



Montada • Kals

Mediation

Lehrbuch für Psychologen
und Juristen

BELTZPVU

Die Psychologie liefert wichtige Einsichten für eine erfolgreiche Mediation.

Die Autoren weisen auf Mängel der gängigen Verfahren hin und räumen mit etlichen »Mythen« auf. Ausführlich erklären sie anhand psychologischer Theorien – etwa zu Motivation, Emotion, Kreativität und (subjektiver) Wahrnehmung von Recht und Gerechtigkeit –, wie die Mediation zu verbessern ist.

Den Anwendungsbezug verlieren sie dabei nicht aus dem Auge: Anschauliche Beispiele und Checklisten erleichtern die Umsetzung in die Praxis. Ein Glossar schließlich hilft Juristen und Psychologen bei der »Übersetzung« der jeweiligen Fachtermini.

Das neue, unverzichtbare Standardlehrbuch für Juristen und Psychologen.

BELTZPVU



ausreichend (Reisenzein & Hofmann, 1988). Die Gefühlsbegriffe werden nicht von allen in exakt denselben Bedeutungen verwendet. Deshalb ist es unerlässlich, genauer zu konkretisieren, was der Anlass ist und wie die Bezüge zwischen Gefühlssubjekt und Anlass bewertet werden. Für diese Konkretisierung ist es hilfreich, das Muster der subjektiven Erkenntnisse, das den Gefühlen zugrunde liegt, als „kognitive Gefühlsmodelle“ zu spezifizieren. Mit den Komponenten solcher Modelle können Gefühlsanlässe präzise beschrieben werden (vgl. z. B. Montada, 1995 a). Diese Komponenten eignen sich auch in hervorragender Weise zur Steuerung von Emotionen, wie wir in den Kapiteln 6.4 und 6.5 exemplarisch aufzeigen werden. Zuvor wollen wir mit einigen Beispielen illustrieren, wie Emotionen den Verlauf einer Mediation belasten können, wenn sie nicht bearbeitet werden.

6.3 Belastungen durch Emotionen

In Mediationen können viele verschiedene Emotionen auftreten und in der einen oder anderen Weise belastend wirken.

Scham. Es kann zu Scham kommen wegen eines unehrenhaften Verhaltens oder eines Versagens, das aufgedeckt wird. Scham kann motivieren, die wahren Anliegen in der Mediation zu verschweigen. Scham kann zu falschen Konzessionen motivieren oder auch zum Abbruch der Mediation. Wer sich schämt, beschäftigt sich mit dem Verlust des Ansehens und wie dieses wiederherstellbar ist, statt sich auf den produktiven Fortgang des Mediationsprozesses zu konzentrieren.

Ängste. Es kann zu Ängsten verschiedener Art kommen, z. B. zu Angst, in der Vereinbarung materiell schlecht abzuschneiden oder die Konsequenzen einer Entscheidung nicht zu überschauen und damit Angst vor einer Entscheidung; zu Angst, wegen des Ergebnisses kritisiert zu werden, z. B. von der Basis der Umweltgruppe, die man vertreten hat, oder von den Vorgesetzten in der Behörde, die man vertreten hat, oder von Angehörigen in einer Scheidungs- oder Erbschaftsmediation; oder zu Angst, sich im Mediationsverfahren nicht gut ausdrücken zu können und sich damit zu blamieren.

Ängste disponieren zu Vorsicht, zur Vermeidung von Risiken. Das kann dazu führen, dass eine produktive Mitarbeit unterbleibt, dass keine Entscheidungen getroffen werden oder dass jeder Schritt unverhältnismäßig lange bedacht oder mit Dritten beraten wird.

Eifersucht. Eifersucht kann in allen nahen Beziehungen auftreten, auch während der Mediation. Eifersucht überlagert sachliche Lösungsversuche, weil die Beziehungsprobleme Priorität haben.

Kränkungen. Kränkungen kann es etwa durch Verdächtigungen, abwertende Äußerungen, Unterstellung unlauterer Motive, ironisierende Bemerkungen, Diskreditierung erbrachter Leistungen und Verzichte geben. Kränkungen motivieren zu Gegenwehr oder zu beleidigtem Rückzug und Einstellung der Kooperation.

Misstrauen. Misstrauen gegenüber der Gegenseite bezüglich ihrer Ehrlichkeit, ihrer Motive, ihrer Verlässlichkeit, aber auch gegenüber dem Mediator bezüglich dessen Allparteilichkeit vergiftet das Klima und blockiert jeden Fortschritt.

