

Wambach-Schulz, Marita Katharina

Working Paper

Mediation und Künstliche Intelligenz

IUBH Discussion Papers - Sozialwissenschaften, No. 2/2021

Provided in Cooperation with:

IU International University of Applied Sciences

Suggested Citation: Wambach-Schulz, Marita Katharina (2021) : Mediation und Künstliche Intelligenz, IUBH Discussion Papers - Sozialwissenschaften, No. 2/2021, IUBH Internationale Hochschule, Bad Honnef

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/231773>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

IUBH Discussion Papers

SOZIALWISSENSCHAFTEN

Mediation und Künstliche Intelligenz

Marita Katharina Wambach-Schulz

IUBH Internationale Hochschule

Main Campus: Erfurt
Juri-Gagarin-Ring 152
99084 Erfurt

Telefon: +49 421.166985.23

Fax: +49 2224.9605.115

Kontakt/Contact: [k.janson@iubh.de/](mailto:k.janson@iubh.de)

Autorenkontakt/Contact to the author(s):

IUBH Düsseldorf
Hildebrandtstraße 24c
40215 Düsseldorf

Telefon: +49 211 9807000/ +49 1520 1940303

Email: m.wambach-schulz@iubh-dualesstudium.de

IUBH Discussion Papers, Reihe: Sozialwissenschaft, Vol. 2, Issue 2 (March 2021)

ISSN-Nummer: **2699-2574**

Website: <https://www.iubh-university.de/forschung/publikationen/>

Mediation und Künstliche Intelligenz

Prof. Dr. Marita Katharina Wambach-Schulz

Abstract:

Especially in mediation as an out-of-court conflict mediation procedure, maintaining the basic attitude on the part of a neutral, third party is a core aspect and at the same time a neuralgic point. The ability to maintain impartiality and neutrality as an ideal in a mediation role is central and determines success and failure. Often in conflicts there are a number of people-based problems that focus on mediators as individuals. Thus, phenomena of assessment can emerge, with unconscious bias on the part of conflict parties who experience disadvantage and prejudice. This can be associated with a gender-specific or gender-sensitive component. The question of the extent to which the mediator can be socially supported in conflict management through social human-machine interaction with artificial intelligence (AI) and human-machine collaboration (HMC) is a novelty. There is also the question of whether problems with impartiality and neutrality can be solved by gender-neutral robots as assistance with social human-machine interaction. The innovation of learning systems needs acceptance despite murmuring criticism of it. Insights from AI studies show that AI will revolutionize the way people decide, work, learn, communicate, consume and live. This is no longer a science fiction dream. The Future is Now!

Keywords:

Mediation, Allparteilichkeit, Neutralität, Geschlechterdifferenzen, Künstliche Intelligenz, Soziale Arbeit;

Einleitung

Künstliche Intelligenz (KI) nimmt immer größeren Einfluss auf menschliche Lebenswelten und damit verbundene Fragestellungen. Aufgrund steigender Datenmengen, neuer Algorithmen, aber auch immer verbesserter Rechenleistungen, gibt es bereits heute eine Vielzahl von Anwendungen, die durch KI in der Lage sind, menschliches Tun nachzubilden oder sogar zu übertreffen. Hierauf verweisen aktuelle KI-Studien (Adesso 2020, Fraunhofer Institut IAIS 2020 & PwC 2018)

Geraten Menschen in Konflikten an ihre Lösungsgrenzen, so kommt Mediation als Möglichkeit zur außergerichtlichen Konfliktklärung infrage. Mediator*innen müssen dann ihrerseits in Konflikten eine allparteiliche, neutrale Haltung einnehmen und dürfen sich nicht auf eine Konfliktseite stellen oder aktiv eingreifen. Auch die Paar- und Familientherapie oder Beratung der Sozialen Arbeit in Trennungs- und Scheidungsangelegenheiten bestehen aus einer Aufarbeitung interpersoneller Konflikte. Zentrale Arbeitsgrundlage in Konflikten ist das spezifische Beziehungsangebot, das als allparteilich und neutral zu bezeichnen ist. Simon (2012) meint hierzu: „Allparteilichkeit hat das Ideal, sich parteilich für jede der im Konflikt liegenden Parteien zu zeigen“ (Simon 2012, S. 212). Dieses Ideal vermag nicht immer gelingen, es sollte jedoch als Ideal einer Grundhaltung gesetzt sein. Nach Simon (2012) ist der Anspruch ziemlich hoch, da es nur wenigen Mediator*innen gelingt, eine zu allen Konfliktparteien gleichwertig positive und verstehende Beziehung aufzubauen (vgl. ebd.). Weniger überhöht hingegen ist der Anspruch auf Neutralität. Neutral bedeutet wörtlich übersetzt, *keins von beiden* (vgl. Simon & Weber 1990, S. 257). Fragwürdig erscheint, ob Mediator*innen stets in der Lage sind, diese Anforderungen allseits glaubhaft zu erfüllen. So sind sie doch „nur“ menschliche Lebewesen bzw. psychische Systeme. Der Einsatz einer KI als Assistenz könnte hier unterstützend wirken, um die geforderte Grundhaltung in enger Kooperation mit lernfähigen Systemen besser als bisher gewährleisten zu können. Die Frage, inwieweit eine robotergestützte KI zur kollaborativen Zusammenarbeit in der Konfliktbearbeitung einer spezifischen Geschlechtsform bedarf, ist von Belang. Macht es einen entscheidenden Unterschied, ob ein genderneutraler, weiblicher oder männlicher Roboter eingesetzt wird oder geht es vorranglich um die Frage nach der Persönlichkeit von KI. Weiter interessiert die Frage, ob lernfähige Systeme (KI) begleitend, ersetzend oder ergänzend unterstützen sollten, quasi als Software in Form einer KI-Assistenz mit oder ohne Integration menschlicher, sozialer Interaktion.

