

Skoonlief en die ondier: ’n Ondersoek na die nut van aanlyn bemiddeling in gesinsgeskille in Suid-Afrika

Amanda Boniface en Andreas Velthuisen

Amanda Boniface, Departement Privaatreg, Universiteit van Johannesburg
Andreas Velthuisen, Institute for Dispute Resolution in Africa (IDRA), Regskollege,
Universiteit van Suid-Afrika

Opsomming

Die vertrekpunt van hierdie bespreking is die belangrikheid van die gebruik van tegnologie om individue se lewens te vergemaklik en te verbeter. Gevolglik kan daar gevra word: “Sal aanlyn bemiddeling voordelig vir Suid-Afrika wees?” Hierdie artikel ondersoek die Suid-Afrikaanse wetgewende bepalings rakende gesinsbemiddeling binne ons land se sosiale konteks. Laastens word sowel die waarde van aanlyn bemiddeling in gesinsgeskille as die voor- en nadele van aanlyn bemiddeling vir Suid-Afrika ondersoek. Daar word uiteindelik bevind dat aanlyn bemiddeling steeds nie dieselfde voordele as tradisionele bemiddeling, wat van aangesig tot aangesig geskied, bied nie. Desnieteenstaande kan aanlyn bemiddeling voordelig wees in gevalle waar bemiddeling oor ’n lang afstand moet plaasvind. Die artikel maak ook enkele aanbevelings aangaande vertroulikheid en privaatheid, asook aangaande riglyne vir die insluiting van minderjariges, tradisionele gewoontes (gewoontereg) en gemeenskapsgebaseerde bemiddelaars in die bemiddelingsproses.

Trefwoorde: aanlyn bemiddeling; alternatiewe geskilbeslegting; bemiddeling; gesinsgeskille; gewoontereg

Abstract

Beauty and the beast: An investigation of the usefulness of online mediation in family disputes in South Africa

This work was inspired by the need for online mediation in South Africa, particularly in remote areas of our country where there is a lack of qualified mediators. The discussion has as its starting point the recognition that the use of technology is important to improve the lives of people. Subsequently the question is asked whether online mediation will be beneficial for South Africa. Online mediation needs to benefit its users. Originally online

mediation was used to resolve disputes in e-commerce transactions. The online mediation referred to in this article is similar to traditional mediation, but makes use of technology in the mediation process. In the online mediation process both parties can fill out forms identifying the problem and the mediator can propose a solution. If the parties are not satisfied with the proposed solution they can make use of a chatroom to have an online mediation session with the mediator. The role that the mediator fulfils in online mediation is similar to the role played by a traditional mediator; the difference is that, unlike in traditional mediation, in online mediation the mediator is not physically in the same room as the mediation participants.

The discussion starts with examining the provisions of South African legislation on family mediation, moving to an explanation of the social context of South Africa. The Children's Act 38 of 2005 makes particular provision for mediation. In particular, section 6(4) of the act stipulates that in any matter concerning children a conciliatory approach should be used and confrontation should be avoided. In certain instances mediation is compulsory in terms of, for example, section 2(1) of the Children's Act. Section 33(2) and (5) state that before parties approach a court, the parties entering into a parenting plan must first make use of the services of a family advocate, social worker, psychologist or other suitably qualified person. The Children's Act also makes provision for lay forum hearings and family group conferences. Of course, the best interests of the child, as stipulated in section 28(2) of the Constitution, must always be taken into consideration in every matter concerning the child – this will also be the case during online mediation, just as it is in traditional face-to-face mediation. The child also has the right to be heard during the mediation process. Thus the provisions of both South African legislation and international documents such as the Convention on the Rights of the Child must be complied with and implemented during the online mediation process.

In South Africa humanistic values such as respect for others must be taken into consideration. Positive values that can be associated with *ubuntu/botho*, including humanistic morality, inter-dependency and individual responsibility, form the moral basis of individual and community values. Within this context, mediators must be facilitators who have integrated holistic and trans-disciplinary insights and abilities. Mediators need to understand the humanistic values of a community in the process of transformation.

One of the greatest challenges in South Africa is the unequal access to basic services in the different demographic segments of the community. The National Development Plan, 2030 aims to eliminate poverty and to drastically reduce inequality by 2030. It is expected of the Department of Telecommunications and Postal Services to use technology for the improvement of service delivery and to address inequality and poverty. A key area regarding connectivity is the universal, affordable and equitable access to communication infrastructure by all South Africans. The digitisation of information and communication can lead to cultural change, particularly with regard to the way in which people communicate and work on a daily basis. There are indications that South Africa will soon experience an internet revolution, where almost six million internet users will have access to the internet through their cell phones.

The value of online mediation for family disputes in South Africa is discussed, exploring the advantages and disadvantages of online mediation in South Africa. The advantages of online mediation include many of the advantages of traditional mediation. The mere presence of a mediator will help the parties to talk to one another. Additionally, mediation allows for the

parties to “vent”. Another advantage of online mediation is that children can be included in the online mediation process, thus fulfilling their right to be heard. But there is a need for regulations to be developed that regulate online mediation in particular. It has been found that online mediation in South Africa is still not suitable for offering the same benefits as traditional face-to-face mediation. However, online mediation can be advantageous as an option where mediation has to be over a long distance.

Some recommendations are made concerning confidentiality, privacy and legal guidelines for the inclusion of children and the inclusion of traditional customs and the involvement of community-based mediators. It is acknowledged that technology can be important in the improvement of the quality of lives of people. However, online mediation is still in its infancy in South Africa and must be developed and refined. Video conferencing can be used in South Africa as well, as the infrastructure for video conferencing exists. However, video conferencing does not always have the same benefits as one-on-one mediation. Legislation is also needed to provide rules for the regulation of confidentiality and privacy during online mediation. The existing forms of mediation in communities, such as the traditional community-based mediators who work in community centres, must be expanded to enable community mediators to mediate in family disputes in accordance with traditional mediators. It is proposed that the inclusion of traditional values can be done in online mediation, just as it can be done in face-to-face mediation. Additionally, community mediators need to have regard to the provisions of relevant legislation. In other words, there must be a marriage between the practices of the modern law, including the use of online mediation, and customary law.

Keywords: alternative dispute resolution; customary law; family mediation; mediation; online mediation

1. Inleiding

Hierdie werk is geïnspireer deur die behoefte aan aanlyn bemiddeling wat in Suid-Afrika geïdentifiseer is, veral in verafgeleë gebiede van die land waar daar ’n gebrek aan toegang tot gekwalifiseerde bemiddelaars is. Nietemin het die ontslape Steve Jobs gewaarsku dat tegnologie nie die wêreld verander nie. Tegnologie kan ’n mens se lewe wel makliker maak en ’n mens in kontak bring met persone wat hul andersins nie sou kon bereik nie, maar dit sou ’n wanvoorstelling wees om te beweer dat tegnologie altyd alles verbeter. “Things don’t have to change the world to be important.”¹ Dit is veral in die Suid-Afrikaanse konteks, waar ’n groot deel van die bevolking nie toegang tot informasie- en kommunikasietegnologie geniet nie, dat versigtig te werk gegaan moet word in die toepassing van tegnologie sonder om dit daadwerklik te ondersoek. Indien aanlyn bemiddeling goedsmoeds as oplossing aangewend word, kan dit maklik in ’n “ondier” ontaard, tot nadeel van elke een of meer betrokkenes (die “Skoonlief” in ons “verhaal”).² Dit is veral belangrik dat die benadeling van gesinne, en veral kinders, verhoed word en dat duidelike voordele na vore moet kom.

Met hierdie waarskuwing in gedagte, maar met erkenning van die belangrikheid van tegnologie vir die verbetering van individue se daaglikse bestaan, kan daar egter gevra word: “Sal aanlyn bemiddeling voordelig vir Suid-Afrikaners wees?”

Om hierdie vraag te beantwoord, bestaan daar 'n behoefte om beide die voor- en nadele van aanlyn bemiddeling te ondersoek en dit binne 'n spesifieke nasionale, sosiale en regs konteks te plaas. Eerstens moet ondersoek word of aanlyn bemiddeling aan Suid-Afrika se wetgewende bepalings voldoen. Verder moet die sosiale konteks hier te lande oorweeg word om die aanvaarbaarheid en praktiese uitvoerbaarheid van aanlyn bemiddeling in gevalle waar gesinne betrokke is, te bepaal. Gevolglik is die doel van hierdie bespreking om die nut van aanlyn bemiddeling in gesinsgeskille in Suid-Afrika uit te lig.

Om hierdie doel te bereik moet teoretiese begrippe soos *bemiddeling*, *aanlyn bemiddeling*, *gesinsbemiddeling* en die rol van die bemiddelaar in aanlyn bemiddeling verduidelik word. Die toepaslike Suid-Afrikaanse wetgewing, onder meer die bepalings van die Kinderwet 38 van 2005 en die hoftoegevoegdebemiddelingsreëls, word as die regsraamwerk aangebied waarbinne aanlyn bemiddeling moet geskied. 'n Aantal belangrike waardes wat in die Suid-Afrikaanse konteks in ag geneem moet word, word hierna bespreek. Laastens word die voor- en nadele van aanlyn bemiddeling in Suid-Afrika ondersoek, gevolg deur spesifieke gevolgtrekkings en aanbevelings.