Ungeduld wegen des als schleppend erlebten Fortgangs des Verfahrens oder wegen langatmiger Äußerungen der Beteiligten oder wegen „Begriffsstutzigkeit“ der Gegenseite. Ungeduld führt zu eigenen Fehlern und zu Fehlern der anderen Seite, die dadurch bei ihren Erläuterungen und Abwägungen irritiert wird.

Ärger. Ärger kann verschiedene Ursachen haben: Zum Beispiel gibt es Ärger über die Eitelkeiten der anderen Partei, sich in der Verhandlung als überlegen darstellen zu wollen oder Fehler nicht eingestehen zu wollen. Ärger über die andere Seite reduziert Konzessionsbereitschaft und stört die sachliche Erörterung. Ärger kann es auch wegen eines eigenen Fehlers geben, z. B. wegen einer voreiligen Konzession oder wegen einer Unbeherrschtheit. Ärger über einen eigenen Fehler bindet die Aufmerksamkeit, stört insofern eine konstruktive weitere Mitarbeit und kann darüber hinaus dazu führen, auf einem anderen Feld eine Kompensation des eigenen Fehlers zu erreichen, was dann die Gegenpartei irritieren wird.

Überdruss aufgrund wiederholter Darstellungen der Sicht der Gegenseite, die man schon „hundertmal“ gehört hat. Überdruss verhindert die angemessene Kommunikation der Probleme und damit die produktive Bearbeitung.

Schuldgefühle gegenüber Dritten, deren Anliegen eine Partei vertreten will. Schuldgefühle gegenüber Dritten machen unfrei bezüglich der Entscheidungen und kollidieren mit der Verfolgung weiterer eigener Anliegen.

Feindseligkeit gegenüber der Gegenseite bis hin zu Hass, weil man sich gegen deren Angriffe, Kränkungen und Beeinträchtigungen nicht wirksam schützen kann. Feindseligkeit motiviert zu Schädigungen der anderen Seite, deren Verfol-

gung wichtiger als die der eigenen Interessen werden kann und sogar den Abbruch der Mediation zur Folge haben kann. Vor allem aber: Feindseligkeit wird oft mit Feindseligkeit beantwortet, führt also leicht zu einer Eskalation des Konflikts.

Empörung wegen erfahrener Ungerechtigkeit, versuchter Täuschung, falscher Information usw. Empörung lässt eine sachliche Erörterung der anstehenden Fragen nicht zu, sie disponiert zu Vorwürfen, Bestrafung und Vergeltung. Diese werden oft mit gleicher Münze zurückgezahlt, wodurch dann Eskalation droht.

Mediatoren müssen auf solche Emotionen gefasst sein und versuchen, sie zu erkennen: aus dem Ausdrucksverhalten, aus den Inhalten der sprachlichen Äußerungen und aus dem allgemeinen Verhalten. Wenn sie bei einer Partei eine Emotion vermuten und eine aktuelle oder künftige Belastung des Verfahrens befürchten, ist es angezeigt, nachzufragen und im Falle der Bestätigung anzubieten, über den Anlass der Emotion zu reden. Wenn diese Emotion eine gravierende Belastung für den produktiven Fortgang des Verfahrens bedeutet, muss sie bearbeitet werden. Zu kühler Sachlichkeit zu ermahnen, wird in sehr vielen Fällen nicht ausreichen, die emotionalisierten Parteien zu motivieren oder gar zu befähigen, ihre Gefühle zu steuern.

Wie man Gefühle analysiert und bearbeitet, kann hier nur exemplarisch an wenigen Emotionen differenziert dargestellt werden. Eingehend wollen wir die in der Mediation wohl häufigste belastende Emotion – die Empörung – behandeln.

6.4 Ein Beispiel für Analyse und Steuerung von Emotionen: „Empörung“

Die Methode der Analyse von Emotionen soll am Beispiel der Emotion Empörung exemplarisch und ausführlicher illustriert werden, weil diese Emotion in Konflikten und in der Mediation regelmäßig dann zu erwarten ist, wenn die Parteien sich ungerecht behandelt fühlen. Die Emotion, die wir Empörung nennen, wird im Alltag und in der psychologischen Literatur (z. B. Averill, 1983) oft „Ärger“ genannt. Wir bevorzugen den Terminus „Empörung“, weil der Terminus „Ärger“ in der Kultursprache mehrere Bedeutungen haben kann. Man kann sich auch über sich selbst ärgern und über Gegebenheiten, für die niemand verantwortlich gemacht werden kann (z. B. über das Wetter), und auch über Frustrationen, die keine Normverletzung beinhalten.