In einer konkreten Forschungsarbeit wäre zentral der Untersuchungsfrage nachzugehen, inwieweit die Mediatorin oder der Mediator durch eine soziale Mensch-Maschine-Interaktion im Sinne von KI und Mensch-Maschine-Kollaboration (MRK) sozial unterstützt werden kann. Dabei bleibt der Mensch in direkter Kooperation mit Robotern mit seinen kognitiven Fähigkeiten als aktive Komponente einer sozialen Interaktion erhalten. Hintergrund dieser Überlegung ist, dass eine Reihe menschen-basierter Probleme in der Ausgestaltung der Vermittlungsrolle in Konflikten vorliegen, die sich auf Mediator*innen als Individuen fokussieren. Für professionell interagierende gilt in der Interaktionstriade eines Konfliktsystems Allparteilichkeit und Neutralität als Kernkomponente und Nimbus. Die hohen Erwartungen und das Vertrauen in die Fähigkeit von Professionellen zur Wahrung dieser Grundhaltung erzeugen Phänomene der Einschätzung mit unbewussten Verzerrungen (Bias) im Bereich von Wahrnehmen, Erinnern, Denken und Urteilen auf Seiten von Konfliktparteien. Genau diese Problemzentrierung könnte sich möglicherweise durch direkte Kooperation mit KI und Echtzeitkommunikation in Beratungssettings lösen lassen, so die Annahme.

Problemexplikation und Begriffsdefinition

Die Fähigkeit von Mediator*innen als Menschen, eine Grundhaltung einzunehmen, die geprägt ist von Allparteilichkeit und Neutralität ist ein Leistungsversprechen in der Konfliktbearbeitung, das in der Fachwelt wie bei Betroffenen immer wieder angezweifelt wird. Nach Beckmann (2012) sind Mediator*innen aber auf Respekt und Anerkennung seitens der Konfliktparteien angewiesen. Respekt und Anerkennung zollen Parteien allerdings nur, wenn die/der neutrale Dritte auch neutral erscheint. Dies bedeutet im Kern, dass Mediator*innen sich selbst nicht nur für neutral halten, sondern als neutral und allparteilich von Parteien wahrgenommen werden müssen. Jeder Zweifel daran seitens der Parteien ist ausreichend, so Beckmann, dass Mediator*innen ihre Anerkennung und damit ihre Autorität verlieren werden (vgl. Beckmann 2013, S.

52). Schwierigkeiten mit der Bewahrung von Neutralität und speziell von Unabhängigkeit bestehen bereits, wenn eine Mediation im Unternehmen von einer dort beschäftigten Person durchgeführt wird (vgl. ebd.). Faktoren wie Weisungsgebundenheit und Systemzugehörigkeit stehen einer Neutralität diametral entgegen (vgl. Marx 2016, S. 219). Der Begriff Allparteilichkeit soll also klarstellen, dass Mediator*innen auf Seiten aller Parteien stehen und alle Parteien gleichermaßen sichtbar machen und unterstützen. So vertritt das Mediationsgesetz bestimmte Standards mit Kriterien, die eine Mediatorin oder ein Mediator internalisieren sollte. Dazu zählt zentral die Pflicht zu allparteilichem Verhalten, die in § 2 Abs. 3 MediationsG festgeschrieben ist. Im Europäischen Verhaltenskodex für Mediator*innen geht es neben anderen Gesichtspunkten im Kern um die Anforderung der Neutralität seitens der Mediatorin und des Mediators im Mediationsprozess. Dort heißt es im Grundsatz: *Die Mediatoren haben in ihrem Handeln den Parteien gegenüber stets unparteiisch zu sein und sich darum zu bemühen, in ihrem Handeln als unparteiisch wahrgenommen zu werden und sich verpflichtet, im Mediationsverfahren allen Parteien gleichermaßen zu dienen* (Code of Conduct for mediators, Europäische Kommission, 2008). Im Bereich von Mediationshandeln wird daher angenommen, dass der schillernde Begriff der Allparteilichkeit über den der Neutralität hinausgeht und der Aspekt Neutralität eher einen Teilbereich von Allparteilichkeit darstellt (vgl. Beckmann 2012, S. 52). Speziell die Grundhaltung einer neutralen Vermittlungsinstanz kann konflikttheoretisch als substantiell angesehen werden. So ist sie als entscheidende Komponente und zentrales Gelingenskriterium anzuerkennen. Teilweise werden im systemtheoretischen Kontext Neutralität und Allparteilichkeit ebenso synonym verwendet. Die Systemtheorie erkennt Allparteilichkeit und Neutralität als systemisches Grundprinzip und als professionelle Haltung an (vgl. Schlippe/Schweitzer 2016, S. 205). Sowohl Allparteilichkeit als auch Neutralität müssen gewahrt werden gegenüber drei Kernfaktoren, den Parteipersonlichkeiten, ihren Problemen oder Symptomen und gegenüber ihren Ideen, die zur Lösung beitragen sollen (vgl. Beckmann 2012, S. 51). Nach Schlippe und Schweitzer (2016) ist in der systemischen Beratung Neutralität erst erreicht, sobald „hinterher unklar ist, auf wessen Seite der Berater mehr gestanden hat, welche der vertretenen Ideen er favorisiert und wie er zum Problem steht“ (Schlippe/Schweitzer 2016, S. 205).

