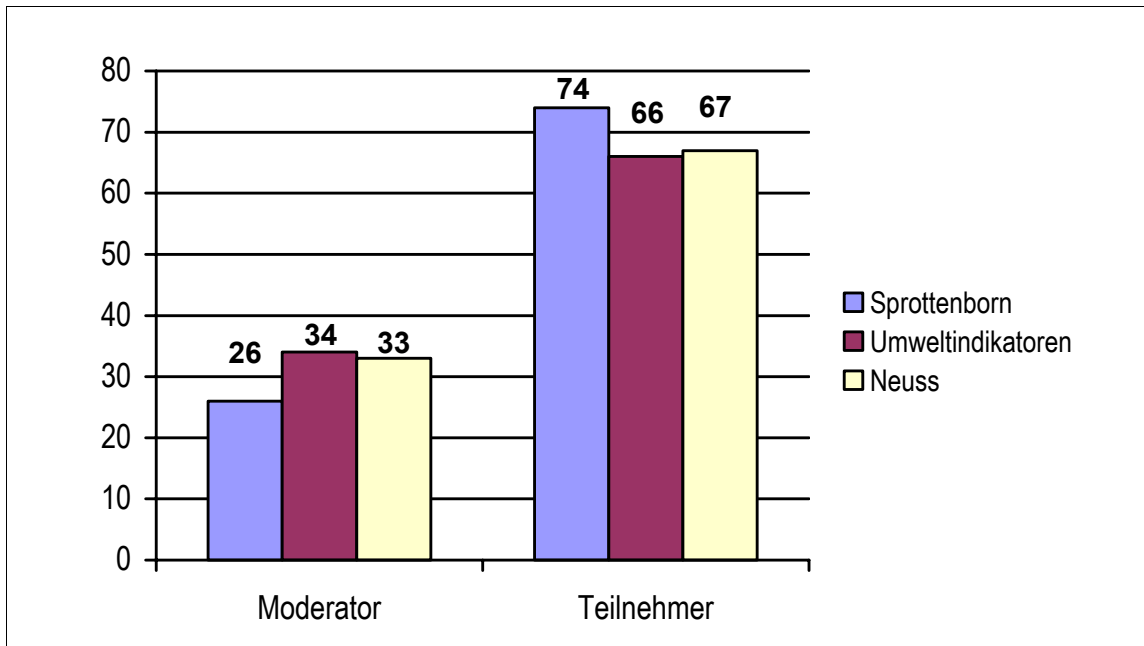


Abbildung 7.10: „Redeanteile“ in Prozent.

Tabelle 7.2: Prozentualer Anteil der Beiträge der aktivsten fünf bis sieben Teilnehmer

	Sprottenborn		Umweltindikatoren	
	% der Beiträge	von den aktivsten	% der Beiträge	von den aktivsten
1. Phase	74,5	6 Teilnehmern	73,3	7 Teilnehmern
2. Phase	77,1	6 Teilnehmern	70,5	5 Teilnehmern
3. Phase	76,7	6 Teilnehmern	75,2	6 Teilnehmern
4. Phase	70	5 Teilnehmern	71,1	5 Teilnehmern
	bei insgesamt 12/13/14 Teilnehmern ⁵		bei insgesamt 28 Teilnehmern	

Die Gini-Koeffizienten der beiden Diskurse fielen unterschiedlich aus. Mit 0,25 war er bei Sprottenborn deutlich niedriger als beim Umweltindikatorendiskurs mit 0,52. Die Beteiligungsverteilung war beim Umweltindikatorendiskurs somit deut-

⁵ Die Teilnehmerzahl variierte wie folgt: 1. und 2. Phase — 12 Teilnehmer; 3. Phase — 14 Teilnehmer, 4. Phase — 13 Teilnehmer.

lich unausgeglichener als bei Sprottenborn. Dies ist wohl darauf zurückführbar, dass es in beiden Verfahren gleich viele Hauptakteure, aber bei Sprottenborn nur ca. halb so viele Teilnehmer wie beim Umweltindikatorendiskurs gab. Dies bestätigt die Vermutung, dass auch bei unterschiedlichen Teilnehmerzahlen der Diskurs durch eine ähnliche Zahl von Teilnehmern geprägt wird und unterstützt damit die eingangs formulierte Stabilitätsvermutung.

7.2. Erfahrungen der Rollenspielteilnehmer

7.2.1 Methodisches Vorgehen

Die folgende Auswertung beschreibt die subjektiven Eindrücke und Handlungsstrategien der Rollenspielteilnehmer. Es wurden ein halbstrukturiertes Interview, eine schriftliche Befragung und zwei Gruppendiskussionen durchgeführt. Die Erhebungen bauten aufeinander auf. Im jeweils nächsten Schritt versuchten wir das Bisherige zu vertiefen und teilten unseren Untersuchungspartnern die Erfahrungen anderer Interviewpartner mit, um Reaktionen darauf zu evozieren (thesenhafte Verdichtungen wurden zur Diskussion gestellt). Es handelte sich insgesamt um einen kommunikativen Prozess, in dem die klassische Rollentrennung zwischen uns als Versuchsleitern und Versuchspersonen aufgehoben war. Dies war schon insofern folgerichtig, als wir ja auch im Rollenspiel selbst keine außenstehende Rolle einnahmen, sondern aktiv beteiligt waren.

Der Versuch, Forschungsergebnisse durch einen dichten und gut dokumentierten Kommunikationsprozess gemeinsam mit allen Forschungsbeteiligten zu entwickeln, entspricht methodischen Vorstellungen der qualitativen Forschung (Glaser/Strauss 1967, Kleinig 1995, Mayring 1996), für die Mey (2001) folgende Grundprinzipien nennt:

- „Prinzip der Offenheit“. Gefördert werden sollen die „Strukturierungsleistungen der beforschten Subjekte“.
- Verzicht auf eine Hypothesenbildung „ex ante“ „verzögerte Strukturierung“,
- „Prinzip der Kommunikation“ „... die Interaktion zwischen Forscher(innen) und Beforschten (wird) als reflexionsbedürftiges Element des Verstehensprozesses anerkannt.“ (Mey 2001, S. 5/6)

Dies versuchten wir umzusetzen. Am Ende des Prozesses standen Thesen, deren Entstehung wir durch Verweise auf Äußerungen in den Interviews, Befragungen

bzw. Gruppengesprächen transparent machen wollen. Die Auswertung umfasste vier aufeinanderfolgende Schritte (vgl. Tabelle 7.3). Die erste Gruppendiskussion und die Interviews fanden nach der ersten Hälfte des Rollenspiels, die Befragung nach seinem Abschluss statt.

Tabelle 7.3: Übersicht über die Erhebungen

Erste Gruppendiskussion	Erste Befragung (Interviews)	Zweite Gruppendiskussion	Zweite Befragung
16.04.02	29.04. bis 16.05.02	11.06.02	18.06.02
Mit allen Rollenspielteteiligen ($N = 13$)	Mit allen Rollenspielteteiligen ($N = 13$)	Mit allen Rollenspielteteiligen ($N = 13$) und zwei weiteren Mitgliedern der AG Online-Mediation	Mit 11 von 14 Rollenspielteilnehmern
Diskussion des bisherigen Verlaufs, von Problemen und Vorschlägen.	Interviewleitfaden mit Fragen zu Zeitaufwand, Erleben und Verhalten, zur Software und zur Mediatorin. Zusätzlicher Fragebogen mit 21 Items; die ersten 12 Items bildeten den Gruppenfragebogen von Ardel-Gattinger/Schlögl (1998).	Diskussion von Thesen, die aus den Ergebnissen der Interviews gebildet wurden.	Fragen zu bestehenden Thesen, zu Veränderungen; Bewertungen von online-spezifischen Aspekten. Zusätzlicher Fragebogen mit 21 Items; die ersten 12 Items bildeten den Gruppenfragebogen von Ardel-Gattinger/Schlögl (1998).
	<i>Dauer: 30-50 Min.</i>		<i>per Email zugeschickt</i>

7.2.2 Ergebnisse

Im Folgenden werden die Äußerungen der Versuchspersonen in den Gruppendiskussionen und den Interviews thesenhaft verdichtet dargestellt.⁶

⁶ Eine Dokumentation der Einzeläußerungen in Interviews und Gruppendiskussionen kann bei den Autoren angefordert werden.

These: selektive Aufmerksamkeit.

In Online-Diskursen werden die Diskussionsbeiträge relativ unsystematisch, unvollständig und selektiv zur Kenntnis genommen. Gelesen werden bevorzugt die Beiträge, die einen selbst betreffen.

Die selektive Wahrnehmung eines Diskursprozesses kann sowohl unter zeit- als auch unter kognitionspsychologischen Gesichtspunkten sinnvoll sein.

Ein Teil der Spieler berichtete, selektiv zu lesen, während andere angaben, alle Beiträge zu lesen. Selektiert wurde nach persönlicher Relevanz. Es sei online leicht, die Aufmerksamkeit auf das zu lenken, was für einen bedeutsam ist, und anderes zu ignorieren (Erste Gruppendiskussion). Auf die Frage nach dem Vorgehen nach dem Einloggen wurde von drei Teilnehmern auf eine „selektive Aufmerksamkeit“ verwiesen. Weiter wurde von „appen“ und „Überfliegen“ als Muster des Vorgehens berichtet. Mehrfach wurde erklärt, dass die Beiträge zunächst gedanklich eingeordnet und dann erst gelesen wurden. Selektionskriterien seien persönliche Relevanz und auch Bearbeitungshinweise des Mediators. Auch auf die Frage nach medienbedingten Verhaltensweisen wurde selektives Lesen genannt (Erste Befragung). Es wurde die These vertreten, dass komplexe Diskursverfahren nur mit selektivem Lesen möglich wären, dass aber auch bei FtF-Diskursen die Aufmerksamkeit selektiv verteilt würde, um die wichtigen Informationen herauszufiltern. Die Möglichkeit aber, alles lesen zu können und alles präsent haben zu können, erzeuge ein Gefühl, verpflichtet zu sein, alles zur Kenntnis zu nehmen. Es wurde angemerkt, dass eine gute thematische Strukturierung der Beiträge ein effektives Lesen unterstützen könne (Zweite Gruppendiskussion). Bei der Zuordnung zu Lesestrategien zeigt sich, dass die Verteilung von Selektiv- und Alleslesern ca. 50:50 betrug. Auf die Frage nach der Veränderung der Lesestrategien im Diskursverlauf gab eine Hälfte der Befragten an, ihre Lesestrategien nicht verändert zu haben, die anderen berichteten, dass sie im Verlauf immer selektiver gelesen hätten (Zweite Befragung).

Das selektive Lesen kann an der (zunehmenden) Strukturierung durch die Mediatorin gelegen haben, die es den Spielern erleichterte, für sie relevante bzw. irrelevante Informationen zu unterscheiden. Anders als in FtF-Diskursen ist die selektive Aufmerksamkeit online nicht wahrnehmbar. Das Programm (ZENO) informiert nicht darüber, welche Beiträge andere Teilnehmer aufgerufen haben. Selektive Aufmerksamkeit wird somit anderen nicht deutlich. In FtF-Diskursen wird im Gegensatz zu Online-Diskursen auch der an manchen Themen uninteressierte Zuhörer — zumindest durch beiläufiges Mithören — über alles informiert. Er erhält so ein gewisses Verständnis der Gesamtproblematik.

These: autistische Dialoge.

In Online-Diskursen haben die Teilnehmer den Eindruck, dass die Diskussion autistisch ist, dass es wenige Bezugnahmen gibt, dass wenig und nur verzögert aufeinander reagiert wird.

Autistische Dialoge sind parallel geführte Monologe, wie wir es auch aus vielen alltäglichen Situationen kennen, in denen zwei Menschen „miteinander“ reden, wobei jeder seine Story erzählt und den anderen nur als Stichwortgeber gebraucht, um in seiner Geschichte fortzufahren. Man interessiert sich nicht für die Ausführungen des anderen, geht nicht auf sie ein, will nur das Eigene loswerden.

In unserem Online-Dialog hatten viele den Eindruck, dass ein solches Monologisieren sehr verbreitet war. Es wurde beklagt, dass kaum Dialoge stattfanden, es wenig „Prozesshaftes“ und wenig wechselseitige Bezugnahmen in den Beiträgen gab. Dieses Phänomen wurde als „autistisches Verhalten“ bezeichnet (Erste Gruppendiskussion). Es wurde häufig beklagt, dass es wenig Bezugnahmen und Reaktionen auf einzelne Beiträge gab. Als problematisch wurden verzögerte Reaktionen empfunden, wodurch die Interaktionen sehr lange dauerten (Erste Befragung). Dass wenig aufeinander eingegangen wurde, empfanden die Teilnehmer als eher störend ($N = 8$), sehr störend ($N = 2$), nicht so schlimm ($N = 1$) (Zweite Befragung).

