

Anika Limburg

Schlichtung professionalisieren

Methodenreflexion
Institutions- und Gesprächsanalysen
Fortbildungskonzept

Verlag für Gesprächsforschung

Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung 2014
<http://www.verlag-gespraechsforschung.de>
ISBN 978 - 3 - 936656 - 54 - 1

Von der Fakultät für Philologie der Ruhr-Universität Bochum
zur Erlangung des Grades Doktorin der Philosophie (Dr. phil.)
genehmigte Dissertation von Anika Limburg.

Alle Rechte vorbehalten.

© Verlag für Gesprächsforschung, Dr. Martin Hartung, Mannheim 2014

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtgesetzes ist ohne
Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für
Vervielfältigung, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und
Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Inhalt

1.	Einleitung.....	7
1.1.	Thema und Problemstellung.....	7
1.2.	Skizze des Forschungsstands	9
1.3.	Aufbau der Arbeit.....	11
2.	Theoretische Grundlagen.....	13
2.1.	Schlichtung im Schiedsamt	13
2.1.1.	Abgrenzung von anderen Formen der Konfliktbearbeitung	13
2.1.2.	Von der Einführung zur Verstetigung.....	18
2.1.3.	Aufbau und Zuständigkeit.....	20
2.1.4.	Ablauf der Verhandlung	21
2.1.5.	Aus- und Fortbildung der Schiedspersonen	23
2.2.	Konflikt und Konfliktbearbeitung	25
2.2.1.	Der Konflikt als symbolischer Interaktionsgegenstand	25
2.2.2.	Konfliktaustragung und -verlauf.....	28
2.2.3.	Konfliktbearbeitung als Emotionsmanagement	30
2.2.4.	Verhandeln nach dem Harvard Konzept.....	35
2.2.5.	Mediationsstile nach Riskin	37
2.3.	Methode und Methodologie der angewandten Gesprächsforschung.....	47
2.3.1.	Zur Verbesserbarkeit von Kommunikation.....	47
2.3.2.	Sinn und Nutzen empirischer Fundierung	51
2.3.3.	Arbeitsablauf.....	54
2.3.4.	Verfahren der Datenanalyse.....	60
2.3.4.1.	Gesprächsanalyse	60
2.3.4.2.	Funktional-pragmatische Diskursanalyse	68
2.3.5.	Identifikation von Kommunikationsproblemen	74
2.3.5.1.	Normen.....	78
2.3.5.2.	Ziele und Aufgaben	84
2.3.5.3.	Soziale Rollen	87
3.	Vorgehensweise.....	90
3.1.	Sicherstellung des Datenzugangs	90
3.2.	Kontaktaufnahme und Vorgespräche	91
3.3.	Datengewinnung und Transkription	92
3.4.	Analysemethode	93
3.5.	Resümee: Vorgehen bei der Analyse	98
4.	Analyse institutioneller Problembereiche.....	101
4.1.	Funktionen und Zweck der Institution	101
4.2.	Alltagsweltliche Schlichtung ‚im Schatten des Rechts‘?	107
4.3.	Konfliktgegenstände und Vergleichsinhalte.....	110
4.4.	Gesprächsbeteiligte	112
4.4.1.	Schiedsperson	112
4.4.1.1.	Eignung	112
4.4.1.2.	Statistische Daten	113
4.4.1.3.	Aufgaben.....	115
4.4.2.	Parteien	123
4.4.2.1.	Die antragstellende Partei.....	124
4.4.2.2.	Die antragsgegnerische Partei	126
4.4.2.3.	Vertretungen und Beistände	127
4.4.3.	Zeugen	129

5.	Analyse gesprächsimmanenter Problembereiche	130
5.1.	Funktionen des Gesprächs.....	130
5.2.	Setting	135
5.3.	Antragstellung / Sondierungsgespräche	136
5.4.	Ablauf des Schlichtungsgesprächs	138
5.4.1.	Kommunikatives Vorfeld.....	139
5.4.2.	Herstellung der Schlichtungssituation	139
5.4.3.	Konfliktrekonstruktion.....	141
5.4.3.1.	Präsentation der Anschuldigung	141
5.4.3.2.	Stellungnahme der gegnerischen Partei.....	144
5.4.3.3.	Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion	146
5.4.3.4.	Musterpositionsspezifische Interaktionsdynamiken	152
5.4.4.	Konfliktregulierung.....	153
5.4.4.1.	Aushandlung eines Einigungsvorschlags	153
5.4.4.2.	Übernahme der Kosten	155
5.4.5.	Ergebnissicherung.....	156
5.4.6.	Auflösung der Schlichtungssituation	157
6.	Schlichtung als komplexe Interaktion	158
7.	Gesprächsanalysen.....	166
7.1.	Die Daten im Überblick	166
7.2.	Schiedsmann NM	168
7.2.1.	Zur Person.....	168
7.2.2.	NM1: „RUNter ihr basTARde“	168
7.2.2.1.	Eckdaten des Gesprächs	168
7.2.2.2.	Der Konflikt	169
7.2.2.3.	Zustandekommen von Vereinbarungen und Scheitern des Vergleichs	172
7.2.3.	NM2: „der durchgang“	186
7.2.3.1.	Eckdaten des Gesprächs	186
7.2.3.2.	Der Konflikt	187
7.2.3.3.	Zustandekommen des Vergleichs.....	189
7.2.4.	Gesprächsverhalten des Schiedsmanns.....	192
7.2.4.1.	Erfüllung der kodifizierten Aufgaben	192
7.2.4.2.	Bearbeitung der Gesprächskonstitutionsaufgaben.....	194
7.3.	Schiedsmann K.....	196
7.3.1.	Zur Person.....	196
7.3.2.	K1: „irgendso ne unglückliche äußerung“	197
7.3.2.1.	Eckdaten des Gesprächs	197
7.3.2.2.	Der Konflikt	198
7.3.2.3.	Zustandekommen des Vergleichs.....	199
7.3.2.4.	Abschließende Beurteilung	201
7.4.	Schiedsfrau KL.....	202
7.4.1.	Zur Person.....	202
7.4.2.	KL1: „frische luft im goldenen käfig“	204
7.4.2.1.	Eckdaten des Gesprächs	204
7.4.2.2.	Der Konflikt	204
7.4.2.3.	Scheitern der Schlichtung.....	205
7.4.2.4.	Abschließende Beurteilung	208
7.5.	Schiedsfrau VL.....	208
7.5.1.	Zur Person.....	208
7.5.2.	VL1: „die kOrkenzieherweide“	210
7.5.2.1.	Eckdaten des Gesprächs	210
7.5.2.2.	Der Konflikt und die Einigung	210

7.5.3.	VL2: „das is ja wirklich hier ne endlose geschichte;“	212
7.5.3.1.	Eckdaten des Gesprächs	212
7.5.3.2.	Der Konflikt und die Vereinbarung.....	213
7.5.3.3.	Validität des Datums	214
7.5.4.	VL3: „der zettel“	214
7.5.4.1.	Eckdaten des Gesprächs	214
7.5.4.2.	Der Konflikt	216
7.5.4.3.	Scheitern der Verhandlung.....	216
7.5.5.	Gesprächsverhalten der Schiedsfrau	219
7.5.5.1.	Erfüllung der kodifizierten Aufgaben	219
7.5.5.2.	Bearbeitung der Gesprächskonstitutionsaufgaben.....	222
7.6.	Vergleich der Ergebnisse	224
7.6.1.	Bearbeitung der Gesprächskonstitutionsaufgaben	224
7.6.2.	Sonstige Analysegesichtspunkte.....	230
8.	Vergleichende Analyse.....	233
8.1.	Die Settings	233
8.2.	Die Personenkonstellationen	234
8.3.	Die Konflikte.....	236
8.4.	Musteranalyse.....	239
8.4.1.	Herstellung der Schlichtungssituation	239
8.4.2.	Konfliktrekonstruktion.....	250
8.4.3.	Konfliktregulierung.....	259
8.4.4.	Ergebnissicherung.....	266
8.4.5.	Auflösung der Schlichtungssituation	270
8.4.6.	Die Ergebnisse im Überblick.....	273
9.	Zur Qualität der Daten und der Ergebnisse	279
10.	Das Fortbildungskonzept.....	281
10.1.	Fortbildungsinhalte, institutioneller Rahmen und Lernziele.....	281
10.2.	Ablauf der Fortbildung.....	284
10.2.1.	Tag 1: Schlichtung professionell beginnen.....	284
10.2.2.	Tag 2: Kernaufgaben im Schlichtungsgeschehen rollenkonform bearbeiten.....	291
10.2.3.	Tag 3: Praxiswerkstatt.....	293
10.2.4.	Tag 4: ‚Eskalierter Konflikte deeskalieren‘ und ‚Entwicklung eines Manuals zur Gesprächsführung‘	296
11.	Fazit	298
12.	Literatur.....	302
13.	Abbildungsverzeichnis	321
Anhang	322
Interviewbogen.....	323
Transkriptionskonventionen	324
Handout 1: Programm der Fortbildung.....	326
Handout 2: Eröffnung einer Schlichtung (Auszug aus NM).....	328
Handout 3: Aufträge zur Beobachtung während der Simulation.....	330
Handout 4: Leitfaden für die Transkriptarbeit.....	331

Handout 5: Eine gemeinsame Konfliktsicht entwickeln (Auszug aus K1, 11:13-12:48).....	332
Handout 6: Eine gemeinsame Konfliktsicht entwickeln und eine Lösung bewirken (Auszug aus NM1, 27:40-30:00).....	334
Handout 7: Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen (Auszug aus VL1, 23-10:56).....	336
Handout 8: Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen (Auszug aus NM2, 36:04-37:00).....	337
Handout 9: Die Kostenübernahme verhandeln (Auszug aus K1, 22:02-23:33).....	338
Handout 10: Die Kostenübernahme verhandeln (Auszug aus NM1, 75:13-77:10).....	340
Handout 11: Auswertung der ersten Fortbildungstage.....	341
Handout 12: Eine Schlichtungsverhandlung aufzeichnen.....	342
Handout 13: Arbeitsauftrag.....	343
Handout 14: Eskalation (Anfang von VL3).....	344

1. Einleitung

1.1. Thema und Problemstellung

Zur Lösung eines sozialen Konflikts stehen den daran Beteiligten mehrere gesellschaftlich anerkannte Formen der Konfliktbewältigung durch Dritte zur Verfügung: Neben beispielsweise der Gerichtsverhandlung oder der Mediation existiert als im Rechtssystem der meisten Bundesländer verankerte Form konsensueller Konfliktregelung die Institution des Schiedsamts, auch als Friedensamt oder Gütestelle bezeichnet. Hauptaufgabe der dort ehrenamtlich tätigen Schiedspersonen¹ ist, Konfliktparteien aus ihrer unmittelbaren Nachbarschaft beim Finden einer Lösung für deren Konflikt zu unterstützen. Für kleinere Privatklagedelikte und Zivilstreitigkeiten ist das Schiedsamt in den entsprechenden Ländern obligatorische vorgerichtliche Instanz – mit einer Einigungsquote von über 50 Prozent.²

Aus gesprächslinguistischer Sicht ist diese Form der Vermittlungsgespräche „im Schatten des Rechts“ (Nothdurft 1995: 21) auf mehreren Ebenen interessant: Eine Schiedsperson muss ein hochkomplexes sprachliches Geschehen organisieren, bei dem vielfach auf Grund von starker Emotionalität der beiden Konfliktparteien herkömmlich geltende kommunikative Regeln außer Kraft gesetzt zu sein scheinen. Wenn die Parteien das Schlichtungsgespräch als nötigen Schritt auf dem Weg zu einer Gerichtsverhandlung nutzen, verfolgen sie meist nicht das Ziel einer gütlichen Einigung, sondern intendieren beispielsweise, das für sie beste Ergebnis zu erzielen, Recht zu bekommen, den anderen bestraft zu sehen, ihn bloßzustellen oder Wiedergutmachung für empfundene Schäden zu erhalten. Die Schiedsperson als ‚neutrale Dritte‘ muss daher in der Regel zunächst die Schlichtungsbereitschaft der Parteien wecken, z. B. indem sie ihnen die Vorteile einer Einigung verdeutlicht, sie bei einer Umdefinition ihrer Beziehung unterstützt o. Ä. Während der Verhandlung muss sie Vorwürfe und Beleidigungen bestmöglich verhindern bzw. ggf. einen sinnvollen Umgang mit ihnen gewährleisten, Imagearbeit für beide Seiten leisten, beim Suchen von Perspektiven zur Konfliktbewältigung vermittelnd zur Seite stehen und dabei gleichzeitig auf Neutralität, Sachlichkeit und Empathie bedacht sein.

Trotz der für diese schwierige Ausgangssituation hohen Erfolgsquote weisen bisherige Untersuchungen zu Schlichtungsgesprächen im Schiedsamt nach, dass viele Schiedspersonen sie partiell unprofessionell führen, weil sie den vom Gesetzgeber und von der Institution Schiedsamt beschriebenen Anforderungen bspw. an Neutralität, Allparteilichkeit und Parteienzentrierung nicht gerecht werden. Dem Schiedsamt haftet daher unter Vertreterinnen und Vertretern anderer ‚alternativer‘ Konfliktbearbeitungsformen ein „Odium des Schmuttelkindes“ (Greger 2007: 131) an.

Ursächlich für unprofessionelles Verhalten erachte ich primär die Art und Weise der Ausbildung der Schiedspersonen, die zwei wesentliche Aspekte unberücksichtigt lässt:

- 1) Der institutionelle Hintergrund des Schiedsamts und insbesondere dessen Einbettung in das Rechtssystem bedingen eine problematische Ausgangslage für die Schlichtung, weil Schiedspersonen mit vielfältigen, teilweise schwer vereinbaren und sogar einander aus-

¹ Im Folgenden verwende ich den Begriff ‚Schiedsperson‘ zur Bezeichnung aller Schiedsmänner und Schiedsfrauen, Friedensrichter und Friedensrichterinnen sowie Protokollführerinnen und Protokollführer (in Sachen) und deren Stellvertreter.

² <http://www.schiedsamt.de/319.html>.

schließenden Anforderungen konfrontiert sind. So ist es beispielsweise ihr Auftrag, innerhalb eines stark formalisierten Rahmens, der aus der Einbettung resultiert, alltagsweltliche Schlichtung zu praktizieren. Dies ist problematisch, weil beispielsweise das Denken in juristischen Kategorien (wie ‚schuldig‘ / ‚nicht-schuldig‘) einer konsensuellen Konfliktbewältigung im Wege steht, für die sich beide Parteien aufeinander zubewegen müssen. Dieses Dilemma bearbeiten Schiedspersonen entgegen ihrem Auftrag oft, indem sie die Konflikte gerichtsähnlich bearbeiten (vgl. Reitemeier 1987: 663). Die Reflexion der vielfältigen, schwer vereinbaren oder einander ausschließenden Anforderungen geschieht innerhalb der Aus- und Fortbildung nur marginal, woraus zwangsläufig ein unzureichendes Rollenbild folgt. Die Bedeutung einer Reflexion dieser Anforderungen für professionelle Gesprächsführung halte ich jedoch für sehr groß.

- 2) Obwohl „nunmehr der Schwerpunkt der Ausbildung auf die Durchführung einer Schlichtungsverhandlung gelegt wird [, was] [...] bedeutet, dass in allen Lehrgängen auch Strategien und Handlungsweisen für eine erfolgreiche Schlichtung vermittelt werden“ (Fischbach 2010), zeigt einerseits die Orientierung des Schiedsamts an Mediation und ihren Techniken, andererseits die beschriebene Problemlage in der Schlichtungspraxis, dass das Schiedsamt bei der Konzeption der Ausbildung nicht über ein genuin institutionsspezifisches Verständnis des Gesprächstyps verfügt. Insofern kann die Ausbildung der oben bereits skizzierten Komplexität des Gesprächstyps nicht gerecht werden. So ist ein schiedsamtspezifisches Problem, das sich im verwandten Gesprächstyp Mediation nicht findet, das für den Verlauf des Schlichtungsgesprächs jedoch von großer Bedeutung ist, dass die Interaktanten im Schlichtungsgespräch meist unterschiedliche, auch antagonistische Ziele verfolgen: Die antragstellende Partei möchte keinen Vergleich erzielen, damit ihr der Rechtsweg offen steht und sie ihre Forderungen bestmöglich realisieren kann; die antragsgegnerische Partei fühlt sich zu Unrecht mit der Anschuldigung konfrontiert und ist dementsprechend wenig kooperativ; Schiedspersonen hingegen versuchen oft vehement, einen Vergleich zu erzielen. Daher kommen viele Vergleiche im Schiedsamt nicht, wie sie sollten, durch Einigungsaktivitäten der Parteien zustande, sondern aufgrund von Drohungen und andersartiger Druckausübung seitens der Schiedsperson (vgl. Klein 1995: 59).

Unprofessionelles Gesprächshandeln von Schiedspersonen ist mit hohen Folgekosten verbunden: Zum einen sind viele Parteien mit der Schlichtung unzufrieden, und zwar unabhängig davon, ob eine Einigung zustande kommt oder nicht (Röhl/Weiß 2005: 253).³ Zum anderen empfinden Schiedspersonen selbst ein diffuses Unwohlsein mit ihrer Praxis der Gesprächsführung und die Ausübung des Ehrenamts hat daher einen bitteren Beigeschmack für sie. Nicht zuletzt bewegen sie sich oft an den Grenzen des Rechtmäßigen und jenseits der Grenzen institutioneller Vorgaben, wenn sie beispielsweise Konflikte juristisch beurteilen, Sanktionen androhen oder Einigungsvorschläge aggressiv durchzusetzen bemüht sind. Es erscheint daher als logische Konsequenz, dass die Notwendigkeit eines empirisch fundierten und interaktionstheoretisch wie -praktisch ausgerichteten Fortbildungskonzepts, das die Besonderheiten des Schiedsamts erfasst, wiederholt konstatiert wurde, und auch die Schiedspersonen selbst eine umfassendere Aus- und Fortbildung wünschen.

Mit dieser Arbeit reagiere ich auf diese Wünsche, indem ich mit der Entwicklung eines geschäftsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepts einen Beitrag zu einer umfassenderen

³ Die gegnerische Partei ist in der Regel geringfügig zufriedener mit der Schlichtung als die antragstellende Partei (vgl. Röhl/Weiß 2005: 253). Angesichts einer strukturellen und faktischen Parteilichkeit vieler Schiedspersonen zugunsten der antragstellenden Partei ist dies verwunderlich.

Ausbildung von Schiedspersonen leiste. Primäres Ziel einer auf diesem Konzept beruhenden Fortbildung ist, Schiedspersonen durch Reflexion der eigenen Rolle und des mit dem Rollenbild einhergehenden Gesprächsverhaltens dabei zu unterstützen, sich als konsistent handelnde Akteure zu begreifen und zu verhalten. Mit diesem Ziel geht nicht zwangsläufig eine höhere Vergleichsquote einher, denn wie beschrieben resultieren viele der Vergleiche aus hohem interaktiven Druck. Doch erwarte ich, dass mit der Erreichung des Fortbildungsziels eine höhere Quote an Konfliktbeilegungen und Versöhnungen einhergeht, also tragfähigere Vergleiche zustandekommen, denn rollenkonformes Verhalten von Schiedspersonen unterstützt die Parteien in selbstbestimmter und damit ihren Interessen entsprechender Lösungsfindung.

Für die Entwicklung des Konzepts werden zwei unterschiedliche Gegenstände analysiert: Zum einen wird das Fortbildungskonzept auf einer Analyse der institutionellen Zusammenhänge basieren, in denen Schiedspersonen Konflikte schlichten. Hierfür werden die Gesetzesvorgaben, institutionelle Vorgaben, Selbstbeschreibungen der Institution und quantitative sowie qualitative Forschungsergebnisse daraufhin betrachtet, welches spezifische Aufgabenprofil für Schiedspersonen besteht und welchen bereits auf dieser Ebene zu verortenden Problemen das Handeln der Schiedspersonen unterworfen ist.

Zum anderen basiert das Konzept auf Gesprächsanalysen von sieben transkribierten Schlichtungsverhandlungen mit einer Gesamtdauer von drei Stunden und 28 Minuten, die zwischen 2004 und 2007 aufgezeichnet wurden. Anhand dieser Daten wird einerseits das Aufgabenprofil der Schiedspersonen weiter ausgearbeitet, andererseits wird untersucht, wie die Schiedspersonen den rechtlichen und institutionellen Anforderungen entsprechen. Besonderes Interesse wird dabei der Frage nach Art und Konsequenz von systematisch auftretenden kommunikativen Problemen sowie der Herausarbeitung gelungener Lösungen für solche Probleme zukommen.

Neben dem primären Nutzen, der Fortbildung für Schiedspersonen, liefert diese Arbeit drei Nebenerträge:

- 1) Sie leistet einen Beitrag zur Weiterentwicklung und Offenlegung der Methodologie angewandter Gesprächsforschung, indem auf der Grundlage einer Diskussion der Forschung zur angewandten Gesprächsforschung und der mit ihr verbundenen Forschungsrichtungen ein methodisches Vorgehen herausgearbeitet und demonstriert wird, das für die Erarbeitung eines gesprächsanalytischen Fortbildungskonzepts geeignet ist.
- 2) Sie liefert eine Aktualisierung des Wissens über Schlichtung im Schiedsamt, die zum letzten Mal in den neunziger Jahren eingehend untersucht wurde. Da die Rahmenbedingungen seither in mehrfacher Hinsicht verändert wurden, ist davon auszugehen, dass sich auch die Gesprächspraxis geändert hat.
- 3) Da die sieben Schlichtungsgespräche fast vollständig transkribiert und die Transkripte zu Forschungszwecken freigegeben werden, liefert sie neues Datenmaterial, das für unterschiedliche Analysezwecke herangezogen werden kann, so z. B. für Eskalationsprozesse, Konflikt- und Streitgespräche, Moderationen oder Gesprächsleitungen unter schwierigen Bedingungen. Die Transkripte finden sich in einer separaten Veröffentlichung im Verlag für Gesprächsforschung.

1.2. Skizze des Forschungsstands

Schlichtung als Form alternativer Konfliktregulierung wurde in zwei verschiedenen Zeiträumen verstärkt wahrgenommen, und zwar sowohl gesellschaftlich als auch wissenschaftlich: In einer ersten Phase ab Beginn der 1970er-Jahre bis in die 80er hinein war es zunächst vor al-

lem die Rechtssoziologie, die beispielsweise die Frage nach dem Wert der Institution als Alternative zur Justiz diskutierte (Röhl 1987). Empirische Studien, z. B. von Jansen (1987) oder Bierbrauer, Falke und Koch (1978), untersuchten primär quantitativ, ob Schlichtungsgespräche im Schiedsamt ein sinnvolles Instrument zur Konfliktbeilegung darstellen.

Im Rahmen dieser Welle rückten Schlichtungsgespräche auch in den Fokus linguistischer Forschung, und zwar erstmals in einem Projekt des Instituts für deutsche Sprache (IdS) in Mannheim. Zwischen 1983 und 1989 wurde dort ein von der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) gefördertes Forschungsprojekt mit dem Titel „Schlichtung – Gesprächs- und Interaktionsanalyse eines Verfahrens zur Bewältigung sozialer Konflikte“ durchgeführt. Im Rahmen dieses Projekts wurden neben 162 Gesprächen anderer Formen von Schlichtung 14 Schlichtungsgespräche im Schiedsamt aufgezeichnet, transkribiert und gesprächslinguistisch ausgewertet. Ziele der Untersuchung waren, das interaktive Geschehen in Schlichtungsgesprächen aufzudecken, zu dokumentieren und die zugrunde liegenden Kommunikationsstrukturen herauszuarbeiten.

Ein wesentliches Ergebnis des Projekts bestand in der Feststellung, dass die Funktion des Schlichters realiter entgegen der alltagsweltlichen Annahme nicht darin besteht, als ‚Katalysator‘ ohne größeren Aufwand einen Konsens der Parteien herbeizuführen (vgl. Nothdurft 1995), sondern dass vielmehr intensivste kommunikative Anstrengungen erforderlich sind, um eine Einigung (zumindest auf dem Papier) zu erreichen. Auch – und das ist im Hinblick auf meine Fragestellung von besonderer Relevanz – wurden viele der möglichen Ursachen für die Schwierigkeit herausgearbeitet, einen Vergleich herbeizuführen, und argumentative und persuasive Strategien von Schiedspersonen identifiziert (vgl. z. B. Nothdurft 1997; Schröder 1997). Nicht zuletzt ist in diesem Projekt das ‚Handlungsmuster Schlichten‘ erarbeitet worden, das den Ausgangspunkt für die Strukturierung meiner komparativen Analyse bilden wird.

Neben diesen Forschungen zu übergeordneten und grundlegenden Strukturen von Schlichtungsgesprächen sind aus dem Projekt Veröffentlichungen hervorgegangen, die sich mit einzelnen Aspekten von Schlichtungsgesprächen auseinandersetzen. So wurden z. B. die konfrontative Positionierung der Konfliktparteien als nahezu konstitutives Beziehungsmerkmal (Reitemeier/Spranz-Fogasy 2003), der Handlungstyp ‚widersprechen‘ (Spranz-Fogasy 1986), die subjektive Konfliktsicht der Parteien (Nothdurft 1998), die Genese von Glaubwürdigkeit als zentrale Handlungsanforderung der Interaktanten in Schlichtungsgesprächen (Deppermann 1997) oder auch „die poetische Dimension“ von Streit (Nothdurft 2002) untersucht.

Die zweite Welle der Aufmerksamkeit wurde Schlichtung und anderen Formen alternativer Konfliktregulierung Ende der 1990er-Jahre zuteil: In ihrem Rahmen entwickelten Schulen Mediationsprogramme, Zeitungen berichteten verstärkt über das Schiedsamt, z. B. als „Wichtige Stützen des Rechtswesens“ (Gifhorner Rundschau, zit. n. Schiedsamszeitung 4/1996: 63) und als „Die bessere Alternative“ (Märkische Oderzeitung, zit. n. Schiedsamszeitung 12/1997: 190f.). Als Resultat dieser positiven Aufmerksamkeit wurde zum 1. Januar 2000 die Zuständigkeit des Schiedsamts im Rahmen eines Modellversuchs auf ausgewählte strafrechtlich relevante Konflikte erweitert (§15a EGZPO).

Dieser Versuch, der zunächst bis zum 31. Dezember 2007 befristet war, wurde von den Rechtssoziologen Röhl und Weiß forschend begleitet und evaluiert. Dabei wurden umfassende Daten erhoben und quantitativ ausgewertet, beispielsweise zum Fallaufkommen, zu Gesprächsergebnissen, zu statistischen Daten der Beteiligten etc. Dafür wurden neben standardisierten Fragebögen auch Interviews erhoben, die das subjektive Erleben der Beteiligten erfassen. Als Ergebnis dieser Studie liegen für diese Arbeit nun viele Daten vor, die Bereiche betreffen, die in den siebziger und achtziger Jahren des vergangenen Jahrhunderts bereits von

Bierbrauer, Falke und Koch sowie von Jansen untersucht worden waren. Veränderungen lassen sich daher anhand der Studien gut erfassen. Der überwiegende Teil der Zuständigkeitserweiterungen des Schiedsamts blieb nach dem Modellversuch bestehen.

1.3. Aufbau der Arbeit

Diese Arbeit ist in vier Teile gegliedert:

Im ersten, theoretischen Teil (Kap. 2) dieser Arbeit werden die theoretischen Grundlagen beschrieben, die für die weiteren Arbeitsschritte erforderlich sind. Zweck des ersten Unterkapitels ist es, in den Gegenstand ‚Schlichtung im Schiedsamt‘ einzuführen. Dafür wird Schlichtung zunächst von anderen Formen der Konfliktbearbeitung wie Mediation oder Vermittlung abgegrenzt, um die Besonderheit des Gesprächstyps herauszustellen (2.1.1). Anschließend werden die Geschichte und die Entwicklung des Schiedsamts bis zu seiner heutigen Positionierung im Rechtssystem skizziert (2.1.2), um zu verdeutlichen, welche Motive zu seiner Gründung und Verstetigung geführt haben. Danach werden Aufbau und Zuständigkeit dargestellt (2.1.3). Insbesondere Letzteres ist wichtig, um die Besonderheiten der Konflikte nachzuvollziehen, die im Schiedsamt bearbeitet werden. Einen ersten Überblick über den Ablauf einer Schlichtung gebe ich in Kapitel 2.1.4. Hier wird u. a. das Handlungsmuster Schlichten – eines der zentralen Ergebnisse des IdS-Projekts – vorgestellt und kommentiert; detaillierter beschrieben und auf Problempotential hin analysiert wird das Handlungsmuster im Rahmen der Institutionsanalyse im zweiten Teil dieser Arbeit. Das Unterkapitel schließt mit einer Skizze der derzeitigen Aus- und Fortbildungspraxis (2.1.5).