2. Teoretiese begrippe in verband met aanlyn bemiddeling

2.1 Bemiddeling

Bemiddeling is 'n onderhandelingsproses wat samewerkend van aard is en waar die bemiddelaar die partye in die onderhandeling bystaan met die doel om 'n ooreenkoms of skikking te bereik.³ Dit kan ook gedefinieer word as

the intervention in a negotiation or a conflict of an acceptable third party who has limited or no authoritative decision-making power, but who assists the involved parties in voluntarily reaching a mutually acceptable settlement of the issues in dispute.⁴

Bemiddeling kan ook deel van 'n herstellingsproses⁵ uitmaak, wat enige proses behels waarin die slagoffer, die oortreder en/of enige ander individue of lede van die gemeenskap wat deur 'n misdaad geaffekteer is, aktief saam betrokke is by die oplos van aangeleenthede wat uit die misdaad voortgespruit het, dikwels met die hulp van 'n regverdige en onpartydige derde party. Die bemiddelingsproses is betreklik informeel, veral indien dit met die hofproses vergelyk word, en dit is ook 'n private aangeleentheid.⁶ 'n Ooreenkoms wat tussen die partye tot die bemiddelingsproses bereik is, kan deur die bemiddelaar of hul prokureur(s) opgestel word.⁷

2.2 Gesinsbemiddeling

Gesinsbemiddeling is 'n proses waarin die bemiddelaar, wat altyd onpartydig moet wees,⁸ die partye bystaan om 'n ooreenkoms te bereik wat die behoeftes en regte van al die gesinslede erken. Om hierdie doel te bereik, moet die bemiddelaar verskeie metodes, soos herfrasing, empatiese luistervaardighede en magsbalansering (*power balancing*), inspan.⁹ Die bemiddelaar is nie 'n gesinsterapeut nie, maar kan wel voorstel dat die gesin van terapie gebruik maak.¹⁰ Dit is belangrik om hierdie benadering in gedagte te hou wanneer aanlyn

bemiddeling oorweeg word, aangesien daar binne die grense van bepaalde reëls en beginsels opgetree moet word. Enkele van hierdie beginsels is onder meer die vereiste dat bemiddeling binne die grense van die reg moet geskied¹¹ en dat dit (behalwe die uitkoms daarvan in die vorm van die skikkingsooreenkoms) privaat en vertroulik moet wees.¹² Verder kan bemiddelaars hul kliënte ook na lede van ander beroepe verwys, aangesien bemiddeling 'n multidissiplinêre veld is.¹³

Aangesien bemiddeling “geslote” of “oop” kan plaasvind, moet daar vooraf besluit word welke vorm die aanlyn bemiddeling moet aanneem.

3. Aanlyn bemiddeling

3.1 Inlywing van tegnologie in bemiddeling

Aanlyn bemiddeling is soortgelyk aan tradisionele bemiddeling, maar maak gebruik van tegnologie.¹⁴ Dit is al gedefinieer as “the use of technology to assist parties with the resolution of a dispute outside the courtroom”¹⁵ en as “resolving disputes on the Internet”. Aanlyn bemiddeling kan in die konteks van geskilvoorkoming, ombudsmanprogramme, spontane onderhandeling, arbitrasie en deskundige vasstellings gebruik word.¹⁶ Brennan¹⁷ meen dat onderhandeling, bemiddeling en arbitrasie 'n versameling van uiteenlopende prosedures omvat wat die voorkoming, bestuur en beslegting van geskille in die aanlyn omgewing behels.

Aanlyn geskilbeslegting, wat ook aanlyn bemiddeling insluit, is aanvanklik ontwikkel vir geskille binne die veld van e-handel.¹⁸ Hierdie e-handelsgeskille ontstaan dikwels tussen individue van verskillende lande en is geskille met 'n relatief lae waarde.¹⁹ Een van die eerste aanlyn geskilbeslegtingsprogramme is die Online Ombudsman Office²⁰ waar geskille besleg word via 'n aanlyn e-pos-proses deur 'n ombudsman.²¹ Aanlyn bemiddeling kan gebaseer wees op e-posse, webgebaseerde kletskamers en kitsboodskappe (*instant messaging*) en/of videokonferensies.²² Volledig geoutomatiseerde bemiddelingsprosesse kom ook voor.^{23 24}

Die gebruik van aanlyn geskilbeslegting het egter verder as blote e-handel uitgebrei, hoewel webtuistes wat bemiddeling aanbied, veral egskeidingsbemiddeling, nie algemeen is nie.²⁵ 'n Voorbeeld van sodanige webtuiste kan gevind word by <http://themediationonline.com> en bied partye drie bemiddelingsopsies: tradisionele (“een-tot-een”-) bemiddeling, “doen dit self”-bemiddeling, of aanlyn bemiddeling.²⁶ Voorheen kon aanlyn geskilbeslegting nie werklik van videokonferensies gebruik maak nie, weens probleme met bandwydte,²⁷ maar verbeterings in tegnologie het hierdie posisie beduidend verbeter.

Hierdie vorme van aanlyn bemiddeling sal egter nie altyd geskik wees vir die beslegting van gesinsgeskille nie. In die geval van gesinsbemiddeling sal die een party byvoorbeeld eers 'n vorm invul. Die bemiddelaar sal dan die vorm oorweeg en die ander party kontak. Indien die ander party aan die bemiddelingsproses wil deelneem, moet hy of sy ook 'n vorm invul. Indien die dispuut steeds nie opgelos is nie, sal die bemiddelaar die partye help om die geskilpunte te bepaal, hul belange te verwoord en moontlike oplossings te identifiseer.²⁸ Die bemiddelaar sal met die partye in bepaalde “(klets)kamers” of op kanale met wagwoorde kommunikeer. Daar kan ook twee kanale wees: een vir private gesprekke tussen een van die

partye en die bemiddelaar, en 'n ander kanaal vir algemene gesprekke tussen die partye en die bemiddelaar.

3.2 Die rol van die bemiddelaar in aanlyn bemiddeling

Volgens Brennan²⁹ is aanlyn bemiddeling in verskeie opsigte soortgelyk aan tradisionele bemiddeling. Voor die aanvang van die bemiddeling moet partye ooreenkom oor die voorwaardes of reëls van hul bemiddelingsproses; die bemiddelaar gaan die dokumente na en bepaal die geskilpunte; en die partye word gevra om hul eie oplossings vir die probleme voor te stel. Die bemiddelaar staan die partye by deur die geskilpunte met hulle te bespreek, te ontleed en te sintetiseer. Die bemiddelaar poog dan om 'n voorstel wat beide partye tevrede sal stel, te ontwikkel. Elke party word hierna 'n geleentheid gegee om te reageer of vrae te vra en hierdie proses duur voort totdat 'n skikking bereik is. Aan die einde van die proses voltooi die bemiddelaar 'n geskilafhandelingsvorm (*dispute closure form*) wat die bepaling van die ooreenkoms uiteensit. Om geldig en afdwingbaar te wees, moet enige ooreenkoms wat bereik is, in ooreenstemming met die reg wees. Die partye mag ook te eniger tyd die bemiddeling opskort en hulle na 'n gepaste hof wend.

Uit die voorgaande bespreking kan afgelei word dat daar bepaal moet word hoe bemiddelaars in die aanlyn bemiddelingsproses geïnkorporeer behoort te word. Bemiddelaars wat bestaande sosiaalnetwerkverhoudings met partye kan hê, ten spyte van die feit dat hulle gerespekteerde lede van die gemeenskap kan wees, kan probleme ondervind om effektief in die aanlyn omgewing geïnkorporeer te word, ongeag die fisiese afstand tussen hulle en die partye. As alternatief is daar 'n moontlikheid dat gemeenskapsleiers wat bestaande verhoudings met die partye het, ingespan kan word as fasiliteerders by 'n gemeenskapsentrum waar aanlyn bemiddeling met 'n aanlyn bemiddelaar wat geen verhouding met die partye het nie, sal plaasvind. Daar kan egter steeds gevra word of dit gedurende aanlyn bemiddeling vanuit 'n praktiese oogpunt beter sou wees as 'n bemiddelaar daarop fokus om die proses te beheer terwyl die partye die resultaat beheer, dan wel of daar binne aanlyn bemiddeling vir sogenaamde terapeutiese/transformerende bemiddeling plek is. Sou dit binne 'n aanlyn omgewing kon werk? Sou dit met die hulp van beraders en terapeute kon werk?

