

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-

den, 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.

nen hinter diesem Streit andere, ‚tiefere‘ Themen liegen.<sup>56</sup> Anhand der formulierten, nicht artikulierten oder sogar unbewusst gebliebenen Streithemen lassen sich Konflikte kategorisieren, wobei es immer nur darum gehen kann, den Schwerpunkt eines Konflikts zu identifizieren. In der Regel wird zwischen Sach-, Werte-, Verteilungs- und Beziehungskonflikten unterschieden.<sup>57</sup>

#### a) Sach-, Werte- und Verteilungskonflikte

In einem Sachkonflikt divergieren Überzeugungen über Sachverhalte miteinander<sup>58</sup>, d. h. er betrifft vorrangig die kognitive Ebene.<sup>59</sup> Dabei nehmen die Konfliktparteien »primär eine Unvereinbarkeit ihrer jeweiligen Interessen bzgl. eines Streitobjekts wahr, weshalb häufig auch von einem Interessenkonflikt gesprochen wird. Sie haben regelmäßig ähnliche Vorstellungen bzgl. der zugrunde liegenden Ziele und der grundsätzlichen Wertesysteme. Sie schätzen jedoch einzelne Aspekte des Gegenstandes anders ein oder haben beispielsweise unterschiedliche Erwartungen bezogen auf eine Situation.«<sup>60</sup>

Wenn mit den voneinander abweichenden Überzeugungen keine Ansprüche oder Interessen verbunden sind und es lediglich um die Wahrheit geht, müssen daraus keine Konflikte entstehen. Dann handelt es sich um Meinungsdifferenzen, die sich anhand glaubwürdiger Quellen beilegen lassen.<sup>61</sup> Gibt es für solche divergierende Überzeugungen über Sachverhalte keine im wissenschaftlichen Sinne messbare Wahrheit oder keinen allgemein anerkannten Experten, handelt es

56 Eine Kategorisierung der Konflikte kann auch anhand der Art und Weise ihrer Austragung vorgenommen werden. Hierzu gehört beispielsweise die Unterscheidung zwischen gewaltlosen und gewaltfreien bzw. institutionalisierten und nicht institutionalisierten Konflikten (vgl. hierzu die Darstellung bei *Glasl*, Konfliktmanagement, S. 49 ff.) Eine Kategorisierung anhand der Austragungsform eines Konfliktes wird hier nicht weiter verfolgt, da Untersuchungsgegenstand Konflikte sind, die bereits als Klage anhängig, d. h. gewaltfrei und institutionalisiert, sind.

57 Vgl. *Alexander/Ade/Olbrisch*, Mediation, Schlichtung, Verhandlungsmanagement, S. 13 ff.; mit etwas anderer Terminologie *Wasmuht*, AFB-Texte 1992, S. 1, 34.

58 Vgl. *Besemer*, Mediation, S. 31, der deshalb auch von einem Sachverhaltskonflikt spricht, und *Montada/Kals*, Mediation, S. 82.

59 Zu den Sachkonflikten gehören auch die so genannten Strategiekonflikte, in denen zwar Einigkeit über das angestrebte Ziel besteht, jedoch ein Streit über den zielführenden Weg gegeben ist. Auch die Informationskonflikte lassen sich zu den Sachkonflikten zählen. Sie entstehen aufgrund einer asymmetrischen Informationslage (vgl. *Alexander/Ade/Olbrisch*, Mediation, Schlichtung, Verhandlungsmanagement, S. 14 und *Besemer*, Mediation, S. 31).

60 Vgl. *Alexander/Ade/Olbrisch*, Mediation, Schlichtung, Verhandlungsmanagement, S. 13.

61 Vgl. *Montada/Kals*, Mediation, S. 82.

sich um konfliktierende Glaubensüberzeugungen. Diese haben vielfach religiöse oder ideologische Inhalte oder ihnen liegen unterschiedliche Menschen- und Weltbilder zugrunde. Eng mit Glaubensüberzeugungen verbunden sind auch Konflikte, die aufgrund divergierender fundamentaler Werte, Grundsätze und Überzeugungen entstehen.<sup>62</sup> Zu einem Konflikt kommt es in diesen Fällen, wenn einer der Beteiligten sich für berechtigt hält, seine Wertung zu vertreten und seine Interessen zu verfolgen, auch wenn dies eine Beeinträchtigung des anderen herbeiführt. Es handelt sich dann um einen Wertekonflikt. Da Werte und Anschauungen eng mit der Persönlichkeit der jeweiligen Person verbunden sind, ist ein Abweichen davon unwahrscheinlich, denn jedes Abweichen von der eigenen Wertvorstellung kann als persönliche Niederlage, als Verrat an der eigenen Überzeugung empfunden werden.<sup>63</sup>