Die Teilnehmer beziehen sich nicht aufeinander. Es ist sehr plausibel, dass dieses Verhalten online verstärkt wird. In der Diskussion über computergestützte Kommunikation wird dies immer wieder vermutet.

These: Der Dialogcharakter in Online-Verfahren wird unterschätzt.

Die Eindrücke der Versuchspersonen lassen sich durch verhaltensbezogene Daten nicht bestätigen.

In dem Sprottenborn-Rollenspiel wurde erfasst, ob sich jemand in seinem Beitrag auf einen vorangegangenen Beitrag bezieht. Die Bezugnahme auf andere soll als Indikator für einen Dialog gelten.⁷ Insgesamt gab es in 51,6 % Prozent der Beiträge Bezugnahmen. In 13 Beiträgen kamen zwei Bezugnahmen vor. In der weiteren Auswertung wird jede Bezugnahme als ein Item gewertet. Dadurch ergeben sich

⁷ Hierbei muss beachtet werden: Es wurde nicht als Bezug gewertet, wenn die Mediatorin in ihren Zusammenfassungen Vorschläge der Teilnehmer einbezogen hat. In diesem Fall wurde Zusammenfassung kodiert. Es wurde aber als Bezug gewertet, wenn ein Teilnehmer auf eine Frage der Mediatorin reagiert hat.

insgesamt 128 Bezugnahmen (115 Beiträge mit Bezugnahme + 13). Davon bezogen sich 44,5 % ($N = 57$) auf die Mediatorin. Im Verlauf der vier Phasen (vgl. Abschnitt 7.1.2) blieb die Anzahl der Bezugnahmen fast konstant. Der Anteil der Bezugnahmen auf die Mediatorin hatte in der zweiten Phase seinen Höhepunkt und wurde gegen Ende geringer (vgl. Abbildung 7.11).

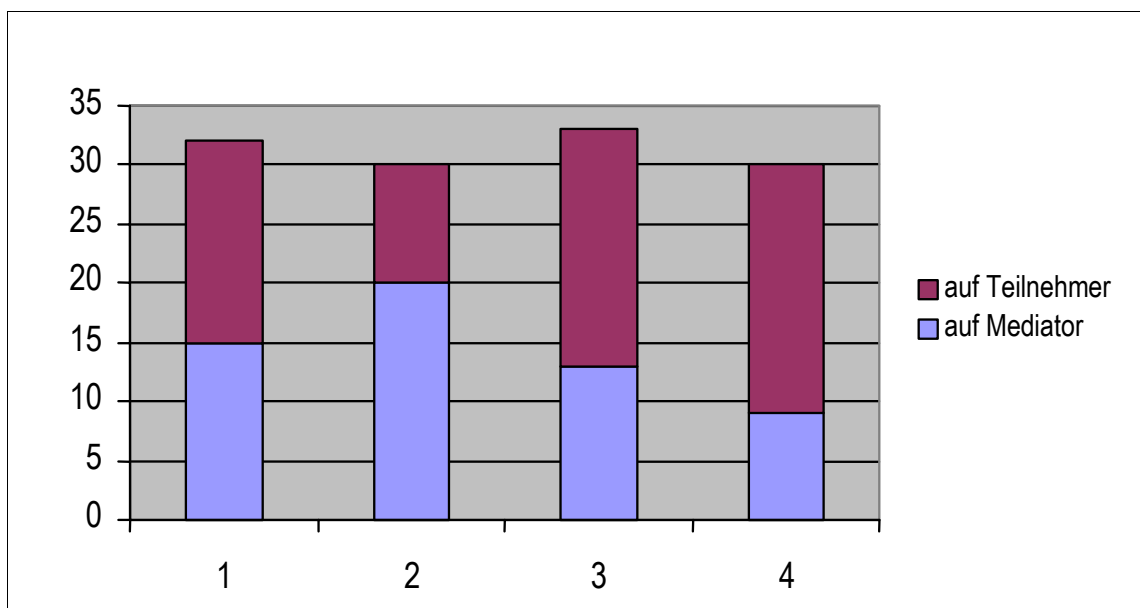


Abbildung 7.11: Bezugnahmen auf Teilnehmer versus auf Mediator in den vier Phasen.

Ohne Vergleichsmaßstab ist es schwierig, das beobachtete Ausmaß an Bezugnahmen zu beurteilen. Aber: Gemessen an den in den Gruppendiskussionen und Befragungen geäußerten Einschätzungen erscheint die Zahl der Bezugnahmen erstaunlich hoch, insbesondere wenn man berücksichtigt, dass es sich hierbei um explizite Bezugnahmen handelt. Das Ergebnis bestätigte den Eindruck der Versuchspersonen nicht, dass wenig aufeinander Bezug genommen wurde.

Der (irrtümliche) Eindruck, es hätte sich um einen autistischen Dialog gehandelt, kann dadurch zustande kommen, dass die Bezugnahmen überwiegend Verfahrensgesichtspunkte betreffen. Die Daten jedoch sprechen gegen diese Vermutung. 64 % der Bezugnahmen fanden sich in inhaltlichen Beiträgen und 30,4 % in Beiträgen zur prozeduralen Steuerung (vgl. Abbildung 7.12).

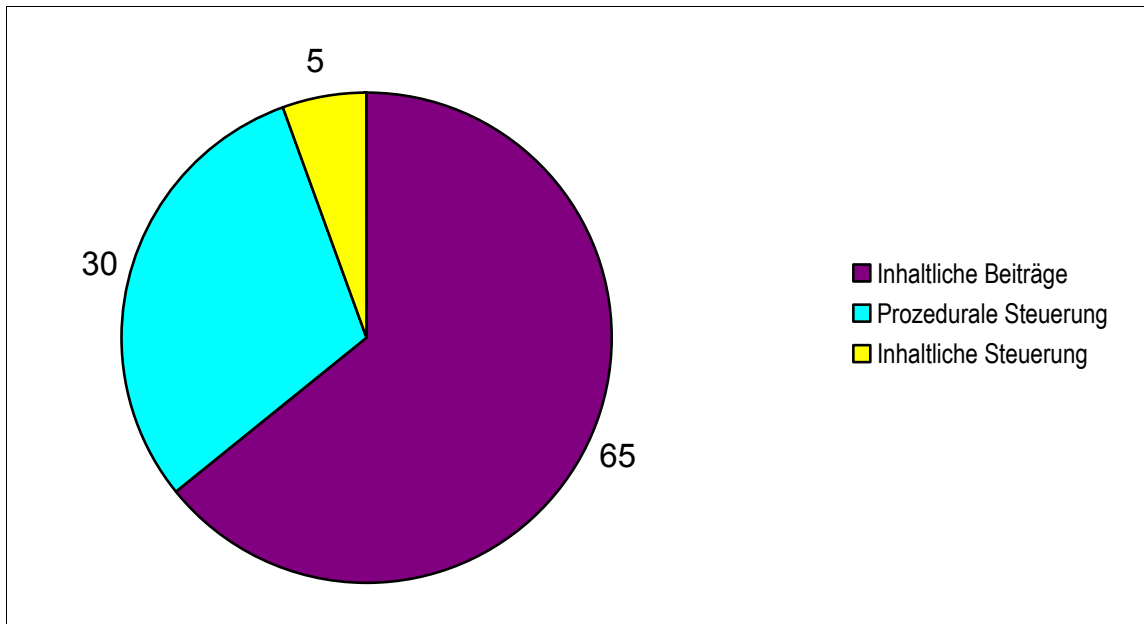


Abbildung 7.12: Beitragsarten der Bezugnahmen in Prozent.

Eine weitere Ursache für den Eindruck, es hätte ein autistischer Dialog stattgefunden, könnte darin bestehen, dass zwar relativ viele Bezugnahmen stattfanden, diese aber zeitlich so verzögert waren, dass sie nicht mehr als solche wahrgenommen wurden. Um diese zu prüfen, wurde für jede Bezugnahme ausgewertet, wie viele Beiträge zwischen dem Beitrag, *in* dem Bezug genommen wurde, und dem Beitrag, *auf* den Bezug genommen wurde, lagen (innerhalb eines Diskursbereichs). Es wurden von den insgesamt 128 Bezugnahmen 118 ausgewertet.⁸ Der mittlere Abstand zwischen Ursprungsbeitrag und Bezugnahme betrug 7,75, d.h. dass im Schnitt knapp 8 Beiträge zwischen dem Bezug nehmenden Beitrag und dem, auf den Bezug genommen wurde, lagen. Die Standardabweichung war 8,27. Der Modalwert — und der scheint hier relevanter als das arithmetische Mittel — liegt in der ersten Kategorie 0-5 Beiträge (vgl. Abbildung 7.13).

⁸ In acht Bezugnahmen gab es keinen identifizierbaren Beitrag, so dass diese nicht gewertet werden konnten. Zwei Bezugnahmen konnten nicht ausgewertet werden, weil sie sich auf Beiträge in parallel laufenden Bereichen bezogen, so dass nicht eindeutig bestimmt werden konnte, wie viele Beiträge für den Leser dazwischen lagen.

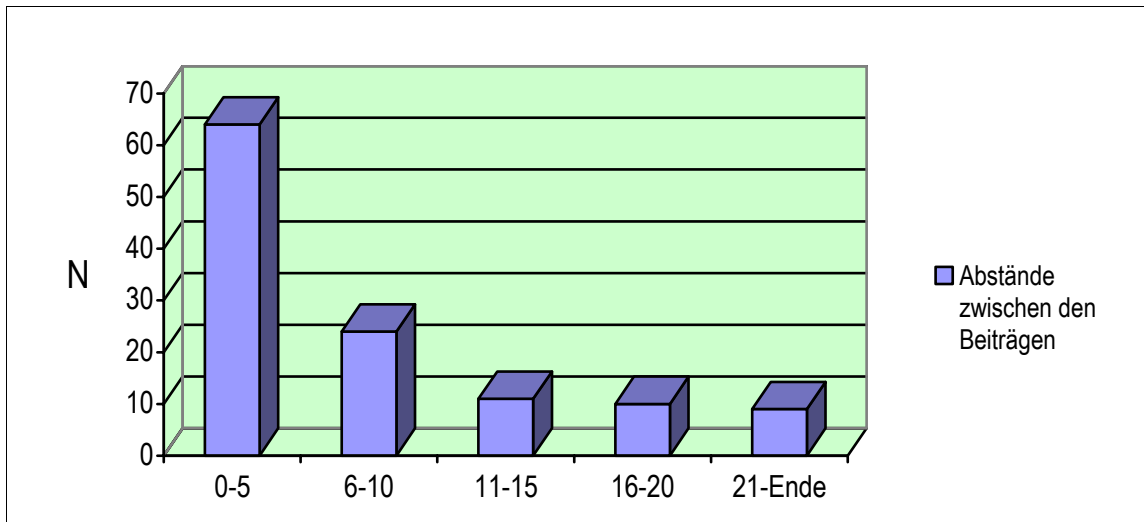


Abbildung 7.13: Abstand zwischen Ursprungsbeitrag und Bezugnahme.

Bei 54,2 % der Bezugnahmen lagen nur 0 bis 5 Beiträge zwischen den beiden Beiträgen, bei 74,6 % waren es 0 bis 10 Beiträge. Es ist für uns nicht möglich, objektiv zu entscheiden, inwieweit dies als geringer Abstand bewertet werden kann und dementsprechend auch als solcher von den Teilnehmern wahrgenommen werden sollte.

Letztlich wäre denkbar, dass der Großteil der weniger verzögerten Bezugnahmen in prozeduralen Beiträgen vorkam, während die Bezugnahmen in inhaltlichen Beiträgen eher große Verzögerungen aufweisen. Die Verteilung der Interaktionsformen (Abbildung 7.14) bestätigt dies nicht.

Fazit: Online-Diskurse werden von vielen Beteiligten als autistische Dialoge wahrgenommen. Dem aber scheinen die tatsächlichen Interaktionsmuster nicht zu entsprechen. Nachdem Erhebungsartefakte weitgehend ausgeschlossen werden konnten, muss das Phänomen inhaltlich erklärt werden. Eine mögliche Erklärung könnte die in der textbasierten asynchronen Form der computervermittelten Kommunikation fehlende soziale Kopräsenz sein, die mit einer erhöhten Selbstaufmerksamkeit einhergeht (Matheson/Zanna 1988, 1990; zitiert nach Boos 2000). Weil die Kommunikationspartner nicht sichtbar sind, werden die eigenen Gefühle, Einstellungen, Werte und Meinungen stärker wahrgenommen und es entsteht der subjektive Eindruck eines autistischen Dialogs, obgleich die Beteiligten auf der Sachebene sehr differenziert aufeinander reagieren.