4. Die wetgewende raamwerk

4.1 Bepalings van die Kinderwet 38 van 2005

Boniface³⁰ dui aan dat die Kinderwet uitdruklik vir bemiddeling as geskilbeslegtingsmetode voorsiening maak, veral ten aansien van geskille wat met ouerlike verantwoordelikhede en regte te make het. Artikel 6(4) van die wet bepaal dat tydens enige aangeleentheid wat kinders raak, 'n benadering wat bevorderlik is vir geskilbeslegting en versoening gevolg moet word en dat alle konfronterende benaderings sover moontlik vermy moet word.³¹ Verskeie bepalinge van die wet maak voorsiening vir verpligte bemiddeling (byvoorbeeld artikel 21(1)). Artikel 33(2) en (5) stel dit duidelik dat voordat 'n hof genader word, persone wat 'n ouerskapsplan opstel, eers eenstemmigheid van die partye oor die plan moet kry en dat die partye gebruik moet maak van die dienste van 'n gesinsadvokaat; gemeenskapswerker; sielkundige of 'n ander toepaslik-gekwalifiseerde persoon (*suitably qualified person*). Indien

bemiddeling suksesvol is, moet die partye hul ouerskapsplan by die gesinsadvokaat registreer of 'n bevel van die hof maak.³²

Die wet bepaal verder dat die hof mag gelas dat 'n lekeforumverhoor (*lay forum hearing*) gehou moet word voordat daar uitspraak gelewer word. Hierdie proses mag bemiddeling met die gesinsadvokaat, 'n maatskaplike werker of 'n ander persoon met gepaste kwalifikasies, of 'n gesinskonferensie (*family group conference*), of bemiddeling by 'n lekeforumverhoor, asook die insluiting van 'n verteenwoordiger van 'n tradisionele owerheid insluit. Indien 'n bestrede aangeleentheid in die Kinderhof aanhangig gemaak word, mag die hof beveel dat 'n voorverhoorkonferensie gehou moet word om verskille tussen die partye te bemiddel asook die geskilpunte te bepaal. Of aanlyn bemiddeling hier voldoende sou wees om die geskilpunte te identifiseer en die partye se verskille op te los, is egter onseker.

Ook die Wet op Kinderberegting 75 van 2008 maak voorsiening vir bemiddeling, veral ten aansien van gesinskonferensies. Hoewel dié wet hoofsaaklik met strafreg te make het, kan gesinskonferensies ook in egskeidings- en gesinsbemiddeling in Suid-Afrika aangewend word.³³ Nietemin is dit onwaarskynlik dat aanlyn bemiddeling suksesvol aangewend sou kon word in 'n gesinskonferensiesituasie.

4.2 Hoftoegevoegdebemiddelingsreëls van die Landdroshowe

Hierdie reëls maak voorsiening vir vrywillige onderwerping aan bemiddeling voor die aanvang van litigasie in die Landdroshowe,³⁴ en vir die aanwending van bemiddeling tydens litigasie wat reeds plaasvind³⁵ waar die partye hul geskil vir bemiddeling verwys (reël 6) of waar die hof die geskil vir bemiddeling verwys.³⁶ Die reëls maak voorsiening daarvoor dat partye die verrigtinge persoonlik moet bywoon³⁷ en verwys ook na die “oorlegplegende”³⁸ rol van die bemiddelaar met die partye. Ooreenkomste wat bereik is, moet verder ook “geliasseer” word. Dit wil nie voorkom of die reëls bedoel was om gevalle van aanlyn bemiddeling te dek nie. Die definisie van bemiddeling, soos vervat in die reëls, is nietemin wyd genoeg om aanlyn bemiddeling in te sluit. Bemiddeling word naamlik beskryf as

the process by which a mediator assists the parties in actual or potential litigation to resolve the dispute between them by facilitating discussions between the parties, assisting them in identifying issues, clarifying priorities, exploring areas of compromise and generating options in an attempt to solve the dispute.

Volgens die Lesotho Legal Information Institute³⁹ het Lesotho ook hoftoegevoegdebemiddelingsreëls ingevoer wat steun op hofpersoneel wat as bemiddelaars opgelei is, en nie op bemiddelaars van buite of aanlyn bemiddelaars nie.

As die voordele van aanlyn bemiddeling beoordeel word, is dit duidelik dat dit tyd- en kostebesparende voordele vir die hof en die litigante sal inhou, veral op lang termyn wanneer 'n behoorlike aanlynbemiddelingsprogram gevestig is. Dit sou ook makliker wees vir 'n goedgekwalifiseerde bemiddelaar wat 'n deskundige in die betrokke soort geskil is indien hy of sy nie lang afstande hoef af te lê nie en dus hoëkwaliteit-bemiddelingsdienste aan die partye sou kon verseker.

5. Die Suid-Afrikaanse konteks

5.1 Die oorweging van kulturele waardes

In Suid-Afrika is humanistiese waardes soos respek, menswaardigheid, verbondenheid en welwillendheid teenoor alle mense steeds sterk gemene delers in die gemeenskap, ondanks die bestaan van rass spanning. Die meeste Suid-Afrikaners is trots op die herstel van individuele menswaardigheid en is ook besorg oor insidente van onverdraagsaamheid in die gemeenskap.⁴⁰ Positiewe waardes wat geassosieer word met *ubuntu/botho*, 'n gewoonteregkonsep wat gemeenskaplike menswees omvat en gebaseer is op waardes van die Afrika-etiese stelsel, naamlik humanistiese moraliteit, medelye, mededeelsaamheid, wederkerigheid, menswaardigheid, interafhanklikheid en individuele verantwoordelikheid teenoor ander, vorm die morele basis van individuele en gemeenskapswaardes.⁴¹

Velthuisen⁴² argumenteer dat binne hierdie konteks, bemiddelaars besonder vaardige fasiliteerders met geïntegreerde holistiese en transdissiplinêre insigte en vaardighede moet wees. Hulle moet ook oor kreatiewe vaardighede beskik en die humanistiese waardebasis van 'n gemeenskap in die proses van transformasie kan begryp. Veral vaardighede wat kan bydra tot versoening en die herstel van verhoudinge, die proses van sogenaamde herstellende geregtigheid (*restorative justice*) is noodsaaklik. So ook die vermoë om eenheid en gelykheid te help bevorder, terwyl die land se unieke historiese konteks en ander probleme wat steeds verdeeldheid in die Suid-Afrikaanse gemeenskap veroorsaak, in gedagte gehou word. Velthuisen⁴³ verduidelik verder dat hierdie kreatiwiteit 'n bewustheid van en 'n gevoel vir geregtigheid benodig wat 'n spesifieke kulturele, sosio-ekonomiese en politieke konteks, asook die nodigheid om te verseker dat geregtigheid in die belang van 'n vreedsame transformasie in die gemeenskap is, erken. Velthuisen⁴⁴ dui verder aan dat die pionierswerk vir die vestiging van effektiewe geskilbeslegting in Afrika, hoewel meesal endogeen van aard, reeds gedoen is. Dit beteken dat nie net wetgewing van Europese oorsprong oorweeg word nie, maar ook die spesifieke kulturele konteks en sosio-ekonomiese omstandighede van die land waarin die geskil plaasvind. 'n Endogene benadering vereis die vermoë om 'n informele proses gebaseer op humanistiese beginsels, eenheid en die betrokkenheid van die gemeenskap in sy geheel, teweeg te bring. Die uiteindelijke doel is dus om gemeenskapsverhoudinge te bestuur, te versoen en te herstel.

'n Gepaste voorbeeld is die welbekende gesinsgeskil⁴⁵ wat ontstaan het toe een van voormalige president Nelson Mandela se dogters, Makaziwa Mandela, een van sy kleinseuns daarvan beskuldig het dat hy die oorskot van drie van Mandela se kinders wat in 2011 in die gesinsbegraafplaas begrawe is, verskuif het sonder die gesin se medewete. Hierdie geskil het die kultuur- en waardeverskille tussen landelike swart gemeenskappe in Suid-Afrika en die moderne mediese en regstelsel duidelik aangetoon. Makaziwa Mandela was uiteindelik suksesvol met haar saak in 'n plaaslike afdeling van die Hooggeregshof in die Oos-Kaap. Gevolglik het die Suid-Afrikaanse owerhede die oorskot opgespoor om herbegrave te word in Qunu, die klein tuisdorp van die ontslape voormalige president. Sy kleinseun, 'n tradisionele leier, het aangevoer dat alle prosedures in interne gesinstrukture eers uitgeput moes word om die geskil op te los. Gemeenskapsleiers het saamgestem dat die Mandelagesin eerder Afrika-bemiddelingsmetodes moes gebruik het om die geskil te besleg, alvorens die Westerse hofstruktuur ingespan is.

Malan⁴⁶ verduidelik hoe ouer persone in die Afrikakultuur as betroubare bemiddelaars beskou word. Ouer persone as bemiddelaars word gesien as individue met 'n leeftyd se kennis en praktiese ervaring. Tradisioneel is voorkeur aan mans gegee, maar geslagsgelykheid in hierdie opsig word nou meer algemeen aanvaar en beoefen. Afhangende van tradisies, omstandighede en persoonlikhede het bemiddelaars verskeie rolle om te vervul, insluitende die uitoefening van druk en manipulasie, om aanbevelings te maak, of om voorstelle te maak namens 'n party wat weier om self oplossings voor te stel. Tradisionele bemiddelaars mag ook fasiliteerders wees – hulle kan inligting ophelder, kommunikasie bevorder, standpunte uitlê, gesprekke opsom, reëls en norme beklemtoon, die gevolge voorsien indien 'n ooreenkoms nie bereik word nie, of 'n opsomming gee van ooreenkomste wat bereik is. Bemiddelaars mag selfs 'n meer passiewe rol aanneem en bloot belangrike gedeelte waardes beklemtoon. Die tradisionele bemiddelingsproses volg nie 'n voorgeskrewe struktuur nie; bemiddelaars kan hul rolle van tyd tot tyd verander soos die behoefte daaraan ontstaan. Tradisionele bemiddelaars mag nie toelaat dat hul persoonlike voorkeure hul gedrag beïnvloed nie, hoewel die sosiale konteks in sekere omstandighede wel hul benadering tot die geskil kan beïnvloed.