In Verteilungskonflikten wird über die Verteilung knapper Ressourcen gestritten.<sup>64</sup> Streitpunkt ist die Aufteilung oder Zuteilung eines unteilbaren oder beschränkt verfügbaren Gutes. Dabei kann es um Geld oder andere materielle Güter oder um immaterielle Güter wie Macht, Ansehen oder berufliche Positionen gehen.<sup>65</sup>

#### b) Beziehungskonflikte

In einem Beziehungskonflikt geht es nicht um Sachprobleme, vielmehr ist die Beziehung der Konfliktparteien selbst Gegenstand der Auseinandersetzung. Kristallisierungspunkte in diesen Auseinandersetzungen sind der Charakter, die Eigenschaften oder Verhaltensweisen der Gegenpartei.<sup>66</sup> Dieser Begriff wird in zwei unterschiedlichen Bedeutungen verwendet:<sup>67</sup> Er kann dafür stehen, dass die Beziehung zwischen den Konfliktparteien aufgrund des (Sach-)Konfliktes belastet ist und sich zunehmend destruktives Verhalten gegenüber der anderen Konfliktpartei einstellt. In dieser Bedeutung steht der Begriff für die Tendenz von Ausgangskonflikten, sich auf die Beziehungsebene auszuweiten und damit Ursache neuer Konflikte zu sein.

62 Vgl. hierzu ausf. ebd. S. 83 ff.; s. a. *Alexander/Ade/Olbrisch*, Mediation, Schlichtung, Verhandlungsmanagement, S. 14.

63 Vgl. *Alexander/Ade/Olbrisch*, Mediation, Schlichtung, Verhandlungsmanagement, S. 14 und *Montada/Kals*, Mediation, S. 83 f.

64 Vgl. *Alexander/Ade/Olbrisch*, Mediation, Schlichtung, Verhandlungsmanagement, S. 15.

65 Vgl. *Meyer*, in: *ders.* (Hrsg.), Formen der Konfliktregelung, S. 32.

66 Vgl. *Alexander/Ade/Olbrisch*, Mediation, Schlichtung, Verhandlungsmanagement, S. 14.

67 Vgl. auch im Folgenden *Montada/Kals*, Mediation, S. 88 f.

In einer zweiten Bedeutung ist mit dem Begriff Beziehungskonflikt weniger die Entwicklung eines Konfliktes als dessen Beginn angesprochen. Die Beziehung steht als Konfliktursache im Vordergrund. Hier sieht »wenigstens eine Person ihre beziehungsspezifischen normativen Erwartungen an einen Interaktionspartner als verletzt« an. Wodurch und welcher »beziehungsspezifische Anspruch« verletzt wurde, hängt von der Art der Beziehung ab, in der die Akteure zueinander stehen oder zu stehen glauben. Zur Beschreibung der Beziehung können Begriffe herangezogen werden wie Konkurrenz oder Kooperation, Vertrauen oder Misstrauen, Über- oder Unterordnung, Machtgefälle, Identifikation oder Abgrenzung, Gleichberechtigung oder hierarchische Rangordnung. Auch reziproke Rollenbeziehungen wie beispielsweise in der Partnerschaft, zwischen Eltern und Kindern, Schülern und Lehrern, Verkehrsteilnehmern, Unternehmer und Kunde, Vorgesetzter und Untergebener dienen der näheren Beschreibung der Beziehung. Die normativen Erwartungen an den Interaktionspartner differenzieren je nach Beziehungsart. So werden beispielsweise Arbeitskollegen andere Erwartungen entgegen gebracht als dem Vorgesetzten.

