

Mediation im Zeitalter von ChatGPT: Werden menschliche MediatorInnen bald überflüssig?

von Michael Lardy, 21.8.2023

Mediation – ein strukturiertes Verfahren zur konstruktiven Beilegung von Konflikten ist eine wunderbare Möglichkeit, Streitigkeiten ohne rechtliche Auseinandersetzung zu klären. Die beiden Streitparteien erarbeiten unter „Anleitung“ einer Mediatorin Lösungen, die die Bedürfnisse beider Seiten berücksichtigen. Der Rechtsweg wird überflüssig.

Die besonderen Stärken eines guten Mediators liegen im gekonnten Umgang mit der Sprache und im aufmerksamen, Körpersprache, Mimik und Tonfall berücksichtigenden, aktiven Zuhörens. Die gute Mediatorin seziert den Konflikt mit guten Fragen¹, legt mit ihren Fragen Zusammenhänge frei, die zunächst nicht sichtbar waren und die selbst den Streitparteien zunächst oft nicht bewusst waren. Dieses Erkennen von Zusammenhängen und feststellen von Bedürfnissen fördert den Verständnisaufbau zwischen den streitenden Parteien und führt sehr oft zu guten Lösungen. Der Streit ist beigelegt.

Erfolgreiche Mediatoren sind Meister der Sprache, der Beobachtung und der Empathie! Hat ein Computerprogramm ähnliche Fähigkeiten? Wohl kaum! Oder?

Bis vor kurzem wäre die Antwort auf diese Frage eindeutig gewesen. Die Frage an sich wäre es nicht wert gewesen, überhaupt gestellt zu werden, so eindeutig war die Antwort. Spätestens seit die KI ChatGPT 4.0 online ist, scheint die Antwort auf diese Frage gar nicht mehr so eindeutig. Was ist ChatGPT 4.0?

ChatGPT ist ein LLM, ein Large Language Model und vom Autor dieser Zeilen befragt, beschreibt die KI ein LLM wie folgt:

ChatGPT: *Ein Large Language Model (LLM) ist ein fortschrittliches maschinelles Lernmodell für Sprachverarbeitung. Es ... hat die Fähigkeit, Texte zu analysieren und zu generieren. Diese Modelle werden auf riesigen Textdaten trainiert.*

Zusammengefasst: auch ChatGPT ist ein Meister der Sprache und diese Entwicklung ist eine technische Revolution. Eine Revolution mit der selbst die KI-Profis nicht so schnell gerechnet haben, so Prof. Hannah Bast, Univ. Freiburg.²

Kann eine KI eine menschliche Mediatorin ersetzen?

Eine der beeindruckendsten Fähigkeiten des Programms, ist die Dialogfähigkeit:

Autor: Kannst du mir bitte bei der Lösung eines Problems helfen?

ChatGPT: *Natürlich! Beschreibe mir bitte das Problem, und ich werde mein Bestes tun, um dir zu helfen.*

Autor: Danke, das freut mich.

¹ Fragen können wie Küsse schmecken, Carmen Kindl-Beilfuß, Carl Auer Verlag

² #ChatGPT & Co – wie intelligent ist KI? | Harald Lesch, Marco Smolla & Hannah Bast
<https://www.youtube.com/watch?v=0fq1jIjWcUv8> (9.8.2023)

ChatGPT: *Gern geschehen! Lass mich wissen, womit ich dir helfen kann.*

Autor: Nun, ich habe eine Nachbarin, die ihr Auto auf einem Parkplatz neben meinem parkt und leider immer viel zu nah zu meinem Auto parkt. Dadurch ist es für mich schwer, in mein Auto zu kommen. Was kann ich tun?