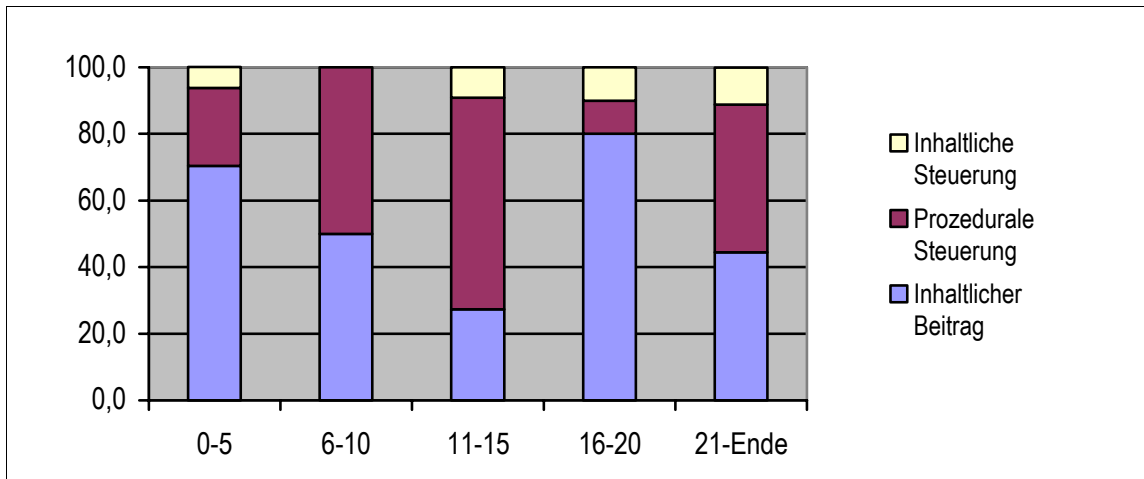


Abbildung 7.14: Prozentuale Verteilung der Interaktionsformen.

These: verborgene Gruppenstruktur.

Es ist schwierig, in Online-Diskursen die soziale Struktur der Gruppen zu erkennen. Die Einschätzungen der Beziehungen der Gruppenmitglieder fällt schwer. Das Medium scheint sich eher für eine sachbezogene Diskussion zu eignen und weniger dazu, Beziehungen zu regulieren.

Ist es möglich, sich von der „virtuellen“ Gruppe, in der man agiert, ein Bild zu machen? Woran kann man sich orientieren?

Ein großer Teil der Befragten hatte nach eigener Mitteilung Schwierigkeiten, die soziale Struktur der Gruppe angemessen zu erkennen.⁹ Mehr als die Hälfte der Teilnehmer gab an, sich nur schwer ein Bild von der Gruppe und den Beziehungen der Teilnehmer untereinander machen zu können. Als besonders schwierig wurde es empfunden, das „Schweigen“ anderer zu interpretieren (Erste Befragung). Es wurde angemerkt, dass dieses Phänomen am Rollenspiel liegt. Vorschläge zur Verdeutlichung der Beziehungen untereinander betrafen die Visualisierung der Beziehungen. Es wurde diskutiert, dass durch dieses Phänomen die Sachdiskussion im Vordergrund steht, es also nicht so nachteilig ist (Zweite Gruppendiskussion). 5 Teilnehmer empfanden die Schwierigkeit, ein Bild von der Gruppe zu entwickeln, als sehr störend, 4 als eher störend, 2 als nicht so schlimm.

⁹ Für außenstehende Beobachter wurde dies bereits bei der Bestimmung der Interrater-Objektivität deutlich.

Die Schwierigkeit, das Schweigen anderer zu interpretieren, wurde als störend erlebt (Zweite Befragung).

Die Schwierigkeit, die Struktur der Gruppe zu erkennen, kann an dem bereits erwähnten selektiven Leseverhalten liegen. Es kann auch aus der Ausblendung nonverbaler Stimuli in den Interaktionen resultieren. Aber trotz dieser Schwierigkeiten werden die Gruppenmitglieder versuchen, eine Gruppenstruktur zu konstruieren. Sie müssen sich hierbei an den ihnen gegebenen Stimuli orientieren. Welche Möglichkeiten haben sie da? Es könnte z.B. sein, dass der wahrgenommene Einfluss anderer auf deren Schreibhäufigkeit beruht.

These: Bedeutung der Beteiligungshäufigkeit.

In Online-Diskursen ist die Beteiligungshäufigkeit eine wichtige Größe zur Einschätzung des Einflusses einzelner Beteiligter auf die Gruppe.

Ein Aspekt einer Gruppenstruktur ist der Einfluss, den man selbst bzw. andere auf den Gang der Dinge in der Gruppe haben. Gruppen, die sich in ihrer eigenen Struktur angemessen wahrnehmen, sollten dies differenziert einschätzen können. Diese so konkretisierte These lässt sich anhand der Sprottenborn-Daten prüfen.

Es wurden diejenigen als einflussreich beurteilt, die sich aktiv beteiligen, auf die Bezug genommen wird und die ihrerseits auf andere eingehen. Es zeigen sich starke Zusammenhänge zwischen der Fremdeinschätzung des Einflusses und der Anzahl der Beiträge ($r = 0.75, p = 0,01$), der Anzahl der aktiven Bezugnahmen ($r = 0.74, p = 0,01$) sowie der Anzahl der passiven Bezugnahmen ($r = 0.64, p = 0,04$). Diese Variablen korrelierten mit dem selbst eingeschätzten Einfluss deutlich schwächer, wobei ‚Anzahl der Beiträge‘ als einzige eine gute Effektstärke aufweist ($r = 0.61, p = 0,06$, n.s. = nicht signifikant). Es gab hohe Korrelationen mit anderen Aspekten, wie der Einschätzung des erlebten Durchsetzungsvermögens ($r = 0.85, p = 0,00$) und der eigenen Produktivität ($r = 0.67, p = 0,046$)¹⁰. Dies ist nicht verwunderlich, da Einfluss, Durchsetzungsvermögen und auch Produktivität ähnliche Konstrukte sind. Die beiden letztgenannten Variablen weisen entsprechend eine hohe Interkorrelation von $r = 0.77$ ($p = 0,014$) auf. Die Korrelationen zwi-

¹⁰ Die den beiden Variablen zugrundeliegenden, fünfstufigen Items „Ich war sehr produktiv“ und „Ich konnte mich gut gegenüber anderen Diskussionspartnern durchsetzen“ waren Teil des Fragebogens, der in beiden Befragungen eingesetzt wurde. Es wurden die Antworten der zweiten Befragung ausgewertet, da diese zeitnah zur Einschätzung des Einflusses nach Beendigung des Rollenspiels stattfand.

schen den beiden Variablen mit der Anzahl der Beiträge liegen im mittleren Bereich (Durchsetzungsvermögen $r = 0.59$, n.s., Produktivität $r = 0.42$, n.s.). Eine multiple Regression mit der Selbsteinschätzung des Einflusses als abhängige Variable und Durchsetzungsvermögen, Produktivität und Beitragsanzahl als Prädiktoren ergab, dass die Prädiktoren 75,6 % der Varianz aufklärten ($p = 0,05$, n.s.). Die durchweg nicht signifikanten Beta-Gewichte verdeutlichten den schon anhand der Korrelationen gewonnenen Eindruck, dass das erlebte Durchsetzungsvermögen der dominanteste Prädiktor ist ($b = 0,68$), neben dem der Prädiktor Anzahl der Beiträge mit $b = 0,219$ deutlich zurücksteht. Der Prädiktor Produktivität klärt aufgrund der hohen Interkorrelation mit dem Durchsetzungsvermögen kaum eigene Varianz auf ($b = 0,05$).

Bei der Einschätzung des Einflusses anderer Gruppenmitglieder spielen (naturgemäß) von außen erfassbare Parameter eine große Rolle. Und man nimmt als Indikatoren das, was man zur Verfügung hat. So gewinnt im Online-Diskurs die Häufigkeit der Beteiligung in der Eindrucksbildung eine hervorgehobene Stellung. Die Einschätzung der eigenen Rolle in der Gruppe unterliegt anderen Maßstäben.

These: Schwierige Selbsteinschätzung.

Die Einschätzung der eigenen Rolle in der Gruppe ist in Online-Verfahren schwierig.

Die Vermutung, dass es schwierig ist, die eigene Rolle in einem Online-Verfahren zu bestimmen, wird durch Befragungsdaten unterstützt.

Für die Bereitschaft, sich an Online-Mediationsverfahren zu beteiligen, ist es sicher bedeutsam, dass die Verfahrensteilnehmer den Eindruck haben, durch ihre Beiträge den Fortgang des Diskurses beeinflussen zu können. Hierbei könnte es zu systematischen medienspezifischen Fehleinschätzungen kommen. Zunächst neigten wir der Hypothese zu, dass es durch selektives Lesen von Beiträgen, die auf einen selbst bezogen sind bzw. die sich mit Teilaspekten der Problematik befassen, in die man selbst involviert ist, bei den Spielern zu einer Überschätzung der Zentralität der eigenen Rolle kommt. Diese These sollte auf empirische Plausibilität geprüft werden. Da für die Zentralität bzw. Marginalität der Spieler kein objektives Maß zur Verfügung steht, haben wir die Selbsteinschätzungen der Spieler mit den auf sie bezogenen Fremdeinschätzungen verglichen (vgl. Tabelle 7.4).

Tabelle 7.4: Selbst und Fremdeinschätzung des Einflusses

Teilnehmer	Mittelwert der Fremdeinschätzung	Selbsteinschätzung	Diskrepanz
a	-0,86	-1	-0,14
b	0,14	-1	-1,14
c	0,7	2	1,3
d	1	1	0
e	0,78	0	-0,78
f	-0,67	-2	-1,33
i	0,6	0	-0,6
j	1,3	-1	-2,3
k	1,29	1	-0,29
l	-1	-1	0

Skala von +2 (sehr starker Einfluss) bis -2 (sehr wenig Einfluss)

Hierbei zeigte sich, dass in sieben Fällen der eigene Einfluss auf die Diskussion von den Spielern selbst schwächer eingeschätzt wurde, als von den anderen Teilnehmern. In zwei Fällen stimmten Fremd- und Selbsteinschätzung überein. In nur einem Fall wurde der eigene Einfluss von einem selbst höher eingeschätzt, als von den anderen Teilnehmern. Auch wenn aufgrund der geringen Teilnehmerzahl keine statistisch gesicherte Überprüfung möglich ist, scheint dieses Ergebnis tendenziell dafür zu sprechen, dass der eigene Einfluss auf den Diskussionsverlauf eher unter- als überschätzt wird. Das Gegenteil unserer Eingangsvermutung scheint zuzutreffen. Wie lässt sich das theoretisch deuten? Zwei Möglichkeiten scheinen plausibel:

- (a) Das Ergebnis ist Folge eines sozial erwünschten Understatements. Würde dies zutreffen, wäre der Befund lediglich ein Methodenartefakt.
- (b) Da anders als in FtF-Diskussionen bei den Beiträgen, die man leistet, keine nonverbalen Signale der anderen darauf hindeuten, das man zuhört, zustimmt oder sich auch kritisch damit auseinandersetzt, folgert der einsame Schreiber am PC, man beachte ihn wohl nicht und unterschätzt damit die eigene Bedeutsamkeit.

Träfe *b* zu, wäre dies für Gestaltungen von Online-Diskursen relevant. Es gälte zu überlegen, wie die Beteiligten die Bedeutung, die sie im Diskurs haben, so angemessen gespiegelt bekommen können.

These: taktische Spiele/ kontrollierte Kommunikation.

Online-Mediation gestattet medienspezifisches taktisches Verhalten, insbesondere dadurch, dass das eigene Verhalten gut überlegt und kontrolliert werden kann. Auch Emotionen können gezielt und kontrolliert als Teil eines taktischen Spiels eingesetzt werden. Spontane Emotionen sind selten.

In jedem Diskurs wird taktiert. Auch Online-Kommunikation ermöglicht — gerade bei asynchroner Interaktion — in spezifischer Weise kontrolliertes, taktisches Verhalten.

