

dell wird mit Hilfe sozialwissenschaftlicher Theorien angereichert. So sind bei der Bestimmung des Konflikts Anleihen bei der Soziologie und ihren Nachbar-disziplinen zu machen und es gilt nach »typischen Ursachenbündeln, Verlaufs-formen und Formen der Beendigung zu suchen«.<sup>28</sup> Mit ihrer Hilfe können Kon-flikte analysiert sowie Konfliktaustragungsformen und Regelungsmechanismen untersucht,<sup>29</sup> sowie die Rolle, die das Recht dabei spielt, dargestellt werden.<sup>30</sup> Da Untersuchungsgegenstand sozialrechtliche Konflikte sind, wird bei der Darstel-lung bereits auf Besonderheiten, die sich hieraus ergeben, eingegangen, wenn auch die folgenden Ausführungen vom Konflikt ausgehen und den Rechtsstreit, d. h. den in rechtliche Kategorien gefassten Konflikt, zunächst nicht im Blick haben.

## *II. Sozialer Konflikt*

### 1. Begriffsbestimmung

Ausgangspunkt dieser Untersuchung ist der soziale Konflikt, wobei das Wort »sozial« dafür steht, dass mindestens zwei Konfliktparteien an einem Konflikt beteiligt sind. Der soziale Konflikt bildet den Gegenbegriff zum intrapersonalen Konflikt. Jener bezeichnet die Situation, in der sich eine Person nicht zwischen zwei miteinander unvereinbaren Interessen entscheiden kann.<sup>31</sup>

negativ oder positiv zu beurteilen, denn sie könnten zerstörerisch und damit aber auch die Chance für etwas Neues sein. Die negative Bewertung von Konflikten hat ihren Grund vor allem darin, dass die involvierten Individuen den Konflikt als eine bedrohl-iche und schmerzliche Situation erleben. Die gegenteilige Einstufung der Konflikte als ein positives Phänomen nimmt ihren Ausgangspunkt nicht beim Individuum sondern bei der Gesellschaft, wonach Konflikte der Motor für gesellschaftliche Veränderungen sind. In der gegenwärtigen Rechtssoziologie s. hierzu *Raiser*, Grundlagen der Rechtssoziolo-gie, S. 274 und *Rehbinder*, Rechtssoziologie, S. 172 f.

28 Röhl, Rechtstheorie 1977, S. 93, 93. Dies erklärt, warum kein einheitliches Theoriekon-zept möglich ist (vgl. ebd. S. 98).

29 Vgl. *Imbusch*, in: *ders./Zoll* (Hrsg.), Friedens- und Konfliktforschung, S. 117, 127.

30 Vgl. *Raiser*, Grundlagen der Rechtssoziologie, S. 278.

31 Vgl. *Montada/Kals*, Mediation, S. 314, die eine etwas andere Unterscheidung machen. Sie differenzieren zwischen intersubjektiven, intrasubjektiven und intrapsychischen Konflikten: Im intrapsychischen Konflikt liegen die Unvereinbarkeiten in einer Person, die zu Entscheidungskonflikten führen. Diese Begriffsbestimmung entspricht der oben gegebenen Definition des intrapersonalen Konflikts. Weiter geht dagegen die Unter-scheidung von inter- und intrasubjektiven Konflikten. Ein intersubjektiver Konflikt ist gegeben, wenn die Unvereinbarkeit verschiedener Subjekte vorliegt, wobei Subjekt eine Person, eine Institution, soziale Gruppe oder Organisation sein kann. Von einem intra-subjektiven Konflikt ist auszugehen, wenn der Konflikt innerhalb eines Subjekts besteht.