6.4.1 Empörung erklären

Für die Analyse von Empörung dient ein empirisch gut belegtes Modell mit folgenden *subjektiven* Erkenntnissen und Bewertungen:

ÜBERSICHT

Empörung kommt auf

- ▶ Man nimmt wahr oder erwartet: eine Norm- und/oder Anspruchsverletzung durch einen anderen Akteur oder durch mehrere Akteure;
- ▶ das Gefühlssubjekt ist betroffen, weil dadurch wichtige eigene Anliegen oder die Anliegen einer anderen Person oder Gruppe, mit der sich das Gefühlssubjekt identifiziert oder solidarisiert, verletzt sind;
- ▶ es hält den Akteur/die Akteure für verantwortlich und
- ▶ konstatiert das Fehlen akzeptabler Rechtfertigungsgründe für das Handeln des Akteurs/der Akteure (Bernhardt, 2000; Boll, 1998).

Empörung disponiert zu Schuldvorwürfen, zu Vergeltung und Bestrafung (Montada, 1992a; vgl. auch Bierhoff, 1998b). Wenn man sich gegenüber der Person oder Institution, über die man sich empört, unterlegen und ohnmächtig fühlt, entwickelt sich Feindseligkeit und Hass (Fürntratt, 1974; Hilgefert, 1998; Montada & Boll, 1988).

Die konfliktrelevanten Anlässe für Empörung sind vielzählig. Wir nennen nur einige Beispiele:

- ▶ In Partnerschaften: „einsame“ Entscheidungen ohne Absprache; auf wichtige Anliegen des Partners nicht eingehen; Abwertung von ästhetischen Urteilen, von Meinungen oder von Vorschlägen des Partners; Nicht-Einhalten von Absprachen, Versprechen oder Verabredungen; Blockade von Interessen des Partners; fehlende Loyalität des Partners in der Öffentlichkeit.
- ▶ In Familien: ungleiche Belastung mit Familienaufgaben; Ungleichbehandlung von Kindern; Unbotmäßigkeiten von Kindern; Freiheitsbeschränkungen der Heranwachsenden; ungerechte Bewertung von Leistungen; als „falsch“ bewertetes erzieherisches Handeln des anderen Elternteils.
- ▶ In Geschäftsbeziehungen: Lieferung schlechter Waren; schlampige Dienstleistungen; Terminüberschreitungen; säumige Zahlung.
- ▶ Im Umweltschutz: Missachtung von Vorschriften; Umweltsünden, die nicht geahndet werden; zu niedrige oder als zu streng eingeschätzte Normwerte für Emissionen oder Besteuerung von Emissionen; Umweltschutzmaßnahmen, die unausgewogene Vor- und Nachteile für unterschiedliche Gruppen der Bevölkerung bedeuten: Zum Beispiel entlastet der Betrieb einer Müllverbrennungsanlage in einem kleinen Dorf die große Mehrheit der Einwohner einer Verbandsgemeinde, aber belastet die Bewohner dieses Dorfes. Oder:

Emissionsauflagen für einen Betrieb, die Arbeitsplätze kosten, entlasten viele, bedeuten aber für die (vergleichsweise wenigen) Arbeitslosen einen großen Verlust.

- ▶ In der internationalen Politik: Einmischungen in innere Angelegenheiten, Gebietsforderungen, Unterstützung von Oppositionellen; Handelsbeschränkungen wie Einfuhrverbote oder hohe Zölle; ausbeuterische Vertragsgestaltung; grenzüberschreitende Emissionen in Luft und Gewässer.
- ▶ In der Mediation: Man kann sich nicht nur über die Gegenparteien empören, sondern auch über den Mediator, wenn man meint, dass dieser Partei für die Gegenseite ergreift oder das Verfahren inkompetent führt.

In all diesen Fällen sind die Kernkomponenten der Empörung zu analysieren und anschließend auf den Prüfstand zu stellen, denn sie bieten Ansatzpunkte für Veränderungen.

6.4.2 Empörung steuern und dämpfen

Die Äußerung von Empörung muss keineswegs immer negative Folgen haben. Sie bedeutet eine Erinnerung an eine geltende Norm oder erklärt, welche Normen das Gefühlssubjekt für wichtig und gültig hält. Es ist durchaus möglich, dass die Adressaten dieser emotionalen Mitteilung die Botschaft akzeptieren und einlenken, sei es, dass sie um Verzeihung bitten, dass sie eine Wiedergutmachung versuchen oder dass sie normgerechtes Verhalten für die Zukunft geloben. Es ist durchaus nicht immer so, dass die Beziehung zwischen den Beteiligten durch die Äußerung von Empörung dauerhaft belastet wird (Averill, 1983).