Die online besonders gegebene Möglichkeit, die eigenen Beiträge geordnet, geplant und mit taktischen Hintergedanken zu gestalten, wurde vielfach erwähnt. Auch das Fehlen spontanen Reagierens und nonverbaler Kommunikation wurde oft angemerkt. Als positiver Effekt der reflektierten bzw. kontrollierten Kommunikation wurde die erhöhte Kontrolle über die eigene Wirkung auf andere genannt. Kritisch wurde eine Manipulationsgefahr und der durch die hohe Kontrollmöglichkeit erzeugte Druck bei der Verfassung der Beiträge angemerkt (Erste Befragung). In der Diskussion wurden sowohl Vorteile, wie das gezielte Planen der Reaktion ohne Zeitdruck, als auch Nachteile, wie der erzeugte Druck beim Schreiben, und die Problematik, dass online nicht erkennbar ist, ob Emotionen gespielt sind oder nicht, angesprochen. Es wurde angemerkt, dass auch online das Ausdrücken spontaner Emotionen möglich ist (Zweite Gruppendiskussion). Bis auf zwei Personen gaben alle Teilnehmer an, ihre Beiträge erst nach Sichtung der anderen einschlägigen Beiträge geschrieben zu haben (und nicht spontan). Bezüglich des Fehlens nonverbaler Kommunikation gab es ein geteiltes Meinungsbild: Eine Hälfte fand es störend, die andere nicht. Die kontrollierte Kommunikation wurde mehrheitlich als nicht so schlimm ($N = 7$) empfunden (eher störend ($N = 3$), sehr störend ($N = 1$)) (Zweite Gruppendiskussion).

Die Möglichkeit sich kontrolliert zu verhalten, wird von den Spielern gesehen, aber nur in wenigen Fällen wird das eigene Verhalten als taktisch charakterisiert.

These: Erhöhte Sachlichkeit.

Die Asynchronität erzeugt eine höhere Sachlichkeit in der Diskussion.

Diese These wird in der Literatur häufig vertreten. Die Möglichkeit, Diskursbeiträge für sich in Ruhe formulieren zu können, erzeuge Sachlichkeit und Sachlichkeit gilt als ein in Diskursen anzustrebendes Ziel.

Unsere Spieler bewerten die Beiträge als überwiegend differenziert und sachlich. Die wahrgenommene hohe Sachlichkeit wurde in Verbindung mit der medienbe-

dingten Asynchronität der Diskussion gesehen. Asynchronität vermindere Emotionen und emotionale Involviertheit und sei ursächlich für eine Verdichtung der Beiträge und eine geringe Zahl von Widersprüchen. Asynchronität ermögliche es, ohne Zeitdruck zu reagieren und Argumentation rückblickend besser nachzuvollziehen. Dies hätte sich in differenzierten, ins Detail gehende sowie verschiedene Aspekte umfassende Beiträge ausgedrückt. Sorgfältigeres Beschaffen und Überprüfen von Informationen wäre möglich gewesen (Erste Befragung). Die hohe Sachlichkeit des Diskurses wurde überwiegend als positiv empfunden: sehr positiv ($N = 3$), eher positiv ($N = 6$), nicht so positiv ($N = 2$) (Zweite Befragung).

Die These, dass online sehr differenziert diskutiert werden kann, entspricht dem Eindruck unserer Versuchspersonen.

7.2.3 Erfassung des Gruppenklimas

Zur Erfassung des Gruppenklimas wurde den Beteiligten in der ersten und zweiten Befragungsrunde ein in der gruppendynamischen Forschung eingeführter Fragebogen vorgelegt. Der Fragebogen von Ardel-Gattinger/Schlögl (1998) erfasst die Dimensionen: Sympathie und Geborgenheit, Rivalität und Ärger sowie Zufriedenheit mit der Arbeit. Die darauf bezogenen Urteile von Gruppenmitgliedern werden als Merkmale der Kohäsion der Gruppe verstanden. Die hier erhobenen Daten lassen sich gut mit denen von Schmidtman/Grothe (2001) vergleichen. Sie haben mit diesem Fragebogen die Befindlichkeiten in einem Präsenzseminar und einem virtuellen Seminar erfasst und verglichen. Während Schmidtman/Grothe ihre Daten auf einer 7-Punkte-Skala erhoben hatten, verwendeten wir eine 5-Punkte-Skala. Da uns diese Vergleichsstudie erst nach unserer Datenerhebung bekannt wurde, ergab sich diese Diskrepanz in der Erhebungsmethodik. Um die Erhebungen dennoch vergleichbar zu machen, haben wir unsere Daten auf eine 7-Punkte-Skala umgerechnet (vgl. Abbildung 7.15; genaue Items, Rohdaten und Umrechnungen finden sich in Anhang 4).

Die beiden Arbeitsgruppen von Schmidtman/Grothe unterscheiden sich nur geringfügig. Die Urteile in unserem Rollenspiel wichen bei einigen Items stark ab. Die Spottenborner empfanden weniger Zusammenarbeit, Produktivität, Geborgenheit, Vertrauen, Spaß und mochten die anderen Gruppenmitglieder weniger.¹¹

11 Notabene: Hierbei handelt es sich um Urteile, die aus der Rolle heraus abgegeben wurden.

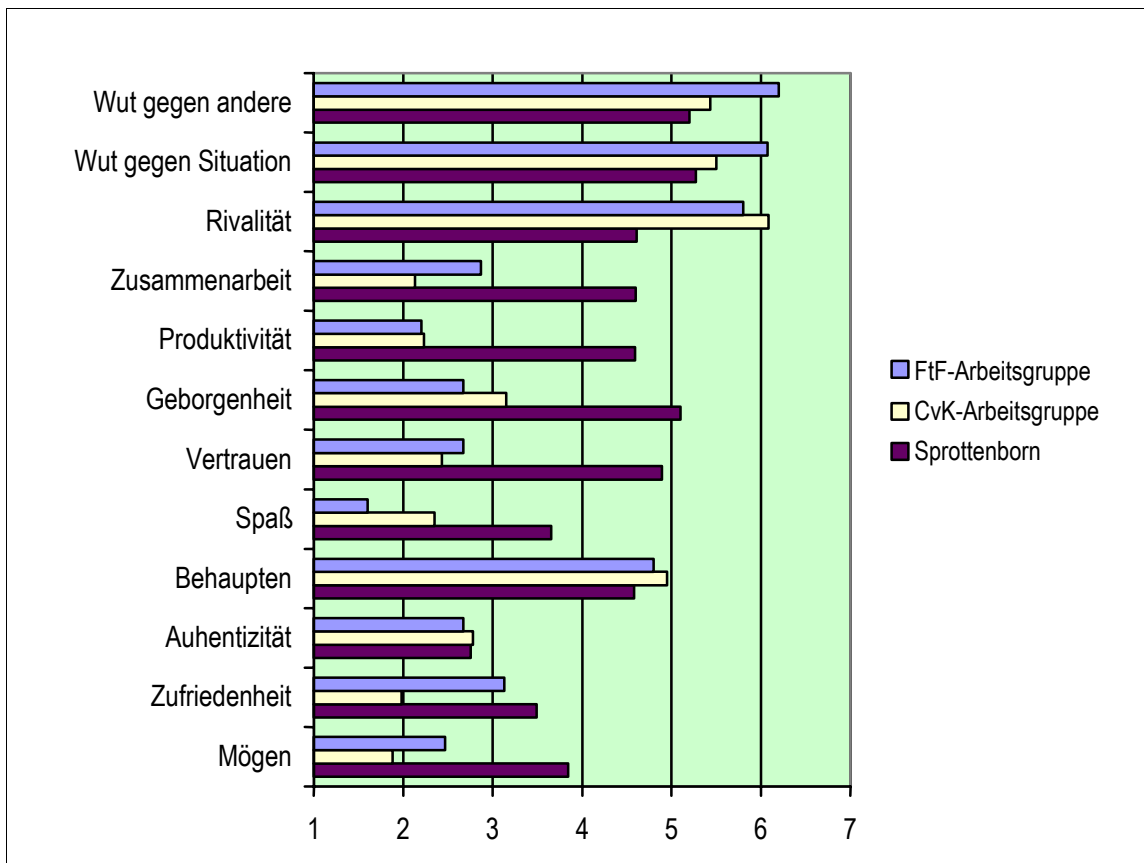


Abbildung 7.15: Gruppenklima in Sprottenborn im Vergleich zu den Befunden von Schmidtman/Grothe (2001). Skala: 1 = trifft zu, 7 = trifft nicht zu.

Hierzu bieten sich zwei Interpretationen an:

- Im Unterschied zu den Vergleichsgruppen handelte es sich im Rollenspiel Sprottenborn um die Behandlung einer konflikthafter Situation. Die Arbeit in den Vergleichsgruppen hingegen war auf Kooperation und Zusammenarbeit angelegt.
- Die Beurteilung des Rollenspiels sollte — so die Instruktion — aus Sicht der Rolle erfolgen. In einer Spielsituation werden Konflikte möglicherweise heftiger ausgetragen und sozial unerwünschte Verhaltensweisen ungehemmter eingesetzt als in realen Situationen. Die Bewertungen aus Sicht der Rolle entsprechen nicht den Bewertungen des Spielnutzens und der Zusammenarbeit aus der Außenperspektive.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass der Fragebogen zur Erfassung der Gruppenstruktur von Ardel-Gattinger/Schlögl auch in Online-Diskursen sinnvoll eingesetzt werden kann und auch dort plausible Ergebnisse zeigt.

Literatur

- Ardelt-Gattinger, E., W. Schlögl (1998): Zwischen Freiheit und Geborgenheit. Gruppenfragebogen zu Normen und Gefühlen, Kohäsion und Konformität. In: E. Ardel-Gattinger, H. Lechner, W. Schlögl (Hg.), *Gruppendynamik. Anspruch und Wirklichkeit der Arbeit in Gruppen*. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie, S. 207-216.
- Bachmann, T., S. Immig, W. Scholl (2000): Moderation als Instrument der Wissensnutzung. Poster: Humboldt-Universität zu Berlin. Verfügbar unter: <http://www.artop.de/INST_cont/Moderation%20und%20Wissensmanagent.ppt>.
- Beck, D. (2002): Verwaltungshandeln bei umstrittenen Großvorhaben. Zur Sozialpsychologie von Erörterungsterminen. Teil 2: Fallvergleich zweier unterschiedlich konflikthafter Erörterungstermine. In: *Verwaltung und Management*, 8 (3), S. 179-185.
- Boos, M. (2000): Computergestützte Problemstrukturierung in Arbeitsgruppen. In: M. Boos, K. Jonas, K. Sassenberg (Hg.), *Computervermittelte Kommunikation in Organisationen*. Göttingen: Hogrefe.
- Fietkau, H.-J., M. Trénel (2001): Interaktionsmuster in einem Diskursverfahren zur Indikatorenentwicklung im Umweltbereich. Discussion paper, FS II 02-301, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung.
- Fietkau, H.-J., H. Weidner, (1998): *Umweltverhandeln*. Berlin: edition sigma.
- Fisch, R. (1998): Konferenzkodierung. In: E. Ardel-Gattinger, H. Lechner, W. Schlögl (Hg.), *Gruppendynamik. Anspruch und Wirklichkeit der Arbeit in Gruppen*. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie, S. 194-206.
- Glaser, B. G., A. L. Strauss (1967): *The Discovery of Grounded Theory*. New York: Aldine.
- Hartmann, P. H. (1985): *Die Messung sozialer Ungleichheit*. Pfaffenweiler: Centaurus.
- Kleining, G. (1995): *Lehrbuch entdeckende Sozialforschung. Band 1: Von der Hermeneutik zur qualitativen Heuristik*. Weinheim: Beltz, Psychologie Verlags Union.
- Matheson, K., M. P. Zanna (1988): The Impact of computer-mediated communication on self-awareness. In: *Computers in Human Behavior*, 4, S. 221-233.
- Matheson, K., M. P. Zanna (1990): Computer-mediated communications: The focus is on me. In: *Social Science Computer Review*, 8, S 1-12.
- Mayring, Ph. (1996/1990): *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken*. Weinheim: Beltz, Psychologie Verlags Union.

- Mey, Günter (2001): Bestimmungsversuch einer „Qualitativen Entwicklungspsychologie“.
In: G. Mey (Hg.), Qualitative Forschung in der Entwicklungspsychologie. Potentiale, Probleme, Perspektiven. Forschungsbericht aus der Abteilung Psychologie im Institut für Sozialwissenschaften der Technischen Universität Berlin, Nr. 2001, S. 5-11.
- Rausch, H. (1983): Partizipation und Leistung in Großgruppensitzungen?. Qualitative und quantitative Vergleichsanalyse von 20 Fallstudien zum Sitzungsprozess entscheidungsfindender Großgruppen. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 25, S. 256-274.
- Schmidtman, H., S. Grothe (2001): Wie fühlt man sich in einer virtuellen Arbeitsgruppe? Gruppendynamik und Organisationsberatung. In: *Zeitschrift für angewandte Sozialpsychologie*, 32 (2), S. 177-191.