Für die späteren Analysen ist es erforderlich, das dieser Arbeit zugrundeliegende Verständnis von Konflikten zu erläutern, typische Konfliktaustragungsformen und Konfliktverläufe sowie die Bedeutung von Emotionen für die Konfliktbearbeitung darzustellen. Dies geschieht zu Beginn des zweiten Unterkapitels (2.2.1–2.2.3). Da Schlichtung im Schiedsamt an andere Formen der Konfliktbearbeitung anknüpft, das Schiedsamt sich zum Beispiel explizit als mediative Institution begreift, halte ich die Darstellung von zwei auf Schlichtung beziehbaren Konzepten aus der Verhandlungstheorie und der Mediation insbesondere für die spätere normative Betrachtung der Analyseergebnisse für erforderlich. Die Darstellung dieser Konzepte erfolgt in den Kapiteln 2.2.4 und 2.2.5.

Im dritten Unterkapitel leite ich die Methode her, mit der die Gesprächsdaten in dieser Arbeit analysiert werden. Ich stelle dafür zunächst die Verfahrensweise der angewandten Gesprächsforschung vor (Kapitel 2.3.1 bis 2.3.3), erläutere und diskutiere die Analysemethoden Gesprächsanalyse und funktional-pragmatische Diskursanalyse sowie die Analysekonzepte Normen, Ziele, Aufgaben und soziale Rollen (Kapitel 2.3.4 und 2.3.5). Auf dieser Grundlage leite ich Prämissen und Methodik für die Analysen her. In Kapitel 3 stelle ich die Ergebnisse dieser Herleitung bezogen auf mein Vorgehen detailliert dar.

Gegenstand des zweiten Teils dieser Arbeit, der die Kapitel 4 und 5 umfasst, ist die Institutionsanalyse. Hier steht die Klärung der Fragen im Mittelpunkt, mit welchen organisatorischen und kommunikativen Anforderungen Schiedspersonen konfrontiert werden, welche Ziele Institution, Individuum (Schiedsperson, Parteien, Anwälte) und Gesellschaft mit dem Schiedsamt bzw. mit einzelnen Verhandlungen verbinden, welchen institutionell verankerten Problemen Schiedspersonen in ihrem Handeln unterworfen sind und mit welchen gesprächstypspezifischen Problemen Schiedspersonen konfrontiert werden. Dieser Teil ist systematisch auf die Herausarbeitung problematischer Strukturen ausgerichtet. Daher findet sich am Ende jedes Unterkapitels ein Resümee der ermittelten Problemfelder.

Aufgrund der oben beschriebenen Annahme, dass ein Kernproblem für Schiedspersonen in unklaren institutionellen Vorgaben besteht, analysiere ich in Kapitel 4 die Institution hinsichtlich potenziell unklarer und widersprüchlicher Vorgaben. Ziel ist es, potenzielle Normkonflikte herauszuarbeiten, die das Handeln der Institutionsagenten unmittelbar beeinflussen. Zudem untersuche ich in diesem Kapitel die Ausgangslage für das Schlichtungsgespräch daraufhin, wie sie konkrete Interaktionssituationen beeinflussen kann. Ich gehe damit der ebenfalls eingangs genannten Annahme nach, dass die unterschiedlichen Handlungsziele der Interaktanten ein grundlegendes Problem für Schiedspersonen darstellen.

Wie sich die Probleme, die in der Institutionsanalyse herausgearbeitet wurden, in den Schlichtungsgesprächen niederschlagen und welche schlichtungsspezifischen Probleme Gesprächsmanent verortet werden können, stelle ich – primär auf Grundlage der Ergebnisse des IdS-Projekts und der Studie von Röhl/Weiß (2005) – in Kapitel 5 dar. Bei der Darstellung des Gesprächsverlaufs orientiere ich mich am Handlungsmuster Schlichten.

Die Ergebnisse der Institutionsanalyse werden in Kapitel zusammengefasst: Hier wird fokussiert, in welchen Dimensionen Schlichtung im Schiedsamt als komplexer Gesprächstyp betrachtet werden kann, die Ergebnisse werden systematisiert und Implikationen beschrieben. Abschließend trage ich zusammen, welche Gesichtspunkte sich aus den Ergebnissen für die anschließenden Gesprächsanalysen ergeben.

Im *dritten Teil* (Kap. 7, 8, 9) erfolgen die Gesprächsanalysen. In Kapitel 7 skizziere ich nach einer Vorstellung der Daten die Gespräche jeder Schiedsperson, die in meinem Korpus vertreten ist, und analysiere die Gespräche auf der Grundlage der im ersten und zweiten Teil herausgearbeiteten Methodik und Heuristik. Abschließend vergleiche ich die Ergebnisse der Gesprächsanalysen. In Kapitel 8 analysiere ich zunächst komparativ die Settings, Personenkonstellationen und Konflikte (8.1–8.3), bevor ich die einzelnen Musterpositionen auf standardisierte Gestaltungselemente hin untersuche, die Schiedspersonen für die Realisierung des Handlungsmusters ‚Schlichten‘ nutzen (Kap. 8.4). Im Rückbezug auf die Ergebnisse der Problemanalyse von Institution und Gesprächstyp werden die einzelnen Elemente auf strukturelle Probleme und Probleme bei der Realisierung hin untersucht und es werden gelungene Lösungen vorgestellt. Mit der Institutions-, der Gesprächs- und der Musteranalyse ergibt sich ein umfassendes Bild der Problemlage, die den Gesprächstyp ‚Schlichtung im Schiedsamt‘ kennzeichnet. Eine Beurteilung der Qualität der Daten und der Gültigkeit der Ergebnisse (Kap. 9) schließt den analytischen Teil ab.

Im *vierten, didaktischen Teil* (Kapitel 10) wird auf der Grundlage der bis dahin erzielten Ergebnisse das Konzept für eine gesprächsanalytisch fundierte Fortbildung entwickelt. Dafür wird zunächst herausgearbeitet, welchem institutionellen Rahmen das Konzept unterworfen ist und welche zentralen Inhalte sinnvoll im Rahmen einer gesprächsanalytisch fundierten Fortbildung bearbeitet werden können (Kap. 10.1). Um eine Verhaltensänderung der Teilnehmenden zu bewirken, soll das Konzept zentrale Aufgaben von Schiedspersonen praxisnah bearbeiten und über vielfältige Reflexions- und Übungsangebote den Transfer in die Praxis begünstigen. Wie dies im Rahmen der Fortbildung geschehen kann, wird in Kapitel 10.2 detailliert beschrieben.

In einem Fazit (Kap. 11) fasse ich die Ergebnisse dieser Arbeit zusammen. In diesem Rahmen diskutiere ich auch, inwiefern die gewählte Vorgehensweise für die Entwicklung des Fortbildungskonzepts sinnvoll war.

2. Theoretische Grundlagen

Zu den theoretischen Grundlagen, die im Kontext dieser Arbeit relevant sind, zählt eine Beschreibung des Gegenstands Schiedsamt und des Schlichtungsgesprächs selbst (Kap. 2.1), eine Herausarbeitung der Besonderheiten von Konflikten und bewährten Ansätzen zu ihrer Bearbeitung (Kap. 2.2) und eine Darstellung der methodischen und methodologischen Prinzipien, die sich bei der Erstellung gesprächsanalytisch fundierter Fortbildungskonzepte bewährt haben (Kap. 2.3).

2.1. Schlichtung im Schiedsamt

Ziel dieses Kapitels ist es, die Besonderheit des Gesprächstyps Schlichtung im Schiedsamt und die institutionellen Hintergründe zu beschreiben. Es dient damit primär der Orientierung über den Gegenstand dieser Arbeit. Eine detaillierte und kritische Auseinandersetzung mit den institutionellen Bedingungen und dem Gesprächstyp erfolgt in den Kapiteln 4 und 5.

2.1.1. Abgrenzung von anderen Formen der Konfliktbearbeitung

Schlichtung im Schiedsamt ist eines von mehreren Verfahren der Konfliktbearbeitung, die als Alternativen zum Gericht seit den 1970er-Jahren verstärkt diskutiert werden. Angeregt durch anthropologische Berichte über vermittelnde Konfliktbearbeitungen in Japan, den sozialistischen Ländern und in einfachen Stammesgesellschaften gerieten die „Verrechtlichung und Vergerichtlichung“ (Röhl/Weiß 2005: 12) der Konfliktbearbeitung und mit ihnen die Alternativen dazu in den westlich-orientierten Ländern, allen voran den USA, in die Wahrnehmung einer breiteren Öffentlichkeit.

Dies führte international zu einer Welle von Forschungsprojekten, mit denen einzelne Formen außergerichtlicher Konfliktbearbeitung unter dem Schlagwort ‚alternative dispute resolution‘ (ADR) zunächst auf ihre Besonderheiten hin untersucht wurden, bevor sich die Aufmerksamkeit auf die Frage der „appropriate dispute resolution“ richtete, also darauf, welches Verfahren im Einzelfall das jeweils erfolgversprechendste ist (Alexander et al. 2005: 2). Ausgehend von den USA wurde diese Diskussion Ende der 1970er-Jahre auch in Deutschland geführt, ebenfalls zunächst im Bereich der Forschung. Rechtssoziologen interessierten sich vor dem Hintergrund der gerichtlichen Konfliktbearbeitung als „knappem Gut“ (Benda 1980: 13) vor allem für eine Entlastung der Gerichte, die sie sich von der alternativen Konfliktbearbeitung erhofften.

Formen alternativer Konfliktbearbeitung haben die Zielsetzung gemeinsam, die Konflikte in doppelter Hinsicht fallnäher zu bearbeiten als es Gerichte tun: Zum einen werden die Bearbeitungsverfahren in der Regel schneller in die Wege geleitet, zum anderen wird der Konflikt nicht (zwangsläufig) auf seine juristisch relevanten Konfliktbestandteile reduziert. Dem Anspruch, den Konflikt mit seinen Ursachen und Konsequenzen zu betrachten, liegt eine Überzeugung zugrunde, die ebenfalls kennzeichnend für Verfahren alternativer Konfliktbearbeitung ist: dass Konfliktlösungen, die der von den Parteien wahrgenommenen Komplexität des Konflikts gerecht werden, zukunftsgerichteter und beziehungsorientierter als Urteile sind (vgl. Carver/Vondra 1994: 129).

Mit der beschriebenen Zielsetzung einher geht eine zumindest teilweise Abwertung des Rechtssystems durch die Verfechter der ADR als Institution, die eben nicht die beste und auch nicht immer die ‚gerechte‘ Lösung für viele Konflikte hervorbringen kann. Mähler und Mähler (2000: 13) zufolge hätte sich beispielsweise

Mediation als Kernform für selbstverantworteten interessengerechten Konsens []nicht entwickelt, würde das traditionelle Rechtssystem für die Konfliktbewältigung unserer westlichen Gesellschaften voll ausreichen. Das hängt auch unmittelbar mit Ungerechtigkeiten zusammen, die systemimmanent im Gesetzssystem liegen und entwicklungsbedingt immer sichtbarer werden. (2000: 13)

Zudem zieht die ADR ihre Berechtigung aus dem Umstand, dass „– gottlob – vermutlich die meisten zwischenmenschlichen und sozialen Konflikte (noch) nicht justitiabel“ (Montada 2000: 40) sind.

Zur ADR wird international eine Vielzahl von Verfahren gerechnet, die sich grob unter die Begriffe Verhandlung (engl. „negotiation“), Mediation, Schiedsgericht (engl. „arbitration“) und Schlichtung (engl. „conciliation“) einordnen lassen.⁴ Diese Verfahren unterscheiden sich zum einen demnach, ob sie in das Rechtssystem integriert oder davon unabhängig sind, zum anderen hinsichtlich ihres Einbezugs von Konfliktaußenstehenden:

Verhandlungen verlaufen freiwillig und nur zwischen den beteiligten Parteien, die beide an einer Lösung interessiert sind. Potenziell weitere Beteiligte haben ausschließlich die Funktion, jeweils einer der Parteien dabei ‚zu helfen, sich selbst zu helfen‘ (vgl. Rowe 1990). Verhandlungen gehören zu den vom Rechtssystem unabhängigen Verfahren.

Mediation ist ebenfalls ein Verfahren, das vom Rechtssystem unabhängig besteht, und das durch beide Parteien freiwillig initiiert wird (vgl. Greenhouse 1985: 90). Während beispielsweise in Großbritannien Mediation mit ADR gleichgesetzt und entsprechend wiederum in unterschiedliche Subtypen klassifiziert wird, wird sie in den USA mittlerweile überwiegend einheitlich verstanden als „a process in which an impartial third party facilitates communication and negotiation and promotes voluntary decision making by the parties to the dispute“ (Model Standards of Conduct For Mediators 2004: Präambel). Zentraler Unterschied zu Verhandlungen ist die Existenz einer dritten Partei (des Mediators bzw. der Mediatorin), die die Konfliktparteien beim Finden einer eigenständigen Lösung unterstützt. International wird vor- und außergerichtliche Schlichtung oft als eine Form der Mediation aufgefasst (vgl. z. B. Trenczek 2009: 183).

Im Gegensatz zur Mediation existiert beim *Schiedsgericht* eine dritte Partei, die auf der Grundlage ihrer Einschätzung einer guten Konfliktlösung für die Parteien (also nicht der Rechtssituation) ein Urteil fällt. Schiedsgerichte werden besonders häufig im Sport, in Industrie- und Handelskammern oder Rechtsanwaltskammern eingesetzt.

Schlichtungen müssen nicht auf Freiwilligkeit basieren, sie können auch ‚verordnet‘ werden (wie im Schiedsamt) oder oktroyiert (bspw. durch die Mutter, die zwischen ihren Kindern vermitteln will). Die meisten Formen von Schlichtung in diesem Sinne sind nicht in das Rechtssystem integriert. Schlichtung ist entsprechend primär ein alltägliches Phänomen: wenn sich Geschwister streiten und ein Elternteil bemüht ist, den Kindern bei der Entwicklung einer guten Lösung zu helfen etc. Schlichtung im Schiedsamt oder im Rahmen eines Täter-Opfer-Ausgleichs sind die wichtigsten Formen *institutionalisierter Schlichtung*.

⁴ In der Regel wird auch das sog. „collaborative law“, eine besondere Form der Scheidungs- bzw. Trennungsvermittlung, zur ADR gezählt. Dieses Verfahren ist in das Rechtssystem eingebunden und wird daher vereinzelt als spezielle Form des Gerichtsverfahrens klassifiziert. Bei dem Verfahren wird beiden Parteien ein Anwalt oder anderweitiger Experte zur Seite gestellt, mit dessen Hilfe zunächst ein Vertrag aufgesetzt wird, der ein ggf. erarbeitetes Ergebnis als bindend fasst. Die Anwälte oder Beistände erarbeiten dann mit den Parteien in einem formalisierten Prozess, wie die Trennung aus Sicht beider Parteien gut vollzogen werden kann. Diese Form der ADR ist in den Vereinigten Staaten, Teilen von Europa, Kanada und Australien institutionalisiert. Da es in Deutschland nicht praktiziert wird und es für meine Arbeit keine Bedeutung hat, habe ich es bei der weitergehenden Klassifikation der ADR-Verfahren nicht berücksichtigt.

Als kennzeichnend für Schlichtung wurden im Rahmen des IdS-Projekts fünf Interaktionsqualitäten hergeleitet, die als „hypothesenartige Verallgemeinerungen [...] Tendenz[en]“ (Nothdurft 1995: 19) beschreiben, die spezifisch für Schlichtung sind, auch wenn sie nicht in jedem Schlichtungsgespräch vorkommen:

- 1) Schlichten wird verbal vollzogen; metakommunikativ wird dabei von den Beteiligten ein Konflikt bearbeitet, der lediglich symbolisch präsent ist (vgl. Kap. 2.2.1). Seine interaktive Herausarbeitung ist die zentrale Interaktionsaufgabe, der jedoch im Wege steht, dass jede Partei ihre individuelle Konfliktsicht für die richtige hält, die es daher durchzusetzen gilt. (Vgl. Nothdurft 1995: 20)
- 2) Schlichten ist von Grund auf persuasiv angelegt: Jede der drei Parteien verfolgt im Gespräch Ziele, die in der Regel von denen der anderen Parteien abweichen. So haben die Konfliktparteien unterschiedliche Auffassungen über den Konflikt und damit verbundene Schuldanteile und erwarten entsprechend von der jeweils anderen Partei ein Entgegenkommen oder ein Schuldeingeständnis, wenn sie einen Vergleich überhaupt in Betracht ziehen. Ein Vergleich ist jedoch primäres Gesprächsziel der Schiedsperson, das ausschließlich über eine Änderung der Auffassung(en) mindestens einer der Parteien zu erzielen ist. (Vgl. ebd.: 21)
- 3) Schlichten ist eine sehr ‚fragile‘ Interaktionsaufgabe: Im Reden über den Konflikt kann er reaktiviert werden, die unterschiedlichen Handlungsziele können eine Einigung verunmöglichen, das permanente Balancieren der Images der Beteiligten kann misslingen, ihnen zu ermöglichen, ‚sich Luft zu machen, kann eine Eskalation nach sich ziehen, etc. (Vgl. ebd.: 21f.)
- 4) Schlichten ist oft ein sehr formaler Prozess, der für die Beteiligten quasi ‚Selbstzweck‘ ist: Nicht die Erarbeitung möglicher Einigungen steht für sie im Vordergrund, sondern ausschließlich, dass sie an einer Schlichtung teilgenommen haben. Schlichtung ist damit lediglich eine ‚Episode‘ in der Konfliktgeschichte der Parteien. (Vgl. ebd.: 22)
- 5) Eng mit dem formalen Charakter der Schlichtung hängt zusammen, dass Schlichtung vielfach inszeniert wird: Schiedspersonen bspw. markieren Aktivitäten als Schlichtung, die im Alltagsverständnis gerade nicht schlichtend sind, um einer Einigung näher zu kommen – „[d]er inszenatorische Charakter ist in diesem Sinne unverzichtbar“. (Vgl. ebd.: 22f.)

Die Besonderheiten der Schlichtung im Schiedsamt lassen sich weitergehend gut in Abgrenzung von Mediation einerseits und dem Gerichtsverfahren andererseits darstellen. Dem Begriff Mediation lege ich dabei das US-amerikanische Verständnis des Verfahrens zugrunde, das durch die „Model Standards of Conduct For Mediators“⁵ beschrieben wird.

⁵ Diese Standards wurden als Reaktion auf die große Heterogenität der mit Mediation bezeichneten Verfahren 1994 von drei der wichtigsten amerikanischen Institutionen der ADR veröffentlicht: der American Arbitration Association, der American Bar Association und der Association for Conflict Resolution. Weil ‚Mediation‘ weiterhin kein geschützter Begriff ist, sollen die Standards als „fundamental ethical guidelines for persons mediating in all practice contexts“ dienen und so Heterogenität und Intransparenz reduzieren. Dementsprechend verfolgen die Herausgeber der Standards drei Ziele: „to guide the conduct of mediators; to inform the mediating parties and to promote public confidence in mediation as a process for resolving disputes“ (Präambel).

Gemeinsam ist Schlichtung im Schiedsamt und Mediation, dass die Verfahren vertraulich verlaufen, die dritte Partei unparteilich agieren⁶ und Interessenkonflikte der dritten Partei ausgeschlossen werden sollen. Während allerdings Abbruch oder Ablehnung einer Mediation im Ermessen des Mediators bzw. der Mediatorin liegen (wenn er/sie z. B. mit einer/einem der Mediationsbeteiligten befreundet ist oder eine eindeutige Haltung zum Mediationsgegenstand hat), sieht die Gesetzgebung für das Schiedsamt lediglich vor, dass eine Schiedsperson die Schlichtung nicht ausführen darf, wenn sie selbst Partei, mit einer der Parteien eng verwandt oder von einer Partei als Beistand oder Vertretung berufen ist (VV zu § 16 SCHagNRW). Die Eigenverantwortlichkeit bei der Beurteilung potenzieller Interessenkonflikte, die der Mediationsstandard ausdrückt, ist im Schiedsamt also nicht vorgesehen, und Interessenkonflikte durch Bekanntschaft werden strukturell vom Schiedsamt begünstigt, indem die zuständige Schiedsperson im selben Bezirk wie der Antragsgegner wohnt.

Ein bedeutender Unterschied der Schlichtung im Schiedsamt zur Mediation liegt in der Unfreiwilligkeit der Teilnahme an der Schlichtung. Da das Schiedsamt in vielen Fällen obligatorische Instanz vor einer Gerichtsverhandlung ist, gilt dies oft selbst für die antragstellende Partei. M. a. W. ist nicht einmal in Bezug auf die Initiatoren der Schlichtung davon auszugehen, dass sie freiwillig teilnehmen. Für die gegnerische Partei existiert zwar in Bezug auf viele Schlichtungsgegenstände keine Erscheinspflicht, dennoch vermittelt die amtliche Ladung Autorität und bedingt dementsprechend, dass sich die gegnerische Partei in ihrer Entscheidungsfähigkeit eingeschränkt fühlt. Da zudem in Bezug auf die obligatorisch verhandelten Schlichtungsgegenstände in manchen Bundesländern ein Ordnungsgeld bei unentschuldigtem Fernbleiben verhängt werden kann (s. dazu Kap. 2.1.3), ist in diesen Fällen gar keine Freiwilligkeit gegeben.⁷

Aus der Unfreiwilligkeit der Teilnahme an der Schlichtung resultiert ein weiterer bedeutender Unterschied zur Mediation, der bereits mehrfach angesprochen wurde: Bei der Schlichtung im Schiedsamt sind oft nicht beide Parteien (oder auch beide Parteien nicht) an einer gütlichen Einigung interessiert: Die antragstellende Partei intendiert die Öffnung des Klagewegs, die gegnerische Partei sieht sich zur Rechtfertigung gezwungen und reagiert auf diesen Zwang mit eingeschränkter Kooperativität (vgl. Kap. 4.4.3). Möglicherweise sieht sie zudem keine Notwendigkeit für eine Einigung, da sie die Verhandlung nicht in die Wege geleitet hat. Insofern ist bei beiden Parteien nicht davon auszugehen, dass sie sich grundsätzlich kooperativ zeigen.

Aus diesem Unterschied zwischen Mediation und Schlichtung resultiert beispielsweise, dass Schiedspersonen einen Gesprächsabbruch, möglicherweise infolge einer Eskalation, als erfolglose Verhandlungsbeendigung behandeln müssen, weil die Parteien damit anzeigen, dass sie keine weitere Auseinandersetzung wünschen. Da die Freiwilligkeit der Mediation ein Hinweis darauf ist, dass beide Parteien eine Lösung suchen, würde ein Mediator einen Gesprächsabbruch für eine tiefere Klärung dessen nutzen, welche Themen, welche As-

⁶ Hier zeigt sich gleichzeitig wiederum ein Unterschied: Während in den Mediationsstandards betont wird, dass sich Mediator(inn)en unparteilich *verhalten* müssen, wird in den Schiedsamtsgesetzen und den institutionellen Selbstbeschreibungen die unrealistische Setzung beschrieben, Schiedspersonen *sein* unparteilich.

⁷ Doch ist einzuwenden, dass auch bei Mediationen nur eingeschränkt von einer freiwilligen Teilnahme ausgegangen werden kann: Sie werden zwar von den konfliktaustragenden Parteien gemeinsam initiiert, doch werden die Parteien vor dem Hintergrund befürchteter Konsequenzen bzw. Kosten der Konfliktweiterführung etc. entscheiden, ob sie eine Mediation nutzen oder nicht (vgl. Trenczek 2009: 185). Sie unterliegen naturgemäß ebenfalls empfundenen Restriktionen, die sie die Mediation als sinnvolle Maßnahme der Konfliktbearbeitung wählen lassen.

pekte und Emotionen zu dieser Eskalation geführt haben. Er erfährt auf diese Weise viel darüber, was jeder Partei wichtig ist, und lernt ihr Konfliktverhalten besser kennen. Für die folgenden Gespräche kann er auf dieser Basis besser für die Parteien sinnvolle Gesprächsregeln aushandeln und Themen identifizieren, die den Parteien wichtig sind. Der Abbruch eines Gesprächs ist insofern in der Mediation eine Chance für weitere Klärung, in der Schlichtung ein Abbruch der Lösungsbemühungen.

Und ein weiterer Unterschied zwischen beiden Verfahren hängt mit der Unfreiwilligkeit der Teilnahme zusammen: Zwar wird Schlichtung im Schiedsamt genauso wie Mediation (vgl. Model Standards of Conduct for Mediators: Standard 1) als ein Verfahren konzipiert, in dem die Parteien selbstbestimmt zu einer Lösung kommen sollen, doch sind die Möglichkeiten zur Selbstbestimmung durch die Teilnahmepflicht und die divergierenden Interessen der Parteien von vornherein beschnitten. Methoden, mit denen Selbstbestimmung in einer Mediation gewährleistet werden können, sind unter anderem deswegen nicht oder nur begrenzt auf Schlichtung im Schiedsamt übertragbar.

Nur eingeschränkt übertragbar sind Methoden aus der Mediation auch wegen der unterschiedlichen Verfahrensdauer: Während Mediationen mehrere Gespräche umfassen, wird die institutionelle Schlichtung in der Regel mit nur einem Gespräch durchgeführt, das selten länger als zwei Stunden dauert. Dies hat mindestens drei folgenreiche Konsequenzen:

- So werden mit Mediation oftmals sekundäre Ziele verbunden, zum Beispiel, dass Parteien sich weiter entwickeln, indem sie ihre Werte und ihr Konfliktverhalten reflektieren. Obwohl dies im Schiedsamt durchaus ebenfalls erwünscht ist, gehört es nicht zum Aufgabebereich der Schiedsperson, darauf hinzuarbeiten, und es ist unrealistisch, dass dies im Schlichtungssetting geschehen kann. Schließlich ist das Ziel ‚Vergleich‘, das aufgrund der von Unfreiwilligkeit geprägten Ausgangssituation ohnehin nur schwer zu erreichen ist, so dominant, dass alle Aktivitäten darauf ausgerichtet sind.
- Bei der Analyse von sog. Kurzzeitmediationen, die im Rahmen eines einzigen Gesprächs von maximal zwei Stunden Dauer geführt werden müssen, konnte nachgewiesen werden, dass sich Zeitdruck erheblich auf das Gesprächsverhalten von Mediator(inn)en auswirkt: Selbst wenn ansonsten einen moderierenden, bewertungsarmen Stil verwenden, nutzen sie in durch Zeitdruck gekennzeichneten Mediationssettings stärker evaluative Formulierungen, weil sie ihnen offensichtlich zielführender erscheinen. Dies könnte ein Grund dafür sein, dass viele Schiedspersonen evaluative Elemente nutzen.
- Auch die in der Mediation sinnvollerweise durchgeführten Einzelgespräche mit den Parteien (sei es im Rahmen der Sondierung oder im Rahmen von prozessevaluativen Klärungsgesprächen) sind in der Schlichtung im Schiedsamt selten und, wenn sie stattfinden, kürzer sowie ausschließlich im Rahmen der Sondierung situiert.

Schlichtung und Mediation unterscheiden sich auch, weil Schlichtung im Schiedsamt in das Rechtssystem integriert ist. Ein Vergleich ist rechtsverbindlich und kann 30 Jahre lang vollstreckt werden bzw. bei Nichtvollzug auch zwangsvollstreckt werden (§ 33 SchAG NRW).

Ein letzter wichtiger Unterschied zwischen Mediation und Schlichtung liegt in der Professionalität. Weil Mediation als Beruf oder als Teil des beruflichen Handelns ausgeführt wird, ist sie wesentlich teurer als die ehrenamtlich durchgeführte Schlichtung. Damit geht auch der unterschiedliche Ausbildungsgrad einher: Mediationsausbildungen sind i.d.R. mehrjährig, die Ausbildung von Schiedspersonen begrenzt sich auf sechs Wochenendveranstaltungen und einzelne Abendveranstaltungen. Die Mediationsstandards legen großes Gewicht auf Methoden- und Prozesskompetenz von Mediator(inn)en, also darauf, dass sie die Qualität des Medi-

ationsprozesses gewährleisten. Beides sind Aspekte, die das Schiedsamt in Selbstdarstellungen nicht oder nur marginal thematisiert.