ChatGPT: *Das klingt frustrierend. Hier sind einige Vorschläge, wie du mit dieser Situation umgehen könntest:*

1. **Direkte Kommunikation:** *Sprich freundlich mit deiner Nachbarin über das Problem. Oft sind sich die Leute nicht bewusst, dass sie jemandem Unannehmlichkeiten bereiten. Ein freundliches Gespräch kann Wunder wirken.*
2. **Hinterlasse eine Notiz:** *Wenn du deine Nachbarin nicht persönlich ansprechen möchtest, kannst du eine freundliche Notiz an Ihrem Auto hinterlassen, in der du das Problem erklärst und um mehr Rücksicht bittest.*
3. **Alternative Parkposition:** *Wenn möglich, könntest du versuchen, dein Auto an einer anderen Stelle zu parken, um möglichen Konflikten aus dem Weg zu gehen.*
4. **Moderation:** *Wenn der Parkplatz zu einem Wohnkomplex oder einer ähnlichen Einrichtung gehört, könntest du das Management oder den Vermieter kontaktieren, um das Problem zu besprechen. Sie könnten Regelungen haben, die das Parken beeinflussen.*

Wichtig ist dabei, immer höflich und verständnisvoll zu bleiben, da die Nachbarin möglicherweise nicht bemerkt hat, dass ihr Parkverhalten Probleme verursacht.

Autor: Ich danke dir. Ich glaube, du hast mir hier eine Reihe von wirklich wertvollen Vorschlägen gemacht.

ChatGPT: *Gern geschehen! Ich hoffe, dass einer dieser Vorschläge hilft und die Situation sich bald für dich verbessert. Wenn du noch weitere Fragen oder Bedenken hast, stehe ich dir gerne zur Verfügung. Viel Erfolg!*

Die Antworten der KI sind nicht als die eines Computers erkennbar. Wichtiger jedoch ist, dass die KI während des Dialoges nicht den Kontext „vergisst“ und gleichzeitig lösungsorientiert antwortet. Zur Lösung eines kleinen Konfliktes wie dem hier beschriebenen also durchaus brauchbar.

Eine weitere, besondere Eigenschaft von ChatGPT ist die immense Wissensbasis³. Die Software wurde mit Milliarden von Texten trainiert und hat eine sehr viel breitere „Erfahrungsbasis“ als jeder Mensch. In Kombination mit der Möglichkeit, dieses „Wissen“ immens schnell zu verarbeiten, verfügt die KI über eine einzigartige Fähigkeit Muster und Lösungswege zu erkennen. Ein sehr kompetenter Konkurrent für einen menschlichen Mediator.

Sind menschliche Mediatorinnen bald überflüssig?

Komplexe, hocheskalierte Konflikte haben sich oft über einen längeren Zeitraum entwickelt, haben Ihre Wurzeln tief in der Vergangenheit, „nähren“ sich von jahrelang nicht ausgesprochenen Bedürfnissen und Interessen. Kann hier eine KI den Konflikt beilegen und die Streitparteien zu einer einvernehmlichen Lösung führen? Hier wird es für den Computer deutlich schwieriger, denn die Qualität der Antworten einer KI hängt ganz wesentlich von der Qualität der Eingaben ab. Aktives Zuhören gehört aktuell noch nicht zu den Stärken einer KI,

³ Volland, LRZ 2023, Rn. 1, [●], www.lrz.legal/2023Rn1 (9.8.2023)

denn ChatGPT ist auf Texteingaben angewiesen.

„Empathie ist die Seele der Mediation“ so Christoph Sager⁴ vom *Straus Institute for Dispute Resolution* in den USA und genau diese Fähigkeit ist es, die der KI fehlt. Dem Computer fehlt die emotionale Intelligenz, die es dem menschlichen Mediator ermöglicht unscheinbare Reaktionen der Medianden (=der beiden Streitparteien) wie zum Beispiel Körperhaltung, Veränderung der Stimme, Augenbewegungen richtig zu interpretieren und mit den richtigen Fragen das dahinterliegende zu entdecken. Hier stößt KI an Ihre Grenzen.

Offene Fragen

Es gibt es eine Reihe von problematischen Aspekten, die dem Einsatz einer KI als autonomen Mediator entgegenstehen. Zum Beispiel: Ist eine KI den beiden Parteien gegenüber neutral? Neutralität (Allparteilichkeit) ist eine der wichtigsten Anforderungen an eine Mediatorin. Spontan würden man denken, ja natürlich, denn ein Computerprogramm wird mangels Empathiefähigkeit keinen Klienten sympathischer finden als den anderen, für keinen der beiden Medianden Partei ergreifen, nur weil der eine Mediand freundlicher ist als der andere. So eindeutig ist es bei näherer Betrachtung jedoch nicht.

