

Aggression – Konflikt - Mediation

Ing. Mag. Stefan Gros, MSc.
Masterlehrgang „Mediation“
ARGE Bildungsmanagement Wien
2012

Heiligenstädterstraße 177/1/3/9
A-1190 Wien

1. Vorwort

Danksagung

Ich möchte mich an dieser Stelle vor allem bei den Menschen bedanken, die es ermöglicht haben, dass ich meinem Hobby, der stetigen akademischen Weiterbildung, nachgehen kann und diese Arbeit fertigstellen konnte. Dazu zählen natürlich insbesondere meine Eltern, die meine Neugier gefördert und nicht unterdrückt haben und diese trotz der stetigen Frage, wann ich mein Wissen nun in monetäre Vorteile - im wahren Sinne des Wortes - ummünze, meinen Lebensstil tolerieren, sowie meine Freunde und Kollegen, die mir ausreichend Freiräume geschaffen haben und mir wieder halfen, meine orthographischen Schwächen zu tarnen. Ich möchte mich bei meinen Interviewpartnern, meinen Kollegen im Lehrgang und in der Diplomandengruppe für die Zeit, die interessanten Gespräche und den fruchtbaren Austausch bedanken. Alle diese Personen ermöglichten es mir, wieder ein spannendes Wissensgebiet, diesmal das der Aggression, zu erschliessen.

In dieser Arbeit wird, der leichteren Lesbarkeit wegen, das generische Maskulin verwendet. Gemeint sind selbstverständlich immer beide Geschlechter.

Anlass der Arbeit

Eigentlich hätte die Arbeit den wesentlich unwissenschaftlicheren Titel „Sind Mediatoren Warmduscher und Weicheier?“ tragen sollen. In meiner Praxis als Mediator, in der Vernetzung mit Kollegen, bei einschlägigen Ausbildungen, Vorträgen und Veranstaltungen, konnte ich mich des Eindrucks nicht erwehren, als wäre eine große Zahl von Mediatoren konfliktavers. Dem trägt auch die Idee Rechnung, die sich in der vielfach propagierten Forderung nach „Konfliktprävention“ als Gegenstand der Tätigkeit von Mediatoren niederschlägt. Das erscheint mir von jeher insofern suspekt, als auf der anderen Seite oft die positiven Aspekte von Konflikten, sofern die Bearbeitung derselben funktioniert, thematisiert werden. Gerade im psychosozialen Bereich, in dem Mediation oft angesiedelt ist, sind Dinge wie Führung, Macht, Aggression und Konflikt oft negativ konnotiert. Das schränkt nach meiner Vorstellung die Möglichkeiten, mit diesen Themen umzugehen, ein. Der Wunsch nach effizienter Beseitigung dieser als „böse“ bewerteten Dinge, wird dann möglicherweise übermächtig. Entzieht man sich dieser Bewertung, erweitert sich das Handlungsspektrum. Diese Arbeit untersucht also die schwer fassbare Haltung von Mediatoren in Bezug auf Aggression, Gewalt und Konflikt. Dazu wird zuerst das Thema Aggression und deren Bedeutung in Zusammenhang mit Konflikten beleuchtet, ein Überblick über den Stand der unterschiedlichen Forschungsfelder gegeben und schliesslich das Ergebnis einer Befragung von Mediatoren präsentiert. Eine Zusammenfassung und ein Ausblick schliessen diese Arbeit ab.

Fragestellung

Die Forschungsfragen, die in dieser Arbeit zu beantworten versucht werden, lauten:

Was ist Aggression?

Wodurch entsteht Aggression und wie entsteht aus Aggression Gewalt und damit Konflikte?

Wie kann Mediation als Methode hier wirken?

Welchen Zugang haben Mediatoren als „Konfliktspezialisten“ zu Aggression und welche Hypothesen haben sie über den Zusammenhang von Aggression, Gewalt und Konflikten?

Sind Mediatoren konfliktavers?

2. Abstract

Abstract - deutsch

Diese Arbeit untersucht den Zusammenhang von Aggression als internem Prozess bzw. Zustand, Gewalt als Verhalten und Konflikten vor dem Hintergrund des Prozesses der Mediation als Konfliktintervention. Insbesondere interessiert dabei die Haltung von Mediatoren in Bezug auf Gewalt im Sinne von externalisierter Aggression. Es wird ein Überblick über den Stand der Aggressions- und Konfliktforschung gegeben und Schnittstellen verortet. Aufbauend auf dieser theoretischen Arbeit wird die Haltung von Mediatoren insofern untersucht, als Mediatoren Spezialisten für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten sind oder sein sollten.

Abstract - englisch

This work examines the relation between aggression as an internal process or state, violence as behavior and conflict within the background of the mediation process as a conflict intervention. Special attention is given to the attitude of mediators in regards to violence as an externalized form of aggression. An overview about aggression and conflict research is given and correlations to both fields are examined. Based on the theoretical work, attitudes of mediators are analyzed in regards to the fact that mediators are specialists in the field of constructively dealing with conflicts or at least should be.

3. Eigenständigkeitserklärung

Hiermit bestätige ich durch meine Unterschrift, dass ich meine Diplomarbeit mit dem Titel „Aggression – Konflikt - Mediation“ eigenständig verfasst habe.

Ing. Mag. Stefan Gros, MSc

4. Inhalt

| | |
|--|----|
| 1. Vorwort | 2 |
| 2. Abstract | 5 |
| 3. Eigenständigkeitserklärung | 6 |
| 4. Inhalt..... | 7 |
| 5. Einleitung | 11 |
| 6. Das Wesen der Aggression | 13 |
| 6.1. Was ist Aggression – Begriffsbestimmung | 13 |
| 6.2. Aggression aus der Sicht der vergleichenden Verhaltensforschung | 15 |
| 6.3. Tiefenpsychologisch fundierte Modelle | 16 |
| 6.4. Die Frustrations-Aggressions-Hypothese..... | 19 |
| 6.5. Neoassoziationistische Aggressionstheorie von Berkowitz..... | 20 |
| 6.6. Lerntheoretische Ansätze | 22 |
| 6.6.1. Lernen von Vorbildern | 23 |
| 6.6.2. Lernen am Erfolg | 24 |
| 6.7. Impulskontrolle..... | 25 |
| 6.8. Frustrationstoleranz | 25 |
| 6.9. Neurobiologie der Aggression..... | 26 |
| 6.10. Aggression und Gewalt..... | 30 |
| 6.11. Zusammenfassung Aggression | 32 |

| | | |
|--------|--|----|
| 7. | Aggression als Auslöser von Konflikten..... | 34 |
| 7.1. | Soziobiologische Konfliktmodelle | 35 |
| 7.2. | Die Konflikttheorie der Aggressionstheorie..... | 38 |
| 7.3. | Systemische Konflikttheorie..... | 40 |
| 7.4. | Konfliktformationen nach Galtung..... | 43 |
| 7.5. | Konflikt und Eskalation nach Glasl..... | 44 |
| 7.6. | Konflikte als Auslöser von Aggression | 47 |
| 7.7. | Funktionen von Konflikten..... | 48 |
| 7.8. | Konflikt und Gewalt | 51 |
| 7.9. | Zusammenfassung Konflikt..... | 53 |
| 8. | Mediation | 55 |
| 8.1. | Geschichte der Mediation..... | 55 |
| 8.2. | Die Methode der Mediation..... | 55 |
| 8.2.1. | Das Harvard-Konzept..... | 58 |
| 8.2.2. | Der transformatorische Ansatz..... | 59 |
| 8.3. | Die Phasen des Mediationsprozesses | 62 |
| 8.4. | Mediation als Konfliktprävention..... | 63 |
| 8.5. | Mediation als Aggressionslenkung..... | 63 |
| 9. | Zugang und Hypothesen von MediatorInnen - Praktischer Teil | 67 |
| 9.1. | Interview-Leitfaden | 68 |
| 9.2. | Auswahl der Befragten | 69 |
| 9.3. | Biographische Daten der Befragten..... | 69 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 9.3.1. | Dr. Martina Foradori | 69 |
| 9.3.2. | Hannes Zagar..... | 70 |
| 9.3.3. | Dr. Ed Watzke | 70 |
| 9.3.4. | Ruth Winter | 70 |
| 9.3.5. | Mag. Dr. Stephan Proksch, MAS..... | 71 |
| 9.3.6. | Mag. Michael Hamberger, MA | 71 |
| 9.3.7. | Mag. Andreas Jindra | 72 |
| 9.4. | Interviewsituation | 72 |
| 9.5. | Methodik..... | 73 |
| 9.6. | Auswertung der Interviews..... | 74 |
| 9.6.1. | Definitionen und Verständnis von Aggression, Gewalt und Konflikten | 74 |
| 9.6.2. | Hypothesen über den Auslöser von Aggression und Gewalt..... | 79 |
| 9.6.3. | Hypothesen über den Zusammenhang von Emotionen und Konflikten | 83 |
| 9.6.4. | Umgang mit aggressivem Verhalten in der Mediation | 87 |
| 9.6.5. | Persönlicher Zugang zu Konflikten, Emotionen und aggressivem Verhalten in der Mediation | 93 |
| 9.6.6. | Konfliktprävention | 99 |
| 10. | Zusammenfassung, Ergebnis, Kritik und Ausblick..... | 104 |
| 11. | Literaturverzeichnis..... | 106 |
| 11.1. | Bücher | 106 |
| 11.2. | Zeitschriften und Studien..... | 111 |
| 11.3. | Audio-visuelle Medien..... | 115 |

| | | |
|-------|-----------------------------|-----|
| 11.4. | Internetquellen | 115 |
| 12. | Abbildungsverzeichnis | 116 |
| 13. | Tabellenverzeichnis..... | 116 |
| 14. | Abkürzungsverzeichnis | 117 |

5. Einleitung

Wenn man herausfinden will, was Mediation ist, sollte man vermeiden, die „Einführung in Mediation“ von Duss-von Werdt (2008, S. 16ff) zu lesen. Man könnte sonst der Annahme sein, dass Mediation wahlweise kein Verfahren zur Konfliktlösung, -schlichtung, -vermittlungsstrategie, -management ist. Er läßt noch Mediation als Form von Vermittlung gelten, die einen „geordneten, konstruktiven Umgang mit Konflikten“ ermöglichen oder als ein „Konflikte dämmendes Verfahren zwischen Kontrahenten“. Auch wenn er damit nur einer Vereinnahmung der Mediation durch bestimmte Berufsgruppen entgegenwirken will und die Vermarktung der Mediation in Frage stellt, bleibt doch ungeklärt, was Mediation nun eigentlich ist. Eines steht jedenfalls fest, nämlich, dass Mediation ein Verfahren ist, ein Prozess, der in Zusammenhang mit Konflikten steht und zumindest deren Ausweitungen entgegenwirken soll. Es liegt in der Natur der Sache, dass dem, welchem entgegengewirkt wird, als unerwünscht, ja böse konnotiert wird. Dies ist im Fall eines Konflikts auch durchwegs verständlich, stellen sich bei Teilnehmern von Konflikten üblicherweise negative Emotionen ein. Negative Emotionen sind nicht nur Ergebnis, sondern auch Ursache von Konflikten. Das legen die Erkenntnisse der Aggressionsforschung nahe. Dieser Zirkelbezug kann nun erklären, warum Konflikte die Tendenz haben, sich selbst zu erhalten und zu eskalieren. Der Versuch, Konflikte zu „lösen“, sie zu beseitigen, ist also durchaus nachvollziehbar.

Gerade für Menschen, die sehr sozial ausgerichtet sind, die Harmonie schätzen und die bei heftigen, externalisierten, negativen Emotionen ebenfalls mit starken negativen Emotionen reagieren, die allerdings häufiger internalisiert werden (Rückzug), scheint dieser Wunsch besonders groß zu sein. Was liegt also näher, als „Friedensstifter“, also Mediator zu werden. So scheint es bei manchen Mediatoren einen Widerspruch zwischen dem Wissen um die positiven Auswirkungen von Konflikten und diesem Friedenswunsch zu geben. Mediatoren setzen sich vorsätzlich genau jenen Situationen aus, in denen aggressives Verhalten in unterschiedlichsten Formen vorkommt, ja vorkommen muss.

Die negative Konnotation von Konflikten wird in einer Reihe von Zugängen deutlich. So ist das Thema „Konfliktkosten“ ein Thema in der Wirtschaftsmediation. Da dort das Thema

Emotionalität oberflächlich weniger relevant ist, zeigt man auf, dass Konflikte eben auch hier negative Konsequenzen haben und zwar im binären Code (Luhman) der Wirtschaft. Den Begriff „Konflikterträge“ sucht man hingegen sogar auf Google erfolglos. Ein weiteres Beispiel ist der Begriff der „Konfliktprävention“, also der Versuch, die Entstehung von Konflikten im Vorfeld zu verhindern. Wie das gehen soll, ist unter anderem Thema dieser Arbeit.

In Beratungssituationen, und dazu wird in dieser Arbeit auch das Setting der Mediation gezählt, ist einerseits die Beziehungsgestaltung zwischen Berater (Coach, Therapeut, Mediator) und Klient (Coachee, Mediant) von entscheidender Bedeutung (vgl. Grawe, 2010), andererseits bestimmt die Haltung und Einstellung des Beraters die Möglichkeiten, die der Prozess birgt. Dazu zählen im Fall der Mediation der Zugang und die Haltung von Mediatoren zu Aggression und Konflikten. Dies ist das Gebiet, mit dem sich diese Arbeit auseinandersetzt.

6. Das Wesen der Aggression

In diesem Kapitel wird ein Überblick über den aktuellen Stand der Aggressionsforschung aus unterschiedlichen wissenschaftlichen Blickwinkeln gegeben. Zahlreiche wissenschaftliche Disziplinen beschäftigen sich mit der Aggression. Gemeinsam ist ihnen, so ein normativer Anspruch erhoben wird, dass Aggression etwas ist, was destruktiv ist und im besten Fall verhindert oder wenigstens vermindert werden muss. Ausserdem wird deutlich, dass jede Disziplin nur auf ihre jeweils eigenen Erklärungsmodelle zurückfällt. So verwundert es wenig, wenn Freud triebtheoretisch argumentiert (vgl. Freud, 1908; 1915; 1930), Adler Aggression als Ergebnis von Minderheitskomplexen begreift (vgl. Hugo-Becker & Becker, 2004), Lorenz Aggression aus Sicht der evolutionären Vorteile betrachtet (vgl. Lorenz, 2010) und behaviouristische Psychologen ein Schwert für lerntheoretische Ansätze brechen (vgl. Nolting, 2011). Es scheint unumgänglich, dass Lerntheoretiker, wiewohl sie angeborene Komponenten eingestehen, doch einen „Aggressionstrieb“ ablehnen. Derzeit sind zahlreiche Autoren bemüht nachzuweisen, dass das „Wesen des Menschen“ eher kooperativ ist und die kompetitiven Aspekte, die derzeit wohl zahlreiche Aspekte unseres Lebens beeinflussen, ja determinieren, eher Ergebnis von Sozialisierung sind. In dieser Arbeit wird im ersten Teil der Frage nachgegangen, was unter Aggression verstanden wird und welche Erklärungsmodelle es gibt. Dabei ist die grundlegende Definition von entscheidender Bedeutung.

6.1. Was ist Aggression – Begriffsbestimmung

Das Wort „Aggression“ stammt vom lateinischen *aggredi* ab, das soviel bedeutet wie „angreifen“ oder „herangehen“ (vgl. Wahl, 2009, S. 7). In der wissenschaftlichen Literatur, wie auch der Umgangssprache ist der Begriff der Aggression, der vielfach auch in der Mehrzahl verwendet wird, z.B.: „Jemand hat Aggressionen“, nicht eindeutig bestimmt. Abschliessend wird das wohl auch in dieser Arbeit nicht gelingen, doch um das Forschungsfeld abzustecken, ist es notwendig, die hier verwendete Bedeutung klarzustellen. Während behaviouristisch ausgerichtete Psychologen Aggression lediglich als „aggressives Verhalten“ definieren und es als „ein auf Schädigung gerichtetes Verhalten“ beschreiben (vgl.

Nolting, 2011, S. 14), sehen das Verhaltensforscher und Wissenschaftler, die Intraspektion als wissenschaftliche Methode zulassen, differenzierter. Nolting unterscheidet dann Aggression als Verhalten, gesteht aber zu, dass es auch aggressive Emotionen gibt. In seiner Betrachtung ist die Intention der Schädigung, die physisch oder psychisch erfolgen kann, für eine Aggression wesentlich, nicht jedoch die emotionale Befindlichkeit der „aggressiven“ Person. Unklar hingegen bleibt seine Abgrenzung der Aggression vom Begriff der Gewalt. Diese bezeichnet in seiner Nomenklatur nur „schwerwiegende Formen der Aggression“ (Nolting, 2011, S. 16). Das führt dazu, dass er selbst feststellt, dass (seine) wissenschaftliche Bezeichnungsgebung dem allgemeinen („laienhaften“) Verständnis nicht entspricht. In dieser Arbeit wird Aggression in Gegensatz zu dieser Auffassung als innerer Vorgang verstanden, die daraus (möglicherweise) resultierenden schädigenden Handlungen als Gewalt. Nicht jede gewalttätige Handlung ist Ergebnis von Aggression. Der Scharfschütze, der mit professioneller Einstellung zu seinem Beruf aus hundert Metern Entfernung sein Werk verrichtet, tut das möglicherweise ohne jegliche emotionale Beteiligung. In der hier verwendeten Begriffswelt, ist sein Verhalten eindeutig gewalttätig, aber keineswegs aggressiv. Diese einfache Definition erleichtert die Untersuchung von Aggression wesentlich, da eine Unterscheidung zweier Auslöser von Gewaltformen damit einfacher wird. Diese werden im Großteil der Literatur dem Bereich Aggression zugeordnet. Der motivationale Aspekt unterscheidet sich aber dabei ebenso massiv wie der neurobiologische. Man könnte sagen, dass diese zwei Gewaltformen außer dem Ergebnis wenig gemeinsam haben. Dazu zählt die Unterscheidung in „feindselige“ und „instrumentelle“ Aggression von Feshbach (1964) oder später in kompetitive und protektive Aggression durch Archer (1988) oder die Unterscheidung von Steiner (2006) in heiße und kalte Aggression. In Anlehnung an Wahl (2009, S. 10) gilt für diese Arbeit, so sie sich nicht auf die Beschreibung von anderen Autoren bezieht, folgende Arbeitsdefinition:

Aggression nennen wir ein Ensemble von aus der Naturgeschichte stammenden bio-psycho-sozialen Mechanismen, die als affektiver, motivationaler Prozess der Selbstbehauptung oder Durchsetzung gegen reale oder vermeintliche Bedrohungen dienen. Form, Stärke und die daraus resultierenden Handlungen werden durch die genetische Ausstattung des Individuums, seine Sozialisation und gesellschaftliche Umstände gestaltet, aktiviert oder gehemmt.

Gewalt kann Folge von Aggression sein (reaktive, affektive, defensive, impulsive) aber auch Mittel zur bewussten Zielerreichung (proaktiv, instrumentell, planerisch) (vgl. Steiner, 2006). Dabei ist Gewalt typischerweise destruktiv, d.h. auf Schädigung von anderen ausgerichtet.

6.2. Aggression aus der Sicht der vergleichenden Verhaltensforschung

Aus der Sicht von Konrad Lorenz und der vergleichenden Verhaltensforschung ist Aggression ein Produkt der Evolution und hat insbesondere drei grundlegenden Funktionen:

1. Die Verteilung gleichartiger Lebewesen über den verfügbaren Lebensraum;
2. Die Selektion durch Rivalenkämpfe;
3. Die Verteidigung der Nachkommenschaft.

Er bezeichnet sie auch als ‚Motor und ‚Motivation‘ für solche Verhaltensweisen, die äußerlich mit Aggression nichts zu tun haben, ja sogar ihr Gegenteil zu sein scheint.“ (Lorenz, 2010, S. 49). Aggression im Tierreich richtet sich in den seltensten Fällen gegen den Fressfeind. Selbstverständlich ist dort Gewalt ein Teil des natürlichen Kreislaufs, Aggression (so man solche inneren Vorgänge bei Tieren unterstellen kann) findet man aber in erster Linie bei der Konkurrenz zwischen Nahverwandten (vgl. Lorenz, 2010, S. 30). Mit Ausnahme der Bedrohung durch den Menschen wird eine Tierart nie durch den „Fressfeind“ in ihrer Existenz bedroht, sondern immer nur durch den Konkurrenten (vgl. Lorenz, 2010, S. 31). In Revierkämpfen zeigt sich die Basis der darwinschen Evolutionslehre der Selektion. Das überlegene Tier sichert sich Fortpflanzungsmöglichkeiten und das Revier. Das Unterlegene flüchtet und so verteilt sich die Art relativ gleichmässig. Üblicherweise wird es nicht verfolgt und in den seltensten Fällen getötet. Anders sieht es im ausweglosen Verteidigungskampf aus, der nach H. Hedinger (vgl. Hedinger, 1949) „kritische Reaktion“ genannt wird. Entweder, wenn alle Fluchtmöglichkeiten versperrt sind oder es gilt, die hilflose Brut zu verteidigen. Diese Familienverteidigung, als eine Form der Auseinandersetzung mit der außer-artlichen Umwelt, hat den Rivalenkampf und damit die wehrhaften Männchen überhaupt erst herausgezüchtet (vgl. Lorenz, 2010, S. 46). Wenn dieser Wettbewerb der Artgenossen ohne Beziehung zur außer-artlichen Umwelt alleine Zuchtwahl betreibt, verirrt sich der Mechanismus der Selektion in eine verderbenbringende Sackgasse. Als Beispiele nennt Lorenz dabei den Argusfasan, der vor prächtigem Federkleid kaum mehr fliegen kann und so leichte Beute für Raubtiere wird, auch wenn es die weiblichen Vertreter der Spezies betört

und Vorteile bei der Fortpflanzung bietet und (Lorenz zitiert hier Oskar Heinroth) den modernen Zivilisationsmenschen, dessen selbstschädigendes Arbeitstempo Lorenz das „dümmstes Produkt intraspezifischer Selektion“ nennt.

In einer Computersimulation, die Choi und Bowles (2007) durchführten, wurde das Überleben von menschlichen Gruppen über Tausende Generationen hinweg im späten Pleistozän und frühen Holozän simuliert. Dabei stellten sich jene Gruppen, die sich freundlich zu ihren Gruppenmitgliedern und feindlich gegenüber Außenstehenden verhielten, als besonders überlebensfähig heraus. Allerdings gab es auch friedliche Gruppen, die länger überlebten.

Trotz oft harscher Kritik an der Position Lorenz', bedienen sich doch zahlreiche Gebiete der Evolution als Erklärung für Aggression, Gewalt und deren Hemmung. Die Evolution hat neben der Aggression auch aggressionshemmende Mechanismen hervorgebracht. Dies umso intensiver, als die Spezies von Natur aus mit gefährlichen Waffen ausgestattet wurde. Es macht wenig Sinn für das Überleben der Gattung, wenn Revierkämpfe oder Konkurrenz um ein Weibchen tödlich enden. So haben sich ritualisierte Verhaltensformen entwickelt, wie Imponiergehabe, Drohungen, Unterwerfungsgesten usw. Bei unseren nächsten Verwandten, den Bonobos beispielsweise, ist promiskuer Sex ein probates Mittel zur Vermeidung von Konflikten. (vgl. de Waal, 1995).

Menschen sind von Natur aus nicht mit solchen Tötungswerkzeugen ausgerüstet, wie es Klauen und Zähne bei vielen Raubtieren sind. Eine Tötungshemmung ist also zumindest nicht in diesem Ausmaß nötig. Doch auch hier gibt es zahlreiche Rituale, die als aggressionsmindernde Faktoren wirken. Irenäus Eibl-Eibesfeldt (1978; 1984) nennt Grußformen und Gastgeschenke, Beschwichtigungen durch Ranghöhere oder diplomatische Friedensstiftung durch Dritte, oft Frauen.

6.3. Tiefenpsychologisch fundierte Modelle

Sigmund Freud war der Meinung, dass der Mensch eine „angeborene Neigung zum ‚Bösen‘, zur Destruktion und damit zur Grausamkeit“ hat. (Freud, 1930, S. 479) Er schreibt: „Das gem geleugnete Stück Wirklichkeit [...] ist, daß der Mensch nicht ein sanftes, liebebedürftiges Wesen ist, das sich höchstens, wenn angegriffen, auch zu verteidigen vermag, sondern, daß er

zu seinen Triebbegabungen auch einen mächtigen Anteil von Aggressionsneigung rechnen darf [...] *Homo homini lupus*; wer hat nach allen Erfahrungen des Lebens und der Geschichte den Mut, diesen Satz zu bestreiten? [...] Die Existenz dieser Aggressionsneigung, die wir bei uns selbst verspüren können, beim anderen mit recht vorauszusetzen, ist das Moment, das unser Verhältnis zum Nächsten stört und die Kultur zu ihrem Aufwand nötigt“ (Freud, 1930, S. 470f). Sieht man sich in der Welt um, könnte man tatsächlich versucht sein, ihm in dieser Ansicht zu folgen. Allerdings muss man sich vor Auge halten, dass Freud hier eher auf pathologische Ausformungen von Verhalten abstellt. Er schreibt: „es müsse außer dem Trieb, die lebende Substanz zu erhalten und zu immer größeren Einheiten zusammenzufassen, einen anderen, ihm gegensätzlichen geben, der diese Einheiten aufzulösen und in den uranfänglichen Zustand zurückzuführen strebe. Also außer dem Eros- einen Todestrieb“ (Freud, 1930, S. 477). Der nach außen gelenkte Todestrieb ist die Ursache für Aggression, also ein Aggressionstrieb (Destrudo).

Dieser Todestrieb (Thanatos) ist eine der umstrittensten Thesen des Begründers der Psychoanalyse. Er wird von ihm schon 1920 in „Jenseits des Lustprinzips“ postuliert (vgl. Freud, 1920). Auch der bereits zitierte Konrad Lorenz lehnt diese Idee ab, die für ihn keinen erkennbaren evolutionären Nutzen hat.

Der Todestrieb steht dem Eros gegenüber, unser Handeln ist also ein Ergebnis des Widerstreits dieser beiden Grundtriebe. Zusätzlich hält unser kulturell überformtes ÜberICH gesellschaftlich nicht akzeptierte Gewalt in Grenzen.

Auch wenn heute die Triebtheorie nicht mehr viele Anhänger hat, weist sie doch eine Reihe von Parallelen zu modernen Theoriegebilden auf. Nicht einmal der Freud und allem „Nichtsicht- und Messbaren“ sehr kritische Psychologe Hans-Peter Nolting leugnet eine vererbte Grundlage von Aggression und Gewalt (vgl. Nolting, 2011, S. 53f). Ob diese nun „Trieb“ genannt wird und die kognitiven Möglichkeiten diese Grundanlage kontrollieren und lenken, die zweifelsfrei erlernt ist, oder Über-ICH scheint hier lediglich sekundär und der oft bereits rituelle Streit von Analytikern und behaviouristisch ausgerichteten Psychologen mag als Beispiel für ritualisierte Konflikte hier ein hilfreiches Beispiel sein.

Fraglich ist hingegen, ob dieser Trieb laufend, sozusagen automatisch, Aggression bzw. aggressive Impulse erzeugt oder ob diese nicht Reaktionen auf Umwelteinflüsse sind.

Katharsis-Theorie

Basierend auf der Idee eines Aggressionstriebes, aber keineswegs auf diesen beschränkt, entwickelte sich als Idee, um Aggression abzubauen, die **Katharsis-Theorie**. Diese beschreibt nicht die Art oder Entstehung von Aggression, sondern die Möglichkeit, diese oder in der Folge Gewalt zu reduzieren.

Im Wesentlichen erklärt sie, dass man Aggression ausagieren kann. Man spricht auch umgangssprachlich von „Abreagieren“. Auch Lorenz beschreibt einerseits aus eigener Erfahrung, andererseits basierend auf Tierbeobachtungen von „Umlenkung“ von aggressivem Verhalten, das zum Teil ritualisiert ist. In der empirischen Psychologie wird diese These sehr kritisch gesehen. So zeigt sich, dass aggressives Verhalten bzw. Gewalt oft die Wahrscheinlichkeit für weitere gewalttätige Handlungen erhöht (vgl. Mummendey, 1996). Allerdings sind die Ergebnisse nicht eindeutig (vgl. Grimm, 1996), was darauf schliessen läßt, dass jedenfalls nicht in allen, ja vielleicht nur in seltenen Fällen, ein Abbau von Aggression durch gewalttätiges Verhalten erfolgt, egal, ob dieses real umgesetzt wird oder nur in der Imagination stattfindet. (vgl. auch Geen & Quanty, 1977, Bushman, Baumeister & Stack, 1999 in Bonacker, S. 509)

Aggressionstrieb als Ausdruck eines Kontrollbedürfnisses

Auch wenn die freudsche Idee eines Aggressions- oder sogar Todestriebes mittlerweile nicht mehr viele Anhänger findet und zahlreiche Psychologen heute den lerntheoretischen Ansatz in den Vordergrund stellen, läßt sich nicht leugnen, dass weltweit und seit jeher destruktive Gewalt ausgeübt wird. Auch heute noch eskalieren Konflikte, sobald das Macht- und Gewaltmonopol des Staates endet, sowohl im nationalen, ethnischen als auch im individuellen, privaten Bereich. Die Soziobiologie, auch wenn sie sich von Lorenz abgrenzt, argumentiert wie er mit dem evolutionären Vorteil aggressiven Verhaltens. Ein psychologischer Aspekt, der zu destruktivem Verhalten führen kann, bleibt häufig unbeachtet, auch wenn er sogar auf einem Konzept eines Lerntheoretikers basiert, nämlich dem der Selbstwirksamkeit von Bandura (Bandura, 1977; 1997). August Flammer postuliert ein Grundbedürfnis des Menschen nach Kontrolle (Flammer, 1990, S. 115) und damit auch ein Grundbedürfnis nach Macht (Gros, 2010, S. 121). Destruktion kann als Akt von Kontrolle

gesehen werden. Zerstörung ist ein grundlegender Akt des Ausübens von Kontrolle, auch wenn das so kontrollierte Objekt auch zukünftig entzogen wird, verhindert man damit anderen darüber Kontrolle und damit Macht zu geben. Dies entspricht den am höchsten eskalierten Stufen von Konflikten nach Glasl (Glasl, 2011, S. 233ff). Aus dem pervertierten Bedürfnis nach Kontrolle und Macht läßt sich also auch ein Bedürfnis nach Zerstörung ableiten.

6.4. Die Frustrations-Aggressions-Hypothese

Schon 1939 haben Dollard, Doob, Miller, Mowrer und Sears die Theorie aufgestellt, dass Aggression eine Folge von Frustration ist. Frustration ist dabei für die Autoren eine externe Bedingung, welche die Person daran hindert, die Vorteile zu genießen, die sie durch ihr Verhalten zu erreichen hoffte. Diese enge Definition und die fast dogmatisch anmutende Schlussfolgerung, dass jede Frustration zumindest die Tendenz zu aggressivem Verhalten auslöst und andererseits jeder Akt aggressiven Verhaltens auf Frustration zurückgeht, machten die Frustrations-Aggressions-Hypothese leicht falsifizierbar.

Schon 1931 zeigte Tamara Dembro experimentell, dass keineswegs in jedem Fall Gewalt im Sinne aggressiven Verhaltens aus Frustration resultiert. In ihrem Versuch wurden Menschen mit einer unlösbaren Aufgabe konfrontiert. Es zeigte sich, dass die Probanden mit drei unterschiedlichen Reaktionen reagierten (Dembro, 1931):

1. instruktionswidrigen Ersatzlösungen
2. Rückzugstendenzen
3. Ausbruch von Ärger

Also war die Frustrations-Aggressionshypothese in ihrer Allgemeingültigkeit 8 Jahre vor ihrer Formulierung bereits widerlegt. Es stellte sich also die Frage nach einer Reformulierung, die einerseits den eindeutig kausalen Zusammenhang auflöste und andererseits erklären konnte, welche zusätzlichen Bedingungen nötig sind, um aggressives Verhalten als Folge von Frustration eindeutig auszulösen (vgl. Mallik & McCandless, 1966, Geen, 1968, Doob & Gross, 1968, Baron, 1976, Buss, 1963 & 1966, Taylor & Pisano 1971, Walters & Brown, 1963).

Exkurs: Kontrollpsychologisches Modell der Reaktanz

Betrachtet man die Definition von Frustration nach Dollard et al. (1939), weist sie starke Ähnlichkeiten zu Modellen des Kontrollverlusts in der Kontrollpsychologie auf. Auch die Reaktionen, welche die Studienteilnehmer von Dembro zeigten, sind analog zu Menschen, die auf unterschiedliche Weise mit Kontrollverlust umgehen.