Beziehungskonflikte in dieser Bedeutung werden selten als solche zum Thema gemacht. Sie bilden zwar die Tiefenstruktur der Auseinandersetzung, oberflächlich geht es aber um Sachthemen, um Versäumnisse, um Werte oder andere Themen. »Der Streit wird gesucht, oder die Themen werden streitig behandelt, weil eine Seite empört ist über die andere Seite. Die Empörung hat nichts mit dem Streithema zu tun, sondern resultiert aus der erlebten Verletzung der beziehungsspezifischen normativen Erwartungen.«<sup>68</sup>

Konflikte lassen sich regelmäßig nicht eindeutig einer der genannten Kategorien allein zuordnen, es kommt vielmehr zu Überschneidungen und Wechselwirkungen. Insbesondere tangieren alle Konflikte die Beziehung zwischen den Konfliktparteien. »Das ist weniger deutlich und weniger wichtig, wenn auf dem Markt oder in einem anderen Kontext zwei miteinander nicht bekannte Personen in Konflikt geraten; sie haben weder eine gemeinsame Vergangenheit, noch werden sie eine gemeinsame Zukunft haben. Das ist hoch bedeutsam in Beziehungen, die seit langem bestehen und eine gute Zukunft haben könnten.«<sup>69</sup>

68 *Montada/Kals*, Mediation, S. 89. Die Autoren sehen in der Verletzung oder Bedrohung normativer Überzeugungen den Kern sozialer Konflikte und nehmen diese Sichtweise zum Ausgangspunkt ihrer Konfliktkonzeption (vgl. ebd. S. 70 ff.).

69 Ebd. S. 90.

### c) Interessen- und Wertkonflikt

Eine andere Unterscheidung stammt von *Vilhelm Aubert*. Er unterscheidet mit Hilfe des Begriffspaars »competition« und »dissensus« zwischen zwei Konfliktarten, die in der deutschen Übersetzung mit Interessen- und Wertkonflikt angegeben werden.<sup>70</sup> Der Wertkonflikt (»dissensus«) umfasst Meinungsverschiedenheiten über Tatsachen oder Normen, weshalb die Übersetzung als Meinungskonflikt treffender ist.<sup>71</sup> Der Interessenkonflikt (»competition«) entspringt demgegenüber der Knappheit eines begehrten Objekts und entspricht damit dem Verteilungskonflikt. Entscheidendes Kriterium ist, ob der Konflikt grundsätzlich einem Kompromiss zugänglich (Interessenkonflikt) oder ob er anhand normativer Maßstäbe (Wertkonflikt) zu entscheiden ist. Diese beiden Konflikttypen (allein) sind nicht geeignet, die Konfliktwirklichkeit vollständig abzubilden. *Aubert* selbst bezweifelt, ob eine Klassifizierung von konkreten Fällen als Interessen- oder Wertkonflikt immer möglich sei. Vielmehr stellen sie zwei Extreme dar: Im Interessenkonflikt streiten sich zwei Konfliktparteien über ein knappes Gut, das beide für sich beanspruchen; während im Wertkonflikt jede Konfliktpartei für sich die Wahrheit in Anspruch nimmt. *Aubert* verwendet diese Begriffe, um die Transformation zu erklären, die ein Konflikt (spätestens) im gerichtlichen Verfahren erfährt. Der Wertkonflikt ist dabei nicht inhaltsgleich mit der oben gegebenen Begriffsbestimmung des Wertkonflikts. Die oben dargestellten Konfliktarten – der Sach- und Beziehungskonflikt – können im Sinne *Auberts* sowohl als Interessen- als auch Wertkonflikte aufgefasst werden. Ein Beziehungskonflikt kann beispielsweise in der Enttäuschung einer normativen Rollenerwartung liegen (Wertkonflikt über die Norm, aus der die Erwartung eines bestimmten Verhaltens abgeleitet wurde) oder in der Frage, wer bestimmte Aufgaben zu erledigen hat (Verteilungskonflikt darüber, in welchen Machtbereich die Erledigung einer Aufgabe fällt). Ähnlich verhält es sich bei Sachkonflikten. Sofern es beispielsweise um die Einschätzung des Wertes einer Sache nach fachkundigen Gesichtspunkten geht, kann ein Wertkonflikt vorliegen. Geht es demgegenüber darum, wie ein gemeinsames Ziel erreicht wird, ist beispielsweise die Regelung der Modalitäten wie Zeit eines Kompromisses fähig, ist ein Verteilungskonflikt über die Ressource Zeit gegeben.<sup>72</sup>