Anhang 1: Kodierschema

Erfassung durch Rating

Spalte	Erläuterung
Beitragsart 1 (BA1)	<p>Welches ist die dominante Beitragsart?</p> <p><i>Inhaltliche Steuerung:</i> FF = Frage mit Feststellung, Appellcharakter; Äußerung enthält Wertung/Vorschlag IF = Informationsfrage</p> <p><i>Prozedurale Steuerung:</i> VF = Verfahrensfrage; Abstimmung des Vorgehens VG = Verfahrensgesichtspunkte; Vorschläge; Antworten auf VF</p> <p><i>Inhaltlicher Beitrag:</i> Inf = Informationen; berichten, nicht urteilen; Erläuterungen, rationale Analysen mit schlussfolgerndem Charakter M = Meinungsbeitrag; Äußerung von Standpunkt, persönlicher Einstellung; Zielformulierung; Darstellung des eigenen Problemverständnisses, Problemerkörterung; Entscheidungs-, Handlungs- und Lösungsvorschläge</p>
Beitragsart 2 (BA2)	Wenn noch eine zweite Beitragsart im Artikel enthalten ist, wird diese hier angegeben.
Problemlösen	Wenn es möglich ist, wird kodiert, ob der Autor im Beitrag engagiert, nach einer Problemlösung sucht (P+) oder versucht Problemlösungen zu torpedieren (P-).
Atmosphäre	Versucht der Autor durch die Formulierung des Beitrags eine positive Atmosphäre zu schaffen (A+) oder eine negative (A-)?
Zusammenfassung	Bemüht sich der Autor in dem Beitrag um die Integration verschiedener Sichtweisen innerhalb eines Bereiches (Zsf)?
Bezug	<p>Gibt es eine Bezugnahme auf eine andere Person? D.h., bezieht sich eine Äußerung auf das, was eine andere Person im bisherigen Diskussionsverlauf geschrieben hat? (J)a, (N)ein</p> <p>Die folgenden fünf Punkte müssen für jede Bezugnahme einzeln beantwortet werden; also alle Felder mit 1) für die erste Bezugnahme, alle Felder mit 2) für die zweite ...</p>
1) Auf wen	In diesem Feld wird die Kurzform der Person angegeben, auf die in dem Beitrag Bezug genommen wird.
1) IB	Wenn auf einen identifizierbaren Beitrag (IB) Bezug genommen wird, wird in diesem Feld der Code dieses Referenzbeitrags angegeben.

Spalte	Erläuterung
1) IB-Zustimmung	Für den Fall, dass auf einen identifizierbaren Beitrag Bezug genommen wird, wird hier, wenn dies möglich ist, angegeben, ob im Bezug auf den Referenzbeitrag Zustimmung (Z) oder Ablehnung (A) geäußert wird.
1) Emotionale Tönung	Gibt es eine positive (E+) oder negative (E-) emotionale Tönung der Bezugnahme?
1) Beitragsart (BA) des Bezugs	In diesem Feld wird angegeben, welche Beitragsart die Bezugnahme aufweist, falls zwei Beitragsarten kodiert wurden (M, Inf, VG, VF, IF, FF).
2) Auf wen	Falls es in dem Beitrag eine zweite Bezugnahme gibt. Siehe Erläuterungen zu 1).
2) IB	Siehe Erläuterungen zu 1).
2) IB-Zustimmung	Siehe Erläuterungen zu 1).
2) Emotionale Tönung	Siehe Erläuterungen zu 1).
2) Beitragsart (BA) des Bezugs	Siehe Erläuterungen zu 1).

Erläuterungen zur Kodierung

Bei der Beitragsart gab es die Möglichkeit der Mehrfachkodierung. Neben der ersten dominanten Beitragsart konnte optional noch eine zweite Beitragsart für denselben Beitrag kodiert werden.

Es wurden zwei zusätzliche optionale Kategorien entwickelt. Zum einen die Kategorie „Problemlösen“, in der Beiträge, in denen der Autor konstruktiv und engagiert um eine Problemlösung bemüht ist, mit P+ kodiert werden und solche, in denen die Problemlösung zu torpedieren versucht wird, mit P- kodiert werden. Zum anderen konnte kodiert werden, ob in einem Beitrag versucht wurde, eine positive oder negative Atmosphäre zu schaffen.

In die Kategorie Zusammenfassung (Zsf) gehören alle Beiträge, in denen sich um die Integration verschiedener Sichtweisen innerhalb eines Bereiches bemüht wird.

Des Weiteren wurden mehrere Kategorien zur Erfassung von Bezugnahmen entwickelt. Es handelt sich dann um eine Bezugnahme, wenn sich eine Äußerung in einem Beitrag auf etwas bezieht, was eine andere Person im bisherigen Diskussionsverlauf geschrieben hat. Die Kategorie „Bezug“ ist entsprechend mit J (ja) oder N (nein) zu kodieren. Wenn es sich um eine Bezugnahme handelt, muss in der Spalte „Auf wen?“ angegeben werden, auf welche Person Bezug genommen wird. Falls auf einen identifizierbaren Beitrag dieser Person Bezug genommen wurde, soll dieser in der Kategorie „IB“ angegeben werden. Ist dies der Fall, kann angegeben werden, ob der Autor der Meinung des identifizierbaren Beitrags, auf den er sich bezieht, zustimmt (Z) oder diese ablehnt (A). Für jede Bezugnahme kann optional angegeben werden, ob die emotionale Tönung der Bezugnahme positiv (E+) oder negativ (E-) war. Falls zwei Beitragsarten kodiert wurden, muss in der Kategorie „Beitragsart des Bezugs“ angegeben werden, welche der Beitragsarten die Bezugnahme aufweist.

Für den Fall, dass es in einem Beitrag zwei Bezugsarten gibt, so wird zunächst die erste Bezugnahme in allen genannten Kategorien kodiert und dann die zweite.

**Anhang 2: Überarbeitete Definitionen für „Problemlösen“
und „Atmosphäre“**

Problemlösen	<p>Konstruktiv 1 • 2 • 3 • 4 • 5 destruktiv</p> <p>→ 1 = sehr konstruktiv 3 = weder konstruktiv noch destruktiv 5 = sehr destruktiv</p> <p>Die Skala bezieht sich auf sachliche Aspekte des Beitrags. Wird versucht, einer konsensualen Lösung in der Gruppe näher zu kommen oder diese zu torpedieren?</p> <p>Alle Beiträge werden geratet.</p>
Atmosphäre	<p>Freundlich 1 • 2 • 3 • 4 • 5 unfreundlich</p> <p>→ 1 = sehr freundlich 3 = weder freundlich noch unfreundlich 5 = sehr unfreundlich</p> <p>Die Skala bezieht sich auf die Form der Darstellung.</p> <p>Alle Beiträge werden geratet.</p>

Anhang 3: Anzahl der Beiträge und Anzahl der ausgewerteten Beiträge nach Diskursbereichen

Code	Bereich	Anzahl der Beiträge	Anzahl der ausgewerteten Beiträge
1	Erstes Treffen	24	23
2	Zweites Treffen	31	31
3	Zwischenbilanz (1)	48	43
4	Zwischenbilanz (2)	37	35
5	Dritte Runde — in Untergruppen	8	7
6	AG Werft und Hafen	8	8
7	AG Umwelt und Naturschutz	5	5
8	AG Verkehr	15	15
9	AG Ortsgestaltung	6	6
10	AG Kultur	4	4
11	Konflikt Seelen-Heil/Smart	11	11
12	Integration der Ergebnisse	14	13
13	Konsensbildung	15	14
14	Fragen an Weiß-Alles	8	8
<i>Insgesamt</i>		234	223

Erläuterung

Die Anzahl der ausgewerteten Beiträge weicht von der Gesamtanzahl der Beiträge ab: In einzelnen Bereichen wurde von der Mediatorin im Nachhinein ein weiterer Beitrag beigefügt, der als Attachment die Mails enthielt, die in dieser Phase ausgetauscht wurden. Diese wurden nicht mit in die Auswertung einbezogen. Außerdem gab es vereinzelt Beiträge der Mediatorin, die zur visuellen Strukturierung eingesetzt wurden und z.B. nur eine Trennlinie enthielten. Diese wurden ebenfalls nicht ausgewertet. Des Weiteren konnten zwei Beiträge von Teilnehmern nicht ausgewertet werden, weil sie aufgrund technischer Probleme nicht mehr zugeordnet werden konnten.

Jeder der 14 Bereiche enthielt einen Bereichskopf, der vom Mediator als Ort für Mitteilungen über den Bereich und den Zeitrahmen genutzt wurde. Diese Bereichsköpfe wurden nicht mit in die Auswertung einbezogen.

Anhang 4: Gruppenklima

	Arithmetisches Mittel — 1. Befragung	Umgerechnet auf 7-Punkte-Skala	Items
Mögen	2,39	3,34	Ich mochte die meisten sehr gerne.
Zufriedenheit	2,39	3,34	Mit der letzten Phase war ich zufrieden.
Authentizität	2,23	3,12	Ich hatte alle Möglichkeiten, mich so zu geben, wie es mir passt.
Behaupten	3,54	4,95	Ich musste mich den anderen gegenüber stark behaupten.
Spaß	2,62	3,66	Die Online-Mediation hat mich jetzt richtig gefreut.
Vertrauen	3,39	4,74	Unter uns herrschte sehr viel Vertrauen.
Geborgenheit	3,69	5,17	Ich habe mich in der Gruppe sehr geborgen gefühlt.
Produktivität	3,46	4,85	Ich war sehr produktiv.
Zusammenarbeit	3,77	5,28	Ich habe sehr viel Zusammenarbeit gespürt.
Rivalität	3,39	4,74	Ich habe sehr viel Rivalität empfunden.
Wut gegen Situation	3,92	5,49	Ich hatte oft eine ziemliche Wut im Bauch gegen die Situation.
Wut gegen andere	3,92	5,49	Ich hatte oft eine ziemliche Wut im Bauch gegen andere.

	Arithmetisches Mittel — 2. Befragung	Umgerechnet auf 7-Punkte-Skala	Items
Mögen	3,1	4,34	Ich mochte die meisten sehr gerne.
Zufriedenheit	2,6	3,64	Mit der letzten Phase war ich zufrieden.
Authentizität	1,7	2,38	Ich hatte alle Möglichkeiten ,mich so zu geben, wie es mir passt.
Behaupten	3	4,20	Ich musste mich den anderen gegenüber stark behaupten.
Spaß	2,6	3,64	Die Online-Mediation hat mich jetzt richtig gefreut.
Vertrauen	3,6	5,04	Unter uns herrschte sehr viel Vertrauen.
Geborgenheit	3,6	5,04	Ich habe mich in der Gruppe sehr geborgen gefühlt.
Produktivität	3,1	4,34	Ich war sehr produktiv.
Zusammenarbeit	2,8	3,92	Ich habe sehr viel Zusammenarbeit gespürt.
Rivalität	3,2	4,48	Ich habe sehr viel Rivalität empfunden.
Wut gegen Situation	3,6	5,04	Ich hatte oft eine ziemliche Wut im Bauch gegen die Situation.
Wut gegen andere	3,5	4,90	Ich hatte oft eine ziemliche Wut im Bauch gegen andere.

	Arithmetische Mittelwerte der 1. und 2. Befragung — umgerechnet auf eine 7- Punkte-Skala	Items
Mögen	3,84	Ich mochte die meisten sehr gerne.
Zufriedenheit	3,49	Mit der letzten Phase war ich zufrieden.
Authentizität	2,75	Ich hatte alle Möglichkeiten, mich so zu geben, wie es mir passt.
Behaupten	4,58	Ich musste mich den anderen gegenüber stark behaupten.
Spaß	3,65	Die Online-Mediation hat mich jetzt richtig gefreut.
Vertrauen	4,89	Unter uns herrschte sehr viel Vertrauen.
Geborgenheit	5,10	Ich habe mich in der Gruppe sehr geborgen gefühlt.
Produktivität	4,59	Ich war sehr produktiv.
Zusammenarbeit	4,60	Ich habe sehr viel Zusammenarbeit gespürt.
Rivalität	4,61	Ich habe sehr viel Rivalität empfunden.
Wut gegen Situation	5,27	Ich hatte oft eine ziemliche Wut im Bauch gegen die Situation.
Wut gegen andere	5,20	Ich hatte oft eine ziemliche Wut im Bauch gegen andere.