ChatGPT antwortet auf der Grundlage des Gelernten und sollten die Datensätze, mit denen die KI trainiert wurde, eine bestimmte gesellschaftliche Minderheit geringschätzen oder diese Minderheit in den Datensätzen wenig vorkommen, so würde diese Einstellung auch in den Dialogen sichtbar werden. ChatGPT wertet nicht, sondern berechnet Wahrscheinlichkeiten auf der Grundlage des Gelernten. Hier offenbart sich ein schwer zu lösendes Problem: wir wissen nicht, mit welchen Daten die KI trainiert wurde.

Abschreckendes Beispiel ist die teilweise in der US-Justiz verwendete KI Anwendung COMPAS⁵, ein Assistenzsystem für Richter zur Beurteilung von Straftätern. Eine heftig diskutierte Software, die im Ruf steht, schwarze Täter massiv zu benachteiligen. Auch hier gilt: Trainingsdatensätze und Algorithmus sind Geschäftsgeheimnisse des Herstellers.

Ein weiterer, kritischer Aspekt ist die Frage des Datenschutzes und der Vertraulichkeit. Wie bei einer Therapeutin, müssen Klienten in einer Mediation darauf vertrauen können, dass persönlichste Inhalte absolut vertraulich behandelt werden. Wird ChatGPT zum Mediator oder in eine Mediation miteinbezogen, müssen alle Beteiligten damit einverstanden sein und die Eingaben entsprechend anonym erfolgen.

Last but not least müssen rechtliche, ethische und kulturelle Aspekte individuell berücksichtigt werden. Hier wiederholt sich das schon angesprochene Problem mit den Trainingsdatensätzen: wurde die KI mit der ganzen Vielfalt an existierenden Rechtsnormen, ethischen Normen und kulturellen Aspekten trainiert oder wurden manche Kulturkreise bevorzugt bzw. benachteiligt?

Die Qualität der Antworten ist abhängig von der Qualität der Trainingsdaten.

⁴ Artificial Intelligence (AI) in Mediation – ChatGPT as Mediator 4.0, Sonja Weisheit, *Christoph Salger*, <https://mediate.com/artificial-intelligence-ai-in-mediation-chatgpt-as-mediator-4-0/> (9.8.2023)

⁵ COMPAS: zu einer wegweisenden Debatte über algorithmische Risikobeurteilung, Tim Rätz, <https://link.springer.com/article/10.1007/s11757-022-00741-9> (9.8.2023).

Zwischenergebnis

Eine KI als autonome Mediatorin ist noch keine Realität und es ist ungewiss, ob das je möglich sein wird. Zu viele Fragen sind noch offen.

Vor allem drängt sich die Frage auf: wer würde eine reine KI-Mediation überhaupt wollen?

ChatGPT beantwortet die Frage wie folgt:

Autor: Kannst Du einen menschlichen Mediator ersetzen?

ChatGPT: *Nein, ich kann keinen menschlichen Mediator ersetzen. Ein Mediator besitzt menschliche Qualitäten wie Empathie, Intuition und die Fähigkeit, zwischen Parteien zu vermitteln, die ich als Maschine nicht bieten kann. Zudem erfordert Mediation oft physische Präsenz, aktives Zuhören und Interpretation von Körpersprache, welche ich nicht leisten kann.*

ChatGPT als Mediations-Assistent

Denkbar wäre, ChatGPT als Assistenzsystem im Rahmen einer Mediation zu nutzen.⁶

Verschiedene Anwendungen sind denkbar:

+ Was ist Mediation? Eine Mediatorin kann zum Beispiel auf ihrer Webseite interessierten Medianten die Möglichkeit geben, sich interaktiv über den Ablauf eines Mediationsverfahrens zu informieren⁷. Vorteil: die Antworten werden sehr viel individueller ausfallen als das bisher möglich war.

+ Brainstorming als Vorbereitung für den Mediator⁸: Die KI macht verschiedene Lösungsvorschläge, die von den Medianten diskutiert werden können.