70 Vgl. *Aubert*, in: *Bühl* (Hrsg.), Konflikt und Konfliktstrategie, S. 178, 180 ff.; s. a *Röhl*, Rechtssoziologie, S. 460 ff.; kritisch *Raiser*, Grundlagen der Rechtssoziologie, S. 280 Fn. 24.

71 Vgl. *Raiser*, Grundlagen der Rechtssoziologie, S. 279 f., *Röhl*, Rechtssoziologie, S. 461 und *Meyer*, in: *ders.* (Hrsg.), Formen der Konfliktregelung, S. 33 Fn. 40.

72 Vgl. insb. *Aubert*, in: *Bühl* (Hrsg.), Konflikt und Konfliktstrategie, S. 178, 189 f.

#### d) Personen-, rollen- und normbezogene Konflikte

Eine Konflikttypologie, die die Interaktionsbeziehungen zwischen den Konfliktparteien und den sich daraus ergebenen Erwartungshaltungen weiter differenziert und in der rechtssoziologischen Literatur häufig im Zusammenhang mit der Diskussion um alternative Konfliktbehandlungsverfahren herangezogen wird, ist die Unterscheidung zwischen personen-, rollen- und normbezogenen Konflikten.<sup>73</sup> Ihr Ausgangspunkt ist eine von *Niklas Luhmann* vorgenommene Unterscheidung der Verhaltenserwartungen danach, ob sie sich auf eine konkrete Person, auf eine bestimmte Rolle, auf bestimmte Programme, d. h. Zwecke oder Normen, oder auf bestimmte Werte beziehen.<sup>74</sup> Entsprechend gibt es »Interaktionsbeziehungen, in denen die Partner eine Vielzahl von Erwartungen gegeneinander haben und solche, in denen das wechselseitige Verhalten nur durch wenige oder gar nur eine einzige Erwartung normiert wird. Der letztere Fall ist sehr häufig in den anonymen Kontaktsituationen von Industriegesellschaften, etwa beim täglichen Einkauf oder im Straßenverkehr. Die Erwartung geht auf die Einhaltung einer (meist rechtlichen) Regelung, wie Bezahlung eines Kaufpreises oder Beachtung bestimmter Symbole, wie Verkehrsampeln etc. Gibt es Streit, dann richtet er sich allein an dieser Norm aus.«<sup>75</sup> Es handelt sich dann um einen so genannten normbezogenen Konflikt. Die Erwartung wird nicht auf eine Person oder eine Rolle projiziert, sondern auf Entscheidungsregeln. Demgegenüber bilden sich in Familien-, Freundschaftsbeziehungen und in lang andauernden Geschäftsbeziehungen hoch komplexe Erwartungsstrukturen aus. Das Verhalten wird von einer Vielzahl von sozialen Normen bestimmt. »Wird eine von ihnen verletzt, so besteht immer die Gefahr, daß die ganze Beziehung von der Enttäuschung erfaßt wird, d. h. daß mehr Normen in Streit geraten, als es vom Anlaß her gerechtfertigt erscheint.«<sup>76</sup> Zwischen einem solchen personenbezogenen und dem normbezogenen Konflikt ist der so genannte rollenbezogene Konflikt zu lokalisieren, der eine mittlere Komplexität aufweist und insbesondere im Berufsleben und in weniger kontinuierlichen Geschäftskontakten auftaucht. Auf der Ebene der Rollen sind die Handelnden, von denen ein Verhalten erwartet wird, austauschbar. »Die Identität und Konsistenz der die Rolle konstituierenden Erwartungen, des Erwartungsbündels, werden nicht an einer Person festgemacht, sondern an einer Funk-

73 Vgl. hierzu *Falke/Gessner*, in: *Blankenburg/Gottwald/Stempel* (Hrsg.), *Alternativen in der Ziviljustiz*, S. 289, 302 ff.; s. a. *Raiser*, *Grundlagen der Rechtssoziologie*, S. 281 f. und *Rehbinder*, *Rechtssoziologie*, S. 182.