Da sich das Schiedsamt selbst nicht in Abgrenzung zu Mediation definiert und auch von den Parteien nicht als Alternative zur Mediation, sondern als Instanz auf dem Rechtsweg oder – im besten Falle – als Alternative zum Gericht wahrgenommen wird, können weitere Besonderheiten von Schlichtung im Schiedsamt anhand der Unterschiede zur Gerichtsverhandlung aufgezeigt werden, die das Schiedsamt im Rahmen seiner Selbstpräsentation hervorhebt (<http://www.schiedsamt.de/streit-schlichtung.html>, vom 15.10.2012):

- Das Schlichtungsverfahren ist sehr günstig.
- Das Schlichtungsverfahren ist nicht öffentlich (jenseits der Anwesenheit der Schiedsperson, die allerdings für die Parteien bereits eine Form der Öffentlichkeit darstellen dürfte); die Persönlichkeit der Beteiligten bleibt gewahrt, eine Imageschädigung (vor einer breiteren Öffentlichkeit) wird vermieden.
- An Stelle eines Urteils steht eine gemeinsam ausgehandelte Konfliktlösung, die den Vorstellungen beider Parteien entspricht.
- Das Ziel der Verhandlung liegt im Finden einer angemessenen Perspektive für das zukünftige Miteinanderleben.
- Eine Güteverhandlung wird in der Regel zeitnah zur Antragstellung in die Wege geleitet – einer möglichen Eskalation des Konflikts kann Vorschub geleistet werden.
- Die Termine für eine Verhandlung werden an den Wünschen der Parteien ausgerichtet, Arbeitsausfall und ähnliche Unannehmlichkeiten werden weitestgehend vermieden.
- Die Chance, dass sich die Parteien gütlich einigen, liegt bei über 50 %, bei Zivilstreitigkeiten sogar bei 58,8 %.

Einzelne dieser Aspekte werden in Kapitel 4 aufgegriffen und kritisch beurteilt.

2.1.2. Von der Einführung zur Verstetigung

Die Einführung des Schiedsamts stellte einen Schritt in Richtung Demokratisierung der institutionellen Konfliktbearbeitung dar: weg von der Urteilsverhängung hin zur Selbstregulierung von Konflikten und Streitigkeiten (vgl. Klein 1995: 30). Seinen Ursprung hat das Schiedsamt in einem Antrag der preußischen Stände bei König Friedrich Wilhelm III. aus dem Jahr 1808, „Friedensrichter aus der Klasse der Gutsbesitzer“ (Antrag zit. n. Stutzmann 2009: 2) zu ernennen.⁸ Die Stände verfolgten damit einerseits das Ziel, die bereits damals stark beanspruchten Gerichte vor allem von Bagatellfällen zu entlasten, andererseits sollten Verurteilungen durch eine „dem Volk weitgehend entfremdete Kabinettsjustiz“ (zit. n. Berzborn 2004: 49) verhindert werden. Zur endgültigen Einführung des Schiedsamts 1827 in Preußen führte allerdings eine Petition der Stände, „unbesoldete, aus dem Volk gewählte Schiedsrichter“ zu ernennen. Sie sollten in sämtlichen Streitigkeiten – so heißt es in der „Verordnung über das Institut der Schiedsmänner“ vom 7. September 1827 – den „Parteien, die sich an sie wenden, nur ihre Meinung über die streitigen Rechtsverhältnisse sagen, ihnen Vorschläge zur Ausgleichung machen, und wenn ein Vergleich zu Stande kommt, diesen mit wenigen, klaren Worten

⁸ Der Ursprung der Schlichtung im heutigen Gebiet der BRD ist allerdings wesentlich älter: Schon im 14./15. Jahrhundert gab es im germanischen Recht Vergleichsverfahren (vgl. Alexander et al. 2005: 5).

niederschreiben“ (zit. n. Berzborn 2004: 49). In dieser Verordnung wurde auch festgelegt, dass Schiedspersonen keine richterlichen Befugnisse haben sollten, was eine Umbenennung der „Schiedsrichter“ in „Schiedsmänner“ zur Folge hatte (vgl. Röhl/Weiß 2005: 43, Fn.). Für einige zivilrechtliche Fälle wie die Verletzung der persönlichen Ehre wurde das Schiedsamt im Jahr 1851 im Zuge der Einführung des preußischen Gesetzbuches obligatorische vorgegerichtliche Instanz (ebd.: 50). Frauen wurden erst ab 1926 zum „Amt des Schiedsmannes“ zugelassen (vgl. Berzborn 2004: 50) und wurden erst mit der Novellierung der Schiedsmannsordnung NRW im Jahr 1984 als „Schiedsfrau“ bezeichnet (vgl. Klein 1995: 33).

Die erste Schiedsmannsordnung mit Geltung für alle preußischen Staaten wurde 1879 eingeführt. In vielen Punkten stimmen die heutigen Bestimmungen noch mit ihr überein – oft sogar wörtlich: Beispielsweise ist das Schiedsamt noch immer ein Ehrenamt und die Wahl der Schiedspersonen, die Handhabung der Kosten oder der Ablauf des Verfahrens haben sich nicht wesentlich verändert (vgl. Neumann 2000). Auch in Hinsicht auf die Regelung des Schiedsamts durch Landesrecht ist die erste Schiedsmannsordnung Vorbild der heutigen Gesetzgebung (vgl. Röhl/Weiß 2005: 20).

Die Bedeutung des Schiedsamts wuchs bis zur Mitte des 20. Jahrhunderts stetig, weil es – erneut mit dem Ziel der Entlastung der Gerichte – seit 1852 für eine wachsende Anzahl von Privatklagedelikten obligatorische Vorinstanz wurde, vor allem auch als Reaktion auf die drastische Zunahme an Bagatellfällen nach dem ersten Weltkrieg (vgl. Schulte 2003: 122). Nach dem zweiten Weltkrieg und vor allem seit den fünfziger Jahren verlor das Schiedsamt jedoch zunehmend an Bedeutung: Die Zahl der verhandelten Verfahren sank von 108.303 im Jahr 1950 auf 11.760 Verfahren in den alten Bundesländern im Jahr 1999. (vgl. Röhl/Weiß 2005: 22) Wiederum wegen großer Beanspruchung der Gerichte, aber auch aus der Forderung nach einer Verhältnismäßigkeit zwischen dem Konflikt und dem Aufwand seiner Bearbeitung, gab es in den 1970er-Jahren Bestrebungen, das Schiedsamt wieder zu beleben; neben verstärkter Werbung z. B. bat die NRW-Justizministerin in einem Runderlass alle Rechtspfleger, Konfliktparteien verstärkt auf die Möglichkeit der Konfliktbearbeitung im Schiedsamt hinzuweisen (vgl. Klein 1995: 34). Dies führte in Zivilsachen kurzfristig zu einem leicht erhöhten Fallaufkommen, hatte jedoch keine weiteren Konsequenzen (vgl. Röhl/Weiß 2005: 23f.).

Großen Einfluss auf die Fallzahlen im zivilrechtlichen Bereich hatte das Inkrafttreten des § 15a des Einführungsgesetzes zur Zivilprozessordnung (EGZPO) am 1. Januar 2000. Dieser Paragraph eröffnete den Ländern die Möglichkeit, die Zuständigkeit des Schiedsamts als obligatorische vorgerichtliche Instanz auf verschiedene zivilrechtliche Deliktarten zu erweitern. So wurden vermögensrechtliche Streitigkeiten mit einem Streitwert bis 750 €, die meisten nachbarrechtlichen Streitigkeiten und Ansprüche, die aus Verletzungen der persönlichen Ehre hervorgehen, die nicht in den Medien begangen wurden, dem Schiedsamt zugänglich. Die Länder haben diese Möglichkeit unterschiedlich genutzt. NRW z. B. hat die durch § 15a gegebenen Möglichkeiten im Gütestellen- und Schlichtungsgesetz (GüSchlG NRW) vom 1. Oktober 2000 nahezu vollständig umgesetzt (nur der Streitwert bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten blieb auf 600 € begrenzt; die Zuständigkeit für solche vermögensrechtlichen Streitigkeiten wurde jedoch als Folge der Evaluation am 14.11.2007 gänzlich aus der Zuständigkeit der obligatorischen Streitschlichtung gestrichen).

Mit der Einführung von § 15a EGZPO bzw. der Ausführungsgesetze der Länder hat sich das Fallaufkommen in den Schiedsämtern verdoppelt. Dem Schiedsamt als „sterbende Institution“ (Röhl/Weiß 2005: 24) wurde auf diese Weise entgegengewirkt. Dennoch werden je Schiedsperson durchschnittlich weniger als zwölf Fälle im Jahr verhandelt und die Schieds-

ämter sind insofern weiterhin nicht ausgelastet. Aus diesem Grund werden die Schiedsamtbezirke weiterhin reduziert (vgl. ebd.).

2.1.3. Aufbau und Zuständigkeit

Das Schiedsamt existiert in allen Bundesländern außer in Hamburg, Bremen, Bayern und Baden-Württemberg. Die zwölf Länder, die Schiedsämter führen, werden als Schiedsamtsländer bezeichnet. In den neuen Bundesländern gilt die Bezeichnung Schiedsstelle, in Sachsen werden Schiedspersonen als Friedensrichterinnen und Friedensrichter bezeichnet. (Vgl. schiedsamt.de)

Das Schiedsamt ist eine Institution im Bereich der Justizverwaltung. Obwohl es damit auf Länderebene angesiedelt ist und entsprechend durch Landesrecht geregelt wird, übt die Amtsaufsicht die zuständige Amtsgerichtsdirektion aus (§ 7 SchAG NRW). Sie bestätigt und vereidigt die Schiedspersonen, führt Dienstbesprechungen mit ihnen und nimmt die Jahresberichte über ihre Amtsausübung entgegen (§ 4f. SchAG NRW). Schiedspersonen werden auch von der Kommune gewählt: Nach dem Eingang schriftlicher Bewerbungen um eine freie Stelle als Schiedsperson entscheidet sich der Gemeinderat für eine(n) Bewerber(in) (§ 3 SchAG NRW). Die Schiedsperson wird für fünf Jahre in das Amt gewählt und kann nach Ablauf dieser Zeit wiedergewählt werden. Sie erhält Amtssiegel und -schild, das sie an dem Gebäude befestigen kann, in dem sie die Schlichtungsgespräche führt. Das ist in NRW in der Regel das Wohnhaus der Schiedsperson.

Das Schiedsamt ist ein Ehrenamt (§ 6 SchAG NRW), für das lediglich eine geringe Aufwandsentschädigung gezahlt wird. Die Aufwandsentschädigung wird genauso wie die der Schiedsperson entstehenden Sachkosten von der Gemeinde getragen, in der die Schiedsperson tätig ist (§ 12). In Abhängigkeit vom durchschnittlichen Fallaufkommen sind die Gemeinden in Schiedsamtbezirke eingeteilt (§ 1 SchAG NRW). Angestrebt wird dabei, dass in einem Bezirk monatlich ca. zwei bis drei Anträge auf Anberaumung einer Schlichtungsverhandlung bearbeitet werden. Pro Bezirk soll eine Schiedsperson samt Stellvertreter(in) tätig sein (§ 11 SchAG NRW). Bei einem Umzug in eine andere Gemeinde verliert eine Schiedsperson zwangsläufig ihr Amt.

Die Aufteilung in Schiedsamtbezirke soll eine gewisse Bürgernähe der Schiedsperson gewährleisten. Dieser Aspekt wird auch bei der Auswahl der Schiedspersonen berücksichtigt, so ist z. B. entscheidungsleitend, inwiefern Bewerber(innen) anderweitig ehrenamtlich tätig sind, ob sie in der Gemeinde aktiv und bekannt sind, bereits seit längerem dort wohnhaft sind, etc.

Örtlich ist die Schiedsperson zuständig, in deren Schiedsamtbezirk die antragsgegnerische Partei wohnt (§ 14). Dies hat einerseits den pragmatischen Grund, dass Ortsbegehungen beispielsweise bei Nachbarschaftsstreitigkeiten leichter vollzogen werden können, andererseits trägt der Gesetzgeber damit dem Umstand Rechnung, dass die gegnerische Partei strukturell benachteiligt ist, weil sie das Verfahren nicht in Gang gesetzt hat.

In den Schiedsamtsländern ist das Schiedsamt obligatorische vorgerichtliche Instanz für verschiedene Privatklagedelikte wie Beleidigung, Körperverletzung, Sachbeschädigung, Hausfriedensbruch, Bedrohung und Verletzung des Briefgeheimnisses. Werden solche Delikte erfolglos verhandelt, stellt die zuständige Schiedsperson eine sogenannte Sühnebescheinigung aus, die Bedingung für eine Privatklage ist.

In Brandenburg, Hessen, NRW, dem Saarland, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und (seit Dezember 2008 auch in) Rheinland-Pfalz ist das Schiedsamt als Reaktion auf § 15a zusätzlich obligatorische Instanz in den oben genannten zivilrechtlichen Streitigkeiten. Bleibt eine Verhandlung dieser Deliktarten ohne Vergleich, wird eine Erfolglosigkeitsbescheinigung ausgestellt, die – wie die Sühnebescheinigung – notwendig zur Anstrengung einer Klage ist.

In allen Schiedsamtsländern ist die freiwillige Nutzung des Schiedsamts bei vermögensrechtlichen und nachbarrechtlichen Streitigkeiten möglich (vgl. schiedsamt.de/4239.html). Bei Privatklagedelikten hat das Schiedsamt eine Schlichtungsquote von über 50 %, bei zivilrechtlichen Streitigkeiten von fast 60 %.⁹ Bei Strafsachen müssen beide Parteien persönlich erscheinen (ansonsten wird in 11 der 12 Schiedsamtsländer ein Ordnungsgeld verhängt, in NRW in Höhe von 10 bis 80 €, vgl. § 39 SchAG NRW). Bei obligatorischen Zivilstreitigkeiten gilt nur in manchen Ländern Erscheinenspflicht. Wenn die gegnerische Partei unentschuldigt fernbleibt und kein Folgetermin zustande kommt, erhält die antragstellende Partei auf Antrag die Sühne- oder Erfolglosigkeitsbescheinigung (§§ 19, 40 SchAG NRW). Beide Parteien können in Begleitung einer Vertrauensperson oder eines Rechtsbeistands erscheinen.

Die ca. 10 000 Schiedspersonen sind in einem bundesweiten Dachverband, dem 1950 gegründeten ‚Bund deutscher Schiedsmänner und Schiedsfrauen e. V.‘ (BdS), organisiert. Er besteht entsprechend der Zahl an Schiedsamtsländern aus zwölf Landesvereinigungen, die in 77 Bezirksvereinigungen untergliedert sind. Seine Aufgabe ist es, den „Zusammenschluss aller Schiedspersonen (Schiedsmänner und Schiedsfrauen, Friedensrichter und Friedensrichterinnen sowie Protokollführerinnen und Protokollführer in Sachsen) und deren Stellvertreter sowie Förderer des Schiedsamtswesens im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland“ (§ 3 der Satzung des BdS, BdS 2008C) zu gewährleisten. Dies erfolgt mittels Aus- und Fortbildungen durch das Schiedsamtsseminar (vgl. ebd.: § 17) und mit der „Wahrung und Förderung“ der „Interessen und Belange“ aller Schiedspersonen (ebd.: § 3), die sich beispielsweise in Öffentlichkeitsarbeit und politischer Arbeit oder auch in der Versorgung der Schiedspersonen mit den notwendigen Dokumenten niederschlägt (vgl. Klein 1995: 35). Der BdS ist Herausgeber der Schiedsamtszeitung, einer Monatszeitschrift, in der sämtliche Themen behandelt werden, die mit dem Amt in Beziehung stehen¹⁰ – von der Darstellung rechtlicher Aspekte über Personalien bis hin zu Erfahrungsberichten – und die ebenfalls der Aus- und Fortbildung der Schiedspersonen dient (vgl. ebd.: § 20).

2.1.4. Ablauf der Verhandlung

Die antragstellende Partei stellt schriftlich oder mündlich einen ‚Antrag auf Anberaumung einer Schlichtungsverhandlung‘ beim Schiedsamt und überweist einen Vorschuss auf die Verfahrensgebühren (zwischen 50 und 100 €)¹¹ (vgl. BdS 2008A: 3). In ca. 73 bzw. 83 %¹² der Fälle kommt es bei oder nach Antragstellung zu einem Vorgespräch der Schiedsperson mit der antragstellenden Partei. Dabei schildert diese ihre Konfliktsicht (in 90-95 % der Fälle), die Schiedsperson stellt ihre Rolle und Aufgabe dar (81,8 % bzw. 68,3 %), beide klären Fragen z. B. zur Kostenregelung oder zu den Einigungschancen (vgl. Röhl/Weiß 2005: 214) und sie handeln den Wortlaut des Antrags aus.

⁹ Die jeweiligen Erfolgsquoten schwanken. So lag die Quote im Bereich der bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten zwischen 1991 und 1999 bei 66 %, 2003 hingegen bei 54,4 % (vgl. Röhl/Weiß 2005: 183).

¹⁰ Eine genaue Beschreibung des Aufbaus der Schiedsamtszeitung und ihrer Ziele findet sich bei Treese: 2000.

¹¹ Für ein gescheitertes Schlichtungsverfahren wird eine Gebühr in Höhe von zehn Euro erhoben, für ein erfolgreiches 25 €. Bei besonders langwierigen oder anderweitig problematischen Gesprächen kann die Schiedsperson in eigenem Ermessen die Gebühr bis auf 40 € erhöhen. Die Auslagen, die beispielsweise durch die schriftliche Ladung zustande kommen, werden addiert. Die Schiedsperson kann von einer Erhebung der Gebühr absehen, wenn die wirtschaftlichen Verhältnisse einer Partei nicht erlauben, die Gebühr aufzubringen (vgl. § 45f. SchAG NRW).

¹² Nach Angabe der Schiedspersonen sind es 73,8 %, nach Angabe der Antragsteller(innen) sind es 83,3 % (vgl. Röhl/Weiß 2005: 214).

Der Antrag wird der gegnerischen Partei mit einer Ladung zur Güteverhandlung zugesandt oder persönlich ausgehändigt (§ 21 SchAG NRW). Den Termin legt die Schiedsperson in Absprache mit den Parteien fest. Zwischen der Zustellung der Ladung und dem Schlichtungstermin müssen mindestens zwei Wochen vergehen (§ 21). Mit der gegnerischen Partei führt die Schiedsperson in etwas mehr als 50 %¹³ der Fälle Vorgespräche, in denen nahezu die gleichen Themen besprochen werden wie mit der antragstellenden Partei (vgl. Röhl/Weiß 2005: 216f.).

Im Durchschnitt dauert ein Schlichtungsgespräch eine Stunde (vgl. ebd.: 221). Sein handlungslogischer Verlauf, der im Rahmen des IdS-Projekts herausgearbeitet wurde, umfasst zwei zentrale Aktivitätskomplexe: die Rekonstruktion des Konflikts bis zur Formulierung eines schlichtungsfähigen Sachverhalts und die Regelung des Konflikts durch die Einigung auf einen Vergleich. Im Einzelnen ergibt sich folgendes Handlungsmuster¹⁴ (Nothdurft 1995: 14):

- Herstellung der Schlichtungssituation
- Rekonstruktion des Konflikts
 - Anschuldigung
 - Stellungnahme zur Anschuldigung
 - Konfliktaushandlung
- Regelung des Konflikts
 - Aushandlung eines Einigungsvorschlags
 - Ergebnissicherung
- Auflösung der Schlichtungssituation

Die *Herstellung der Schlichtungssituation* umfasst wiederum zwei zentrale Komponenten: die Situationsorientierung und die Etablierung der Beteiligungsrollen (vgl. Nothdurft/Spranz-Fogasy 1991: 225f.). Die Schiedsperson als Agent der Institution ist für beides verantwortlich. Die Situationsorientierung durch die Schiedsperson fällt unterschiedlich komplex aus. In den meisten Fällen (86 % der Fälle, vgl. Röhl/Weiß 2005: 222) weist die Schiedsperson in diesem Rahmen darauf hin, dass die Schlichtungsverhandlung eine Möglichkeit bietet, ein Gerichtsverfahren zu vermeiden. Darüber hinaus spricht sie oft an, dass die Schlichtungsverhandlung Chance zur Aussprache bietet (69 %, ebd.) und dort kein Urteil verhängt werden kann (66,7 %, ebd.).

¹³ Auch hier weichen die Angaben der Schiedspersonen von denen der Parteien ab: Laut Angabe der Schiedspersonen kommt es in 58,2 % der Fälle zu Vorgesprächen, laut der der gegnerischen Parteien in 51,7 % (vgl. Röhl/Weiß 2005: 216).

¹⁴ Ein Handlungsmuster, bzw. in der Terminologie des IDS-Projekts Handlungsschema, spiegelt den sachlogischen Standardverlauf eines Gesprächstyps wider. Detailliert wird die Bedeutung des Begriffs in Kapitel 4.4.2 beschrieben. In diesem zweiten Kapitel wird der Verlauf des Musters nur knapp wiedergegeben, eine detaillierte Vorstellung und eine Diskussion der einzelnen Musterpositionen findet in Kapitel 5.4 statt. Leicht andere Darstellungen finden sich bei Spranz-Fogasy/Nothdurft 1991 und Spiegel/Spranz-Fogasy 2001: 248. Letztere ordnen der ‚Gesprächseröffnung‘ das ‚Einsetzen in Beteiligungsrollen‘ nach. Unter der nächsten Musterposition ‚Klärung der Konfliktauffassungen‘ subsumieren sie die Handlungsschritte ‚Etablierung der Anschuldigung‘, ‚Stellungnahme der Beklagtenpartei‘, ‚Entgegnung der Klägerpartei‘ und ‚Konfliktdefinition‘. Der Musterposition ‚Einigung auf eine Lösung‘ ordnen sie die ‚Vorlage eines Lösungsvorschlags‘, die ‚Stellungnahme der Parteien‘, die ‚Vorschlagsaushandlung‘ und ‚Vorschlagsannahme‘ sowie die ‚Ergebnissicherung‘ unter. Dem folge eine ‚Honorierung und Entlastung‘ und schließlich die ‚Gesprächsbeendigung‘.

Die Beteiligungsrollen sind bei Schlichtungsgesprächen (wie bei den meisten institutionellen Gesprächen) vordefiniert. Dennoch werden sie für das Gespräch eigens etabliert. Da dies in der Verantwortung der Schiedsperson liegt und ihre Beteiligungsrolle den Parteien potenziell am wenigsten bekannt ist, legt die Schiedsperson meist den Schwerpunkt auf die Darstellung der eigenen Rolle. Dazu gehört der Hinweis auf die Vermittlerposition der Schiedsperson (in 80,6 % der Fälle, ebd.) und deren Unparteilichkeit (76,7 %, ebd.). Das Einsetzen der Parteien in deren Beteiligungsrollen geschieht entweder direkt zu Beginn der Verhandlungseröffnung oder am Übergang zur nächsten Phase des Gesprächs, indem die Schiedsperson Namen und Status in Bezug auf die Verhandlung (antragstellende Partei, gegnerische Partei o. Ä.) der Parteien benennt.

Im Rahmen der *Rekonstruktion des Konflikts* wird i. d. R. zunächst die Anschuldigung etabliert. Dies geschieht meist durch die Schiedsperson oder die antragstellende Partei. Im Anschluss erhält die gegnerische Partei Gelegenheit, ihre Konfliktsicht darzulegen. Auf der Grundlage der beiden Darstellungen und der Ergebnisse ihrer interaktiven Entfaltung erarbeitet die Schiedsperson eine Konfliktdefinition, die von beiden Parteien akzeptiert wird. Sie ist notwendige Grundlage für die weitere Konfliktbearbeitung.

Zur *Regelung des Konflikts* werden, meist durch die Schiedsperson selbst (vgl. Röhl/Weiß 2005: 224f.), Lösungen vorgeschlagen und diskutiert, bis schließlich eine von beiden Parteien akzeptiert wird. Anschließend muss geklärt werden, wer die Kosten übernimmt. Zwar ist gesetzlich geregelt, dass die Kosten bei Zustandekommen eines Vergleichs halbiert werden, sofern keine anderweitige Lösung entschieden wird (§ 42 SchAG NRW), doch scheitern viele Vergleiche, weil eine der Parteien die Teilung der Kosten ablehnt. Der Vergleich samt Einigung über die Kostenübernahme wird durch die Schiedsperson protokolliert¹⁵ und beiden Parteien für die Ratifizierung durch Unterschrift vorgelegt (*Ergebnissicherung*) (vgl. § 27f. SchAG NRW).

Alle genannten Musterpositionen können unterschiedlich stark expandieren und in unterschiedlichem Ausmaß interaktiv bearbeitet werden. Zudem suggeriert die Chronologie der Darstellung zwar, dass die Musterpositionen in der Gesprächspraxis schrittweise abgearbeitet werden. Realiter werden sie jedoch meist nicht deutlich voneinander abgegrenzt und die Interaktanten greifen auf vorhergehende oder spätere Musterpositionen zu, wie sie es für sinnvoll halten. (Vgl. Nothdurft/Spranz-Fogasy 1991: 229f.)

Die Schiedsperson führt ein Protokollbuch, in dem alle von ihr geführten Verhandlungen mit fortlaufenden Nummern versehen werden. Sobald eines der Bücher abgeschlossen ist oder eine Schiedsperson ihr Amt niederlegt, wird das Buch vom zuständigen Amtsgericht aufbewahrt. (Vgl. § 20 SchAG NRW)

2.1.5. Aus- und Fortbildung der Schiedspersonen

Die Aus- und Fortbildung der Schiedspersonen wird vom Schiedsamtseminar durch zehn „erfahrene[] und mit dem Schiedsamt vertraute[] Dozenten [vollzogen], die alle Volljuristen sind“ (schiedsamt.de/7412.html). Der Volljuristen-Status soll gewährleisten, dass jeder der Ausbilder über den aktuellen Schulungsgegenstand hinausgehende Fragen beantworten kann

¹⁵ Im Protokoll werden vermerkt: „1. [] Ort und [] Tag der Verhandlung, 2. die Namen und Anschriften der erschienenen Parteien, gesetzlichen Vertreterinnen und Vertreter, Bevollmächtigten, Beistände, Dolmetscherinnen und Dolmetscher sowie die Angabe, wie diese sich legitimiert haben, 3. Angaben über den Gegenstand des Streits, insbesondere über die Anträge, 4. de[r] Wortlaut eines Vergleichs der Parteien oder die Feststellung, dass eine Vereinbarung zwischen den Parteien nicht zu Stande gekommen ist.“ (§ 26 SchAG NRW)

(vgl. Fischbach 2000: 4). Gleichzeitig sollen die Ausbildungsleiter auch über Mediationserfahrung verfügen, weil

[n]ur wer selbst in seinem Beruf immer wieder gehalten ist, Vergleichsgespräche zu führen, kann die dafür erforderlichen Erfahrungen sammeln und an die Schiedspersonen weitergeben. Der Richterberuf bildet daher in diesem Sinne die idealen Voraussetzungen. Auch der Richter hat die Aufgabe, Rechtsfrieden zu schaffen. Dabei soll er dies in erster Linie nicht etwa durch Urteile und Beschlüsse, sondern durch das Hinwirken auf eine gütliche Einigung erreichen. Für den zivilrechtlichen Bereich ist dies ausdrücklich in der ZPO vorgeschrieben. Insoweit besteht zwischen den Aufgaben der Schiedspersonen und der Richter kein Unterschied. Da es sich zudem noch um die gleichen Rechtsgebiete handelt, liegt nichts näher, als die Ausbildung durch Richter/innen vorzunehmen. (Fischbach 2000: 4)

– so einer der Ausbildungsleiter.

Das Fortbildungscurriculum umfasst sechs Seminare, die jede Schiedsperson im Laufe der ersten beiden Jahre ihrer Tätigkeit besuchen muss: einen Einführungslehrgang, zu Straf-, Zivil- und Nachbarrecht jeweils einen Fortbildungslehrgang und zwei Fortbildungslehrgänge zu Mediation. Alle Lehrgänge sind als zweitägige Veranstaltungen konzipiert und umfassen jeweils 16 Zeitstunden (vgl. Fischbach 2000: 2¹⁶). Bei sämtlichen Lehrgängen ist der „Austausch von gegenseitigen Erfahrungen, der meist noch in den Pausen und am Abend fortgesetzt wird, [] ein wichtiger und gewollter Lernfaktor“ (Fischbach 2000: 4).