### a) Konflikte als sozialer Definitionsprozess

Die an einem sozialen Konflikt beteiligten Personen (»Konfliktparteien«) können natürliche Personen, d. h. einzelne Menschen, sein, juristische Personen wie beispielsweise Gebietskörperschaften oder Gesellschaften und Vereine und andere soziale Gruppen.<sup>32</sup> Im letzteren Fall kann es sich auch um informelle soziale Gruppen handeln wie zum Beispiel eine Bürgerinitiative gegen ein nachbarschaftliches Bauvorhaben.<sup>33</sup> Konfliktkonstellationen sind vielfältiger Natur. Es kann sich um Konflikte zwischen Einzelpersonen, zwischen Einzelpersonen und juristischen Personen oder anderen sozialen Gruppen handeln. Sie können zwischen sozialen Gruppen oder innerhalb einer sozialen Gruppe bestehen. Sofern juristische Personen und soziale Gruppen an einem Konflikt beteiligt sind, sind die Akteure gleichfalls Einzelpersonen, die allerdings – abhängig vom Grad ihrer Identifikation mit der Institution oder Gruppe – persönlich mehr oder weniger involviert oder betroffen sind.<sup>34</sup>

Was aber wird unter einem sozialen Konflikt verstanden? Konflikte lassen sich als gesellschaftliche Tatbestände betrachten, »die auf Unterschieden in der sozialen Lage und/oder auf Unterschieden in der Interessenkonstellation der Konfliktparteien beruhen.«<sup>35</sup> Der Unterschied, der dem gesellschaftlichen Tatbestand zugrunde liegt, kann objektiv festgestellt werden und als solcher beispiele-

Beispielsweise konfigurieren Bedürfnisse und moralische Normen miteinander. Sofern das Subjekt auch eine Person ist, liegt insofern zugleich ein intrapsychischer Konflikt vor. Andernfalls, also bei einer sozialen Einheit, liegt hingegen ein Binnenkonflikt vor. Es besteht zwischen verschiedenen Personen oder Untereinheiten Uneinigkeit darüber, wie gehandelt werden soll. Sowohl der intrasubjektive Konflikt, wenn er nicht zugleich ein intrapsychischer ist, als auch der intersubjektive Konflikt, ist ein sozialer Konflikt im o. g. Sinne, da mehr als eine Konfliktpartei involviert ist.

- 32 Konfliktparteien sozialer Konflikte können auch Staaten, Staatengruppen oder andere international agierende Gruppen sein. Da es in der vorliegenden Arbeit um Konflikte im innergesellschaftlichen Bereich geht, werden diese nicht weiter behandelt.
- 33 Soziale Gruppe ist eine Zusammenfassung von Menschen, deren Verhalten einer wechselseitigen Beeinflussung unterliegen (s. ausf. *Raiser*, Grundlagen der Rechtssoziologie, S. 165 ff.; *Rehbinder*, Rechtssoziologie, S. 34 ff. und *Röhl*, Rechtssoziologie, S. 327 ff.). Je nach Art der Beziehungen, die in der Gruppe bestehen, kann es sich bei der sozialen Gruppe auch um eine Organisation handeln. Organisationen sind Gruppen, die sich auf die Verfolgung spezialisierter Ziele und die Erbringung bestimmter Leistungen beschränken. Sie sind hierarchisch und arbeitsteilig organisiert. Im Regelfall werden die Mitglieder in zeitlich, sachlich und sozial beschränkter Hinsicht in Anspruch genommen. Dementsprechend sind die sozialen Beziehungen in Organisationen unpersönlicher, formeller und seltener (vgl. *Rehbinder*, Rechtssoziologie, S. 37).

34 Vgl. *Montada/Kals*, Mediation, S. 74 f.

35 *Imbusch*, in: *ders./Zoll* (Hrsg.), Friedens- und Konfliktforschung, S. 73, 75.

weise in einer Gesellschaftstheorie als Gegensatz von Arm und Reich thematisiert werden.<sup>36</sup> Ein solches objektives Konfliktverständnis ist von der Wahrnehmung des Interessengegensatzes durch die betroffenen Konfliktparteien grundsätzlich unabhängig. Auch lassen sich nicht unbedingt konkrete Akteure benennen.<sup>37</sup> Was dieser Definition fehlt, ist daher ein entscheidendes Merkmal. Denn das Vorliegen eines Unterschiedes in der sozialen Lage oder bei den Interessen für sich betrachtet macht noch keinen sozialen Konflikt aus. Erforderlich ist vielmehr, dass die Konfliktparteien in eine Art Beziehung treten, in der sie den Unterschied auch wahrnehmen können: »Erst mit dem Wechselspiel von Wahrnehmung und Verhalten kommt es zu einem sozialen Tatbestand.«<sup>38</sup> Dies ist der Tatsache geschuldet, dass es sich bei einem Konflikt um ein soziales Konstrukt handelt und nicht um einen beobachtbaren Sachverhalt. Betrachtet werden können nur Verhaltensweisen, die als Konfliktverhalten identifiziert werden können.<sup>39</sup> Ein Konflikt ist daher eine besondere Art der Beziehung zwischen Menschen, zwischen Gruppen oder Organisationen, »in der unterschiedliche Akteure unterschiedliche Ziele verfolgen, von denen sie zu Recht oder zu Unrecht vermuten, daß sich diese nicht gemeinsam erreichen lassen, sondern in einem Widerspruch zueinander stehen.«<sup>40</sup>