74 Vgl. *Luhmann*, *Rechtssoziologie*, S. 85 ff.

75 *Gessner*, in: *Blankenburg/Klausa/Rottleuthner* (Hrsg.), *Alternative Rechtsformen und Alternativen zum Recht*, S. 408, 408.

76 Ebd. S. 408 f.

tion (Vater, Soldat, Gastgeber), die als Einheit zugemutet wird. Da die Rollenträger wechseln, entfällt die durch die persönliche Bekanntschaft erzeugte Erwartungssicherheit. Sie wird durch Institutionalisierung der Rolle, d. h. durch ein normatives Miterwarten Dritter, ersetzt«.<sup>77</sup>

Diese Typologie wird häufig unter dem Schlagwort »Konflikt Nähe« für die Bewertung unterschiedlicher Streitschlichtungsmodelle herangezogen.<sup>78</sup> Gemeint ist damit eine Orientierung an der Komplexität der Interaktionsbeziehung der Streitparteien. Je komplexer die Interaktion, desto eher wird ein weniger formalisiertes Streitschlichtungsverfahren als geeignet angesehen. Entsprechend wird beispielsweise den personenbezogenen Konflikten die Mediation und den normbezogenen Konflikten das gerichtliche Verfahren zugeordnet,<sup>79</sup> was darauf hinausläuft, dass vor allem Beziehungskonflikte aus familiären, freundschaftlichen oder geschäftlichen Beziehungen für mediationsgeeignet betrachtet werden.<sup>80</sup>

### 3. Konfliktodynamik

Soziale Konflikte sind einer Entwicklung unterworfen und einer eigenen Dynamik ausgesetzt: Jeder Konflikt hat seine Geschichte. Ausgangspunkt eines Konfliktes ist das Konfliktpotential, »bestehend aus den noch ruhenden Konfliktparteien und dem Konfliktobjekt, wobei sich dieses gleichermaßen im Besitz einer der Konfliktparteien wie völlig außerhalb von ihnen befinden kann, sowie der Positionsdifferenz in bezug auf das oder dem gleich gelagerten Interesse an dem Objekt.«<sup>81</sup> Zur Geburtsstunde des Konfliktes kommt es, wenn zwischen den Konfliktparteien gegenseitige Wahrnehmungen und wechselseitige Handlungen entstehen.<sup>82</sup> Ein ausgebrochener Konflikt hat verschiedene Phasen. Er besitzt Latenzperioden, in denen er ruht, sowie Intervalle, in denen plötzlich neue konfliktrelevante Situationen manifest werden.<sup>83</sup>

77 Gessner, Recht und Konflikt, S. 171 f.

78 Vgl. Gessner, in: Blankenburg/Klausa/Rottlenthner (Hrsg.), Alternative Rechtsformen und Alternativen zum Recht, S. 408, 408 und Falke/Gessner, in: Blankenburg/Gottwald/Stremper (Hrsg.), Alternativen in der Ziviljustiz, S. 289, 302 ff.

79 Vgl. Falke/Gessner, in: Blankenburg/Gottwald/Stremper (Hrsg.), Alternativen in der Ziviljustiz, S. 289, 303.

80 Zur Konflikt Nähe als Kriterium für die Bestimmung der Mediationseignung von Konflikten s. ausf. u. D. IV. 2. c), Einleitung.

81 Meyer, in: ders. (Hrsg.), Formen der Konfliktregelung, S. 22; vgl. auch Aubert, in: Bühl (Hrsg.), Konflikt und Konfliktstrategie, S. 178, 179 f.

82 Vgl. Meyer, in: ders. (Hrsg.), Formen der Konfliktregelung, S. 22; s. a. o. B. II. 1. a).

83 Vgl. Hegenbarth/Scholz, Informationsbrief für Rechtssoziologie 1979, S. 88, 89.