Um Veränderungen in der Rechtsprechung zu verfolgen, sollen die Fortbildungslehrgänge in einem Vier-Jahres-Rhythmus wiederholt werden. Dadurch werden zudem eine Vertiefung des Wissens und eine stetige Auseinandersetzung mit der eigenen Schiedstätigkeit gewährleistet. Da jedoch die Fortbildungen in den Zyklen nicht aufeinander aufbauen, weil sie primär für neue Schiedspersonen konzipiert sind, kann weitergehende Professionalisierung im Rahmen der Fortbildungen nur eingeschränkt, z. B. wegen der stetigen Weiterentwicklung der Ausbildung und zunehmender Erfahrung der Teilnehmenden, unterstützt werden.

Im Einführungslehrgang steht im Vordergrund, den Schiedspersonen anhand von Beispielen und Fallberichten diejenigen Delikte vorzustellen, für die sie sachlich zuständig sind. Aus juristischer Sicht ist dies unumgänglich, damit das Amt ausgeübt werden kann. Anhand der Beschreibung dieses Lehrgangs (vgl. schiedsamt.de/3186.html) wird jedoch deutlich, dass Wissen um die Verhandlungsführung gleichwertig eingeschätzt wird, denn neben den juristischen Grundlagen werden „Grundsätze[] der Mediation bei der Gesprächsführung“ vermittelt, um „erfolgreiche Verhandlungsführung [zu erleichtern].“

In den drei rechtsbezogenen Fortbildungslehrgängen erfolgen „die ausführlichen Darstellungen der einzelnen Privatklagedelikte, bei denen die Schiedsperson tätig werden kann“, und die Schiedspersonen haben „viel Gelegenheit, eigene erlebte Fälle in die Diskussion einzubringen, evtl. sogar in Rollenspielen zu verarbeiten und das Wissen um die Grundsätze der Mediation zu erweitern“ (schiedsamt.de/3187.html). Es ist demnach sowohl ein Bestreben erkennbar, die Zuständigkeitsbestimmung nicht von ihrer Anwendung zu trennen, als auch Selbstreflexion durch Austausch zu fördern.

Die Fortbildungslehrgänge zur Mediation informieren über verschiedene Mediationstechniken:

¹⁶ Der Schulungsaufbau wurde nach 2000 infolge der Einführung von § 15 a EGZPO in der oben beschriebenen Form verändert. Den vorher erschienenen Artikel von Fischbach ziehe ich daher nur in Bezug auf eine allgemeine Darstellungen der Schulung hinzu.

Dieses Seminar vermittelt den Teilnehmern die besonderen Techniken der Mediation in der Schlichtungssituation in dem Schiedsamt / in der Schiedsstelle häufig unter aktiver Einbindung von Rollenspielen, um die besondere Situation der Parteien besser zu verstehen und ihre Interessenlage gründlicher ermitteln zu können. Theoretische Einführung und praktische Umsetzung des Erlernten machen den besonderen Reiz dieses Fortbildungslehrgangs aus. (schiedsamt.de/5881.html)

Leider existieren keine Veröffentlichungen darüber, welche „Techniken der Mediation in der Schlichtungssituation im Schiedsamt“ vermittelt werden.

Das Ausbildungscurriculum ergänzend bieten die meisten Landes- und Bezirksvereinigungen diverse eintägige Veranstaltungen an, in denen es meist primär um den korrekten Einsatz der Formulare oder andere organisatorische Aspekte des Schlichtens geht (ebd.: 5 oder z. B. bds-nrw.com/fileadmin/Redakteure_BDS/NRW/Bochum/pdf_Dateien/Anschreiben_Kommune.pdf).

Zusätzlich zu den beschriebenen Lehrgängen dienen sowohl jährliche Dienstbesprechungen mit den aufsichtsführenden Richter(inne)n der Aus- und Fortbildung (vgl. BdS 2008B: 6), als auch die Schiedsamszeitung. Obwohl die Inhalte der Schiedsamszeitung sehr heterogen sind, lässt sich doch auch hier ein Primat der Behandlung juristischer Fragestellungen erkennen (z. B. „zur Sorgfaltspflicht bei der Aufbewahrung von Zündmitteln“, Jg. 2000; oder „zur Haftung des Vermieters bei Sturmschäden“, Jg. 2004).

Abschließend lässt sich festhalten, dass die Fortbildungen aus meiner Sicht einige sehr sinnvolle Prinzipien berücksichtigen: Sie sind zyklisch angelegt, in ihnen werden Theorie und Praxis verknüpft, durch Rollenspiele etc. sind sie hinreichend konkret und in jeder einzelnen Fortbildung ist Raum für akute Probleme und Fragen. Schiedspersonen erhalten hier viel Handwerkszeug, das sie für ihre Tätigkeit nutzen können. Die Schwierigkeit der Aufgabe erfordert neben der Vermittlung von Handwerkszeug jedoch das Ausbilden einer angemessenen Rolle und Rollenhaltung, welches nur durch ein Umlernen auf der Basis von Wissen und Reflexion erfolgen kann. Da insbesondere Letzteres innerhalb der Fortbildung nicht systematisch begünstigt wird, bleibt das Handeln der Schiedspersonen zwangsläufig in vielen Bereichen auf intuitives und situationsgeleitetes Handeln und die unangemessene Anwendung des Handwerkszeugs beschränkt.

2.2. Konflikt und Konfliktbearbeitung

In Bezug auf Schlichtungsgespräche im Schiedsamt hat der Konflikt einen besonderen Stellenwert: Er bildet den Anlass für das Gespräch, seine Beilegung ist Zweck der Gespräche. Gegenstand wissenschaftlicher Untersuchung sind Konflikte insbesondere in der Soziologie, Politikwissenschaft, Psychologie und Linguistik. Es existieren entsprechend viele Konfliktmodelle und -theorien sowie Verfahren der Konfliktbearbeitung, von denen ich im Folgenden diejenigen darstelle, die ich für die spätere Analyse der Schlichtungsgespräche und vor allem für die Entwicklung des Fortbildungskonzepts für sinnvoll halte.

2.2.1. Der Konflikt als symbolischer Interaktionsgegenstand

In den verschiedenen wissenschaftlichen Disziplinen, die sich mit der Erforschung von Konflikten beschäftigen, werden jeweils unterschiedliche Aspekte fokussiert, zum Beispiel die Austragungsform, die subjektive Wahrnehmung, der Auslöser bzw. die Gegebenheiten o. Ä. Viele der aus diesen Fokussierungen resultierenden Definitionen haben gemeinsam, dass der Konflikt als etwas real Gegebenes, etwas Objektives betrachtet wird, das sozusagen unabhängig vom subjektiven Erleben besteht. Da auch die Parteien in einem Schlichtungsgespräch

den Konflikt als durch die andere Partei verursacht und objektiv gegeben erleben, hat ein motivorientierter Konfliktbegriff auch in dieser Arbeit eine Rechtfertigung: Ein Konflikt zwischen zwei Parteien liegt demnach immer dann vor, wenn „ein Antagonismus bezüglich einander ausschließender Ziele oder Objekte“ (Gruber 1996: 22, mit Bezug auf Apeltauer 1977) vorliegt.

Jedoch ist neben dieser Definition des Konflikts als objektiver Sachverhalt ein weiteres Verständnis von Konflikt erforderlich. Demnach bezeichnet der Terminus Konflikt eine Differenz zwischen den Interessen, Zielen oder Werten von mindestens zwei Parteien (Individuen oder Kollektive wie bspw. Gruppen, Staaten, Organisationen = interpersonell/sozial)¹⁷, die mindestens eine der Parteien als für ihre eigenen Interessen, Ziele oder Werte bedrohlich empfindet und die sie in ihrem Handeln beeinflusst (vgl. Glasl ¹⁰2010: 16f., ähnlich Shantz 1987: 284). Bedingung von Konflikten ist dieser Definition zufolge nicht, dass sie verbal ausgetragen werden: Auch wenn eine der Parteien aufgrund von ihr wahrgenommener Differenzen beispielsweise der anderen aus dem Weg geht, ist ein Konflikt gegeben.¹⁸

Hier bedingt nicht das als Auslöser bzw. Motiv empfundene Geschehnis, ob ein Konflikt entsteht, sondern die subjektive emotionale Bewertung dieses Geschehnisses durch eine Partei. Konflikte werden nicht verstanden als objektive Sachverhalte, sondern als im Erleben der Partei(en) angesiedelt und damit als subjektive Größen. Konstituiert wird der Konflikt dann, indem die Interaktanten diese Vorstellungen aushandeln – beispielsweise indem sie sie zum Gegenstand konfrontativer Interaktion bestimmen (heißer Konflikt) oder indem sie anhand anderer Themen, über Koalitionen mit Dritten oder ähnliche Verhaltensweisen kalt¹⁹ ihre Konfrontativität inszenieren. Neben der eingangs beschriebenen Definition eines Konflikts als real gegebene Divergenz zwischen Parteien ist für Schlichtung also ein weiteres, systemisch-konstruktivistisches Verständnis von Konflikt relevant: Dementsprechend ist er nichts objektiv Gegebenes, sondern seine Ursache ist in der Wahrnehmung bzw. Bewertung der Parteien verortet, und er wird infolge von den Parteien interaktiv herausgebildet. Losgelöst von der Interaktion der Parteien existiert kein Konflikt. Dieses Verständnis von Konflikt halte ich aus den oben beschriebenen Gründen insbesondere für die Arbeit mit den Schiedspersonen für sinnvoll, die jedoch gleichzeitig dafür sensibilisiert werden sollten, dass die meisten Parteien den Konflikthanlass in objektiv gegebenen Divergenzen verorten.

Hinsichtlich potenzieller Konfliktursachen besteht eine Vielzahl von Klassifikationen.²⁰ Ich schließe mich in dieser Arbeit der These Montadas an, dass

heftige Konflikte im Kern immer Gerechtigkeitskonflikte sind. Das heißt, dass zumindest eine Partei überzeugt ist, daß die Konfliktgegner geltendes Recht, geltende moralische und Ge-

¹⁷ Oder innerhalb einer Person („intrapersonelle Konflikte“).

¹⁸ Ein insbesondere in der Politikwissenschaft verbreitetes Modell der Konfliktmanifestation stammt von Dahrendorf (1972: 35ff.). Er unterscheidet drei Etappen der Manifestierung: das Bestehen latenter Interessen, die „Kristallisierung“, bei der die latenten Interessen bewusst werden, und den Ausbruch des Konflikts.

¹⁹ Zur Unterscheidung zwischen heißem und kaltem sowie manifestem und latentem Konflikt siehe Glasl ¹⁰2010: 64f.

²⁰ Wegen dieses Verständnisses der Konfliktursachen werden Klassifikationsversuche von Konfliktursachen im Rahmen dieser Arbeit nicht weiter erläutert. Für viele Zwecke hat eine weitergehende Differenzierung in Konfliktursachen, wie sie beispielsweise die Unterscheidung in Interessen- und Wertkonflikt darstellt (Aubert 1972), ihre Berechtigung. Das interaktive Geschehen in Schlichtungsgesprächen ist jedoch so komplex, dass ich davon ausgehe, dass eine Klassifikation der dort bearbeiteten Konflikte zu der Fehlannahme führen kann, dass sich Schiedspersonen vor der Verhandlung auf der Grundlage des Wissens um die Konfliktursache erfolgversprechende Schlichtungsstrategien erarbeiten können.

rechtigkeitsnormen und legitime eigene Ansprüche verletzt haben oder verletzen wollen. (Montada 2000: 38)

Ob diese Gerechtigkeitskonflikte bspw. aus divergierenden Einschätzungen hinsichtlich angemessener Verteilungsprinzipien für begrenzte Ressourcen (Interessenkonflikt nach Aubert 1972) oder aus als unvereinbar wahrgenommenen Zielen resultieren, ist demnach nicht weiter relevant. Ich halte diese Annahme gerade deshalb im Kontext dieser Arbeit für sehr sinnvoll: Eine detaillierte Klassifikation von Konflikten nach ihren Ursachen verleitet zu der Annahme, dass im Rahmen von Schlichtung eine Konfliktanalyse durch die Schiedsperson sinnvoll wäre. Da dies jedoch aus meiner Sicht im gegebenen zeitlichen Rahmen nicht leistbar, vor dem Hintergrund des Aufgabenprofils der Schiedspersonen nicht erforderlich und angesichts des Ausbildungsgrads der Schiedspersonen möglicherweise problematisch wäre, bietet sich eine Rückführung aller potenziellen Konfliktursachen auf einen basalen, im Empfinden der Parteien situierbaren Aspekt an.

Weil Gerechtigkeitsvorstellungen normativ und per Sozialisation im Individuum fest verankert sind, relativieren Parteien sie nur in den seltensten Fällen. Parteien sind im Gegenteil davon überzeugt, „daß die jeweils anderen Parteien [...], entweder irren oder egoistisch sind, wenn sie nicht gar böswillig legitime Erwartungen verletzen“ (Montada/Kals 2007: 139)²¹. Insofern resultiert aus dem Umstand, dass eigene Gerechtigkeitsvorstellungen normativen Charakter haben, dass das Verhalten der anderen Partei im Konflikt als ungerecht empfunden wird (vgl. ebd.). Für erfolgreiche Konfliktmoderation ist dieser Umstand von besonderer Bedeutung: Sie kann in vielen Fällen nur funktionieren, wenn Konfliktparteien anerkennen, dass die Gerechtigkeitsvorstellungen der anderen Partei ebenfalls legitim sind.²² Daraus folgt für Schiedspersonen, dass diese Gerechtigkeitsvorstellungen in einer Schlichtung interaktiv herausgearbeitet werden sollten.

Anknüpfend an das zuletzt beschriebene Verständnis eines Konflikts als subjektive Größe ist im Kontext der Gesprächsanalyse von Schlichtungsgesprächen ein noch stärker systemisch-konstruktivistisches Verständnis von Konflikten erforderlich, wie es Nothdurft (1997: 6–14) beschreibt. Demnach wird der Konflikt im Schlichtungsgespräch selbst verstanden als symbolischer Interaktionsgegenstand, der – da er empirisch nur als „absente Erfahrung“ (Rehbein 1988: 120) eingebunden ist – ausschließlich in Form der interaktiven Darstellung und Aushandlung der subjektiven Konfliktsichten beider Parteien zugänglich ist. Insofern wird der Konflikt als Gegenstand der Interaktion sequenziell herausgebildet und ist lediglich symbolisch präsent, wird weder als objektiv nachweisbares Faktum noch als „subjektiv gegebene Auffassung erlittener Schädigung oder zugefügten Unrechts“ (Nothdurft 1987: 568) begriffen; zwischen dem Konflikt und seiner Bearbeitung kann nicht unterschieden werden (vgl. Nothdurft 1998: 8).

Für Schiedspersonen ist dieses Verständnis von Konflikt hilfreich, da es sie von der Verantwortung einer der Verhandlung vorgängigen Konfliktanalyse befreit. Außerdem richtet es ihre Aufmerksamkeit auf die Interaktion selbst und sensibilisiert für die Relevanz dessen, was die Parteien bei ihrer Konfliktdarstellung und -bearbeitung kommunikativ relevant setzen.

²¹ Diese wechselseitige Zuschreibung negativer Eigenschaften bei gleichzeitiger Beanspruchung positiver Eigenschaften und/oder Verhaltensweisen wird in Kapitel 3.2 weitergehend erläutert.

²² Natürlich müssen Konflikte nicht durch unterschiedliche Gerechtigkeitsvorstellungen bedingt sein. Sie können auch bestehen, wenn dasselbe Gerechtigkeitsprinzip angewendet wird, aber Sachverhalte unterschiedlich bewertet werden. Montada (2000: 54) nennt dafür das Beispiel, dass zwei Konfliktparteien die Gerechtigkeitsvorstellung teilen, dass demjenigen mehr Ressourcen zustehen, der mehr leistet; sie streiten sich aber potenziell darüber, wer von beiden dies ist.

2.2.2. Konfliktaustragung und -verlauf

Wie Parteien einen Konflikt austragen, hängt von ihren individuellen Konfliktmustern ab, vom Grad der emotionalen Involviertheit (vgl. Jones/Bodtker 2001: 219) und vom Stadium, in dem sie den Konflikt zu einem spezifischen Zeitpunkt empfinden. Je nachdem können sie der kommunikativen Bearbeitung des Konfliktgegenstands aus dem Weg gehen (,Vermeidung‘), sie können den Konflikt mit dem Fokus auf der Sachebene argumentativ-diskutierend (,Debatte‘ oder ,Diskussion‘) oder als Streit²³ austragen.

Jede Austragungsweise kann einer Schlichtung vorgängig sein. Die Vermeidung allerdings kann im Schlichtungsgespräch selbst nicht weitergeführt werden, denn die Antragstellung ist eine einseitige Beendigung potenzieller Vermeidung. Die andere Partei hingegen kann die Vermeidung aufrechterhalten, indem sie nicht zur Verhandlung erscheint, oder sie kann sie bedingt aufrechterhalten, indem sie sich (anwaltlich) vertreten lässt. Diskussion und Streit hingegen können nahtlos in der Schlichtungsverhandlung weitergeführt werden oder dort auch erstmals entstehen, sollte Vermeidung zuvor die dominante Strategie mindestens einer Partei gewesen sein.

Voraussetzung für eine Eskalierung der Konfliktaustragung ist somit, dass der Konflikt in einer gewissen Phase der Austragung als Streit modalisiert wird. Weitere Voraussetzung ist, dass die Interaktanten dann nicht „wechselseitig einlenken, abschwächen, ratifizieren und konsolidieren“, sondern „ein bereits erreichtes Streitniveau ratifizieren und [] steigern und wiederum ratifizieren“ (Spiegel 1995: 24).

Als beendet oder gelöst gilt ein Konflikt, „wenn ‚alle Ansprüche für Null erklärt worden sind‘ (Kant), wenn also über die Streitgegenstände kein Dissens mehr besteht, sie somit aus der Sicht der Konfliktparteien nicht mehr existieren“ (Pfetsch 2005: 7). Dies kann auf mehrere Weisen geschehen: Entweder eine Partei rückt ganz oder teilweise von ihrer Position oder ihren Forderungen ab, beide Parteien rücken ganz oder teilweise von ihrer Position ab oder beide Parteien finden eine Lösung, die ihnen die Aufrechterhaltung ihrer Positionen und die Einlösung ihrer Forderungen ermöglicht. Die letztgenannte Form der Konfliktlösung wird als Ideal betrachtet (vgl. bspw. Schwarz ⁸2010: 278), weil sie eine win-win-Situation hervorbringt und somit am ehesten geeignet ist, auch die Beziehung der Parteien wieder zu normalisieren.²⁴

Eines der meist rezipierten Modelle zum Konfliktverlauf stellt das des österreichischen Ökonoms Friedrich Glasl dar. Es wird entsprechend häufig in Schulungen zu Mediation und

²³ Streit ist „eine verbale Form der Konfliktaustragung [...], in welcher divergierende Standpunkte oder Problemsichtweisen in Bezug auf Sachverhalt, Handlung oder Verhalten mindestens eines Aktanten kontrovers thematisiert werden. Kennzeichen auf der Äußerungsebene ist ein wesentlich emotionaler Gesprächsstil verbunden mit Imageverletzungen.“ (Spiegel 1995: 19) Auf der Ebene der Prosodie kann Streit mit erhöhter Stimmlautstärke und -lage sowie einer deutlicheren Akzentstruktur einhergehen, auf der Ebene der Sprachhandlungen mit einer Zunahme der Direktheit in Form häufigerer Kritikäußerungen, Vorwürfe, Beleidigungen etc., auf lexikalischer Ebene mit einer gehäuften Verwendung von „Generalisierungen, Verabsolutierungen, Superlative[n], Bekräftigungspartikeln, Sprachregisterwechsel[n], Dialektismen“ und im Bereich des Sprecher(innen)wechsels mit relativ häufigeren Unterbrechungen, Overlaps, direkten Anschlüssen, Rede-rechtsbeanspruchungen und Weigerung der Turnübergabe (vgl. ebd.: 270).

²⁴ Eine andere viel rezipierte Perspektive auf mögliche Konfliktlösungen nimmt Schwarz (⁸2010: 278ff.) ein. Er geht von sechs ‚Grundmustern der Konfliktlösung‘ aus, die „sich sowohl kulturgeschichtlich erklären lassen, aber auch individuell in jedem Konfliktgeschehen zu erkennen sind“: Flucht, Vernichtung, Unterordnung, Delegation, Kompromiss und Konsens. Flucht beurteilt er als die am wenigsten entwickelte Form der Konfliktlösung, den Konsens als die höchstentwickelte. Vom Konsens zur Flucht nimmt er einen sukzessiven Rückfall in niedere Entwicklungsstufen der Menschheit an.

Konfliktmanagement verwendet. Glasl geht von neun Stufen aus, in denen die Interaktanten einen Konflikt bis zur Eskalation entwickeln:

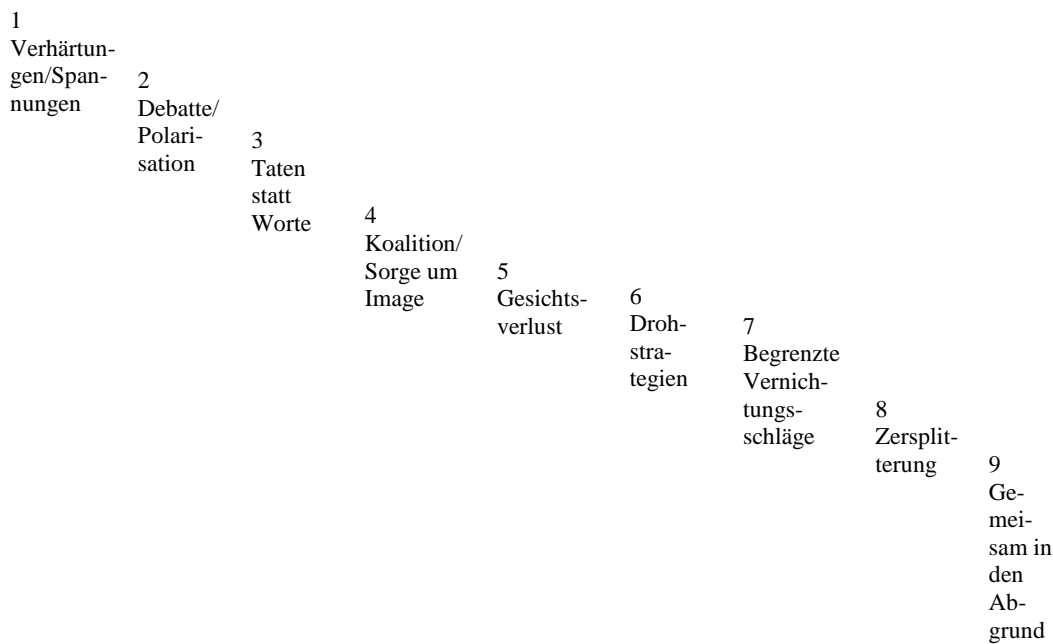


Abb. 1: Der Verlauf von Konflikten bis zur Eskalation nach Glasl ¹⁰2010, S. 236f. (eigene Darstellung)

Mit der nach unten führenden Stufung seines Eskalationsmodells visualisiert Glasl, dass sich jede Eskalationsstufe durch eine weitergehende Verschärfung des Konfliktverhaltens auszeichnet, die mit einer abnehmenden Steuerungsfähigkeit der Parteien durch Reduktion ihrer Handlungsmöglichkeiten einhergeht (vgl. ebd.: 233). Glasl interpretiert diesen Prozess als Form der Regression, weil sich die Parteien

von Denkgewohnheiten, von Gefühlen und Stimmungen sowie von Motiven und Zielen leiten [lassen], die nicht dem Grad ihrer wirklichen Reife entsprechen, sondern Rückgriffe auf bereits durchlebte und ‚überwundene‘ Phasen in der Reifung sind (R. Hofstätter 1957, p.215). (Ebd.: 234)

Der Regression entsprechend verändern sich auch die Handlungsziele der Konfliktparteien: Für Konflikte der Eskalationsstufen eins bis drei geht Glasl davon aus, dass beide Parteien bestrebt sind, gemeinsam eine ideale Lösung für den Konflikt zu erarbeiten: eine win-win-Lösung mit größtmöglichem Nutzen für jede der Parteien. Dieses Handlungsziel verschiebt sich nach Glasl auf den Stufen drei bis sechs dahingehend, dass das Wohl der anderen Partei nicht mehr als eigenes Ziel verfolgt wird. Jede Partei möchte gewinnen, strebt also eine win-lose-Lösung mit größtmöglichem eigenem Nutzen an. Auf den Stufen sieben bis neun geht keine der Parteien mehr davon aus, gewinnen zu können. Statt dessen steht als Handlungsziel im Vordergrund, der jeweils anderen Partei größtmöglichen Schaden zuzufügen. Auf diese Weise entsteht eine lose-lose-Lösung, bei der die eigene Schädigung billigend in Kauf genommen wird, solange der Schaden der anderen Partei überwiegt.

Den Stufen der Eskalation ordnet Glasl unterschiedliche Verfahren der Konfliktbearbeitung zu, die bei zunehmender Eskalation entsprechend abnehmende Selbstbestimmung der Parteien aufweisen. So betrachtet Glasl für Konflikte der Stufen eins bis drei Moderation als geeignete Form der Konfliktbearbeitung, für Konflikte der Stufen drei bis fünf die Prozessbegleitung, für Konflikte der Stufen vier bis sechs soziotherapeutische Prozessbegleitung, für

die der Stufen fünf bis sieben hält er Vermittlung und Mediation geeignet, für die der Stufen sechs bis acht Schieds- oder Gerichtsverfahren und für Konflikte auf den Stufen sieben bis neun erachtet er einen Machteingriff²⁵ als erforderlich. Zwar nennt Glasl explizit das Schiedsverfahren als geeignetes Verfahren zur Behandlung von Konflikten der Stufen sechs bis acht, er versteht darunter jedoch Verfahren durch entscheidungsbefugte neutrale und allparteiliche Instanzen, wie sie beispielsweise bei einem Schiedsgericht geführt werden. Insofern wäre Schlichtung im Schiedsamt laut der Skalierung Glasls stärker bei den selbstbestimmteren Konfliktlösungsverfahren zu verorten. Da jedoch im Schiedsamt keinerlei soziotherapeutische Begleitung erfolgen kann, wäre laut Glasls Eskalationsmodell Schlichtung im Schiedsamt insbesondere für die Konflikte der Eskalationsstufen drei bis fünf geeignet.

Dennoch zeigen sowohl die Daten des IdS-Projekts als auch meine eigenen, dass in Schlichtungsverhandlungen auch Konflikte der Stufen zwei bis sieben bearbeitet werden. Insbesondere die schwerer eskalierten Konflikte sind laut Glasl dort jedoch nicht bearbeitbar, weil sie einen stärkeren Machteingriff erfordern, um zunächst deeskaliert zu werden.

2.2.3. Konfliktbearbeitung als Emotionsmanagement

Als Emotionen werden kurzfristige psychophysiologische Reaktionen auf bewusst oder unbewusst wahrgenommene Begebenheiten oder Gegenstände bezeichnet (vgl. Barry 1999). Emotionen dienen somit als Handlungsimpulse (Goleman 1995: 5) und sind einer rationalen Beurteilung vorgängig (Adler/Rosen/Silverstein 1998: 162). Konflikte sind dementsprechend untrennbar mit Emotionen verbunden: Emotionen resultieren nicht nur aus dem Konflikt, sondern ein Konflikt entsteht erst durch eine negative emotionale Reaktion auf einen Sachverhalt oder eine Begebenheit (vgl. Jones/Bodtger 2001: 219). Da es demnach keinen Konflikt ohne Emotionen geben kann, ist für eine erfolgreiche Schlichtung eine Veränderung der Emotionen der Parteien erforderlich. Sie kann beispielsweise durch eine Umbewertung des auslösenden Sachverhalts (vgl. Garai/Pravda 1993) oder der Beziehung zur anderen Partei geschehen, wird aber auch durch die Interaktions- und Kooperationsbereitschaft bzw. letztlich den Emotionsausdruck einer Partei innerhalb der Verhandlung selbst (vgl. Van Kleef et al. 2002) stark beeinflusst. Die implizite oder explizite Berücksichtigung von Emotionen in der Verhandlungsführung hat daher zentralen Stellenwert für erfolgreiche Schlichtung und unterscheidet Formen alternativer Konfliktbearbeitung deutlich von der gerichtlichen.