Aber oft genug gibt es keinen Konsens über geltende Normen und über die Ansprüche, die normativ gerechtfertigt werden. Oder die in empörtem Vorwurf zugeschriebene *Verantwortlichkeit* wird abgestritten und das eigene Handeln gerechtfertigt. Das ist selbst dann häufig, wenn der Vorwurf im Grunde eingesehen wird, denn ein heftiger Vorwurf ist immer auch ein Angriff und häufig eine Kränkung des Selbstwertes. Die spontane Reaktion darauf ist Verteidigung oder ein Gegenvorwurf.

Gegenvorwürfe müssen sachlich in keinem Zusammenhang mit den erhobenen Vorwürfen stehen, sondern können sich auf andere Handlungsfelder oder auch auf zeitlich zurückliegende Handlungen beziehen. Mit dem Gegenvorwurf wird lediglich der Versuch unternommen, die gestörte Ausgewogenheit der Austauschbeziehung wieder herzustellen, denn wer einen empörten Vorwurf erhebt, behauptet moralische Überlegenheit, schreibt der Gegenseite Schuld zu und begründet damit einen Anspruch auf Schuldausgleich.

Weil darin eine Gefahr der Eskalation von Vorwürfen und Gegenvorwürfen mit wachsender Feindseligkeit liegt, ist es für Mediatoren wichtig, sich mit den Möglichkeiten auseinanderzusetzen, diese Eskalation zu dämpfen oder zu verhindern.

Die vier Komponenten der subjektiven Bewertung (vgl. „Empörung kommt auf“, S. 142) sind Ansatzpunkte, um Empörung zu dämpfen.

Reflexion der Normen, die als verletzt wahrgenommen werden

Dies setzt eine explizite Formulierung der Normen und Ansprüche voraus, sonst ist kein Diskurs darüber möglich. Dann muss reflektiert werden,

- ▶ ob die Norm gut begründet ist,
- ▶ ob ihre Geltung allgemein anerkannt ist,
- ▶ ob spezifische Voraussetzungen für ihre Geltung zu beachten sind,
- ▶ welche unerwünschten Nebeneffekte ihre Durchsetzung haben kann.

Begründung von Normen. Normen können durch Verweis auf die kulturelle Tradition begründet werden, durch die sich eine Gemeinschaft definiert und die das Zusammenleben erleichtert. Für Konventionsnormen mag diese Begründung ausreichen, wobei kultureller Wandel dieser Normen die Funktionen der Konventionen nicht aufheben. Für sittliche Normen reicht Tradition als Begründung nicht aus (Gert, 1983). Göttliche Gebote und Verbote oder Ableitungen aus dem → Naturrecht oder aus → Menschenrechtskatalogen sind als Begründungen in Gebrauch. Seit der Aufklärung werden Vernunftgründe vorgebracht, mit der Argumentation, dass ein Gemeinschaftsleben ohne diese Normen nicht möglich ist. Funktionalistische Begründungen bietet der Utilitarismus an: Normen garantieren den größeren allgemeinen Wohlstand. Rechtsnormen wie auch die normativen Erwartungen an die Träger sozialer Rollen werden aus verschiedenen Quellen begründet (Zippelius 1994).

! Ein idealer Begründungsdiskurs ist bei Konflikten über Normen in einer Mediation gewiss nicht zu leisten. Es ist jedoch wichtig, Gründe für und gegen die Geltung einer Norm oder die Alleingeltung einer Norm in der konkreten Situation, die zur Empörung geführt hat, auszutauschen. Das Ergebnis wird häufig eine Relativierung der absoluten Geltung der Norm in der fraglichen Situation sein, denn das System von Normen ist nicht widerspruchsfrei; wir haben das für Gerechtigkeitsprinzipien an Beispielen gezeigt und für die Notwendigkeit „positiver Relativierungen“ plädiert (vgl. S. 128).