Einerseits kann man sich zurückziehen, wie es ein Teil von Dembros Probanden tat. Eine Reaktion, die man als Hilflosigkeit bezeichnen kann. Es fehlen zumindest scheinbar geeignete Lösungsstrategien bzw. Ressourcen. Eine Problemlösung ist also subjektiv zumindest im Augenblick unmöglich. Nun ist man nicht bei jedem unerwarteten, unkontrollierbarem Ereignis gleich hilflos. Zumeist reagiert man mit einem Verhalten, das die Psychologen Reaktanz nennen. Reaktanz ist ein Sammelbegriff für alle Verhaltensweisen, mit denen sich ein Individuum bei unerwarteter Frustration gegen Einschränkungen zur Wehr setzt. Solche Verhaltensweisen können erhöhte Anstrengung, Widerspruch, Aggression oder demonstratives Ersatzverhalten sein. (vgl. Brehm, 1996; 1972; Wicklund, 1974; Wortman & Brehm, 1975; Brehm & Brehm, 1981)

Reaktanz ist in diesem Sinne ein Kampfverhalten. Nicht immer ist es funktional, aber man ist aktiv und kann Kontrolle zumindest virtuell oder übertragen ausüben.

6.5. Neoassoziationistische Aggressionstheorie von Berkowitz

Aufbauend auf der Frustrations-Aggressionstheorie von Dollard et al. (1939) formuliert Berkowitz 1962 seine neoassoziationistische Aggressionstheorie, die er später (1989, 1993) umformuliert und erweitert. Dabei unterscheidet er zwei Aggressionformen, nämlich die emotionale bzw. expressive Aggression und die instrumentelle Aggression. Das Unterscheidungskriterium hierbei ist, ob mit dem aggressiven Verhalten ein Ziel verbunden ist. Er relativiert diese Unterscheidung allerdings insofern, als er feststellt, dass auch die emotionale Aggression Zielen dient, die aber unspezifischer und archaischer sind.

In Berkowitz' Theorie ist der Ausgangspunkt ein negativer Affekt, welcher durch eine als unangenehm erlebte Situation automatisch ausgelöst wird (Schmid in Bonacker, 2088, S. 510). Dabei ist ein Affekt ein körperlicher Erregungszustand, der kognitiv (negativ) bewertet

wird. Das Resultat ist ein körperlich wie psychisch negatives Gefühl. Dies greift nun wesentlich weiter als die Idee der Frustration, die hier nur einer von vielen Auslösern des negativen Affekts ist.

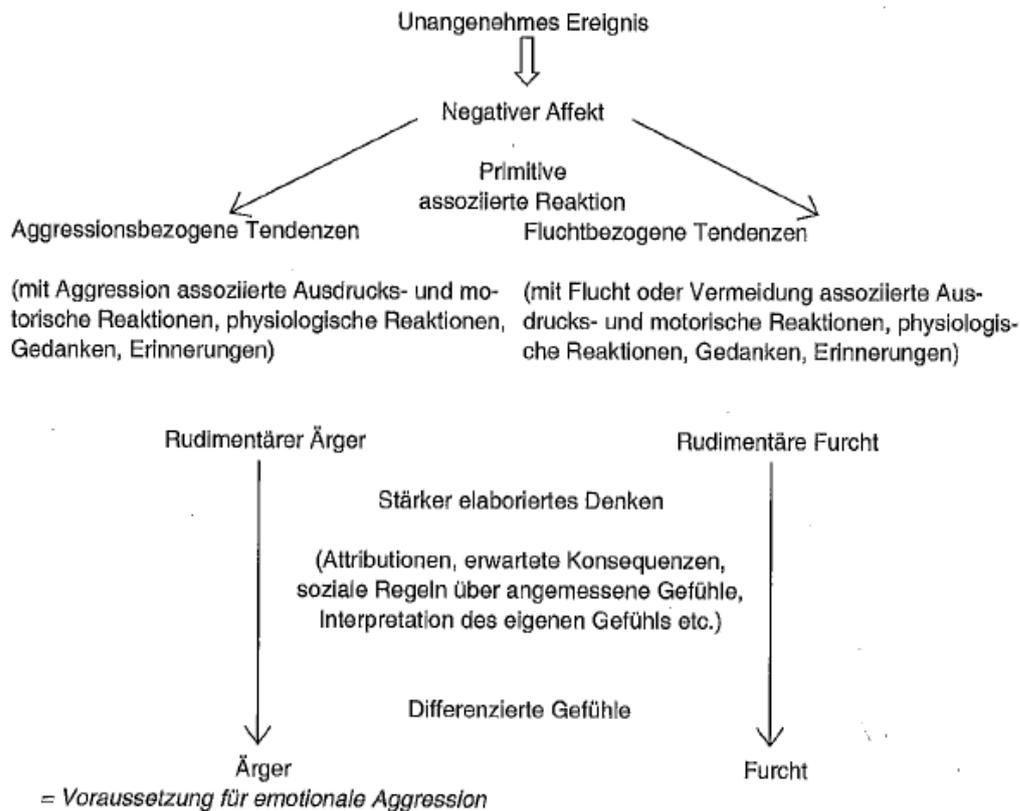


Abb. 1: Aggression nach Berkowitz (Berkowitz, 1993, S. 57)

Anzumerken ist, dass Angst nicht zwangsweise ein Fluchtverhalten auslöst. Im Sinne der von Lorenz nach Hedinger beschriebenen kritischen Reaktion kann auch hier Gewalt resultieren, wenn Flucht als Möglichkeit, sich dem Stressor zu entziehen, als Alternative ausscheidet (Lorenz, 2010, S. 35).

Dieses Modell verbindet zahlreiche der bestehenden Aggressionstheorien, finden hier doch einerseits auf Vererbung basierende Merkmale, individuelle Veranlagung und natürlich auch lerntheoretische Ansätze Platz und Anwendung. Aufbauend auf archaischen Reaktionen auf Bedrohung im Sinne eines unerfreulichen Ereignisses (Kampf, Flucht, Totstellen) kommt es je nach persönlicher Disposition (Persönlichkeitseigenschaften) und sozialen und individuellen Lernerfahrungen zu differenzierten Bewertungen, unterschiedlicher Attribution

und natürlich zu unterschiedlichem beobachtbarem Verhalten. Berkowitz erweitert sein Modell auch um neurobiologische Netzwerk-Ansätze. Er geht von einer neuronalen Vernetzung und gegenseitiger Anregung physischer und psychischer Komponenten aus. Gewisse Körperhaltungen oder Reize können je nach Lernerfahrungen verschiedene Gedächtnisinhalte kognitiv oder emotionaler Art auslösen und spezielle Verhaltensmuster „primen“, also vorbereiten, und damit wahrscheinlicher machen. Im Gegensatz zu Lorenz gibt er damit Auskunft, wie die inneren Abläufe, die zu Gewalt und aggressivem Verhalten führen können, aussehen.

6.6. Lerntheoretische Ansätze

Menschen lernen auf unterschiedliche Arten. Eine ausgiebige Erörterung der unterschiedlichen Konzepte würde den Rahmen dieser Arbeit bei Weitem sprengen. Trotzdem muss auf einige wesentliche eingegangen werden, um mit einigen Irrtümern oder Missverständnissen in der Aggressionsforschung aufzuräumen. Zur Frage, ob negative Umweltfaktoren bzw. negative Lebenserfahrungen Auslöser bzw. Ursachen von aggressivem Verhalten sind, schreibt Hans-Peter Nolting: „Zu negativer Behandlung durch die Eltern müssen also noch weitere Faktoren hinzukommen, um spezielle Aggressivität anzubahnen. Und viele dieser Faktoren (aggressive Vorbilder, Erfolge aggressiven Verhaltens, unzureichende Vermittlung sozialer Regeln usw.) haben mehr mit Lernen bzw. mangelndem Lernen zu tun, als nur mit negativen Lebenserfahrungen.“ (Nolting, 2011, S. 80f). Lernen ist aber nun die Verarbeitung der negativen Umwelterfahrungen und nicht etwas davon Abgekoppeltes. Es gibt kein Lernen ohne Lebenserfahrungen, seien sie nun negativ oder positiv. Eine solch einfache Unterscheidung oder die Annahme einer singulären Ursache für Gewalt und Aggression, wie es diese Formulierung unterstellt, wird dem Phänomen Aggression keineswegs gerecht. Selbstverständlich sind Lerneffekte für aggressive Verhaltensweisen MITverantwortlich.

An mehreren Stellen der Theorie von Berkowitz werden lerntheoretische Aspekte relevant. Einerseits bei Attributionsprozessen der Wahrnehmung der eigenen Gefühle, andererseits bei Attributionen über Verantwortlichkeiten, Bedeutungen von Wahrnehmungen und Entscheidungsprozessen bei der Wahl des geeigneten Verhaltens. Alle diese kognitiven Prozesse sind keineswegs gottgegeben oder genetisch determiniert, sondern erlernt. So wird

eine Erregung erst durch eine individuelle Deutung zu einer spezifischen Emotion (vgl. Zillman, 1979). Dass emotionale Erregung einer Deutung bedarf, zeigt schon das bekannte Experiment von Dutton & Aron (1974):

„Eine weibliche Forscherin interviewte männliche Versuchsteilnehmer, die soeben eine von zwei Brücken in Vancouver, Kanada, überquert hatten. Eine Brücke war sicher und solide, die andere wackelig und unsicher. Die Forscherin gab vor, an den Auswirkungen der Szenerie auf die Kreativität interessiert zu sein, und bat die Männer, eine kurze Geschichte über ein mehrdeutiges Bild mit einer Frau zu schreiben. Sie bot ihnen zudem an, sie anzurufen, wenn sie mehr über die Untersuchung wissen wollten. Diejenigen Männer, die gerade die gefährliche Brücke überquert hatten, schrieben Geschichten mit mehr sexuellen Vorstellungsbildern und riefen die Forscherin viermal so häufig an, als die Männer, welche die sichere Brücke überquert hatten. Um zu zeigen, dass die Erregung die unabhängige Variable war, welche die emotionale Fehlinterpretation beeinflusste, interviewte das Forschungsteam eine andere Gruppe von Männern zehn oder mehr Minuten nach dem Überqueren der gefährlichen Brücke; Zeit genug, damit ihre körperlichen Erregungssymptome zurückgegangen waren. Die nicht erregten Männer zeigten keine Anzeichen sexueller Vorstellungsbilder wie die erregten Männer.“ (aus Zimbardo & Gerrig, 2008, S. 462)

6.6.1. Lernen von Vorbildern

Banduras bekanntes Bobo-doll-Experiment (Bandura, 1961, 1963) wurde von ihm erstmals 1961 durchgeführt. Es wurden Kinder in einen Raum mit einem Erwachsenen gebracht. Dieser Erwachsene zeigte in einer der Gruppen aggressives Verhalten gegen eine „Bobo“-Puppe, während die Kinder in einem anderen Eck des Versuchsraumes mit unterschiedlichen Dingen spielten. Kinder, die dieses Verhalten beobachteten, ahmten dieses später signifikant öfter nach, als Kinder aus der Kontrollgruppe. Sie zeigten also aggressives Verhalten bzw. Gewalt. Dieses Experiment wurde zahlreiche Male in ähnlicher Form reproduziert und auch vielfach kritisiert. Darunter auch unter ethischen Gesichtspunkten (Worthman & Loftus, 1992). Die meisten der Kritiker gingen aber am Kern des Ergebnisses vorbei, welches mittlerweile durch ähnliche Studien bestätigt wurde. Die Art der Lernerfahrung ist umstritten, Kinder (und Erwachsene) können an Vorbildern lernen, dass gewalttätiges Verhalten eher

sozial akzeptiert ist, wenn sie das andere Erwachsene ungestraft tun sehen. Die hemmende Angst vor Sanktionen wird reduziert, oder es wird generell Gewalt als Problemlösung gelernt. Belegt ist, dass aggressive Vorbilder eher zu aggressivem Verhalten und höherer Gewaltbereitschaft führen. Dies ist umso wirksamer, wenn das Vorbild demselben Geschlecht wie das Kind angehört. Ausserdem stellt Bandura ein gewalttätigeres Verhalten bei männlichen Kindern fest.

6.6.2. Lernen am Erfolg

Für die Kriminologin Diana Fishbein vom US-Justizministerium ist Erfolg und Aggression kein Widerspruch: „Aggression muß nicht immer schlecht sein – einige unserer größten Politiker oder unsere Spitzenmanager sind ziemlich aggressiv.“ (Neurobiologie: Das mörderische Gehirn - http://www.focus.de/gesundheit/news/neurobiologie-das-moerderische-gehirn_aid_154688.html).

Aggressives Verhalten - also Gewalt - ist in unserer Zeit keineswegs in allen Bereichen geächtet, im Gegenteil. Viele Bereiche unseres Lebens sind ausgesprochen kompetitiv. Demonstration von Stärke, Überlegenheit, Macht, ja bis zur primitiven, offenen Gewalt sind gesellschaftlich nicht nur toleriert, sondern gelten als wünschenswert. Nicht nur in offensichtlichen Bereichen, wie dem Sport und hier besonders in Bereichen wie dem Kampfsport. Echter Wettkampf, wie Boxen, oder inszenierte, wie Wrestling, füllen Hallen. In virtuellen Welten wie MMRPGs (Massive Multiplayer Role Playing Games - Rollenspielen bei denen u.U. Tausende spielen) ist Kampf gegen gemeinsame Gegner oder auch PvP (Player versus Player) eine legale Möglichkeit, sich mit anderen zu messen, ohne gesellschaftliche Sanktionen fürchten zu müssen. Ein hohes Level bei „World of Warcraft“ gilt ebenso als Statussymbol bei Jugendlichen, wie der große Mercedes des Managers, der möglicherweise mit viel subtilerer Gewaltanwendung erworben wurde.

6.7. Impulskontrolle

Eine der Ansatzpunkte für die Hemmung von Aggression in lerntheoretischen Ansätzen ist die Fähigkeit, emotionale Impulse zu hemmen, also diese nicht in Gewalt, sprich aggressives Verhalten, münden zu lassen. Diese Fähigkeit der Impulskontrolle untersuchte Walter Mischel und Kollegen an vierjährigen Kindern mit dem sogenannten Marshmallowtest (Mischel, Shoda, Rodriguez, 1989). Der Versuchsleiter legte dazu auf einen Tisch, an dem eines der Kinder sass, ein verlockendes Objekt, zum Beispiel einen Marshmallow, auf einen Teller. Er sagte dem Kind, dass er den Raum verlassen würde, aber durch eine Glocke zurückgerufen werden könne. Wenn das Kind also die Glocke betätigte, würde der Versuchsleiter zurückkommen und das Kind dürfe die Süßigkeit essen. Wenn es aber solange warten könnte, bis er von sich aus wiederkäme, würde das Kind zwei Marshmallows erhalten. Die meisten Kinder hielten das Warten ca. 6-10 Minuten aus, wobei es zu großen Unterschieden kam. Der Versuchsleiter kam üblicherweise, wenn die Glocke nicht ertönte, nach 15 Minuten wieder. Diese Fähigkeit der kleinen Kinder, kurzfristige Belohnungen für spätere aufschieben zu können, ermöglicht mit hoher Treffsicherheit Voraussagen über den späteren ökonomischen und sozialen Erfolg der Probanden, wie Mischel und Kollegen später in einer Längsschnittstudie zeigen konnten (Shoda, Mischel & Peake, 1990). Stark reduzierte Impulskontrolle hingegen ist pathologisch. So weist die von der Weltgesundheitsorganisation WHO herausgegebene Klassifikation von psychischen Störungen ICD-10 (5. Kapitel) unter dem Punkt F63 „Abnorme Gewohnheiten und Störungen der Impulskontrolle“ aus (Deutsches Institut für medizinisches Wissen <http://www.dimdi.de/static/de/klassi/diagnosen/icd10/htmlamtl2011/block-f60-f69.htm>).

6.8. Frustrationstoleranz

Als Frustrationstoleranz wurde ursprünglich 1938 von Saul Rosenzweig die Fähigkeit, langfristig psychische Spannungen zu ertragen, die aus der Nichtbefriedigung von Triebwünschen herrühren, verstanden. Schon im Rahmen der Frustrations-Aggressions-

Theorie von Dollard et al. (1939) wurde hier Frustration als eine externe Bedingung, welche die Person daran hindert, die Vorteile zu genießen, die sie durch ihr Verhalten zu erreichen hoffte, definiert. In der allgemeinen Form kann man als Frustration einen Mangel an Übereinstimmung der wahrgenommenen Realität mit den eigenen Wünschen und Erwartungen sehen. Die Welt insgesamt oder einzelne Ereignisse sind nicht so, wie man sie wünscht oder auch erwartet hat. Frustrationstoleranz ist dementsprechend ein Maß für das Coping mit solchen „Ent-Täuschungen“. Während Impulskontrolle auf ein weiteres Feld an Impulsen abzielt, also auch beispielsweise den Impuls für Selbstbelohnung, stellt Frustrationstoleranz auf den Umgang mit „negativen Überraschungen“ ab.

6.9. Neurobiologie der Aggression

(siehe <http://www.medizin-medien.at/dynasite.cfm?dsmid=95105&dspaid=738243>)

Auch die Hirnforschung hat zahlreiche Studien zu Vorgängen im Gehirn durchgeführt, die aggressivem Verhalten vorangehen und als neurobiologische Ursache angesehen werden können.

Während die emotionalen Zentren im limbischen System als aggressionsfördernde Bereiche gelten können, so hemmen die höheren kortikalen orbitofrontalen Regionen die Impulsivität und aggressive Tendenzen. Im limbischen System sind dafür insbesondere die Amygdala (Corpus amygdaloideum – Mandelkern), die Insula (Insel) sowie assoziierte Zentren verantwortlich. Im Stirnhirn wirken Regionen des orbitofrontalen Kortex und der anteriore Teil des Gyrus cinguli hemmend auf aggressive Impulse. Kommt es zu Schädigung der hemmenden Bereiche oder zu Überaktivierung, insbesondere der Amygdala, kann das zu übermäßig aggressivem Verhalten führen. Impulskontrollstörungen sind dementsprechend Störungen der „exekutiven Funktionen“, die im Stirnhirn lokalisiert sind. Bekannt ist der Fall des amerikanischen Bahnarbeiters Phineas Gage, dessen Kopf bei einem Sprengunfall mit einer Metallstange durchbohrt wurde. Er überlebte die massive Kopfverletzung, änderte aber sein Verhalten. Er verlor jede Fähigkeit moralische Bewertungen zu treffen und aus dem umgänglichen und freundlichen Mann wurde ein asozialer Mensch. Nach seinem Tod

untersuchte man den Schädel und stellte schwere Hirnschäden im Frontallappen fest (H. Damasio et al. 1994; Paus, 2005, S. 251f).

Neurochemische Grundlagen

Auch Neurotransmitter haben im komplexen neurobiologischen System Anteil an Aggressivität. So wirkt der Botenstoff Serotonin aggressionshemmend. Dopamin hingegen, das auch Aktivität fördert, kann aggressives Verhalten auslösen. Detaillierter führt Dr. Winkler das aus:

„Auf der neurochemischen Ebene wurde wiederholt eine Unterfunktion im serotonergen System postuliert: Hierbei fanden sich verminderte Liquorspiegel des Serotoninabbauprodukts 5-Hydroxyindolessigsäure bei aggressiven Menschen sowie Patienten mit einer Anamnese von gewalttätigen Suizidversuchen. Eine erhöhte Aktivität katecholaminerger Systeme wurde ebenfalls in Zusammenhang mit Aggressivität gebracht: Während das dopaminerge System Aggression direkt triggern kann, stellt Noradrenalin lediglich eine erhöhte Responsivität gegenüber Außenreizen her und führt so indirekt zu einer erhöhten Wahrscheinlichkeit von aggressivem Verhalten. Eine funktionelle Überaktivität des cholinergen Systems und glutamaterger Neurone sowie eine GABAerge Insuffizienz werden ebenfalls als Bausteine im pathogenetischen Gefüge pathologischer Aggression gesehen, weiters auch Alterationen bestimmter Neuropeptide (z.B. Oxytozin, Vasopressin, Endorphine), Sexualsteroiden und Glukokortikoiden. Interessanterweise scheinen auch Veränderungen im Fettstoffwechsel, vor allem ein vermindertes Serum-Cholesterin, in Verbindung mit aggressiven Verbrechen und Suiziden zu stehen. Eine Reihe von genetischen Untersuchungen hat potenzielle Kandidatengene, vor allem in den monoaminergen Neurotransmittersystemen, bezüglich einer erhöhten Bereitschaft für Aggressivität zutage gefördert: Besonders hervorzuheben wären hierbei ein Allel für niedrige MAO-A-Aktivität, der Serotonin-Transporter-Polymorphismus (5-HTTLPR), ein Single-nucleotid-Polymorphismus im Gen der Catechol-O-Methyltransferase, die beiden Gene Tryptophan-Hydroxylase 1 und 2 sowie Allelvarianten des Dopamin-D2- und -D4-Rezeptors. Erhöhte Aggressivität oder Impulsivität als Phänotyp findet sich hierbei jedoch häufig erst bei zusätzlichem Vorliegen ungünstiger Umweltbedingungen im Sinne einer Gen-Umwelt-Interaktion.“ (Winkler, <http://www.medizin-medien.at/dynasite.cfm?dsmid=95105&dspaid=738243>)

Wie komplex das Zusammenspiel von Neurotransmittern ist und welche Auswirkungen Veränderungen haben, zeigt ein genetisches Experiment an Mäusen, das an der John Hopkins Universität durchgeführt wurde (vgl. Nelson et al., 1995, S. 383ff). Diese wurden genetisch so verändert, dass sie den Biokatalysator nNOS (neuronale Stickoxidsynthase) nicht herstellen können. Daraufhin kam es zu mörderischen Attacken der männlichen Mäuse untereinander sowie zu einem „exzessives und unangemessenes sexuelles Verhalten“ wie es Studienmitautor Snyder bezeichnet. Während normale Tiere nach der ersten Paarung schnell das Interesse am anderen Geschlecht verlieren, bestiegen die Mutanten immer wieder die laut protestierenden Weibchen. (Focus: http://www.focus.de/gesundheit/news/neurobiologie-das-moerderische-gehirn_aid_154688.html)

6.10. Aggression und Gewalt

In den hier gewählten Bedeutungen ist Aggression ein innerer Zustand bzw. Prozess und Gewalt ein (von aussen wahrnehmbares) Verhalten. Dabei kommt Gewalt zumindest theoretisch ohne Aggression aus. Steiner unterteilt Aggression in zwei Bereiche, die hier wohl der Gewalt zuzuordnen sind (vgl. Steiner, 2006):

- Reaktive, affektive, defensive, impulsive (RADI) = *heiße Aggression (heiße Gewalt)*
- Proaktive, instrumentell, planerische (PIP) = *kalte Aggression (kalte Gewalt)*

PIP ist das, was in mancher Literatur auch Erlangungsaggression genannt wird. Die Anwendung von Gewalt, um rationale Ziele zu erreichen. Heiße Gewalt setzt Aggression in einem gewissen Ausmaß voraus. Impulse aus den älteren Teilen des Gehirns werden von den neocortikalen Regionen nicht ausreichend gedämpft und es kommt zu einem „Emotionsüberschuss“, der ausagiert wird. Hier liegt also eine Minderleistung der Regionen im Stirnhirn vor. Im Fall von PIP ist die Gewalt Ergebnis eines kognitiv-rationalen Prozesses, also ein Ergebnis genau jener Bereiche im Gehirn, welche die Emotionen dämpfen sollen. Ein „zuwenig“ an Emotion, nämlich an Mitgefühl, ein Mangel an Empathie ist nötig, um andere vorsätzlich zu verletzen und zu schädigen (vgl. Raine et al., 1998). Dies zeichnet auch die antisoziale Persönlichkeitsstörung und im engeren Sinne Psychopathie aus. (vgl. DSM-IV-TR, 301.7, APA, 2000). Man kann in den meisten Fällen davon ausgehen, dass heiße Gewalt der Abwehr von Bedrohungen (real oder eingebildet) dient, kalte Gewalt der Erreichung von bewußten Zielen. Diese entspricht im Tierreich der Gewalt beim Beutefang, wie McEllistrem (2004) am Beispiel von Katzen beschreibt.

Eine Sonderstellung nimmt die **Vergeltungsgewalt** ein. Diese zählt wohl zu den geplanten Gewaltformen, ist jedoch üblicherweise mit hoher Emotion verbunden und ist nur insofern instrumentell, als das Ziel die eigentliche Schädigung ist.

Für das Thema Aggression – Konflikt – Mediation ist die heiße Gewalt von größerer Bedeutung, wobei insbesondere der Zusammenhang von Aggression und Gewalt interessiert. Die Frage, wann es zu Aggression kommt und wann diese ausagiert wird und wann nicht, ist relevant.

Richard Tremblay (2007) hat die Entstehung von Aggression bei Kindern und Jugendlichen in Entwicklungsstudien untersucht. Aus seinen Studien geht hervor, dass ein Höhepunkt an gewalttätigem Handeln zwischen dem Ende des zweiten bis zum Ende des vierten

Lebensjahres auftritt. Da sich die Fähigkeit zu planen in diesem Alter noch in Grenzen hält, kann man annehmen, dass diesem Verhalten auch entsprechend aggressive Zustände vorausgehen. Er folgert daraus, dass nicht Gewalt erlernt ist, sondern Alternativen zur Gewalt erlernt werden müssen.

Die Anwendung von heißer Gewalt erfolgt in der Regel somit zur Abwehr von Bedrohungen. Wie Cannon schon 1915 beschreibt, reagieren Lebewesen auf Bedrohung durch zwei grundsätzliche Reaktionsmuster, nämlich Kampf (*fight*) oder Flucht (*flight*). Gray forschte über die Frage, welche Reize nun bestimmen, welches Verhalten im Fall des Stresses durch Bedrohung gezeigt wird (Gray, 1991, S. 24). Er hält dafür die Einschätzung der inneren Stärke im Vergleich zu derer des Angreifers und frühere Lernerfahrungen für ausschlaggebend.

In einer früheren Arbeit unterscheidet Gray zwei andere Systeme, die emotional bedingtes Verhalten steuern. Er nennt diese (Gray, 1987, S.493):

- Verhaltenshemmungssystem (*behavioral inhibition system, BIS*)
- Verhaltensannäherungssystem (*behavioral approach system* oder *behavioral activation system, BAS*)

Cooper et al. (2008) konnten nachweisen, dass die unterschiedliche Ausprägung dieser Systeme bzw. die Affinität zu einem Verhalten auch die Entscheidung zwischen Kampf und Flucht im Fall von Aggression beeinflusst. Jene mit ausgeprägterem BAS-System tendieren eher zu (gewalttätigem) Verhalten, jene mit einer stärkeren BIS-Orientierung eher zu Internalisierung.

Wenn also ein normativer Anspruch erhoben wird, unsere Welt friedlicher zu machen - also Gewalt zu reduzieren - ist es einerseits sinnvoll, Aggression bei Menschen zu reduzieren, also durch Lerneffekte und Anreizsysteme psychologische Prozesse zu gestalten, andererseits geplante Gewalt weniger lohnend zu machen, also kognitiv unattraktiver.

Für die Gestaltung der psychologischen Prozesse gibt Wahl (2008, S. 34) folgende Möglichkeiten an:

- Gefühl der Sicherheit durch positive Bindungserfahrungen
- Impulskontrolle
- Schulung der sozialen Wahrnehmung
- Ausprägung von Empathie
- Aufbau von Resilienz

6.11. Zusammenfassung Aggression

Aggression bzw. gewalttätiges Verhalten findet sich in vielen Spezies in unterschiedlicher Form. Es hat sich vermutlich evolutionär als Selektionsvorteil herausgebildet.

Aggression, hier als motivationale Emotion verstanden, hat neben diesen vererbten Grundlagen ihre Ursache in aversiven Emotionen, die kognitiv interpretiert werden. Die Art der Bewertung und die Reaktion auf diese Aggression sind vor allem Ergebnisse von Lerneffekten des Individuums.

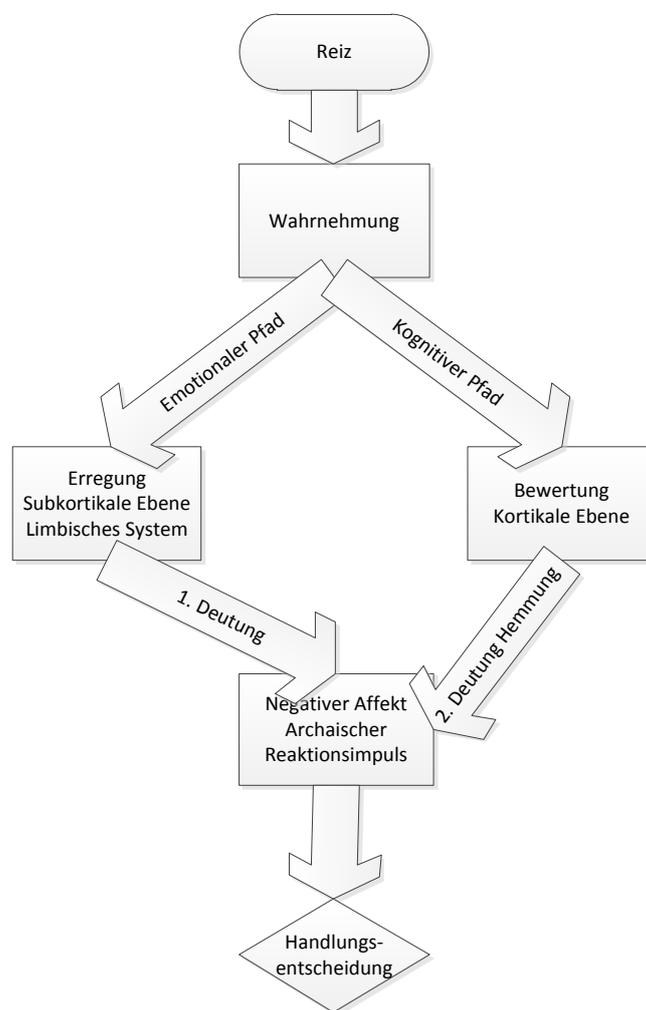


Abb. 2: Vom Reiz zur Handlung

In Ergänzung des Modells von Berkowitz zeigt die Graphik Möglichkeiten zur Intervention auf unterschiedlichen Ebenen auf. Das beginnt auf der obersten Ebene, wo die Auswahl

gesteuert wird. Hierunter fallen zum Beispiel Regelungen, welche Medien Kindern und Jugendlichen zugänglich gemacht werden bzw. in welcher Form. Die Frage, ob mediale Gewalt aggressionsfördernd oder nach der Katharsis-Hypothese gewaltmindernd wirkt, ist nicht eindeutig geklärt. Das mag daran liegen, dass der Kontext und die Rahmenbedingungen wesentlich komplexer sind, als in diversen Studien angenommen.

Die unbewussten Prozesse sind vermutlich stark abhängig von der genetischen Disposition, Persönlichkeitseigenschaften und frühkindlicher Prägung. Lerneffekte können hier auf vorsprachlichem Niveau, mit Interventionen, die Emotionen ansprechen, erfolgen. Auf einer höheren kognitiven Ebene ist einerseits das Maß an hemmenden Einflüssen des Stirnhirns beeinflussbar, andererseits die Auswahl der Handlungsalternativen. Dies beeinflusst, ob es überhaupt zu einer Handlung kommt und welche der möglichen Handlungsoptionen ausgewählt wird.

7. Aggression als Auslöser von Konflikten

Aggression ist oftmals Auslöser von Konflikten. In diesem Kapitel wird untersucht, wie aggressives Verhalten zu Konflikten führt oder wie Konflikte aggressives Verhalten verursachen. Grundlegend ist folgendes einfache Schema:

Aversive Affekte können zu Aggression führen. Wird diese externalisiert, resultiert daraus im ersten Schritt eine Tendenz zu einem archaischen Reaktionsmuster (Fight-Flight-Freeze). Im Fall des Kampfes kommt es zu einer Form von Gewalt. Diese führt oft, insbesondere wenn sie gegen andere Menschen gerichtet ist, wiederum zu aversiven Reaktionen.