Obwohl Konflikte beispielsweise in der Konfliktforschung, einer Teildisziplin der Politikwissenschaft, als „untrennbar mit Innovation, kulturellem Fortschritt und letztlich mit aller Evolution verbunden“ (Fiedler/Haar 2004: 199) positiv beurteilt werden, lösen sie bei den Konfliktbeteiligten in der Regel negative Gefühle aus. Dies ist zurückzuführen auf das dem Menschen innewohnende Bedürfnis, „gelingende Beziehungen“ zu führen (vgl. Bauer 2006: 61). So konnte neurobiologisch nachgewiesen werden, dass bei „anderen Resonanz zu finden, anderen selbst Resonanz zu geben und zu sehen, dass sie ihnen etwas bedeutet, überhaupt ein biologisches Grundbedürfnis darstellt“ (Bauer 2006: 169).

Dieses ‚biologische Grundbedürfnis‘ besteht nach Goffman darin, ein Gleichgewicht zwischen der Anerkennung zu schaffen, die man dank seiner Verhaltensstrategie erhält, und der, die man dem anderen aufgrund seiner Verhaltensstrategie gewährt. Diese Anerkennung kon-

²⁵ In Übereinstimmung mit der Konfliktforschung vertritt Glasl also die These, dass eskalierte Konflikte zunächst deeskaliert werden müssen, bevor sie schlichtend bearbeitet werden können, vgl. Glasl 2010: 405-435.

kretisiert Goffman im Begriff des Face, der im Deutschen in der Regel durch den Begriff ‚Image‘ ersetzt wird:

the term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes – albeit an image that others may share. (Goffman 1955: 213)

Weil das Image in jeder Interaktionssituation zur Disposition steht, kommt der Arbeit daran fortwährend große Bedeutung zu.²⁶ Dennoch ist Imagearbeit in der Regel nicht Ziel der Interaktion, sondern ihre Bedingung: Weil Interaktanten an ihr Image ‚gebunden‘ sind, hat die gegenseitige Berücksichtigung des Images „eine wichtige stabilisierende Funktion“ für die Interaktion (Goffman ²1991: 17). Goffman unterscheidet entsprechend zwischen protektiver und defensiver Imagearbeit. Mit protektiver Imagearbeit schütze ich das Image des anderen.²⁷ Defensiver Imagearbeit zielt auf die Aufrechterhaltung des eigenen Images²⁸ (Vgl. Goffman ²1991: 19). Auf diese Weise realisieren Interaktanten in „stillschweigende[r] Kooperation“ (ebd.: 35) mit symbolischen Gesten eine ‚rituelle‘²⁹ Ordnung‘ (vgl. ebd.: 25).

In Konflikten wird diese rituelle Ordnung verletzt, beispielsweise indem die Parteien einander protektive Imagearbeit vorenthalten und das Image der jeweils anderen Partei attackieren. Für solche Handlungsweisen wurde von Brown/Levinson (1978) im Rahmen ihrer Politeness-Theory der Begriff der *Face Threatening Acts* (FTAs) geprägt. FTAs sind also Handlungen, die den aus dem Image resultierenden Bedürfnissen eines Sprechers oder eines Rezipienten entgegen stehen (vgl. ebd.: 65). Entsprechend ihrer Unterscheidung von ‚positive face‘ – das das Bedürfnis nach Anerkennung betrifft – und ‚negative face‘ – welches das Bedürfnis nach Handlungsfreiheit bezeichnet – unterscheiden Brown/Levinson positive und negative FTAs, die beide sowohl den Sprecher als auch den Adressat einer Äußerung betreffen können: Positive FTAs, die das Image eines Adressaten einer Äußerung bedrohen, sind beispielsweise Vorschläge, Befehle und Warnungen, aber auch Versprechen und Komplimente. Negative FTAs, also Handlungen, die mangelndes Interesse am Adressaten anzeigen, sind beispielsweise Kritik, Unkooperativität, Widersprechen oder Prahlen (vgl. ebd.: 65ff.)

Konflikte gefährden die Erfüllung des Grundbedürfnisses nach Anerkennung des Images und sind emotional bedrohlich, selbst wenn sie auf rationaler Ebene von manchen als Chance zur Verbesserung einer Situation betrachtet werden. Für die genannten Verhaltensweisen, die der „Geltendmachung eigener Interessen und Konfliktauffassungen“ und der „Zurückweisung gegnerischer Darstellungen und Forderungen“ dienen, prägen Reitemeier und Spranz-Fogasy den Begriff ‚konfrontative Positionierung‘:

das heißt, die interaktiven Züge einer Partei zeigen an, dass die Bedingungen der Streitfallbehandlung, die von der Gegenseite gesetzt wurden, nicht mit dem eigenen Relevanzsystem in Einklang gebracht werden können und daher nicht ratifiziert werden. (Reitemeier/Spranz-Fogasy 2003: 142)

²⁶ Zur Kritik daran, dass Goffman die Bedeutung von Ritualen etc. als gesetzt nimmt, ohne sie empirisch zu untersuchen oder theoretisch zu hinterfragen, vgl. Deppermann 1997: 53.

²⁷ Diese Form der Imagearbeit spiegelt sich in einer Vielzahl sozialer Rituale wider: etwa dem Kompliment oder dem Schenken.

²⁸ So stellt zum Beispiel eine Vorwurf-Rechtfertigungssequenz in Termini der Imagearbeit eine Imagebedrohung mit anschließender defensiver Imagearbeit dar.

²⁹ Dazu Goffman (²1991: 25): „Das Image eines Menschen ist etwas Heiliges und die zu seiner Erhaltung erforderliche expressive Ordnung deswegen etwas Rituelles.“

Innerhalb von Schlichtungen müssen sich Parteien jedoch entgegen ihren Zielen den Anforderungen des Gesprächstyps zumindest annähern, also „Zugeständnisse machen“, „nachgeben“, „sich schuldeinsichtig zeigen“ (ebd.) etc. Sie sind insofern einer „ambivalenten Situationsorientierung“ unterworfen (Reitemeier/Spranz-Fogasy 2003: 141), die sich wiederum auf das emotionale Erleben auswirkt.

Emotionen wirken sich kognitiv, physiologisch und expressiv aus (Lazarus/Lazarus 1994). Der *kognitive Aspekt von Emotionen* bezieht sich primär darauf, dass Emotionen aus Bewertung resultieren. Sie sind insofern Reaktionen auf Geschehnisse oder Veränderungen im Umfeld einer Person (vgl. Ortony/Clore/Collins 1988) und unterscheiden sich interpersonell stark voneinander, weil Bewertungsmuster individuell und sozialisationsbedingt sind: Menschen erlernen im Rahmen ihrer Sozialisation, welche Begebenheiten oder Veränderungen welche Gefühle hervorrufen können, sollen, dürfen und müssen.

Diese Ergebnisse emotionaler Sozialisation regulieren ebenfalls – zumindest teilweise – die *expressive Seite von Emotionen*, also die Art und Weise, wie Emotionen in Interaktionen manifestiert werden: Im Rahmen dessen, was Menschen als angemessenes Emotionsdisplay erlernen, verdeutlichen sie ihre Gefühle auf die ihnen angemessen erscheinende Weise. Aus diesen sozialisationsbedingten Manifestationsregeln resultiert jedoch nicht zwangsläufig eine interkulturelle Beliebigkeit des Gefühlsausdrucks: Die Ergebnisse etlicher Studien belegen, dass es ein Set von Basisemotionen gibt, deren Ausdrucksmuster anthropologisch festgeschrieben und insofern kulturübergreifend übereinstimmend sind, wobei der reale situationsgebundene individuelle Ausdruck wiederum kulturspezifisch ist. Zu diesen Basisemotionen werden Wut, Ekel, Angst, Traurigkeit, Freude und auch Überraschung gezählt (vgl. Ekman/Friesen/Ellsworth 1972), obwohl letztere als Emotion zu klassifizieren problematisch ist, da sie vom Grad der Erwartbarkeit eines Auslösers abhängt.³⁰

Fiehler (1990: 96f.) unterscheidet auf der expressiven Ebene von Emotionen folgende Manifestationskanäle³¹:

- (2) Nonvokale nonverbale Manifestationen
(z. B. Mimik, Gestik, Körperhaltung)
- (3) Vokale nonverbale Manifestationen
(z. B. Affektlaute, Lachen, Stöhnen)
- (4) Verbalisierungsbegleitende Manifestationen
(z. B. Stimmcharakteristika, Sprechtempo)
- (5) Manifestationen im verbalen Anteil von Äußerungen
- (5.1) Manifestation in der sprachlich-inhaltlichen Form der Verbalisierung
(z. B. Wortwahl)
- (5.2) Manifestation in der inhaltlich-thematischen Ausrichtung der Verbalisierung
- (5.2.1) Manifestation in emotional-verbalen Äußerungen
(z. B. Ausrufe)
- (5.2.2) Manifestationen in verbal-emotionalen Äußerungen
(z. B. Vorwürfe, Disziplinierungen)

³⁰ Im Gegensatz zu Ekman/Friesen und Ellsworth geht Goleman (1995) lediglich von vier Basisemotionen aus: Angst, Wut, Trauer und Vergnügen. Scherer und Walbot (1994) nehmen sogar sieben Basisemotionen an: Anstelle von Überraschung sehen sie Scham und Schuld als Basisemotionen an.

³¹ Fiehler verweist an dieser Stelle auf die Problemhaftigkeit solcher Klassifikationen, sieht das Anführen dieser Klassifikation jedoch als gerechtfertigt an, da sie lediglich die Funktion hat, die Komplexität möglicher Manifestationsweisen aufzuzeigen, und dabei keinen Anspruch an Vollständigkeit, Distinktivität und Exhaustivität stellt.

- (5.2.3) Manifestation durch die verbale Benennung/Beschreibung erlebensrelevanter Ereignisse/Sachverhalte
- (5.2.4) Manifestation durch Beschreibung/Erzählung der situativen Umstände des Erlebens
- (5.3) Manifestation durch verbale Thematisierung des Erlebens
 - (5.3.1) Manifestation durch Erlebensbenennung
 - (5.3.2) Manifestation durch Erlebensbeschreibung
- (6) Manifestation im Gesprächsverhalten
 - (6.1) Manifestation durch das Thema
 - (6.2) Manifestation durch den Diskurstyp
 - (6.3) Manifestation in Strategien der Gesprächsführung
 - (6.4) Manifestation in der Gesprächsorganisation
 - (6.5) Manifestation in der Gesprächsmodalität.

Dementsprechend kann die Manifestation von Emotionen im expressiven Bereich sehr implizit oder auch sehr explizit erfolgen, primär auf einem oder auch über viele unterschiedliche Kanäle³². Bei Schlichtung ist die Manifestation von Emotionen über diverse Kanäle erwartbar.

Die *physiologische Seite von Emotionen* betrifft körperliche Veränderungen durch Emotionen, z. B. einen beschleunigten Herzschlag, Schwitzen, Erröten etc. Physiologische Reaktionen können mit der expressiven Seite von Emotionen einhergehen. Da sie unkontrollierbar sind, werden sie von den betroffenen Personen in der Regel als unangenehm empfunden, als etwas, das mit ihnen passiert. Sie können nicht (oder nur eingeschränkt, vgl. Fiehler 1990: 107) strategisch eingesetzt werden. Deswegen werden insbesondere äußere physiologische Reaktionen für das Gegenüber in der Interaktion als eindeutiger, echter Emotionsindikator betrachtet (vgl. ebd.). Welche Emotion die physiologische Reaktion hervorruft, ist dennoch nicht eindeutig. Denn Auslöser physiologischer Reaktionen ist das den einzelnen Emotionen übergeordnete Stressempfinden, das beispielsweise zu einer erhöhten Ausschüttung von Adrenalin führt, was wiederum andere physiologische Reaktionen bedingt. Erröten beispielsweise kann also mit Emotionen wie Scham, Angst oder Wut einhergehen. Da mir für die Analysen lediglich Audioaufzeichnungen vorliegen, kann ich diese für die Interaktion wichtige Erscheinungsform von Emotionen analytisch nicht berücksichtigen.

Das Empfinden von Stress wirkt sich insbesondere auf das Konflikterleben aus, welches wiederum die Wahrnehmung von Konfliktparteien beeinflusst (vgl. Hüther 2002; Ballreich/Held/Leschke 2008):

Im Laufe des Konfliktes beginnen wir, die Welt anders zu sehen und zu verstehen. Unser Blick verengt sich (R. White 1965) zur selektiven Aufmerksamkeit: Manche Dinge sehen wir besonders scharf, andere übersehen wir. Wir nehmen die Dinge sehr gut wahr, die für uns eine Gefährdung oder Bedrohung sein könnten. Wir erkennen direkt die ärgerlichen und störenden Eigenschaften und Verhaltensweisen unseres Gegners. Aber wir neigen dazu, dieselben Dinge an uns selbst zu übersehen, zu bagatellisieren oder zu verdrängen. Nach und nach wird unsere Wahrnehmung also gefiltert und verzerrt. (Glasl ¹⁰2010: 41)

In Konflikten besteht folglich eine Tendenz dazu, dass sich jede Partei selbst als kooperativ und nicht kompetitiv betrachtet, die andere hingegen als kompetitiv und unkooperativ (vgl. Thomas/Pondy 1977). Insbesondere beim Austausch über divergierende Positionen nehmen sich Parteien selbst als vergleichsweise unschuldig wahr, das Gegenüber hingegen als boshaft

³² Die Schwierigkeiten der Entschlüsselung von Emotionen verdeutlicht Fiehler (1990: 184) mit möglichen Diskrepanzen (z. B. ein Lächeln beim Weinen).

und feindselig (vgl. van de Vliert/Hordijk 1989). Thomas/Pondy (1977) bezeichnen dies als „negotiator’s bias“. Neben dieser verzerrten Wahrnehmung der eigenen Konflikteile und einer Abnahme der Fähigkeit zur Perspektivenübernahme geht mit dem Konflikterleben eine Verengung von „Raum- und Zeitperspektiven“ (vgl. Glasl 2010: 41) einher: Die Verfolgung übergeordneter und/oder längerfristiger Ziele verliert an Bedeutung, im Vordergrund steht stattdessen, sich angesichts des nächsten Schlags des Gegners zu behaupten (vgl. ebd.).

Auf diese Weise tragen Emotionen zu einer Stabilisierung des Konflikterlebens bei: Die Wahrnehmung einer Bedrohung durch das Gegenüber lässt Stress entstehen, der wiederum dazu beiträgt, das Gegenüber als bedrohlich wahrzunehmen. Um Konfliktparteien zu einer Einigung zu bewegen, müssen Schiedspersonen ihnen daher dazu verhelfen, dieses sich selbst verfestigende System zu öffnen.

Die Relevanz dieser Problematik erkennend, wird der angemessene Umgang mit Emotionen – den eigenen und denen der anderen – in der aktuellen Literatur zu Verhandlung und Mediation als eine wichtige Fertigkeit (s. Potworowski/Kopelman 2008) und damit gleichsam als lernbar betrachtet. Doch stehen Lernende dabei vor großen Problemen: Sie müssen sowohl ihre eigenen Emotionen bestmöglich unmittelbar wahrnehmen als auch die der anderen, weil sie zentrale Informationen über deren Interessen und somit über angemessene Verhandlungsstrategien bieten (vgl. Van Kleef et al. 2004)³³. Während es für manche Menschen leicht ist, die eigenen Gefühle zu entschlüsseln, bestehen bei der Identifikation der Emotionen anderer drei grundlegende Probleme: 1) Es besteht keine eindeutige Entsprechungsrelation zwischen der Manifestationsweise und einer konkreten Emotion (vgl. Fiehler 1990: 108). 2) Gerade in Schlichtungsgesprächen sind Parteien möglicherweise bemüht, ihre Emotionen zu regulieren bzw. sie strategisch zu kommunizieren. 3) Die eigenen Emotionen begünstigen Fehlinterpretationen der Emotionen anderer (vgl. Niedenthal/Halberstadt/Setterlund 1997). Dennoch wird in jeder Interaktionssituation permanent die emotionale Beteiligung aller Interaktanten durch alle Interaktanten interpretiert (vgl. Fiehler 1990: 95).

Doch selbst wenn diese grundlegende Analysefertigkeit möglich und gegeben wäre, stellt sich die Frage, wie neutrale Dritte angemessen mit Emotionen umgehen. Fiehler (ebd.) nennt vier grundlegende Möglichkeiten: „Eingehen, Hinterfragen, Infragestellen und Ignorieren.“ Allred (2002) plädiert für eine präventive Berücksichtigung: Er sieht im Ausdruck negativer Emotionen wie Ärger und Zorn eine große Gefahr, da sie das Entstehen derselben Emotionen bei der anderen Partei fördern, und empfiehlt daher die Vereinbarung von Gesprächsregeln und einen fest definierten Rahmen, in dem Emotionen ausgedrückt werden dürfen. Montada/Kals (2007) plädieren dafür, negative Emotionen metakommunikativ zu bearbeiten, wenn sie andernfalls eine Fortführung der Verhandlung gefährden. Aus systemischer Sicht steht insbesondere die andauernde Beschäftigung mit bzw. das andauernde Erleben von negativen Emotionen einer erfolgreichen Konfliktbearbeitung im Wege, sie rufe eine ‚Problemhypnose‘ hervor, die schwer zu bewältigen sei (vgl. de Shazer 2006). Auf der anderen Seite werden Emotionen jedoch (wie bereits angesprochen) als Schlüssel zur Identifikation der Interessen und Werte der Parteien betrachtet. Sie haben gleichsam eine Warnfunktion bezüglich der Produktivität des Bearbeitungsprozesses (vgl. Zimbardo/Gerrig 1999). Auch zeigt der Ausdruck von Emotionen wie beispielsweise Wut gleichzeitig die Ernsthaftigkeit und Intensität, mit der eine Partei den Konflikt bearbeitet (vgl. Adler/Rosen/Silverstein 1998: 169). Spiegel versteht Emotionsausdruck daher als „Seismograph der Streitintensität“ (1995: 209).

³³ Die Autoren wiesen nach, dass das Display von Ärger der einen Partei bei der anderen deutlich höhere Forderungen und geringere Kooperation hervorruft als das Display von Fröhlichkeit.

2.2.4. Verhandeln nach dem Harvard Konzept

Ein großer internationaler Forschungsbereich, der in Zusammenhang mit dem Thema dieser Arbeit steht, ist die *negotiation research*. Sie forscht insofern gesprächstypübergreifend, als dass sowohl dyadische und triadische Settings als auch interpersonale und soziale Konflikte untersucht werden. Die Forschung in diesem Bereich hat einen dezidiert anwendungsbezogenen Charakter, d. h. sie zielt darauf, Strategien für die verhandelnden Parteien zu entwerfen, z. B. zum Umgang mit eigenen Emotionen und denen des Gegenübers (Adler/Rosen/Silverstein 1998), zum strategischen Einsatz von Fragen (Putnam 2005) oder dazu, wie Parteien ihren Drohungen Glaubwürdigkeit verleihen können (Malhotra 2005). Häufig wird als Beispiel eine Verhandlung mit einem Geiselnnehmer angeführt.

Ein besonderer Stellenwert im Rahmen der Negotiation Research kommt dem *Harvard Negotiation Project* zu. Es wurde in den 1970er-Jahren als Reaktion auf das steigende Interesse an der *alternative dispute resolution* begonnen und verfolgt das Ziel,

to improve the theory and practice of conflict resolution and negotiation by working on real world conflict intervention, theory building, education and training, and writing and disseminating new ideas. (pon.harvard.edu)

Es ist international das größte Projekt zu Vermittlung, Verhandlung und Schlichtung, aus dem eine Vielzahl an Publikationen hervorgeht, die primär in den Zeitschriften des Projekts³⁴ publiziert werden.

Das sog. *Harvard-Konzept* (Fisher/Ury 1977), das an die Forschung aus dem Harvard-Negotiation-Projekt anknüpft und aus dem Projekt hervorgegangen ist, wird vielfach als „der einflussreichste Ansatz in der gegenwärtigen Verhandlungstheorie“ (Tenbergen 2001: 2) beurteilt. Fisher und Ury erheben mit dem Modell den Anspruch, ein zeiteffizientes, konstruktives und friedliches Vorgehen für jede Form des Verhandeln zu liefern: ob für Gehaltsverhandlungen zwischen Angestelltem und Vorgesetzten, Verhandlungen zwischen Staatsvertreter und Geiselnnehmer, Ehemediation o. Ä. Eine Verhandlung nach dem Harvard-Konzept zielt auf den größtmöglichen individuellen Nutzen für beide Parteien und soll ihnen damit erlauben, ihre Beziehung aufrecht zu erhalten bzw. zu renormalisieren.

Weil Röhl/Weiß (2005: 16, 295) es als uneingeschränkt auf Schlichtung im Schiedsamt übertragbar beurteilen, stelle ich im Folgenden zentrale Aspekte des Konzepts vor, die sich auf Schlichtung übertragen lassen, und Restriktionen des Transfers, die sich aus gesprächsanalytischer Perspektive ergeben:

Wie im letzten Kapitel aus emotionstheoretischer Sicht deutlich wurde, ist die Empfehlung, Perspektivenübernahme zu begünstigen, sinnvoll auf Schlichtung übertragbar. Auch Fisher und Ury (1977: 16) beurteilen Perspektivenübernahme als besonders wichtig: Sie leiste nicht nur einen Beitrag zur Problemlösung, sondern sei der Schlüssel dafür. Sie begründen dies damit, dass ein Konflikt in den Sachverhaltsbewertungen der Parteien, letztlich also in ihrem Denken verortet ist, und der Versuch, das Denken der anderen Partei nachzuvollziehen, daher für unumgänglich zur Konfliktlösungen ist.

³⁴ Dies sind das ‚Negotiation Journal‘, ‚Negotiation – the monthly newsletter‘ und das ‚Harvard Negotiation Law Review‘. Obwohl Letzteres sich primär Settings widmet, in denen Anwälte verhandeln oder schlichten, werden auch dort grundlegende Themen aus dem Bereich Konfliktbearbeitung behandelt. Entsprechend dem primären Ziel der Negotiation Research werden mit den drei Zeitschriften schwerpunktmäßig normative Ziele verfolgt, wie beispielsweise der Untertitel des Newsletters veranschaulicht: „Decision Making and Communication Strategies That Deliver Results“.

Auch betrachten Fisher/Ury protektive Imagearbeit als wichtige Grundlage kooperativer Interaktion. Neben einer im Allgemeinen respektvollen Haltung müsse dafür jede Partei Lösungsvorschläge entwickeln, die ihrer Einschätzung nach kongruent zum Wertesystem der anderen Partei seien: „Face-saving involves reconciling an agreement with principle and with the self-image of the negotiators. Its importance should not be underestimated.“³⁵ (Ebd.: 19) Auch wenn dies in Schlichtungsgesprächen eine Aufgabe sein muss, an deren Bearbeitung die Schiedsperson großen Anteil hat, halte ich diese Empfehlung für sehr sinnvoll. Sie zu berücksichtigen fordert Schiedspersonen allerdings ab, die Konfliktdarstellungen der Parteien nachzuvollziehen, deren Lösungsvorstellungen systematisch zu erfragen und mit einzubeziehen. So betonen auch Fisher/Ury, dass die aktive Beteiligung der Parteien an der Ausarbeitung von Lösungsvorschlägen Bedingung für deren Akzeptanz der Lösungsvorschläge ist.

Für das Phänomen, dass Interaktanten im Konflikt als *transition relevance place* (also als Stelle eines möglichen Sprecher(innen)wechsels) nicht wie in kooperativer Interaktion die Vervollständigung einer sog. *turn construction unit*³⁶ (TCU) behandeln, sondern bereits reagieren, sobald die Intention des Gegenübers erkennbar wird (vgl. Deppermann 1995: 75), empfehlen Fisher/Ury zum einen die Technik des *aktiven Zuhörens*. Diese auf Carl R. Rogers (1972, engl. Original 1942) rückführbare Technik bezeichnet bei ihm eher eine Haltung, die sich durch multimodale Zuhörersignale äußert; in der aktuellen Ratgeberliteratur werden Paraphrasen und verständnissichernde Rückfragen ebenfalls dazu gezählt (vgl. z. B. Bachmair 1996).³⁷ Zum anderen seien Ich-Botschaften (also in der ersten Person Singular formulierte Aussagen über Emotionen und die sachliche Beschreibung ihrer Auslöser) zur Reduktion von Missverständnissen sinnvoll, da sie als Alternativen zu Vorwürfen und Beschuldigungen deutlich deeskalierender seien und einen sachlichen Gesprächston sowie einen offen Austausch über Gefühle förderten. Auch diese Empfehlungen sind aus gesprächsanalytischer Sicht nachvollziehbar und bedeuten übertragen auf Schlichtung, dass die Schiedsperson einerseits selbst in vielen Kontexten aktiv zuhören und Ich-Botschaften verwenden sollte, andererseits die Parteien dabei unterstützen kann, bspw. durch Gesprächsregeln.

Als größten Gewinn des Harvard-Modells für Schlichtung im Schiedsamt beurteile ich die Empfehlung, Positionen und Interessen getrennt voneinander zu berücksichtigen: Parteien verorten Konflikte und Probleme auf der Ebene von Positionen und verhandeln diese entsprechend im Gespräch. Da die Positionen zwangsläufig konfliktieren (sonst gäbe es schließlich keinen Konflikt bzw. kein Problem), gelingt eine Einigung auf diese Weise nur schwer oder gar nicht. Fisher/Ury (1977: 24) vertreten die These, dass einer Position grundsätzlich Bedürfnisse, Wünsche, Sorgen und Ängste zugrunde liegen, die die Interessen der Parteien repräsentieren: „Your position is something you have to decide upon. Your interests are what caused you to so decide.“ (Ebd.) Interessen seien besser verhandelbar als Positionen, weil für jedes Interesse etliche Positionen denkbar seien, mit denen es verfolgt werden kann, und weil hinter einander ausschließenden Positionen oft ähnliche Interessen lägen.

³⁵ Und sie erkennen die Bedeutung ritueller Ausgleichs, beispielweise wenn sie den Einsatz ritueller Ausgleichshandlungen (z. B. kleine Geschenke oder eine Entschuldigung) empfehlen (vgl. ebd.: 19f.).

³⁶ “By turn-constructive unit, it may be recalled, we meant to register that these units can constitute possibly complete turns; on their possible completion, transition to a next speaker becomes relevant (although not necessarily accomplished).” (Schegloff 1996: 55).

³⁷ In Bezug auf Kommunikation über Probleme oder im Konflikt verstehen Fisher/Ury darunter, dass im Rahmen von Paraphrasen die Stärken der Argumentation des anderen deutlich hervorgehoben werden (beispielsweise „Du hast wirklich eine starke Position: Lass mich versuchen, sie zu erläutern.“ (Fisher/Ury 1981: 21, Übersetzung A. L.).

Daraus resultiert aus meiner Sicht, dass es im Rahmen der Konfliktregulierung primäres Interesse der Schiedsperson sein muss, die Interessen beider Parteien zu identifizieren. Es stellt sich jedoch die Frage, ob dies innerhalb des Schlichtungsgesprächs selbst interaktiv gefahrlos möglich ist: Die eigenen Interessen offenzulegen, ist erwartungsgemäß für Interaktanten intimer, als die eigene Position zu vertreten. Innerhalb des Schlichtungsgesprächs verfolgen Parteien jedoch meist das Ziel, dem Gegenüber möglichst wenig Angriffsfläche zu bieten. Hier läge also ein Widerspruch vor, der interaktiv durch die Schiedsperson nur schwer aufzulösen sein dürfte. Insofern bietet sich für eine Identifikation der Interessen beider Parteien ein Sondierungsgespräch an. Denn aufgrund der dann gegebenen Gleichbehandlung beider Parteien ist davon auszugehen, dass sie es nicht oder nur wenig bedrohlich empfinden, wenn die Schiedsperson symmetrisch ihre Interessen in der Verhandlung etabliert bzw. die Parteien bei der Etablierung unterstützt. Auf diese Weise besteht aus meiner Sicht eine größere Chance, die Parteien in eine kooperativere Grundhaltung zu bewegen, also mit dem Eintritt in die Schlichtung die Konfliktdynamik zu durchbrechen. Das Schiedsamt hat diesen Gedanken aus dem Harvard-Konzept für seine Ausbildung übernommen: Die Schiedspersonen lernen dort, dass sie in den Schlichtungen eine Interessensphase realisieren sollen. Für die späteren Gesprächsanalysen finde ich es daher wichtig zu untersuchen, ob eine solche Phase erkennbar ist und welchen Nutzen sie ggf. bringt.