In die konteks van aanlyn bemiddeling vereis Suid-Afrikaanse waardes dat inheemse instellings soos tradisionele bemiddelaars (gemeenskapsleiers) en lekeforums (soos gemeenskapsbyeenkomste in landelike/informele nedersettings) en landelike huishoudings, in aanlynbemiddelingsnetwerke geïnkorporeer word om sodoende te kan baat by die voordele wat die moderne tegnologie inhou. 'n Gemeenskapsentrum waar aanlyn bemiddelaars kan werk, kan dalk 'n oplossing bied, maar dit sou 'n bepaalde konnektiwiteitsvermoë en bandwydte vereis.

5.2 Die Suid-Afrikaanse proses van oorgang na aanlynbemiddelingsdienste en aanlyn verskaffing van welsynsdienste

Volgens Nnadozie⁴⁷ is een van die grootste uitdagings in Suid-Afrika die ongelykhede in die toegang tot basiese dienste tussen verskillende demografiese segmente van die gemeenskap. Die kloof tussen die *haves* en *have-nots* in die konteks van welsynsdienste is die nalatenskap van die apartheidstelsel wat die verdeling en ontmagtiging van die swart meerderheid wou bewerkstellig.⁴⁸ Sedert 1994, na die formele beëindiging van apartheid, is die bestaande sosiale welsynsontwikkelingsbenadering vervang deur 'n welsynstaatbenadering.⁴⁹

Die Nasionale Ontwikkelingsplan, 2030⁵⁰ beoog onder meer om teen 2030 armoede te elimineer en ongelykheid drasties te verminder het. Volgens hierdie plan kan hierdie doelwitte bereik word deur die potensiaal van die mense van Suid-Afrika te ontgin om sodoende 'n inklusiewe ekonomie te bou, vaardighede te verbeter, die staat se vermoë uit te brei, en leierskap en samewerking in die gemeenskap te bevorder. In 'n persverklaring deur minister Naledi Pandor, “Media briefing on Science and Technology”,⁵¹ het sy die oogmerke van die Nasionale Ontwikkelingsplan as “ambisieus” beskryf, maar aangedui dat sy glo dat die Human Capital Development Strategy tot die bereiking van hierdie oogmerke sal kan bydra. Daar word verder van die Departement van Telekommunikasie- en Posdienste verwag om sowel die gebruik van tegnologie vir die verbetering van dienslewering in te span as om oplossings vir die gevolge van “persistent unemployment, inequality and poverty” te vind.

Volgens minister Gugile Nkwinti is sleutelbeleidsgebiede ten aansien van konnektiwiteit, onder meer die “universal, affordable and equitable access to communication infrastructure

by all South Africans”; die ontplooiing van konnektiwiteitsinfrastruktuur wat tot bekostigbare dienste sal bydra; en om vertroue in die veiligheid en sekuriteit van hierdie netwerke te bevorder. Gedurende 2015 is die eerste fase van die staat se breëbandplan, wat regeringsdienste in agt distriksmunisipaliteite verbind het, ontplooi. Telkom is aangewys as die instelling vir die ontplooiing van hierdie breëbandplan.⁵²

Ten aansien van aanlyn dienste bevat die National Infrastructure Plan⁵³ ’n strategiese geïntegreerde projek (*SIP*) ten aansien van kennis =(*SIP* 15). Hierdie projek is op die verbetering van toegang tot kommunikasietegnologie gemik, insluitende: breëbanddekking aan alle huishoudings teen 2020; die vestiging van kern-*points of presence* (*POPs*) in distriksmunisipaliteite; die uitbreiding van nuwe internet-veselnetwerke tussen provinsies om sodoende distriks- en plaaslike munisipaliteite te verbind en netwerke na verafgeleë landelike gebiede uit te brei. Daar sal van die privaatsektor verwag word om in hierdie inligtings- en kommunikasietegnologiesnetwerke te belê, terwyl die regering in die uitbreiding van infrastruktuur na informele nedersettings, landelike gebiede, e-regering, skole en mediese fasiliteite sal belê.

Hierdie voornemens van die regering moet verwelkom word. Nietemin is hul benadering primêr gefokus op die konnektiwiteit van formele regeringsinstellings en nie noodwendig op die konnektiwiteit van die man op straat nie. Hierdie bo-na-onder-benadering verhoed die ontwikkeling en implementering van hulpmiddels wat aktiwiteite soos aanlyn bemiddeling in landelike gemeenskappe moontlik sou maak.

5.3 Tegnologiese oorwegings

In Suid-Afrika, nes elders, word aanvaar dat die digitalisering van inligting en kommunikasie tot kulturele verandering kan lei, veral ten aansien van die wyses waarop mense kommunikeer en werk. Aanwysers dui daarop dat Suid-Afrika binnekort ’n sogenaamde internetrevolusie sal ondervind, waar nagenoeg ses miljoen internetgebruikers toegang tot die internet deur middel van hul selfone sal hê. Werkverwante aktiwiteite sal in nagenoeg 40% van gevalle enige plek en enige tyd kan plaasvind. Die implikasies hiervan moet egter begryp word. As daar geen balans tussen tegnologie en diegene wat dit gebruik, is nie, kan dit probleme veroorsaak. Dataverlies (opsetlik en onopsetlik), die oorlaai van stelsels en mense met te veel inligting, asook die sogenaamde *amputation of tongues*, wat beteken dat persone die vermoë verloor om van aangesig tot aangesig te kommunikeer, is alles voorbeelde van probleme wat kan voorkom.⁵⁴

Volgens Mohamed Abdel Wahab⁵⁵ word aanlyntegnologie nie ten volle in geskilbeslegting in Afrika benut nie weens ekonomiese en tegnologiese uitdagings. Suid-Afrika is egter een van die min Afrikalande wat ’n hoë gradering in die Network Readiness Index ontvang het. Die ontwikkeling van behoorlike infrastruktuur is egter onontbeerlik vir die implementering van aanlyn bemiddeling. Die faktore wat in ag geneem behoort te word, sluit in:

1. Infrastruktuuraanduiders (persoonlike rekenaars; selfoondiensverskaffers; internetgebruikers; 3G-intekenaars; breëbandverbruik; aantal internetdiensverskaffers; en sekuriteit van internetbedieners).
2. Kapasiteitsaanduiders (ongeleterdheidskoers; openbare besteding aan onderwys; en internasionale internetbandwydte).

3. Finansiële aanduiders (bruto binnelandse produk (BBP)); direkte buitelandse belegging; en publieke en private beleggings in telekommunikasiedienste).

Wahab dui aan dat daar in Suid-Afrika 'n toename in die besit van persoonlike rekenaars en sowel die aantal landlyn- as selfoonintekenaars is. Intekening op 3G-toepassings en dienste het ook 'n 100%-groeikoers in Suid-Afrika getoon. Daar is ook 'n skerp toename in internetgebruikers. Suid-Afrika het die meeste internetdiensverskaffers in Afrika. Suid-Afrika het ook onlangs 10% van die totale BBP aan internet- en rekenaartegnologie spandeer. Nes in ander Afrikalande is vroue meer ongeletterd as mans en is daar ook 'n verband tussen geslagsongeletterdheid en -internetgebruik. Hierdie probleem moet dus in ag geneem word by die implementering van aanlyn bemiddeling en gepaste bystand sal dus gelewer moet word wat dit in ag sal neem.