Entscheidend dabei ist, dass dieser Widerspruch objektiv gar nicht existieren muss.<sup>41</sup> Damit ein sozialer Konflikt entsteht, reicht es folglich aus, wenn bei einer Interaktion zumindest eine Konfliktpartei eine Unvereinbarkeit im Denken, Vorstellen oder Wahrnehmen und/oder Fühlen und/oder Wollen mit der anderen Konfliktpartei in der Art erlebt, dass in ihrer Realisierung eine Beeinträchtigung durch die andere Konfliktpartei erfolgt.<sup>42</sup> Danach erfährt »wenigstens eine Partei

36 Entsprechend sind soziale Konflikte für *Imbusch* Ausdruck oder Resultat bestimmter gesellschaftlicher Verhältnisse (vgl. *Imbusch*, in: *ders./Zoll* (Hrsg.), Friedens- und Konfliktforschung, S. 73, 79).

37 Vgl. *Brinkmann*, SozW 1973, S. 79, 80 f.

38 *Meyer*, in: *ders.* (Hrsg.), Formen der Konfliktregelung, S. 20.

39 Vgl. *Fietkau*, Psychologie der Mediation, S. 33.

40 Ebd. S. 34; vgl. hierzu auch *Brinkmann*, SozW 1973, S. 79, 80 und *Deutsch*, Konfliktregelung, S. 18.

41 Dieser Umstand findet sich beispielsweise in der Unterscheidung zwischen echten und unechten Konflikten wieder (s. insb. *Coser*, Theorie sozialer Konflikte, S. 58 und die Darstellung bei *Krysmanski*, Soziologie des Konflikts, S. 127; vgl. ferner *Deutsch*, Konfliktregelung, S. 19 ff.). Während echte Konflikte nach A. Lewis Coser auf die Beseitigung einer Unvereinbarkeit zielen, sind unechte Konflikte nicht durch gegensätzliche Ziele des Konfliktgegners verursacht. Diese Unterscheidung verdeckt, dass auch ein Konflikt, der nicht tatsächlich auf einem Widerspruch beruht, zu »echtem« Konfliktverhalten führt und entsprechend »echtes« Verhalten der Gegenseite hervorruft.

42 Vgl. *Glasl*, Konfliktmanagement, S. 14 f. In diesem Fall liegt zwar (noch) kein »Wechselspiel von Wahrnehmung und Verhalten« im o. g. Sinne vor, dennoch kann von einer

[...] die Interaktion (ob zurecht oder zu unrecht ist gleichgültig) so, dass sie die Gründe für das Nicht-Verwirklichen der eigenen Gedanken, Gefühle und/oder Intentionen der anderen Partei zuschreibt; es ist dabei unerheblich, ob dies von der Gegenpartei bewusst oder unbewusst, willentlich oder unabsichtlich so geschieht.<sup>43</sup> Richtet die Konfliktpartei dann entsprechend der erlebten Unvereinbarkeit auch ihr Handeln gegenüber der anderen aus, wird der Interaktionspartner mit der Unvereinbarkeit konfrontiert und der Konflikt wird manifest. Von einem manifesten Konflikt kann gesprochen werden, »wenn erstens den beteiligten Subjekten die Unvereinbarkeiten bewusst geworden oder bewusst gemacht worden sind und zweitens eine implizite oder explizite Aufforderung auf Änderung an die andere Partei ergangen ist, die aber von dieser nicht<sup>44</sup> oder nicht so, wie gefordert, erfüllt wird.