Die allparteiliche, neutrale Grundhaltung – Einfluss von Geschlechterdifferenzen

Es stellen sich herausfordernde Fragen. Inwieweit sind menschen-basierte Probleme in der Mediation und anderen Beratungsformaten mit Allparteilichkeit und Neutralität verbunden? Welche Rolle übernehmen geschlechtsspezifische Komponenten in Form von Geschlechterstereotype und gendersensiblen Präferenzen seitens der Parteien? Welche geschlechtsspezifischen Differenzen gibt es, die sich in einer professionellen Grundhaltung sowie im Handeln von Frauen und Männern als Professionelle ausdrücken? Dies mögen die Persönlichkeitsmerkmale der Mediatorin oder des Mediators berühren. Inwieweit zeigen sich also männliche Mediator*innen gegenüber weiblichen Mediationsteilnehmerinnen großzügiger und umgekehrt? Inwieweit bewerten Personen des eigenen Geschlechts einander besser oder schlechter? Es geht primär um Vertrauen. Der Gebrauch von Stereotype kann sowohl einer Nutzung als auch einer Vermeidung dienen. So stellt sich gegenwärtig die Frage, ob sich die benannten Probleme durch geschlechtsneutrale Roboter als KI-Assistenz von Mediator*innen in der sozialen Mensch-Maschine-Interaktion auflösen lassen. Wie kann eine gendersensible, soziale Mensch-Maschine-Interaktion zur Vermeidung von Konfliktpotenzialen gestaltet werden? Welche Persönlichkeitseigenschaften sollte eine intelligente Maschine haben? Welche ethischen Bindungen in der Mensch-Maschine-Kollaboration (MRK) sind notwendig und hängen letztlich von der Ethik ihrer Programmierer*innen ab?

Darüber hinaus liegen weitere Probleme im Bereich von Mediatorenmerkmalen, die einer als allparteilich und neutral agierenden Person zugeschrieben werden. Zentrale Merkmale zeigt eine Längsschnitt-Studie über Wirkfaktoren für Qualität und Nachhaltigkeit in der Mediation. Hierin wurden nach Kaiser, Gabler und Norden (2017) neben anderen auch erfolgsrelevante Mediatorenmerkmale untersucht. Im Ergebnis werden professionelle Kernkompetenzen benannt bezüglich Konfliktmanagement, Problemlösungsstrategien, Selbstreflexion, Wissen über interpersonelle Konflikte und Probleme sowie Selbstbewusstsein wie auch Einfühlungsvermögen, Moderationsfähigkeit, Souveränität und Abstinenzfähigkeit (vgl. Kriegel-Schmidt 2017, S. 332). Hier handelt es sich um Indikatoren, die einen Konfliktbearbeitungsverlauf im Resultat positiv

der negativ beeinflussen können. Aussichtsreich erscheint die Untersuchung der Relevanz des Strukturmerkmals ´Geschlecht` von Mediator*innen. So kann sich auf Basis von persönlichen Präferenzen und einer Fülle von Beziehungserfahrungen ein Unterschied in der Erfolgsrelevanz ergeben. Sekundärdaten aus einer qualitativ-empirischen Studie (Wambach-Schulz, 2018) verweisen auf Konfliktpotenziale aufgrund des Geschlechts von Mediator*innen. Die empirischen Daten zeigen, dass sich eine geschlechtsspezifische Benachteiligung mit Vorbehalten ausbilden kann. Dies berührt im Ansatz ein Rollenverständnis, das mit sozialisierten Geschlechterunterschieden und Gendersensibilität in Verbindungen zu bringen ist. Es geht dann um die Aufklärung von Stereotype, Vorurteile, Klischees und Fehlwahrnehmungen. Auch um solche, die zu diffusen Erwartungshaltungen, Diskriminierung und Stigmatisierung beitragen können, wie die nachfolgende Interviewsequenz illustrieren sollte:

[...] dass wir da fachlich gut aufgestellt sind sieht man darin, dass wir das zu zweit machen. (1) Also als Mann und Frau. (1) Dass das schon mal viele Vorbehalte (1) nehmen kann auch. (3) Also, dass sich eine Frau zum Beispiel zwei Männern gegenüber, dass es schon - schon sch-, manchmal allein schon deshalb schwierig sein könnte, dass wir uns da, dass wir uns da sehr, sehr gut ergänzen (Wambach-Schulz 2020, S. 153).

Die obere Interviewsequenz deutet auf eine Differenzierung tradiertter Geschlechterrollenbilder und eine als klischeehaft wahrgenommene Geschlechterproblematik hin. So äußert sich dies in Akzeptanzproblemen und mündet in die ´Frauenfrage`, wenn mehrere männliche Mediationsteilnehmer einer weiblichen Mediatorin dominant gegenüberstehen (vgl. ebd., S. 152). Der hier Befragte versucht zur Vorbeugung mit Co-Mediator*innen des jeweils anderen Geschlechts zusammenzuarbeiten. Dies impliziert, dass speziell die Haltung der Allparteilichkeit und Neutralität auf geschlechtsspezifische Indikatoren zur Erfolgsrelevanz mit neuen Fragestellungen differenziert untersucht werden müsste.

Geschlechterdifferenz - KI als Lösung?