8. Folgerungen für die benutzerorientierte Systementwicklung

Andreas Echterhoff, Oliver Märker, Ulrich Rottbeck

Elektronische Demokratie (E-Democracy) ist eine neue Form partizipativer Entscheidungsfindung. Hierbei werden informations- und kommunikationstechnologische Elemente in klassische Formen der Bürgerbeteiligung eingebunden, um die Akzeptanz und Qualität von planungsbezogenem Verwaltungshandeln zu steigern. Anhand des Sprottenborn-Rollenspiels wurden die Chancen und Komplikationen des Einsatzes neuer Methoden mediativer, elektronischer Partizipation untersucht. Dies dient der Evaluierung und Vorbereitung des realen Einsatzes soziotechnischer Beteiligungsverfahren. Hier ging es vor allem um die Evaluierung und Weiterentwicklung der technischen Systeme. Der Nutzen von Rollenspielen zur Entwicklung und Verbesserung von Kommunikations- und Informationstechnologie für computer-unterstützte Beteiligungsprozesse wird am Beispiel des Rollenspiels Sprottenborn und der Entwicklung der E-Partizipationsplattform ZENO im Folgenden beschrieben.

8.1 Grundlegende Anforderungen für die Gestaltung einer Benutzeroberfläche

Um Probleme einer Benutzeroberfläche zu identifizieren und zu beheben, bedarf es der Beachtung verschiedener Faktoren in der Gestaltung eines Interfaces. Dabei bei E-Partizipation bzw. Online-Mediation immer mit einem sehr breiten Spektrum potenzieller Benutzer gerechnet werden muss, gilt es Leitfäden zu finden, die die verschiedenen Wissensstände und Erfahrungen im Umgang mit Computern sowie die individuellen Bedürfnisse gleichermaßen berücksichtigen. Sie sind zugleich geeignete Mittel, um das unerwünschte Phänomen des zu großen kognitiven Overheads¹ zu regulieren. Die folgenden Aspekte sollen dazu als Grundlage

1 Unter „kognitivem Overhead“ ist die kognitive Belastung des Benutzers mit Problemen der Systembedienung zu verstehen, die die eigentliche Beschäftigung mit den (hypertextuellen) Inhalten überlagert (Luckhardt 2001).

dienen. Sie sind dabei integriert zu erfassen, da sie sich in der Regel gegenseitig ergänzen:

Orientierung und Navigation. (Hypertext-)Informationssysteme können sehr schnell einen großen, modularen und stark verzweigten Umfang erreichen. Der Benutzer muss in die Lage versetzt werden, gezielt zu navigieren und dabei nicht den Überblick über seine eigene, aktuelle Position zu verlieren. Orientierungs- und Navigationsfunktionen sind sowohl getrennt, als auch als gegenseitige Ergänzung zu verstehen: Einerseits muss der Benutzer sich im System bewegen können, andererseits muss er sehen, wohin er sich in diesem Zuge bewegt. Hierzu zählt letztendlich auch die Optimierung des Workflows.²

Strukturierung. Der Benutzer sollte im Interface klare Bereiche unterteilen können, die jeweils einer bestimmten Funktionalität zugeordnet sind. Überschneidungen, Vermischungen und Redundanzen sollten möglichst vermieden werden, um dem Benutzer klare, wieder auffindbare Anlaufstellen für seine Bedürfnisse zu bieten. Die Bereiche können codiert werden, um Zusammenhänge eindeutig hervorzuheben. Zudem ist es sinnvoll, Funktionsgruppen oder Inhalte zu Einheiten zusammenzufassen, wie es z.B. auf der Basis der Gestaltgesetze (Gesetz der Nähe, Gesetz der Ähnlichkeit etc.) möglich ist.

Benutzerführung. „Ein gutes System bietet erfahrenen Nutzern den schnellsten und unerfahrenen den sichersten Weg“ (Luckhardt 2001). Der Benutzer sollte die Prinzipien der Navigation und der Orientierungsfunktionen des Systems schnell erkennen und anwenden können. Hilfreich ist hier eine immanente, visuelle Logik und die zusätzliche Dokumentation der zugrunde liegenden Prinzipien (in Form einer Online-Hilfe o.Ä.).

Eindeutigkeit. Der Begriff der Eindeutigkeit wird sowohl in Bezug auf die Interaktionsbereiche, die Abbildung der Funktionen an der Oberfläche, als auch auf die Verwendung einer klaren Terminologie verstanden. Der Benutzer sollte seine Ziele erreichen, ohne durch Missverständlichkeit, Ähnlichkeit oder Doppeldeutigkeit verwirrt zu werden.

2 Optimierung des Workflows bezeichnet die Reduktion von überflüssigen und potentiell den Benutzer verwirrenden Arbeitsschritten bei der Arbeit mit dem Interface (vgl. auch „kognitiver Overhead“, Fußnote 1).

Erwartungskonformität. Durch eine klare, konsistente Strukturierung in der Gestaltung des Interfaces werden Vermutungen und Schlussfolgerungen des Benutzers über das Verhalten des gesamten Systems hinweg unterstützt. Bestenfalls kann er ein konsistentes kognitives Modell entwickeln, dem das Interface im Idealfall während der Nutzung fortlaufend entspricht. Die Erwartungskonformität bezieht sich auf die Konsistenz der Interaktionsbereiche, der Schaltflächen sowie der Terminologie und ist immer auch vor dem Hintergrund gängiger und etablierter (Interface-)Konventionen zu betrachten.

Lernförderlichkeit. Dieser Punkt geht aus den zuvor genannten Punkten hervor. Eine leichte Erlernbarkeit wird durch die konsequente Umsetzung der o.g. Strategien erreicht, so dass der Benutzer bei jedem Besuch des Systems auf die gleichen Bedienungsmuster und Funktionen zurückgreifen und sie bei Bedarf weiterentwickeln kann.

Fehlerrobustheit. Fehler des Benutzers müssen weitestgehend aufgefangen werden. Das kann durch eine zusätzliche Sicherheitsebene im Ablauf eines Arbeitsprozesses, wie z.B. der Bestätigung beim Löschen einer Datei, geschehen. Ein weiteres Beispiel wäre das Aufführen von Alternativen und Auswegen bei Orientierungsverlust und Prozessabbrüchen. Dies ist vor allem wichtig bei Systemen, die sehr explorativ gehandhabt werden, wie es bei E-Diskurssystemen häufig der Fall ist.

Individualisierbarkeit. Das Interface kann durch gezielte Verfügbarkeit und Unterdrückung von Funktionen, Inhalten und strukturellen Elementen an die Bedürfnisse des Benutzers angepasst und die Übersichtlichkeit individuell optimiert werden. Bestenfalls kann der Benutzer selbst eigene Konfigurationen an sein eigenes Profil knüpfen, die ihm dann bei jeder Benutzung des Systems wieder zur Verfügung stehen. Ein Beispiel für ein sehr einfaches, aber wirkungsvolles Mittel sind die Lesezeichen und Favoriten in Browsern und Betriebssystemen.

Vor dem Hintergrund dieser grundlegenden Anforderungen wurde in dem Rollenspiel Sprottenborn die prototypische Oberfläche getestet. Dazu wurden die Teilnehmer in einem zweistündigen Treffen in das oben beschriebene theoretische Konzept und in den praktischen Umgang mit der E-Partizipationsplattform ZENO eingeführt. Im weiteren Verlauf des Rollenspiels konnte die Kommunikation zwischen Teilnehmern und Mitgliedern des Teams Mediation Systems bezüglich technischer Probleme und Fragen ausschließlich über E-Mail und das eigens eingerichtete Feedback-Forum abgewickelt werden.

8.2 Ziel des Rollenspiels: Entwicklung einer benutzerfreundlichen Oberfläche

Rollenspiele eignen sich besonders zur nutzerorientierten Entwicklung von innovativen Systemen. Das kreative Arbeiten mit dem System und die darauf basierenden persönlichen Erfahrungen der Teilnehmer können unmittelbar in die Weiterentwicklung der Software eingebracht werden (Schmidt-Belz 2003; Schmidt-Belz et al. 1999). Bei dem Einsatz von Beteiligungssystemen wie ZENO stehen Benutzerfreundlichkeit, Sicherheit und Verlässlichkeit für den Erfolg oder Misserfolg eines Diskurses. Die Ermittlung wichtiger Hinweise zur Nutzerfreundlichkeit wurde durch die Beobachtung der moderierten Diskussionsforen einschließlich des eigens eingerichteten Feedback-Forums, Beobachtung des Verlaufs und auf Interviews mit den Beteiligten gestützt.

Beobachtung der moderierten Diskussionsforen. Die Struktur und der Verlauf von inhaltlichen Diskussionen lassen Rückschlüsse auf die Nutzerfreundlichkeit des Systems zu. So ist zum Beispiel ein häufiges, nicht thematisch bedingtes Eingreifen der Moderation ein Hinweis auf Bedienungsschwierigkeiten der Teilnehmer. Bei der Beobachtung der Diskussion in online geführten Foren ist die Verschiebung von inhaltlichen Schwerpunkten zu technischen Schwierigkeiten ein Indiz für Probleme im Umgang mit der Software. Weiterhin ermöglichen die Beobachtungen im Rollenspiel die Beurteilung der Verlässlichkeit des Systems unter nahezu realen Bedingungen. Dies bezieht sich zum einen auf Sicherheitsmängel, zum anderen auf die Stabilität der Software hinsichtlich potentieller Zugriffsraten und der Datenverarbeitungskapazität.

Feedback-Forum. In einem eingerichteten Feedback-Forum hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, mit den Autoren Probleme anzusprechen und zu diskutieren. Dadurch konnten sehr direkt wichtige Hinweise ermittelt werden.

Interviews. Bei der direkt an das Rollenspiel anschließenden Befragung der Teilnehmer zu Vor- und Nachteilen der Partizipationsplattform konnten einige Gestaltungskriterien, wie Übersichtlichkeit der Foren und Einarbeitungszeit, identifiziert werden. Diese hatten direkten Einfluss auf die Entwicklung der Benutzeroberfläche.

Die Evaluation der Ergebnisse und die Einbeziehung von Nutzern in Anforderungsanalysen ist Voraussetzung für jede nutzerorientierte Systementwicklung (Schmidt-Belz 2003; Schmidt-Belz et al. 1999).

Aus den Ergebnissen des Rollenspiels ließen sich folgende, allgemeine Anforderungen ableiten, die für die weiteren Entwicklungsschritte hinsichtlich der Nutzerfreundlichkeit von hoher Bedeutung waren:

Die besondere Anforderung der Entwicklung von Partizipationssoftware. Das Etablieren von gemeinschaftlicher, diskursiver Auseinandersetzung in Computernetzwerken erfordert spezifische Eigenschaften, die in der Gestaltung von Oberflächen zu berücksichtigen sind. Für die Partizipationsplattform ZENO gilt es, Besonderheiten wie synchrone und asynchrone Teilnahme, Dokumentation und erweiterte Formen der Visualisierung des Diskurses zu berücksichtigen: Meinungen und Gegenpositionen, Lösungen und Alternativen sowie übergeordnete Entwicklungen und Prozesse sollten nachvollziehbar und (wieder) verwertbar sein.

Die Abbildung eines Diskurses durch die Software. Für die Gestaltung der Softwareoberfläche von E-Diskurssystemen ergeben sich bestimmte Ziele. Zum einen kann ein Partizipationssystem durch eine potenziell sehr hohe Teilnehmerzahl einen zu hohen Grad an Komplexität erreichen, der nur sehr schwer übersichtlich zu halten ist. Für die Teilnehmer entstehen so Probleme, ihren individuellen Interessen gemäß an die gewünschten Informationen zu gelangen. Es ist notwendig, Strategien für die Abbildung des Diskurses zu finden, mit denen der Diskurs an der Benutzeroberfläche erfassbar gemacht werden kann. Der Benutzer muss dazu thematisch geführt werden, bestenfalls gleichberechtigten Zugriff auf alle Inhalte haben und deren inhaltliche Bezüge erkennen können, um sich mit angemessenem Aufwand einen Über- und Einblick in den laufenden bzw. abgeschlossenen Diskurs zu verschaffen. Nicht nur der Verlauf, sondern auch Zwischen- und Endergebnisse müssen in geeigneter Weise dokumentiert werden, um einen Diskurs effizient und ohne unnötige Redundanzen durchzuführen. Hier wird offensichtlich, dass es sich um komplexe, hypertextuelle Lösungen für die Arbeit mit den einzelnen Beiträgen, Fragmenten und Zwischenständen handelt. Dies gilt sowohl für den Prozess des Diskurses selbst, als auch für seine Dokumentation.

Zentrale Aspekte der benutzerorientierten Gestaltung. Eine entsprechend wichtige Aufgabe ist es, Werkzeuge zu schaffen, mit denen der Benutzer die schwierige Aufgabe der Handhabung des elektronischen Diskurses möglichst einfach durchführen kann. Durch die gegebene hohe inhaltliche Komplexität ist ein Interface erforderlich, das nicht zusätzlich durch weitere, schwer verständliche Systematiken der

Orientierung und Navigation (kognitiver Overhead)³ eine zusätzliche kognitive Belastung darstellt und somit während der Bedienung zu einer Art „Konkurrent“ der eigentlich benötigten kognitiven Leistung wird. Dieser Anspruch ist besonders wichtig, wenn man bedenkt, dass es sich häufig um einen Einsatz im öffentlichen Raum handelt und damit grundsätzlich Laien zum Benutzerkreis zählen.