Einige Beispiele, wie Normen und Ansprüche zu relativieren sind, seien zur Illustration genannt:

- ▶ Anlässlich eines Streites über Politik mit Gästen kann der Anspruch auf Loyalität des Partners in Konflikt geraten mit der Norm, die Wahrheit zu

sagen, mit der Verpflichtung zu Höflichkeit gegenüber den Gästen oder mit dem Gebot, Streit zu vermeiden. Eine mögliche Begründung der Loyalitätsforderung ist die gegenseitige Pflicht der Partner, gegenüber Dritten immer Partei füreinander zu ergreifen. Diese Pflicht kann kollidieren mit der Pflicht, die Anliegen und Interessen der Gäste zu verfolgen. Die scheinbare Illoyalität könnte auch der Versuch gewesen sein, eine Eskalation eines Streites zu vermeiden, dessen langfristige Folgen nicht im Interesse des Partners lagen. Eine Begründung der Loyalitätsforderung, die Zusammengehörigkeit nach außen zu demonstrieren, kann auch den Gegenvorwurf gegen den Partner begründen: bei der Einlassung in den Streit von der gemeinsamen politischen Überzeugung abgewichen zu sein, die gemeinsame Norm der Höflichkeit gegenüber Gästen und das gemeinsame Anliegen der friedlichen Beziehungen zu diesen Gästen missachtet zu haben.

- ▶ Die Gehorsamsforderung eines Vaters gegenüber seiner 15jährigen Tochter könnte z. B. begründet sein mit der elterlichen Verantwortung, die Kinder vor Schaden zu bewahren, oder mit der materiellen Abhängigkeit der Tochter nach dem Grundsatz „Wer zahlt, bestimmt.“ Beide Begründungen sind zu relativieren: Die elterliche Verantwortung muss jeweils mit der wachsenden Eigenverantwortlichkeit der Kinder balanciert werden, wobei das Risiko im konkreten Konfliktfall zu spezifizieren und mit den „Verlusten und Opportunitätskosten“ der Tochter im Falle der Erfüllung der Gehorsamsforderung des Vaters zu bilanzieren ist. Die zweite Begründung „Wer zahlt, bestimmt“ gilt gewiss nicht generell. Die Norm, das Kindeswohl zu beachten, das eine Entwicklung des Kindes zu eigenverantwortlichem Handeln einschließt, steht dem entgegen. Die Pflicht der Eltern, für den familienangemessenen Unterhalt des Kindes zu sorgen, ist kein Freibrief für eine generelle Fremdbestimmung.
- ▶ Die Norm, die Umwelt zu schützen, kann mit den Risiken durch Umweltbelastung begründet werden, z. B. Gesundheitsrisiken für Menschen und Tiere, Risiken für die Erhaltung der Artenvielfalt, gefährliche Klimaveränderungen oder Abbau der Ozonschicht. Diese Norm kann bezüglich konkreter Umweltschutzmaßnahmen in Konflikt geraten mit ökonomischen Interessen, mit der normativen Forderung nach Erhalt von Arbeitsplätzen (z. B. wenn schärfere Emissionsnormen die Rentabilität von Unternehmen gefährden), mit Gesundheitsschutz (die Einschränkung der energieintensiven Raumklimatisierung gefährdet die Gesundheit) und mit tradierten Freiheitsrechten (auf Mobilität, auf freie wirtschaftliche Betätigung). Bei jeder konkreten Umweltschutzmaßnahme kann es Verlierer geben, die höheren Belastungen ausgesetzt werden, und damit entstehen Gerechtigkeitsprobleme: Den Gütertransport auf die Schiene zu bringen, hat für die Anrainer von Autobahnen

Entlastung, für die Anrainer von Bahnstrecken und Verladestationen zusätzliche Belastungen zur Folge.

- Die Norm der Nichteinmischung in die inneren Angelegenheiten eines Staates ist als → Völkerrechtsnorm positives Recht. Die Begründung aus der Souveränität des Staates kann konfliktieren mit der moralischen Forderung der Achtung der → Menschenrechte oder mit dem Verbot von Völkermord. Außerdem ist es unter Umständen schwierig zu bestimmen, was innere Angelegenheiten eines Staates sind. Wenn z. B. wegen der politischen oder der gesundheitlichen oder der wirtschaftlichen Zustände eines Staates eine Emigrationswelle entsteht, sind andere Staaten davon betroffen. Sie sind auch betroffen durch grenzüberschreitende Schadstoffemissionen (aus Industrieanlagen, Kernkraftanlagen, Giftmüll, verrottenden ABC-Waffen-Systemen usw.). Aus diesen Betroffenheiten lassen sich Einmischungen begründen.

Ähnliche Relativierungen von Normen und Ansprüchen sind in allen Konfliktfällen möglich.