„Zwischen (zwei oder mehreren) Menschen liegt ein Konflikt vor, wenn eine Partei Verhaltenstendenzen verfolgt, die mit den Verhaltenstendenzen einer anderen Partei nicht zu vereinbaren sind oder zumindest einer Partei unvereinbar erscheinen. Verhalten ist hier im weitesten psychologischen Sinn zu verstehen; unvereinbar können daher nicht nur Wünsche oder Interessen sein, sondern z.B. auch Meinungen, Werte, Sympathieempfindungen und dergleichen mehr.“ (Müller-Fohrbrodt zit. in Hösl, 2009, S. 11f)

Konflikte als Reaktion auf wahrgenommenes Unrecht

Konflikte resultieren nach Montada und Kals aus subjektiv wahrgenommenem Unrecht, d.h. aus Verletzungen und Bedrohungen normativer Überzeugungen (vgl. Montada & Kals, 2007, S. 71). Subjektiv wahrgenommenes Unrecht ist allerdings weder notwendig noch hinreichend, um einen Konflikt zu konstitutionieren, lediglich um Aggression zu erzeugen, die nicht einmal externalisiert werden muss. Die beiden Autoren schliessen aus ihrer Konfliktdefinition ausserdem „legitimen Wettbewerb“, wie er im Wirtschaftsleben üblich ist, aus. Nun ist der Begriff des „legitimen Wettbewerbs“ schon ein normativer, denn wer definiert, was legitim ist. Im ersten Schritt könnte man legitim mit legal gleichsetzen, doch schon da wird die Schwäche dieses Ansatzes deutlich. Überlegende finanzielle Mittel, die von einem Konkurrenten eingesetzt werden, um den Mitbewerb zu verdrängen, sind üblicherweise ein probates Mittel im Wirtschaftsleben. Selbst in der Definition von Montada & Kals würde man

ein solches Vorgehen wohl in der Position des schwächeren Kontrahenten als „unfair“ betrachten, wenn es auch legal ist. Auch legitimer Wettbewerb kann also subjektiv wahrgenommenes Unrecht bedingen. Zweifellos kann aber subjektives Unrechtserleben Auslöser von Aggression sein. Dabei ist zweifelsfrei auch die Attribuierung der Rechtsverletzung relevant. Man schreibt diese jemandem zu. Man sucht einen Schuldigen. Dabei ist es wesentlich, welche Motive man diesem unterstellt. Hat die Person vorsätzlich oder nur fahrlässig gehandelt? Alle diese kognitiven Bewertungen spielen für das Ausmaß der Aggression und die Auswahl der (erlernten) Handlungsalternativen eine Rolle.

Zu den konfliktgenerierenden Struktureigenschaften einer sozialen Situation gehören die ungleiche Verteilung materieller und anderer Ressourcen und die Interessenverschiedenheit zwischen unterschiedlichen Akteuren (vgl. Wahl, 2009, S. 42). Auch hier ist die emotionale Bewertung, *fraternale relative Deprivation* (vgl. Eckert & Willems, 2002, S. 1458, S. 1465), also der Vergleich mit relevanten Peergruppen, relevant.

7.1. Soziobiologische Konfliktmodelle

Ausgehend von einer, schon bei der Sicht der Aggression aus der Perspektive der vergleichenden Verhaltensforschung aufgezeigten, Sichtweise, erklärt die soziobiologische Konflikttheorie Konflikte ebenfalls als Ergebnis von evolutionären Prozessen.

Meyer und van der Dennen (vgl. Bonacker, 2008, S. 487) zeigen auf, dass Darwins Evolutionstheorie auf eine Vielzahl von Interessenskonflikten aufmerksam macht, welche die Basis für kämpferischen Wettbewerb, also zur Gewaltanwendung, bilden. Dabei geht es neben den direkten Auseinandersetzungen um Nahrung oder Überleben vor allem um die Möglichkeit der sexuellen Reproduktion. Sie erklären dabei einen Umstand, der auch empirisch belegt ist, nämlich, dass die Ausbildung hoch-riskanter Verhaltensweisen bei männlichen Organismen von der natürlichen Selektion begünstigt werden, wohingegen weibliche diese meiden (Wrangham & Peterson, 1996, S. 235).

„Schon Darwin hatte angenommen, dass bei Spezies mit geschlechtlicher Fortpflanzung dasjenige Geschlecht, das typischerweise mehr in die Reproduktion investiert, zu einer

knappen Ressource für das andere Geschlecht werden müsse. Im allgemeinen ist es das weibliche Geschlecht, das wesentlich mehr in die Reproduktion investiert und insofern ist kaum erstaunlich, dass die erwähnten Kämpfe in der Regel von männlichen Individuen ausgefochten werden.“ (Meyer & van der Dennen in Bonacker, 2008, S. 487). Daly und Wilson (vgl. 1988, S. 147) zeigen, dass es keinerlei Belege dafür gibt, dass Frauen in irgendeiner Gesellschaft das Niveau gewaltsamen Konfliktverhaltens von Männern erreicht hätten. Als mögliche Konfliktquelle nennen Mayer und van Dennen (vgl. Bonacker, 2008, S. 496) dementsprechend die Konkurrenz um den Zugang zu Frauen als Hauptquelle, neben der nicht-legalen Weise der Aneignung ökonomischer Güter. Daly und Wilson erweitern dies in ihrer Studie (vgl. 1988, S. 123) um den Begriff der Ehre als maßgeblich für die Entstehung von Konflikten. Sie weisen darauf hin, dass in Fragen der Ehre Status und Ansehen auf dem Spiel stehen, beides Ressourcen, die unmittelbar die Partnerwahl beeinflussen (vgl. Daly & Wilson, 1988, S. 146).

Die Soziobiologie geht davon aus, dass frühe Formen der Kooperation auf der VerwandtschaftsSelektion (kin selection) basieren. Die Unterstützung Verwandter ist das Fundament des Sozialverhaltens unterschiedlicher Spezies einschließlich des Menschen. Aus soziobiologischer Sicht ist die biologische Verwandtschaft das älteste Fundament menschlicher Gesellschaft (vgl. Meyer & van der Dennen in Bonacker, 2008, S. 489). Sozialverhalten ist also ein evolutionärer Vorteil im Selektionsprozess. Es wird nicht nur das eigene Genom in Form sexueller Reproduktion weitergegeben, sondern auch ähnliche Merkmale in der Verwandtschaft verteidigt. Niederschlag findet das in Sprichwörtern, wie: „Blut ist dicker als Wasser“. Menschen konnten angesichts einfacher Waffen und anderer Techniken den Gefahren, denen die Vorfahren der Jetztmenschen ausgesetzt waren, nur durch Synergieeffekten begegnen, die mit der Kooperation vieler entstehen (vgl. Meyer & van der Dennen in Bonacker, 2008, S. 491).

Kooperationen fordern von den Mitgliedern der Gruppe individuelle Beiträge. Trittbrettfahrer und Schmarotzer müssen entdeckt und sanktioniert werden. Erstmals wird in dieser frühzeitlichen Kooperation das Problem der Reziprozität, also der Fairness, relevant. R.L. Trivers (1991) zeigt, dass schon einige tierische Spezies Mechanismen herausgebildet haben, um Reziprozität zu gewährleisten. Die Verletzung dieses Reziprozitätsgebotes ist nun die Basis für einen Konflikt mit moralischem Unterton. In menschlichen Gruppen gewinnen

moralische Pflichten bei der Genese von Konflikten außerordentlich große Bedeutung (vgl. Meyer & van der Dennen in Bonacker, 2008, S. 492). Verstöße gegen Fairness führen wie der deutsche Neurobiologe Manfred Spitzer (vgl. 2004, Disk 2, Folge 16) zeigt, zu biologischen Reaktionen. Er erklärt die neurobiologischen Auswirkungen eines Experiments von Güth et al. (1982), das er Ultimatumspiel nennt. Dabei wurde einem von zwei Spielern ein Geldbetrag gegeben (in der Höhe eines Tageslohns der jeweiligen Kultur), den der Spieler mit seinem Spielpartner in einem Verhältnis seiner Wahl teilen musste. Nahm der Partner seinen Anteil an, durfte auch der verteilende Spieler das ihm verbliebene Geld behalten. Lehnte der zweite das Angebot ab, bekam keiner Geld. Im Sinne eines, von der Ökonomie oft angenommenen, „rationalen Entscheiders“ (homo oeconomicus), müsste der Spieler, der über Annahme oder Ablehnung entschied, auch ein extremes Ungleichgewicht tolerieren, denn in allen Fällen, in denen er überhaupt etwas bekam, war er besser gestellt als vorher, als er noch gar nichts von dem Geld hatte. Das Ergebnis des Experiments zeigte aber, dass dies nicht der Fall ist. Menschen sind nicht rational oder besser formuliert überrational. Unfaire Angebote wurden abgelehnt und zwar umso öfter, je unfairer sie waren. Überrational bedeutet in diesem Zusammenhang, dass es auf das Experiment bezogen natürlich unklug war, ein unfaires Angebot abzulehnen. Es entstand eine „Lose-Lose“-Situation. Im Sinne der Regulation einer auf Reziprozität ausgerichteten sozialen Gemeinschaft hingegen erfolgte etwas, was „altruistische Bestrafung“ genannt wird. Einem Trittbrettfahrer wird vor Augen geführt, dass antisoziales Verhalten sich nicht lohnt, dies auch auf Kosten eines eigenen Verlusts.

Im Extremfall führen diese Sanktionen gegen Verstöße des Reziprozitätsgebots zur Ausstoßung von missliebigen Gruppenmitgliedern. Dieser Ostrakismus gilt als kulturelle Universalie und wird in den meisten Gesellschaften in irgendeiner Form praktiziert (vgl. Guter & Masters, 1968 zit. von Meyer & van der Dennen in Bonacker, 2008, S. 493).

Dies führt zu einer starken Ausprägung von Gruppenbewußtsein, das die durch Reziprozität und andere Formen des Tausches verbundenen (in-group) von den anderen (out-group) unterscheidet (vgl. W.G. Sumner, 1906). Dieses Denken führt zu einer allgemeinen Einstellung, die allem Aussenstehenden und Fremden mit einer Mischung aus Unverständnis und Ablehnung begegnet. Ethnozentrismus ist offenbar eine Folgeerscheinung der selektiven Begünstigung von Kooperation, wofür nicht zuletzt die Tatsache der Universalität des Ethnozentrismus spricht (Meyer, 1987).

Durch Identifikation mit der Gruppe und Etablierung des Gruppenbewußtseins wird die Ablehnung von Andersartigen nun auf die bloße Zugehörigkeit zu einer Fremdgruppe oder sogar lediglich die Nichtzugehörigkeit zur eigenen Gruppe, ausgedehnt (vgl. Bishop, 1985, S. 40). Die Ablehnung betrifft nun nicht mehr Individuen, sondern Kollektive. Konflikte betreffen nun nicht mehr nur Einzelpersonen.

Um die eigene Gruppe zu strukturieren, entwickeln sich Rangordnungen, die auf unterschiedlicher Machtverteilung basieren. Macht in der Definition von Max Weber, ist die Chance innerhalb einer sozialen Beziehung, den eigenen Willen auch gegen Widerstreben durchzusetzen (vgl. Weber, 1964, S. 38). Dies kann durch Gewalt oder den privilegierten Zugang zu knappen Ressourcen erfolgen. Die Unterordnung unter Autoritäten, also unter die Mächtigen in der Struktur der eigenen Gruppe, sichert die Zugehörigkeit, die fast um jeden Preis verteidigt werden muss, sicherte sie doch in früheren Zeiten das Überleben, in heutiger Zeit zumindest einen gewissen Lebensstandard.

Meyer und van Dennen fassen zusammen: „Ausgangspunkt der evolutionären Analyse ethnischer Konflikte ist die Annahme, dass menschliche Akteure in erster Linie danach trachten, ihr Interesse an Selbsterhaltung und Reproduktion zu realisieren. Beides erfordert aber die Berücksichtigung der Interessen anderer.“ (Meyer & van der Dennen in Bonacker, 2008, S. 501). Kooperation ist also ein Prozess, der sich evolutionär herausgebildet hat, um konkurrenzfähiger bei dem Wettkampf um Überleben und Reproduktion zu sein. Der Zusammenschluss zu Gruppen führte zu Fragen der Reziprozität, der Leistungen der Gruppenmitglieder und Mechanismen zur Sanktionierung unfairen Verhaltens, wie zum Beispiel Ausstossen aus dem Kollektiv. Das Entstehen des eigenen Gruppenbewußtseins führt auch zur Abgrenzung gegenüber anderen, die nicht zur eigenen Gruppe gehören. Die generalisierte Ablehnung anderer ist als Ethnozentrismus Gegenstand von ethnischen Konflikten.

7.2. Die Konflikttheorie der Aggressionstheorie

Während Berkowitz in seiner Weiterentwicklung der Frustrations-Aggression-Theorie zur Neoassoziationistischen Aggressionstheorie (siehe 6.5) lediglich auf die Erklärung von

Aggression und Gewalt abzielt, liefert sein Modell zahlreiche Erklärungen für die Entstehung von Konflikten. Schmidt schreibt: „Beginnt man bei der Auslösung eines negativen Affekts, so kann man einen Konflikt zwischen dem Bedürfnis der Person, unbeeinträchtigt ihr Glück zu verfolgen, und den Bedingungen der Realität konstruieren.“ (Schmid, J. in Bonacker, 2008, S. 513) Die Realität, von der Schmid schreibt, stellt sich oft in Form der Wünsche und Bedürfnisse anderer Menschen dar, die im Wettstreit um beschränkte Ressourcen (sei dieser Engpass real oder auch nur eingebildet) liegen oder in der Unvereinbarkeit der eigenen Wünsche und Bedürfnisse mit denen der anderen. Da dies in einer Gesellschaft mit hoher Bevölkerungsdichte unvermeidbar ist, kommt es also regelmäßig zu negativen Affekten. Die Tendenz, diese zu vermeiden oder zu beseitigen (Kampf oder Flucht), ist in vielen Fällen nicht möglich, in anderen nicht sinnvoll.

Für das subjektive Erleben wesentlich ist die Attribution der fremden Wünsche. Wenn die Bedürfnisse anderer Menschen als legitim angesehen werden, ist die Tendenz zur Gewalt reduziert. Darauf zielen auch Interventionen der Mediation ab, Verständnis für die konkurrierende Partei zu erreichen. Dies insbesondere vor dem Hintergrund, dass die Einschätzung des Maßes der ausgeübten Gewalt und der Beginn der aggressiven Handlungen unterschiedlich ist. So wird das eigene Verhalten als weniger gravierend angesehen, als das des Kontrahenten und üblicherweise des Gegners als Verursacher des Konflikts. Im schlimmsten Fall musste man „präventiv“ gegen „geplante“ Angriffe handeln. Aus dieser Perspektivendifferenz (vgl. Mummendey, Linneweber & Löschper, 1984; Otten, Mummendey & Wenzel, 1995) läßt sich die Tendenz zur Eskalation von Konflikten ableiten. Selbstverständlich sind aus diesem Modell nur Konflikte erklärbar, die auf Aggression beruhen. Es ist aber davon auszugehen, dass viele Konflikte zumindest emotionale Anteile haben oder diese schlußendlich verursachen, also aggressive Wurzeln oder Konsequenzen haben, auch wenn sie auf sehr rationalen Ebenen ausgetragen werden. Nur diese sind allerdings für diese Arbeit relevant, da hier Aggression generell als emotionaler Zustand oder Prozess aufgefasst wird und die instrumentelle Aggression, die ohne emotionalen Hintergrund auf die Erreichung eines Zieles ausgerichtet ist, hier dem Bereich der Gewalt zugeordnet wird. Diese Unterscheidung erscheint besonders in Hinblick auf den Umgang und die Interventionsmechanismen bei Konflikten sehr hilfreich, wie noch gezeigt wird.

7.3. Systemische Konflikttheorie

Ganz ohne den Aggressionsbegriff kommt die systemische Konflikttheorie aus. In dieser sind soziale Konflikte Kommunikationsprozesse, bei denen eine Position verneint wird und diese Negation ebenfalls verneint wird. Analog dazu sind innerpsychische Konflikte doppelt verneinte Denk- und Fühlprozesse. Sie zeichnen sich durch Unentschiedenheit aus (vgl. Simon, 2012, S. 11). In der Luhmannschen Systemtheorie sind soziale Systeme aus Kommunikation aufgebaut. Menschen sind in Form psychischer Systeme nicht Teil von sozialen Systemen, sondern „nur“ strukturell gekoppelt. Aggression in der hier verwendeten Definition kann also in sozialen Systemen nie Betrachtungsgegenstand sein, sondern nur die daraus resultierenden Kommunikationen. Um aus Kommunikation ein soziales System (Interaktion, Organisation oder Gesellschaft) zu konstituieren, muss sie anschlussfähig sein. Aus dieser fortgesetzten Weiterführung schaffen sich soziale Systeme laufend selbst, sie sind autopoetisch (selbsterzeugend).

Für die Anschlussfähigkeit von Kommunikation ist es keineswegs erforderlich, dass der Anschluss bestätigend erfolgt, auch Negation ist ein Anschluß. Aus solchen doppelten Negationen können dementsprechend soziale Systeme aus (negierenden) Kommunikationseinheiten aufgebaut werden, also Konfliktsysteme geschaffen werden, die ebenfalls dazu tendieren, sich selbst zu erhalten. Sie bestehen solange fort, bis sie entschieden werden oder auf andere Art nicht mehr anschlussfähig sind.

In der systemischen Konflikttheorie sind Konflikte einerseits zwingend notwendig, ja, sie sind in vielen Fällen grundlegend für Veränderung und die Aufrechterhaltung von sozialen Systemen. So schreibt Fritz Simon: „Dass Konflikte nicht zu vermeiden sind, sondern gelegentlich vom Zaune gebrochen oder verstärkt werden sollten, muss hier zu Beginn ausdrücklich betont werden. Denn in der Regel wird immer nur thematisiert, wie sich Konflikte vermeiden, lösen oder schlichten lassen.“ (Simon, 2010, S. 10) Auch wenn der normative Anspruch, den Simon hier aufstellt, zu hinterfragen ist, zeigt das doch die neutrale Position der systemischen Theorie zum Konfliktbegriff. Denn es obliegt dem Beobachter zu entscheiden, welche konkreten Begriffe positiv oder negativ zu bewerten sind (ebd.).

In der konstruktivistischen Denkweise wird die subjektive Wirklichkeit durch eine „doppelte Unterscheidung“ konstruiert. Einerseits werden Entscheidungen getroffen, Merkmale als dazugehörig zu definieren und andere als ausgeschlossen, andererseits wird beschrieben, also

den selektierten Merkmalen ein Begriff zugeordnet. Diese Unterscheidungen setzen immer einen Unterscheider voraus, also jemanden, der diese Operation tätigt. Durch diese Unterscheidungen werden erst Konflikte möglich, denn ohne Alternativen gibt es keine Entscheidungsmöglichkeiten, keine Möglichkeit zur Verneinung. Die Konstruktion der Wirklichkeit beinhaltet also zwangsweise schon Konfliktpotential.

Wenn Menschen, als psychische Systeme, aufeinandertreffen, sehen sie sich dem Problem der „doppelten Kongruenz“ ausgesetzt. Kongruenz bezeichnet in diesem Zusammenhang die verfügbaren Möglichkeiten. Jeder hat unbeschreibbar viele Möglichkeiten zu denken und sich zu verhalten. Theoretisch treffen also zwei völlig unvorhersehbare Systeme aufeinander. Aus dieser großen Zahl von Möglichkeiten werden aber nun lediglich einige wenige selektiert. Die Selektion macht für das Individuum Sinn. Dieser ist die Grundlage für Kommunikation. Was aus dem großen Raum an Möglichkeiten zur Kommunikation ausgewählt wird und dementsprechend die Komplexität reduziert, ist die Bedeutung, die einer der Kommunikationspartner vorschlägt. Kommunikation ist also ein Sinnvorschlag, ein Selektionsoffert, in dessen Folge sich Erwartungen ausbilden können (vgl. Bonacker in Bonacker, 2008, S. 268).

Luhmann beschreibt so die Entstehung von sozialen Systemen: „Auf diese Weise kann eine emergente Ordnung zustandekommen, die *bedingt ist* durch die Komplexität der sie ermöglichenden Systeme, die *aber nicht davon abhängt, daß diese Komplexität auch berechnet, auch kontrolliert werden kann*. Wir nennen diese emergente Ordnung soziales System.“ (Luhman 1987, S. 157)

Kommunikation bestätigt oder widerspricht Erwartungen, die sich Kommunikationspartner bilden. Eine Bestätigung reduziert die Komplexität, ein Widerspruch erhöht sie. Konflikte lösen dementsprechend die Erwartungssicherheit auf, nehmen die reduzierte Komplexität zurück und zeigen, dass mehr möglich ist als aktualisiert wurde (vgl. Bonacker in Bonacker, 2008, S. 273). Kommunikation strukturiert Erwartungen, die sich schließlich auf der Basis von Sinn bilden, sodaß die Negation von Kommunikation die Zurückweisung einer Erwartung, nämlich der Erwartung der Annahme der Kommunikation bedeutet (vgl. Bonacker in Bonacker, 2008, S. 272).

Dies ähnelt dem Kinderspiel „heiß oder kalt“. Man nähert sich der Wirklichkeit des anderen über Bestätigung oder Widerspruch an. Sie ermöglichen über die Rückmeldung erst die

Lernfähigkeit des Systems. Daher ist Konflikt in der systemischen Denkweise, wie Simon feststellt, notwendig (vgl. Simon, 2012, S. 10).

Die Stabilität von Konflikten

Aus der Fortführung doppelter Negation resultieren Konfliktsysteme. Diese tendieren dazu, sich selbst zu reproduzieren. Es werden also Erwartungen der Ablehnung von Erwartungen produziert (vgl. Bonacker in Bonacker, 2008, S. 274). Luhmann selbst betont dass solche Systeme hochintegriert sind: „Konflikte sind mithin soziale Systeme, die genau nach dem Muster doppelter Kontingenz gearbeitet sind; und es sind hochintegrierte Sozialsysteme, weil die Tendenz besteht, alles Handeln im Kontext einer Gegnerschaft unter diesen Gesichtspunkt der Gegnerschaft zu bringen.“ (Luhmann, 1987, S. 532) In den unterschiedlichen Sinndimensionen (vgl. Luhmann, 1987, S. 112) weiten sich solche Systeme aus. In der Sachdimension ziehen sie immer mehr Themen, Sachverhalte und Merkmale der Konfliktparteien in den Konflikt. In der Sozialdimension strukturiert der Konflikt das ego-alter-Verhältnis als Freund-Feind-Beziehung und in der Zeitdimension ziehen sie Vergangenes immer wieder in die Gegenwart und sind nicht endend wollend (vgl. Bonacker in Bonacker, 2008, S. 275). Konfliktsysteme sind parasitär. Sie sind selbst soziale Systeme, die aber ihrerseits selbst auf soziale Systeme angewiesen sind.

Aggression in der systemischen Konflikttheorie

Aggression selbst kommt, wie bereits geschrieben, in der systemischen Konflikttheorie nicht vor. Insbesondere in der hier verwendeten Definition ist Aggression ein interpsychischer Zustand bzw. Prozess. Er wird als solcher dementsprechend auch in sozialen Systemen selbst nicht relevant. Aggression gehört zu den Systemeigenschaften des psychischen Systems. Dieses ist aber nur strukturell an das soziale System gekoppelt und selbst nur Umwelt für dieses. Zweifellos ist das psychische System üblicherweise allerdings eine relevante Umwelt. Gegenstand des sozialen Systems ist jedoch nur die Kommunikation, in diesem Fall das aggressive Handeln oder die mögliche Gewalt. Diese klare Trennung dieser unterschiedlichen Systemtypen macht die systemische Konflikttheorie für diese Arbeit relevant. Einerseits

beschreibt sie die Notwendigkeit von Konflikten für soziale Systeme, andererseits ermöglicht bzw erleichtert sie eine Selektion der Interventionsmittel. Gerade Mediation kann als strukturierter Kommunikationsprozess angesehen werden bzw. sogar als Metakommunikation.

(Für die Bedeutung von Konflikten für die Gesellschaft und die daraus resultierende Notwendigkeit Konfliktentscheidungen den Konfliktparteien zu entziehen, also für die Etablierung eines Rechtssystems, siehe Bonacker in Bonacker, 2008, S. 277 bzw. Luhmann, 1972.)

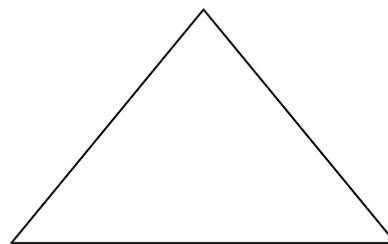
7.4. Konfliktformationen nach Galtung

Der Friedensforscher Johan Galtung sieht drei Komponenten als maßgeblich für einen Konflikt. Einerseits sieht er diesen durch einen Widerspruch begründet, andererseits sind gewisse Einstellungen bzw. Annahmen und ein entsprechende Verhalten nötig, um das Vollbild eines Konflikts zu begründen (vgl. Galtung, 2007a, S. 133ff). Er stellt diese Aspekte in einem Dreieck dar.

Manifeste Ebene:

Empirisch, wahrgenommen, bewußt

V, Verhalten



Latente Ebene:

Theoretisch, erschlossen, unterbewußt

A, Einstellungen,

W, Widerspruch

Annahmen

Abb. 3: Das Konfliktdreieck (nach Galtung, 2007a, S. 136)

Er sieht zwei klassische konfliktträchtige Konstellationen, die er elementare Konfliktformationen oder Konflikttatome nennt (vgl. Galtung, 2007a, S. 133):

Disput: Zwei Menschen oder Akteure verfolgen das gleiche knappe Ziel/Gut.

Dilemma: Ein Mensch oder Akteur verfolgt zwei nicht miteinander vereinbare Ziele/Güter.

Ein Disput wird möglicherweise zu einem interpersonellen Konflikt führen, ein Dilemma zu einem intrapersonellen, wobei in einer „Umlenkreaktion“ auch Selbstschädigung im Fall eins und Fremdschädigung im Fall zwei resultieren kann. Galtung sieht Konflikte nicht zwangsweise negativ besetzt. Für ihn erzeugt ein Konflikt Energie, die Schwierigkeit sieht er darin, die Energie in konstruktive Bahnen zu lenken (vgl. Galtung, 2007a, S. 133).

Als Widerspruch definiert er inkompatible Zielzustände in einem zielsuchenden System, wobei er als zielsuchende Systeme ausschliesslich lebende Systeme gelten läßt. Soziale Systeme haben keine Ziele, sehr wohl aber die damit verbundenen Menschen.

Galtung unterscheidet Akteurskonflikte, bei denen A und W bewußt sind, und strukturelle Konflikte, bei denen A und W unbewußt (Galtung schreibt „unterbewußt“) sind. Der Zugang zu einer Konfliktbewältigung der strukturellen Konflikte liegt nun darin, sowohl die Annahmen und Einstellungen als auch den Widerspruch von der unbewußten Ebene auf eine der Reflexion zugängliche, bewußte zu heben, also aus einem strukturellen einen Akteurskonflikt zu machen. Auf dieser Ebene ist dann eine Lösung durch Transzendenz (Überschreiten) und Transformation (vgl. Galtung, 2007b, S. 9) möglich.

7.5. Konflikt und Eskalation nach Glasl

In seinem bekannten und umfassenden Buch Konfliktmanagement (vgl. Glasl, 2011) benutzt Glasl zwar mehrfach den Begriff der Aggression, ohne allerdings zu beschreiben, was er damit bezeichnet, jedenfalls nutzt er den Begriff für schädigendes Verhalten. Somit verwendet er Aggression und Gewalt meist synonym, allerdings auch zur Beschreibung von Einstellungen (vgl. Glasl, 2011, S. 290). Diese Unschärfe wird in Formulierungen wie: „...die äusseren Formen des Verhaltens, wie Gewalt, Aggression, Kampftaktiken, usw...“ deutlich (Glasl, 2011, S. 343).

Wesentlich genauer und detaillierter behandelt er den Konfliktbegriff (vgl. Glasl, 2011, S. 15f). Er versucht eine Synthese der Konfliktdefinitionen von Ken Thomas (1976), Hugo Prein (1982, S. 1) und Bruno Rüttinger (1980, S. 22):

„Sozialer Konflikt ist eine Interaktion zwischen Aktoren (Individuen, Gruppen Organisationen usw.), wobei wenigstens ein Akteur eine Differenz bzw. Unvereinbarkeiten im Wahrnehmen und im Denken bzw. Vorstellen und im Fühlen und im Wollen mit dem anderen Akteur (den anderen Aktoren) in der Art erlebt, dass beim Verwirklichen dessen, was der Akteur denkt, fühlt oder will eine Beeinträchtigung durch einen anderen Akteur (die anderen Aktoren) erfolge.“ (Glasl, 2011, S. 17)

Diese Definition ist für die Entstehung eines Konflikts aber nicht hinreichend. Ein Beispiel: Ein Paar sitzt gemütlich bei einem Kaffee. Der Mann schlägt vor: „Lass und doch heute ins Kino gehen!“, darauf antwortet die Frau, „Mein Schatz, ich fände es schön, wenn wir heute zuhause bleiben würden und gemeinsam [Tätigkeit, die beiden mehr Spaß macht als Kino]“. Der Mann ist vom Gegenvorschlag angetan und stimmt zu.

Diese Situation beschreibt noch keinen Konflikt, obwohl sie der Definition von Glasl entspricht. Auch hier fehlt, was in der systemischen Definition als doppelte Negation bezeichnet wird, nämlich die Ablehnung des zweiten Standpunktes. Zu einem Konflikt würde es erst kommen, wenn der Mann auf seiner Meinung beharren würde, oder mindestens den Gegenvorschlag ablehnen würde. Eben jenes Beharren begründet erst einen Konflikt. Trotz dieser Kritikpunkte ist vor allem das Eskalationsmodell für die Einordnung und Analysen von Konflikten und den daraus resultierenden Interventionsmöglichkeiten von großem Wert (vgl. Glasl, 2011, S. 207ff). Selbiges gilt für seine Übersicht über Konfliktypologien.

| Streitobjekte | Erscheinungsform | Eigenschaften der Konfliktparteien |
|--|---|--|
| G.Simmel (und C.Kerr, L.Coser): realistic-non-realistic conflicts | R.Dahrendorf (und L.Pondy): latente – manifeste Konflikte | St.Chase (und R.LeVine): zwischenmenschliche – zwischen |
| H.Krysmanski: echte und unechte Konflikte | L.Coser (und C.Kerr): extreme – gewaltlose Konflikte | Gruppen – usw. Konflikte bis zu interkontinentalen Konflikten |
| H.Guetzkow und J.Gyr und R.Walten: substantielle – affektive Konflikte; C.Korr (und R.Walton): substantielle – indizierte Konflikte | R.Mack und R.Snyder: institutionalisierte – nicht- institutionalisierte Konflikte | R.Dahrendorf: Rollenkonflikte – zwischenmenschliche Konflikte – Intragruppenkonflikte – usw. |
| K.Boulding: ökonomische – juristische – ideologische usw. Konflikte | J.Bernard: Spannungen - Interessengegensätze - Kommunikationsstörungen A.Rapoport: Kampf – Spiel | R.Dahrendorf: Konflikte zwischen Gleichen – Ungleichen A.Rapoport: symmetrische – asymmetrische Konflikte |

| | | |
|---|--|--|
| <p>B.Rüttinger: Wettbewerb um Mittelautonomie J.Bernard (und V.Aubert): Interessenkonflikte – Wertkonflikte L.Pondy (aufbauend auf L.Coser, L. Ephron): strategische = prinzipielle = strukturorientierte Konflikte vs. Issue-Konflikte = Friktionen = Reibungen G.Marwell: Zielkonflikte – Mittelkonflikte O.Kahn-Freund: Rechtstreit - Interessenstreit</p> | <p>Debatte S.Robbin, W.Morris, M.Sashkin, W.Mastenbroek: Interessengegensätze – emotionelle bzw. affektive bzw. sozial- emotionelle Konflikte (Spannungen) – Kommunikationsstörungen E.Glenn, R.Johnson, P.Kimmel, B.Wedge: Interessenkonflikte – Konflikte des Verstehens</p> | <p>L.Ephron (und L.Pondy): Konflikte nach Verhandlungsbeziehungen – bürokratisches Modell – Systemmodell R.Mack und R.Snyder: organisierte- unorganisierte Konflikte; primäre – sekundäre Konflikte; persönliche (subjektive) – unpersönliche (objektive) Konflikte J.Galtung: individuelle – kollektive und Intra- oder Inter-Konflikte A.Rapoport (und P.Valkenburgh): Einparteien-Konflikte – Mehrparteien-Konflikte A.Rapoport: endogene – exogene Konflikte</p> |
|---|--|--|

Tab. 1: Zusammenfassende Übersicht über Konfliktypologien (Glasl, 2011, S. 59)

7.6. Konflikte als Auslöser von Aggression

Im Gegensatz zur Ansicht von Montada & Kals wird in dieser Arbeit davon ausgegangen, dass Konfliktursachen eben nicht ausschliesslich Unrechtserfahrungen sein müssen. Wesentlich ist allerdings, dass auch Konflikte, die auf Grund rationaler „doppelter Negationen“ bzw. doppelter Widersprüche entstehen, Basis für Frustration sein können und als solche negative Affekte auslösen, was anhand der beschriebenen Mechanismen wiederum in Aggression resultieren kann. Dieser Kreislauf scheint nicht nur möglich, sondern wahrscheinlich. Es dürfte daher praktisch selten sein, „entemotionalisierte“ Konflikte anzutreffen.