8.3 Erfahrungen aus dem Rollenspiel Sprottenborn

Im Rahmen des Rollenspiels wurden von bzw. mit den Teilnehmern die Funktionalität, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit, Bedienbarkeit diskutiert, wobei insbesondere die Umsetzbarkeit von Moderationsstrategien thematisiert wurde. Die für die Überarbeitung der Benutzeroberfläche maßgebenden Anforderungen bzw. Probleme, die während des Rollenspiels ermittelt werden konnten, haben wir im Folgenden zusammengefasst:

Probleme mit den Abbildungen des Diskurses. Die für das Rollenspiel eingesetzte prototypische Oberfläche verfügte über verschiedene Listen- und Strukturansichten, in denen der Verlauf der Diskussionen durch bestimmte Anordnungen der Beiträge dargestellt wurde. So wurden die Ordnungsprinzipien innerhalb der Ansichten als verwirrend empfunden. Verstärkt wurde dieses Phänomen durch die besondere Eigenschaft von ZENO, Beiträge und deren Verknüpfungen (vgl. Abbildung 8.1) als jeweils eigenständige Objekte zu handhaben. In Ansichten, die beide Objekttypen berücksichtigen sollten, traten daher unübersichtliche Redundanzen auf. Die Navigation zwischen den verschiedenen Ansichten wurde aufgrund dieser Definitionsschwierigkeiten als nicht verständlich bezeichnet.

Unklare Verteilung der Arbeitsschritte zur Teilnahme am Diskurs. Es zeigte sich häufig, dass die nötigen Arbeitsschritte, mit denen sich die Teilnehmer des Rollenspiels im System bewegten und sich an dem Diskurs beteiligten, nicht an den vermuteten Stellen im Arbeitsablauf zu finden waren. So waren beispielsweise mehrere, getrennte und teilweise zunächst unsichtbare Funktionsaufrufe zum Verfassen eines Beitrags mit Attachments und Verknüpfungen nötig. Auch die grundlegenden Systemfunktionen von ZENO, wie etwa das Kopieren und Bewegen von Beiträgen, wurde von den Benutzern, insbesondere von der Moderation, als zu kompliziert empfunden und verursachte häufig „überraschende“ Ergebnisse (Fehler).

3 Vergleiche Fußnote 1.

Unverständliche Terminologie. Der Umgang mit Begriffen an der Oberfläche zu Ordnungs- und Darstellungsprinzipien sowie einigen Funktionen wurde als nicht eindeutig und selbsterklärend genug bewertet.

Unübersichtliche Benutzerrechte und unklarer Funktionsumfang. Durch Benutzerrechte können innerhalb gleicher Bereiche verschiedene Funktionen zugänglich sein. Allerdings bemängelten die Teilnehmer, dass es nicht offensichtlich war, wann welche Funktionen zur Verfügung standen, also ob Funktionen aufgrund der eigenen Benutzerrechte oder aufgrund des Angebots des jeweiligen Standorts in ZENO genutzt oder nicht genutzt werden konnten.

Mangelndes Feedback und fehlende Sicherheitsmechanismen. Wichtige Funktionen, wie z.B. das Löschen oder Einrichten von neuen Benutzern, konnten oft ohne Kontrollmöglichkeit ausgeführt werden. Es wurde auch fehlendes Feedback nach Abschluss einer Aktion bemängelt. Zum anderen wurde das Fehlen einer weiteren Sicherheitsebene, die bei unwiderrufbaren Funktionen eine zusätzliche Bestätigung durch den Benutzer verlangt, kritisiert.

Als zentrale Anforderung für die Entwicklung einer neuen Benutzeroberfläche kristallisierte sich während des Rollenspiels die „Reduktion der Komplexität des Interfaces“ heraus, die sich in folgenden, ebenfalls ermittelten Anforderungen widerspiegelte:

- Verhindern des Orientierungsverlusts,
- Optimierung bzw. Reduzierung des „kognitiven Overheads“,⁴
- Überarbeitung der Interface- und Informationsstrukturen,
- Entwicklung einer visuellen Logik,⁵
- Optimierung der Navigation und des Workflows,⁶
- Entwicklung eindeutiger Strategien zur Abbildung des Diskurses an der Benutzeroberfläche auf der Basis eines semantischen Netzes aus Beiträgen.

4 Vergleiche Fußnote 1.

5 Als visuelle Logik wird eine Eindeutigkeit des Interfaces in Bezug auf die Aktionen des Benutzers und die (nachvollziehbaren) Reaktionen des Systems verstanden. Durch visuelle Codierung und Hierarchisierung kann der Benutzer Ableitungen über das Verhalten des Interfaces und die verankerten Funktionen und deren Auswirkungen treffen, die seine Vermutungen über den Umgang mit dem Interface bestenfalls bestätigen und ihn zielgerichtet arbeiten lassen.

6 Vergleiche Fußnote 1.

8.4 Interfacestruktur und -architektur von ZENO zum Zeitpunkt des Rollenspiels

Vor dem Hintergrund der weiter oben skizzierten „grundlegenden Anforderungen für die Gestaltung einer Benutzeroberfläche“ können die ermittelten Probleme und Defizite des Interfaces zum Zeitpunkt des Rollenspiels erklärt werden. Als Ansichtsmaterial wird hier ein Auszug aus einer Diskussion zu den Anforderungen der Entwicklung von ZENO aufgeführt (Abbildung 8.2). Die auffälligsten Probleme lassen sich oft auf eine inkonsistente Strukturierung zurückführen und wie folgt zusammenfassen:

- (1) Es werden verschiedene Formen der Navigation vermischt, d.h. inhaltliches Navigieren zu bestimmten Beiträgen und strukturelles Navigieren zu bestimmten Bereichen sind nicht sauber getrennt und können vom Benutzer nicht immer differenziert werden (z.B. Funktion und Auswirkung der Kartenreiter).
- (2) Die verschiedenen Funktionsareale sind nicht eindeutig getrennt, d.h. Schaltflächen beziehen sich trotz ähnlicher Positionierung auf Beiträge, Bereiche, Ansichten oder ZENO allgemein, und verwirren damit die Benutzer (z.B. die Bedeutung der Kartenreiter „Sections“ in Verbindung mit der Beschriftung „Subsections“ sowie die Schaltflächenzeile des Menüs).
- (3) Eine inkonsistente Farbcodierung, unvorteilhafte visuelle Schwerpunkte und Hierarchien erschweren die Zuordnung von Funktionen wie unter Punkt 2 genannt.
- (4) Die Terminologie ist nicht eindeutig (Was sind „Subsections“, unkonventioneller Gebrauch der Funktion „Search“ etc.?).

Die Inkonsistenzen haben entscheidende Auswirkungen auf die Erwartungskonformität und die Lernförderlichkeit. Das Interface besitzt zudem wenig anweisen- den Charakter und zwingt dem Benutzer eine sehr komplexe Systembedienung auf, die den Arbeitsprozess negativ beeinträchtigt.

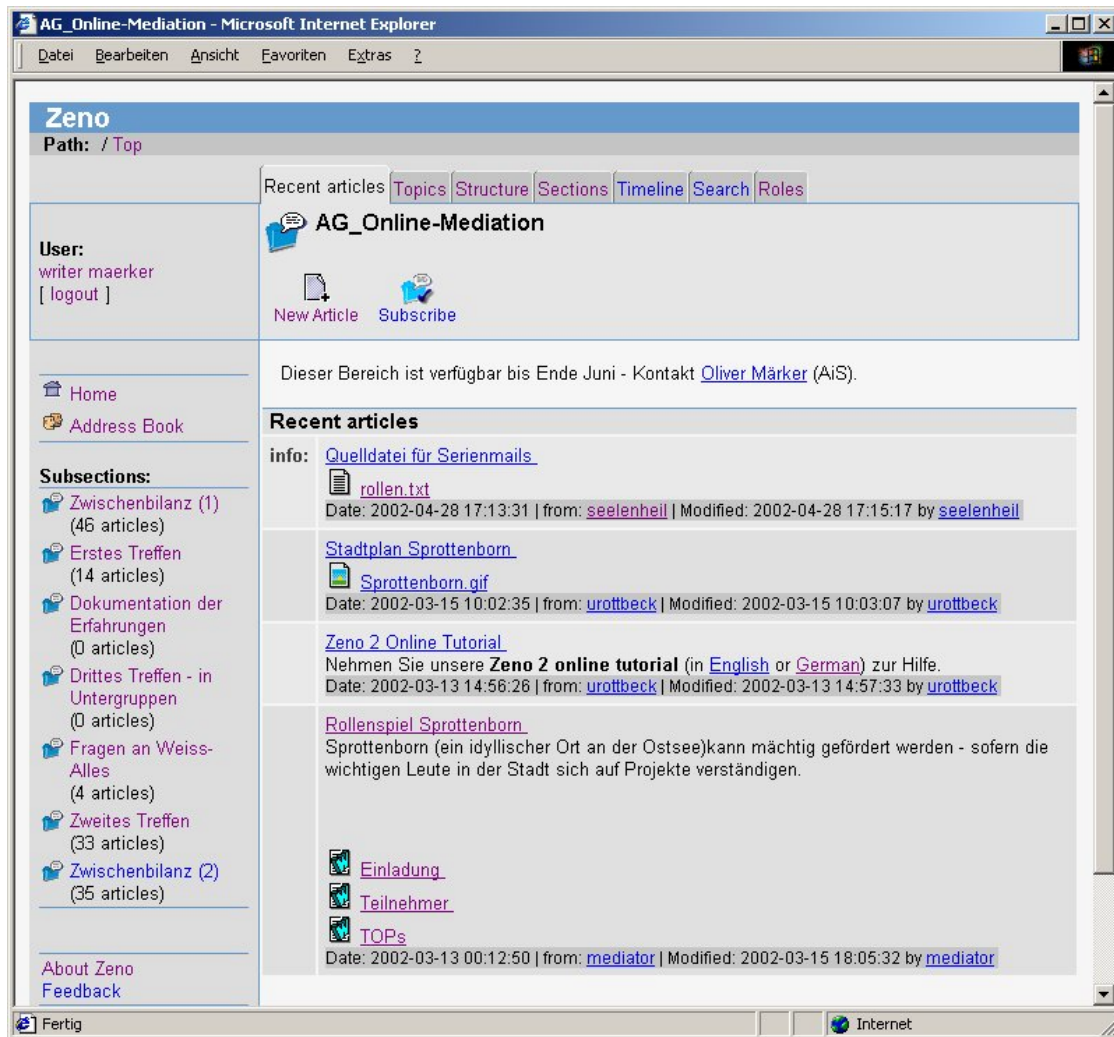


Abbildung 8.1: Benutzeroberfläche von ZENO zum Zeitpunkt des Rollenspiels mit einem Auszug aus einer Diskussion, Ansicht „aktuelle Beiträge“.

8.4.1 Konsequenzen für die Entwicklung des neuen Interfaces

Umstrukturierung des Interfaces

Für das neue Interface wurde eine grundlegend neue Struktur und Architektur entwickelt, die dem Benutzer eine klare Unterteilung der verschiedenen Interaktionsbereiche bieten soll. Die Applikation wurde in verschiedene, übergeordnete Module zerlegt. Durch die Modularität konnten in die Interaktionsbereiche unterschiedliche Funktionsgruppen integriert werden, die je nach ausgewähltem Modul benötigt werden (vgl. Abbildung 8.2).