Die Frage, kann Allparteilichkeit und Neutralität als Mythos einer Mediation bezeichnet werden, bleibt offen. In der Konfliktbearbeitung kommen Geschlechterdifferenzen zustande, die in allen Bereichen des Lebens eine Rolle spielen. Nach Wilz (2008) steht in der soziologischen Diskussion die Frage im Mittelpunkt, wie Männer und Frauen *Unterschiedliche* werden. Da eine Differenzierung nach Geschlecht als etwas sozial Gemachtes und daher grundsätzlich Variables und Veränderbares verstanden wird, kommt es zu der Erkenntnis, Geschlechterdifferenzen sind sozialisiert (ebd.). Der Wandel der Sozialisationsforschung fragt indessen nicht länger danach, wie sich das ´So-Sein` von Frauen und Männern auf Geschlechterverhältnisse auswirken kann, sondern welchen Einfluss gesellschaftliche Einwirkungen auf die Entstehung von Geschlechterrollen haben. Worin liegen dahingegen Vorteile und Chancen sowie Nachteile und Risiken einer sozialen Mensch-Maschine-Interaktion. Inwieweit kann der Einsatz von KI als Lösung hinsichtlich einer Programmierung zu geschlechtsneutralen Handlungsorientierungen vertrauensbildend sein? Eine Zukunftsthese des *Münchener Kreis e.V.* in Zusammenarbeit mit der Bertelsmann Stiftung vertritt, dass Menschen in der Zukunft ein größeres Vertrauen in die KI-gestützten Analyseergebnisse und Handlungsempfehlungen haben werden als in die von ihren menschlichen Kolleg*innen (MÜNCHNER KREIS e.V., Bertelsmann Stiftung, 2020). Kann KI zur Konfliktvermeidung dienen bei Spannungsquellen im Bereich von Allparteilichkeit und Neutralität? Wie kann KI hier zum Wohle von Konfliktparteien eingesetzt werden und wie kann oder soll KI überhaupt als unparteiisch und neutral wahrgenommen werden?

Ritschel, Seiderer, Janowski, Wagner und André (2019) zeigen in einer wissenschaftlichen Untersuchung, dass eine Optimierung der Mensch-Maschine-Interaktion problemorientierte Herausforderungen in der Technologisierung der Pflege löst. Dies wird ermöglicht durch eine gezielte Ausnutzung von tradierten Geschlechterstereotype. Dabei geht es zentral um die Anpassung an Nutzerpräferenzen (männlich/weiblich/neutral) von Pflegebedürftigen. Roboter könnten aber auch als geschlechterneutrale eigene Spezies programmiert werden, um falschen Erwartungen und geschlechtsspezifischen Vorurteilen vorzubeugen (ebd.).

Einsichten in KI-Studien

KI ist die Schlüsseltechnologie der Zukunft (Sherlock in Health 2017). Mittlerweile hat sich der breite Einsatz von KI als globaler Trend etabliert (Bitkom e. V. & DFKI 2017). KI wird die Art und Weise revolutionieren, wie Menschen entscheiden, arbeiten, lernen, kommunizieren, konsumieren und leben. Dieser tiefgreifende Wandel der letzten Dekade braucht starke Entschlossenheit bei Führungspersönlichkeiten vor dem Hintergrund, dass neue Technologien der KI einen kräftigen Schub verliehen haben (ebd.). Diesem Schub vermag sich keine entwickelte Volkswirtschaft und kaum noch ein Unternehmen zu entziehen. Ein Review zu KI-Studien (Fraunhofer Institut IAIS 2020) zeigt das immense Innovationspotenzial in den verschiedensten Bereichen der Gesellschaft. Zentral ist die Bedeutung von KI im Mittelstand, in der Wirtschaft wie zu gesellschaftlichen Herausforderungen und bei menschlicher Verantwortung, um nur einige Themenkomplexe zu benennen. Im Folgenden sollen Argumente aus verschiedenen KI-Studien die Thematik strukturieren (ebd.)