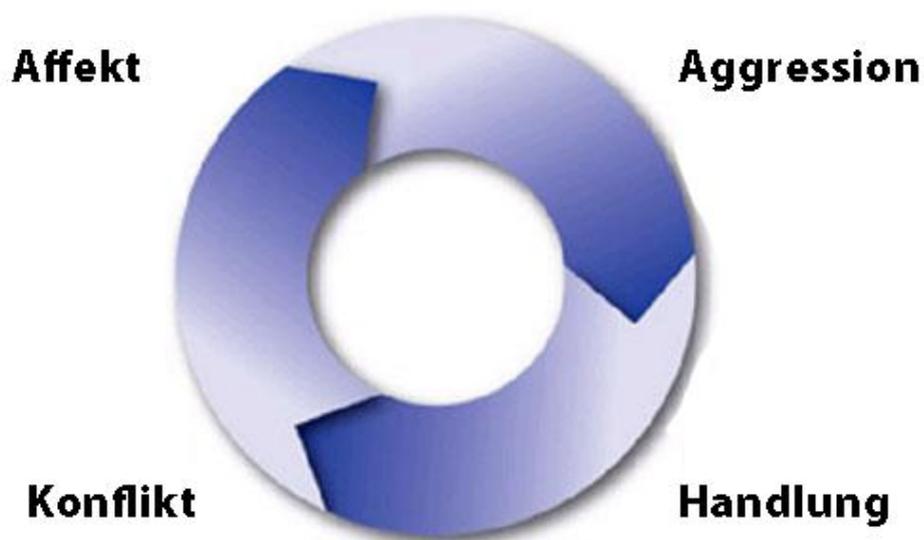


Abb. 4: Konfliktkreislauf

7.7. Funktionen von Konflikten

„Obviously, ‚conflict‘ is for the most part a rubber concept, being stretched and molded for the purpose at hand.“ (Mack & Snyder, 1957, S. 212)

Im Versuch, den Begriff „Konflikt“ handhabbar zu machen, stößt man, wie gezeigt auf zahlreiche Definitionsversuche, die aber dann doch nicht ausreichend erscheinen (vgl. Glasl, 2011, S. 15f). Schwarz verzichtet ganz darauf und schreibt: „Natürlich gibt es soetwas [eine Definition des Konfliktbegriffs] – aber Definitionen im logischen System – und nur so sind sie möglich – einen Begriff unter ein Allgemeines unterordnen, reichen nicht aus, um die vielen Facetten des Konflikts zu erfassen. Ich spreche daher - so wie auch die philosophische Tradition – lieber vom Sinn eines Phänomens.“ (Schwarz, 2010, S. 15)

Im Alltag herrscht in der Regel ein Konfliktverständnis vor, welches Konflikte als für natürlich erachtete Harmonie, Ordnung oder Gemeinsamkeiten bedrohende Elemente auffasst, die letztlich ob ihrer Auswirkungen dysfunktional für Mensch und Gesellschaft sind. In dieser Art des „common sense“ gilt der Konflikt an sich als schlecht, schädlich und wenig produktiv, weil er normale soziale Beziehung nicht zulässt und gewalttätige Konsequenzen hat (vgl. Bonacker & Imbusch, in Imbusch & Zoll, 2010, S. 67)

Es ist zunächst wichtig, den Konflikt unvoreingenommen als sozialen Tatbestand zu betrachten und bei Definitionsversuchen den „Konflikt“

- a) nicht mit Austragungsformen zu verwechseln;
- b) nicht durch Bewertung eingrenzen und damit dessen Analyse zu präjudizieren;
- c) nicht durch seinen Kontext unnötigerweise auf Merkmale zu reduzieren, die seiner Komplexität nicht gerecht werden und
- d) nicht mit seiner Ursächlichkeit zu vermischen.

(vgl. Wasmuht, Ulrike: Friedensforschung als Konfliktforschung.. Zur Notwendigkeit einer Rückbesinnung auf den Konflikt als zentrale Kategorie, AFB-Texte, 1/1992, S. 7)

Die Funktion bzw Konnotation von Konflikten lassen sich nach Bonacker und Imbusch (vgl. 2010, S. 76) vier idealtypischen Positionen zuordnen:

1. Konflikt als vollständig pathologische Erscheinung,
2. Konflikt als Dysfunktion,
3. Konflikt als integratives Ereignis,
4. Konflikt als Förderer des sozialen Wandels.

Welche Position man vertritt, hängt einerseits davon ab, wie stark veränderungsorientiert man ist und inwieweit man emotional an dem Konflikt beteiligt ist.

Auch Galtung sieht positive Seiten an Konflikten: „Ein Konflikt schafft Energie. Die Schwierigkeit liegt darin, die Energie in konstruktive Bahnen zu lenken.“ (vgl. Galtung, 2007, S. 133) Ähnlich Duss-von Werdt (2008, S. 59f): „Unterschiede enthalten Energien zur innovativen und konstruktiven Kommunikation, dazu sich gegenseitig anders kennenzulernen, durch neue Sichtweisen bezüglich der Inhalte und Probleme Ideen zu schöpferischen Lösungen auf einer der anderen Ebenen (Lösungen zweiten Grades) zu finden. *Unterschiede und Gegensätze bedingen und ergänzen sich.*“

Helmut Dubiel (1997, S. 428) sieht Konflikte überhaupt als Basis einer demokratischen Gesellschaft: „Demokratische Gesellschaften erhalten sich eben nicht dadurch, dass konfligierende Gruppen ihren interessenbedingten unversöhnlichen Orientierungen einem imaginären Konsensus aufopfern. Vielmehr bilden sie ihr symbolisch integrierendes Kapital gerade im Prozess solcher strukturell bedingter Konfrontationen aus. Eine in ihren Legitimationsgrundlagen umfassend säkularisierte Gesellschaft kann sich zu sich selbst einzig in der Form von öffentlich inszenierten Konflikten in Beziehung setzen. In dem Maße, wie sich die politischen Akteure über die Zielsetzung ihrer Gesellschaft streiten, betätigen sie sich auch als Mitglieder ein und derselben Gemeinschaft. Durch den Konflikt hindurch begründen sie ohne Aufgabe ihrer Gegnerschaft einen sie zugleich integrierenden symbolischen Raum.“ Für Coser (vgl. Coser, L.A., 1965) sind Konflikte Mittel zur gesellschaftlichen Integration.

- Sie stärken das Gruppenbewusstsein.
- Sie schaffen Gruppenidentität.
- Sie stabilisieren das gesamte System
- Sie stellen ein Gleichgewicht zwischen den verschiedenen Gruppen her.

Ähnlich sieht das R. Dahrendorf (vgl. 1961), wenn er folgende Grundannahmen aufstellt:

- Jede Gesellschaft und jedes ihrer Elemente unterliegt einem kontinuierlichen Wandel (Annahme der Geschichtlichkeit);
- Jede Gesellschaft ist ein in sich widersprüchliches und explosives Gefüge von Elementen (Annahme der Explosivität);
- Jedes Element in einer Gesellschaft leistet einen Beitrag zu ihrer Veränderung (Annahme der Dysfunktionalität oder Produktivität);
- Jede Gesellschaft erhält sich durch den Zwang, den einige ihrer Mitglieder über andere ausüben (Annahme des Zwangs).

Er sieht Konflikte als für den sozialen Wandel unabdingbar. Sie können schöpferisch wirken, als eine den Wandel hervorrufende und treibende Kraft und haben hohes

Integrationspotential. Er übersieht dabei nicht die hohe zerstörerische und desintegrierende Kraft, die eskalierenden Konflikten innewohnt, denn auch Zerstörung ist Wandel.

Hugo-Becker und Becker (vgl. 2004, S. 108f) fassen die positiven Funktionen von Konflikten zusammen:

- Konflikte sind sehr nützlich, indem sie z.B.: Lernmotivation, Veränderungen und neuartige Lösungen stimulieren, so dass sie entscheidende Triebkräfte für die gesellschaftliche Entwicklung und für den sozialen Wandel darstellen.
- Sie sind zum Fortbestehen eines sozialen Systems unentbehrlich, weil sie neben der schöpferischen auch eine integrative Wirkung entfalten (gruppenfestigendes Sicherheitsventil);
- Sie sind in Großorganisationen als Herrschaftsverbände, als Macht- und Verteilungskonflikte unvermeidbar;
- Sie sind wegen des unvermeidlichen Gegensatzes von Individuum und Gesellschaft nicht auszumerzen, sondern zu regeln.

Sie schrieben: „Mit der positiven, schöpferischen Funktion des Konflikts wird die Widersprüchlichkeit der Gesellschaft selbst als Konflikt erzeugend anerkannt, so dass der Konflikt zum Moment gesellschaftlicher Veränderung, zum Vehikel von Fortschritt im Sinne der Subjekt/Objekt-Dialektik Hegels wird. Zur negativen Bewertung des Konflikts wird es immer dann kommen, wenn die Erhaltung der bestehenden institutionellen Ordnung im Vordergrund des Interesses steht.“ (Hugo-Becker & Becker, 2004, S. 109)

Konflikte treiben also Veränderungen, das gilt für den gesellschaftlichen wie auch den privaten Rahmen. Insofern sind sie notwendig und nützlich. Dennoch wird oft die Forderung nach Konfliktprävention erhoben, als der Vermeidung von Konflikten vor deren Entstehung. Dieser offensichtliche Widerspruch ist einer der interessanten Punkte, die in der Befragung der MediatorInnen thematisiert wurde. Trotz seiner, in der Literatur aufgezählten, positiven Funktionen will kaum jemand in einen Konflikt verwickelt sein. Wie gezeigt führen Konflikte selbst oft zu negativen Affekten, die Beteiligten fühlen sich unwohl. Als Treiber der Veränderung gefährden sie gesellschaftliche, soziale und psychische Sicherheit und Stabilität. Der Verlust von Sicherheit ist aber ein maßgeblicher Auslöser von Angst. So wichtig Konflikte also sind, haben will sie eigentlich niemand.

7.8. Konflikt und Gewalt

"Violence is intriguing. It is universally condemned yet to be found everywhere. Most of us are both fascinated and horrified by it. It is a fundamental ingredient in how we entertain ourselves (children's stories, world literature, the movie industry) and an essential feature of many of our social institutions. In most parts of the world it is notoriously common in family life, religious affairs, and political history." (Litke, 1992, S. 173)

In der engsten Definition als körperliche Gewalt oder zumindest Zwangseinwirkung verstanden, ist Gewalt immer auch Machtmittel. Daher definiert Popitz sie wie folgt: "die zur absichtlichen körperlichen Verletzung anderer führt, gleichgültig, ob sie für den Agierenden ihren Sinn im Vollzug selbst hat (als bloße Aktionsmacht) oder, in Drohungen umgesetzt, zu einer dauerhaften Unterwerfung (als bindende Aktionsmacht) führen soll." (Popitz, 1992, S. 48)

In einer viel weiter gefassten Definition bezieht der Friedensforscher Johan Galtung auch Zwangsmassnahmen, die soziale Strukturen verursachen, in den Gewaltbegriff ein und spricht von struktureller Gewalt, die immer dann vorliegt, "wenn Menschen so beeinflusst werden, dass ihre aktuelle somatische und geistige Verwirklichung geringer ist, als ihre potentielle Verwirklichung." (Galtung, 1975, S. 9)

Da Menschen aus den unterschiedlichsten Gründen selten ihr gesamtes Potential verwirklichen, sind wir nach dieser Definition laufend Gewalt ausgesetzt.

Was in einer Kultur zu einem bestimmten Zeitpunkt also als Gewalt gilt, ist weder eindeutig noch unveränderlich festgeschrieben. (vgl. Bonacker & Imbusch in Bonacker & Zoll, 2010, S. 96) Wie Neidhardt (vgl. Bonacker & Imbusch in Imbusch & Zoll, 2010, S. 97) schreibt, hängt der Erfolg der Durchsetzung eines Tatbestandes als Gewalt wesentlich von gesamtgesellschaftlichen Interessen, Kräfteverhältnissen und den vorherrschenden Normen ab. Dies muss man sich vor Augen halten, wenn man den normativen Anspruch erhebt, Gewalt zu verhindern, einzudämmen oder gar "gewaltfrei" zu agieren. Je nach persönlichem Zugang werden auch die Ursachen von Gewalt in einer als unveränderlich geltenden menschlichen Natur, andererseits in defizienten gesellschaftlichen Verhältnissen verortet. Im ersten Fall wären dann Aggressionsbedürfnisse und individuelle psychische Dispositionen oder gar das Böse im Menschen ursächlich für Gewalt, im zweiten Fall Desintegrationsprozesse, Anerkennungsdefizite, soziale Deprivation, etc. Weniger dogmatische Standpunkte wie das vorgestellte Aggressionsmodell von Berkowitz und die darauf aufbauende Konflikttheorie integrieren beide Standpunkte. Einseitige Modelle oder Erklärungsversuche werden der Komplexität der Prozesse der Entstehung von Gewalt nicht gerecht.

Gewalt kann sich erstens affektiv aus einer konkreten Situation ergeben und entspricht so der hier verwendeten Definition einer externalisierten Aggression. Gewalt kann zweitens rational ausgeübt werden und wird dann instrumentell eingesetzt insofern, als sie Mittel zum Zweck ist. Gewalt hat schliesslich drittens auch eine expressive und kommunikative Dimension (vgl. Bonacker & Imbusch, in Imbusch & Zoll, 2010, S. 85) Daran schliesst auch die Frage nach der Legalität von Gewalt an. In vielen Kulturen gilt affektive Gewalt als entschuldbar, wenn der Anlass entsprechend kulturell bestimmter Regeln entsprechende Empörung rechtfertigt. So ist in manchen Kulturen ausserehelicher Geschlechtsverkehr (vor allem der Frau) Grund genug um tödliche Gewalt anzuwenden. Es ist seit jeher strittig, welche Formen und Arten von Gewalt unter welchen Umständen legal sind oder als legitim erachtet werden. Fragen von Legalität und Legitimität sorgen ob ihrer weitreichenden Folgen für dauerhafte Streitpunkte nicht nur unter Gewaltforschern, sondern auch zwischen diesen und staatlichen Organen. (vgl. Bonacker & Imbusch in Bonacker & Zoll, 2010, S. 102)

7.9. Zusammenfassung Konflikt

Man kann also die Grundlage von Konflikten in subjektiven Unrechtserleben, im aus dem Kooperationsbedarf resultierenden Reziprozitätsgebot, als Ergebnis von Aggression oder in doppelter Negation verorten. Darüberhinaus gibt es zahlreiche andere Konflikttheorien mit unterschiedlicher Fokussierung (siehe dazu Imbusch & Zoll, 2010, Bonacker, 2008). Zwei davon erscheinen aber grundlegend, da sie umfassender sind und auf unterschiedlichen Abstraktionsgraden ansetzen, nämlich die systemische Konflikttheorie und jene, die auf dem Aggressionsmodell von Berkowitz aufbauen. So erklären viele der anderen Theorien lediglich den für Aggression nötigen negativen Affekt, der bei Berkowitz der Ausgangspunkt der Theorie darstellt. Als substantiell erscheint die systemische Idee der doppelten Negation von Kommunikation oder praktischer in Anlehnung an Galtung, der doppelte Widerspruch. Gewalt als mögliches Resultat von Aggression und damit als real ausagierter Widerspruch hat eine hohe Wahrscheinlichkeit, so eine Negation zu erfahren. Außer im sadomasochistischen Bereich wird wohl jeder Mensch auf gegen ihn gerichtete Gewalt mit einer Negation antworten, wie immer diese auch aussehen mag.

Externalisierte Aggression, wodurch auch immer begründet, also Gewalt im weitesten Sinn, kann wohl in den meisten Fällen als Auslöser von Konflikten gelten. Auch in jenen Fällen, in denen Gewalt rein intentional ausgeübt wird, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, einen Konflikt zu produzieren, der seinerseits Aggression und weitere Gewalt begründet und so eine Eskalationsdynamik in Gang setzt, die dann deutlich emotionsgeladener ist als der ursprüngliche Gewaltakt.

Diese Konflikte haben aber (auch) einen durchwegs funktionalen Aspekt, sind sie doch Treiber der persönlichen, sozialen und gesellschaftlichen Veränderung. Die Bewertung dieser Veränderung ist hingegen subjektiv. Tatsache ist, dass Veränderung unausweichlich und notwendig ist.

Konfliktbearbeitung kann in diesem Sinne keine Konfliktprävention sein. Die Idee der "Verhinderung" von Konflikten, bevor sie entstehen, muss so einer konfliktaversen Haltung

zugeschrieben werden, die noch dazu einerseits unmöglich, andererseits wenig wünschenswert ist. Konfliktbearbeitung ist aber jedenfalls Arbeit an und mit Emotionen und hat immer einen normativen, ja ethischen Anspruch, egal, ob dieser offen oder unterschwellig kommuniziert wird. Dies setzt bei jenen Menschen die professionell mit Konflikten umgehen, eine hohe soziale Kompetenz voraus, sowie eine ethische Haltung, die im besten Fall reflektiert und offen kommuniziert ist. Die Arbeit mit Emotionen betrifft nicht nur jene der Konfliktparteien, sondern zwangsweise auch die des Konfliktbearbeiters (Mediators). Das Aushalten von oft auch starken (meist negativen) Emotionen bei Klienten ist Voraussetzung für einen konstruktiven Umgang damit. Die eigenen negativen Affekte wahrzunehmen, die in konfliktbeladenen Situationen auftreten und sie zu kontrollieren, ist im Sinne eines Kompetenzmodells in der Mediation nicht nur soziale Kompetenz, sondern wird zur Fachkompetenz von Konfliktbearbeitern. Je höher Konflikte eskaliert sind, desto höher ist das Emotionsniveau und desto weniger rational verhalten sich die Parteien. So wird der Erfolg von Mediationsverfahren gerade bei steigender Eskalation wahrscheinlicher, je weniger konfliktavers der Mediator ist und je besser er mit starken Emotionen umgehen kann.

8. Mediation

8.1. Geschichte der Mediation

Duss-von Werdt (vgl. 2008, S. 12 ff) verortet die Wurzeln der Mediation in prähistorischer Zeit. Beschrieben ist die Tätigkeit bereits im antiken Griechenland und Rom. Dort sind die Mediatoren Vermittler, wovon auch die Bezeichnung abgeleitet ist, denn das lateinische „medium“ steht für „Mitte“. Die Aufgaben liegen im Kuppeln in Liebesdingen, Streitschlichtung bei Paaren, aber auch Wirtschaftsmediation wird vom *mediatore del mercato* betrieben. Im 17. Jahrhundert vermitteln Mediatoren den Westfälischen Frieden. Schon Ludwig II. nannte sich ob seiner Streitschlichtungskompetenzen „mediator privatus“ und auch der hundertjährige Krieg sollte nach einem Dokument von 1339 von Vermittlern (mediatores) und Freunden (amici) der beiden Seiten noch verhindert werden. Welche Konflikte erfolgreich in unblutigen Stadien durch Vermittlung gelöst wurden, ist geschichtlich naturgemäß kaum nachzuvollziehen, fanden wohl eher nur jene markanten Ereignisse Einzug in die Geschichtsschreibung, die aus dem Mangel erfolgreicher Vermittlung ihre blutigen Marken auf den Schlachtfeldern der Welt hinterließen.

Seit ca. 1960 gibt es aber die Disziplin der Mediation, zunächst in den USA und von dort als Reimport wieder in Europa. Nun, 50 Jahre später, ist Mediation trotz Einbindung in Gesetze noch immer ein untergeordnetes Mittel im „Konfliktmanagement“.

8.2. Die Methode der Mediation

Für Duss-von Werdt (vgl. 2008, S. 23) bringt Mediation eine Rehabilitation der *Meinung*, da unterschiedliche Standpunkte ausgetauscht werden. Unterschiedliche Meinungen sind, wie gezeigt, noch nicht zwangsweise konflikterzeugend. „Solange sie [die Meinung] nicht zur Wahrheit erklärt wird, ist sie auch nicht gewalttätig, lässt sie sich diskutieren, kann einen

Erkenntniszuwachs für alle fördern. Mit der Meinung zusammen werden das Subjekt und seine Erfahrungen rehabilitiert.“ (Duss-von Werdt, 2008, S. 23). „Es geht ja um nichts weniger als darum, ob aus den Unterschieden eine gemeinsame Wirklichkeit zu konstruieren sei, an der alle Anteil haben, der alle zustimmen können, anders gesagt, ob sich die Unterschiede *koordinieren* lassen oder nicht.“ (Duss-von Werdt, 2008, S. 29). „Als *Zielpunkt* wird eine *konsensuelle* Wirklichkeit angepeilt, welcher alle zustimmen können, bevor sich das System [das Mediationssystem] wieder auflöst.[...] Dahin gelangen die Beteiligten im offenen Gespräch. Offen heißt: Was *zwischen* ihnen geschieht, ist hörbar, sichtbar, *gestaltbar*. Man stützt sich nicht auf Vermutungen, Verdächtigungen und Indiskretionen, sondern beginnt in einer für alle durchsichtigen Weise zu ‚kommunizieren‘. So entsteht ein gemeinsam geschaffener, ‚gemittelter Zwischenraum‘, dessen Zentrum jedoch nicht eine Mediatrix oder ein Mediator einnimmt. Denn diese *vermitteln*, dass und bis ein Ort entsteht, wo alle sich erreichen und treffen können. Daraus erst kann *Konsens* erwachsen.“ (Duss-von Werdt, 2008, S. 32)

In der Mediation kommen strukturierte Phasenmodelle zum Einsatz, die laut Hösl (vgl. 2009, S. 75ff) sechs, laut Montada & Kals (vgl. 2007, Umschlagseite 1) fünf Phasen umfassen. Für eine umfassende Beschreibung der Verfahren wird hier aus Platzgründen auf die bestehende Literatur verwiesen (z.B. Hösl, 2009; Duss-von Werdt, 2008, Motada & Kals, 2007).

Hösl (2009, S. 29) nennt folgende Punkte als der Mediation wesensimmanent:

1. Der Mediator als externer Dritter
2. Die Allparteilichkeit des Mediators
3. Die Eigenverantwortlichkeit jedes Teilnehmers
4. Das Fall- und Problemspezifische
5. Die Ergebnisoffenheit des Konflikts
6. Die Einbeziehung aller Konfliktparteien

Als Grundlage sieht er die von Carl Rogers begründeten klientenzentrierter Gesprächsführung mit ihren drei postulierten Grundhaltungen: Empathie, Authentizität und Wertschätzung und erweitert diese um das „systemische Denken“ (vgl. Hösl, 2009, S. 30)

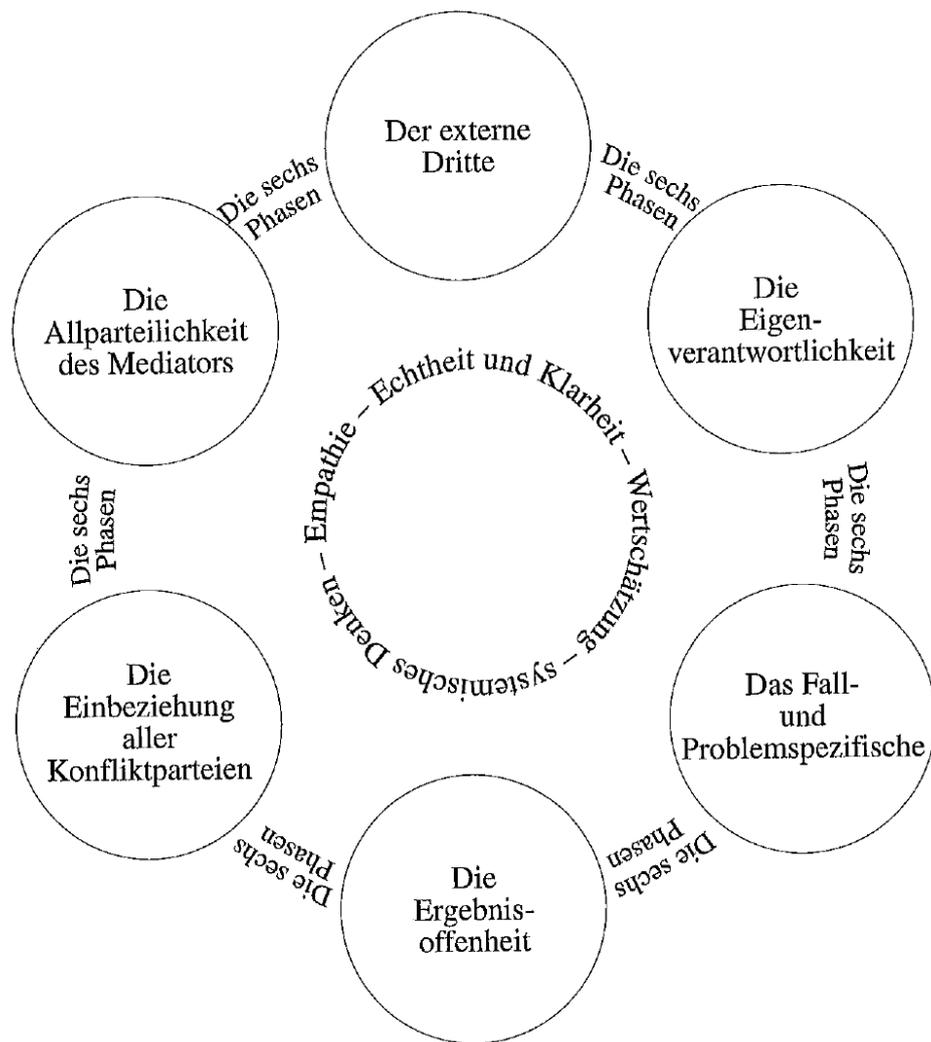


Abb. 5 Die „Partitur“ der Mediation (Hösl, 2009, S. 31)

Die angegebenen sechs Merkmale sind idealtypisch zu sehen. Ähnliches gilt für den oft zitierten Anspruch der Freiwilligkeit und der Gleichrangigkeit der Teilnehmer. Diese sind praktisch in Fällen wie Schulmediation, Lehrlingsmediation oder rechtlichem Zwang zu einer Mediation nicht immer gegeben. In Großgruppenmediationen ist das Fehlen von Konfliktparteien eher die Regel als die Ausnahme. Ein Fehlen eines oder mehrerer Merkmale macht die Mediation aber nicht zwangsläufig obsolet. Dogmatische Zugänge, wie sie Annegret Hugu-Becker und Henning Becker (vgl. 2004, S. 136) vermitteln, dürften aus einem praktischen Blickwinkel zu hinterfragen sein. Sie zitieren den deutschen Bundesverband Mediation in Wirtschafts und Arbeitswelt (BMWA) mit Forderungen nach:

1. Freiwilligkeit der Teilnahme und der anschließenden Einigung,

2. Neutralität des Mediators als Unparteilichkeit oder auch seiner Allparteilichkeit unter Beachtung der notwendigen Empathie im Umgang mit den Konfliktbeteiligten,
3. Informiertheit in Form von Offenlegung aller entscheidungsrelevanten Faktoren durch die Konfliktparteien,
4. Vertraulichkeit der Informationen und Verfahrensabläufe.

Da sich Mediation aber in einem sozialen Raum mit realen Menschen abspielt, haben die angegebenen Punkte wohl eher Empfehlungscharakter. So sind auch Seitz' Ausführungen (vgl. 2003, S. 91) zu sehen, wenn er Mediation als in folgenden Fällen für nicht anwendbar hält:

- Gewalt oder sexueller Missbrauch
- Vollständig zerstörtes Vertrauen in die Gegenpartei
- Krasses Machtungleichgewicht zwischen den Konfliktparteien.

Man darf annehmen, dass in zahlreichen Fällen Gewalt in irgendeiner Form Teil eines Konfliktes war, der in einer Mediation bearbeitet wird. Bereiche wie Täter-Opfer-Ausgleich oder die genannten Bereiche der Schulmediation zwischen Lehrern und Schülern oder Lehrlingsmediationen würden so ad absurdum geführt.

8.2.1. Das Harvard-Konzept

Das von Roger Fisher und William Ury am Beginn der 80er-Jahre entwickelte Verhandlungsmodell (vgl. Fisher & Uri, 1981; Fisher, Uri & Patton, 1998) geht implizit von der Annahme aus, dass im Konfliktfall die emotionale Ebene einer sachlichen Einigung im Weg steht. Der Königsweg zu einer Einigung ist demnach die Entflechtung der Sach- und der Beziehungsebene und die Fokussierung auf die Lösung des Sachkonfliktes im Rahmen einer „prinzipiengeleiteten Verhandlung“ (vgl. Hösl, 2009, S. 69).

Die vier Grundprinzipien lauten:

1. Trenne Sache und Person.
2. Konzentriere dich auf Interessen, nicht auf Positionen.
3. Entwickle Optionen zum beiderseitigen Vorteil.
4. Bewerte Optionen nach objektiven Kriterien.

Mediation kommt in diesem Ansatz ohne ein „Verstehen der Gegenseite“ aus. Das grundlegende Menschenbild entspricht dem „Restricted Resourceful Expecting Evaluating Maximizing Man“ (RREEMM) des Rational Choice Modells. Dass dieser Ansatz in der Mediation zwar stark verbreitet ist, allerdings das Grundmodell in zahlreichen psychologischen Experimenten (darunter das bereits beschriebene Ultimatumsspiel) als falsifiziert gelten kann, liegt der Schluß nahe, dass das Einsatzgebiet beschränkt ist. Mediationen von Konflikten, die stark emotional aufgeladen sind, scheitern oder es müssen Mediatoren im Rahmen des Harvard-Modells zusätzlich massiv „Emotionsarbeit“ leisten (siehe Montada & Kals, 2007, S. 53f).

8.2.2. Der transformatorische Ansatz

Der transformatorische Ansatz oder Transformationsansatz (vgl. Hösl, 2009, S. 71f) geht auf Bush und Folger (2005) zurück. Er erweitert das Harvard-Modell um das gegenseitige Verstehen und stellt so einen ganzheitlichen, stark humanistisch geprägten Ansatz dar. Das zeigt sich schon im Grundverständnis von Konflikt: „What most people find hardest about conflict is not that it frustrates their satisfaction of some right, interest, or project, no matter how important, but that it leads and even forces them to behave toward themselves and others in ways that they find uncomfortable and even repellent. It alienates them from their sense of their own strength and their sense of connection to others, and thus disrupts and undermines the interaction between them as human beings. In short, conflict precipitates a crises in human interaction that parties find profoundly disturbing, and help in overcoming is a major part of what parties want from a mediator.“ (Bush & Pope, 2003, S. 5f). Die Zielsetzung ist nach Auffassung von Bush & pope also nicht die Lösung des Konfliktes sondern die Wiederherstellung einer „menschenwürdigen“ Interaktion zwischen den Parteien, sie schrieben: „...in order to be useful to parties, conflict intervention cannot only be about

problem-solving, about satisfaction of needs and interests; it must directly address the interactional crisis itself.“ (Bush & Pope, 2003, S. 7)

Mit diesem normativ-ethischen Anspruch bildet der transformatorische Ansatz auch eine Art Gegenposition zu dem am Eigennutz ausgerichteten Harvard-Konzept. Der Anspruch an eine Mediation geht hier wesentlich weiter und es ist zu hinterfragen, ob die Parteien dem Mediator tatsächlich in allen Fällen ein Mandat für eine Intervention solchen Umfangs erteilen. Die unüberprüfte Annahme dessen stellt die im transformatorischen Ansatz posulierte Forderung nach „Empowerment“ zweifelsfrei in Frage.

In Anlehnung an den kognitiven Verhaltenstherapeuten und Psychologen Aaron T. Beck generiert die Teilnahme an einem Konflikt bei den Parteien ein Gefühl der Schwäche und der Konzentration auf sich selbst („Self-Absorption“). Ohne direkt auf Berkowitz einzugehen, gibt es hier Analogien zur Entstehung von Aggression, wie schon gezeigt. Diese negativen Erscheinungen schaukeln sich - wie im Beckschen Depressionsmodell - weiter auf und der Anspruch an den Mediator ist die Unterbrechung und Umkehrung dieser Spirale. (vgl. Bush & Pope, 2003, S. 9). So kann der Transformatorische Ansatz als „Prozess der Veränderung der Qualität von Konfliktinteraktion“ (Bush & Pope, 2003, S. 9) verstanden werden. Transformiert wird die Schwäche in Stärke (Autonomie) und die Selbstbezogenheit in Verbundenheit.