Weitere Empfehlungen Fisher/Urys zeigen deutlich, dass das Harvard-Konzept genauso wenig wie Mediationskonzepte vollständig auf Schlichtung im Schiedsamt übertragen werden kann: So empfehlen sie beispielsweise, den Parteien das ‚Dampf Ablassen‘ zu ermöglichen (vgl. ebd. 19). Wegen hoher interaktiver Folgekosten ist dies aus gesprächsanalytischer und emotionstheoretischer Sicht nicht sinnvoll: Ärger, Wut, Beleidigungen, die eine der Parteien ausdrückt, beschädigen das Image der anderen Partei, die das rituelle Gleichgewicht durch Gegenschläge wiederherzustellen bestrebt sein wird. Und Fisher/Ury gehen von einer Planbarkeit der Interaktion aus, die ebenfalls aus gesprächslinguistischer Perspektive nicht haltbar ist, so wenn sie den Parteien empfehlen, sich lediglich strategisch zu äußern (vgl. ebd. 21).

Eine weitere Empfehlung der Autoren, die ich kritisch beurteile, die in der Schlichtung jedoch praktiziert wird, ist, bereits vor der Verhandlung ‚objektive Kriterien‘ zu entwickeln, also zu prüfen, welche Beurteilungskriterien für das jeweilige Problem oder den jeweiligen Konflikt gelten könnten, die unabhängig vom Willen der einzelnen Beteiligten bestehen (vgl. ebd.: 45). Einerseits stellen Schiedspersonen den Parteien mit einer juristischen Einordnung des Antragsgegenstands zwar gerade solche ‚objektiven‘, weil rechtlich kodifizierten Kriterien zur Verfügung. Da sie daraus (in den Gesprächen meines Korpus zumindest überwiegend) keine Positionierung zum Sachverhalt ableiten, hat diese Einordnung u. a. die Funktion, einen möglichen und aus der Perspektive der Parteien potenziell relevanten Beurteilungsrahmen offenzulegen und somit durch Information gleiches Wissen auf beiden Seiten sicherzustellen. Beides beurteile ich aus ethischer Perspektive als sinnvoll. Andererseits ist es Aufgabe der Schiedspersonen, eine Konfliktlösung jenseits juristischer Beurteilungen vorzunehmen. Und da der Konflikt, wie bereits herausgestellt wurde, keine objektive Größe darstellt, halte ich es für unangemessen, wenn nicht sogar unmöglich, ‚objektive‘ Kriterien anzulegen. Statt dessen steht im Sinne der geforderten Perspektivenübernahme in Schlichtungsgesprächen im Vordergrund, die Legitimität subjektiver Kriterien herauszustellen und sie auf diese Weise für das Gegenüber nachvollziehbar werden zu lassen.

2.2.5. Mediationsstile nach Riskin

Ein aus meiner Sicht sinnvolles theoretisches Konstrukt zum Verständnis unterschiedlicher Mediations- resp. Schlichtungsstile, das in der Praxis und in der entsprechenden Forschung

viel Beachtung gefunden hat (vgl. z. B. Dörfelt 2008, Alfini et al. 1997, Lowry 2000 oder Stark 1997), liefert Riskin (1996, 2003, 2003a und 2005). Er klassifizierte die Vielzahl der unter dem Begriff der Mediation kursierenden Verfahren anhand von zwei Dimensionen, die hinsichtlich der Parteienaktivierung besondere Bedeutung haben: *direktiv/evaluatives vs. elizitiv/moderierendes Rollenverständnis*³⁸ und *enge vs. weite Konfliktdefinition*. Ziel dieser Klassifikation ist nicht, jede(n) spezifische(n) Mediator(in) anhand dieser Dimensionen einordnen zu können, sondern „[to] enable people to communicate with some clarity about what can, does, and should happen in a mediation“ (1996: 38).

Mediator(inn)en haben – so Riskin (1996) – in Bezug auf die beiden Dimensionen eine dominante Rollenorientierung, die bestimmt, von welcher Position aus sie interaktiv angemessene Verhaltensweisen wählen. Diese Orientierung resultiert aus ihrer Persönlichkeit, ihrer Sozialisation, ihrer Ausbildung und ihren Erfahrungen (vgl. ebd. 2003: 35). Da die Orientierung lediglich eine Präferenz für ein konkretes Verhalten bedingt, könne eine Mediatorin bzw. ein Mediator in konkreten Interaktionen von dieser Orientierung abweichen.³⁹

Mit einem *direktiv/evaluativen Rollenverständnis* verbindet Riskin „Strategien und Techniken“ (vgl. ebd.: 23), mit denen Mediator(inn)en den Konflikt oder konfliktrelevante Aspekte beurteilen und die Lösung des Konflikts regeln. Ausgeprägtes direktiv/evaluatives Rollenverständnis wird an Vorgaben für Konfliktbewertungen oder Drängen zur Annahme von Einigungsvorschlägen sichtbar, schwächer ausgeprägtes an Vorhersagen etwa über Gerichtsurteile oder die Tauglichkeit von Einigungsvorschlägen, wenig ausgeprägtes an Vorschlägen für Konfliktbewertungen oder Einigungen (vgl. ebd.: 10).

Diesem Rollenverständnis stellt Riskin ein *elizitiv/moderierendes* gegenüber. Mediator(inn)en mit diesem Rollenverständnis teilen laut Riskin die Annahme, dass die Parteien eigenständig zu einer idealen Konfliktlösung kommen können, die qualitativ jeder durch andere Personen entwickelten Lösung überlegen ist. Primäres Ziel von Mediator(inn)en sei es dann, die Parteien (fragend) dabei zu unterstützen, lösungsorientiert zu interagieren (vgl. Riskin 1996: 24). Stark ausgeprägtes elizitiv/moderierendes Rollenhandeln äußere sich beispielsweise darin, dass Mediator(inn)en lediglich die Einhaltung der durch die Parteien erarbeiteten Gesprächsregeln sicherstellen, während die Parteien sämtliche Gesprächsinhalte eigenständig entwickeln. Schwächere Formen dieses Rollenhandelns spiegelten sich beispielsweise in einer starken Gesprächssteuerung durch Fragen wider (vgl. Riskin 2003: 13).

Direktiv/evaluatives und elizitiv/moderierendes Rollenverständnis bilden bei Riskin keine einander grundsätzlich ausschließenden Kategorien:

³⁸ Riskin spricht in der Erstfassung seines Modells (1993; 1996) lediglich von „evaluative“ vs. „facilitative“. Er wurde jedoch vielfach dafür kritisiert (und kritisierte sich auch selbst dafür, s. Riskin 2003: 17f.; 2005: 127), dass die beiden Begriffe, die sich beispielsweise mit ‚bewertend/evaluativ‘ und ‚erleichternd/moderierend‘ übersetzen lassen, keine Gegenbegriffe darstellen und dementsprechend nicht die Endpunkte eines Kontinuums bezeichnen können. In späteren Publikationen entschied er sich daher für die Begriffe „directive“ vs. „elicitive“. Er verwendete die Begriffe nie wie ich hier gemeinsam, weil das Problem des nicht gegebenen Gegensatzes weiterhin besteht. Doch empfinde ich die Begriffe evaluativ und moderierend hinsichtlich des Gesprächsverhaltens von Schiedspersonen als treffend, weswegen ich sie hier nicht aufgeben möchte.

³⁹ Zwar verwirft Riskin (2003: 30) diese Position später, weil er sie nun als „unrealistic notion [betrachtet] that excludes attention to many other issues on mediator behavior, obscures much of what mediators do and ignores the role and influence of parties.“ Dennoch gehe ich davon aus, dass die Annahme einer dominanten Orientierung und ihre Abbildung anhand des Kontinuums für Fortbildungszwecke hilfreich sein kann. Dass diese Abbildung nicht rechnerisch genau geschehen kann, weil dafür eine Vielzahl von Abstraktionen erforderlich ist, und dass sie nur als Ergebnis einer Analyse erfolgen kann, muss dabei in Rechnung gestellt werden.

It is quite clear, however, that many – probably most – mediators engage in behaviors that fit into both categories. They evaluate and facilitate, [...] [they] often evaluate on some issues and facilitate on others, all within the same time block, and they typically decide on their moves at least partially in response to the personalities and conduct of their participants. (Riskin 2003: 14)

Damit stellt er u. a. in Rechnung, dass die Rollenorientierung einer Situationsorientierung unterlegen sein kann, weil kommunikatives Handeln interaktiv ist und durch Faktoren wie das Kommunikationsverhalten der Parteien, Zeitdruck oder die Haltung der Mediatorin bzw. des Mediators zum Konflikt beeinflusst wird. Da sich elizitiv/moderierendes und direktiv/evaluatives interaktives Handeln nicht ausschließen, könnte eine Visualisierung dieser Kategorien beispielsweise so aussehen:

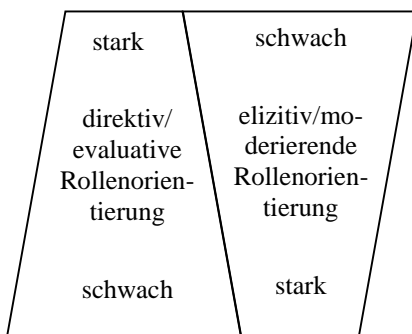


Abb. 2: Kontinuum direktiv/evaluativer und elizitiv/moderierender Rollenorientierung (eigene Darstellung)

Obwohl viele Mediator(inn)en die Meinung vertreten, sie dürften nicht direktiv/evaluativ agieren⁴⁰, nutzt Riskin diese Kategorie wertfrei, indem er ihre *Vor- und Nachteile* diskutiert. Die Berechtigung dafür, direktiv/evaluatives Verhalten überhaupt in eine Klassifikation von Mediation einzubeziehen, sieht er empirisch-faktizistisch begründet:

It is too late for commentators or mediation organizations to tell practitioners who are widely recognized as mediators that they are not, in the same sense that it is too late for the Pizza Association of Naples, Italy to tell Domino's [gemeint ist ein großer US-amerikanischer Pizza-Bringdienst] that its product is not the genuine article. (Riskin 1996: 13)

Der größte Vorteil des direktiv/evaluativen Rollenverhaltens besteht laut Riskin darin, dass Mediator(inn)en auf diese Weise den Verantwortungsbereich der Parteien reduzierten und sie so um eine komplexere Betrachtung erleichterten. Dies könne in einigen Fällen dazu führen, dass eine Einigung für die Parteien leichter wird, beispielsweise wenn eine Mediatorin einen Einigungsvorschlag einbringt und beiden Parteien verdeutlicht, dass ein Gerichtsurteil für sie nachteiliger wäre. Auch können Evaluationen den Parteien dazu verhelfen, ihre Situation, Stärken und Schwächen ihrer Position und mögliche Alternativen zur Mediation besser zu verstehen, und sie auf diese Weise darin stärken, in der Mediation lösungsorientiert zu arbeiten.

In Anlehnung an Riskin benennt Love (1997) die Nachteile direktiv/evaluativen Verhaltens mit zehn ‚Gründen, warum Mediatoren nicht bewerten dürfen‘ („The Top Ten Reasons Why Mediators Should Not Evaluate“):

⁴⁰ „‘Evaluative‘ mediation is an oxymoron“ (Kovach/Love 1996).

- 1) Mit Evaluation und Moderation werden einander ausschließende Rollen und Ziele verbunden. Loves Argument zielt auf die Verteilung der Verantwortung für die Konfliktlösung ab, die bei einem evaluierenden Verhalten stärker bei der Mediatorin bzw. dem Mediator, bei einem moderierenden bei den Parteien liegt. Da die unterschiedliche Verantwortungsverteilung jeweils mit entsprechenden Verhaltensweisen korrespondiert, erfordert eine gute Evaluation völlig andere Fähigkeiten, Wissensbestände und Gesprächstechniken als eine moderierende. Daraus zieht sie den Schluss: „Mediators can not effectively facilitate when they are evaluating“ (ebd.: 939).
- 2) Weil Evaluation zu Positionierung und Polarisierung führt, verhält sie sich ‚antithetisch‘ zu den Zielen der Mediation. Mit diesem Argument zielt Love darauf ab, dass evaluatives Verhalten von Mediator(inn)en kompetitives Verhalten der Parteien herbeiführt: Wenn es um die Bewertung von Stärken und Schwächen einer Konfliktdarstellung geht, ist es im Interesse jeder Partei, sich besser und die andere schlechter darzustellen. Diese Form von Konkurrenz steht im Widerspruch zur kooperativen Haltung, die für die Zusammenarbeit der Parteien bei der Lösungsfindung in einer Mediation erforderlich ist. (Vgl. ebd.: 940)
- 3) Für Mediation existieren Standards (s. o.), mit denen sie als parteienzentriertes Verfahren bestimmt wird. Falls Parteien Evaluationen einfordern, sollen Mediator(inn)en auf andere Verfahren der alternativen Konfliktbearbeitung hinweisen. Doch selbst für neutrale Dritte an Schiedsgerichten (Arbitrator) gelte, sie sollen den Konflikt nicht beurteilen, sofern es nicht explizit durch beide Parteien gewünscht wird, weil die Neutralität gefährdet werde, sie die Diskussion auf diese Weise beeinflussten und ihre Einschätzungen unangemessenen Druck zu einer Einigung auf die Parteien ausüben können. Falls Mediator(inn)en also trotz der genannten Gefahren evaluativ tätig würden, müssten sie den Parteien den Rollenwechsel und die damit einhergehenden Gefahren explizieren. (Vgl. ebd.)
- 4) Mediator(inn)en, die juristisch relevante Anschuldigungen und Stellungnahmen bewerten, müssen eine juristische Ausbildung haben, weil sie andernfalls keine verlässlichen Aussagen über mögliche gerichtliche Beurteilungen fällen können. Würde also Evaluation konstitutiver Bestandteil von Mediation, müssten alle Nicht-Jurist(inn)en von Mediation ausgeschlossen werden. (Vgl. ebd.)
- 5) Es gibt nur unzureichenden Schutz gegen falsche Beurteilungen durch Mediator(inn)en. Während beispielsweise vor Gericht oder vor einem Schiedsgericht falsche oder einseitige Evaluationen eines Konflikts oder daraus abgeleiteter Ansprüche offen zutage treten und von den Beteiligten bearbeitet werden können, bietet Mediation diesen Schutz nicht, da sie in einem vertraulichen Rahmen stattfindet. Den Parteien ist es daher nur schwer möglich, Zweifel an Beurteilungen mithilfe von Expert(inn)en zu klären. Zudem unterstehen Mediator(inn)en in vielen Fällen einer „quasi-richterlichen Immunität“ (vgl. ebd. 943, Übersetzung A. L.).
- 6) Weil evaluative Verfahren der Konfliktbehandlung im Überfluss vorhanden sind, braucht es nicht-evaluative Alternativen. Mediation kann und sollte eine dieser Alternativen sein, da die Parteien nur durch eine selbstbestimmte Bearbeitung ihres Konflikts lernen, auch zukünftige Konflikte eigenständig zu bearbeiten. (Vgl. ebd.)
- 7) Evaluationen durch Mediator(inn)en richten die Aufmerksamkeit weg vom Fokus auf die Verantwortung der Parteien für kritische Beurteilung, Neu-Beurteilung und kreatives Problem-Lösen. (Vgl. ebd.)

- 8) Evaluation kann einen Abbruch der Verhandlung hervorrufen, weil die darin erfolgende Positionierung zugunsten einer Partei deren Kooperationsbereitschaft beeinflussen und von der anderen als parteiliches Handeln empfunden werden kann. (Vgl. ebd.)
- 9) Eine einheitliche Definition von Mediation ist sowohl von großer Bedeutung für die Weiterentwicklung des Verfahrens als auch für das Selbstverständnis der praktizierenden Mediator(inn)en. Ohne ein solches einheitliches Verständnis werden unter Mediation derart unterschiedliche Verfahren behandelt, dass Konfliktparteien nicht wissen können, was sie bei einer Mediation erwartet. (Vgl. ebd.)
- 10) Verfahren, in denen direktiv/evaluatives Verhalten und elizitiv/moderierendes Verhalten angewendet werden, können sinnvoll sein, sie sollten aber entsprechend benannt werden. (Vgl. ebd.)

Obwohl in meiner Einschätzung die beschriebenen Gefahren evaluativen Verhaltens vorbehaltlos auf das Schiedsamt übertragen werden können, legen Selbstdarstellungen des Schiedsamts und der Schwerpunkt der Ausbildung auf rechtliche Beurteilungszusammenhänge nahe, dass die Institution Evaluationen nicht derart kritisch beurteilt. Und die im vorangegangenen Kapitel angerissene Diskussion der Vorteile der Offenlegung von Rechtsnormen zeigt, dass diese Position durchaus nachvollziehbar ist. Für die Gesprächsanalysen ergibt sich aus dieser Unklarheit der Auftrag, die unterschiedlichen Arten von Evaluationen auf ihre interaktiven Konsequenzen hin zu untersuchen.

Auch *enge und weite Konfliktdefinition* bezeichnen bei Riskin die Endpunkte eines Kontinuums, das sich – die Bezeichnungen von Fisher/Ury aufgreifend – von der engen Positionsbasierung bis zur weiten Interessenbasierung erstreckt. Riskin greift damit implizit auf Verständnisse von Konflikten zurück, wie sie beispielsweise im Eisbergmodell⁴¹ veranschaulicht werden: dass Konflikte grundsätzlich komplexer sind, als es die sichtbaren und den Parteien bewussten Anteile vermuten lassen, weil sie durch vorbewusste und unbewusste Aspekte wie Emotionen, Werte, Interessen etc. beeinflusst werden.

Zur Veranschaulichung der unterschiedlichen Konfliktdefinitionsweiten teilt Riskin dieses Kontinuum in vier Bereiche: Schiedsrichter-Themen („Litigation Issues“), Geschäftsinteressen, persönliche, professionelle oder Beziehungsinteressen und gesellschaftliche Interessen:

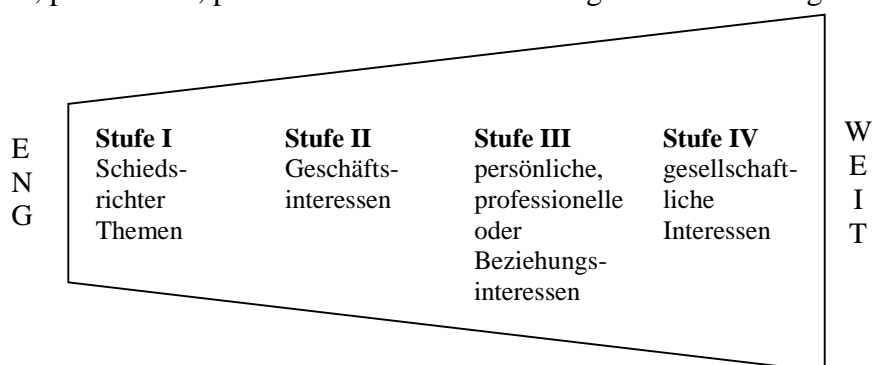


Abb. 3: Kontinuum möglicher Problemdefinitionsweiten (vgl. Riskin 1996: 22, eigene Übersetzung)

⁴¹ Das *Eisbergmodell* (vgl. bspw. Besemer 1999 oder Ruch/Zimbardo 1974: 366), ursprünglich von Freud als Sinnbild der bewussten und unbewussten Anteile am Handeln entwickelt, beschreibt den Konflikt als komplexes Gebilde, von dem nur 20 % offen zutage treten. Der größte Teil des Konflikts wirkt damit im Nicht-Sichtbaren.

Unter *Schiedsrichter-Themen*⁴² fasst Riskin eng umrissene Konfliktgegenstände, bei denen sich die Beteiligten eine schiedsrichterliche Entscheidung wünschen. Primäres Ziel ist es hier, Konflikte so zu behandeln, wie sie vor Gericht entschieden würden, ohne dass dabei die entsprechenden Kosten entstehen. Hier ist meist die Nutzung des Gerichts entweder nicht möglich, weil der Konflikt jurisdiktional nicht relevant ist, oder weil sie aus Sicht der Parteien zu teuer in Relation zum Nutzen des Urteils ist. Die dritte Partei steht hier also vor der Aufgabe, den Konfliktgegenstand so weit zu erschließen, dass eine Beurteilung vorgenommen werden kann, die einen Schiedsspruch rechtfertigt (vgl. Riskin 1996: 19). Diese Form der Problemdefinition ist für Schlichtung im Schiedsamt dispräferiert, weil Schiedspersonen keine Entscheidungen hinsichtlich der Regulierung des Konflikts treffen dürfen.

Mit dem Begriff *Geschäftsinteressen* bezeichnet Riskin eine etwas weitere Problemdefinition. Da hier oberstes Ziel ist, Geschäftsinteressen bestmöglich verfolgen zu können, werden in der Problemdefinition Konfliktanteile berücksichtigt, die über das hinausgehen, was für eine rein rechtliche Beurteilung erforderlich ist, z. B. ob eine potenzielle konkrete Konfliktlösung die zukünftige Kooperation von Unternehmen gefährdet (vgl. Riskin 1996: 19f.). In Bezug auf Schlichtung im Schiedsamt hieße dies, dass Vergleiche auf der Sachebene vor dem Hintergrund eines zukünftigen Zusammenlebens der Parteien geschlossen werden sollen. Da dies erklärtes Ziel von Schlichtung im Schiedsamt ist, ist diese Form der Problemdefinition gewünscht.

Mit *persönlichen, professionellen oder Beziehungsinteressen* verbindet Riskin eine Problemdefinition, die zudem die emotionale Bewertung des Konflikts und der Beziehung der Parteien mit einbezieht. Erst mit dieser Form der Problemdefinition können auch die oben beschriebenen sekundären Ziele verfolgt werden. Konflikte mit einer solchen Problemdefinition zu bearbeiten hat dementsprechend einen Eigenwert, der unabhängig von einer potenziellen Konfliktlösung besteht (vgl. Riskin 1996: 20f.). Da das Schiedsamt für sich beansprucht, einen Beitrag zu einer neuen Konfliktkultur zu leisten (s. Kap. 4.1 und 5.1), ist auch diese Form der Problemdefinition präferiert. Doch steht einer konsequenten Problemdefinition dieser Weite im Schiedsamt eine Zeitbegrenzung auf möglichst ein Treffen potenziell im Wege.

In Riskins Konzept erfordert die Berücksichtigung *gesellschaftlicher Interessen* die breiteste Problemdefinition. Gesellschaftliche Interessen können in Mediationen beispielsweise eine Rolle spielen, wenn es um das Prinzip der Verallgemeinerbarkeit geht oder wenn eine Konfliktlösung Probleme der derzeitigen Rechtsprechung betrifft (vgl. Riskin 1996: 21f.). In Bezug auf Schlichtung im Schiedsamt ist davon auszugehen, dass keiner der Beteiligten Interesse an einer dermaßen weiten Problemdefinition hat. Zudem bieten m. E. die dort verhandelten Konflikte nur wenig Potenzial zur Verbesserung oder anderweitigen Veränderung der Gesellschaft.

⁴² Der Stufenbegriff evoziert das Verständnis eines sich gleichmäßig, nicht linear entwickelnden Konflikts. Dieses Verständnis halte ich als didaktische Vereinfachung für sinnvoll, dass sich Konflikte in der Realität jedoch anders entwickeln als stufenweise, sollte Glasl kommentieren.

Übertragen auf Schlichtung könnte das Kontinuum möglicher Problemdefinitionsweiten daher beispielsweise so aussehen:

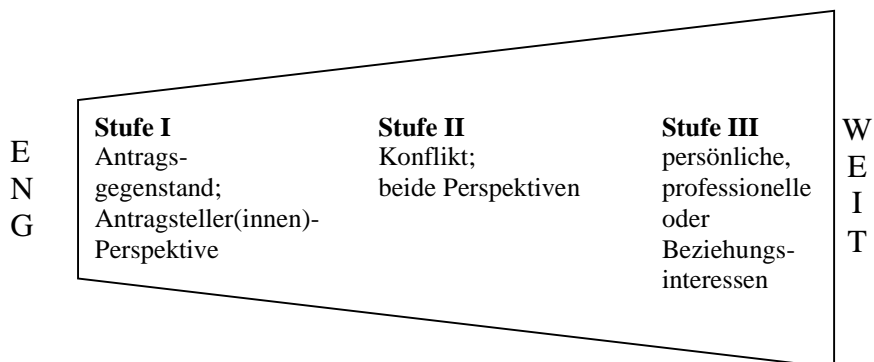


Abb. 4 : Kontinuum möglicher Problemdefinitionsweiten in Schlichtungsgesprächen

Jede Weite der Problemdefinition hat unterschiedliche *Vor- und Nachteile*. So kann eine enge Problemdefinition die Chance auf eine Einigung erhöhen und dazu beitragen, dass die Mediation nur wenig Zeit beansprucht, weil nur eine geringe Komplexität der Themen zutage tritt (ebd.: 42). Die so gewonnene Kooperation hat potenziell positiven Einfluss auf die weitere Beziehungsgestaltung, so dass Probleme auf der Beziehungsebene gut außerhalb der Mediation bewältigt werden können. Größter Nachteil der engen Problemdefinition ist, dass die mangelnde Berücksichtigung der Beziehungsebene und der den Konflikt im weiteren Sinne betreffenden Faktoren dazu führen kann, dass keine Einigung zustande kommt, weil die Parteien nicht das Gefühl haben, dass ihre Position angemessen berücksichtigt wurde, und weil eine exakte Problemabgrenzung bei komplexen Problemen in der Regel kaum durchführbar ist. Zudem begrenzt eine enge Problemdefinition gleichsam die Möglichkeiten der Lösungsfindung, weil für einen eng definierten Konflikt nur eng definierte Lösungsmöglichkeiten infrage kommen (ebd.: 43).

Größter Vorteil der weiten Problemdefinition ist, dass die Interessen der Parteien bestmöglich berücksichtigt werden können. Auch wenn sie tendenziell mit einem höheren Zeitaufwand verbunden ist, kann sie zu einem geringeren Zeitaufwand führen, wenn die Parteien ihre Interessen und Bedürfnisse genau kennen, sie gut artikulieren können und sie zudem gut vereinbar sind. Zudem ermöglicht diese Form der Problemdefinition durch die Auseinandersetzung mit den eigenen Interessen und Bedürfnissen sowie die lösungsorientierte Kommunikation in deutlich stärkerem Maße, dass die Parteien sekundäre Lernziele verfolgen, sich also durch die Mediation persönlich weiterentwickeln. Mit weiten Problemdefinitionen geht jedoch auch eine Vielzahl an Risiken einher: Der Konflikt selbst wird als sehr komplex herausgearbeitet und wirkt gerade aufgrund dieser Komplexität möglicherweise für die Parteien nicht mehr bearbeitbar. Naturgemäß haben Emotionen bei einer weiten Problemdefinition einen höheren Stellenwert. Dies kann bei allen Beteiligten zu größeren Ängsten vor den Emotionen des anderen und dem eigenen Emotionsausdruck führen (2003: 43).