Der Einfluss von KI

Ein Positionspapier des Bitkom und des Deutschen Forschungszentrums für KI (DFKI) zum Digital-Gipfel der Bundesregierung am 13. Juni 2017 trägt den Titel *Entscheidungsunterstützung mit Künstlicher Intelligenz - Wirtschaftliche Bedeutung, gesellschaftliche Herausforderungen, menschliche Verantwortung*. Hierin werden relevante Fragen evoziert mit dem Fokus auf Bereiche wie die Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Presse. Ebenfalls werden Implikationen, Risiken und der Einfluss von KI auf die Gesellschaft hervorgehoben. So fragt die Studie, was der sich abzeichnende verstärkte Einsatz von KI für Privatpersonen (Verbraucher), Unternehmen, politische Parteien und weiteren gesellschaftlichen Gruppen und Organisationen bedeutet. Darüber hinaus geht es in der Studie um die Wahrnehmung von Bürger- und Freiheitsrechten und von politischen Prozessen wie Vielfalt, Meinungsbildung und Entscheidungen. So wird auch gefragt, welche ethischen Grundsätze sollten eigentlich für intelligente Systeme gelten, die auf KI aufsetzen. Die Frage, welcher Raum soll den Algorithmen bei Entscheidungen gegeben werden ist von Belang, da sie die Gesundheit, Bildung, Karriere oder die finanzielle Situation von Menschen betreffen. So kommt ebenso die Frage auf, wer ist für algorithmisch gestützte Entscheidungen verantwortlich? (Buschbacher & Weber 2017). Die Studie thematisiert überdies den rapiden Fortschritt in der Datenerfassung als Grundvoraussetzungen für eine aktive Interaktion und den Einsatz von virtuellen Agenten, was Wirtschaft und Gesellschaft nachhaltig wandeln wird. Das Leistungsspektrum Kognitiver Systeme setzt auf Big Data und KI auf und kann bereits vielfältige Aufgaben übernehmen. Diese zeigen eine Reichweite über die Beschaffung und Verdichtung von Informationen bis zur Verrichtung gefährlicher, schmutziger, körperlich anstrengender Arbeiten bis hin zur Unterstützung von Management-Entscheidungen. Speziell im Gesundheitswesen zeigt sich laut *Bitkom-Studie* bereits ein deutlicher Nutzen in den Bereichen Krankheitsfrüherkennung, Versorgung sowie Senkung von Gesundheitsausgaben (ebd.). Hierzu entstehen solche Zukunfts-Szenarien, dass Ausgaben in den nächsten Jahren um dreistellige Milliardenbeträge gesenkt werden könnten. Auch weitere Studien wie die *PwC-Studie 2018* prognostizieren, dass KI die Medizin epochal verändern wird. Bislang bestand in der Gesundheitswirtschaft ein unauflöslicher Zielkonflikt, einerseits die Versorgungsqualität zu verbessern und andererseits die Versorgungskosten für die Versicherten senken zu müssen (vgl. *PwC-Studie 2018*). Dieser Zielkonflikt *Patientenwohl vs. Wirtschaftlichkeit* sollte sich mit KI auflösen können. Was KI dazu benötigt, ist eine Basis immenser Datenbestände aus der realen Welt, die angelegt werden müssen und dem Schutz personenbezogener Daten gerecht werden. Dazu bedarf es laut der *PwC-Studie* ethischer Grundsätze, Regulierung und Neuerungen. Umfrageergebnisse zeigen, dass das Veränderungspotenzial im Gesundheitsbereich durch KI bei 64 Prozent der deutschen Entscheider*innen erkannt wird, aber erst 30 Prozent haben konkrete Schritte eingeleitet. Es handelt sich um Technologien wie *Natural Language Processing*, die Sprache erfassen können und auf Basis von Algorithmen verarbeiten. Sie helfen beispielsweise dem ärztlichen Personal, Entscheidungen zu treffen (vgl. *PwC Studie 2018*). Auch auf Seiten der Patient*innen zeigen Umfrageergebnisse, dass im Gesundheitsbedarf das Interesse an KI steigt. Ein großer Teil der Befragten kann sich vorstellen, Vertrauen in *Artificial Intelligence* (Künstliche Intelligenz) zu schöpfen. Sogar 54 % der Befragten sind bereit, sich auf kleine Eingriffe durch Roboter einzulassen. Wie die Umfrage weiter zeigt, sind 38 % der Befragten eher nicht bereit und 7% der Befragten sind noch unsicher (vgl. ebd.). Neben Künstlicher Intelligenz in der Gesundheitswirtschaft thematisiert ebenfalls die Fahrzeugindustrie Implikationen, Risiken und den Einfluss von KI auf die Gesellschaft.

In Zusammenhang mit der Mensch-Roboter-Kollaboration (MRK) konstatiert Bruce Boye et al. (2020) die Fülle anfallender Daten und die Verarbeitungsgeschwindigkeiten als hohe Anforderungen an die Komponente der IT-Infrastrukturen. Geeignete Infrastrukturen mit drahtloser Kommunikation über 5G-Netze werden künftig gebraucht, um Kommunikationsdaten, Sensor- und Steuerwerte zwischen Nutzer*innen, Umwelt, Maschinen, Gütern und Gebäuden zu transportieren. Der Mensch bleibt in direkter Kooperation mit Robotern mit seinen kognitiven Fähigkeiten als aktives Glied in einer Fertigungskette erhalten. Indessen bereitet sich die Fahrzeugindustrie (BMW 2019) auf das autonome Fahrzeug Level 5 vor. Während Autofahrer*innen auf Level 4 noch auf Hindernisse wie Baustellen selbst reagieren mussten, verwandeln sich auf Level 5 die Insassen eines autonomen Fahrzeugs zu Fahrgästen (vgl. Buxbaum 2020, S. 210). Nutzer*innen werden also eingebunden in einen Dialog von einer Vielzahl intelligenter Produktionslinien, Bordelektronik und weiterer verteilter Komponenten. Erst das 5G-Umfeld erfüllt die Voraussetzungen in die erforderlichen Internet- und Cloudanbindungen und ermöglicht somit eine Echtzeitkommunikation (ebd., S. 209).

Auch in der *Zukunftsstudie Münchener Kreis Band VIII* geht es im Kern um die durch KI beeinflusste Veränderung in zentralen Lebensbereichen wie die drei Cluster der Studie *Leben, Arbeit, Bildung 2035+*. Hierzu lautet beispielsweise die 14. Zukunfts-These, die im Partnerkreis entwickelt wurde zum Cluster *Leben und Verwendung von Echtzeitdaten*, dass es den Menschen in Deutschland in Zukunft egal sei, wenn KI-basierte Produkte und Services kontinuierlich alle über die Nutzer*innen verfügbaren (Echtzeit-)Daten wie Aufenthaltsort, Vitalfunktionen, Stimmung, Psyche verwendet würden. Im Cluster *Arbeit* vertritt eine 8. Zukunfts-These des *Münchener Kreises*, dass Menschen in der Zukunft ein größeres Vertrauen in die KI-gestützten Analyseergebnisse und Handlungsempfehlungen haben werden als in diejenigen von ihren menschlichen Kolleg*innen (vgl. ebd.)