CHANGING CONFLICT INTERACTION

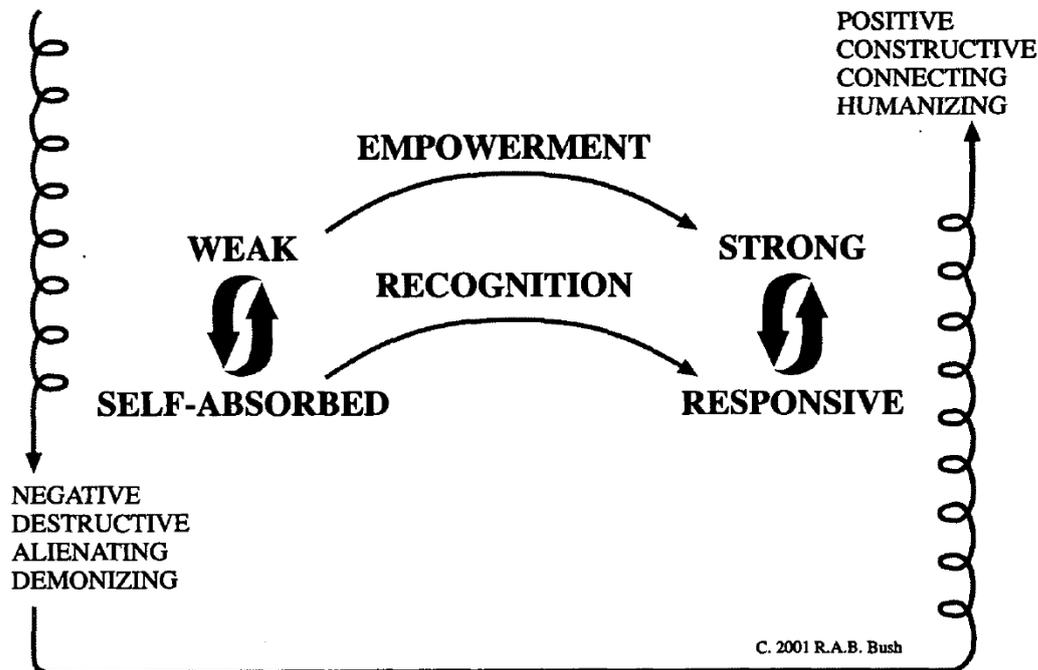


Abb. 6: Transformationische Konfliktbearbeitung (Bush & Pope, 2003, S. 15)

Hösl (2009, S. 71) formuliert das so: „Zwei Zielgrößen stehen im Vordergrund:

- Einerseits die *Bekräftigung* (Empowerment), die *eigenen* Interessen, Bedürfnisse, Wünsche und mit ihnen alles, was Sie bewegt, was geregelt werden soll, auszudrücken und zu formulieren;
- Andererseits die *Anerkennung* (Recognition) der *gegenseitigen* Interessen, Bedürfnisse, Wünsche, Ziele, Fertigkeiten, Optionen, Ressourcen als innere Reserven usw.“

Wie schon beim Harvard-Modell beschrieben, ist die Vorstellung einer „Win-Win-Lösung“, wie sie das „emotionslose“ erstgenannte Konzept darstellt, ohne ein wenigstens rudimentär ausgeprägtes Verständnis für die Interessen der Gegenseite wohl nicht vorstellbar. Insofern sind die beiden Ansätze ähnlicher, als es auf den ersten Blick scheinen mag.

8.3. Die Phasen des Mediationsprozesses

Das Mediationsverfahren wird nach einem strukturierten Phasenmodell durchgeführt. Auch wenn die Kontexte und Inhalte unterschiedlich sind, durchläuft das Mediationsverfahren üblicherweise eine bestimmte Anzahl von Abschnitten, üblicherweise fünf (vgl. Montada & Kals, 2007, S. 221), wobei diese wieder weiter unterteilt sind, bei Montada und Kals beispielsweise in 21 Unterabschnitte. Der typische Ablauf sieht bei ihnen wie folgt aus:

1. Die Vorbereitung

- 1.1. Informationen über das Konfliktfeld sichten.
- 1.2. Parteien zusammenstellen
- 1.3. Ziele klären
- 1.4. Rechtsbelehrung veranlassen (bei justiziablen Konflikten)
- 1.5. Über Mediationsregeln informieren
- 1.6. Absprachen über formale Rahmenbedingungen treffen
- 1.7. Mediationsvertrag abschliessen

2. Konfliktanalyse

- 2.1 Konfliktgegenstände erfassen und strukturieren
- 2.2. Tiefenstruktur des Konfliktes aufdecken
- 2.3. Verantwortlichkeitszuschreibung klären
- 2.4. Bedingungen ermitteln
- 2.5. Zur Konfliktbeilegung motivieren

3. Produktive Beilegung der Konflikte

- 3.1 Über unproduktive Annahmen und Urteilsschemata aufklären
- 3.2. Annäherungen konfligierender Überzeugungen versuchen
- 3.3. Gewinner-Gewinner-Ausgänge generieren
- 3.4. Eine Lösung auswählen

4. Die Mediationsvereinbarung

- 4.1 Ethische Prinzipien für die Beilegung von Konflikten durch Vereinbarungen erläutern
- 4.2 Begleitung und Überprüfung der Lösungsumsetzung vereinbaren
- 4.3. Die Einigung vertraglich festlegen

5. Evaluation

5.1. Lösungsumsetzung begleiten und kontrollieren

5.2. Das gesamte Mediationsverfahren evaluieren

Wesentlich ist anzumerken, dass sich die Phasen und Unterteilungen je nach Lehrer und Autor unterscheiden. Zusätzlich werden - wie schon gezeigt - immer wieder Dogmen verbreitet, die aber eher die Grenzen der Autoren bzw. Mediatoren aufzeigen, weniger die des Prozesses. Das Modell wird durch die persönliche Arbeitsweise des jeweiligen Mediators ergänzt und erweitert. Dass die hier beschriebenen Abschnitte auch nicht zwangsweise für das Gelingen einer Mediation Voraussetzung sind, belegt Ed Watzke (vgl. 2008) mit der von ihm entwickelten Metaphernbrücke, wo beispielsweise auf den sonst als so wichtig beschriebenen Punkt 2.1 anfangs völlig verzichtet wird. Für eine nähere Beschreibung des Mediationsverfahrens siehe Montada & Kals, 2007, Duss-von Werdt, 2008, Watzke, 2008, Hösl, 2009 und Edmüller & Jiranek, 2010.

8.4. Mediation als Konfliktprävention

In der Mediation wird oft von Konfliktprävention gesprochen, was vermutlich einer konfliktaversen Grundeinstellung mancher Mediatoren entspricht. Die Bewertung von Konflikten ist sehr unterschiedlich, denn manche sehen in Konflikten auch durchaus positive Aspekte. Wenn Aggression maßgeblichen Anteil an Konflikten hat, so ist die Konnotation von Aggression und Konflikten, sowie die wirksamen Hypothesen über den Zusammenhang von Aggression und Konflikten, die Mediatoren haben, relevant für das Vorgehen im Mediationsprozess.

8.5. Mediation als Aggressionslenkung

Emotionen sind für Konflikte elementar. Die emotionale Betroffenheit steigt mit der Eskalationsstufe. Montada und Kals (2007, S. 61) schreiben: "Emotionen sind aufschlussreich: Sie offenbaren die Heftigkeit und Brisanz eines Konflikts; Sie lassen erkennen, worüber sich die Parteien empören, was sie kränkt, was sie ängstigt, allgemein: was

ihnen wichtig ist, wodurch sie versöhnlich gestimmt werden usw. Emotionen sind also der Königsweg zu den im Konflikt relevanten Sichtweisen und Überzeugungen." Sie sind aber der Ansicht, dass gerade dieser Königsweg aufgrund von fehlenden Kompetenzen zu selten begangen wird. Die "Versachlichung des Konflikts" wird im Harvard-Modell besonders deutlich. Das Harvard-Modell ist eigentlich ein Verhandlungsmodell und stammt aus dem Wirtschaftskontext. Gerade dort sind reduktionistische Menschenbilder, wie das Rational-Choice-Modell, an der Tagesordnung. Emotionen sind für viele Wirtschaftswissenschaftler und Manager noch immer etwas, was man am besten vermeidet. Dieser Einstellung folgend ist die Lösung von Konflikten dann am einfachsten wenn man sich auf die Sachebene konzentriert und Emotionen reduziert. Dass dies aber auch in scheinbar ganz rational geführten Konflikten nicht so leicht bzw. unmöglich ist, wissen alle, die mit Konflikten regelmäßig zu tun haben. Dies wird im praktischen Teil dieser Arbeit gezeigt. Jedenfalls droht eine Konflikteskalation, wenn Emotionen nicht angemessen vom Mediator behandelt werden. Wer (auch als Mediator) nicht steuernd mit Emotionen umgehen kann, wird negative Emotionen fürchten und versuchen, sie zu unterdrücken. (vgl. Montada & Kals, 2007, S. 61). Wie beschrieben sind Konflikte nicht nur die Folge von negativen Affekten, sie lösen diese auch aus. Grundsätzlich ist die Teilnahme an Konflikten also mit negativen Emotionen besetzt, die niemand, der nicht eine besondere masochistische Tendenz hat, gerne erlebt. Menschen sind tendenziell im ersten Schritt völlig rational, konfliktavers. Das dies auch für Mediatoren gilt, zeigt diese Arbeit und Sachverhalte wie die Tatsache, dass im recht umfassenden Sammelband über Mediationsforschung von Kessel und Pruitt (1989) der Begriff Emotion im Sachregister nicht vorkommt. Wie schon im Kapitel über Aggression zu Noltig festgehalten, gelten innere und damit schwer messbare Vorgänge bei vielen Forschern, insbesondere naturwissenschaftlich orientierten (Psychologen), als unwissenschaftlich und werden gerne vermieden. Wie schon in den Anfängen des Behaviourismus beschränkt man sich auf Verhalten, das extern beobachtbar und daher zumindest kategorisierbar ist. Dem stark emotionalisierten Sachverhalts des Konfliktes werden aber Interventionen, die diesem nicht Rechnung tragen, nicht gerecht. So weisen McLaughlin et al. (1991) wenig überraschend nach, dass "Vertrauensbildung" besonders effektiv zur Klimaverbesserung zwischen den Konfliktparteien beitragen kann. Eine Erkenntnis, die im therapeutischen Kontext längst bekannt ist. So zeigt Klaus Grawe (vgl. 2004, S. 381), dass die positive Beziehungsgestaltung der wichtigste Wirkfaktor in der Psychotherapie ist. Das Gebiet der

Mediation wird in vielen Fällen aber von wohl eher sachbezogenen Juristen ausgeübt und weniger von beziehungsorientierten Menschen aus dem psychosozialen Bereich. Andererseits sind es wohl gerade jene Menschen, für die eine positive Beziehungsgestaltung von großem Wert ist, die unter einer belasteten Situation eines Konfliktes am meisten leiden und negative Emotionen als besonders störend empfinden. Juristen, die von Berufs wegen Streit suchen, dürften hier weniger belastet sein.

Montada und Kals fassen Argumente für eine Befassung mit Emotionen zusammen (vgl. Montada & Kals, 2007, S. 145):

Emotionen sind konstitutiver Teil von Konflikten, der in der Konfliktdanalyse und -bearbeitung nicht ausgeblendet werden kann.

Die meisten Menschen haben ihre Emotionen nicht (völlig) unter Kontrolle. Auch auf Apelle von Mediatoren hin können sie ihre Gefühle nicht einfach abstellen, sie können allenfalls versuchen, den Ausdruck der Gefühle zu unterbinden. Das aber bindet Aufmerksamkeit und geistige Kapazität, die für eine produktive Mitarbeit am Mediationsprozess benötigt wird. Durch die Unterdrückung des Gefühlsausdrucks haben sie ihre Gefühle noch nicht bearbeitet, d.h., ihre gefühlsmäßige Einschätzung des Anlasses hat sich nicht verändert. Sie haben noch keine neue Perspektive eingenommen und keine Informationen erhalten, die eine neue Bewertung des Sachverhalts nahelegen würden.

Eine Zurückdrängung von Gefühlsäußerungen durch die Mediatoren kann als Delegitimierung von Gefühlen verstanden werden. Da Menschen ihre Gefühle jedoch meist als berechtigt ansehen, wird ihr Vertrauen in die Mediatoren und das Mediationsverfahren dadurch gewiss nicht gestärkt.

Wenn Mediatoren sich nicht mit den Gefühlen der Parteien befassen, verlieren sie eine sehr wichtige Quelle von Erkenntnissen über den Konflikt und über die Konfliktparteien, denn Gefühle sind differenzierte Indikatoren der Bezüge der Menschen zueinander und ihrer Bezüge zu den diversen Anlässen, die sie emotional bewerten.

Gefühle zeigen an, dass das Gefühlssubjekt den Anlass wichtig nimmt, und sie informieren, in welcher Hinsicht der Anlass wichtig ist. Dürfen wir aus der Mediation ausblenden, was den Parteien besonders wichtig ist?

Die Tiefenstruktur des Konflikts erfahren wir meist nur über die Analyse der Gefühle. Gefühle sagen viel über die Anliegen und die Sichtweisen der Parteien aus.

Mediatoren, die auf die Bearbeitung der Gefühle besonderen Wert legen, haben oft einen anderen Anspruch an ein Mediationsverfahren als solche, die den Sachkonflikt in den Vordergrund stellen. So schreiben Montada und Kals: Die Analyse und Bearbeitung der Emotionen in der Mediation sollte für die Parteien Modellcharakter dafür haben, wie sie sich mit ihren Emotionen auseinandersetzen und wie sie diese reflektieren und steuern können. Das wäre ein nachhaltiger Entwicklungsgewinn der Teilnehmer durch die Mediation. Auch der Wiener Mediator Ed Watzke sieht die Mediation als Gelegenheit, den Konfliktparteien neue Lernerfahrungen, insbesondere in der Kommunikation zwischen ihnen, zu ermöglichen (vgl. Watzke, 2008, S. 57f). Auch bei ihm geht das Ziel der Mediation weit über die "Beseitigung" des aktuellen Konflikts hinaus und der "Frieden" soll langfristig gesichert werden. Natürlich mag es Konflikte geben, die dieser nachhaltigen Verbesserung des Umgangs mit Emotion und Kommunikation nicht bedürfen, bei der die Lösung eines sachlichen Problems im Vordergrund steht und bei dem ein weiterer, negativer Kontakt der Konfliktparteien unwahrscheinlich ist.

In anderen Fällen sichern die angesprochenen sozialen Lernerfahrungen eine nachhaltige Veränderung des Umgangs mit ähnlichen Konfliktsituationen. Diese Lernerfahrungen wurden auch im Modell von Berkowitz thematisiert und tragen dazu bei, einerseits Emotionen umzudeuten und andererseits Alternativen zu gewalttätigen Handlungen als Reaktion auf negative Affekte zu zeigen. Dabei ist es für den Mediator nötig, ein sensibles Sensorium für die Emotionen der Parteien zu entwickeln und ein umfangreiches Arsenal an Interventionstechniken zur Bearbeitung und Veränderung emotionaler Zustände zu erwerben. Mediation als nachhaltige Konfliktbearbeitung ist also die Vermittlung von Techniken zur Verbesserung des Umgangs mit eigener Emotion und Kommunikation am Beispiel eines konkreten Falles, in den die Konfliktparteien aktuell verwickelt sind.

9. Zugang und Hypothesen von Mediatoren - Praktischer Teil

Im praktischen Teil wird das Ergebnis der Interviews präsentiert, das Auskunft über die Haltung von Mediatoren in Bezug auf Aggression und Konflikte gibt. Grundlage der Arbeit ist, die Vorannahme, dass die persönliche Haltung des Mediators Einfluss auf den Mediationsprozess hat, ja diesen sogar maßgeblich beeinflusst. In analogen Wirksamkeitsstudien der Psychotherapieforschung wird nachgewiesen, dass die Haltung des Therapeuten die bedeutendste Variable darstellt.

9.1. Interview-Leitfaden

Der Fragebogen ist halboffen konzipiert und soll auf die Forschungsfragen fokussieren. Insbesondere waren die persönlichen Erklärungen zu Aggression und Konflikt relevant. Da allerdings auch die Erfahrung und die innere Einstellung des Mediators eine wesentliche Bedeutung haben, wurde der Erzählung von Anekdoten, Praxisfällen und Äußerungen über die grundlegenden Konzepte der befragten Praktiker viel Raum gegeben.

Der Fragebogen beinhaltet folgende Fragen:

Fragen zu biographischen Daten und Tätigkeitsbereichen.

Was verstehen Sie unter Aggression?

Was ist der Unterschied zwischen Aggression und Gewalt?

Was ist Ihrer Meinung nach die Ursache von Aggression?

Inwieweit sind Sie im Zuge von Mediationsprozessen mit Aggression in Kontakt gekommen?

Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

Wie beschreiben Sie aggressives Verhalten?

In wieweit ist Aggression Ihrer Meinung Grundlage oder Ergebnis von Konflikten?

Gibt es Konflikte, in der Aggression keine Rolle spielt?

Wie gehen Sie mit aggressivem Verhalten in einem Mediationsverfahren um?

Mussten Sie auf Grund von aggressivem Verhalten eine Mediation abbrechen?

Was ist für Sie ein Konflikt?

Wie sehen Sie Maßnahmen zur Konfliktprävention?

Streiten Sie gerne?

9.2. Auswahl der Befragten

Befragt werden sollten Mediatoren aus dem deutschsprachigen Raum (Österreich und Deutschland), die zumindest 5 Jahre praktisch in unterschiedlichen Bereichen der Mediation tätig sind. Es wurde bei den ausgewählten Mediatoren, die zum Teil persönlich bekannt sind, per Mail oder persönlich um einen Termin angefragt. Martina Foradori, Hannes Zagar, Stephan Proksch und Michael Hamberger sind Mitglieder der Expertsgroup Wirtschaftsmediation, einer Vereinigung von Mediatoren der Fachgruppe Unternehmensberatung und Datenverarbeitung (UBIT) der Wirtschaftskammer. Eine Anfrage mit der Bitte um Empfehlungen bzw. Interviewpartner an das ÖBM blieb ebenso unbeantwortet, wie eine Interviewanfrage an einen anderen bekannten Wirtschaftsmediator. Interviewanfragen wurden auch persönlich von mehreren bekannten Mediatoren aus Österreich und Deutschland abgelehnt. In einem Fall erfolgte zwar eine Zusage, eine Terminvereinbarungsanfrage blieb aber mehrfach unbeantwortet. Zusätzlich bestätigte sich die Vermutung, dass es unter der großen Anzahl von ausgebildeten Mediatoren lediglich eine kleine Minderheit gibt, die tatsächlich regelmäßig in diesem Bereich professionell arbeitet. Fast alle sind aber auch im Schulungsbereich tätig. Ed Watzke wurde von einer Kollegin empfohlen und ein Interview über das soziale Netzwerk XING bei ihm zuhause vereinbart. Ruth Winter konnte anlässlich eines Seminars in Abano Terme in Italien interviewt werden.

9.3. Biographische Daten der Befragten

In der Reihenfolge der Interviews:

9.3.1. Dr. Martina Foradori

(<http://www.mediation-fair.at/institut/gesch%C3%A4ftsberatung> abgerufen am 19.7.2012)

Juristin, Unternehmensberaterin, eingetragene Mediatorin in der Liste des österreichischen Bundesministeriums für Justiz, Mediatorin für Zivil- und Handelssachen eingetragen im

Verzeichnis der Mediatoren der Mediationsstelle der Handelskammer Bozen, Wirtschaftsmediatorin, Landessprecherin der Experts Group WirtschaftsMediation der Wirtschaftskammer Tirol, Co-Mediatorin für Familienmediation gemäß FLAG, Lehrtrainerin für Mediation, Konfliktmanagement und Kommunikation, Hochschullektorin/ MCI-Innsbruck, Lehrbeauftragte/Universität Innsbruck, Buchautorin.

9.3.2. Hannes Zagar

(<http://coachit.at/uber-mich/>, abgerufen am 19.7.2012)

Bis 1994 geschäftsführender Gesellschafter für die Softwareentwicklung bei Modul-Software verantwortlich, Konzessionsprüfung zum Unternehmensberater, Absolvierung einer systemischen Ausbildung. Eingetragener Mediator in der Liste des österreichischen Bundesministeriums für Justiz, Wirtschaftsmediator im Vorstand der Experts Group WirtschaftsMediation der Wirtschaftskammer, arbeitet als IT-Coach und beschäftigt sich vornehmlich mit ERP-Projekten. Er verweist auf 25 Jahre Erfahrung in diesem Bereich.

9.3.3. Dr. Ed Watzke

(http://de.wikipedia.org/wiki/Ed_Watzke abgerufen am 26.7.2012)

Ed Watzke studierte Soziologie und Pädagogik an der Universität Wien und wurde dort promoviert. Seit 1985 befriedet er Konflikte im *Außergerichtlichen Tatausgleich* (vergleichbar dem deutschen Täter-Opfer-Ausgleich) und in Mediationen. Er ist zudem Dozent beziehungsweise Lehrbeauftragter an der Fernuniversität in Hagen, freier Trainer, Supervisor, Coach, Geschichtenerzähler und sucht als Kulturwissenschaftler die Verbindung von Kunst/Poesie und Wissenschaft. Er lebt in Wien.

9.3.4. Ruth Winter

Ruth Winter lebt und arbeitet in Vöcklabruck. Seit 1980 ist sie Lehrerin für Jugendliche im Alter von 14 bis 19. Sie hat Ausbildungen unter anderem in Gestalt- und Montessoripädagogik. Im Zuge der Ausbildungen ist sie auf den Bereich Schulmediation

aufmerksam geworden und hat 2002 ihre Mediationsausbildung abgeschlossen. Seither mediiert sie im Schulbereich und bildet auch Peermediatoren in der Schule aus.

9.3.5. Mag. Dr. Stephan Proksch, MAS

(http://www.incite.at/ausbildung/upload/trainer/Proksch_Stephan_CV.pdf abgerufen am 11.8.2012)

Mag. Dr. Stephan Proksch, MAS ist 1968 in Wien geboren. Er arbeitet als Mediator, Organisationsberater und Trainer. Er ist geschäftsführender Gesellschafter von Trialogis Organisationsberatung Mediation (www.trialogis.at) und ehemaliger Sprecher der Experts Group Wirtschaftsmediation der Wirtschaftskammer Österreich (www.wirtschaftsmediation.cc), sowie Lehrgangsleiter des Mediationslehrgangs der WKO in Hernstein. Seine Arbeitsschwerpunkte sind Mediation, insbesondere Wirtschaftsmediation, Moderation und Trainings u.A. im Bereich Konfliktmanagement & Mediation, Führung, Team- und Organisationsentwicklung. Er hat Betriebswirtschaftslehre an der Wirtschaftsuniversität Wien, Mediation & Konfliktmanagement an der Universität Klagenfurt als Post-Graduate Lehrgang (MAS), Gruppendynamik und systemische Beratung bei der Österr. Gesellschaft f. Gruppendynamik u. Organisationsberatung (Öggo) und Business Administration an der University of Illinois / USA studiert.

9.3.6. Mag. Michael Hamberger, MA

(<http://www.compact-training.com/> abgerufen am 11.08.2012)

Mag. Hamberger, MA ist Unternehmensberater, Wirtschaftspsychologe und Bundessprecher der Expertsgroup Wirtschaftsmediation der Fachgruppe Unternehmensberater der Wirtschaftskammer. Er ist Lektor an der FFH Wr. Neustadt, der FH Krems und der bfi-Akademie Wien und bildet am KEPOS-Institut Mediatoren aus.

9.3.7. Mag. Andreas Jindra

(<http://www.andreasjindra.at/hm/beraterprofil.html> abgerufen am 11.8.2012)

Mag. Andreas Jindra ist 1961 in Wien geboren, verheiratet und hat 2 Kinder. Er hat Psychologie, Pädagogik, Philosophie und Geschichte (Lehramt) studiert. Er hat Ausbildungen in Mediation, Coaching, Organisationsberatung sowie Soziometrischer Aufstellungsarbeit. Er arbeitete von 1990 bis 2008 an diversen Gymnasien und ministeriellen Arbeitsgruppen. Seit 1996 ist er freiberuflich als Mediator, Coach, Moderator und Trainer selbständig. Er unterrichtet in Ausbildungen für Mediatoren und Lebens- und Sozialberatern, sowie an der pädagogischen Hochschule. Er arbeitet mit Einzelpersonen, Gruppen und Teams im institutionellen und Non- Profit Bereich.

9.4. Interviewsituation

In jedem Fall wurde das Thema mit der Bitte um ein Interview mit ungefähr einer Stunde Dauer genannt. Es wurde jeweils die erste Frage gestellt und oft im Zuge der umfangreichen Beantwortung schon weitere Fragen behandelt. Lediglich zur Konkretisierung wurden Nachfragen von der Liste gestellt und in einigen Fällen, die dem Interviewer für das Thema relevant erschienen, wurden weitere Fragen gestellt, die nicht am Leitfaden erfasst waren. Die Interviews wurden aufgezeichnet und transkribiert. Die wiedergegebenen Interviewpassagen wurden im Wesentlichen natürlichsprachig wiedergegeben, um auch einen Einblick in die sprachliche Repräsentation der Gedankengänge der Interviewten zu geben. In manchen Fällen sind die sprachlichen Konstrukte auch dem Dialekt (Martina Foradori ist Tirolerin) geschuldet.

9.5. Methodik

Es wird eine qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (vgl. Mayring, 2003) durchgeführt. Dazu wurden in den Transkripten jeweils Passagen markiert und den Fragestellungen zugeordnet. Eine eigene Kategorie wurde für Aussagen und Informationen eingeführt, die für das Thema relevant erschienen, jedoch in keine der gewählten Kategorien passten. In weiterer Folge wurden die Grundaussagen in den jeweiligen Kategorien zusammengefasst und Wiederholungen und Redundanzen gestrichen. Bei den jeweiligen Aussagen wird jeweils angeführt, ob die entsprechende Antwort mehrfach, also von unterschiedlichen Interviewpartnern, gegeben wurde, oder ob es sich um Einzelmeinungen handelt.

9.6. Auswertung der Interviews

9.6.1. Definitionen und Verständnis von Aggression, Gewalt und Konflikten

Dieser Frageblock diente zur Abklärung der theoretischen Basis des Mediators. Das erscheint einerseits notwendig, um die subjektive Bedeutungsgebung der Begrifflichkeiten abschätzen zu können, andererseits, um unterschwellig abschätzen zu können, inwieweit sich der Interviewpartner mit Aggressions- und Konflikttheorie auseinandergesetzt hat.

Allgemein scheint ein sehr oberflächliches Wissen über die theoretische Fundierung von Aggressions- und Konflikttheorien vorzuherrschen. Das Eskalationsmodell von Glasl ist zwar allgemein bekannt, aber die Frage nach den Definitionen von Konflikt und insbesondere Aggression werden einerseits aus dem Wortstamm abgeleitet, andererseits in Beispielen veranschaulicht. So definiert Martina Foradori Aggression „vom Wortstamm her“ als „jemanden angreifen, ein Angriff und es ist schon was Massives“, andererseits phänomenologisch „*Mir im beruflichen Kontext begegnet die Aggression schon vor allem in der Mediation. Und das ist jetzt, wenn ich die Familienmediation hernehme, dann sind es so, ist es dort wirklich ein klassischer Fall von mindestens 2 Personen, die sich einmal ganz gut gekannt haben und wo jemand dann nur am Bandl zieht und schon ist der andere sehr aggressiv und ist in einem Zustand versetzt, den er vielleicht sonst nicht so schnell erreichen würde. Das erlebe ich dort immer so ein bißerl, oder oft von Null auf Hundert. Wo nur ein Wort genannt wird oder eine Geschichte erzählt wird und schon äußert sich das einfach, indem jemand ganz wütend wird, indem jemand laut wird, schreit oder auch manchmal sich zurückzieht dann. Das ist für mich so die Aggression, die mir in der Familienmediation begegnet. In der Wirtschaftsmediation ist es ein bißerl subtiler, da hängt es oft vom Rang ab. Der Höhere schreit, habe ich festgestellt.*“ Die Abgrenzung zur Gewalt scheint ihr schwierig, wird aber wie folgt beschrieben: „*Aggression gerichtet gegen einen anderen ist Gewalt*“. Auch Ed Watzke nähert sich über den Wortstamm und eine Beschreibung der Funktion, in der schon seine positive Konnotation deutlich wird: „*Ich würde sagen, dass Aggression grundsätzlich eine sehr wichtige, eine sehr wichtige Komponente des Lebens ist. Also ohne*

Aggression geht man vor die Hunde. Also ich denke, das ist einfach, durch die ganze Evolution durch kann man sagen, gibts Aggression, die dient dem Selbsterhalt, der Verteidigung, der Nahrungszufuhr, dem Austausch mit der Welt überhaupt und ja, so wie der Name schon sagt, eigentlich Aggression heißt ja auf etwas zugehen und ja, so würde ich einmal sagen, Aggression ist eine ganz wichtige Eigenschaft im psychischen Apparat, um, um in dieser Welt zurande zu kommen.“ Gewalt ist für ihn rein körperlich und eine Sonderform von Aggression und im Gegensatz zu Aggression negativ bewertet: „Gewalt ist eine destruktive Form der Aggression.“

Auch für Ruth Winter ist Aggression eine Verhaltensweise: *„Aggression ist Auseinandersetzung, die in einer Art getätigt wird, die kein Zusammenfinden sucht. Und das ist unterschiedlich, also das kann von, von psychischem Ausgegrenztsein zu körperlicher Gewalt führen.“* Und zur Unterscheidung von Gewalt: *„Aggression ist der Selbstaussdruck von Bedrängtheit und Widerwillen und Gewalt ist in irgendeiner Form der Zwang eines anderen sich so zu verhalten, dass der Widerwillen vielleicht verschwinden könnte. Ohne Erfolgsaussicht. [...] Es ist genaugenommen Gewalt der hilflose Versuch etwas Positives zu erreichen und mangelndes Repertoire an Handlungsmöglichkeiten.“* Aggressives Verhalten beschreibt sie, aus ihrem Umfeld - der Schule - in der hauptsächlich Mädchen sind, so: *„Ja das ist je nach der Altersgruppe unterschiedlich, würde ich sagen. Bei Jugendlichen würde ich sagen, ist aggressives Verhalten laut, abwertend, gemein und häufig gewollter Gesichtsverlust. Also ich habe kaum zu tun mit Schlägereien bei uns, gell, das merkt man, glaube ich schon. Also wir haben kaum körperliche Attacken.“* Sie sieht das auch bei Erwachsenen ähnlich: *„Unter Erwachsenen ist, ist auch abwertend, ist seltener laut, das stimmt und auch mit subtilen Gesichtsverlust. Aber was, was immer ist, die Person, die aggressiv ist, hört niemand anderen. Das ist im Grunde keine Kommunikation.“* Ein Kommunikationsdefizit ist hier elementarer Bestandteil eines Konfliktes. Für Stephan Proksch ist Aggression *„zumeist ein Impuls aufgrund von Auslösern, die im persönlichen Bereich liegen. Ein Impuls, der aggressiv-mediativ-destruktiv ausgelebt wird.“* Nach dem Unterschied zur Gewalt gefragt, antwortet er: *„Da ist schon ein Unterschied. Aggression ist auch, wenn man jemand z.B. anschreit, oder droht, oder beschimpft. Aber wenn ich jemand anschreie oder beschimpfe ist es noch keine Gewalt aus meiner Sicht. Gewalt ist physisch-körperlich, er fügt Schaden zu, schädigt. Man kann sicherlich, glaube ich, auch von seelischer Gewalt sprechen, da würde ich aber nicht so meinen, also schreien und beschimpfen ist für*

mich noch keine Gewalt. Ich würde Gewalt eher physischer Aggression assoziieren“.