6. Evaluasie: Die voor- en nadele van aanlyn bemiddeling

6.1 Voordele

Standaard- (“een-tot-een”-) bemiddeling het verskeie voordele. Een voordeel is dat die blote teenwoordigheid van die bemiddelaar die partye help om met mekaar te begin praat.⁵⁶ Bemiddeling is ook bevorderlik vir meningslug (*venting talk*).⁵⁷ Verder kan kinders by die bemiddelingsproses ingesluit word, wat voldoen aan hul reg om gehoor te word,⁵⁸ die bepalinge van die Convention on the Rights of the Child,⁵⁹ asook die African Charter on the Rights and Welfare of the Child.^{60, 61}

Daar kan egter gevra word of kinders maklik by aanlyn bemiddeling ingesluit kan word. Boniface⁶² beklemtoon dat die hoofoorweging by bemiddeling met kinders altyd die beste belang van die kind is – en hierdie posisie sal nie verander by aanlyn bemiddeling nie. Nietemin bevind sy⁶³ dat die deelname van kinders, en die vervulling van hul reg om gehoor te word, bevredig kan word deur die insluiting van 'n derde party, soos 'n sielkundige, om die kinders se standpunte aan die ander partye bekend te maak. Wanneer kinders oor die algemeen aan bemiddeling deelneem, hou dit verskeie langtermynvoordele vir die kinders in, naamlik die vermindering van vrees en spanning, 'n beter begrip van die proses en beter aanpassing by hul omstandighede na 'n egskeiding. McIntosh e.a.⁶⁴ beweer dat hierdie proses nie net verseker dat die kind deelneem aan die verrigtinge en gehoor word nie, maar verbeter ook ouerlike verhoudings en emosionele beskikbaarheid van ouers en lei tot ooreenkomste waarmee ouers en kinders selfs na 'n jaar steeds tevrede is. Dieselfde voordele kan ook ten opsigte van aanlyn bemiddeling geld. 'n Bemiddelingsooreenkoms wat alle moontlikhede dek, bied ook die bykomende voordeel van “decreasing the probability of long-term psychological effects on children”.⁶⁵

Boniface⁶⁶ identifiseer die moontlikheid om van 'n prebemiddelingsessie gebruik te maak waar 'n afsonderlike gesprek met die kinders plaasvind, en dit sou ook in die aanlynbemiddelingsproses gebruik kon word. Kinders hoef dan nie by die bemiddeling self teenwoordig te wees nie, solank hulle menings en wense aan die partye tot die bemiddeling oorgedra word. Kinders moet ook ingelig word aangaande enige besluite wat geneem is, wat ook tydens aanlyn bemiddeling kan geskied. Iemand sal wel die aanlyn bemiddeling vir

jonger kinders moet kan opstel, maar maatskaplike werkers of gemeenskapsentrums kan hiermee behulpsaam wees.

De Jong⁶⁷ wys daarop dat bemiddeling 'n informele proses is wat maklik is om te verstaan. Dis is ook 'n private proses. Privaatheid gedurende die aanlynbemiddelingsproses sal dus verseker moet word. Brennan⁶⁸ stel voor dat aanlyn bemiddeling partye kan help om 'n meer onpersoonlike (en minder emosionele) verhouding te hê en kan dus voordelig vir toekomstige kommunikasie of mede-ouerskap wees. Dit is duidelik dat waar kinders betrokke is, emosies altyd 'n rol sal speel.

Goodman⁶⁹ dui aan dat wanneer partye deur middel van boodskappe kommunikeer, soos deur middel van e-posse, dit aan hulle die geleentheid bied om hul boodskap te oordink en te wysig voordat dit gestuur word. Braeutigam⁷⁰ beaam dat hierdie feit die bemiddelaar toelaat om deurgaans met die partye te kookus (in private vergaderings) sonder om die proses te onderbreek of te vertraag, wat wel die geval sou wees in tradisionele bemiddeling. Morek⁷¹ beweer dat “[o]nline dispute resolution moves alternative dispute resolution from a physical to a virtual place and makes dispute resolution even more flexible and convenient”.

Skrywers soos Morek, Braeutigam, Goodman, Brennan en Szöke identifiseer verminderde koste as 'n verder belangrike voordeel van aanlyn bemiddeling. Dit is ook nie nodig om ver te reis, 'n fasiliteit te huur waar die verrigtinge kan plaasvind, of die relevante dokumente te vervoer nie. Bemiddeling kos minder as bestrede litigasie en is dus baie meer bekostigbaar en bespaar ook tyd. Dit is ook moontlik dat aanlyn bemiddeling gebruik kan word in hoftoegevoegde of privaat-gedrewe bemiddeling. Aanlyn bemiddeling is dus gerieflik en het verskeie koste besparings, soos op reisonkoste.

Dit is ook makliker om goeie bemiddelaars te vind wat beskik oor die spesifieke vaardighede wat in 'n besondere geval benodig word.⁷² Verder kan sake betreklik vinnig afgehandel word.⁷³ Dit is ook gerieflik dat alle kommunikasie geskeduleer kan word (e-posse kan byvoorbeeld gestuur word wanneer dit geskik is); dit verseker ook dat daar 'n rekord van alle kommunikasie tussen die partye is, wat tot meer deurdagte optrede kan lei nadat al die kommunikasie oorweeg is.⁷⁴ Daar word hierna verwys as asinchrone kommunikasie – dit is wanneer kommunikasie nie dadelik geskied nie⁷⁵; die vermoë om 'n situasie of 'n antwoord te kan oorweeg is dan baie voordelig, veral wanneer daar baie emosionele aangeleenthede ter sprake is.⁷⁶

Navorsing toon dat 'n aanlyn situasie kan help om magswanbalanse tussen partye in 'n egskeiding op te los. Die anonimiteit wat die internet bied, werk “netokrasie” in die hand – 'n situasie waar al die partye gelyke status geniet. Dit is veral behulpsaam vir persone wat gewoonlik konflik vermy en nie maklik hul menings lug nie.⁷⁷

Om te kan staatmaak op teksgebaseerde kommunikasie is voordelig. Dit maak ononderbroke kommunikasie moontlik. Dit laat partye fokus op dit wat gekommunikeer word sonder dat hulle aandag afgetrek word.⁷⁸ Dit skakel ook die moontlikheid van lyftaal uit, wat 'n meer neutrale kommunikasieproses verseker aangesien onbewuste lyftaal maklik in emosionele omstandighede misverstaan kan word.⁷⁹ Lyftaal is egter wel 'n belangrike bestanddeel van kommunikasie, omdat dit bemiddelaars in staat kan stel om die emosies, behoeftes, motiewe en belange van die partye te identifiseer. Maar aanlyn bemiddeling kan voordelig wees in omstandighede waar die emosionele betrokkenheid van die partye van so 'n aard is dat dit nie

wenslik is dat hulle mekaar in dieselfde kamer moet kan sien nie.⁸⁰ Aangesien konfliktsituasies 'n neurologiese reaksie by mense veroorsaak wat tot spanning en angstigheid kan lei, voer Brennan⁸¹ aan dat “physical distance between the parties may be especially advantageous from a therapeutic jurisprudence point of view by creating a rational, emotionally sterile online conversation while at the same time allowing parties to express their emotions”. Brennan⁸² verwys na 'n voorbeeld waar die partye besluit het om nie bemiddeling deur middel van videokonferering te benut nie (hoewel dit in hierdie geval beskikbaar was), aangesien die vrou nie haar man verder wou sien nie. Hier het telefoonkonferering 'n suksesvolle bemiddelingsproses in die hand gewerk. Dieselfde resultaat kan waarskynlik ook bereik word deur van byvoorbeeld nievideo-Skype-oproep gebruik te maak.

6.2 Nadele en voorbehoude

Daar is 'n behoefte aan gepaste wetgewing en regulasies wat aanlyn bemiddeling kan reguleer, veral aanlyn gesinsbemiddeling. Hierdie regulasies is noodsaaklik om die vertroulikheid en privaatheid van die partye gedurende aanlyn bemiddeling te verseker. Wetgewing ten opsigte van e-handel- en digitale handtekening het e-handel⁸³ in die besonder⁸⁴ bevoordeel. Ook die sekuriteit en vertroulikheidsbeskerming van aanlyn kommunikasie moet oorweeg word. Gray⁸⁵ stel voor dat 'n statutêre aanlynbemiddelingsprivilegie noodsaaklik is. Meltzer⁸⁶ voer ook aan dat aanlyn bemiddelaars voldoende privaatheidsbeleide moet ontwikkel en dat hierdie beleide deur al die partye verstaan en aanvaar moet word alvorens hulle aan die bemiddelingsproses kan deelneem.

Aanlyn bemiddeling behels onder meer die elektroniese uitruiling van dokumente. Gevolglik word die geldigheid en die bewyswaarde van die e-dokumente baie belangrik. In Suid-Afrika reël die Wet op Rekenaargetuienis 57 van 1983 die toelaatbaarheid van rekenaardrukstukke in siviele aangeleentheid.⁸⁷ Artikel 15 van die Wet op Elektroniese Kommunikasies en Transaksies 25 van 2002 reguleer “databoodskappe” en bepaal die algemene toelaatbaarheid van databoodskappe indien daar aan die algemene regulasies van die Suid-Afrikaanse bewysreg voldoen word.⁸⁸ Daar is verdere argumente ten gunste van die akkuraatheid van beide besigheidsrekords en gevorderde elektroniese handtekeninge.

Daar is ook nadele en voorbehoude verbonde aan standaardbemiddeling. Die vraag is of 'n bemiddelaar binne 'n aanlynomgewing met hierdie nadele en voorbehoude sou kon werk. Sou die teenwoordigheid van die partye op verskillende plekke die swakker partye meer gerus laat voel? Brennan⁸⁹ voer aan dat “untested assumptions about mediating without face-to-face contact” en onwilligheid om aanlyn geskilbeslegting te probeer, onredelik kan wees, aangesien baie terapeute wel van telefoon- en videokonferensies gebruik maak om met hul kliënte te konsulteer wanneer een-tot-een-sessies nie moontlik is nie.