Die *Bitkom Studie* thematisiert wiederum die Entscheidungsunterstützung für Menschen mithilfe von KI. So wird laut *Bitkom-Studie* die Teamarbeit zwischen Menschen und intelligenten Maschinen staatliche und institutionelle Strukturen verändern. Organisationsstrukturänderungen zeichnen sich vor allem in folgenden für den Einsatz von KI besonders vielversprechenden Bereichen ab. Dazu zählt im Kern die menschliche Interaktion, die Situationserkennung, die Entscheidungsunterstützung sowie die Entwicklung von Vorhersagen (<https://www.bitkom.org>). Hieran knüpft nun wiederum das Thema Mediation und der integrale Kernaspekt der Grundhaltung speziell mit Allparteilichkeit und Neutralität an. Wie kann eine Etablierung menschlicher Konflikt- und Problemlösung mithilfe von sozialer Interaktion und Mensch-Maschine-Kollaboration (MRK) mit KI unterstützt werden. Bezogen auf die Mediation vertritt Allparteilichkeit und Neutralität von Mediator*innen die Interessen und Sichtweisen wie Motive und Anliegen und darüber hinaus die Erwartungshaltungen aller Parteien gleichermaßen. Diese müssen tiefgreifend erkundet werden. Hieraus entstehen weiterführende Fragen und Anschlussuntersuchungen. Wie könnte eine breitere Nutzung und das Annahmeverhalten mediationsanaloger Problemlösung mit Einsatz von KI erreicht werden? Wird die Berücksichtigung psychologischer und sozialer Aspekte an der Schnittstelle von Mensch und Maschine akzeptiert werden? Entscheidend wird der Stand von Forschung und Technik im Bereich KI in den nächsten Jahren sein.

Die *Adesso-KI-Studie 2020* thematisiert, dass *Chatbots* in Zukunft für viele Unternehmen eines der ersten konkreten Einsatzszenarien für KI sein werden (Adesso 2020). *Chatbots* sind dialogbasierte Systeme. Sie werden häufig in externen Serviceprozessen eingesetzt und leisten hier auch gute Dienste. Die große Mehrheit der Kund*innen kann sich vorstellen, mit einem *Chatbot* zu kommunizieren. Als überraschend bezeichnet die *Adesso-KI-Studie 2020* Ergebnisse zu einer KI-Bestandsaufnahme unterschiedlicher Nutzer-Perspektiven. Einerseits zeigt die Studie die Perspektive von Entscheider*innen in Unternehmen auf, die mithilfe neuer Technologien neue Arbeitsabläufe, Kommunikationsformen und neue Geschäftsmodelle entstehen lassen. Andererseits zeigt die Studie die Perspektive der Kund*innen, die als Konsumenten von den Auswirkungen KI-gestützter Angebote und Services profitieren oder davon betroffen sind (ebd.). Diejenigen, die bereits *Chatbot*-Erfahrung haben, bewerten den Dialog durchaus positiv. Umfrageergebnisse der Studie zeigen, dass 59 Prozent der Befragten *Chatbots* sogar mit gut oder besser bewerten. Die Anwendungen werden gemäß den empirischen Einsichten der *Adesso-KI-Studie 2020* nicht als „nervig“ wahrgenommen, sondern Proband*innen bewerten den Dialog mit *Chatbots* als Hilfe. Kostenreduzierung, wenig

Investition in die eigene Infrastruktur und vorkonfigurierte Anwendung über Cloud-Angebote bieten weitere Anreize. Wie der *Münchener Kreis* in der *Zukunftsstudie 2020 Band VIII* vertritt, wird die Corona-Pandemie den ausgelösten Digitalisierungsschub in Deutschland beschleunigen und sich positiv auf die Entwicklung und die Nutzung von KI-Technologien auswirken. Die Weichenstellung muss jetzt erfolgen, dazu gibt die Zukunftsstudie konkrete Empfehlungen ab.