Aggression hat für ihn einen internen Bereich und einen externalisierten. Externalisiert stellt sich Aggression für ihn als: *„schreien, aufspringen, stossen, Gegenstände herumschmeissen“* dar. Im Verständnis von Andreas Jindra ist Aggression *„Grundsätzlich, wenn eine gewisse Grenze überschritten wird und diese Grenzüberschreitung als Bedrohung angesehen wird. Die Grenzüberschreitung hat immer etwas mit einer Verletzung zu tun, mit einer aktuellen oder einer vergangenen. Aggression ist kein Trieb und ergibt sich aus einer zwischenmenschlichen Konstellation. Der Auslöser ist immer extern. An einen Aggressionstrieb nach Freud glaube ich nicht. Wie sie ausgelebt wird ist etwas Subjektives. So wie die Grenzen auch subjektiv weit oder nah sind.“* Der Unterschied zur Gewalt besteht bei für ihn darin, dass diese eine intentionale Komponente hat. Er sagt: *„Ein aggressiver Akt kann als aggressiver Akt stehen, muss aber noch nicht gewaltsam sein. Da muss man noch gar nicht an physische Gewalt denken. Ich denke an eine psychische Gewalt. Gewalt hat eine intentionale Komponente. Das kann auch subjektiv rezipiert werden. So kann jemand eine laute Stimme schon als aggressives Verhalten auffassen, oder eine bestimmte Köperspannung. Das muss aber noch nicht gewaltsam sein. Nimmt jemand das aber bedrohlich wahr und intendiert der andere das so, wird es zur Gewalt. Da ist ein bewusster Akt dahinter. Aggression kann auch ein Affekt sein.“* In der Mediation zeigt sich für ihn aggressives Verhalten so: *„Drohung, verbale Attacken, die sehr aggressiv waren und auch so aufgefasst wurden, aber auch physisch, wo jemand aufgestanden ist und sich vor dem Partner aufgebaut hat, der was ausgelöst hat der ihn in diesen Zustand versetzt hat.“*

Michael Hamberger beschreibt Aggression so: *„Also für mich ist es, wenn Leute total heiß werden. Das limbische System fällt mir ein. Sie gehen auf Vollgas. Der Tunnel wird eng, Emotion kocht auf oder eigentlich darüber hinweg, man verliert Kontrolle, das was man als Kontrolle irgendwie so benennt. Man kann weniger gut kognitiv gedanklich unterwegs sein, weniger logisch rational und weniger weit gefaßt agieren, das wird Einbahndenken. Aggression ist ein Trieb von mir aus gesehen, so ein Triebfehler im Ganzen. So eine Kraft. Jemanden verletzen wollen, also eigentlich schon diese Urreaktionen. Sie können entweder fliehen oder ich kann angreifen oder ich kann mich tot stellen und Aggression brauche ich entweder zum Angreifen, aber auch zum Fliehen, also auch die Flucht ohne aggressives Potential irgendwie brauche ich schon einmal eine Triebfeder dazu, Adrenalin Bereitstellung usw, was wir halt können vom Körper her.“* Er beschreibt Aggression eher als innerlichen

Vorgang und Gewalt als externen, der aber auch wieder intentional ist: „*Ich kann aggressiv sein, aber Gewalt ist die Ausübung und Gewalt bedeutet, dass ich jemand anderen etwas antue. Aggressiv kann man merken, dass ich bin, aber deshalb tut es mir als Gegenüber noch nicht weh. Es kann mich einschüchtern usw., aber es ist, Gewalt ist wenn seelisch, körperlich Gewalt angetan wird, dann sehe ich, dass du mir eine Aktion, ein Handeln quasi deinerseits ein Verhalten da ist, das mich verletzt. Nämlich ursächlich und bewußt oder willentlich, vielleicht nicht ganz bewußt immer, aber willentlich. Ja, der Wille ist da.*“ Das drückt sich seiner Erfahrung nach so aus: „*Leute fangen an, zuerst vielleicht wie Felsen zu sein, man merkt, kocht es innerlich hoch, aber sie werden Beton, steinern, Eisenskälte, lustigerweise. Das wirkt dann schon bedrohlich, da merkt man, da ist noch viel Kontrolle da, aber da läuft schon. Da wird schon dann geschrien, ausgezuckt, herumgebrüllt, aufgestanden, bewegt, mit den Sachen, die herumliegen, herumgeschoben, das Umfeld gestaltet, vor-zurückgerückt oder herumgefuchelt, wilde Gestik, die dann bedrohlich wirkt, weil jemand extrem viel Raum nimmt mit ruppigen, heftigen Bewegungen. Aber auch Aggression in Worten, Angriff, jemanden beschuldigen, jemanden verurteilen, jemanden einfach einmal in Bausch und Bogen Unterstellungen hinüberschieben, aber es macht mehr der Klang aus, die Melodie macht es aus. Das zeigt die Brisanz, ja, es ist ja ein Kommunikationsanteil im Endeffekt, ja. Ein miteinander, es ist ja ein soziales, ein soziales Konstrukt, um Grenzen zu ziehen oder um Nähe zu zeigen oder zu manipulieren.*“ Konkret in der Mediation erlebt er oft Beschuldigungen, Generalisierungen und „*sehr primitive Aussprachen und Fluchen, schimpfen, alle Bennennungen, die man so irgendwie kennt. Alles tiefe sozusagen.*“

Konflikt

Ein Konflikt wird von Martina Foradori so definiert: „*Für mich ist ein Konflikt, wenn eben einem Menschen, also so zwischenmenschlicher Konflikt, wenn einem Menschen was bewegt, was im Bereich eines anderen liegt. Was er nicht mit sich selber ausmachen kann, also ein zwischenmenschlicher Konflikt natürlich kann, gibts einen sogenannten intrapersonellen Konflikt auch, den man haben kann. Ob ich jetzt noch ein Bier trinke oder noch eines oder, das muss ich mit mir selber ausmachen, nicht? Aber so den Konflikt, den wir in der Mediation auch behandeln, da braucht es die Emotion [...] Konflikt ist für mich was, wenn jemand mit*

einem anderen, einer anderen Person einen Streit hat, eine Meinungsverschiedenheit, die ihn nicht losläßt, die ihn bewegt. Wo er einfach, wo die Lebensqualität darunter leidet, wo er eigentlich fast immer präsent ist, also nicht gleich so eine Meinungsverschiedenheit, wo man sagt, mei die Freundin ist einmal anderer Meinung, was wirklich drum geht, das ist was, das gehört geregelt. Da muss man was tun, das regelt sich nicht von alleine und das bewegt die Menschen derart, dass auch ihre Lebensqualität drunter leidet. Das ist für mich ein Konflikt.“

Auch für Hannes Zagar resultieren Konflikte hauptsächlich aus Kommunikationsproblemen. Er bearbeitet *„Konflikte im Umfeld von IT-Einführung und zwar speziell von ERP Systemen und die in erster Linie daraus resultieren, dass die Verständigung zwischen dem Anwender und dem Lieferanten nicht funktioniert und dass die, in der Regel die Anwender unter großem Druck stehen.“* und *„[Ein Konflikt ist eine] Interessenskollision. Eine Situation entsteht, in der kein wechselseitiges Verstehen mehr, kein wechselseitiges Verstehen hergestellt werden kann.“*

Hannes Zagar spricht nicht von Aggression, sondern von Aggressionspotential: *„Unter Aggressionspotential verstehe ich, dass die Projektbeteiligten insbesondere die Consultants und die Anwender, nur noch schwer unterhalten können, dass sie schwer konstruktiv unterhalten können und relativ rasch in wechselseitige Vorwürfe bzw. Beschimpfungen abkippen.“* Dies resultiert in *„verbale Ausschreitungen“*, die für ihn noch nicht Gewalt sind, da er Gewalt als rein körperliche Gewalt versteht.

Ruth Winter definiert einen Konflikt so: *„Konflikt ist dann gegeben, wenn die betroffenen Parteien keine Möglichkeiten mehr finden, zu einer Problemlösung zu kommen.[...] Es gibt ein Problem und ein Problem sucht eine Lösung und wann die Parteien keinen Weg finden, eine gemeinsame Lösung zu finden, dann haben sie einen Konflikt.“*

Für Stephan Proksch hat ein Konflikt zwei Ebenen, die Sach- und die Beziehungsebene: *„Konflikt ist ein Problem auf der Sache und der auf der Beziehungsebene. Ein Konflikt ist, wenn ein Sachproblem besteht, das so aussieht, dass auf der einen Seite ein gemeinsames Bedürfnis, ein Ziel besteht, wo sich zwei Parteien wechselseitig behindern und das gleichzeitig das nicht ohne einander erreichen können, also ein Sachproblem und ein Beziehungsproblem. Wo sie einander gegenseitig blockieren.“*

Andreas Jindra sieht Konflikte so: *„Zwei Personen verfolgen ein Ziel, das kann das gleiche oder ein anderes sein, die Wahrnehmung ist aber immer, der andere hindert mich daran da hinzukommen und das löst Gefühle aus.“*

Michael Hamberger fällt die Definition, angesichts der vielen verschiedenen, anfangs schwer: *„Ein Konflikt ist im Endeffekt, wenn Dinge sich spalten, wenns klemmt, angefangen, wenn Spannungszustände da sind, wenn Dinge irgendwie nicht rund laufen und das nicht nur für Sekunden oder kurz, sondern anhaltend und wiederkehrend. Wenn etwas im Menschen oder zwischen Menschen sich so spat, dass es ein Thema wird, dass man sagt, ‚Das hindert mich.‘“*

Zusammenfassung: Aggression wird einerseits, oft implizit als Zustand verstanden (Aggressionspotential), aber zumeist als aggressives Verhalten beschrieben, das sich zumeist in verbaler Art ausdrückt (Schreien und Schimpfen). Demgegenüber wird der Begriff Gewalt meist nur für körperliche Gewalt verwendet. Konflikte sind Interessenkollisionen, die einerseits aus einem Kommunikationsproblem entstehen, andererseits dieses auch begründen und dazu führen, dass eine Lösung für die Kontrahenten alleine nicht mehr erreichbar ist.

9.6.2. Hypothesen über den Auslöser von Aggression und Gewalt

Übereinstimmend beschreiben Martina Foradori, Hannes Zagar, Ruth Winter und Ed Watzke, insbesondere bei Männern, **Hilflosigkeit** als einen der wesentlichsten Auslöser für gewalttätiges Verhalten. Martina Foradori beschreibt, dass es zu aggressivem Verhalten kommt, wenn jemand *„in die Enge getrieben wurde“* und *„Es ist auch oft so ein bißerl eine Ohnmacht, oft Männer hauptsächlich, wo sie nichts mehr anders wissen, als wie eben aggressiv zu werden. Wo sie einfach mit was nicht umgehen können.“* Gleichlautend Hannes Zagar, allerdings nicht auf Männer beschränkt, und im beruflichen Umfeld: *„Das heißt, der Projektleiter des Kunden, der üblicherweise keine allzu große Erfahrung mit solchen Projekten hat, weil er sie in seinem Leben vielleicht zwei oder drei mal macht, wenn überhaupt, der ist der Situation in der Regel ziemlich hilflos ausgeliefert.“* Und *„Ja, in den Situationen ist die Ursache von Aggression in der Regel eine bestimmte Hilflosigkeit. Das ist einfach das Unvermögen, sich so auszudrücken oder eine Botschaft so rüber zu bringen, dass sie beim anderen auch auf Verständnis stößt oder ankommt.“* Hilflosigkeit ist auch für Ed Watzke einer der wesentlichen Auslöser von Aggression: *„In Konflikten zwischen Menschen,*

mit denen ich zu tun hatte, hat es sehr oft zu tun mit einer Form von Hilflosigkeit, also viele, viele gewalttätige Männer werden gewalttätig in einer Situation, wo sie sich völlig hilflos erleben und mit der Situation völlig überfordert sind. Ob natürlich auch die ein Männerbild haben, das halt Django, John Waynemäßig einfärbt ist. Also es hat natürlich mit Sozialisation, mit dem Bild, was Männer von Männern haben, was ein Mann ist und was eine Frau ist und wenn sie in Situationen geraten, wo sie sich entweder bedroht fühlen oder sich hilflos erleben, also eine klassische Situation im Paarkonflikten ist, wenn der Mann meistens, wenn es Zoff gibt, zuerst einmal die Tendenz hat zu flüchten und zu gehen. Wenn ihnen dann die Frau den Autoschlüssel wegnimmt, die Tür zusperrt und den Fluchtweg sozusagen abschneidet, dann ist es eine sehr gefährliche Situation.“ Er verdeutlicht das mit einer Fallgeschichte: *„Eine Geschichte, wo Gewalt aus dieser Hilflosigkeit entstanden ist, war ein Paar, wo der Ehemann, die waren ungefähr an die 50, Anfang 50 beide, und er war ein Maschinentechner. Er war sehr viel im Ausland, weil er hat für eine Firma, die Maschinen erzeugt hat, in verschiedenen Ländern diese dort installiert und die Menschen dort angelernt auf diesen Maschinen und dem ist ein Fehler passiert und eine dieser Maschinen, da hat er irgendeinen falschen Knopf gedrückt, auf alle Fälle hat er einen Fehler gemacht und er hätte fast die Hand verloren, weil er ist da hineingeraten und Gott sei Dank ist ihm nichts passiert, aber die Maschine war kaputt. Das sind relativ teure Geräte und sein Chef hat gesagt: ‚Gott sei Dank ist dir nix passiert, die Maschine war eh schon alt und das, vergiss das und das ist kein Problem.‘ Aber für ihn war das so ein massiver, er war ein zwanghafter, unheimlich zwanghafter, ordentlicher, korrekter und verlässlicher Mensch und ihn hat das so tief erschüttert, dass er von diesem Tag an, impotent war. Er war von diesem Tag an impotent und hat schwer darunter gelitten, oft, dann ist er eines Tages von Russland oder woher von seiner Montage zurückgekommen nach 14 Tagen, kommt am Flughafen an, seine Frau holt ihn nicht ab, er fährt nach Hause, seine Frau ist nicht zu Hause, er findet keine Nachricht vor, er ist am Nachmittag gekommen, es wird Abend, es wird Nacht. Er telefoniert alle Freunde ab, keine Spur von ihr, er macht sich die allergrößten Sorgen, um 3 in der Früh kommt die Frau nach Hause und er fragt sie schon natürlich ziemlich verunsichert und wutentbrannt: ‚Wo warst du, ich habe dich überall gesucht‘ und sie lehnt sich zurück und sagt ihm mit lächelndem Auge: ‚Schatzi, ich war jetzt bei meinem Liebhaber und der hats mir so besorgt, wie du das nie im Leben imstande sein wirst.‘ Ja. Daraufhin hat er zugeschlagen. Hat aber nachher auch, also die größten Schuldgefühle gehabt, dass er seine Frau*

geschlagen hat, weil er hat seine Frau noch nie geschlagen, aber das war sozusagen eine Grenzsituation, dann kommen immer diese Typen von Männern, die in solchen Extremsituationen gewalttätig werden, die sind dann so erschüttert, weil sie sich nie und nimmer vorstellen konnten, dass solche bösen Geister in ihnen wohnen.“

Ruth Winter sieht den Auslöser für Konflikte in aggressivem Verhalten, das seinen Ursprung wieder in einer Form von Hilflosigkeit hat: *„Aggression ist vielfach Grundlage der Konflikte und zwar deswegen, weil eine Person sich außerstande sieht, ihre Interessen an den Mann oder die Frau zu bringen.“* Stephan Proksch nennt als primären Auslöser von Aggression ein Defizitbedürfnis, also ein unerfülltes Bedürfnis.

Ein weiterer Faktor für aggressives Verhalten insbesondere in der Mediation selbst ist auch das Ausüben von instrumenteller Gewalt, wie Martina Foradori beschreibt: *„Ja, das habe ich in der Wirtschaftsmediation schon erlebt. Die werden dann einfach laut und auch so.., so ein bißerl, dass sie diesen Status ausnutzen und die anderen zurechtweisen und, und so, bis hier und nicht weiter oder so irgendwie. Das habe ich erlebt.“* Und wie schon zitiert: *„In der Wirtschaftsmediation ist es ein bißerl subtiler, da hängt es oft vom Rang ab. Der Höhere schreit, habe ich festgestellt.“* und *„Oft ist es ein bißchen Strategie, so um eben gewisse Dinge zu erreichen. Dass einmal jemand aggressiv wird und das lassen wir jetzt so stehen und Punkt und Basta und haut auf den Tisch.“* Diesen instrumentellen Charakter erwähnt auch Ed Watzke: *„Dann gibt es natürlich die Form von Gewalt, die tatsächlich dazu angetan ist, jemanden zu unterdrücken.“*

Als dritten Faktor kann man erlernte Verhaltenweisen bzw. die Aktivierung von Erinnerungsnetzwerken sehen. Martina Foradori erklärt das so: *„Jemand wird an eine Situation erinnert, wo er aggressiv war oder die ihn halt besonders beschäftigt und bewegt und das, das merke ich halt ganz stark.“* Dieser Idee folgt auch Stephan Proksch, wenn er sagt: *„[Aggression entspringt] einer wiederholten negativen Erfahrung, die aktualisiert wird durch einen speziellen Auslöser und dann Aggression hervorruft.“*

Hannes Zagar ortet *„das größte Aggressionspotential ist der Phase, wo unklar ist, wie das Projekt weitergeht.“* und zieht damit auch hier eine Verbindung von Unsicherheit und aggressivem Verhalten.

Für Ruth Winter ist die Ursache von Aggression: *„ist Andersartigkeit und das Problem, diese anzuerkennen.“*, dies ähnelt den soziobiologischen Konfliktmodellen.

Andreas Jindra baut auf seiner Definition von Aggression als Grenzverletzung auf, wenn er sagt: *„Auslöser für Aggression ist die Verletzung der persönlichen Integrität. Nicht jede Grenzverletzung muss zu Aggression führen. Es kann sich aus in Bagatellisierung und Rückzug äußern. Es gibt viele Grenzüberschreitungen, wo der andere einfach nachgibt. Irgendwann explodiert das dann aber, dann kann auch das aggressiv werden. Das wird spätesten dann sein, wenn man die Grenze wahrnimmt, aber nicht mehr aus kann. Langfristige Verletzungen der Integrität können aber auch dazu führen, dass man sich garnicht mehr wehrt. Gesellschaftlich war das im Nationalsozialismus so, in der Mediation sieht man das oft in Ehen, wo die Frau schon so gewöhnt ist unterdrückt zu werden, die überhaupt keinen Widerstand mehr leisten.“*

Zusammenfassung: Übereinstimmend identifizieren alle Befragten **Hilflosigkeit** als den wesentlichsten Auslöser für Aggression und Gewalt, was insofern interessant ist, als diesem in der Literatur nur untergeordnete Bedeutung zugeschrieben wird. Auch der Einsatz von instrumenteller Gewalt in der Mediation wird mehrfach erwähnt. Als weitere Faktoren werden Verunsicherung und bestimmte Lernerfahrungen, die durch aktuelle Auslöser reaktiviert werden, genannt.

9.6.3. Hypothesen über den Zusammenhang von Emotionen und Konflikten

Martina Foradori meint, dass das Ausmaß von Emotionen direkt mit der Eskalation zusammenhängt. Sie beschreibt das anhand der Eskalationsstufen im Modell von Glasl (2010). Sie geht davon aus, dass es ab Stufe vier oder fünf zu Gewalt kommen kann. Sie glaubt nicht, dass es Konflikte ohne Emotion und Aggression geben kann, unterscheidet aber heiße und kalte Konflikte. In heißen Konflikten sind die Emotionen *„heiß ist total gut sichtbar. Da merkt man große Emotionen und eben auch die Aggression, die Gewalt, Gewaltbereitschaft und bei kalten Konflikten, glaube ich, kochen die Parteien innerlich.“*. Ob das „innerliche Kochen“ (in dieser Arbeit mit Aggression gleichgesetzt) für sie (auch) Aggression sei, wurde nachgefragt und nach einigem Überlegen bestätigt. Diesen Prozess hat sie wie folgt verbalisiert: *„Ja, für mich ist die Aggression schon ein bißerl mehr gegen andere gerichtet auch. Wenn jemand innerlich kocht, ist es schon auch gegen den anderen gerichtet. Das stimmt schon. Aber nicht so offensichtlich. Ja, na, ich weiß, muss ich mir überlegen, weiß nicht. [...] Kann ich nicht so genau sagen. Die offensichtliche ist natürlich beim heißen Konflikt. Das ist schon ganz klar. Beim kalten Konflikt sind die Menschen auch genauso wütend und große Emotionen, nur haben sie sie halt gezügel, und ein bißerl in Bahnen geleitet. Und unterschwellig kocht es.“*. Auch Ed Watzke bezieht sich auf den unterschiedlichen Ausdruck von Emotionen in heißen und kalten Konflikten: *„Es gibt sowas wie, wie heiße und kalte Aggression. So wie es heiße und kalte Kriege gibt, das sind ganz verschiedene Temperaturen und ich denke, dass die kalten tendenziell viel bösser und gefährlicher sind als die heißen. Also wenn einer auf gut wienerisch ein Häferl ist, dann ist er meistens auch relativ rasch auch wieder herunterzuholen. Aber so eine kalte, verachtende Form von Aggression, die ist heimtückisch, die ist versteckt und ist viel destruktiver.“* Er bezweifelt, dass es emotionslose Konflikte gibt: *„Naja, es gibt welche, wo die Menschen sehr bemüht sind, Emotionen tunlichst nicht zu zeigen. Also das gibts natürlich im Business Bereich, wo halt jeder seine Maske trägt.[...] Haben tun sie's trotzdem. Aber es gibt dann halt mitunter den Punkt, der das dann total kippt. Also dass jemand diese Fassade sehr lange aufrecht erhält und dann geht das sozusagen dampfkesselmäßig, sehr eruptiv.“* Ähnlich beschreibt das Ruth Winter: *„keine sichtbare Aggression. Also es gibt, es gibt Konflikte, wo*

die Parteien jeglichen Kontakt zueinander vermeiden. Ja also die tragen sozusagen eine Panzerung mit sich herum. Also da ist die Aggression vorhanden, aber kommt nicht zum Ausdruck.“

Stephan Proksch sieht das so: *„Erstens glaube ich einmal, dass Aggression eine Funktion der Eskalationsstufe des Konfliktes ist. Also je höher eskaliert, desto mehr Aggression und ja, wenn eben ein Bedürfnis nicht erfüllt wird, dann entsteht Aggression. Es entsteht Konflikt. Durch Defiziterfahrungen entstehen auf der Seite der Person, entsteht Aggression und in einer Interaktion mit einer zweiten entsteht Konflikt. Also die Aggression ist das individuelle und Konflikt ist das zwischenmenschliche. Zwei Seiten der gleichen Medaille.“*

Das es Konflikte gäbe, die ohne Emotionen auskommen, glauben die meisten Interviewten übereinstimmend nicht. So antwortet Martina Foradori auf die Frage, ob es solche Konflikte, z.B. in der Wirtschaftsmediation gäben könne: *“Es ist ein Märchen, dass man in der Wirtschaftsmediation ohne Emotionen auskommt, ganz im Gegenteil. Nur sind sie halt kanalisiert, viel subtiler da, aber es geht auch immer um das Gleiche. Es geht auch in der Wirtschaftsmediation um Existenzängste, gehts um Neid, gehts ums ganz das Gleiche. Gehts um Liebe oft einmal, um Hass, um Anerkennung, um die ganzen Grundbedürfnisse.“* und *„Emotion gibts immer!“*, wobei diese Emotionen ihrer Meinung nach nicht immer Aggression sein müssen. Ein Konflikt muss ihrer Meinung nach, in Abgrenzung zur Meinungsverschiedenheit, eine emotionale Beteiligung haben und die Lebensqualität dadurch eingeschränkt sein. Das nach dieser Definition ein emotionsloser Konflikt nicht existieren kann, liegt auf der Hand. Im ersten Schritt ist das bei Hannes Zagar anders. Er bejaht die Frage, ob es Konflikte ohne Emotion geben kann: *„Ja, es gibt Konflikte ohne emotionale Beteiligung. Es gibt natürlich immer Konflikte, weil ja der Zielkonflikt an und für sich schon im Projekt vorprogrammiert ist. Die Frage ist, wie gut können diese Konflikte im Vorfeld abgehakt oder behandelt werden, also diese Interessenskollisionen behandelt werden, wie kann man damit umgehen. Wenn die gut behandelt werden und wenn man damit gut umgehen kann, dann lassen sich Emotionen natürlich trotzdem nicht vermeiden, aber es eskaliert dann üblicherweise nicht.“* Offensichtlich ist er, im Gegensatz zum ersten Satz, auch der Meinung, dass Emotionen immer Teil des Konfliktes sind, allerdings durch geschickten Umgang mit diesen, eine Eskalation - implizit eine Zunahme an Emotion - verhindert werden kann. Er votiert für eine Behandlung auf möglichst geringem Eskalationsniveau: *„Je früher man das*

anfängt, umso einfacher ist es, die Eskalationen zu vermeiden.“ Nur Stephan Proksch gibt an, dass seiner Meinung nach in strukturellen und einigen Wirtschaftskonflikten Emotionen keine Rolle spielen: „Wir haben ja am Handelsgericht zu tun, auch am Arbeits- und Sozialgericht. Wenn zwei Firmen eine Vertragsstreitigkeiten haben und der eine sagt, ich kriege von dir 2 Millionen und der andere sagt, du kriegst von mir gar nichts, im Gegenteil, du schuldest mir eine Million, dann gibts da sehr wenige Aggressionen. Da gehts um Verträge, da gehts um Taktik, da gehts um die Frage, habe ich recht oder habe ich unrecht und wie kann ich meinen Stand gut vertreten, wie setze ich mich durch, gewinne ich oder verliere ich. Ist oft eine rein wirtschaftliche Entscheidung. Ist oft relativ wenig Aggression. Wenn man dann die 1 Million verliert oder was, dann sagt man, ja schade, aber halte ich auch aus.“

Andreas Jindra ist der Meinung, dass zwar alle Konflikte emotionale Beteiligung haben, diese Emotionen aber nicht Aggression sein müssen. Aggressionen sind eher das Ergebnis von Konflikten: *„Aggression ist ein mögliches Ergebnis von Konflikten, nicht zwangsweise die Ursache. Konflikte können auch rationale Momente haben. Das muss dann nichts Aggressives haben. Der Akt kann aber als aggressiv aufgefasst werden. [...] In jedem Konflikt spielen Gefühle eine Rolle. Das ist aber eine ganz große Bandbreite, mit vielen Schattierungen und eine dieser Schattierungen ist Aggression. Man kann sich auch laufend in einem kalten Konflikt befinden.“*

Für Michael Hamberger gibt es keine emotionslosen Konflikte: *„Konflikte, in denen Aggression keine Rolle spielt? Nein, könnte ich es nicht sagen. Man sieht sie vielleicht nicht. In vielen, manchen Konflikten ist sie dann gut kanalisiert, weil Aggression Kraft ist, Energie Die, die sehr gut damit umgehen können, die wissen darum, die arbeiten damit und überführen das in produktive Energie gemeinsam. Und das ist eine Energie, die dann nach vorne geht, in eine Lösung hinein, in ein Arbeiten hinein, wenn sie nicht da ist, dann steckt der Prozess, aber sie ist da, aber sie ist vielleicht nicht diese, dann auch zu Gewalt überspringende Aggressivität.“* Er sieht den Zusammenhang zwischen Aggression und Konflikt zirkulär: *„Es ist ein Kreisprozess, weil die Emotionen einfach dazugehören und Emotionen dann auch überschießend sein können, wenn es sehr, sehr heftige Konflikte sind, die vielleicht sehr starke innere Konflikte im Hintergrund tragen. Wo ich selber sehr unter Druck bin und selber sehr zwiagepalten und selber keine Lösung habe, selber nicht klar sehe und wichtige Interessen von mir damit gebunden sind, die mir aber zum Teil noch nicht*

einmal wirklich klar bewußt und ich dann einfach als Impuls heraus handle, um zu überleben sozusagen und alles rausprojiziere, dass die anderen schuld sind, dass ichs dann an den anderen abkämpfen kann. Ich glaube, dass das ein Prozess ist, der wellenartig vor sich geht. Situationen grad im Betrieb, wenn Leute einfach aggressiv drauf sind, dann zeitigt es dann wiederum oft nicht nur Missverständnisse, sondern auch zugleich Verletzungen, die dann auch wieder ein gutes Futter sind für den nächsten Konflikt, damit man sekundär rechts und links noch ein paar Konfliktschatullen hat, die dann vielleicht auch irgendwann einmal zu lösen sind oder zumindestens Aussprachen und wieder Beziehungspflege bedürfen, das ist dann halt einfach so ein Welleneffekt, wo rechts und links die Fetzen fliegen und gleich noch andere Gefäße mit zerbrochen werden. Da würde ich schon sagen, dass sie dann Auslöser für den nächsten Konflikt sind. Man schafft sie sich damit.“ Auf die Auffassung angesprochen, dass es im Bereich der Wirtschaft emotionslose Konflikte gäbe, antwortet er: „Im Gegenteil, weil die meistens, bei Verhandlungsbegleitung, da sieht alles für einen außenstehenden Betrachter oder Betrachterin sehr pfleglich aus und sehr sachlich und sehr strukturell und das geht ja auch nur um diese Fakten, eigentlich gehts um Strukturthema usw, und so fort, und sobald die rauskommen und du mit den Leuten dann im Einzelgespräch bist, zucken die aus, oder gehen sich besaufen. Also da ist schon jede Menge Emotion da, die halt dort keinen Platz hat, nicht im Feld, was gerade passiert, wenn alle beinander sind. Aber man merkt, man spürt ja auch, nur weil jemand nicht auszuckt und schreit, spürt mans ja trotzdem.“

Zusammenfassung: Nach Ansicht der meisten Befragten ist ein Konflikt ohne Emotionen nicht denkbar. Mit zunehmender emotionaler Beteiligung eskaliert der Konflikt. In mehreren Fällen wird die Frage, ob es Konflikte ohne Emotionen gibt, zuerst bejaht und als Beispiel Konflikte genannt, deren Basis vordergründig sachlicher Natur sind, insbesondere Anforderungen an EDV-Projekte oder Wirtschaftsmediationen. Im Laufe der Ausführungen wird das aber zunehmend relativiert, bzw. widerlegt. Der Umgang und das Ausagieren von Emotionen ist aber sehr unterschiedlich. Oft werden heiße und kalte Konflikte unterschieden, die sich durch den Umgang mit Emotionen unterscheiden.

9.6.4. Umgang mit aggressivem Verhalten in der Mediation

Gewalt, von den meisten Interviewpartnern als körperliche Gewalt beschrieben, erlebte von den befragten Personen kaum jemand. Lediglich Berichte von gewalttätigem Verhalten wurden beschrieben, das oft auch Anlass für die Mediation war. Schilderungen von gewalttätigem Verhalten können auch strategisch eingesetzt werden, wie Martina Foradori berichtet: *„Gewalt, jetzt selber körperliche Gewalt, habe ich jetzt noch nie erlebt. Das ist eigentlich noch nie vorgefallen. Ich habe es einmal in der Familienmediation ein bißerl ansprechen gehört, aber ob das wahr war, weiß ich nicht. Er schlägt die Kinder. Hats aber keinen Grund gegeben oder keinen, wie soll ich sagen, erkennbares Zeichen oder irgendwas, das könnte auch so ein bißerl eine Strategie gewesen sein.“*

Den Umgang mit aggressivem Verhalten ist bei den meisten Interviewpartnern ähnlich, und spiegelt auch den persönlichen Zugang zu Konflikt und Gewalt wider. So erzählt Martina Foradori: *„Für mich persönlich ist es oft ein Problem, wenn jemand zum Beispiel laut wird, den wieder jetzt als Mediatorin wieder zurückzuholen in das Gespräch, dass man wieder auf einem Niveau ist, wo man miteinander kommunizieren kann, das ist oft schwierig und da nutzt nichts, wenn man sagt, Beruhigen Sie sich!“* In diesen Fällen empfiehlt sie eine Pause als beste Möglichkeit, um eine solche Situation zu beruhigen. Sie erzählt, dass sie zwar noch nie eine Mediation deswegen abbrechen musste, allerdings hat sie schon Mediationen aus diesem Grund vertagt. Sie erzählt folgende Fallgeschichte: *„Das war so ein Fall, wo ein Paar ein gemeinsames Unternehmen gehabt hat und auch, aber nicht verheiratet, ein gemeinsames Kind. Die Beziehung war lang schon aus und da ist es eigentlich nur um die Aufteilung gegangen, darum dieses Unternehmen zu trennen und um den Kindesunterhalt. Die Frau, bei der das Kind war, hat immer gefordert, gefordert und irgendwann hat er auf den Tisch gehaut und hat eben gesagt: ‚Jetzt reicht’s ihm‘, er muss immer nur zahlen und jetzt mit dem Unternehmen genauso. Er sieht zwar ein, dass sie was geleistet hat, aber jetzt mit dem Unternehmen muss er genauso zahlen, ist es wieder die gleiche Situation, immer, und das gleiche wie mit dem Kindesunterhalt, es ist nie genug. So kann er nicht weitermachen und halt das war in einer Lautstärke und sie soll endlich einmal vernünftig werden und damit aufhören. Dann war sie ziemlich eingeschüchtert. Er sehr laut und sehr aggressiv und dann*

habe ich probiert, ein bißerl, sozusagen, zu schauen, was dahinter steckt, aber er ist mir nicht heruntergestiegen von dem Ganzen. Sie war eingeschüchtert“. Sie setzt fort: *„Was ich herausfinden wollte, ist einfach, warum ihn das so narrisch macht. Dann bin ich schon drauf gekommen, eigentlich habe ich ihn nur ein bißerl mehr ins Problem hinein gesteigert, glaube ich. Weil er dann gesagt hat, das ist halt immer die gleiche Situation. Was ihm in der Situation helfen könnte, habe ich ihn dann gefragt und dann waren wir wieder auf dem Niveau, wo er gemeint hat, wenn sie weniger fordern würde. Das ist ein bißerl hin und her gegangen und dann habe ich gesagt, ob wir es nicht vertagen können. Weil meines Erachtens heute die Stimmung oder die Gemüter nicht mehr so, ah, ja, bereit sind, dass man kann auf einem Niveau miteinander reden, wo es allen gut geht.“.* Sollte die Vertagung nichts nützen: *„Aber wenn jetzt beim nächsten Mal das gleiche wieder wäre oder so, dann muss man einfach auch sagen, ich arbeite da anders. Meine Arbeitsweise ist die, dass wir uns nicht anschreien, so ein bißerl auf die Gesprächsregeln [hinweisen], das ist auch oft ganz hilfreich, dass wir uns nicht anschreien, ich brauche das nicht und ich kann mit dem nicht arbeiten und ich bitte ihn da, das in einem Ton zu sagen, was nicht laut ist, was nicht aggressiv ist, sondern anders formuliert ist. Das ist dann der Rückzug auf die Gesprächsregeln und so auf die Prozessebene.“*

Hannes Zagar reduziert den Ausdruck der emotionalen Beteiligung durch Versachlichung: *„Ja, zunächst einmal versuche ich die Interessen der Beteiligten abzufragen, das ist einmal der erste Punkt, also worum geht es eigentlich, was sind die Anliegen der beteiligten Personen und die Anliegen klar zu strukturieren. Und im zweiten Fall dann die Anliegen nach Prioritäten zu sortieren und dann bei dem Anliegen, das dringendste oder drängendste scheint oder wo halt ein möglicher Schlüssel liegt, mit dem Anliegen zu beginnen. Wobei in der Situation dann ohnehin ein wesentlicher Schritt schon erreicht ist, nämlich einmal eine Transparenz über die Themen, wo Missverständnisse herrschen, eine Klarheit über die Anliegen, die die haben, die Wünsche, die die einzelnen Personen bei diesem Anliegen vertreten und eben auch eine Priorisierung, damit ist in der Regel schon sehr viel Luft draußen.“* Er empfiehlt auch Einzelgespräche: *„Ja, in der Regel klingen die Emotionen sehr schnell ab, wenn man sich mit den Beteiligten möglicherweise einzeln an einen Tisch setzt und einmal versucht, die Dinge aufzurollen. Also dann ist dieses Aggressionspotential sehr schnell weg. Es gibt dann halt noch die Aufgeregtheit und das emotional Sich-Luft-Machens über die Situation und dass man nicht verstanden wird und dass das ja alles nicht geben kann*

und dass das so nicht funktioniert. Aber letzten Endes ist in der Situation dann tatsächlich die Luft eigentlich im Wesentlichen schon draußen.“ und an anderer Stelle: „Ich frage einmal zunächst die Interessen ab, das ist einmal der eine Punkt, also worum gehts denn eigentlich. Was steckt denn dahinter, wofür brauchen wir das oder was ist die Problematik und das ist einmal der eine Punkt, diese ganz klare Interessensabfrage und einmal das Eingehen auf die Interessen, die die jeweilige Partei hat. Und ein zweiter Punkt, wie ich mit dem Aggressionspotential umgehe ist, wenn jetzt dieses Abfragen von Interessen in einer gemeinsamen Sitzung nicht funktioniert, dann würde ich einfach an der Stelle eben die Sitzung unterbrechen und nehme Interessen einmal getrennt auf.“ Er beschreibt sein eigenes Vorgehen auch nicht als Mediation, sondern eher als Moderation. „[Eine Mediation] ist es in dem Fall nicht und durch die Moderation des Themas, gegebenenfalls durch, einfach zwei getrennte Termine mit den Beteiligten ist es eigentlich immer gelungen, diese Eskalation soweit runterzufahren, dass eine Fortführung des Termins möglich ist.“ Ed Watzke, im außergerichtlichen Tatausgleich tätig, bricht Mediationen öfter ab: „Das, das tun wir und zwar immer dann, wenn ich den Eindruck gewinne, dass tatsächlich jetzt über Gewalt in verschiedensten Formen jemand so unter Druck gesetzt wird, dass die Person eigentlich unter diesem massiven Druck steht und nicht frei seine eigenen Interessen vertreten kann und frei sprechen kann. Und in diesen Fällen würde ich sagen, ist eine Mediation kontaindiziert.“ Nicht aber, wenn lediglich starke Emotionen ausgedrückt werden: „Naja, dann unterbreche ich und versuche mit der Person ins Gespräch zu kommen und dahingehend zu wirken, dass der wieder von 180 runterkommt und wieder gesprächsfähig wird.“ Er erzählt weiter über den Umgang mit diesen Emotionen: „Aber grundsätzlich gehe ich mal so damit um, wie mit allen Emotionen, die mehr oder wenig heftig aufbrausen, sei es Wut oder Trauer oder Zorn oder Scham oder ähnliches, dass ich mal zuerst versuche dem Klienten zu vermitteln, dass es völlig ok ist, dass sie diese Gefühle haben und dass sie die haben dürfen und sollen und dass das in so einer Situation quasi eher die Regel und nicht die Ausnahme ist.[...] Ich mache auch manchmal quasi Symptomverschreibung. Wenn man jetzt eine symmetrisch eskalierende Geschichte hat und die beginnen sich gleichzeitig immer lauter werdend anzubrüllen, dann ist eine Intervention, dass ich sie unterbreche und sage: ‚ja, ich sehe, Sie haben ein großes Bedürfnis sich gegenseitig zu beschimpfen, zu befetzen, das können Sie tun, aber ich habe beschränkte Zeit, ich gebe Ihnen jetzt 5 Minuten und stopp die Uhr und Sie können sich jetzt beschimpfen.‘ Dann sagen sie immer: ‚Na, wir wollen uns gar nicht beschimpfen‘. Dann sage

ich immer: ‚Jawohl, na, aber sie können nicht anders. Sie müssen es tun.‘ ‚Dann sagen sie, nein, wir müssen das gar nicht.‘ ‚Also gut, das schaue ich mir an‘‘. Er erwähnt noch eine weitere essentielle Interventionsrichtung, nämlich die Musterunterbrechung und beschreibt die Unterschiede in symetrischer und asymmetrischer Eskalationsdynamik nach Batson. Eine Musterunterbrechung bzw. die Veränderung des Interaktionsmusters zumindest eines der Mediaten ist nach seiner Meinung besonders hilfreich.