Auf der Grundlage der beschriebenen Begriffe zum Rollenverständnis und zur Weite der Problemdefinition entwickelte Riskin (1994) eine *Matrix*, in der sich das dominante Rollenverständnis von Mediatoren unterschiedlicher Mediationsstile und -verständnisse darstellen lässt:

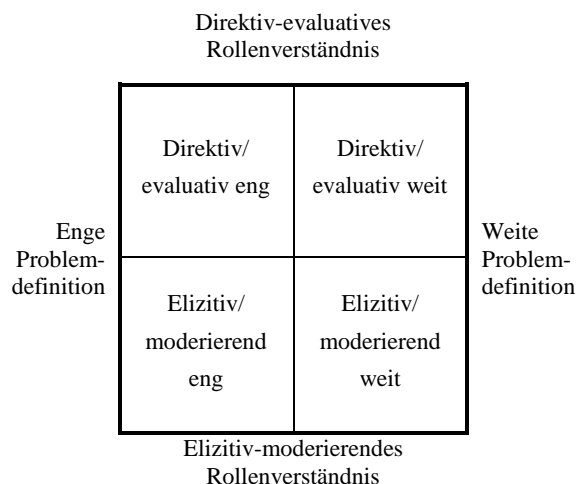


Abb. 5: Möglichkeiten der Orientierung eines Mediators nach Riskin 1996/2003 (eigene Darstellung und Übersetzung)

Im *Nord-West-Quadranten* der Matrix situiert Riskin Verhaltensweisen von Mediator(inn)en, die darauf abzielen, den Parteien zu einer Beurteilung der Stärken und Schwächen ihrer aus der subjektiven Konfliktsicht abgeleiteten Ansprüche zu verhelfen und sie über die Konsequenzen ausbleibender Einigung zu informieren. Mediator(inn)en verstehen sich dabei hinsichtlich der Konfliktbeurteilung als ähnlich kompetent wie die Parteien und bringen dementsprechend Beurteilung als (mindestens) gleichwertig mit in die Mediation ein (vgl. ebd.: 26f.). Diese Form der Mediation verortet Riskin insbesondere in staatlich institutionalisierter Mediation, die aufgrund des hohen Fallaufkommens geringe zeitliche Ressourcen zur Bearbeitung der Fälle hat (vgl. ebd.: 36).

Dem Rollenverhalten, das dem *Süd-West-Quadranten* zugeordnet werden kann, weist Riskin dieselbe primäre Intention zu wie dem im *Nord-Ost-Quadranten*, also den Parteien zu einer Beurteilung ihrer Ansprüche zu verhelfen und sie über die Konsequenzen ausbleibender Einigung zu informieren. Mediator(inn)en sehen ihre Aufgabe in Bezug auf dieses Ziel hier jedoch anders: Da die Parteien hinsichtlich aller den Konflikt betreffenden Aspekte deutlich informierter sind als sie, erreichen die Parteien das Ziel nicht durch Belehrung oder Vorschläge, sondern beispielsweise durch Erfragen ihrer Vorstellungen (vgl. ebd.: 29). Mediator(inn)en, deren Verhalten Riskin dem *Nord-Ost-Quadranten* zuordnen würde, verfolgen das Ziel, den Konflikt und die mit ihm verbundenen Interessen kennenzulernen, um die Parteien auf der Grundlage dieses Wissens zu einer Lösung zu führen, die diese (aus ihrer Sicht) bestmöglich berücksichtigen. Auch sind sie entsprechend der Überzeugung, den Konflikt im Zweifel besser als die Parteien beurteilen zu können. (Vgl. ebd.: 30) Dem *Süd-Ost-Quadranten* schließlich ordnet Riskin Mediator(inn)en zu, deren primäres Ziel darin besteht, den Parteien dabei behilflich zu sein, ihre Interessen zu verstehen und zu verbalisieren, und sie dabei zu unterstützen, eigenständig Lösungen zu entwickeln, die diese Interessen berücksichtigen. Aus diesen Mediationen resultieren laut Riskin oftmals Veränderungen, z. B. am Arbeitsplatz oder im Freundeskreis der Parteien. (Vgl. ebd.: 32)

Zur Veranschaulichung dieser unterschiedlichen Mediationsstile weist Riskin ihnen jeweils charakteristische Strategien und Techniken zu, die er ebenfalls in der Matrix visualisiert:

		Direktiv-evaluatives Rollenverständnis	
Enge Problem- definition		<ul style="list-style-type: none"> • Drängt Parteien, eine enge (positions- basierte) Vereinbarung anzunehmen • Empfiehlt enge (positionsbasierte) Ver- einbarungen • Prognostiziert Ergebnis gerichtlicher Fallbehandlung • Beurteilt Stärken und Schwächen der subjektiven Konfliktsichten beider Par- teien 	<ul style="list-style-type: none"> • Drängt Parteien, eine weite (interessen- basierte) Vereinbarung anzunehmen • Entwickelt und empfiehlt weite (inte- ressenbasierte) Vereinbarungen • Prognostiziert Konsequenzen ausblei- bender Einigung (auf die jeweiligen Inte- ressen) • Informiert sich hinlänglich über die Inte- ressen der Parteien
		<p>Unterstützt die Parteien dabei,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorschläge zu beurteilen • enge (positionsbasierte) Lösungsvor- schläge zu entwickeln und auszutauschen <p>Erfragt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsequenzen ausbleibender Einigung • Meinung zu Ergebnis gerichtlicher Fall- behandlung • Stärken und Schwächen der subjektiven Konfliktsichten beider Parteien 	<p>Unterstützt die Parteien dabei,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorschläge zu bewerten • weite (interessenbasierte) Lösungsvor- schläge zu entwickeln und auszutauschen • Lösungen zu entwickeln, die ihre Inte- ressen bestmöglich berücksichtigen • ihre eigenen Interessen und die der ande- ren Partei zu verstehen
		Elizitiv-moderierendes Rollenverständnis	
		Weite Problem- definition	

Abb. 6: Mediationstechniken nach Orientierung laut Riskin 1996, S. 35 (eigene Darstellung und Übersetzung)

Mindestens zwei Aspekte können an dieser Matrix *kritisiert* werden, die Riskin selbst mehrfach hervorhob (z. B. Riskin 2003: 9–20):

Zum einen suggeriert die Matrix eine falsche Ausschließlichkeit und Eindeutigkeit: So kann ein Mediator (wie oben angesprochen) beispielsweise im gleichen Maße moderierend und evaluativ arbeiten („Ich empfinde dies als ..., wie sehen Sie das?“), evaluative Elemente nutzen um die Parteien zu stärken („Ich halte Sie beide für außerordentlich kooperativ und bin vor diesem Hintergrund davon überzeugt, dass Sie den Konflikt bestmöglich lösen können“) oder über weite Strecken bewertungsfrei arbeiten, aber zum Ende einer Mediation hin eine Lösung vorschlagen und auf deren Annahme drängen (vgl. ebd.: 15). Wo dieser Mediator jeweils innerhalb der Matrix zu verorten wäre, ist schwer zu entscheiden, weil die Matrix nicht distinktiv ist, und konkretes Mediationshandeln vor dem Hintergrund unterschiedlicher Beurteilungsmaßstäbe unterschiedlichen Klassen zugeordnet werden kann. Insbesondere eine präzise Einordnung innerhalb der Quadranten kann daher nur vor dem Hintergrund von subjektiven Generalisierungen erfolgen. Zum anderen klammert die Matrix zwei für die Orientierung von Mediator(inn)en relevante Aspekte aus: das Verhalten der Parteien und den zeitlichen

Verlauf der Schlichtung (vgl. Riskin 2003: 17). Letztere wird entsprechend der Interaktivität von Mediation nicht gerecht.⁴³

Einordnung von Schlichtung im Schiedsamt in Riskins Matrix

Meinen Vorannahmen entsprechend lassen sich auch für Schlichtung im Schiedsamt unterschiedliche Orientierungen nachweisen, so dass Schlichtung als solche nicht ausschließlich einem der vier Quadranten der Matrix zugeordnet werden kann. Doch gehe ich davon aus, dass bestimmte Orientierungen sowohl institutionell und gesetzlich präferierter als auch häufiger sind als andere. Mit Riskins Matrix lässt sich dies wie folgt visualisieren:

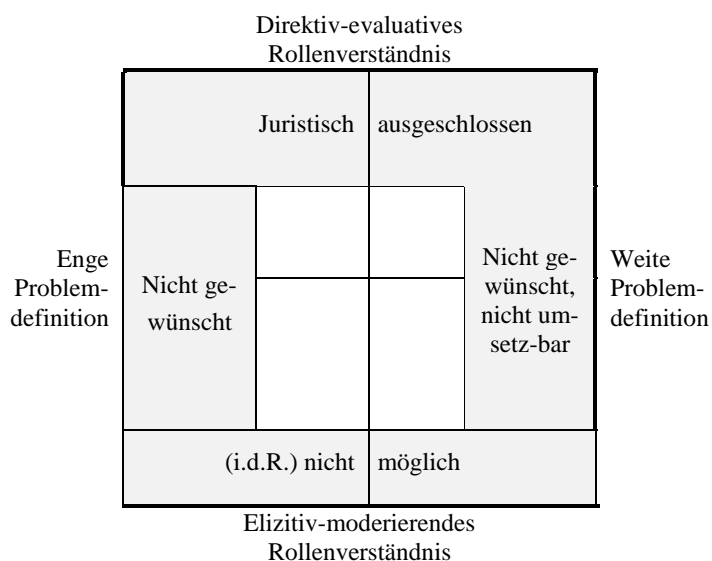


Abb. 7: Schlichtung im Schiedsamt in Riskins Matrix (eigene Darstellung)

Wie in der Abbildung deutlich wird, ist für Schlichtung im Schiedsamt ein stark ausgeprägtes direktiv/evaluatives Rollenverständnis laut Gesetz und Selbstverständnis des Schiedsamts ausgeschlossen, denn Schiedspersonen „haben in dem Schlichtungsverfahren hinsichtlich des Streitgegenstands keinerlei Entscheidungskompetenz, sondern geben den streitenden Parteien in nicht-öffentlicher Verhandlung die Möglichkeit einer beiderseits offenen Aussprache“ (Rammert 2010). Zudem verfügen sie allein auf der Grundlage der drei Fortbildungslehrgänge zu rechtlichen Fragen nicht über die Sachkompetenz, die Konflikte juristisch zu beurteilen. Insofern ist zwar ein ausgeprägt elizitiv-moderierendes Rollenverständnis gewünscht, wie bereits angesprochen führt jedoch insbesondere Zeitdruck verstärkt zu direktiv/evaluativere Interaktionstechniken. Dies spricht dafür, dass ein stark ausgeprägtes elizitiv/moderierendes Rollenverständnis einen Rahmen benötigt, in dem es praktiziert werden kann. Ich gehe davon aus, dass dazu neben ausreichend Zeit auch die Akzeptanz der Parteien für ein solches Rollenhandeln erforderlich ist. Da sie jedoch oft mit der Erwartung einer Quasi-Gerichtsverhandlung erscheinen (vgl. Jansen 1987: 196), würde das Erzielen einer Akzeptanz aus meiner Sicht zusätzlicher Zeit bedürfen, die wiederum bei derzeitiger Gesetzeslage nicht gegeben ist.

⁴³ Beide Probleme löst Riskin (2003) mit der Weiterentwicklung seiner Matrix. Seine neue Matrix eröffnet vielfältige analytische und theoretische Nutzungsmöglichkeiten, da sie sowohl eine Verortung einzelner interaktiver Verhaltensweisen in der Zeit als auch hinsichtlich unterschiedlicher Faktoren erlaubt. Ich stelle sie hier nicht weiter vor, da sie für meine Zwecke nicht erforderlich ist.

Zwar ist eine Problemdefinition, die an gesellschaftlichen Interessen orientiert ist, im Schiedsamt weder erwartbar noch erwünscht, doch wird eine weite interessenbasierte Problemdefinition gefordert (Stufe III): Die Schiedspersonen „sollen die Parteien darin unterstützen, Interessen und unerfüllte Bedürfnisse zu formulieren, um letztlich über das Verständnis für die Sichtweise des Kontrahenten den Konflikt beilegen zu können“ (Rammert 2010). Dennoch ist davon auszugehen, dass eine solche Problemdefinition im gesetzlich gegebenen Rahmen von möglichst nur einem Termin nur in seltenen Fällen erzielt werden kann. Eine sehr enge Problemdefinition ist hingegen institutionell ausgeschlossen, da sie es nicht erlaubt, dass die Parteien befähigt werden, „die eigentlichen Ursachen des Streites erkennen zu können“ (ebd.).

Der Rahmen, in dem Schlichtung im Schiedsamt verläuft, ist in Bezug auf Riskins Matrix somit zu allen Seiten begrenzt, schließt jedoch keine der in den vier Quadranten visualisierten Orientierungen aus. Mit der Einordnung der Schlichtung im Schiedsamt in Riskins Matrix erschöpft sich aus meiner Sicht jedoch nicht die Nutzbarkeit der Matrix. Ich halte sie sowohl im Rahmen einer Gesamtbeurteilung der Orientierung einzelner Schiedspersonen für ein sinnvolles Visualisierungsinstrument als auch für ein hilfreiches Reflexionsinstrument zur eigenen Positionierung der Teilnehmenden im Rahmen von Fortbildungen.

2.3. Methode und Methodologie der angewandten Gesprächsforschung

Die relativ junge⁴⁴ wissenschaftliche Disziplin der angewandten Gesprächsforschung, die den wissenschaftlichen Hintergrund zur Erstellung eines gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepts und damit auch zu dieser Arbeit liefert, verfolgt bei der Erarbeitung und Durchführung von Kommunikationsfortbildungen⁴⁵ einen sehr spezifischen Ansatz. In den folgenden Unterkapiteln werden diejenigen Vorgehensweisen der angewandten Gesprächsforschung dargestellt und diskutiert, die für die Erarbeitung eines solchen Fortbildungskonzepts erforderlich sind.

2.3.1. Zur Verbesserbarkeit von Kommunikation

Die angewandte Gesprächsforschung hat als Reaktion auf das steigende gesellschaftliche Bewusstsein für die Bedeutung von Kommunikation und das daraus resultierende Interesse an professioneller Fortbildung – ihrer Bezeichnung entsprechend – den Anwendungsbezug in den Mittelpunkt ihres Forschungsinteresses gerückt. Forschung ist hier nicht nur abstraktes Erkenntnisinstrument, sondern dient primär der Verbesserung von Kommunikation:

Mit Anwendung meinen wir nicht nur, dass die linguistische Forschung sich der konkreten gesellschaftlichen Praxis zuwendet, sondern auch, daß [sic!] sie ihre Ergebnisse dieser Praxis unmittelbar zur Verfügung stellt. Wesentliches Kennzeichen Angewandter Diskursforschung ist

⁴⁴ Erste Bestrebungen fallen in den Beginn der 1980er-Jahre (vgl. Brünner/Fiehler/Kindt 1999: 8).

⁴⁵ Ich benutze die Begriffe Schulung und Fortbildung in dieser Arbeit synonym. Von anderen Autor(inn)en wird auch der Begriff des Trainings synonym verwendet (vgl. z. B. Weigand 1994, Brons-Albert 1995 oder Hartung 2004a). Aus meiner Sicht ist er allerdings einerseits zu stark auf physiologische Prozesse bezogen und klammert Reflexion im Lernprozess terminologisch aus (vgl. dazu z. B. die Definition von Training bei Geißner 1999: 197: „planmäßige und wiederholte Ausführung einer Folge [...] verschiedener Übungen zur Ausbildung motorischer Fertigkeiten“), andererseits – auch darauf weist Geißner (ebd. 209) aus meiner Sicht zu Recht hin – fasst diese Bezeichnung nicht den Umgang mit schwieriger oder missglückter Kommunikation.

also das Ziel, linguistische Forschung in den Dienst der sprachlich Handelnden zu stellen. (Becker-Mrotzek/Meier 1999: 18).⁴⁶

Der angewandten Gesprächsforschung liegt somit die (vielleicht banal erscheinende) Überzeugung zugrunde, dass Kommunikation durch Schulung verbessert werden kann, dass gutes Kommunikationsverhalten also lehr- und lernbar ist.⁴⁷ Dabei wird Kommunikation nicht „sprecherzentriert[] und instrumentalistisch[]“ (Fiehler 1999: 29) verstanden, wie in vielen Rhetorik- bzw. Kommunikationsschulungen üblich⁴⁸, sondern u. a. prozessual und interaktiv (vgl. Deppermann 2001A: 8f.) – als ein auf Verständigung zielendes soziales System aufeinander bezogener Handlungen (vgl. Becker-Mrotzek/Meier 1999: 19; Nothdurft 2000: 13), in dem sich das Gespräch erst im wechselseitigen Aushandlungsprozess der Interaktanten konstituiert.⁴⁹ Kommunikation ist somit doppelt kontingent⁵⁰: „Jeder der Interaktanten ist für das Gelingen seiner Handlung auf das (kooperative) Handeln der anderen Beteiligten angewiesen“ (Nothdurft 2000: 14); der spezifische Verlauf eines Gesprächs ist daher nicht planbar.

Bei einem solchen Kommunikationsverständnis stellt sich die Frage nach der Möglichkeit der Verbesserung von Kommunikation besonders: Wenn Verlauf und Qualität eines spezifischen Gesprächs nicht ante rem bestimmbar sind, weil sie erst und nur in der konkreten Interaktion als Produkt eines wechselseitigen Aushandlungsprozesses zustande kommen, mit welchen von der spezifischen Interaktionssituation zwangsläufig entkoppelten Methoden kann ein Gesprächsverlauf dann verbessert werden? Wie also kann man einem lediglich empirischen Phänomen, das unzähligen Kontextfaktoren unterliegt, mit notwendigerweise allgemein formulierten Schulungsmaßnahmen entsprechen?

Vor dem Hintergrund des dargestellten Kommunikationsverständnisses ist evident, dass gesprächsanalytisch fundierte Fortbildung nicht mit präskriptiven Handlungsanweisungen des Typs „sage x, wenn Du y willst“ (nach Art einer Rezeptsammlung) arbeitet, die einem eindeutigen Ursache-Wirkungs-Denken entsprechen (diese Lehre der „Verpackungskunst“ (Boett-

⁴⁶ Becker-Mrotzek verwendet hier die Bezeichnung Diskursforschung anstelle der von mir gewählten Bezeichnung Gesprächsforschung als Ausdruck einer unterschiedlichen analytischen Herangehensweise an denselben Gegenstand Gespräch. Bevor ich unter Kapitel 2.3.4 diese beiden Bezeichnungen differenzierend erläutere, werde ich einer mittlerweile verbreiteten Lesart entsprechend (vgl. z. B. Hausendorf 2000: 971 oder schon Ungeheuer 1977: 27) die Begriffe synonym verwenden, da auf der in diesem Kapitel gegebenen allgemeinen Betrachtungsebene für mich keinerlei Differenzen erkennbar sind.

⁴⁷ Zweifel an dieser Auffassung wurden z. B. durch die Studie von Brons-Albert (1995) geweckt. Sie wies nach, dass der vermeintliche Erfolg von Kommunikationsschulungen „weniger auf tatsächlichen positiven Wirkungen bei den Teilnehmern als auf bei den Teilnehmern aufgebauten Illusionen über ihren Lernfortschritt“ (ebd. 15) beruht. Dennoch gibt diese Studie keinen Grund, in Hinsicht auf potenzielle Lernerfolge allzu pessimistisch zu sein: Brons-Albert evaluierte lediglich *eine* Fortbildung, die nicht gesprächsanalytisch fundiert und darüber hinaus nicht durchweg professionell konzipiert war (vgl. ebd. 183ff.). Ein weiteres Forschungsprojekt untersuchte gezielt, ob besser geschulte Mediator(inn)en in der Bewertung der Parteien als fairer angesehen wurden oder sogar mehr Vergleiche erzielen – beides konnte nicht festgestellt werden. Dennoch vertreten die Forscher die These, dass ein anderweitiger Zuschnitt des Forschungsdesigns einen Zusammenhang zwischen Ausbildungsgrad und den beiden genannten Faktoren nachweisen kann (Hinschaw/Wissler 2005: 21f.).

⁴⁸ Einen Überblick über verschiedene Ansätze der rhetorischen Kommunikationstrainings (hier passt der Begriff des Trainings) gibt Weigand 1994.

⁴⁹ Dass die Art und Weise, wie Kommunikation verstanden wird, in engem Zusammenhang dazu steht, ob Lehr- und Lernbarkeit von Kommunikation angenommen werden, zeigt Fiehler 1999. Eine detaillierte Darstellung zur Sicht auf und Beurteilung von Kommunikation in den verschiedenen linguistischen Disziplinen, die sich mit authentischer Kommunikation befassen, folgt in Kapitel 2.3.4.

⁵⁰ Zur detaillierten Bestimmung dieser doppelten Kontingenz s. Luhmann 1987.

cher 2003: 354) wäre aus gesprächsanalytischer Sicht in etwa vergleichbar mit der berühmten Rechnung, die ohne den Wirt gemacht wird). Im Fokus steht stattdessen die Sensibilisierung für die eigene Rolle innerhalb von Gesprächen, für sprachliche Handlungspotenziale und für die Perspektive des Gegenübers. Mit anderen Worten: Die Teilnehmer(innen) einer Fortbildung werden durch die Förderung ihrer sprachlich-kommunikativen, ihrer selbstreflexiven und ihrer Institutionskompetenz (Becker-Mrotzek/Brünner 1999A: 36f.) in situationsadäquatem Handeln gefördert. Damit werden zwei übergeordnete Lernziele fokussiert, die sich zusammenfassend als ‚Steigerung der Interaktionskompetenz bezeichnen lassen: einerseits eine bessere Selbstwahrnehmung als Ressource für ein konsistentes Selbstgefühl als Gesprächsbeteiligte(r) (und damit eine verbesserte Orientierung über eigene Handlungspotenziale und -alternativen), andererseits eine bessere Situations- und Fremdwahrnehmung als Schlüssel zu einem besseren Verständnis des Gegenübers und damit zur Fähigkeit, die Angemessenheit des eigenen Kommunikationsverhaltens einzuschätzen.⁵¹

Bei dieser Form von Schulungszielen steht also die Eigenverantwortlichkeit der Kommunizierenden im Vordergrund und eine Verbesserung eines spezifischen Gesprächs ergibt sich als Folge der Verbesserung der eigenen Gesprächsfähigkeit. Dadurch wird auch verständlich, dass selbst die Kommunikation in institutionell verankerten Gesprächstypen (wie z. B. Beratungs-, Verkaufs- oder Schlichtungsgesprächen) durch Schulung verbessert werden kann, auch wenn dort präformierte Rollenkonstellationen bedingen, dass ein Interaktant aufgrund ausgeprägterem Gesprächstypwissen größeren Einfluss auf die Strukturierung des Gesprächs ausübt und die Möglichkeit der Schulung der anderen Gesprächsbeteiligten wegen stetig wechselnder Kommunikationspartner nicht gegeben ist.

In Bezug auf solche und ähnliche Gesprächstypen kann das Ziel einer gesprächsanalytisch fundierten Kommunikationsschulung weitergehend konkretisiert werden: Im Vordergrund steht eine Stärkung der Gesprächs*führungs*kompetenz, die ausgebildet werden kann, indem „die eigenen inneren Gesprächs-Einstellungen [entdeckt] und eine konsistente Gesprächs-Einstellung [entwickelt]“ wird. Beides hat „bei der Entwicklung der eigenen Gesprächsfähigkeiten Vorrang vor allen Gesprächsfertigkeitsübungen“ (Boettcher 2004: 27). Die Schulungsteilnehmer(innen) sollen demnach primär in die Lage versetzt werden, sich als aktiv handelnde Individuen im Kommunikationsprozess wahrzunehmen. Die Berücksichtigung des Gesprächspartners bzw. der Gesprächspartnerin und eine Sensibilisierung für deren Perspektive und Möglichkeiten ist zwar relevant, aber von sekundärer Bedeutung. Anstelle von Patientrezepten lernen die Schulungsteilnehmer(innen), ihre Handlungspotenziale im Gespräch zu erkennen und diesbezügliche Vor- und Nachteile vor dem Hintergrund der im Zitat angesprochenen komplexen Kontextfaktoren so abzuwägen, dass ihr Kommunikationsverhalten den Anforderungen entspricht und sie sich als konsistent handelnd erleben. Eine wesentliche

⁵¹ Fiehler (1999: 33) sieht den letztgenannten der beiden Aspekte im Vordergrund und fordert dementsprechend, „dass sehr viel stärker [als der Sprecher, A.L.] der Gesprächspartner mit seinen Möglichkeiten reflektiert und berücksichtigt werden muss“. Wie sich im Folgenden zeigen wird, fordern – vor allem in Bezug auf bestimmte institutionell verankerte Gesprächstypen – andere Forscher (z. B. Boettcher 2007) das Gegenteil, also die Fokussierung auf den Schulungsteilnehmer bzw. die Schulungsteilnehmerin und seine bzw. ihre Möglichkeiten. Da gerade Schiedspersonen Empathie zugesprochen und – vice versa – auch abverlangt wird (z. B. Ganteföhr 2006: 96), ist eine solche Berücksichtigung der Gesprächspartner(innen) zwar hier möglicherweise wichtiger als bei anderen Gesprächstypen, dennoch wähle ich in dieser Arbeit die andere Perspektive: Im Vordergrund steht für mich das Unwohlsein der Schiedspersonen mit ihrem Gesprächshandeln und daher liegt es nahe, dieses zu fokussieren. Aufgrund der Interaktivität von Gesprächen können und sollen die Gesprächspartner(innen) dabei nicht unberücksichtigt bleiben.

Erkenntnis dabei ist, dass in Bezug auf Kommunikation oftmals nicht klar bestimmt werden kann, „wie es denn nun ‚richtig‘ ist“ (Fiehler 1998: 60).

Im Vergleich zu klassischen Kommunikationstrainings ergibt sich aus den von der angewandten Gesprächsforschung fokussierten Lernzielen ein radikales Umdenken: Im Vordergrund der Schulungsmaßnahmen steht nicht das Produkt ‚Gespräch‘, sondern der/die Kommunizierende als Individuum, mit den jeweiligen Stärken und Schwächen, Sorgen und Fragen. Durch die Fokussierung von diesbezüglichen Handlungspotentialen wird die gesprächsanalytisch fundierte Fortbildung dem prozeduralen und interaktiven Charakter von Gesprächen gerecht und bleibt gleichzeitig primär ihrem eigenen Forschungsgebiet verpflichtet: der holistischen Betrachtung von Gesprächen⁵² (wenn sie auch die Grenzen zu anderen Disziplinen wie der Psychologie und der Soziologie sichtbar überschreitet, indem sie das Handeln des Individuums in der Institution und anderen Kontexten betrachtet).

Dieses Umdenken in Bezug auf den Gegenstand und die Lernziele von Kommunikationsfortbildungen muss auch auf Seiten der zu Schulenden erfolgen. Ihre Erwartungshaltung ist in der Regel motiviert durch eigene und fremde Erfahrungen mit ‚klassischen‘, rhetorisch orientierten Kommunikationsfortbildungen. Sie erwarten daher Patentrezepte und Handlungsmaximen. Das eigene Kommunikationsverhalten gezielt zu reflektieren kann Widerstände erzeugen, die durch die Fortbilder(innen) überwunden werden müssen (vgl. Boettcher 2003: 356). Je komplizierter aber der Gesprächstyp, auf den sich die Fortbildung bezieht, umso häufiger empfinden die Schulungsteilnehmer(innen) diffuses Unwohlsein mit ihrem eigenen Gesprächsverhalten und lassen sich dementsprechend schneller – und dankbarer – auf dieses Umdenken ein.

Die beschriebenen Lernziele erfordern aus Sicht der angewandten Gesprächsforschung, dass bei den zu Schulenden kognitive Lernprozesse⁵³ in Gang gesetzt werden. Dies ist ausschließlich durch konsequentes Üben möglich. Lernen wird hier also nicht im Sinne eines bloßen Wissenszuwachses durch Informationen verstanden, der quasi zwangsläufig zu einer Verhaltensänderung führt, sondern als ein komplexer kognitiver Prozess des *Umlernens*, bei dem zunächst durch Reflexion De-Automatisierungsprozesse in Gang gesetzt werden (vgl. Antos 1991: 57ff.). Die Entwicklung der Gesprächsfähigkeit wird dementsprechend als ein lebenslanger Prozess betrachtet (vgl. Fiehler 2000: 1697). Der aus der Notwendigkeit des Umlernens resultierende große Zeitaufwand ist ein weiterer Aspekt, der ein Umdenken auf Seiten der zu Schulenden erfordert, die ihre Vorstellungen über mögliche Lernerfolge zum Beispiel aus Schulungsangeboten gewinnen, die „selbstsicher kommunizieren“ zu lernen innerhalb eines Schultags anbieten.⁵⁴

⁵² Dennoch besteht hier ein Problem für die angewandte Gesprächsforschung bzw. ein Widerspruch: Gerade weil sie analytisch das Gespräch fokussiert, ist im Rahmen der Fortbildung der Blick auf das Individuum etwas, das veränderte Methoden der Analyse bzw. der didaktischen Aufarbeitung von Befunden verlangt, wie sie zum Beispiel von Spranz-Fogasy 2002 gezeigt werden.