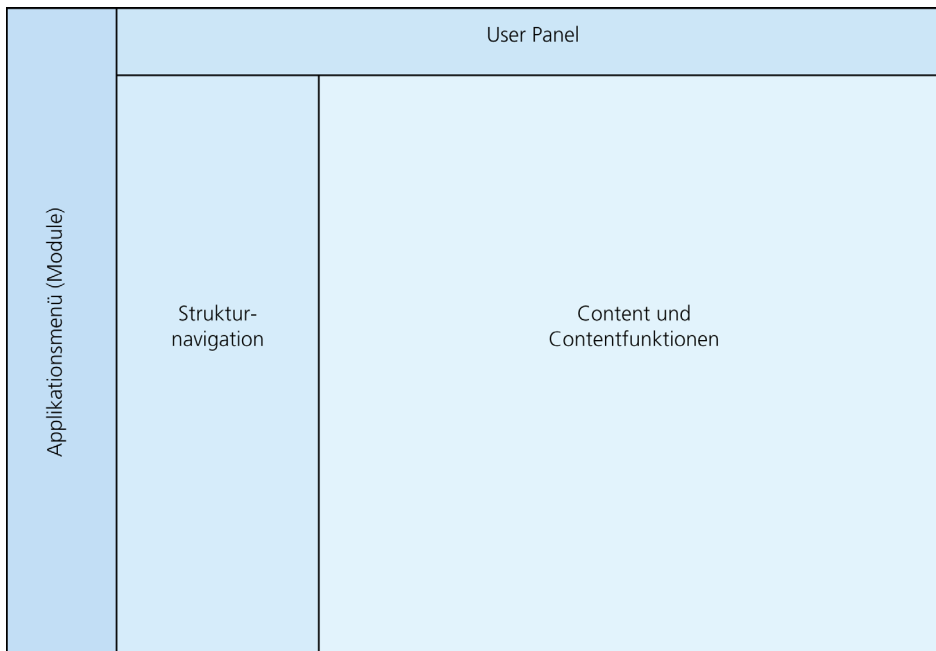
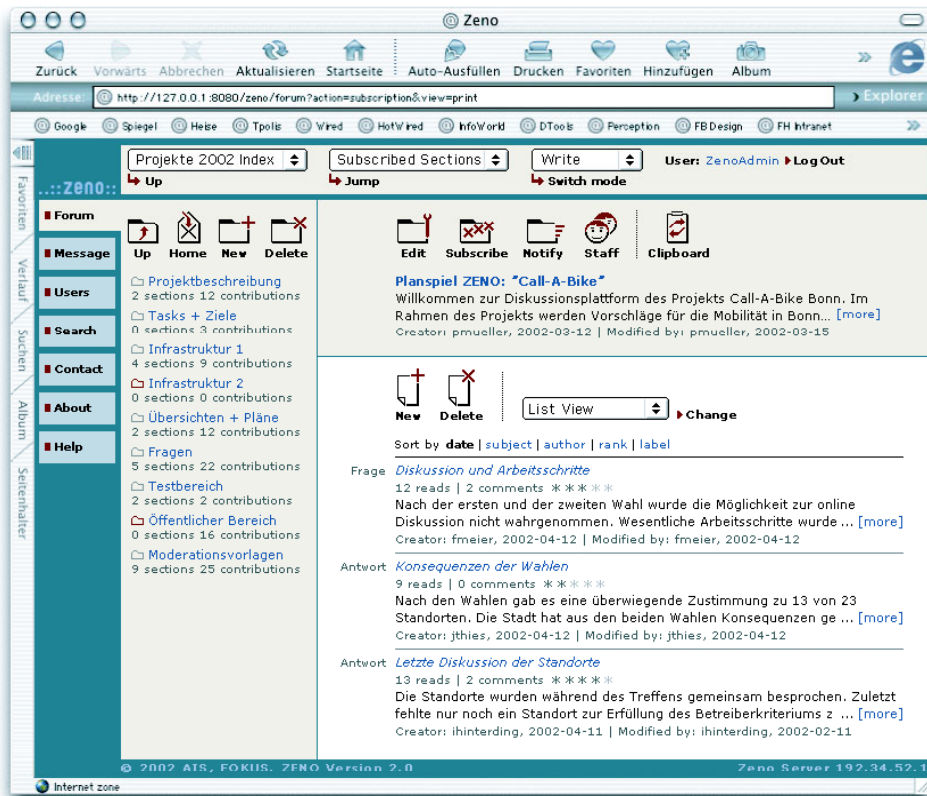


Abbildung 8.2: Exemplarischer Entwurf eines neuen ZENO Interfaces, hier als Listenansicht der Beiträge eines Diskussionsbereichs (oben) und die schematische Anordnung der neuen Interfaceareale (unten).

Auf dieser Grundlage wurde es möglich, die Eindeutigkeit der verschiedenen Interfaceareale über die gesamte Applikation hinweg zu erhalten. Damit wird ein konsistentes, kognitives Modell für die Benutzer ermöglicht und eingeleitet.

Beispiel für Workflow und Arbeitsschritte

Das prototypische Interface wurde in vielen Fällen sehr generisch gehalten, um ein großes Spektrum an Funktionen zu offerieren. Aus diesem Grund stießen die Nutzer des Rollenspiels auch auf eine hohe Anzahl von Bedienelementen und möglichen Arbeitsabläufen. Dadurch verlor die Benutzerführung an Eindeutigkeit. Viele der Arbeitsschritte waren nicht in einem „Werkzeug“ wieder zu finden, d.h. sie wurden weder zentral an einer Stelle, noch aus der Perspektive des Benutzers angeboten. Es muss zugunsten der Handhabbarkeit und Benutzerfreundlichkeit eine saubere Trennung der Bereiche eingehalten werden, da sie sehr unterschiedlichen Maximen folgen.

8.5 Fazit

Für das Redesign der neuen Benutzeroberfläche stellte sich das Rollenspiel als ein hervorragendes Instrument zur Problem und Anforderungsanalyse dar. Neben vielen detaillierten Hinweisen zu Defiziten des prototypischen Interface wurde durch das Rollenspiel bestätigt, dass ein System mit einer hohen inhaltlichen Komplexität, wie es ZENO darstellt, sowohl auf funktionaler als auch auf inhaltlicher Ebene einer überdurchschnittlich gut strukturierten Benutzeroberfläche bedarf. Es wurde deutlich, dass insbesondere bei einem so generischen und breit einsetzbaren System wie ZENO die Prioritäten in der Gestaltung der Benutzeroberfläche auf Benutzerfreundlichkeit, Konsistenz und einer möglichst niedrigen Komplexität der Bedienung liegen sollten. Weiterhin wurde deutlich, dass Nutzer „abgeholt“ werden wollen: Trotz der einzigartigen Vorteile von ZENO hinsichtlich der Aufbereitung des Diskurses auf der Basis semantischer Netze jenseits normaler Diskussionsforen sollte für die Diskursteilnehmer ein ähnliches „look and feel“ und eine ebenso einfache Handhabung wie in einem regulären Forum möglich sein.

Literatur

- Luckhardt, H.-D. (2001): Kriterien für das Webpublishing. Universität des Saarlandes. <<http://www.is.uni-sb.de/studium/handbuch/webpush/index.php>> (Stand Juni 2002).
- Schmidt-Belz, B. (2003): Benutzerorientierte Entwicklung von Mediationssystemen. In: O. Märker, M. Trénel (Hg.), *Online-Mediation: Neue Medien in der Konfliktmittlung — mit Beispielen aus Politik und Wirtschaft*. Berlin: edition sigma, S. 169-180.
- Schmidt-Belz, B., D. Fleischhauer, O. Märker (1999): Scenario-based System Validation by Users. In: S. Brewster, A. Cawsey, G. Cockton (Hg.), *Human-Computer Interaction: INTERACT '99, Vol. 2*. Proceedings of the Seventh IFIP (International Federation for Information Processing) TC13 (Technical Committee 13) Conference on Human-Computer Interaction, 30. August bis 3. September 1999, Edinburgh, UK. Swindon: British Computer Society, S. 191-195.

9. Schlussbemerkung

Hans-Joachim Fietkau

Die berichteten Ergebnisse zu Kommunikationserfahrungen und Interaktionsmustern in online moderierten bzw. mediierten Gruppen sind aus verschiedenen Gründen vorläufig. Die Softwareprogramme, auf denen die Interaktionen beruhen, werden ständig weiterentwickelt; die Nutzer solcher Techniken sind mit den Möglichkeiten, die sie bieten, zumeist wenig vertraut; die für ein schnelles und reibungsarmes Kommunizieren erforderlichen Umgangsregeln sind für die Soziotechnik Online-Mediationen kulturell nicht entwickelt. Dies in Rechnung gestellt, hat es wenig Sinn, nach onlinespezifischen Gesetzmäßigkeiten der Kommunikation zu suchen. Diese befinden sich allenfalls in der Entwicklung. Eine ganz andere Frage ist, ob sich Kommunikationsgewohnheiten, die wir „sonst“ in Diskursen antreffen, sich auch in diesem frühen Entwicklungsstadium der Online-Mediation wiederfinden, und dies scheint in der Tat der Fall zu sein. Es ist möglich, dass es Medien übergreifende Kommunikationsstrukturen gibt, es ist aber auch möglich, dass sich medienspezifische Muster erst allmählich herausbilden müssen und hier noch nicht in den Blick gerieten, und es sind Kombinationen beider Thesen denkbar. Weiter muss offen bleiben, was an den Ergebnissen dem Labor-/Spiel-Kontext geschuldet ist und was auf „reale“ Online-Diskurse generalisiert werden kann. Das alles kann hier nicht entschieden werden.

In Schlusskapiteln werden häufig die gewonnenen Einsichten noch einmal zusammengefasst und in den Forschungsstand des Faches eingeordnet und in ihrer Bedeutsamkeit gewürdigt. All dies soll hier unterbleiben. Wir hoffen, die Forschungsergebnisse dem Leser gut auffindbar präsentiert zu haben. Er mag nun selbst entscheiden, was von dem für ihn wichtig und was ihm eher von geringem Belang ist. Die Befunde ließen sich natürlich in Reihe wissenschaftlichen Fragebereichen einordnen. Man könnte nach der politischen Relevanz und nach sozialen Folgen fragen, man könnte den Ertrag für die Sozialpsychologie thematisieren und überlegen, wie das Ganze in Lernprogramme umgesetzt werden kann, man könnte überlegen, wie die technische Infrastruktur, die Software weiter entwickelt werden kann usf. Dies würde je für sich umfangreiche Analysen, Überlegungen und Darstellungen erfordern, die an dieser Stelle nicht geleistet werden sollten. Diese Fragen werden sich wohl auch erst dann, einigermaßen belegt, beantworten lassen, wenn

sich das Spektrum der praktischen Erfahrungen, verbunden mit sorgfältiger wissenschaftlicher Dokumentation, erweitert hat.

Dem offenen, sich in Entwicklung befindenden Forschungsgegenstand entsprach eine Forschung, die weniger auf das Aufweisen und Prüfen kausaler Zusammenhänge ausgerichtet war. Es ging um die Entwicklung von Thesen. Diese wurden in enger Zusammenarbeit zwischen Forschern und Beforschten entwickelt. Die klassischen Versuchspersonen wurden zu Versuchspartnern und die klassischen Versuchsleiter verwandelten sich in Moderatoren eines gemeinsamen Kommunikationsprozesses.

Die Idee, mit seinem Forschungsgegenstand in eine kommunikative Beziehung zu treten, ist nicht neu. Sie ist in unterschiedlicher Weise immer wieder thematisiert worden. Schweizer (1998) spannt, dies beschreibend, den Bogen von Francis Bacon, der in seinem „Novum Organum“ meinte, die Natur müsse gefoltert werden, damit sie ihre Geheimnisse preisgebe, über Goethe, für den sich eine im Gespräch und im Respekt vor der Natur vollziehende Wissenschaft immer auch eine Selbstbefreiung aus den Klammern geistiger Zwänge und damit eine Persönlichkeitsbildung darstellte, bis zu Prigogine/Stengers (1981), die die naturwissenschaftlichen Experimente unserer Zeit als „Dialog mit der Natur“ apostrophierten. Jenseits dieses großen Bogens aber, in den Niederungen psychologischer und sozialwissenschaftlicher Methodik, greifen Überlegungen qualitativ arbeitender Wissenschaftler Platz, den geistigen Austausch zwischen Forschenden und Beforschten zu systematisieren und damit dem psychologischen und sozialwissenschaftlichen „Gegenstand“, nämlich dem Menschen und der sozialen Ordnung, in der er lebt, Achtung zu zollen.

Das miteinander Spielen ist als eine Form qualitativer Forschung hier begründet und genutzt worden. Ob sich das Rollenspiel Sprottenborn gelohnt hat, ist eine Frage, die man aus unterschiedlichen Perspektiven unterschiedlich beantworten mag. Für uns jedenfalls hat es eine Reihe von Funktionen erfüllt. Es hat zur Erweiterung unserer Kompetenzen im Umgang mit Online-Mediation beigetragen; es hat neue Wege aufgezeigt, wie sozialwissenschaftliche Forschung methodisch aufgebaut und durch ein breites Netz interessierter Partner in kooperativer Form organisiert werden kann. Schlussendlich, um den im Vorwort zitierten Nietzsche aufzugreifen, war es eine fröhliche Wissenschaft.

Literatur

Prigogine, I., I. Stengers (1981): *Dialog mit der Natur. Neue Wege naturwissenschaftlichen Denkens*. München: Piper.

Schweitzer, F. (1998): Naturwissenschaft und Selbsterkenntnis. In: P. Matussek (Hg.), *Goethe und die Verzeitlichung der Natur*. München: C. H. Beck Verlag, S. 383-398.