Ebenen von KI und KI-Potenziale

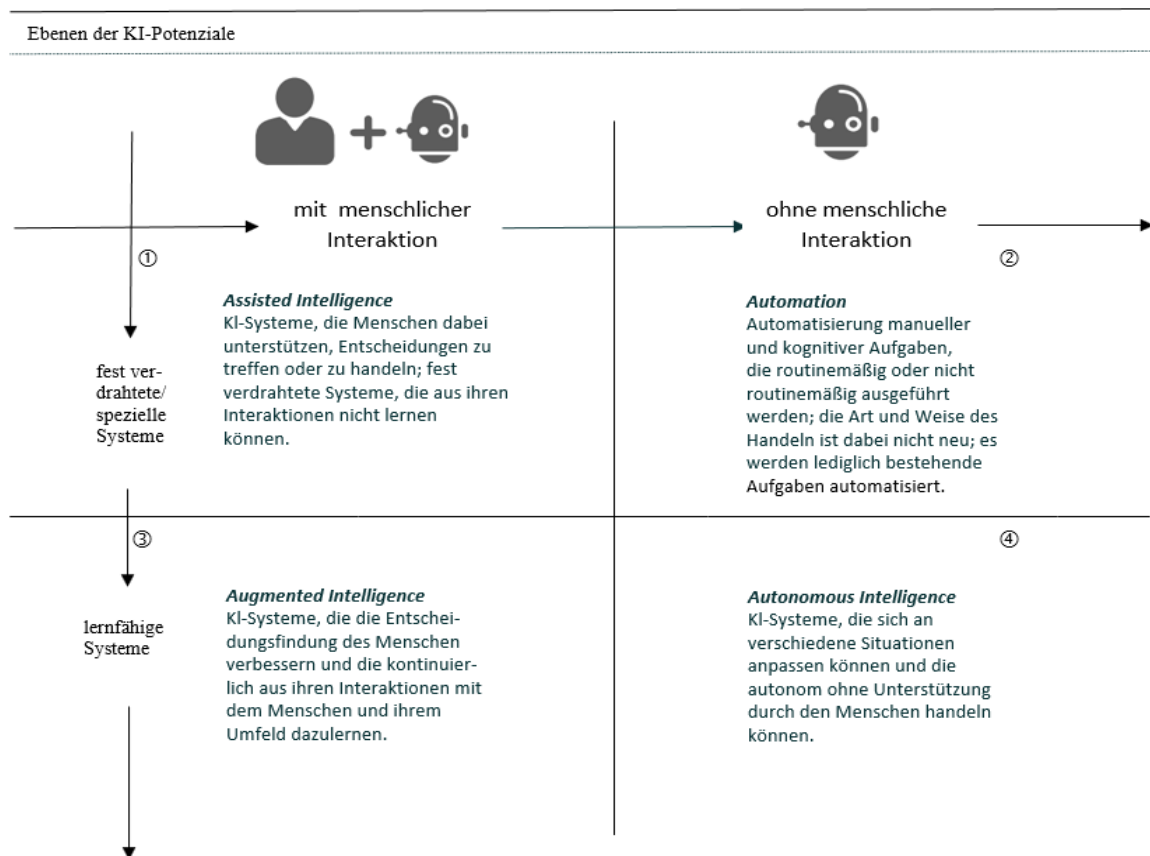


Abbildung 1: Eigene Erstellung in Anlehnung an PwC Studie (2018, S. 6).

Diese Abbildung 1 zeigt die Ebenen von KI und KI-Potenziale laut PwC Studie 2018. Die erste Ebene stellt die Gruppe fest verdrahteter, spezieller Systeme vor. Dazu zählen nach Ansicht der KI-Studie zentral KI-Systeme, die zum einen auf Einbeziehung menschlicher Interaktion (-1-Assisted Intelligence) basieren und zum anderen ohne menschliche Interaktion (-2-Automation) operieren. Die zweite Ebene zeigt die Gruppe der lernfähigen KI-Systeme. Dazu gehören laut Studie KI-Systeme, die wiederum menschliche Interaktion (-3-Augmented Intelligence) integrieren und jene, die ohne menschliche Interaktion (-4-Autonomous Intelligence) auskommen. Mit KI werden laut Studie intelligente Systeme bezeichnet, die ihre Umgebung erfassen sowie denken und lernen können, um dann auf dieser Grundlage zu handeln. KI wird damit in Zukunft Aufgaben erledigen können, an die wir heute noch gar nicht denken, so die Studie (Auswirkungen der Nutzung von künstlicher Intelligenz in Deutschland 2018).

Zur Verwirklichung einer sozialen Mensch-Maschine-Interaktion in Form einer Assistenz in der Mediation oder anderen Beratungsformaten zur Bearbeitung interpersoneller Konflikte wären jene lernfähige Systeme geeignet, die eine Entscheidungsfindung des Menschen verbessern können und kontinuierlich aus den Interaktionen mit Menschen und ihrem Umfeld dazulernen (3). Der Mensch bleibt in direkter Kooperation mit Robotern mit seinen kognitiven Fähigkeiten aktiv erhalten.

Durch die Fähigkeit, auf die Umgebung reagieren zu können, unterscheidet sich KI von der Automatisierung bei Routineaufgaben. Algorithmen des maschinellen Lernens und intelligente Chatbots sind Beispiele für KI, die bereits heute von Unternehmen umfangreich genutzt werden. Wie die PwC Studie 2018 vertritt besitzt die Definition von KI eine größere Reichweite. So gehört auch Automatisierung dazu, also die Übernahme sich wiederholender manueller und kognitiver Aufgaben durch Maschinen, die nicht zwangsläufig „intelligent“ sind und stattdessen über grundlegende, regelbasierte Fähigkeiten verfügen (vgl. PwC-Studie 2018).

Fazit

Ziel eines künftigen Forschungsvorhabens wäre angesichts des Innovationspotenzials und des Ausschöpfungsgrades die Verknüpfung von Grundlagen auf Seiten des Mediationsverfahrens und anderen Beratungsformaten der Sozialen Arbeit in interpersonellen Konflikten mit Grundlagen auf Seiten der aktuellen Erkenntnisse zur intelligenten Maschine und Geschlechterdifferenz-Theorien. Es werden „smarte“ Technologien in die Betrachtung einbezogen, die modernste, intelligente Lösungen darstellen könnten. So soll eine Bezugnahme zu wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Relevanz mit Nutzenchancen und konkreten Ergebnissen hergestellt werden. Ziel zukünftiger Forschung ist daher, Gestaltungs- und Handlungsempfehlungen für einen humanzentrierten Einsatz im Umgang mit der „intelligenten“ Technologie zu entwickeln. Konkurrierende, abgrenzende Lösungsansätze im Bereich von Mediation, Paar- und Familientherapie oder Beratung in Trennungs- und Scheidungsangelegenheiten sind derzeit nicht bekannt. Synergien sind in Projekten mit Elektrotechnik und Informatik sowie Wirtschaftswissenschaften speziell im Bereich der Mensch-Technik-Kommunikation zu erwarten. Hier könnten Strategien für eine Markterschließung bzw. Verwertungsstrategien für die Breitenwirksamkeit und Sichtbarkeit des Angebots entwickelt werden. Zur sozialen Mensch-Maschine-Interaktion in Form eines Assistenzsystems in der Mediation oder anderen Beratungsformaten der Sozialen Arbeit wären lernfähige Systeme geeignet, die menschen-basierte Probleme lösen könnten und kontinuierlich aus den Interaktionen mit Menschen und ihrem Umfeld dazulernen. Auf einer Jahrestagung 2019 thematisierte der Deutsche Ethikrat die komplexen ethischen Fragen, die der Einsatz von Robotertechnologien speziell in der Pflege und insbesondere in der Altenpflege aufwirft. Zusammen mit interdisziplinären Wissenschaftlern und Wissenschaftlerinnen aus Informatik, Medizin, Psychologie, Medizinethik, Rechtswissenschaft und Kulturanthropologie wurde bereits darüber diskutiert, welche Potenziale und Herausforderungen sich im Umgang mit neuen assistiven Systemen ergeben. Hieran wäre gegenwärtig angesichts des ausgelösten Digitalisierungsschubs in der Corona-Pandemie anzuknüpfen. *The Future is Now!*