Beispiel:

(Aus Platzgründen ist dieses Beispiel bewusst sehr einfach gehalten).

Autor: Petra und Thomas haben gemeinsam ein Auto und können sich oft nicht einigen, wer das Auto nutzen darf. Bitte mache vier Vorschläge wie die Autonutzung geregelt werden kann.

ChatGPT: *Sicher! Hier sind vier Vorschläge, um die Autonutzung zwischen Petra und Thomas zu regeln:*

1. *Fahrplan erstellen: Feste Tage und Zeiten für jeden festlegen.*
2. *Fahrgemeinschaft: Zusammen fahren, wenn Ziele übereinstimmen.*
3. *Alternative Verkehrsmittel: Bus, Bahn oder Fahrrad nutzen.*
4. *Carsharing/Mietdienste: Bei Bedarf ein zusätzliches Auto mieten.*

+ In naher Zukunft: Auswertung von Unterlagen: relevante Textdokumente werden auf ChatGPT hochgeladen und die KI erstellt eine Zusammenfassung oder wertet nach definierten Kriterien aus.

⁶ Digitalisierung und Zivilverfahren, Thomas Riehm, Sina Dörr, (Hg.), De Gruyter, 2023

⁷ ChatGPT in Mediation und Schlichtung, Simon J. Heetkamp, Christian Piroutek, ZKM 3/2023

⁸ ChatGPT in der Wirtschaftsmediation, Martin Fries, <https://www.mediatorenausbildung.org/chatgpt-in-der-wirtschaftsmediation/>

+ Erstellen einer Mediationsvereinbarung: nachdem über alle strittigen Punkte Einigkeit erreicht wurde, diktiert die Mediatorin der KI den gesamten Sachverhalt und erteilt der KI den Auftrag eine Mediationsvereinbarung zu formulieren.

+ In der Ausbildung: durch Simulation von vielen verschiedenen Mediationen können angehende Mediatoren sehr viel schneller lernen, gute Mediationsgespräche zu führen. Besonders nützlich ist, dass ChatGPT auch ein gutes Feedback gibt.

Beispiel:

Übende(r): Ich möchte bewusst üben, wie man Mediationen durchführt. Sie werden mein Mediationslehrer sein ...

ChatGPT: *Sicher, ich kann dabei helfen, ein solches Szenario zu erstellen und zu leiten. Für diese Mediationssimulation sind Sie die Mediatorin und ich werde die Rollen von Herrn Smith und Frau Jones spielen.*

Herr Smith war ein Fahrer, der einen Autounfall verursacht hat, und Frau Jones war die Passagierin im anderen Auto, die Verletzungen erlitten hat. Herr Smith bestreitet die Tatsache, dass er den Unfall verursacht hat, und Frau Jones fordert Schadensersatz für die Verletzungen, die sie erlitten hat. Sie sind beide bereit, den Konflikt durch Mediation zu lösen, anstatt vor Gericht zu gehen. Sie betreten den Raum, in dem Herr Smith und Frau Jones bereits auf Sie warten. Beide sehen angespannt aus und haben ihre Arme verschränkt.

Als Mediatorin, wie würden Sie diese Situation angehen? Bitte antworten Sie und danach werde ich Ihnen Feedback geben.

Übende(r): antwortet ...

Diese Mediationssimulationen sind eine absolut faszinierende Möglichkeit eine KI einzusetzen, die Szenarien die ChatGPT sich jeweils mit steigendem Schwierigkeitsgrad ausdenkt, sind vielfältig und nuanciert.

Fazit

Mediatoren und Mediatorinnen müssen auf absehbare Zeit nicht um Ihren Job fürchten, denn vieles, was eine gute Mediation ausmacht, kann die KI nicht. Als Assistenzsystem ist eine KI wie ChatGPT aber schon heute ein sehr nützliches Werkzeug, das Mediatorinnen und Mediatoren die Arbeit sehr erleichtern kann.

Michael Lardy
Chemie Studium 1983 - 1988, Univ. des Saarlandes
Jura Studium 2020 - , Univ. Salzburg
Mediator i.A.
www.MichaelLardy.com
mail@MichaelLardy.com