Kinders se reg om gehoor te word sal ook tydens aanlyn bemiddeling verseker moet word. Artikel 10 van die Kinderwet bepaal:

Elke kind van sodanige ouderdom, volwassenheid en fase van ontwikkeling dat hy of sy in staat is om deel te neem aan enige aangeleentheid betreffende daardie kind het die reg om op enige gepaste wyse deel te neem en behoorlike oorweging moet gegee word aan sienswyses wat deur die kind uitgespreek is.

Artikel 12(1) van die United Nation's Convention on the Rights of the Child, 1989 bepaal dat “[s]tate Parties shall assure to the child who is capable of forming his or her own views the right to express those views freely, in all matters affecting the child, the views of the child being given due weight in accordance with the age and maturity of the child”. Artikel 12(2) stel dit duidelik dat

[f]or this purpose the child shall in particular be provided with the opportunity in any judicial or administrative proceedings affecting the child, either directly or through a representative or an appropriate body, in a manner consistent with the procedural law of national law.

Artikel 4(1) van die African Charter on the Rights and Welfare of the Child bepaal verder:

In all judicial and administrative proceedings affecting a child who is capable of communicating his or her views, an opportunity shall be provided for the views of the child to be heard either directly or through an impartial representative to the proceedings, and these views shall be taken into consideration by the relevant authorities with the provisions of appropriate laws.

Gose⁹⁰ voer aan dat “there can be no freedom of expression if the individual cannot receive the information necessary to form his or her opinion”. Evans en Havercamp⁹¹ noem dat die mate waarin kinders by die bemiddelingsproses betrokke behoort te wees, van die betrokke kind se ouderdom afhang. Dieselfde voorbehoude wat bestaan ten aansien van die betrokkenheid van kinders in een-tot-een-bemiddeling, bestaan ook ten aansien van aanlyn bemiddeling. Daar moet nie toegelaat word dat die onderskeid tussen die kind se reg om gehoor te word en die uiteindelijke verantwoordelikheid vir die ouers se besluite vertroebel word nie;⁹² kinders moet ook nie “in die middel” van hul ouers se geskille geplaas word⁹³ of voel dat hulle tussen hul ouers moet kies nie.⁹⁴

Wat die papierwerk ten aansien van aanlyn bemiddeling betref, sou dit byvoorbeeld voor die tyd aan die bemiddelaar geskandeer en per e-pos gestuur word. Daar sal vanselfsprekend koste-implikasies wees en ’n basiese kennis van rekenaars sal ook benodig word. Boniface⁹⁵ bespreek die basiese kwessies van hoe aanlyn bemiddeling moet plaasvind wanneer gekompliseerde regs kwessies ter sprake is. Bemiddelaars kan byvoorbeeld ’n “different cultural background than the parties in the mediation” hê – hierdie probleem moet opgelos word indien aanlyn bemiddeling gaan plaasvind. Sal die bemiddelaar vertrou wees met die gebruike in die gebied waar die partye woon? Bemiddelaars moet ook bevoeg wees en behoorlike opleiding in aanlyn bemiddeling ontvang.

Boniface⁹⁶ vra tereg of aanlyn bemiddeling die godsdienstige oortuigings en gebruike van die partye sal kan inkorporeer waar daar afstand tussen die partye en ’n gebrek aan fisiese interaksie is. Kan die beginsels van Afrika-humanisme in die bemiddelingsproses ingesluit word wanneer daar van aanlyn bemiddeling gebruik gemaak word? Kan daar steeds persoonlike gebondenheid tussen individue bestaan terwyl hulle aanlyn is?

Murithi⁹⁷ beaam dat geskilbeslegting beginsels van Afrika-humanisme moet onderskryf, soos gemeenskapsgeborgtheid en die belangrikheid daarvan om die goeie in ander te ontwikkel, om simpatiek teenoor ander te wees, en die belangrikheid van een-tot-een-kommunikasie. In Afrika-humanistiese geskilbeslegting word beklemtoon dat vrede ’n gemeenskaps-

aangeleentheid is, maar ons hedendaagse gemeenskap is gefragmenteerd en partye woon ver van hul gesinne en hul gemeenskappe af. Aanlyn bemiddeling kan dus hier 'n rol hê om te vervul as gevolg van die (fisiese) afstand tussen die partye.

Afrika-humanisme hou ook voordele vir bemiddeling in,⁹⁸ maar dit sou nie moontlik wees om al hierdie voordele in aanlyn bemiddeling te inkorporeer sonder om 'n sterk ondersteuningstelsel in die gemeenskap waar die partye hulle bevind, daar te stel nie. Boniface stel voor⁹⁹ dat sekere elemente van die beginsels van Afrika-humanisme in egskeidings- en gesinsbemiddeling in Suid-Afrika ingesluit behoort te word. Ten spyte van die moontlike verskil in geografiese ligging van die bemiddelaars en die partye in aanlyn bemiddeling, kan sekere van hierdie elemente steeds in aanlyn bemiddeling ingesluit word. Malan¹⁰⁰ en Brigg¹⁰¹ bevestig dat hierdie elemente die volgende insluit: multigenerasie-bemiddeling; die vertel van stories; en om te verseker dat emosionele en geestelike sferes integraal tot die bemiddelingsproses word en om ook te fokus op sintetisering en integrering. As gevolg van die aard van aanlyn bemiddeling sal bemiddelaars egter nie werklik persoonlik betrokke kan raak by die partye nie, byvoorbeeld deur hulle by hul wonings te besoek.

Malan¹⁰² voer aan dat aanlynbemiddelaars steeds kan poog om werklike versoening, vergoeding en rehabilitasie te bewerkstellig indien nodig. Die gesindheid van samewerking en eerbiediging van wedersydse verpligtinge kan vir seker ook in aanlyn bemiddeling beklemtoon word. Murithi¹⁰³ stel voor dat bemiddelaars steeds moet probeer om partye tydens die bemiddelingsproses aan te moedig en te ondersteun, hoewel dit dalk ietwat onpersoonlik kan voorkom gedurende die aanlynbemiddelingsproses. Miskien kan derde partye, soos beraders en terapeute, hierdie rol tydens die aanlynbemiddelingsproses vervul.

Die belang van gemeenskapsbemiddeling is alreeds in hierdie bydrae beklemtoon. Boniface¹⁰⁴ meen egter dat dit onseker is of gemeenskapsbemiddeling aanlyn moontlik is, behalwe indien die samewerking van gemeenskapsentrums gedurende die aanlynbemiddelingsproses verkry word. Die belangrikheid van emosionele herstel as deel van die humanistiese benadering tot bemiddeling sou ook deur derde partye tot die bemiddeling (benewens die bemiddelaar) onderskryf moet word. Dit sou ook moeilik vir bemiddelaars wees om partye direk met die implementering van hul besluite by te staan, hoewel aanlyn aanmoediging en -leiding steeds moontlik is.

Boniface¹⁰⁵ waarsku dat hierdie bemiddelingstelsel aan die huidige wetgewing ten aansien van die beskerming van fundamentele regte moet voldoen en dat kwessies rakende die regte van vroue aandag sal moet ontvang. Verskeie waardes in die Afrika-styl van bemiddeling kom in 'n kombinasie van transformerende en gesinsbemiddeling voor, hoewel Afrika-geskilbeslegting verder gaan as hierdie (meer tradisionele) tipes bemiddeling deur waardes van *ubuntu* daarby in te sluit.

Alle lede van die gemeenskap is daarop geregtig om aan Afrika-styl-geskilbeslegting deel te neem, maar in Westerse bemiddelingsmodelle is dit nie gewoonlik die geval nie en is verskeie van hierdie modelle geslote. Dit is duidelik dat nie alle lede van die gemeenskap gedurende aanlyn bemiddeling kan deelneem nie, maar dit beteken nie dat hierdie bemiddelingsmodel 'n geslote model is nie, aangesien ander gesinslede byvoorbeeld steeds aan die proses kan deelneem. Daar bestaan dus die moontlikheid dat uitgebreide familie by die bemiddeling ingesluit kan word.

Die beginsels van Afrika-styl-groepsbemiddeling is ook al in Suid-Afrikaanse wetgewing erken, byvoorbeeld in die Kinderwet, waar daar voorsiening gemaak word vir lekeforum-verhore, en in die Wet op Kinderberegting, waar daar voorsiening gemaak word vir herstellende geregtigheid en gesinskonferensies. Daar word aangevoer dat dit besonder moeilik is om gesinskonferensies aanlyn te hou, veral in die geval van groot groepe, maar verstedeliking het gelei tot die afbreking in gesins- en gemeenskapsbande en partye kan ver van mekaar woon, wat aanlyn konferensies dus noodsaaklik maak.

Haloush¹⁰⁶ het bevind (hoewel hy meer fokus op e-handelsdispute) dat verpligte aanlyn bemiddeling dalk onwerkbaar kan wees en dat aanlyn bemiddeling nie as plaasvervanger vir ander geskilbeslegtingsmetodes gebruik moet word nie, maar eerder as 'n bykomende opsie vir internetverbruikers ingespan moet word.