Reflexion der persönlichen Betroffenheit durch die wahrgenommene Normverletzung

Welche Verluste, welche Belastungen sind eingetreten, welche Vorteile oder Gewinne sind entgangen, welche Erlebnismöglichkeiten sind verbaut worden, kurz: Welche Probleme sind durch die Normverletzung entstanden? Dies muss zunächst explizit spezifiziert und anschließend reflektiert und relativiert werden. Häufig ist der Schaden geringer als erwartet, die entgangenen Gewinne, Vorteile und Möglichkeiten ebenfalls.

Wiederum hilft ein Blick auf die Bewältigungsstrategien der Opfer von Schicksalsschlägen, die zum Teil unwiederbringliche Verluste erlitten haben: Viele bemühen sich aktiv darum, ihre Verlustwahrnehmungen nicht zu dramatisieren, sondern zu relativieren. Ihre Strategien sind dabei z. B. Neuordnung der Prioritäten im Leben, Abwärtsvergleiche („Andere hat es schlimmer getroffen“), positive kontrafaktische Vergleiche („Es hätte schlimmer kommen können“), aktive Suche nach positiven Erfahrungen („Erst durch diese Erfahrung habe ich gesehen, wer die wahren Freunde sind“ oder „was ich selbst leisten und meistern kann“). Auch die Relativierung der persönlichen Bedeutung des Konfliktgegners ist eine Option („Von einer solchen Person lasse ich mich nicht kränken“).

Der Blick über den aktuellen Konflikt hinaus kann relativierend wirken: Gegenüber dem allgemeinen persönlichen Wohlstand ist der Verlust gering. Gegenüber der allgemeinen sozialen Anerkennung ist die ärgerliche Unbotmäßigkeit belanglos. Gegenüber der breiten Anerkennung ist die erfahrene Kränkung irrelevant. Gegenüber den vielen Siegen ist diese Niederlage zu verschmerzen.

Reflexion der angenommenen Verantwortlichkeit des Akteurs

Empörung über andere, Vorwürfe gegenüber anderen setzen die Zuschreibung von Verantwortlichkeit voraus, und dies wiederum setzt die Annahme voraus, dass der Akteur anders hätte handeln können. Neben der Entscheidungsfreiheit ist die Vorausssehbarkeit der Handlungsfolgen bedeutsam, denn Verantwortlichkeit kann nur für voraussehbare Folgen zugeschrieben werden.

Es gibt darüber hinaus Konventionen, unter welchen Umständen einem Akteur nicht die volle Verantwortlichkeit für seine Handlungen, Unterlassungen und deren Folgen zugeschrieben wird: nämlich für nicht absichtliches, sondern fahrlässiges Handeln, für gut gemeintes Handeln, Handeln unter Verführung, sozialem Druck oder Befehl, Handeln im Affekt oder unter Drogen. Die Ausreden aus der Verantwortlichkeit und deren Stufung sind im Folgenden zusammengestellt (Montada, 2000 c).

ÜBERSICHT

Abstufungen der zugeschriebenen Verantwortlichkeit

1. Es war absichtliches und böswilliges Handeln.
2. Die Folge des Handelns war zwar nicht beabsichtigt, wurde aber billigend in Kauf genommen.
3. Es war unbedachtes, fahrlässiges Handeln.
4. Es war gut gemeintes, aber ungeschicktes oder falsches Handeln.
5. Es war unbeherrschbares, impulsives oder affektives Verhalten (z. B. Reaktion auf Provokation oder Verhalten in Panik). Das Verhalten kann auch mit → Dispositionen erklärt werden, z. B. mit Ärgerneigung, mit Ängstlichkeit, mit Neigung zu Eifersucht, die ihrerseits aus Ursachen erklärt werden, für die der Akteur nicht verantwortlich zu machen ist (z. B. Erbanlagen, ungünstige Entwicklungsbedingungen oder traumatische Erfahrungen).
6. Es wird anderen eine Mitverantwortlichkeit zugeschrieben, weil diese die Akteure verführt, überredet, falsch informiert, provoziert hätten oder das Verhalten befohlen oder angeordnet hätten.
7. Die Verantwortlichkeit wird abgelehnt, wenn oder weil die Folgen des Handelns nicht vorhersehbar waren, weil keine willentlich steuerbare Handlung vorlag, sondern ein Verhalten, das durch äußere Einwirkungen, durch Unfähigkeit oder biologische Ursachen bedingt war, der Akteur nichts mit der Verursachung negativer Tatbestände zu tun hatte (Montada, 2000 c) oder weil die Folgen des eigenen Handelns nicht als negativ gesehen werden.

Eingehende Erörterungen der Thematik finden sich in Montada (2000 c), Semin & Manstead (1983), Tedeschi & Riess (1981).