Ruth Winter begegnet aggressivem Verhalten in der Mediation mit einer „Umlenkung der Kommunikation“: ‚Aber in, in dem Augenblick, wo aggressives Verhalten kommt, richte ich das Gespräch auf mich.[...] und mir gegenüber hat die Person häufig keinen Grund, aggressiv zu sein. Ja, ich lasse die, die Klienten nur miteinander reden, solange sie nicht aggressives Gesprächsverhalten zeigen.‘

Stephan Proksch brach auch noch nie eine Mediation auf Grund aggressiven Verhaltens ab. Er reagiert in der Mediation wie folgt darauf: ‚Na, zunächst einmal, ansprechen, würdigen, Verständnis zeigen, im Extremfall einfach unterbrechen oder dazwischen gehen. Ja und dann Pause anbieten, Trennung, Pause, drittens Pause anbieten, viertens Trennung der Parteien.‘

Auch Andreas Jindra musste noch nie eine Mediation wegen aggressiven Verhaltens abbrechen. In der Mediation geht er damit wie folgt um: ‚Ich versuche der Verdichtung der Kommunikation mehr Raum zu geben, damit man herausfindet was gerade passiert ist. Wenn man von einem Allheilmittel sprechen kann, ist es für mich primär Zeit und Neugier. Nachfragen, Pausen, in Co-Mediation auch Einzelsetting. Ich versuche, den Blick auf die andere Person ein Stück auf die Seite zu bringen, damit sie sich nicht anschauen, sondern gemeinsam auf etwas schauen, auf die Sache, den Auslöser. Ich versuche mehr Distanz zwischen die beiden zu bringen. Ich widme dem Ganzen Zeit und versuche, neugierig zu bleiben, um in meiner Äquidistanz zu bleiben.‘ Er gehört zu jenen Mediatoren, die mit jenen Emotionen besser umgehen können, die eher aggressiv sind: ‚Ja, ich glaube, ich kann gut mit aggressivem Verhalten, schlecht kann ich eher mit diesen Emotionen, von denen ich das Gefühl habe sie können in ein therapeutisches Feld abrutschen. Also eher so eine Betroffenheit, etwas Weinerliches. Da fürchte ich, dass ich die Profession nicht aufbringen kann dass ich das abfangen kann. Da kann es sein, dass ich das zu früh auf die Sachebene bringe. Da habe ich eine Kollegin, die da viel besser reingeht.‘

Michael Hamberger sieht sogar die Förderung des emotionalen Ausdrucks in der Mediation als manchmal nötig: *„Es gibt es genug Konflikte, wo, wenn keine Aggressivität zugelassen wird oder zumindest kein Höchstmaß an Emotion zugelassen wird, der Konflikt da im Regelfall nur an der Oberfläche etwas behoben ist, dass es halt Kompromisse sind, mit denen, wo die Leute halt irgendwie als eine Nutzen-Kostenbilanz heraus, dann doch eine Zeitlang einen Weg miteinander finden, aber es ist nicht wirklich verarbeitet. Das hat keine Tragfähigkeit. Das heißt, es braucht Emotionen und, und in der Mediation sehe ich es eher oft als meine Aufgabe lustigerweise an, die Leute eigentlich herauszuholen, nochmal zu entfachen und in vielen Mediation, habe ich eher den Winkefinger im Hintergrund gewesen: ‚Gib Acht, das geht viel zu rund und da muss es nocheinmal rumsen, da muss nocheinmal die Sau raus. Da muss nocheinmal, da müssen die Fetzen fliegen, die müssen sich einmal anschreien. Ja, die müssen noch einmal die Kontrolle weg und da muss einmal auf Tisch was wirklich drinnen plagt, genau mit diesen derben Worten, mit diesen primitiven Ausdrücken, weil dann sind sie einmal draußen und dann können wir einmal schauen, was wirklich war, aber es ist einmal die Kraft draußen, es ist die Energie draußen, sonst vergiftet die, auch diese schöne Blumenwiese, die sie gerade schon zu züchten beginnen.“* Er geht mit aggressivem Verhalten sehr intuitiv um: *„Das kann ganz unterschiedlich sein, je nachdem, wo wir gerade stehen, was gerade im Diskurs hin und her gegangen ist, je nachdem was gerade das Ziel ist, was mir scheint, was jetzt wichtiger ist. Da kann es sein, dass ich es abblocke ums noch zu schieben, oder wirklich Abblocke, weils jetzt überhaupt nicht herpasst, das kann sein, dass wenns zu heftig ist, dass ich ein Timeout vorschlagen würde, ist mir allerdings noch nie passiert. Es kann aber auch sein, weil wir vorher eine andere Gesprächsbasis hatten, dass ich an die wieder andocke und das sogar belächle, mit der Option, dass es die Aggression noch mehr entfacht oder dass es woanders hintransportiert wird, nämlich dorthin, wo man dann auch ein bißchen über uns selber wieder lächeln kann. Wir haben zwar die Emotion, aber wir dürfen auch darüber lachen, dass wir jetzt aggressiv sind. oder ich sage ok, das ist jetzt wirklich von Bestand, da steckt noch mehr dahinter, wollen sie uns mehr dazu erzählen und mach dem entweder Raum, aber versuche was rauszuholen, jetzt nicht nur rumschreien, sondern was steckt dahinter und versuch das zu nutzen, als Türe um drauf zu kommen, was da wirklich noch dahinter steckt.[...] Das kann sein, dass man gewisse Dinge schon gemacht haben und die Person kommt mir schon zum 100sten Mal damit und ich merke, so kommen wir wirklich nicht weiter. Das muss man jetzt einmal separat besprechen. Aber nicht hier,*

jetzt reicht. Weil die nimmt sich ständig die Bühne. Das ist die eine Sache, da würde ich es abblocken und durchaus auch sagen: 'Nein, sorry, jetzt haben wir genug Raum gehabt dafür und sie hatten die Möglichkeiten und jetzt sicher nicht.' In einem Beiseitegespräch unter 4 Augen durchaus auch anbringen, ob der Person auffällt, dass sie das Muster ständig fährt und dass man so einfach nicht weiterkommt. Ob das ihr Interesse ist, wo sie überhaupt hin will damit und dass man das besprechen muss, weil sonst weiß ich auch nicht, wie ich positive Entwicklung unterstützen soll. In einem anderen Fall kann es sein, dass ich dem Raum mache, weil ich sehe, dass da einfach jetzt endlich mehr durchbricht. Dass endlich was kommt, mit dem wir arbeiten können, weil vorher wurde viel geseit geredet wurde und das sieht so aus, wie wenn wir die Punkte schon alle ganz toll miteinander gelöst hätten und besprochen hätten und jetzt kommen wir an einen Knotenpunkt und der kann alles in Frage stellen und da müssen wir wissen, was dahinter steckt, da muss eine Emotion rauskommen und da kommen Informationen einfach von der Person, Zustände, Zusammenhänge, wo es wirklich hakt bei ihr und da gebe ich den Raum, da frage ich noch nach.“

Zusammenfassung: Als wesentlichstes Interventionsmittel bei aggressivem Verhalten in der Mediation empfehlen die meisten Interviewten eine Pause bzw., wenn die emotionale Reaktion nicht ausreichend abgeklungen ist auch eine Verschiebung. In dieser Zeit können auch Einzelgespräche sinnvoll sein. Darüber hinaus arbeiten die Befragten mit den Mitteln der Versachlichung, mit Hinweisen auf die Gesprächsregeln und dem Hinterfragen von zugrundeliegenden Bedürfnissen. Abgebrochen mussten Mediationen auf Grund von aggressivem Verhalten nur dann werden, wenn aufgrund von asymmetrischen Machtverteilungen und Einschüchterung Mediation nicht als indiziert erschienen ist.

9.6.5. Persönlicher Zugang zu Konflikten, Emotionen und aggressivem Verhalten in der Mediation

Auf Nachfrage erzählt Martina Foradori bezüglich des Falles, des Ehepaars in der Scheidungsmediation, von ihren persönlichen Gefühlen in der stark emotionalisierten Atmosphäre. Sie sagte, es ging ihr schlecht, sehr schlecht und sie erzählt: *„Was ich jetzt persönlich nicht mag, wenn jemand laut wird. Das ist jetzt meine persönliche Geschichte auch dazu und das ist etwas, wenn jemand laut wird, ziehe ich mich eher zurück.“* An anderer Stelle: *„In der Mediation oder halt generell in solchen Gesprächen ist die Emotion wichtig. Es soll ja authentisch sein und echt, was die Menschen da von sich geben, weil das sind ja die Dinge, die sie berühren und mit denen sie tagtäglich leben müssen. Wenn jetzt jemand, sage ich jetzt einmal, weint oder eben so ganz..., nehmen wir mal einfach das Weinen her. Das ist was, mit dem ich einfach gut umgehen kann, weil ich einfach sage, das gehört dazu, Taschentücher reiche und ein bißchen warte oder eventuell auch eine Pause anbiete und einfach sage, normalisiere, so wie die Methode halt auch ist, gehört auch das dazu in der Situation. Diese Emotionen, so wie eben das Weinen oder so, damit kann ich ganz gut umgehen, eben die Aggression ist feindlich oder so diese, ja..., das ist eigentlich das Schwierigste, jetzt für mich persönlich, vielleicht für andere auch, deswegen..., vielleicht hast du es auch als Thema, wer weiß.[..] Weil dann kommen dann zwei so Dinge auf: ‚Soll ich jetzt die andere Person schützen, gell. Gibts die zu schützen, soll ich die angreifen, versuchen, da zu beruhigen?‘ Gell. Das ist schon das Dilemma. Zu dem kommt noch mein Persönliches dazu, dass ich da eher nicht die Starke bin, sondern mich eher zurücknehme, wenn jemand schreit, das ist ja noch mein persönlicher Umgang damit. Seither gehe ich eben so um, dass ich dann nicht mehr ganz auf Prozessebene bleibe und sage, dass ich für heute, kein Licht mehr sehe am Ende des Tunnels. Ich schlage jetzt einen anderen Termin vor.“* Ähnliches berichtet auch Hannes Zagar über seinen emotionalen Zustand bei eskalierenden Konflikten: *„Ja, wie gehts mir persönlich, es geht mir nicht, es geht mir nicht, es geht mir nicht wahnsinnig gut dabei.“* Er begründet das so: *„Ja, weils mir einfach ein Anliegen ist, ein besseres, angenehmeres Gesprächsklima zu schaffen.“*

Trotzdem gibt Martina Foradori an, beruflich Konflikte gerne zu haben, sogar zu lieben,

privat ist sie eher konfliktavers: „*Ich habe auch privat viele Konflikte schon gehabt, wo ich sage, im nachhinein, das war gut so. Und der Konflikt ist ja auch immer eine gewisse, es liegt einem auch was an der Beziehung zu jemanden oder man ist gezwungen natürlich auch, das ist oft durch Verwandtschaft oder durch eine berufliche Situation, aber prinzipiell ist das schon was, was ich jetzt nicht gerne mag. Weil wenn ich jetzt sage, ich mag Konflikte gerne, natürlich hat jeder gerne ein konfliktfreies Leben.*“ Trotzdem kennt sie die positiven Aspekte von Konflikten: „*Ich finde so, wenn man weiß, wie man damit umgeht, und einen Konflikt anspricht, dann ist oft danach die Beziehung einfach auch viel besser. Deswegen insofern sind sie schon ganz, ja, lehrreich auch. Lehrreich und es hat auch mit Entwicklung zu tun.*“ Sie ist sich im Klaren, dass es hier einen (vermeintlichen) Widerspruch gibt, den sie so erklärt: „*Ich denke, wenn man mitten im Konflikt drinnen ist, selber, dann sieht man das nie so. Ich glaube, das ist auch so ein bißerl die Theorie und Praxis oder auch nach einem gelösten Konflikt, glaube ich, sehen es auch die Medianten anders. Dass der Konflikt wirklich eine Chance ist, wie man halt nachliest, oder dass der jemanden weiterbringt, aber wenn jemand wirklich sich in dem Konflikt befindet, findet er nichts Positives dran, glaube ich. Außer er ist in einer Phase, wo streiten noch lustig ist und wo man sagt, probieren wir noch ein bißchen was aus und dann dabiege ich schon noch, dann ist allen noch..., aber sobald einmal der Punkt eingetreten ist, dann gibts einen Konflikt und irgendwie, einer alleine schafft nichts raus, auch zu zweit schaffen sie es nicht raus, da brauchts fast einen Dritten, dass irgendwas passiert. Ich glaube, das ist überhaupt nicht lustig für die Leute. Also da kann man nicht, wenn die im Erstgespräch kommen, sagen: na super, toll für Sie, Sie haben einen Konflikt und es bringt sie in Ihrer Entwicklung weiter und der Konflikt ist eine Chance. Das glaube ich, nimmt niemand auf.*“ Hannes Zagar sieht Konflikte auch differenziert: „*Ich meine, das ist jetzt keine Frage, wenn ich jetzt gesagt habe, ok, für mich ist ein Konflikt dann, wenn die Interessenskollision zu einer Situation führt, wo man sich gegenseitig nicht mehr versteht oder kein Verständnis mehr herstellen kann, dann müßte man vielleicht hergehen und sagen, ok, auch letzten Endes ist eine Interessenskollision auch schon ein Konflikt der nicht eskalierten Art und solche Interessenskollisionen und solche Themen haben durchaus ihre ganz wichtige Existenzberechtigung auch in Projekten, weil nur über solche Interessenskollisionen letzten Endes überhaupt klar gestellt werden kann, welche Anforderungen an ein Bedürfnis die eine oder die andere Seite in dem Projekt noch hat. Würde das zu dem Zeitpunkt nicht festgestellt werden, dann könnte das möglicherweise zu*

einem späteren Zeitpunkt auftreten. Also insofern hat das durchaus seine Vorteile, wenn das zu einem frühen Zeitpunkt auftritt.“ Ruth Winter über ihren emotionalen Zugang zu Konflikten: „Wenn ich selbst betroffen bin, dann, dann hängt es davon ab, wie ich gerade in meiner Mitte bin, ob ich möglicherweise auch leicht aggressiv verbal reagiere oder ob ich kurz zurücktrete.“ Wie schon Martina Foradori reagiert sie auf aggressives Verhalten eher defensiv: „Also ich, ich gehe meistens auf Distanz und gehe in mich, das ist eigentlich fast immer so.“ Wie sie, stellte sie auch einen Unterschied in ihrer Gefühlslage fest, je nachdem welche (bzw. wie) Gefühle von Mediaten ausgedrückt werden. Externalisierte Gefühlsausbrüche in Form von aggressivem Verhalten oder auch nur Schreien liegen ihr weniger: „In der Mediation selbst habe ich das noch nicht erlebt, dass sie sehr laut wurden, aber ansonsten tue ich mir eher schwer, mit Schreien und Wutausbrüchen.“ Und sie beschreibt ihre Gefühlslage in Fällen, in denen sie Zeuge von aggressivem Verhalten in der Schule wird, so: „Da fühle ich mich meistens, also meistens irritiert, überrascht und manchmal verärgert, vielleicht auch kurzzeitig ohnmächtig und hilflos und lösungssuchend.[...] Wenn ich, wenn ich als Beobachter unter, unter Schülern aggressive Handlungen erlebe, dann, dann schaue ich einmal eine Zeit hin, um das für mich einzuordnen, also, gut Zeit ist immer relativ, aber kurz und Schüler bitte ich dann um ein Gespräch. Aber nicht vor der Gruppe, sondern entweder den Aggressor, wenn es um einen Gesichtsverlust und eine Peinlichkeit beim anderen geht. Oder beide, um das anzusprechen.“ Sie erklärt auf Nachfrage, dass ihr persönliches Verhalten in Konfliktsituationen sich durch die Mediationsausbildung und die Tätigkeit als Mediatorin stark zum Positiven verändert hat.

Stephan Proksch antwortet auf die Frage nach seinen Emotionen auf das „schreien, aufspringen, stossen, Gegenstände herumschmeissen“, das er in Mediationen erlebt hat, so: „Also, es war mir nicht angenehm. Das ist zwar jetzt keine Beschreibung eines Gefühls. Nein, was habe ich gefühlt? Ja, unangenehm berührt, peinlich berührt, Abwehr, Ekel, Abscheu. Aber manchmal auch Verständnis. Ja. Manchmal ist mir das transparent und nachvollziehbar. Dann dreht sich das um und wendet sich gegen den anderen, das Gefühl, das ich habe. Ja. Also das ist meistens ambivalent.“ Auch er reagiert auf unterschiedliche negative Gefühle unterschiedlich stark: „Wo ich mir schwer tue, also was ich eigentlich nicht möchte, ist, ich möchte nicht angeschrien werden. Ich möchte nicht beleidigt werden. Ich selber habe die Tendenz zuzumachen und zu blockieren, wenn ich selber attackiert werde. Ich

bin jemand, der gelernt hat, ein bißchen runterzuschlucken, einzustecken und sich zurückzuhalten, ja, also containing. Ja, also Zurückhaltung gelernt.“ und „Ich kann mehr damit anfangen, wenn sie weint, als wenn sie herumschreit.“

Einen anderen Zugang zu starken und aggressiven Emotionen in der Mediationen haben Andreas Jindra, Michael Hamberger und Ed Watzke. Nach den Emotionen gefragt, die aggressiveres Verhalten in der Mediation auslöst, antwortet Andreas Jindra: *„Unterschiedlich, in dem Fall, wo der aufsteht, war meine Sensoren offen im Sinne von: In wie weit muss ich da dazwischen gehen und auch physisch werden. Bei Drohungen weiß ich dann ...vom Fühlen her kann ich es gar nicht sagen. Ich finde es spannend, insofern bin ich angespannt. Da ist eine verdichtete Situation, die zu entknoten ist und das finde ich dann spannend. Da bin ich dann sehr, sehr wach. Ich kann mich aber auch erinnern, dass der erste Moment die Überraschung ist. Möglicherweise meine subjektive Wahrnehmung, das geht jetzt zu weit, dann versuche ich aber schnell wieder in meine Rolle zu kommen und das nicht zu bewerten, sondern möglichst schnell so richtig wach zu werden, das passiert aber unbewusst. Weil da weiß ich: ‚Jetzt brauchen sie mich. Jetzt bin ich wirklich gefordert.‘ Da ist dann die Herausforderung. Es kann aber auch Ängstlichkeit sein, in dem Sinn: ‚Hoffentlich haut er jetzt nicht hin.‘“*

Eine Ausnahme bezüglich der eigenen Emotionen im Fall eines eskalierenden Konfliktes bildet auch Ed Watzke, der auf die Frage, wie es ihm in solchen Situationen persönlich ginge, antwortet: *„Mir gehts da eigentlich gut dabei. Mir gehts gut dabei, weil ich das sehr gut kenne, also das ist mir vertraut. Mehr oder weniger mein tägliches Brot. Und, und das ist natürlich auch spannend, wie es gelingt, die Person wieder zu einer, ready for the table zu machen. Also wieder bereit, ein konstruktives Gespräch zu führen.“*. Ähnlich positiv äußert sich Michael Hamberger auf die Frage, wie er sich angesichts von aggressivem Verhalten fühlt: *„Ganz unterschiedlich. Manchmal ist es wie ein Hochgefühl, jetzt gehts endlich rund, weil jetzt plätscherts nicht und da habe ich das Gefühl, dass ich dann endlich mal zur Hochform auflaufe, weil je intensiver und je entropischer und je mehr es rund geht, umso mehr habe ich das Gefühl, so jetzt passiert was und jetzt bin ich gefragt und ich laufe auf Hochtouren selber auch und dann schnurrt mein Maschinchen. Während wenn es dahin plätschert, dann habe ich eher manchmal das Gefühl, was haben wir heute schon erreicht in*

dieser Sitzung. Zeitweise packe ich es nicht, da merke ich, dass ich ganz intensiv an mir selber arbeite, dass ich bei mir bin, dass ich mich selber spüre oder einfach auch meine Aggressionen zulasse. Dann schreien wir halt alle. Ist mir allerdings noch nicht oft passiert.“

Auch er kann mit dem Ausdruck von externalisierter Aggression besser umgehen, als mit internalisierter oder Hilflosigkeit. Auf die Frage, ob es Emotionen gäbe, mit denen er „besser kann“, antwortet er: *„Emotionen kann man es nicht nennen, aber eher mit Haltung oder Rollen, also wenn Leute so permanent nur in die Opferrolle gehen oder so passiv aggressive Anwendungen haben, das kann mich schon kribbelig machen. Da ist mir der offen verwegen oder die offen verwegen Schreiende, Brüllende, Zornige lieber. Ich kann auch zeitweise sehr gut mit arroganten Menschen, ich finde die oft lustig.“*

Auf die Frage, ob er gerne streite, meint Hannes Zagar: *„Ich würde sagen, ich streite nicht gerne im Sinne von dem, was ich unter streiten verstehe, aber ich setze mich gerne mit einem anderen Menschen darüber aus..., kontrovers auseinander, vor dem Hintergrund, dass man möglicherweise doch eine gemeinsame Sichtweise findet. Also da bin ich der Überzeugung, dass man eine gemeinsame Sichtweise finden kann oder halt feststellt, wo die Unterschiede liegen. Also in dem Sinn streite ich durchaus gerne“.*

Andreas Jindra antwortet auf dieselbe Frage so: *„Eigentlich nicht, ich bin eher ein harmonieorientierter Mensch aber ich erkenne, wann streiten notwendig wird. Dann tu ich es. Wenn ich sehe, dass ich mit diesem Potential alleine nicht mehr umgehen kann und weiß, da brauche ich einen zweiten dazu, dass wir da einen Weg finden.“*

Stephan Proksch schildert seinen Zugang zum Streit so: *„Puh, ich, ich bin eigentlich kein großer Freund des Streits. Wenngleich ich nicht harmoniesüchtig bin, habe auch streiten erst lernen müssen, auch hier mit meinen Kollegen. Es mich hat ein bißchen überrascht, deine Hypothese [das Mediatoren konfliktavers sind], weil auf mich trifft sie sicher zu, aber auf die meisten Mediatoren glaube ich eher nicht. Weil meine Erfahrung ist die, dass z.B. in Mediationsausbildung irrsinnig gerne und leidenschaftlich gestritten wird. Ich habe eher die Erfahrung, dass Mediatoren gerne streiten. Auch was ich so erlebt habe in der Wirtschaftskammer und so, habe ich den Eindruck, Mediatoren sind völlig ungehemmt beim Streit. Ja. Ich persönlich bin kein großer Freund des Streits. Ich bin eher ein bißchen konfliktscheu, aber das habe ich schon abgebaut. Ich gehe jetzt schon viel, viel, viel, viel ungehemmter in Konflikte hinein. Wenn es sein muss, aber es macht mir keine große Freude.“*

Warum ich eigentlich Mediator geworden bin, ist nicht, weil ich konfliktscheu oder konfliktfreudig bin, da bin ich sicher eher konfliktscheu, sondern eher deshalb, weil ich mir gedacht habe, es wird so viel unnötig gestritten. Es entsteht solches Leid durch sinnlosen Streit, das müsste man doch eigentlich lösen können. Das war mein Zugang.“

Ein ganz ehrliches Statement, das wohl auf viele Mediatoren zutrifft, gibt Ruth Winter auf die letzte Frage des Interviews, ob sie gerne streite: *„(lachend) Nein, dass ist auch der Grund, warum ich Mediatorin bin.“* Als Gegenpol dazu antwortete Michael Hamberger auf dieselbe Frage mit: *„Ja“*

Zusammenfassung: Ein Teil der Interviewten beschreibt ihre Emotionen im Fall von aggressivem Verhalten in der Mediation als deutlich negativ. Die Reaktion ist meist defensiv, also ein Rückzug. Die positiven Aspekte von Konflikten werden kognitiv sehr wohl realisiert, aber emotional nicht wahrgenommen. Festzustellen ist, dass durchwegs alle Befragten sehr ehrlich, offen und klar über ihre (auch negativen) Emotionen Auskunft geben können und offensichtlich ein hohes Maß an Selbstreflexionsfähigkeit besitzen. Der oft deutlich konfliktaverse Zugang ist den Personen bekannt und wird auch als Entwicklungspotential gesehen. In einem Fall wird die Mediationsausbildung selbst als ein Grund für diese persönliche Weiterentwicklung genannt. Die andere Gruppe von Mediatoren zeigt einen weit weniger konfliktaversen Zugang, ja in manchen Aussagen läßt sich sogar eine Affinität erkennen. Interessant erscheint in diesem Zusammenhang, dass den Vertretern der zweiten Gruppe der Umgang mit aggressivem Verhalten wesentlich leichter fällt, als der Umgang mit Hilflosigkeit und Traurigkeit, also mit gegen die eigene Person gerichteten Emotionen. Mit diesen haben aber die Mediatoren der ersten Gruppe kein Problem. Man kann sagen, dass jeder mit den Emotionen besser umgehen kann, die der eigenen Persönlichkeit näher liegen.