Literaturverzeichnis:

- adesso SE. (2020). *Künstliche Intelligenz verändert den Blickwinkel. KI - eine Bestandsaufnahme Report 2020.* Dortmund. <https://ki.adesso.de/de/erste-schritte/>
- Beckmann, I. (2013). *Neutralität und Allparteilichkeit in der Mediation – Eine Diskussion um Begrifflichkeiten?* Zeitschrift für Konfliktmanagement, 16(2). <https://doi.org/10.9785/ovs-zkm-2013-51>
- Bitkom e.V. (Hrsg.) & DFKI (Hrsg.) (2017). *Künstliche Intelligenz: Wirtschaftliche Bedeutung, gesellschaftliche Herausforderungen, menschliche Verantwortung.* Berlin. <https://www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/Entscheidungsunterstuetzung-mit-Kuenstlicher-Intelligenz.html>
- Bruce-Boye, C./ Lechler, D. & Redder, M. (2020). *Echtzeit-IoT im 5G-Umfeld.* In H.-J. Buxbaum (Hrsg.), *Mensch-Roboter-Kollaboration* (S. 209–221). Springer Gabler.
- Buxbaum, H.-J. (Hg.) (2020). *Mensch-Roboter-Kollaboration.* Springer Gabler.
- Europäische Kommission. (26. August 2016). Bericht der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat und den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss: über die Anwendung der Richtlinie 2008/52/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen. Brüssel. https://ec.europa.eu/info/index_de, abgerufen am 22.02.21.
- Fraunhofer-Institut für Intelligente Analyse- und Informationssysteme IAIS. KI.NRW. <https://www.ki.nrw/ki-studien>, abgerufen am 22.02.21.
- Kaiser, P./ Gabler, A. M. & Norden, I. (2017). *Wirkfaktoren für Qualität und Nachhaltigkeit von Mediation: Ergebnisse einer Längsschnittstudie zu gerichtlicher Mediation und allgemeine Implikationen.* In K. Kriegel-Schmidt (Hrsg.), *Mediation als Wissenschaftszweig: Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität* (S. 329–355). Springer VS.
- Kriegel-Schmidt, K. (Hg.) (2017). *Mediation als Wissenschaftszweig: Im Spannungsfeld von Fachexpertise und Interdisziplinarität.* Springer VS.
- Marx, A. (2016). *Mediation und Konfliktmanagement in der Sozialen Arbeit.* Grundwissen soziale Arbeit: Band 17. Verlag W. Kohlhammer.
- Münchener Kreis & Bertelsmann Stiftung. (Juni 2020). *Leben, Arbeit, Bildung 2035+. Durch Künstliche Intelligenz beeinflusste Veränderungen in zentralen Lebensbereichen (Zukunftsstudie MÜNCHNER KREIS Band VIII).*

- PricewaterhouseCoopers B.V. (June 2017). Sherlock in Health: How artificial intelligence may improve quality and efficiency, whilst reducing healthcare costs in Europe. <https://www.pwc.de>, abgerufen am 21.02.21
- PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. (Juni 2018). *Auswirkungen der Nutzung von künstlicher Intelligenz in Deutschland.* <https://www.pwc.de/de/digitale-transformation/business-analytics/kuenstliche-intelligenz-sorgt-fuer-wachstum-schub.html>, abgerufen am 22.02.21
- Schlippe, A. von. (2016). Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung (3. Aufl.). Vandenhoeck & Ruprecht.
- Simon, F. B. (2012). *Konflikt.* In J. V. Wirth & H. Kleve (Hg.), Systemische Therapie, Beratung. Lexikon des systemischen Arbeitens: Grundbegriffe der systemischen Praxis, Methodik und Theorie (S. 210–214). Carl-Auer-Verl.
- Simon, F. B. & Weber, G. (1990). *Keins von beiden: Über die Nützlichkeit der Neutralität. Familiendynamik, 15(3), 257–265.*
- Wambach-Schulz, M. K. (2018). Im Spannungsfeld anwaltlicher Mediation: eine qualitativ-empirische Studie zur Rekonstruktion der professionellen Praxis mediatorischen Handelns von Akteurinnen und Akteuren in der Bereichsspezifisch anwaltlicher Mediation [, RWTH Aachen University]. Data-Cite.
- Wambach-Schulz, M. K. (2020). Zielkonflikte und Widersprüche anwaltlicher Mediation. Research. Springer VS.
- Wambach-Schulz, M. K. & Hübener, A.-F. (2020). *Was vermag Mediation bei Ex-Partner-Stalking? Die Mediation(Quartal IV), 34–37.*
- Wilz, S. M. (Hg.). (2020). Lehrbuch. Geschlechterdifferenzen - Geschlechterdifferenzierungen: Ein Überblick über gesellschaftliche Entwicklungen und theoretische Positionen (2. Aufl.). Springer VS.
- Wirth, J. V. & Kleve, H. (Hg.). (2012). Systemische Therapie, Beratung. Lexikon des systemischen Arbeitens: Grundbegriffe der systemischen Praxis, Methodik und Theorie. Carl-Auer-Verl.