Goodman¹⁰⁷ en Szóke¹⁰⁸ voer aan dat daar geen plaasvervanger vir een-tot-een-gesprekvoering is nie en dat aanlyn bemiddeling dus onpersoonlik kan voorkom. Aangesien partye tot tradisionele bemiddeling fisies teenwoordig is, kan dit help om 'n atmosfeer van vertroue te skep, wat hierdie tipe bemiddeling meer effektief as aanlyn bemiddeling kan maak. Dit is ook moeiliker om emosies in aanlyn bemiddeling in ag te neem en om verhoudings met die partye op te bou en in stand te hou, hoewel videokonferensies meer behulpsaam hiermee kan wees as e-posse en boodskappe. Die gebrek aan persoonlike en fisiese teenwoordigheid kan dit ook vir die bemiddelaar moeilik maak om effektiewe kontrole oor die partye uit te oefen.

'n Verdere probleem wat by oorgrensbemiddelingsgeskille kan ontstaan, en wat dus meer voorkom in aanlyn bemiddeling, is dat die partye verskillende tale kan praat.¹⁰⁹ Die probleem van onbereikbaarheid sal verder ook in ag geneem moet word. Die partye tot aanlyn bemiddeling sal ononderbroke internettoegang moet hê vir die duur van die bemiddelingsproses en die oplossing van die geskil. Natuurlik hou aanlyn bemiddeling ook nadele in vir diegene wat nie vertrouwd met rekenaars is nie.¹¹⁰

Szóke¹¹¹ identifiseer die onvoldoende regulering en onsekerheid verbonde aan die afdwinging van aanlyn geskilbeslegting as verdere struikelblokke. Verder word verbruikers beter beskerm deur sekere maatreëls as deur ander. Nietemin kan regulering 'n negatiewe effek op aanlyn bemiddeling hê (soos in Hongarye). Dit is dus belangrik om wetgewing te vermy wat die kreatiewe en diverse aard van bemiddeling sou beperk, byvoorbeeld deur die minimum getal een-tot-een-vergaderings te spesifiseer. Die regulering van bemiddeling behoort slegs as 'n riglyn te dien en moet ook buigsaam wees.

7. Gevolgtrekkings

Die bespreking het begin met 'n erkenning van die belangrikheid van tegnologie in die verbetering van menslike lewenskwaliteit. Vervolgens is gevra: "Hoe kan aanlyn bemiddeling voordelig vir Suid-Afrikaners wees?" Om hierdie vraag te beantwoord, is 'n uiteensetting van die Suid-Afrikaanse wetgewende raamwerk ten aansien van gesinsbemiddeling gegee, waarna 'n bespreking van die Suid-Afrikaanse sosiale konteks gevolg het. Laastens is die waarde van aanlyn bemiddeling in gesinsgeskille ondersoek, en is die voor- en nadele van aanlyn bemiddeling binne Suid-Afrika se unieke regs-, sosiale en nasionale konteks uiteengesit.

Daar is bevind dat aanlyn bemiddeling in Suid-Afrika steeds in sy kinderskoene is; aanlyngeskilbeslegtingsmetodes moet dus verfyn en verder ontwikkel word. Videokonsferensiegeriewe is in Suid-Afrika beskikbaar en kan ingespan word om een-tot-een-bemiddeling te vervang, maar kan ongelukkig nie altyd dieselfde voordele as tradisionele een-tot-een-bemiddeling bied nie. Aanlyn bemiddeling vergoed egter hiervoor deur bemiddeling oor lang afstande beskikbaar te stel, in egskeidingsgevalle, en waar baie emosionele gesinskewessies ter sprake is. Daar is verder bevind dat erkenning en afdwinging van die resultaat van die aanlynbemiddelingsproses en die verskille tussen moderne regstelsels en tradisionele (gewoontereg-) gebruike bykomende struikelblokke vir die implementering van aanlyn bemiddeling kan skep. Dit is dus noodsaaklik dat Suid-Afrikaanse wetgewing voorsiening moet maak vir die toekoms van aanlyn bemiddeling, terwyl gewoonteregtlike bemiddelingspraktyke asook die tegnologiese beperkings binne 'n ontwikkelende land soos Suid-Afrika in ag geneem word.

Wetgewing moet reëls ten aansien van die vertroulikheid en privaatheid van aanlyn bemiddeling bevat en verseker dat gesinslede, veral kinders, gedurende die proses regverdig hanteer word. Spesifieke riglyne moet ook deur praktisyns ontwikkel word ten aansien van die insluiting van kinders in die aanlynbemiddelingsproses. Die vermoë van organisasies wat aanlyn bemiddeling verskaf, moet ook ontwikkel word, veral om verafgeleë gemeenskappe behulpsaam te wees. Die bestaande vorme van bemiddeling in gemeenskappe, soos met behulp van die tradisionele gemeenskapsgebaseerde bemiddelaars wat in gemeenskap-sentrums werk, moet verder uitgebou word om gemeenskapsbemiddelaars te help om bemiddeling in gesinsgeskille te kan verrig, nie net ingevolge tradisionele gebruike nie, maar ook ingevolge wetgewing – met ander woorde, om werklik die spreekwoordelike huwelik tussen die praktyke van die moderne reg en die gewoontereg te bewerkstellig.

Bibliografie

- BBC. 2013. Remains exhumed from Nelson Mandela grandson's homestead [html]. <http://www.bbc.com/news/world-africa-23159159> (3 Julie 2016 geraadpleeg).
- Beahm, G. 2011. *I, Steve: Steve Jobs in his own words*. Londen: Hardie Grant Books.
- Boezaart, T. 2009. *Child law in South Africa*. Kaapstad: Juta.
- Boniface, A.E. 2012a. African-style mediation and Western-style divorce and family mediation: Reflections for the South African context. *Potchefstroom Electronic Law Journal*, 15(5):377–401.
- . 2012b. A humanistic approach to divorce and family mediation in the South African context: a comparative study of Western-style mediation and African humanistic mediation. *African Journal on Conflict Resolution*, 3(12):101–29.
- . 2013. Resolving disputes with regards [sic] to child participation in divorce mediation. *Speculum Juris*, 1:130–47.

- Braeutigam, M. 2006. Fusses that fit online: Online mediation in non-commercial contexts. *Appalachian Journal of Law*, 5(2):275–301.
- Brennan, B. 2011. Mismatch.com: Online dispute resolution and divorce. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, 13(1):197–224.
- Brigg, M. 2003. Mediation, power and cultural difference. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(3):287–306.
- De Jong, M. 2005. An acceptable, applicable and accessible family-law system for South Africa – some suggestions concerning a family court and divorce mediation. *Tydskrif vir die Suid-Afrikaans Reg*, 1:33–47.
- . 2008. Opportunities for mediation in the new Children’s Act 38 of 2005. *Tydskrif vir Hedendaagse Romeins-Hollandse Reg*, 71(4):630–41.
- . 2010. A pragmatic look at mediation as an alternative to divorce litigation. *Tydskrif vir die Suid-Afrikaanse Reg*, 3:515–31.
- Eisen, J.B. 1998. Are we ready for mediation in cyberspace? *Brigham Young University Law Review*, 1998(4):1305–58.
- Emery, R.E. 2003. Easing the pain of divorce for children: Children’s voices, causes of conflict and mediation: Comments on Kelly’s “resolving custody disputes 2002”. *Virginia Journal for Social Policy and Law*, 10(1):164–78.
- Evans, W.P. en M.J. Havercamp. 2007. An analysis of mediation assumptions: Strategies to help mediators in child custody disputes. *Mediation Quarterly*, 11(3):229–45.
- Ganeles, C.M. 2002. Cybermediation: a new twist on an old concept. *Albany Law Journal of Science and Technology*, 12(2):715–45.
- Goodman, J.W. 2003. The pros and cons of online dispute resolution: An assessment of cyber-mediation websites. *Duke Law & Technology Review*, 4:1–15.
- Gose, M. 2002. The African Charter on the Rights and Welfare of the Child [html]. www.communitylawcentre.org.za/children/publications/africancharter.pdf (15 Desember 2015 geraadpleeg).
- Gray, O.V. 1998. Protecting the confidentiality of communications in mediation. *Osgoode Hall Law Journal*, 36(4):667–702.
- Haloush, H.A. 2008. The liberty of participation in online dispute resolution schemes. *International Journal of Legal Information*, 36(1):102–17.
- Heaton, J. 2014. *The law of divorce and dissolution of life partnerships in South Africa*. Kaapstad: Juta.

Katsch, M.E. 1996. Dispute resolution in cyberspace. *Connecticut Law Review*, 28(4):953–80.

Lansky, D.T., L.H. Swift, E.E. Manley, A. Elomore en C. Gerety. 1996. The role of children in mediation. *Mediation Quarterly*, 14(2):147–54.

Lesotho Legal Information Institute. 2016. www.lesotholii.org. (4 Januarie 2017 geraadpleeg).

Levy, M.H. en J.G. Mowatt. 1991. Mediation in the legal environment. *De Jure*, 24(1):63–76.

Malan, J. 1997. *Conflict resolution wisdom from Africa*. Durban: Accord.

Mcintosh, J.E., Y.D. Wells en C.M Long. 2007. Child-focused and child-inclusive family law dispute resolution: One year findings from prospective study of outcomes. *Journal of Family Studies*, 13(1):8–25.