In diesem »sozialen Definitionsprozess«<sup>45</sup> wird von den Konfliktparteien bestimmt, um was eigentlich gestritten wird. Inhaltlich beziehen sich die Beeinträchtigungen auf Anliegen der Beteiligten. Anliegen ist alles, was für ein Subjekt wichtig ist wie beispielsweise Freiheit, Selbstbestimmung, Gesundheit, Respekt, Anerkennung. Diese abstrakt formulierten Anliegen lassen sich für jeden konkreten Konflikt spezifizieren. Bei einem Konflikt am Arbeitsplatz ist etwa zu fragen, wofür und von wem Anerkennung erwartet wird. Soll die Arbeitsleistung und die Bereitschaft, Überstunden zu leisten, vom Arbeitgeber anerkannt werden? Oder wird die Anerkennung für Kollegialität oder Hilfsbereitschaft von den Arbeitskollegen begehrт?<sup>46</sup>

Die Beeinträchtigungen können selbst in unterschiedlicher Weise erfolgen. Nicht immer bestehen sie in einer ausdrücklichen Verweigerung. Denkbar sind Behinderungen durch Verzögerungstaktiken, das Anbringen von Einwänden und Bedenken oder die Formulierung von Auflagen und Bedingungen oder die fehlende Unterstützung, wenn sie für die Verwirklichung eines Anliegens erforderlich ist. Auch wenn eine Person zu einem Verhalten veranlasst wird, das mit ihrem Anliegen interferiert, und sie dieses zurückstellen muss, handelt es sich um eine Beeinträchtigung. Darunter fallen beispielsweise Befehle, Anweisungen und

zwischenmenschlichen Beziehung gesprochen werden, weil es als ausreichend gesehen werden kann, wenn (zunächst) die Wahrnehmung des Verhältnisses nur einseitig ist.

43 Ebd. S. 15; vgl. auch *Aubert*, in: *Bühl* (Hrsg.), Konflikt und Konfliktstrategie, S. 178, 179.

44 *Montada/Kals*, Mediation, S. 314. Im Gegensatz zum latenten Konflikt, in dem die Unvereinbarkeit noch nicht im Bewusstsein der Konfliktparteien ist (vgl. *Brinkmann*, SozW 1973, S. 79, 81 und *Deutsch*, Konfliktregelung, S. 21).

45 Vgl. *Falke/Gessner*, in: *Blankenburg/Gottwald/Stempel* (Hrsg.), Alternativen in der Ziviljustiz, S. 289, 301.

46 Vgl. *Montada/Kals*, Mediation, S. 79.

die Formulierung von Vorbedingungen im Vorfeld notwendiger oder erwünschter Kooperation. In seiner schärfsten Ausdrucksform wird durch die Drohung mit Nachteilen, wie dem Entzug von Ressourcen und Positionen, ein Verhalten erzwungen.<sup>47</sup>

### b) Konflikte als soziale Interaktion

In einem sozialen Konflikt befinden sich zwei oder mehrere Individuen in einen Interaktions- oder Kommunikationszusammenhang unabhängig davon, ob sie für sich oder als Stellvertreter einer Gruppe oder Organisation handeln.<sup>48</sup> Ihr Handeln ist sinnhaft auf das Verhalten des anderen bezogen. Unter Kommunikation wird dabei jede zwischenmenschliche Verhaltensäußerung verstanden, d. h. sie umfasst nicht nur Worte, sondern auch paralinguistische Phänomene innerhalb ihres Kontextes wie beispielsweise der Tonfall und die Mimik, die Geschwindigkeit des Sprechens, die Pausen, die dabei vom Sprecher eingelegt werden oder das Seufzen und Lachen. Über die Mimik hinaus gehört auch die Körperlaltung bzw. die Körpersprache insgesamt dazu.<sup>49</sup> Die nonverbale Kommunikation begleitet jede unmittelbare Ausdrucksform. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt: Inhaltlich enthält jede Kommunikation Informationen, unabhängig davon, ob diese wahr oder falsch, gültig oder ungültig oder unentscheidbar sind. Jede Mitteilung enthält aber über ihre Information hinaus immer einen weiteren Aspekt, »nämlich einen Hinweis darauf, wie ihr Sender sie vom Empfänger verstanden haben möchte.« Mit ihm wird definiert, wie »der Sender die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger sieht, und ist in diesem Sinne seine persönliche Stellungnahme zum anderen.« Wenn beispielsweise Frau Huber auf die Halskette ihrer Nachbarin deutet und die Frage stellt, ob die Perlen echt seien, dann hat diese Frage einen inhaltlichen Aspekt, indem Informationen über das Objekt Halskette eingeholt werden. Simultan definiert Frau Huber damit auch ihre Beziehung zur Nachbarin. Je nach dem Tonfall ihrer Stimme, ihrer Mimik und des Kontextes wird sie Neid, Bewunderung oder eine