9.6.6. Konfliktprävention

Die Interviewpartner wurden auch zum Begriff „Konfliktprävention“ gefragt, und einhellig wurde darunter nicht die Vermeidung von Konflikten verstanden, sondern eine „Konflikteskalationsprävention“. Das allerdings oft erst auf Nachfrage. So antwortete Martina Foradori auf die Frage, wie sie Maßnahmen zur Konfliktprävention sehe, so:

„Konfliktprävention ist ein wichtiges Thema. Das behandle ich zum Beispiel ganz stark, indem ich persönlich für mich selber einfach gewisse Dinge anspreche. Dass ich mich jetzt privat zum Beispiel vor allem zwingen, auf eine Metaebene zu gehen und sagen, was will sie mir jetzt oder er mir damit sagen, gell. Und nicht umgekehrt eben einsteigen in den Konflikt. Wenn jemand schlecht gelaunt zu mir kommt, dann schieße ich nicht so zurück, sondern sage vielleicht: ‚Du, wie komme ich jetzt dazu, dass du mich so behandelst?‘ also auf diese Metaebene gehe, dass ich überlege, was passiert jetzt auf der Metaebene, jetzt für mich selber. Konfliktprävention beruflich ist ein großes Thema, das sehe ich auch in den Schulungen hauptsächlich, diese niederschwelligsten Schulungen in den Firmen, die handeln ja immer von dem, sie möchten Konflikte früh erkennen, sie möchten da irgendwas in die Hand kriegen, dass sie Konflikte prophylaktisch lösen können und da kann man eigentlich nur mit Kommunikationstraining, Schulung, mit den einfachsten Dingen wie, wie sage ich es, wenn mich was stört. Das hat auch was mediatives, natürlich, ich erfinde ja das Radl nicht neu, sondern da verwende ich auch mediative Elemente, mediative Fragetechniken, um da einfach ihnen was in die Hand zu geben, damit umzugehen.“ Sie konkretisiert auf Nachfrage hin: *„Präventiv heißt ja nicht, wenn ich einen Unfall präventiv verhindere, dass es nicht zum Unfall kommt. Wenn jemand präventiv einen Konflikt verhindern will, ist der Unfall meistens schon geschehen, da hat es den Karosserieschaden schon gegeben, sagen wir mal so. Also sonst kommt niemand drauf, präventiv jetzt irgendwie... Da gibt es schon, irgendwas kocht schon, einen kleinen Konflikt gibt es da immer schon. Das heißt, wir müssen auch nicht alle Konflikte als Chancen nehmen. Das ist ein zweiter Aspekt. Man kann ja einmal sagen, es gibt ein konfliktreiches Leben. Nehmen wir es einmal im Beruf, damit nicht alles immer so konfliktträchtig abläuft, kann man durchaus einmal auf manche Konflikte verzichten. Und insofern ist auch gut einmal einen Konflikt überhaupt zu verhindern. Paßt durchaus rein da,*

glaube ich. Aber meistens ist es ja so, wenn jemand schon nur nach so einer Schulung fragt oder nach einem Tipp, das ist schon was da.“ Sie sieht Konfliktprävention als „Schadensbegrenzung“ und „Also so ein bißerl Management Frühwarnsystem, kann man es vielleicht auch nennen. Es ist, gerade so in einem Unternehmen oft je nachdem in welcher Phase die sich befinden, in einer Pionierphase des Unternehmens interessiert keinen Menschen ein Konfliktmanagement, auch nicht ein präventives, gar nichts. Weil das funktioniert einfach, da hat man kurze Wege, da kennen sich die Leute, alle haben ein gemeinsames Ziel. In der nächsten Konsolidierungsphase dann, da fängt es dann schon an, da richten sie sich dann so ihre, ihre Posten und ihre Positionen, da könnte man schon sagen, ist, ist es keine Prävention mehr. Da ist schon so, das schlimmste verhindern oft. Also so ein bißerl entschärfen und, und sonst ruft ja niemand jemanden.“ Sie bringt damit die Idee ein, dass Konfliktprävention ja nur gedacht werden kann, wenn die Idee eines Konfliktes schon besteht. Auch für Hannes Zagar geht es nicht um die Verhinderung von Konflikten, sondern eine möglichst frühzeitige Bearbeitung: „Unter Konfliktprävention verstehe ich in dem Zusammenhang, dass die unterschiedlichen Interessen, die möglichen Interessenskollisionen möglichst früh auf den Tisch gebracht und transparent gemacht werden. Um ausreichend Zeit zu haben, die Konflikte oder diese Interessenskollisionen in Ruhe zu bearbeiten.“ Und „gerade in dem Umfeld, in dem ich arbeite, wo es um IT Projekte geht, die halt einfach hochsensibel sind und auch hochkomplex, die schwierig sind zu verstehen für die einzelnen Beteiligten, es einfach immer zu Interessenskollisionen und zu Konfliktpotential kommen wird und dass ich letzten Endes nicht vermeiden kann, dass so was auftritt, ist wahrscheinlich auch gar nicht wünschenswert, sondern es ist einfach wichtig, dem einen guten Platz zu geben.“

Prägnant wie kein anderer nimmt Ed Watzke zum Thema „Konfliktprävention“ Stellung: „Konfliktprävention halte ich schlichtweg für einen Unsinn! [...] Friede herrscht dann, wenn die Menschen mit ihren Konflikten konstruktiv und kreativ umgehen können. Und das ist immer ein, ein ganz wesentlicher Punkt, z.B. bei Nachbarschaftskonflikten oder bei Beziehungskonflikten aller Art. Viele Klienten gehen davon aus, am Ende einer Mediation, wenn sie glücklich, heißt das, wir haben in Zukunft keinen Konflikt mehr, dann sage ich immer, wenn das auch gut ausgegangen ist und die einen Konflikt bereinigt haben, aber weiterhin miteinander zu tun haben, dann ist der nächste Schritt, das ist für mich die Prävention, nicht es wird keine Konflikte mehr geben, weil die Störungen wird es immer geben, wenn Menschen mitsammen leben, aber wie könnt ihr in Zukunft bei einer Störung anders umgehen. Deshalb

ist der Begriff Konfliktprävention für mich nicht stimmig, ich würde sagen, eben wie kann man aus der Bewältigung eines Konflikts lernen, zukünftig mit Konflikten konstruktiver umzugehen.“

Ruth Winter ist in den ersten Äußerungen von Konfliktprävention begeistert und nennt diese: „ganz wichtig“. In der Folge beschreibt aber auch sie Konfliktprävention als den Versuch einer Eskalation entgegenzuwirken oder sogar eine Deeskalation zu erreichen: „ist äußerst wünschenswert. Also ich denke, wenn, wenn wir es schaffen würden, also sagen wir zu keiner Konflikteskalation beizutragen, Konflikt hat ja verschiedene Stufen. In dem Augenblick, wo ich merke, ich habe jetzt einen Konflikt, ist ja noch nichts passiert, aber wenn ich merke, der Konflikt beeinträchtigt meine Lebensqualität, wenn wir Mediatoren es schaffen, so viel Vertrauen aufzubauen, dass die Leute dann sagen, ich hole mir jetzt jemand Dritten, um schnell aus dem Dilemma zu kommen, ist es das für mich in gewisser Weise eine Konfliktprävention.[...] Also ich hole nicht einen Dritten, wenn ich noch gar keinen Konflikt habe.[...] Aber ich lasse ihn nicht so weit eskalieren. Also die Prävention liegt bei mir dort, wo möglicherweise die Schüler kapieren, wanns haarig wird, hole ich mir einen Dritten, Neutrale um schneller aus einer blöden Situation zu kommen. Das wäre für mich die Konfliktprävention. Die Konfliktprävention ist für mich auch, ein bisschen sensibler zu werden für die Art und Weise, wie wir miteinander umgehen. Also da fällt auch Kommunikationsmodelle rein und ein bisschen auch ein Spüren mit den Äußerungen, jetzt fördere ich einen Konflikt und mit diesen Äußerungen kann ich zu einer Konflikt oder Problemlösung beitragen.“

Stephan Proksch unterscheidet drei Ebenen der Konfliktprävention, eine individuelle, die Selbstreflexion, eine kommunikative, auf der regelmäßige wechselseitige Erwartungsklä rung betrieben wird und einer strukturellen Ebene, die regelmäßige Kommunikationsstrukturen in Unternehmen bereitstellt („*Jour Fix, regelmäßige Meetings der handelnden Personen und Gruppen, die in irgendeiner Form strukturell miteinander in kommunikativen Austausch treten.*“). Nach L. Coser unterscheidet er funktionale und dysfunktionale Konflikte und tritt dafür ein, die dysfunktionalen zu verhindern und die funktionalen zuzulassen: „*Also rein im Wortsinn ist Konfliktprävention, Verhinderung. Das will ich nicht. Ich möchte oder ich würde es so verstehen, Konfliktprävention heißt Verhinderung von destruktiven Konflikten. Konfliktprävention bezieht sich nur auf destruktive, wie kann ich das machen, indem ich einerseits reflektiere, also die Leute befähige, reflektiert damit umzugehen, das ist die*

individuelle Ebene, dann Kommunikationsgefäße zu schaffen, wo sie miteinander interagieren und dann auch Konflikte möglicherweise austragen können und dann auf der strukturellen Ebene, ja. Das bedeutet ja nicht, dass Konflikte nicht ausagiert werden dürfen. Sie werden nur möglichst konstruktiv ausagiert. [...] Konfliktprävention bedeutet, Konflikte an der richtigen Stelle auf die richtige Weise ausagieren“

Analog zu seinen Kollegen versteht Andreas Jindra Konfliktprävention nicht als Verhinderung von Konflikten: *„Konfliktprävention heißt für mich zweierlei: An einer Haltung, einer Unternehmenskultur mitzuwirken, in der Konflikte eine Selbstverständlichkeit sind. Dann braucht man als zweiten Strang Tools, also Methoden, Leute, die Mediationen anbieten oder Konfliktbüros. Aber zuerst braucht es diese Haltung, dass Konflikte einen Wert haben. Mein Zugang ist der und das glaube ich wirklich, dass Konflikte etwas Normales sind und dass wir ohne Konflikte keine Entwicklung haben. Wenn jemand zu mir kommt und sagt: ‚Ich will im Unternehmen keine Konflikte haben‘, dann will der das Unternehmen nicht entwickeln. [...] Es geht darum, dass man die Wertschöpfung des Konflikts erkennt und nutzt. Es geht darum, eine Form zu finden, dass ein konstruktiver Umgang mit der wahrgenommenen Unvereinbarkeit möglich wird.“*

Michael Hamberger beschreibt auch, dass für ihn Konfliktprävention die Vermittlung von Werkzeugen ist, die einer effizienten Konfliktbearbeitung dienen: *„Sensibilisierung ist gut, da macht man verschiedenste Konfliktworkshops, du gehst mit Leuten in Simulationen hinein, wo sie schwierige Gespräche üben, wo sie mit sich selbst üben, Spaziergänge machen, reflektieren, Konfliktgeschichte aufwerfen, wieder erleben. Techniken vielleicht lernen, sich austauschen, merken, anderen geht es ähnlich. Das ist alles gut, das ist alles Bewußtseinschärfung, das schwierigste ist dann aber immer noch für alle Menschen, in einem Konflikt all diese Erungenschaften und all dieses Tolle, Gute, Positive, Produktive dann anzuwenden. Authentizität, echt sein in dem Zustand, in dem man steht, ohne ganz zu vergessen, dass es eben andere Zustände gibt, die dann auch kommen und dass manches seine Zeit braucht und seinen Raum. Zulassen, was da ist, und dann den nächsten Raum einläuten. Dann kommt es eben Gott sei Dank immer wieder zu Konflikten, die uns Menschen aus den Bahnen werfen.“* Die Grundhaltung wird im letzten Satz deutlich, wenn er meint, dass es „Gott sei Dank“ immer wieder zu Konflikten kommt. Hier wurde nachgefragt, wie dies zu verstehen sei und er antwortet: *„Weil sehr viel Lebendigkeit, Potential für Lebendigkeit drinnen wohnt.[...] Die [Konflikte] kannst nicht verhindern, du kannst anders umgehen*

damit. Das, was du in der Konfliktprävention machst, ist Coping, Strategien lernen, Handlungsoptionen, wie gehe ich mit meinen Emotionen um, was ist, wenn wirklich so weit kommt, was spreche ich, was sage ich, wie, usw. Konflikte sind da und werden immer sein. Die Frage ist, wie brisant werden sie und wo holen wir sie ab. Also wenn dann ist es Prävention zu schauen, ab wann spreche ich es an und sage: ‚Du, da haben wir ein Thema, warten wir nicht, bis es uns um die Ohren fällt, weil dann wird es existenziell, sondern besprechen wir uns vorher.‘“

Zusammenfassung: Wie eingangs erwähnt wird Konfliktprävention durchgängig nicht als Verhinderung von Konflikten im Vorfeld gesehen, sondern als Maßnahme, Konflikte auf sehr niedriger Eskalationsstufe offenzulegen und zu bearbeiten. Zur Idee der Konfliktprävention gehört aber für die befragten Mediatoren auch, generative Lernerfahrungen zu schaffen, die es den Betroffenen ermöglicht, in Zukunft auch selbst konstruktiver mit Konflikten umzugehen. Auch in diesem Sinne ist der Begriff Konfliktprävention aber falsch gewählt und wie Ed Watzke es beschreibt: „Unsinn“. Möglicherweise ist die Begriffswahl ein Zeichen für einen konfliktaversen Zugang.

10. Zusammenfassung, Ergebnis, Kritik und Ausblick

Nach intensiver Beschäftigung mit den dieser Arbeit zugrunde liegenden Themenbereichen zeigt sich primär ein heterogenes Bild der Aggressionsforschung. Die Begrifflichkeit ist oft unscharf und so bleibt die Abgrenzung von Aggression zur Gewalt oft beliebig. Das Feld ist gekennzeichnet von der oft zwanghaft anmutenden Abgrenzung insbesondere von Freud und Lorenz. Ein Beispiel dazu sind die widersprüchlichen Ergebnisse zur Katharsishypothese. Die Ergebnisse der Studien und die Begrifflichkeiten entfernen sich oft stark von der Lebenswelt des „Durchschnittsmenschen“. In dieser Arbeit wurde also zuerst versucht, eine trennscharfe Begrifflichkeit zu schaffen. In der Folge wurden Aggressionsmodelle beschrieben, die in dem neoassoziationistischen Modell von Berkowitz eine Ausprägung erfahren, die ansatzweise der Komplexität des Themas gerecht wird.

Ausgehend von diesem Modell wurde mit der Konfliktforschung der zwischenmenschliche Bereich in den Blick genommen. Hier dominieren Modelle, die durchaus komplementär sind und unterschiedliche Aspekte von Konflikten beleuchten. Je nach Wahl der Beobachterposition wird der Zusammenhang von Aggression, Gewalt und Konflikten unterschiedlich dargestellt, ohne den Wert alternativer Positionen zu schmälern. Ein wesentlicher Bestandteil aller Theorien, die sich mit Konflikt beschäftigen, ist der wertneutrale Zugang zum Thema und dass das Augenmerk auch sehr stark auf die positiven Beiträge gerichtet ist, den Konflikte für notwendige Veränderungen, ja sogar für die Stabilisierung von Gesellschaftssystemen haben. Dieser Zugang diente auch maßgeblich als Grundlage für die Befragung der ausgewählten Mediatoren. So kann man Mediation ja auch als Konfliktlösung im Sinne von Konfliktauslöschung sehen, was der Nutzung der positiven Aspekte von Konflikten nicht gerecht wird. Ideen wie eine wortsinnige Deutung von „Konfliktprävention“ oder „Konfliktkosten“ weisen in eine solche Richtung.

Die Frage, wie die Grundhaltung von Mediatoren zu Konflikt (und Aggression) ist, stellt somit auch die Basis der praktischen Erhebung in Form von Interviews dar. In dieser zeigte sich, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten einen deutlichen Widerspruch zwischen der emotionalen und der kognitiven Bewertung von Aggression und Konflikt zeigt. Eine

Hälfte der Interviewpartner reagiert auf aggressives Verhalten mit Rückzug und negativen Emotionen. Das liegt vermutlich auch in der Persönlichkeit begründet. So geben mehrere Mediatoren an, die entsprechende Ausbildung gemacht zu haben, um Streit zu vermeiden bzw. zu beenden. Weiters war augenfällig, dass der Umgang mit Emotionsexpression davon abhängt, welche Emotionen man selbst eher zeigt. Extravertierte Charaktere unter den Mediatoren tendieren dazu, mit aggressivem Verhalten besser fertig zu werden, also selbst weniger negative Emotionen zu haben, als introvertierte, die dafür besser mit Emotionen wie z.B. Traurigkeit umgehen können. Natürlich erlaubt die kleine Stichprobe keinerlei Rückschlüsse auf eine Grundgesamtheit, die Hypothese deckt sich aber mit entsprechenden Studien zu Sympathie bei Ähnlichkeiten.

Besonders interessant war der Eindruck, dass alle Interviewpartner sehr guten Zugang zu den eigenen Emotionen hatten und diese beschreiben konnten, auch wenn es sich dabei um negative und sozial nicht akzeptierte handelt. So ist es wohl nicht einfach, sich als Mediator als konfliktavers zu beschreiben, was mehrere Befragte taten. Das Maß an Offenheit und Ehrlichkeit der befragten Mediatoren war durchwegs sehr hoch. Ob dies eine Persönlichkeitseigenschaft von Menschen ist, die Mediationsausbildungen machen, Ergebnisse dieser Ausbildungen oder lediglich ein Zufall bei der Auswahl der Probanden, kann diese Arbeit nicht beantworten.

Mediation kann keine Konfliktprävention im Wortsinn leisten. Ein professioneller Umgang mit Konflikten erlaubt es aber, die Eskalation zu verhindern und so die funktionalen Aspekte, die Konflikte haben, zu nutzen und destruktive zu reduzieren. Da Emotion (Aggression) wesentlicher Bestandteil von Konflikten ist und die kommunikativen und kognitiven Fähigkeiten mit zunehmender Eskalation immer mehr eingeschränkt werden, sind für viele Auseinandersetzungen externe „Konfliktspezialisten“ nötig, die zu diesem professionellen Umgang beitragen können. Das können Mediatoren leisten. Obwohl viele einen deutlich konfliktaversen Zugang haben, zeichnen sie sich durch hohe soziale Kompetenz im Sinne einer hohen Deckung von Fremd- und Selbstbild, also einem hohen Grad an Selbstreflexion, aus. Dies erlaubt es, die persönlichen Defizite zu erkennen und daran zu arbeiten. Die befragten Personen sind gute Beispiele dafür.

11. Literaturverzeichnis

11.1. Bücher

Archer, J. (1988): *The Behavioral Biology of Aggression*. Cambridge: Cambridge University Press

Bandura, A. (1997): *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman

Berkowitz, L. (1962): *Aggression: A Social Psychological Analysis*. New York: McGraw-Hill

Berkowitz, L. (1993): *Aggression: Its causes, consequences, and control*. New York: McGraw-Hill.

Bonacker, Thorsten (Hg.) (2008): *Sozialwissenschaftliche Konflikttheorien. Eine Einführung*. 4. Aufl. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/244080822>.

Brehm, J.W. (1966) *A theory of psychological reactance*. New York: Academic

Brehm, J.W. (1972) *Responses to loss of freedom: a theory of psychological reactance*. Morristown N.J.: General Learning Press

Brehm, S.S., Brehm, J.W. (1981) *Psychological reactance: A theory of freedom and control*. New York: Academic.

Bush, Robert A. Baruch; Folger, Joseph P. (2005): *The promise of mediation. The transformative approach to conflict*. Rev. San Francisco: Jossey-Bass.

Cannon, W. B. (1915): *Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear and Rage: An Account of Recent Researches into the Function of Emotional Excitement*. New York: Appleton 1915

Coser, L.A. (1965): *Gesellschaft und Freiheit*, Neuwied: Luchterhand

Daly, M., Wilson, M. (1988): *Homicide*, New York.

Dahrendorf, R. (1961): *Gesellschaft und Freiheit*, München: Piper

Dollard, J., Doob, L.W., Miller, N.E., Mowrer, O.H. & Sears, R.R. (1939). Frustration and Aggression. New Haven: Yale University-Press.

DSM-IV-TR (2000): 301.7 APA

Dubiel, H. (1997): Unversöhnlichkeit und Demokratie, in Heitmeyer, W. (Hrsg.), Was hält die Gesellschaft zusammen? Frankfurt/Main: Suhrkamp

Duss-von Werdt, J. (2008) Einführung in die Mediation, Heidelberg: Carl-Auer

Eckert, R., Willems, H. (2002): Eskalation und Deeskalation sozialer Konflikte: Der Weg in die Gewalt. In: Heitmeyer, W., Hagan, J. (Hrsg.): Internationales Handbuch der Gewaltforschung. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, S. 1457–1480

Edmüller, Andreas; Jiranek, Heinz (2010): Konfliktmanagement. Konflikte vorbeugen, sie erkennen und lösen. 3. Auflage. München: Rudolf Haufe Verlag GmbH & Co. KG. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/774662504>.

Eibl-Eibesfeldt, I. (1984): Die Biologie des menschlichen Verhaltens. Grundriß der Humanethologie. München: Piper

Eibl-Eibesfeldt, I. (1978): Grundriß der vergleichenden Verhaltensforschung. München: Piper

Fisher, R., Ury, W. (1981): Getting to yes: Negotiating agreement without getting in. Boston: Houghton Mifflin.

Fisher, R, Ury, W., Patton, B.M. (1998): Das Harvard-Konzept: sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln. Frankfurt/Main: Campus

Flammer, A. (1990). Erfahrung der eigenen Wirksamkeit. Einführung in die Theorie der Kontrollmeinung. Bern: Huber

Freud, Sigmund (1908): Die „kulturelle“ Sexualmoral und die moderne Nervosität, Gesammelte Werke VII, S. 143-167

Freud, Sigmund (1915): Zeitgemäßes über Krieg und Tod, Gesammelte Werke X, S. 323-355

Freud, Sigmund (1920): Jenseits des Lustprinzips, Internationaler Psychoanalytischer Verlag, Leipzig, Wien und Zürich

Freud Sigmund (1930): Das Unbehagen in der Kultur, Gesammelte Werke XIV, S. 419-506

Galtung, Johan (2007): Konflikte und Konfliktlösungen. Die Transcend-Methode und ihre Anwendung. Berlin: Homilius. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/180097577>.

Galtung, Johan (op. 2007): Frieden mit friedlichen Mitteln. Friede und Konflikt, Entwicklung und Kultur. Unter Mitarbeit von Hajo Schmidt. 2. Aufl. Münster: Agenda. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/442310410>.

Geen, Russell, G. Quanty, Michael, B. (1977) The catharsis of aggression: An evaluation of a hypothesis, in: Berkowitz, Leonard (Hg.): Advances in experimental social psychology, New York, S. 1-37

Glasl, Friedrich (2011): Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. 10., überarb. Bern [u.a.]: Haupt [u.a.]. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/734098339>.

Graw, Klaus (2004): Neuropsychotherapie. Göttingen: Hogrefe

Gray, J. A. (1991): The Psychology of Fear and Stress. Cambridge: Cambridge University Press

Gros, S. (2010) Provokation in Beratung und Therapie, unveröffentlichte Masterthesis ARGE Bildungsmanagement, Wien.

Hugo-Becker, Annegret; Becker, Henning (2004): Psychologisches Konfliktmanagement. Menschenkenntnis - Konfliktfähigkeit - Kooperation. Orig.-Ausg., 4., überarb. und erw. München, [München]: Dt. Taschenbuch-Verl.; Beck. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/76513241>.

Imbusch, Peter, Zoll, Ralf (Hg.) (2010): Friedens- und Konfliktforschung. Eine Einführung. 5. Aufl. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/503456570>.

Kressel, K. und Pruitt, D.G.: Mediation Research. The Process and Effectiveness of Third-Party Intervention. San Francisco/London 1989

- Lorenz, Konrad (1998): Das sogenannte Böse. Zur Naturgeschichte der Aggression. Ungekürzte Ausg., 21. München: Dt. Taschenbuch-Verl. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/174395627>.
- Montada, Leo; Kals, Elisabeth (2007): Mediation. Ein Lehrbuch auf psychologischer Grundlage. 2., vollst. überarb. Weinheim: Beltz, PVU. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/182754855>.
- Mummendey, A. (1996). Aggressives Verhalten. In: W. Stroebe, M. Hewstone & G. M. Stevenson (Hrsg.), Sozialpsychologie. Eine Einführung (S. 421-452). Berlin: Springer.
- Nolting, Hans-Peter (2008): Lernfall Aggression. Wie sie entsteht - wie sie zu vermindern ist ; eine Einführung. 3. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verl. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/316284084>.
- Paus, T., (2005). Mapping brain development in aggression. In R. E. Tremblay, W. W. Hartup, & J. Archer (eds.), Developmental Origins of Aggression (pp. 242-261). New York: Guilford press.
- Popitz, Heinrich (1992) Phänomene der Macht, Tübingen, S. 48
- Prein, H. (1982) Conflicthantering door een derde partij, Lisse
- Rosenzweig, S. (1938): A general outline of frustration. In: Character and Personality, H. 7, S. 151–160
- Rüttinger, B. (1980) Konflikt und Konfliktlösen, Goch.
- Schwarz, Gerhard (2010): Konfliktmanagement. Konflikte erkennen, analysieren, lösen. 8. Aufl. Wiesbaden: GWV.
- Simon, Fritz B. (2010): Einführung in die Systemtheorie des Konflikts. 1. Aufl. Heidelberg: Carl-Auer-Verl. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/666956498>.
- Thomann, Christoph; Schulz Thun, Friedemann von (2011): Klärungshilfe 1. Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen. 6. Aufl. Reinbeck: Rowohlt. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/179791257>.

Thomas, K. (1976): Conflict and conflictmanagement in Dunnette, M.D. (ed.), Handbook of industrial and organizational psychology, Chicago

Wahl, Klaus (2009): Aggression und Gewalt. Ein biologischer, psychologischer und sozialwissenschaftlicher Überblick. Heidelberg: Spektrum, Akad. Verl. Online verfügbar unter <http://www.worldcat.org/oclc/471933605>.

Watzke, Ed (2008) „Wahrscheinlich hat diese geschichte gar nichts mit Ihnen zu tun“ Geschichten, Metaphern, Sprüche und Aphorismen in der mediation, Godesbeg: Forum

Wicklund, R.A. (1974): Freedom and reactance. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum

Worthman, C., Loftus, E. (1992): Psychology: McGraw-Hill: New York.

Wrangham, R., Peterson D. (1996): Demonic Males. Apes and the Origin of Human Violence, Boston/New York

Zillmann, D. (1979): Hostilitiy and aggression. Hilldale: Erlbaum.

11.2. Zeitschriften und Studien

Bandura, A., Ross, D., Ross, S.A. (1961) Transmission of Aggression through imitation of aggressive Models, First published in *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 63, 575-582.

Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. A. (1963): Imitation of film-mediated aggressive models. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 3-11.

Bandura, A. (1977): Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. In: *Psychological Review* 84, S. 191-215.

Baron, R.A. (1976). The reduction of human aggression: A field study of the influence of incompatible reactions. *Journal of Applied Social Psychology*, 6, S. 260-274

Berkowitz, L. (1989). The frustration-aggression-hypothesis: An examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106, S. 59-73

Bischof, N. (1985): *Das Rätzel Ödipus*, München/Zürich.

Bush, Robert A. Baruch; Folger, Joseph P. (1996): Transformative Mediation and Third-Party Intervention: Ten Hallmarks of a Transformative Approach to Practice, 13 *MEDIATION Q.* 263

Bush, Robert A. Baruch and Pope, Sally Ganong (2003): Changing the Quality of Conflict Interaction: The Principles and Practice of Transformative Mediation , *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*: Vol. 3: Iss. 1, Article 4. Available at: <http://digitalcommons.pepperdine.edu/drlj/vol3/iss1/4>.

Bushman, B.J., Baumeister, R.F., Stack, A.D. (1999): Catharsis, aggression, and persuasive influence: Self-fulfilling or self-defeating prophecies?, in *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, S. 367-376

Buss, A.H. (1963). Physical aggression in relation of different frustrations. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, S. 1-7

Buss, A.H. (1966). Instrumentality of aggression, feedback, and frustration as determinants of physical aggression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 3, S. 153-162

Choi, J.-K., Bowles, S. (2007): The coevolution of parochial altruism and war. In: *Science* 318, 5850, S. 636-640

Cooper, A., Gomez, R., Buck, E. (2008): The relationships between the BIS and BAS, anger and responses to anger. In: *Personality and Individual Differences* 44, 2, S. 403-413

Damasio H., Grabowski, T., Frank, R., Galaburda, A.M., Damasio, A.R. (1994): The return of Phineas Gage: clues about the brain from the skull of a famous patient, *Science* 20 May 1994: Vol. 264 no. 5162, S. 1102-1105

Dembo, T. (1931): Der Ärger als dynamisches Problem. In: *Psychologische Forschung* 15, S. 1-44

Dutton, D. G., Aron, A. P. (1974). Some evidence for heightened sexual attraction under conditions of high anxiety. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, S. 510-517

Feshbach, S. (1964): The function of aggression and the regulation of aggressive drive. In: *Psychological Review* 71, S. 257-272

de Waal, Frans (1995): Bonobo Sex and Society The behavior of a close relative challenges assumptions about male supremacy in human evolution, *Scientific American*, vol 272, no 3, p 82-88

Doob, A.N. & Gross, A.E. (1968). Status of frustrator as an inhibitor of hornhonking responses. *The Journal of Social Psychology*, 76, S. 213-218)

Geen, R.G. (1968). Effects of frustration, attack, and prior training in aggressiveness upon aggressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 9, S. 316-321

Gray, J. A. (1987): Perspectives on anxiety and impulsivity: A commentary. In: *Journal of Research in Personality* 21, S. 493-509

Grimm, J. (1996). Das Verhältnis von Medien und Gewalt - oder welchen Einfluß hat das Fernsehen auf Jugendliche und Erwachsene? In Bundesminister des Innern (Hrsg.), Medien und Gewalt. Bonn.

Güth, W., Schmittberger, R., Schwarze, R. (1982): An experimental analysis of ultimatum bargaining in *Journal of Economic Behavior & Organization*, Volume 3, Issue 4, December 1982, Pages 367-388

Hedinger, H. (1940): Über die Angleichungstendenz bei Tier und Mensch, *Naturwissenschaften*, Volume 28, Number 20, 313-315, DOI: 10.1007/BF01734559

Litke, Robert F.(1992): Violence and Power, in : *International Social Science Journal*, 1992, Num. 132, S. 173

Mack, R.; Snyder, R.C. (1957): The Analsys of Social Conflict – Toward an Overview and Synthesis, in *Journal of Conflict resolution*, Vol. 1, 1957, Num. 2, S.212)

Mallick, S.K., McCandless, B.R. (1966): A study of catharsis of aggression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, S. 597-596

McEllistrem, J. E. (2004): Aff ective and predatory violence:A bimodal classification system of human aggression and violence. In: *Aggression and Violent Behavior* 10, 1, S. 1-30

McLaughlin, M.E., Carnevale, P.J., Lim, R.G. (1991): Professional mediators' judgement of mediations tactics: Multidimensional scaling and cluster analysis. *Journal of Applied Psychology*, 76 (3), S. 465-472

Meyer, P. (1987): Ethnocentrism in Human Social Behavior: Some Biosocial Considerations, in: Reynolds, V., Folger, V., Vine, I. (Hg.) *The Socialbiology of Ethnocentrism*, London/Sidney, S. 81-94.

Mischel, W., Shoda, Y., & Rodriguez, M. L. (1989): Delay of gratification in children. *Science*, 244, 933-938.

Mummendey, A.,Linneweber, V., Löscher, G. (1984): Actor or victim of aggression: Divergant perspectives – divergent evaluations, in: *European Journal of Social Psychology*, 14, S.297-311.

- Nelson, R.J., Demas, G.E., Huang, P.L., Fishman, M.C., Dawson, V.L., Dawson, T.M., Snyder, S.H. (1995): Behavioural abnormalities in male mice lacking neuronal nitric oxide synthase. *Nature* 378, S. 383–386.
- Otten, S., Mummendey, A., Wenzel, M. (1995) Evaluation of aggressive interactions in interpersonal and intergroup contexts, in: *Aggressive Behavior*, 21, S. 205-224.
- Raine, A. et al. (1998): Reduced prefrontal and increased subcortical brain functioning assessed using positron emission tomography in predatory and affective murderers. In: *Behavioral Sciences and the Law* 16, S. 319-332
- Shoda, Y., Mischel, W., & Peake, P.K. (1990): Predicting Adolescent Cognitive and Self-Regulatory Competencies from Preschool Delay of Gratification: Identifying Diagnostic Conditions, *Developmental Psychology*, 26, 978–986.
- Steiner, H. (2006): Cold and Hot Aggression: Neuroscience and a New Taxonomy. Abstract for presentation at International Association for Child and Adolescent Psychiatry and Allied Professions Congress
- Sumner, W.G. (1906): *Folkways*, Boston.
- Taylor, S.P. , Pisano, R. (1971): Physical aggression as a function of frustration and physical attack. *Journal of Social Psychology*, 84, S. 261-267
- Tremblay, R. E. (2007): The development of youth violence: An old story with new data. In: *European Journal on Criminal Policy and Research* 13, 3-4, S. 161-170
- Trivers, R.L., (1991): The evolution of reciprocal altruism. In: *Quarterly Review of Biology*. Band 46, 1971, S. 35–57.
- Walters, R.H. , Brown, M. (1963): Studies of reinforcement of aggression: III. transfer of responses to an interpersonal situation. *Child Development*, 34, S. 563-571)
- Weber, M. (1964): *Wirtschaft und Gesellschaft*, Bd. 1, Köln.
- Wortman, C.B., Brehm, J.W. (1975): *Responses to uncontrollable outcome*. In Berkowitz, L., Ed., *Advances in experimental social psychology*, vol.8. New York: Academic, 277-336

11.3. Audio-visuelle Medien

Spitzer, Manfred (2004): Geist und Gehirn I – Das Ultimaumspiel, Disk 2, Müllheim-Baden:
Ausitorium Netzwerk

11.4. Internetquellen

Dr. Martina Foradori, <http://www.mediation-fair.at/institut/gesch%C3%A4fts%C3%BChrung>, abgerufen am 19.7.2012)

Hannes Zagar, <http://coachit.at/uber-mich/>, abgerufen am 19.7.2012

Dr. Ed Watzke, http://de.wikipedia.org/wiki/Ed_Watzke abgerufen am 26.7.2012

Mag. Dr. Stephan Proksch, MAS,
http://www.incite.at/ausbildung/upload/trainer/Proksch_Stephan_CV.pdf abgerufen am
11.8.2012

Mag. Michael Hamberger, MA, (<http://www.compact-training.com/> abgerufen am
11.08.2012)

Mag. Andreas Jindra, <http://www.andreasjindra.at/htm/beraterprofil.html> abgerufen am
11.8.2012

ICD-10, Deutsches Institut für medizinisches Wissen:
<http://www.dimdi.de/static/de/klassi/diagnosen/icd10/htmlamtl2011/block-f60-f69.htm>

Neurobiologie: Das mörderische Gehirn -
http://www.focus.de/gesundheit/news/neurobiologie-das-moerderische-gehirn_aid_154688.html) abgerufen am 9.7.2012

Winkler, D., Neurobiologie der Aggression, <http://www.medizin-medien.at/dynasite.cfm?dsmid=95105&dspaid=738243> abgerufen am 23.6.2012

12. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Aggression nach Berkowitz (Berkowitz, 1993, S. 57)

Abb. 2: Vom Reiz zur Handlung

Abb. 3: Das Konfliktdreieck (nach Galtung, 2007a, S: 136)

Abb. 4: Konfliktkreislauf

Abb. 5: Die „Partitur“ der Mediation (Hösl, 2009, S.31)

13. Tabellenverzeichnis

Tab. 1 :Zusammenfassende Übersicht über Konfliktypologien (Glasl, 2011, S. 59)

14. Abkürzungsverzeichnis

bzw. beziehungsweise

d.h. das heißt

et al. et alii (Maskulinum), et aliae (Femininum) oder et alia (Neutrum)

f. folgende

ff. fortfolgende

Hrsg. Herausgeber

Min. Minute

Nr. Nummer

S. Seite

u.ä. und ähnliches

usw. und so weiter

vgl. vergleiche

z.B. zum Beispiel

zit. zitiert