Meltzer, C. 2012. From conference rooms to chat rooms: The need to protect confidentiality in online mediation. The Mayhew-Hite report on dispute resolution and the courts. http://moritzlaw.osu.edu/epub/mayhew-hite/wp-content/uploads/2012/10/Meltzer_ODR-Paper.pdf (15 Desember 2015 geraadpleeg).

Morek, R. 2005. Regulation of online dispute resolution: Between law and technology. http://www.odr.info/cyberweek/Regulation%20of%20ODR_Rafal%20Morek.doc (9 Januarie 2007 geraadpleeg).

Murithi, T. 2006. Practical peacemaking wisdom from Africa: Reflections on ubuntu. *Journal of Pan African Studies*, 1(4):25–34.

Nabudere, D.W. en A.G. Velthuisen. 2011. *Restorative justice in Africa. From trans-dimensional knowledge to a culture of harmony*. Pretoria: AISA.

NIP (National Infrastructure Plan). 2017. <http://www.gov.za/node/302> (15 Desember 2015 geraadpleeg).

Nkwinti, G. 2015. Economic Sector, Employment and Infrastructure Development Cluster post-SoNA media briefing 24 Feb 2015. <http://www.gov.za/speeches/minister-gugile-nkwinti-economic-sector-employment-and-infrastructure-development-cluster> (15 Desember 2015 geraadpleeg).

Nnadozie, R.C. 2013. Access to basic services in post-apartheid South Africa: What has changed? Measuring on a relative basis. *The African Statistical Journal*, 16:81–103.

NOP (Nasionale ontwikkelingsplan, 2030). 2017. <http://www.gov.za/node/301> (15 Desember 2015 geraadpleeg).

Paleker, M. 2008. Mediation in South Africa's new Children's Act: a pyrrhic victory. Paper presented at the Asia-Pacific mediation conference 2008.

<http://www.asiapacificmediationforum.org/resources/2008/7>, 16:81–103 (2 Februarie 2017 geraadpleeg).

Parkinson, L. 1997. *Family mediation*. Londen: Sweet and Maxwell.

Pandor, N. 2015. Media briefing on Science and Technology Budget Vote 2015/16 21 May 2015. <http://www.gov.za/speeches/budget-vote-media-briefing-naledi-pandor-mp-minister-science-and-technology-21-may-2015> (15 Desember 2015 geraadpleeg).

Roberts, M. 1998. *Mediation in family disputes: principles of practice*. Ashgate: Hampshire.

Shailor, J.G. 1994. *Empowerment in dispute mediation: A critical analysis of communication*. New York: Praeger.

Szöke, G.L. 2007. The possibility of online mediation under the Hungarian Mediation Act. *Masaryk University Journal of Law and Technology*, 1(1):129–40.

United Nations. 2000. *Basic principles on the use of restorative justice programmes in criminal matters*. ECOSOC Res. 2000/14, U.N. Doc.E/2000/INF/2/Add. 2:34.

Van Zyl, L. 1997. *Divorce mediation and the best interests of the child*. Pretoria: RGN.

Velthuisen, A.G. 2012. Applying indigenous knowledge in the African context: Towards the integrated competence of dispute resolution practitioners. *Africa Insight*, 42(1):73–86.

Wahab, M.S.A. 2010. Dispute resolution for Africa. <http://www.mediate.com/pdf/wahab1.pdf> (2 Januarie 2017 geraadpleeg).

Weyers, M. 2013. Towards the reconceptualisation of social welfare in South Africa: an analysis of recent policy trends. *Social Work / Maatskaplike Werk*. <http://socialwork.journals.ac.za> (15 Desember 2015 geraadpleeg).

Eindnotas

¹ Beahm (2011:95).

² Vandaar die beskrywing in die titel van die artikel.

³ Roberts (1998:4–6).

⁴ Ganeles (2002:715).

⁵ United Nations (2000:34).

⁶ De Jong (2010:519).

⁷ Parkinson (1997:10).

⁸ Parkinson (1997:10–4).

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Boniface (2012b:15–6). *Ibid*

¹¹ Levy en Mowatt (1991:64).

¹² Roberts (1998:95).

¹³ *Ibid.*; Boniface (2012b:105).

¹⁴ Goodman (2003:1); Braeutigam (2006:285).

¹⁵ Brennan (2011:197).

¹⁶ Morek (2005:21).

¹⁷ (2011:206).

¹⁸ *Ibid.*; Katsch (1996:953).

¹⁹ Katsch (1996:953); Brennan (2011:207).

²⁰ 'n Akademiese program wat ontwikkel is deur eBay en die Centre for Information Technology and Dispute Resolution aan die Universiteit van Massachusetts in 1999.

²¹ Brennan (2011:207).

²² Soos Square Trade, Webmediate en Cybersettle; Goodman (2003:1).

²³ Goodman (2003:1).

²⁴ Voorbeelde van geoutomatiseerde prosesse is Square Trade, wat gebruik maak van 'n aanlyn proses om geskille tussen verkopers en kopers op te los, terwyl Cybersettle 'n aanlyn aanbod-geskilbeslegting stelsel (“bid dispute resolution system”) saam met telefonies bystand, indien nodig, benut om geskille op te los.

²⁵ Brennan (2011:209).

²⁶ Brennan (2011:210).

²⁷ Goodman (2003:1); Brennan (2011:210).

²⁸ Goodman (2003: 1).

²⁹ (2011:211–2).

³⁰ (2012a:378). Sien ook De Jong (2005:33); (2008:630).

³¹ Sien verder Boezaart (2009:112).

³² Sien ook Paleker (2008).

³³ *Ibid.* Vir 'n algemene bespreking van bemiddeling tydens egskeiding sien Heaton (2014:577).

³⁴ Reël 2(1).

³⁵ Reël 2(2).

³⁶ Reël 7.

³⁷ Reël 13(1).

³⁸ Reël 4(3).

³⁹ (2016).

⁴⁰ Nabudere en Velthuizen (2011:45).

⁴¹ Nabudere en Velthuizen (2011:82).

⁴² (2012:182).

⁴³ (2012:129).

⁴⁴ Velthuizen (2012:73–6).

⁴⁵ BBC (2013).

⁴⁶ (1969:28).

⁴⁷ (2013:98).

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ Weyers (2013).

⁵⁰ NOP (2017).

⁵¹ Pandor (2015).

⁵² Nkwinti (2015).

⁵³ *NIP* (2017).

⁵⁴ Duarte (2011:25).

⁵⁵ (2014:561).

⁵⁶ Roberts (1998:64).

⁵⁷ Shailor (1994:11).

⁵⁸ *Ibid.*; Boniface (2012b:107)

⁵⁹ Art. 12(1) en (2).

⁶⁰ Art. 4(1) en (2).

⁶¹ De Jong (2010:519).

⁶² Boniface (2013:13).

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ (2007:105).

⁶⁵ *Ibid.*; Brennan (2011:213).

⁶⁶ (2013:13).

⁶⁷ (2010:519).

⁶⁸ (2011:213).

⁶⁹ (2013:1–16).

⁷⁰ (2006:287).

⁷¹ (2005:21).

⁷² *Ibid.*

⁷³ Morek (2005:21); Brennan (2011:212).

⁷⁴ *Ibid.*; Morek (2005:21).

⁷⁵ Morek (2005:21); Brennan (2011:218).

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ Brennan (2011:212).

⁷⁸ Morek (2005:21); Brennan (2011:221).

⁷⁹ *Ibid.*; Braeutigam (2006:287).

⁸⁰ Braeutigam (2006:287); Morek (2005:214).

⁸¹ (2011:215).

⁸² (2011:210).

⁸³ Suid-Afrika het ook domeinnaamdispuutresolusie-regulasies en 'n aanlyn ombudsman vir verbruikersgeskille (Electronic Communications and Transactions Act 25 of 2002)

⁸⁴ Telekommunikasiewet 103 van 1996.

⁸⁵ (1998:667).

⁸⁶ (2015).

⁸⁷ 'n Beëdigde verklaring kan voorgelê word ter verifiëring van die rekenaardrukstuk.

⁸⁸ Bv. die egtheid en vermoë om die dokument in oorspronklike vorm te sien.

⁸⁹ (2011:212).

⁹⁰ (2002:125).

⁹¹ (2007:229–39).

⁹² Van Zyl (1997).

⁹³ Lansky e.a. (1996:147).

⁹⁴ Emery (2003:164).

⁹⁵ Boniface (2012b:110).

⁹⁶ *Ibid.*

⁹⁷ (2006:32).

⁹⁸ *Ibid.*; Boniface (2012b:116).

⁹⁹ (2012b:123–4); sien ook Murithi (2006:32).

¹⁰⁰ (1997:24).

¹⁰¹ (2003:302).

¹⁰² (1997:24).

¹⁰³ (2006:32).

¹⁰⁴ (2012b:124).

¹⁰⁵ (2012b:121).

¹⁰⁶ (2008:103).

¹⁰⁷ (2003:1).

¹⁰⁸ (2007:132).

¹⁰⁹ (2007:151).

¹¹⁰ *Ibid.*; Goodman (2003:1).

¹¹¹ (2007:160).