47 Vgl. ebd. S. 80.

48 Zwischenmenschliche Interaktion und Kommunikation können zwar theoretisch voneinander getrennt dargestellt werden, ihre Unterscheidung ist aber für diese Untersuchung nicht gewinnbringend (vgl. auch Graumann, in: *Ders. (Hrsg.), Handbuch der Psychologie*, S. 1109, 1179). Mit dem Begriff Kommunikation wird im Gegensatz zum Begriff Interaktion stärker der Mitteilungsaspekt betont (vgl. Bierhoff, Sozialpsychologie, S. 412; zu den sozial-psychologischen Aspekten sozialer Interaktionen s. ausführlicher Deutsch, Konfliktregelung, S. 15 f.).

49 Vgl. auch zum Folgenden Watzlawick/Beavin/Jackson, Menschliche Kommunikation, S. 50 ff.

andere Einstellung zur Nachbarin mitäußern. Die Nachbarin ihrerseits kann diese Beziehungsdefinition billigen, zurückweisen oder der Beziehung eine andere Definition geben. Sie kann sich jedoch keinesfalls, auch nicht durch Schweigen, nicht auf die Kommunikation von Frau Huber verhalten. Wichtig bei diesem Beispiel ist die Tatsache, dass der Beziehungsaspekt in der Interaktion zwischen Frau Huber und ihrer Nachbarin nichts mit der Echtheit von Perlen oder überhaupt mit Perlen zu tun hat. Vielmehr geht es um die gegenseitige Definition der Beziehung.

So wie jede andere Form der Kommunikation spielt sich ein sozialer Konflikt immer auf diesen zwei Ebenen ab: auf der inhaltlichen, bei der es zwischen Personen und Gruppen »um die Klärung und/oder Veränderung der Positionsdifferenz über einen bestimmten Gegenstand geht, und auf der Beziehungsebene, auf der das Verhältnis zwischen den Konfliktparteien selbst entweder bewußt Gegenstand des Konfliktes ist oder sich unterschwellig auf seine Austragung auswirkt.«<sup>50</sup> Der Beziehungsaspekt in der menschlichen Kommunikation beeinflusst ihren inhaltlichen Aspekt und erhält gerade bei konfliktreichen Beziehungen besonderes Gewicht.

Die Beziehungsebene spielt nicht nur im privaten Miteinander eine Rolle. Auch im öffentlichen Bereich, wo professionelles und menschliches Verhalten ständig aufeinander stoßen, werden nicht lediglich Sachinformationen ausgetauscht, bei denen es um die Frage der Wahrheit (sind die Daten und Fakten zutreffend/nicht zutreffend?), Relevanz (sind die aufgeführten Sachverhalte für das anstehende Thema von Belang/nicht von Belang?) und der Hinlänglichkeit (sind die angeführten Sachhinweise für das Thema ausreichend, oder muss vieles andere auch bedacht sein?) geht. Vielmehr ist in jeder Äußerung neben der sachlichen Information eine gewollte oder unfreiwillige Selbstkundgabe (was der Sprecher von sich zu erkennen gibt), ein Beziehungshinweis (was er vom Empfänger hält und wie er zu ihm steht) und ein Appell (was er vom Empfänger erreichen möchte) enthalten.<sup>51</sup> Entsprechend kann eine Äußerung auch verstanden