Tatsächlich lässt sich empirisch nachweisen, dass das Ausmaß an Empörung mit den genannten Abstufungen der Verantwortlichkeit für eine Norm- oder Anspruchsverletzung abnimmt (Schmitt, Hoser & Schwenkmezger, 1991).

Wer sich heftig empört, ist subjektiv gewiss, dass die Akteure voll verantwortlich sind, meist ohne dass dies wirklich überprüft worden wäre. In der Mediation wird der beschuldigten Partei die Möglichkeit gegeben, die zugeschriebene Verantwortlichkeit zu relativieren oder zu bestreiten. Außerdem wird allen Parteien vermittelt, dass subjektive Gewissheiten immer fehlerhaft sein können und dass Vermutungen oder Hypothesen und Fragen, ob es so sei, angemessener sind (Montada, 1989). Bernhardt (2000) hat nachgewiesen, dass die Intensität der Empörung reduziert wird, wenn die subjektiven Gewissheiten über den Konfliktanlass durch Hypothesen ersetzt werden.

Reflexion des wahrgenommenen Fehlens akzeptabler Rechtfertigungen

Schuldvorwürfe können nicht nur durch Abstreiten oder Einschränken der Verantwortlichkeit abgewehrt werden, sondern auch durch Rechtfertigung des eigenen Handelns (Montada, 2000c). Rechtfertigungen leugnen nicht die Verantwortlichkeit für das Handeln, d. h. sie besagen nicht, dass der Akteur nicht hätte anders handeln oder die Folgen seines Handelns nicht hätte voraussehen können, sondern Rechtfertigungen sind Begründungen des Handelns, welche die Schuld des Akteurs an den Handlungsfolgen mindert oder gänzlich nimmt.

BEISPIEL

Beispiele für Rechtfertigungen und deren „Gewichtung“

1. Die Handlung war notwendig, um größere Gefahren abzuwenden.
2. Die Handlung hatte nicht nur negative Folgen, sondern auch positive, vielleicht sogar überwiegend positive.
3. Mit der Handlung waren positive Effekte intendiert und zu erwarten.
4. Das Opfer war über die Risiken der Handlungsweise informiert und hat eingewilligt (z. B. in die Teilnahme an einer riskanten Unternehmung oder an einem nicht unriskanten medizinischen Forschungsprogramm oder in sexuellen Kontakt).
5. Das Handeln war eine gerechtfertigte Vergeltung und Bestrafung, die das Opfer verdient hat.
6. Das Handeln diente legitimen Eigeninteressen.
7. Das Handeln diente dem Gemeinwohl.
8. Das Handeln war normativ geboten, das Handeln war pflichtgemäß.
9. Das Handeln geschah auf Befehl, Zwang, Nötigung oder Erpressung, und es war nach allgemeinem Rechtsgefühl nicht zumutbar gewesen, die Konsequenzen zu tragen, die bei einer Verweigerung zu erwarten waren.
10. In einer solchen Situation hätten die meisten Menschen in gleicher Weise gehandelt, das Handeln entsprach also einem gesunden Rechtsgefühl.

Rechtfertigungen werden von denjenigen, die dem Handlungssubjekt Schuld zuschreiben, entweder akzeptiert oder nicht. Wenn sie akzeptiert werden, werden sie „gewogen“:

- Im 1. Argument wird beispielsweise nach der Art, der Wahrscheinlichkeit und der Größe der Gefahr gefragt.

- ▶ Im 2. Argument werden die negativen und positiven Effekte gewogen und bilanziert.
- ▶ Im 6. Argument werden die Eigeninteressen des Handlungssubjekts bewertet und gegen die eigenen verletzten Interessen und Ansprüche abgewogen.
- ▶ Im 9. Argument wird unter anderem beurteilt, ob das Handlungssubjekt den Befehl mit oder ohne innere Zustimmung ausgeführt hat.

Rechtfertigungen mildern Empörung und Schuldvorwürfe nur dann, wenn sie von der empörten Partei geglaubt und als solche akzeptiert werden (Kirchhoff, 1998). Ein Glaubwürdigkeitsnachweis ist nicht immer leicht zu erbringen. Über die Akzeptanz einer Rechtfertigung als ausreichend muss vielleicht ein Diskurs geführt werden.

6.4.3 Empörung konstruktiv bearbeiten

Um nachhaltige Wirkung der Mediation zu erzielen, erweist sich eine wiederholte Durcharbeitung von konkreten Fällen der Empörung zusammen mit der Konfliktpartei als fruchtbar. Die Parteien lernen dabei zumindest implizit viel über sich selbst und die Dynamik ihrer Emotionalität. Sie lernen viel über die andere Partei, deren Handlungsgründe, deren Restriktionen und deren Normenwelt. Auf dieser Basis kann die Beziehung zwischen den Parteien neu gefasst werden.