50 Meyer, in: ders. (Hrsg.), Formen der Konfliktregelung, S. 36.

51 Vgl. Schulz von Thun, Störungen und Klärungen, S. 25 ff.; s. a. Lehmann, ZKM 2006, S. 164, 164 f. Sein Kommunikationsquadrat baut auf der Unterscheidung von Watzlawick auf. Schulz von Thuns Begriff des Sachinhalt ist mit dem Inhaltsaspekt gleichbedeutend. Demgegenüber differenziert Schulz von Thun den Beziehungsaspekt weiter aus, indem er zwischen Selbstoffenbarung, Beziehung (im engeren Sinne) und Appell unterscheidet (vgl. Schulz von Thun, Störungen und Klärungen, S. 30): Der Beziehungshinweis einer Äußerung ist dabei zugleich ein spezieller Teil der Selbstoffenbarung. Er wird von Schulz von Thun unterschieden, weil die psychologische Situation des Empfängers eine andere ist. Die Selbstoffenbarung enthält lediglich »Ich-Botschaften« des Senders. Die Beziehungsseite kann sowohl »Du-Botschaften« als auch »Wir-Botschaften« sen-

werden.<sup>52</sup> Wenn beispielsweise ein Versicherter seiner gesetzlichen Krankenversicherung vorträgt, dass ein im Auftrag der Behörde erstelltes Gutachten des MDK einen bestimmten Sachverhalt nicht berücksichtigt, kann dies von der Sachbearbeiterin unterschiedlich interpretiert werden. Sie kann es als Hinweis auf einen Fehler (Sachebene) oder aber als Demonstration dafür, dass das Gutachten gelesen wurde (Selbstmitteilung), zur Kenntnis nehmen. Die Sachbearbeiterin kann die Aussage dahingehend verstehen, dass der Versicherte ihr oder der Behörde ein inkorrektes Verhalten vorwirft (Beziehungsebene). Schließlich kann darin die Aufforderung einer Neubegutachtung gesehen werden (Appellebene). Entsprechend ihrer Interpretation wird die Reaktion der Sachbearbeiterin ausfallen.

Gelingt es einem Empfänger nicht, die Botschaft des Senders in der Weise zu entziffern, wie sie gemeint war, kommt es regelmäßig zu einem Missverständnis.<sup>53</sup> Solche Störungen in der menschlichen Kommunikation können der Ursprung eines sozialen Konfliktes sein, jedenfalls führen sie zu seiner Verschärfung. Missverständnisse entstehen auf der Inhalts- und der Beziehungsebene. Eine Information kann beispielsweise fehlerhaft übermittelt, falsch verstanden oder schlicht missgedeutet werden. Zu einer Kommunikationsstörung kann es kommen, weil der Empfänger eine Information in der Annahme, der Absender wolle ihn absichtlich täuschen, nicht glaubt.<sup>54</sup> »Während Kommunikationsstörungen auf der inhaltlichen Ebene von einem auf den anderen Augenblick auftreten, aber auch behoben werden können, etwa durch Nachfragen, nochmaliges Senden eines Faxes oder das Einschalten eines Dolmetschers, haben Störungen auf der Beziehungsebene ein sich auf die Konfliktregelung negativ auswirkendes Beharrungsvermögen. Hier ist dann weniger der Dolmetscher gefragt als ein glaubwürdiger Vermittler.«<sup>55</sup>

## 2. Konfliktarten

Jeder soziale Konflikt hat bestimmte Konfliktthemen. Dabei muss es nicht immer nur um die streitigen, d. h. die artikulierten, Themen gehen, vielmehr kön-

nen, so dass der Empfänger der Beziehungsseite im Gegensatz zur Selbstoffenbarung selbst »betroffen« ist (vgl. ebd. S. 28). Darüber hinaus unterscheidet *Schulz von Thun* den Appellaspekt vom Beziehungsaspekt, weil mit einem Appell ganz unterschiedliche Beziehungsbotschaften verbunden sein können (vgl. ebd. S. 29).

52 Vgl. *Schulz von Thun*, Störungen und Klärungen, S. 44 ff.

53 Vgl. *Fietkau*, Psychologie der Mediation, S. 175.

54 Vgl. *Meyer*, in: *ders.* (Hrsg.), Formen der Konfliktregelung, S. 36.

55 Ebd.