Das Durchsprechen konkreter Fälle ist zudem eine Voraussetzung für konstruktive Konfliktbearbeitung, die die Spirale der Eskalation „Vorwurf-Gegenvorwurf-Gegenvorwurf“ usw. durchbricht.

! An eine konstruktive Problemlösung kann man sich mit folgender Fragesequenz heranarbeiten:

- ▶ Welches Verhalten der zweiten Partei hat die Empörung der ersten Partei ausgelöst?
- ▶ Wie sieht die zweite Partei das?
- ▶ Welche Normen und Ansprüche werden von der ersten Partei als verletzt wahrgenommen?
- ▶ Kennt die zweite Partei die Normen und Ansprüche?
- ▶ Akzeptiert sie diese Normen und Ansprüche?
- ▶ Gibt es Möglichkeiten einer Relativierung dieser Normen und Ansprüche?
- ▶ Welche Probleme sind dadurch der empörten Partei entstanden?
- ▶ Kennt die zweite Partei diese Probleme?
- ▶ Wie bewertet sie diese Probleme?
- ▶ Sind die Probleme so gewichtig, wie sie zunächst eingeschätzt wurden?
- ▶ Wie wird die Verantwortlichkeit eingeschätzt?
- ▶ Was sagt die beschuldigte Partei zu der Verantwortlichkeitszuschreibung?

- ▶ Werden die eventuell vorgebrachten Ausreden oder Einschränkungen der Verantwortlichkeit akzeptiert?
- ▶ Welche Rechtfertigungsmöglichkeiten hat die beschuldigte Partei?
- ▶ Werden Rechtfertigungsargumente akzeptiert?

In derselben Weise ist mit eventuellen Gegenvorwürfen zu verfahren.

Diese Liste ist eine Anleitung zum Diskurs über die Empörung einer Partei. Dieser Diskurs sollte nach Regeln der guten Kommunikation geführt werden, auf die wir im nächsten Kapitel ausführlicher zu sprechen kommen. Es ist wichtig, dass bei der Darstellung der eigenen Gefühle und Probleme Anschuldigungen vermieden werden, weil diese das Risiko von Gegenvorwürfen und damit der Eskalation bergen.

Es hat sich in vielen Praxisfeldern bewährt, die eigenen Gefühle und Probleme als sogenannte Ich-Botschaften, nicht als Du-Botschaften zu formulieren (Gordon, 1993).

BEISPIEL

Beispiele für Ich- und Du-Botschaften

„Ich“-Botschaften

- „Ich fühle mich benachteiligt“
- „Ich fühle mich nicht gut behandelt“
- „Ich fühle mich zurückgesetzt“

„Du“-Botschaften

- „Du bist rücksichtslos“
- „Du hast keinen Anstand“
- „Du bist ein Egoist“

Selbstverständlich können auch diese Formulierungen der Ich-Botschaften als leicht verdeckte Vorwürfe verstanden werden, aber sie sind keine expliziten Anschuldigungen. Deshalb wird es eher gelingen, auch die Adressaten dieser Botschaften davon abzuhalten, mit Verteidigung, Kritik und Gegenvorwurf zu reagieren, sondern mehr über das Gefühl und das Problem erfahren zu wollen.

Aktives Zuhören. Eine bewährte Methode dazu ist das „aktive Zuhören“. Es bedeutet, die Aussage der anderen Seite zu reformulieren (oder zu „spiegeln“, wie es oft genannt wird), wobei auch gleich Vermutungen einbezogen sein dürfen, also etwa: „Du fühlst dich *ungerecht* benachteiligt“, „Du fühlst dich *durch mich* gekränkt“. Aktives Zuhören kommuniziert die Bereitschaft, mehr zu erfahren und lädt dazu ein. Deshalb kann die Antwort z. B. sein: „Ja, als gerecht hätte ich gefunden, dass ...“ oder „Ja, durch dich. Du hast ...“ und jetzt folgt eine Beschreibung des Verhaltens. Je konkreter und spezifischer diese Beschreibung ist, umso hilfreicher ist die Rückmeldung. Rückmeldungen, die sich auf stabile → Dispositionen oder unveränderliche Zustände des Gegenübers beziehen, sind dysfunktional und daher zu unterlassen (Lohmann, 2000).