⁵³ Im Gegensatz zu z. B. behavioristischen Lerntheorien, die Lernprozesse auf Reiz-Reaktionen reduzieren, sehen kognitive Lerntheorien (wie z. B. von Piaget) Lernen als einen umfassenden Prozess der individuellen emotionalen und kognitiven Verarbeitung von Informationen zu neuem Wissen an. Mit dem Lernprozess einher geht insofern eine Veränderung der psychischen Dispositionen des Lerners, die je nach Lerngegenstand viel oder wenig Zeit bedarf (vgl. zu verschiedenen Lerntheorien z. B. Baumgart 2001). Im Rahmen gesprächsanalytisch fundierter Fortbildungen besteht zwar ein „Primat kognitiver Prozesse“, andere Lernkonzeptionen finden jedoch auch Raum (vgl. Mönnich 2004: 107).

⁵⁴ Vgl. z. B. http://www.uni-wuerzburg.de/fuer/sponsoren/career_service/veranstaltungen/career_service/sommersemester_2008/berufsall-tag/besser_kommunizieren/.

Um solcherlei langwierige Umlernprozesse zu ermöglichen, werden gesprächsanalytisch fundierte Fortbildungen im Idealfall zyklisch durchgeführt – die Teilnehmer(innen) können in den Zeiträumen zwischen den Veranstaltungen ihr kommunikatives Verhalten beobachten und es auf der Grundlage des Gelernten neu überdenken. Auch wenn dies zeitaufwändig ist und den zu Schulenden (je nach Klientel möglicherweise schwerlich zu erzielende) Verbindlichkeit abverlangt, ist diese Form des Lernens besonders erfolgreich und nachhaltig. Das liegt zum Beispiel daran, dass sie eine stetige Weiterentwicklung und Vertiefung von Inhalten, regelmäßige Kontrolle des Lernerfolgs und ggf. die Korrektur von im Rahmen der Fortbildung angeeignetem Fehlverhalten ermöglicht (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1999A: 48).

2.3.2. Sinn und Nutzen empirischer Fundierung

Zentrales Charakteristikum der Methodologie der angewandten Gesprächsforschung ist, dass Ansatzpunkte für die Optimierung der Kommunikation aus authentischen Gesprächen gewonnen werden. Dabei wird das Gespräch so unauffällig wie möglich aufgezeichnet, um möglichst wenig Einfluss auf den Gesprächsverlauf zu nehmen, und anschließend präzise verschriftlicht⁵⁵ („transkribiert“).

Die transkriptbasierte Vorgehensweise hat verschiedene Vorteile:⁵⁶

Erstens stellt sie sicher, dass die Fortbildungsmaßnahmen auf real existente Probleme reagieren. Schließlich besteht – wie sich auch bezüglich der Schlichtungsgespräche im Schiedsamt zeigen wird – oftmals eine Diskrepanz zwischen der kommunikativen Praxis und der Form von Kommunikation, die sich eine Institution z. B. in der medialen Selbstdarstellung zuschreibt (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1999B: 183). Diese Probleme können anhand des Transkripts unabhängig von der Befragung der Beteiligten ermittelt werden; deren Perspektive immer eingeschränkt ist, weil z. B. die Routine bei der Bearbeitung kommunikativer Aufgaben den eigenen analytischen Blick versperrt oder weil diese Probleme auf Ebenen verortet sind, die sich der eigenen Aufmerksamkeit weitgehend entziehen (Körpersprache, Prosodie etc., vgl. Hartung 2004A: 9). Auch wollen die Beteiligten oft professionell wirken und daher Schwierigkeiten oder Probleme nicht offen legen. Insofern erlaubt die Analyse authentischer Gespräche⁵⁷ anhand von Transkripten eine objektive(re) Identifikation von Problemen:

Ausgangspunkt der Gesprächsforschung ist weder die ideologische Spekulation, wie Gespräche angeblich sind oder sein sollen, noch die Orientierung an schriftsprachlichen oder rhetorischen Standards, sondern die detaillierte Untersuchung authentischer Gespräche: Wie funktionieren sie tatsächlich, welche besonderen Bedingungen sind bei der mündlichen Kommunikation zu berücksichtigen, welche Probleme können in ihnen entstehen? (Deppermann 2004: 21)

Die Transkripte ermöglichen also, analytisch ein differenziertes Bild der Kommunikationsrealität zu gewinnen, das dem Alltagsverstand in vielfacher Hinsicht verschlossen bleibt (vgl. Reuter 2003: 345).

Zweitens ermöglicht die Analyse authentischer Gespräche anhand von Transkripten, das zu untersuchende Gesprächsverhalten sehr detailliert „unter die Lupe zu nehmen“. Die Flüchtigkeit

⁵⁵ Die Transkription der Daten unterliegt Anforderungen, die die wissenschaftliche Verwertbarkeit sicherstellen und durch das jeweilige Transkriptionssystem vorgegeben werden. Beschreibungen der grundlegenden Anforderungen liefern z. B. Kowal/O’Connell (1995) oder Schindler/Sasaki (2001).

⁵⁶ Vgl. zum Nutzen der Transkription auch Brünner/Becker-Mrotzek (1992: 23).

⁵⁷ Die wissenschaftliche Verwertbarkeit solcher Aufzeichnungen wird im Rahmen der angewandten Gesprächsforschung durch die Berücksichtigung bestimmter Kriterien gewährleistet, die z. B. bei Deppermann (2001A: 21-30) oder bei Lalouschek/Menz (1999) dargestellt werden.

keit des Gesprochenen wird durch die schriftliche Fixierung aufgehoben und die wissenschaftliche Betrachtung begünstigt.

Drittens kann der Forschungsprozess durch die Belegbarkeit der Ergebnisse anhand von Transkriptpassagen transparent und für andere nachvollziehbar dargelegt werden. Die Gewährleistung von Transparenz bei der Darstellung von Analyseergebnissen wird als ein Gütekriterium von Gesprächsanalysen (und von Wissenschaft allgemein) betrachtet (vgl. Deppermann 2001: 105ff.)

Diesen Vorteilen stehen allerdings einige Nachteile bzw. Probleme gegenüber, die mit der Arbeit an Transkripten einhergehen. Eines dieser Probleme ist bereits auf der Ebene der empirischen Fundierung verortet: die zwangsläufige Unterbestimmtheit der Forschungsergebnisse, die in Bezug auf qualitative empirische Forschung deutlich ausgeprägter ist als in Bezug auf quantitative empirische Forschung. Der Ablauf von Gesprächen hängt prinzipiell von einer Vielzahl von Faktoren ab. Legt man daher einem Schulungskonzept z. B. Befunde über besonders gelungene Lösungen interaktionstheoretischer oder -praktischer Probleme zu Grunde, läuft man Gefahr zu verkennen, dass diese Lösungen auf der Grundlage der Kontakt- und Beziehungsmuster der Beteiligten, der Gesprächsatmosphäre, der Raumgestaltung oder anderer variabler Faktoren zustande gekommen sein können, die mit einer Gesprächsanalyse niemals hinreichend erfasst werden. Mit anderen Worten: Die Spezifika, denen jede spezifische Kommunikationssituation unterworfen ist, erlauben nur eingeschränkt die Deduktion allgemeiner Regeln (und umgekehrt sind Regeln meist „zu unspezifisch für konkrete, singuläre Situationen“ (Fiehler 1999: 30)). Die Abstraktionen von Handlungsabläufen und darauf aufbauende Handlungsempfehlungen, die aus Gesprächsanalysen abgeleitet werden, können daher potenziell in ihrer Geltung stark beschränkt sein.⁵⁸

Als Folge daraus besteht einerseits die Gefahr, dass bei der deduktiven Formulierung genereller Aussagen über einen bestimmten Gesprächstyp triviale Ergebnisse zustande kommen, die auch ohne Gesprächsanalyse mit dem gesunden Menschenverstand erschlossen werden können. Andererseits sind allzu spezifische Ergebnisse schulungspraktisch nicht verwertbar, da sie von den zu Schulenden nicht als Teil ihrer Kommunikationspraxis identifiziert werden. Dieser Problematik muss bei der Wahl des Analyseverfahrens Rechnung getragen werden.

Ein zweites Problem der empirischen Fundierung ergibt sich bei der Analyse und betrifft den Umstand, dass der oder die Analysierende in aller Regel nicht Gesprächsbeteiligte(r) ist. Das Gespräch selbst, das Gegenstand der Analyse ist, bietet jedoch aufgrund der oben genannten vielfältigen Kontextfaktoren, denen es unterworfen ist, nie den vollständigen Schlüssel zu seiner Analyse. Dem Analysanden fehlt daher grundsätzlich ein gewisser Grad an Hintergrundwissen, weshalb im Analyseprozess teilweise lediglich Deutungen möglich sind, die auf der Abwägung diverser Interpretationshypothesen basieren.⁵⁹ Doch auch dieser Nachteil verliert seine Bedeutung einerseits durch den Umstand, dass für das Lernziel ‚Sensibilisierung‘ nicht prinzipiell eindeutige Ergebnisse gegeben sein müssen, andererseits dadurch, dass die linguistische Gesprächsanalyse seit ihrem Bestehen die wissenschaftliche Bearbeitung

⁵⁸ Eine Beschreibung der Gefahr der Unterbestimmtheit und weiterer Probleme, die ein gesprächsanalytisches Vorgehen bei der Konzeption normativer Begriffe mit sich bringt, findet sich bei Deppermann (2004: 17ff.) in Bezug auf den Begriff der Gesprächskompetenz.

⁵⁹ Kindt (1999: 73) plädiert dafür, je nach Art der Absicherung der Befunde von Interpretationen zu sprechen, wenn einer Äußerung Bedeutung durch transkriptinhärente Hinweise eindeutig zugeschrieben werden kann, und von Deutung zu sprechen, wenn die Bedeutungszuschreibungen „auf ungesicherten Schlussprozessen beruhen“.

dieser Problematik mithilfe von Wissensbestand-gestützter Hypothesenbildung expliziert und optimiert hat (vgl. dazu Deppermann ²2001: 88f.).

Ein Nachteil der empirischen Fundierung ist der große Aufwand, den die Erstellung eines Korpus und die detaillierte Analyse der Daten erfordert. So nimmt allein eine präzise Transkription einer Minute Datenmaterials im Schnitt eine Stunde Arbeit ein (vgl. Ehlich 2007A: 41). Meinem Korpus z. B. liegen 328 Minuten Gesprächsmaterial und ca. 400 Stunden Transkriptionsdauer zugrunde. Dieser Aufwand ist im Rahmen einer wissenschaftlichen Qualifikationsarbeit vertretbar, aus der Sicht eines potenziellen Auftraggebers allerdings dürfte er in den meisten Fällen als inakzeptabler Kostenfaktor empfunden werden, dessen Nutzen ihm ungewiss ist.

Ein weiteres Problem in Zusammenhang mit der Nutzung von Transkripten kommt zum Tragen, wenn die für die Analyse genutzten Transkripte im Rahmen der Fortbildung für datenbasierte Übungen⁶⁰ eingesetzt werden: Für Nicht-Wissenschaftler(innen) ist Transkriptarbeit eine ungewohnte Arbeitsform. Sie lesen Transkripte als Texte und Äußerungseinheiten als Sätze. Äußerungen in Transkripten wirken daher auf sie ungeordnet und fehlerhaft. Dies erschwert die Identifikation der eigenen Kommunikationspraxis im Beispieltranskript und führt potenziell zu der Fehleinschätzung, dass am Transkript aufgezeigte Probleme nicht relevant sind.⁶¹ (Vgl. Boettcher 2003: 347)

Um diesen Problemen entgegenzuwirken, unterliegt der Einsatz von Transkripten⁶² einigen Bedingungen, die Meer (2009a) in vier Maximen formuliert:

- 1) Die ausgewählte Transkriptpassage muss die relevanten Phänomene prägnant abbilden; und zwar sowohl problematische Passagen, denn

die Arbeit mit Transkriptauszügen, die berufsfeldspezifisch relevante Problemstellen verdeutlichen, hat sich in Fortbildungen gerade deshalb als sinnvoll erwiesen, weil solche Transkriptstellen das belastende Erfahrungswissen der Teilnehmer/innen [sic!] unmittelbar aufgreifen und in der Folge eine hohe emotionale Beteiligung hervorrufen. (Meer 2009a: 20)

als auch sinnvolle Lösungen, also best-practice-Beispiele.

- 2) die Transkriptauszüge müssen angemessen lang sein. Spranz-Fogasy (1992: 74) empfiehlt eine Obergrenze von einer Minute. Meer (2009a: 18) berichtet von guten Erfahrungen auch bei einer Länge von zwei Minuten und – in Kombination mit Audiodaten – bis zu sechs Minuten;
- 3) Wenn möglich sollten die Transkripte mit Audiodaten kombiniert werden, weil so der durch die Transkription erfolgten Reduktion von Informationen begegnet werden kann

⁶⁰ Als datenbasierte Übungen verstehe ich nach Meer (2007: 128) „Übungsformen [], die in einem engen gesprächsanalytischen Sinne auf der Grundlage authentischer Gesprächsdaten arbeiten, als auch solche, die auf simulierte Gespräche aufbauen, die zu Übungszwecken im Rahmen der Fortbildung ‚produziert‘ werden.“

⁶¹ Aufgrund dieser Problematik wird im Bereich der angewandten Gesprächsforschung vielfach diskutiert, ob es sinnvoll ist, Transkripte in der Schulung zu nutzen. Die Gegner argumentieren damit, dass die Nutzung von Transkripten suggeriert, Gesprächsanalyse könne von Laien mit dem Alltagsverstand nachgeahmt werden. Die Befürworter der Nutzung argumentieren hingegen, dass Transkripte das beste Mittel zur Veranschaulichung von Gesprächsphänomenen sind, weil sie ein Arbeiten im „Schutz ›geborgter Praxis“ (Boettcher 2003: 359) ermöglichen, dass die Transkriptbasierung gerade die Stärke gesprächsanalytischer Fortbildungen sei und daher der Verzicht auf Transkripte im Schulungszusammenhang eine Absage an die eigene Disziplin darstelle.

⁶² Zu den Vor- und Nachteilen von Transkriptarbeit in Fortbildungen siehe Meer 2009: 21ff., Meer 2007.

und es den Teilnehmenden leichter fällt, das Transkript als Repräsentation authentischer Gespräche zu identifizieren. (Vgl. ebd. 18f.)

- 4) Die Transkription muss der Zielgruppe angepasst werden. So ist eine Notation in einem Detaillierungsgrad, wie er für die gesprächsanalytische Arbeit erforderlich ist, für Nicht-Linguist(inn)en verwirrend und lässt ihnen die Interaktion gerade nicht authentisch, sondern künstlich erscheinen. Die erste Reaktion auf Transkripte ist dann oft, dass so doch niemand spreche. Spiegel (2009: 9) empfiehlt daher, für die Arbeit mit einer nicht mit Transkripten vertrauten Zielgruppe ein sog. Anschauungstranskript zu verwenden, dem eine deutlich reduzierte Form der Notation zugrunde liegt, die beispielsweise hinsichtlich Groß- und Kleinschreibung stärker an schriftsprachlichen Konventionen orientiert ist. Meer (2009A: 20) empfiehlt, dabei dennoch Intonationszeichen zu nutzen. Wichtig ist zudem, dass „ein Gesprächsbeispiel [] (in einer Trainingseinheit) für ein oder einige wenige Phänomene stehen“ sollte, die „vergleichsweise klar und schnell identifizierbar“ sind (Wolf 2009: 103) und dass die Transkripte um Arbeitsaufträge ergänzt werden, damit Teilnehmende trotz mangelndem gesprächsanalytischen Grundwissen zu sinnvollen Ergebnissen gelangen (vgl. ebd.).

2.3.3. Arbeitsablauf

Zur Erarbeitung eines gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepts hat sich im Rahmen der praktischen Arbeit ein mehr oder minder einheitlicher Arbeitsablauf herausgebildet, der in vielen Publikationen beschrieben wurde (vgl. z. B. Fiehler 2000: 1699f., Fiehler/Schmitt 2004: 345ff., Brünner/Becker-Mrotzek 1992, Becker-Mrotzek/Brünner 1999A: 39f., Reuter 2003 oder Becker-Mrotzek/Meier 1999). Die einzelnen Arbeitsschritte werde ich im Folgenden knapp darstellen. Da dieser Ablauf von Arbeitsschritten aber nicht normativ, sondern deskriptiv zu verstehen ist, stellt er ein idealisiertes Modell dar und muss auf das jeweilige Projekt zugeschnitten werden. Da die sehr spezifischen Ausgangsbedingungen für diese Arbeit Einfluss auf die Art der Durchführung der einzelnen Schritte nehmen, werde ich in den Kapitel 3.1–3.3 beschreiben, wie die der Analyse vorgelagerten Arbeitsschritte im Rahmen dieser Arbeit durchgeführt wurden.⁶³

Die *Kontaktaufnahme* zu der jeweiligen Personengruppe steht zwangsläufig am Beginn der Arbeit an einem gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzept. Dabei muss einerseits sichergestellt werden, dass Beratungsbedarf gegeben ist, und andererseits in einem wechselseitigen Klärungsprozess ermittelt werden, wie und mit welchen Mitteln die Gesprächsforschung diesen Beratungsbedarf abdecken kann. Eine gelungene Kontaktaufnahme ist zudem wichtig, weil aus Sicht der angewandten Gesprächsforschung ein regelmäßiger und tiefgehender Austausch mit den zu Schulenden erforderlich ist, um auf deren Bedürfnisse reagieren und ihre Expertise nutzen zu können. In der Regel erfolgt der Erstkontakt – bei freiberuflichen gesprächsanalytisch arbeitenden Kommunikationsfortbilder(inne)n – mit der Beauftragung durch die Institution⁶⁴ oder – im primär wissenschaftlichen Kontext – durch den Forschenden,

⁶³ Die Offenlegung meines Vorgehens in Bezug auf diese Arbeitsschritte folgt dem Desiderat von Becker-Mrotzek/Brünner 2004B: 43.

⁶⁴ Zu den Ursachen für eine Beauftragung vgl. Fiehler 2000: 1699 und Hartung 2004A: 10. Ob ein Auftrag angenommen werden sollte, hängt primär davon ab, ob der Forscher annimmt, dass die Mittel der angewandten Gesprächsforschung zur Verbesserung des Gesprächstyps geeignet sind. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn von „strukturelle[n] Kommunikationsprobleme[n]“, nicht von „individuellen Schwierigkeiten“ ausgegangen wird (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1999A: 39).

dessen Interesse ein bestimmter Gesprächstyp geweckt hat (vgl. z. B. Becker-Mrotzek/Brünner 1999A: 39).

Ein zentraler Aspekt im Zuge der Kontaktaufnahme ist die Klärung des Datenzugangs, d. h. primär der Frage, ob und inwiefern die Möglichkeit besteht, die Gesprächspraxis aufzuzeichnen. Je nach Institution ist dies bereits eine erste große Hürde. Dabei „[sind] die Bedenken, Widerstände und Ängste, die sich einer Untersuchung entgegenstellen, [...] oft ebenso aufschlußreich für das, was wir erforschen wollen, wie die Gespräche, die wir schließlich aufnehmen können“ (Deppermann ²2001A: 24).

Ist der Kontakt hergestellt, müssen umfangreiche *Vorgespräche* geführt werden. Sie dienen dazu

- erste Eindrücke der Sicht der Beteiligten auf ihr Kommunikationsverhalten, auf Probleme und Fortbildungsbedarf zu erhalten,
- interne Zusammenhänge, problematische institutionelle Strukturen, Hierarchien und weitere Besonderheiten, die den kommunikativen Alltag der zu Schulenden beeinflussen, besser wahrnehmen und einschätzen zu können,
- Vertrauen der zu Schulenden zu gewinnen, das für die Erhebung valider Gesprächsdaten unerlässlich ist (vgl. ebd.: 40).

Je nach zu schulender Klientel kann besonders der letzte Punkt von großer Bedeutung sein: Je intimer und heikler die Inhalte der Gespräche, umso wahrscheinlicher ist, dass die Bereitschaft sehr gering ist, einer Aufzeichnung zuzustimmen. Als Resultat der Vorgespräche sollte eine Zielvereinbarung entstehen, in der Auftraggeber(in) und Beauftragte(r) festlegen, was im Rahmen der Kooperation geleistet werden kann und muss (vgl. Reuter 2003: 352).

Dem folgt die möglichst umfassende *Dokumentation derjenigen Kommunikationssituationen*, auf deren Verbesserung die Fortbildung abzielt:

- Teilnehmende Beobachtung und Interviews ermöglichen einen intensiven Einblick in die kommunikative Wirklichkeit der zu Schulenden und in ihre Wahrnehmung des eigenen kommunikativen Verhaltens.
- Die Audio- oder (besser) Videoaufzeichnung der Gespräche, deren Ablauf oder Ergebnis durch die Schulungsmaßnahme verbessert werden soll, ist – wie bereits erwähnt – obligatorische Grundlage für die Erstellung eines gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepts, genauso wie die anschließende Transkription der Daten. Hier hängt es von der Art des Auftrags bzw. von der Zielsetzung des Projekts ab, ob „möglichst viele Diskurse zu einer bestimmten Thematik“, ein „bestimmte[r] zeitliche[r] Ablauf möglichst vollständig“ oder „bestimmte[] Diskursarten“, die den kommunikativen Alltag einer Person(engruppe) widerspiegeln, aufgezeichnet und transkribiert werden müssen (Becker-Mrotzek/Brünner 1999A: 41). Ideal ist natürlich, wenn die aufgezeichneten Daten von den Personen stammen, die später an der Fortbildung teilnehmen. Wegen der hohen Kosten und des Zeitaufwands hat sich jedoch mittlerweile durchgesetzt, die Fortbildungen unter Rückgriff auf bestehende oder neue Transkriptkorpora durchzuführen (vgl. Meer 2009A: 17f.)

Auf der Grundlage der Ergebnisse aus der Vorbesprechung, den teilnehmenden Beobachtungen und den Interviews sowie unter Einbezug der Selbstdarstellung der Institution und ihrer Wahrnehmung in der Gesellschaft muss eine detaillierte *Analyse der Institution und des dort*

zu verortenden Problempotenzials⁶⁵ erfolgen. In Anlehnung an Becker-Mrotzek/Meier (1999: 37) müssen dafür die Vorstellungen über die Funktion(en) der Institution ermittelt werden, die sämtliche mit der Institution verbundene Instanzen haben. Dabei zeigt sich vielfach, dass nebeneinander unterschiedliche, oftmals auch widersprüchliche Funktionswahrnehmungen existieren. Solcherlei Widersprüche können sich in paradoxen Handlungsaufforderungen an die Agenten der Institution niederschlagen und bedingen dann großes Problempotenzial. Für die anschließende Analyse der Gespräche ergibt sich daraus der Auftrag, „die konkreten Erscheinungsformen der Widersprüchlichkeit in der Praxis zu rekonstruieren“, und zu bewerten, „ob und inwiefern die gängige Praxis überhaupt geeignet ist, die gesellschaftlichen Aufgaben der Institution zu erfüllen“ (ebd.: 38). Eine solche Beurteilung setzt wiederum voraus, dass zuvor die widersprüchlichen Funktionswahrnehmungen als Ausgangspunkt für eine Klärung der Aufgabe (des ‚Zwecks‘) der Institution genommen werden.

In Auseinandersetzung mit den Aufnahmen und den Transkripten erfolgt im nächsten Schritt die *Analyse der Gespräche*⁶⁶. Sie ermöglicht zunächst eine differenzierte Sicht auf den *Ist-Zustand* der Kommunikation. Er wird herausgearbeitet in Form des Musters⁶⁷, nach dem die Gespräche verlaufen, indem rekurrente Strukturen identifiziert und auf ihren obligatorischen oder fakultativen Charakter hin analysiert werden. Er wird also primär abstrahierend von Besonderheiten einzelner Sprecher(innen) oder Gespräche dargestellt. Die dabei ermittelten Handlungskomplexe werden auf ihre sequenzielle Struktur hin untersucht und die verschiedenen Realisierungsformen der unterschiedlichen Handlungen systematisch erfasst (vgl. Brünner/Becker-Mrotzek 1992: 18).

Der Ist-Zustand wird einer *Problemanalyse* unterzogen. Dabei wird (wie oben angesprochen) einerseits beurteilt, inwiefern die institutionell herausgearbeitete Praxis der Gesprächsführung funktional für die Lösung der zuvor ermittelten Aufgaben der Institution ist („Analyse der Funktionalität“), andererseits wie effizient die jeweilige Praxis für die Bearbeitung der institutionellen Aufgaben ist („Qualitätsanalyse“) (vgl. Becker-Mrotzek/Meier 1999: 37ff.). Neben dieser primär institutionell ausgerichteten Perspektive wird auch die Interaktantenperspektive berücksichtigt, indem untersucht wird, „ob die Beteiligten ihre Ziele erreichen, mit welchem Aufwand sie diese erreichen und welche Konflikte dabei zutage treten“ (Becker-Mrotzek/Brünner 1999A: 42). In Bezug auf beide Analysebereiche wird nicht die Identifikation individueller, sondern struktureller – d. h. systematisch wiederkehrender – Probleme anvisiert (vgl. Fiehler 2000: 1699).

Anhand der Vorarbeiten und unter Rückgriff auf das umfassende Wissen, das innerhalb der Gesprächsforschung über Handlungsmuster, Kommunikationsprobleme etc. besteht, können Hypothesen über die Ursachen der Kommunikationsprobleme aufgestellt werden, die möglicherweise in Zusammenarbeit mit der Institution verifiziert werden können. In Einzelfällen kann dies zur Behebung der Ursachen führen. Andernfalls kann das Wissen über die Ursachen

⁶⁵ Dieser m. E. zentrale Schritt wird in vielen der eingangs genannten Beiträge zum Ablauf der Erstellung eines gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepts nicht oder nur knapp angesprochen, geschweige denn als Arbeitsschritt vor der Analyse der Gespräche benannt. Aus meiner Sicht kann die in der späteren Analyse erfolgende Beurteilung des Kommunikationsverhaltens jedoch hauptsächlich auf Grundlage einer Institutionsanalyse erfolgen, will man den Forderungen entsprechen, gesprächsanalyse-externe Beurteilungsmaßstäbe durch Explikation transparent zu machen.

⁶⁶ Bereits der Prozess der Transkription erfordert etliche analytisch/interpretatorische Entscheidungen, die oftmals unbewusst gehandhabt werden. Beispiele für solcherlei analytische Entscheidungen beim Transkribieren finden sich bei Griebhaber (2001: 76f.).

⁶⁷ Zum Musterbegriff vgl. Kapitel 2.3.4.

die Grundlage für die Sensibilisierung der zu Schulenden darstellen, die sich in Bezug auf widersprüchliche institutionelle Anforderungen eigenständig positionieren können und müssen.

Da jedes der Probleme im Verlauf der Gespräche durch die Interaktanten bearbeitet wird, geht es im Rahmen der Problemanalyse nicht nur um die Herausarbeitung eines Inventars von Problemen und Problempotenzialen, sondern auch um die Identifikation besonders gelungener Lösungen dieser Probleme. Das Resultat der Analyse stellt ein *Inventar möglicher Handlungsalternativen* unter Berücksichtigung ihrer interaktiven Konsequenzen vor allem für die identifizierten Problembereiche dar.

In Bezug auf die Analysemethode integriert die angewandte Gesprächsforschung Gesprächs- oder Konversationsanalyse und funktionale Pragmatik (vgl. dazu die folgenden Kapitel). Die Analyse selbst unterliegt verschiedenen methodischen Prinzipien (vgl. Becker-Mrotzek/Brünner 1999B: 184ff.): Das „Prinzip der Komplexität“ fordert vom Analysierenden, die vielfältigen Kontextfaktoren – institutionelle, persönliche wie auch situative – bei der Analyse zu berücksichtigen. Das „Prinzip der Problemorientierung“ besagt, dass die Analyse der Daten der Rekonstruktion authentischer Problembereiche dient. Das „Prinzip der Aktenorientierung“ schließlich besagt, dass sowohl im Vorfeld als auch während der Analyse die Perspektive der Gesprächsbeteiligten erfragt und berücksichtigt werden muss. Sie haben den Status der Expert(inn)en in Bezug auf ihren Gesprächstyp, auch wenn ihre Aussagen aus den im letzten Kapitel genannten Gründen partiell kritisch und vor dem Hintergrund der Analyseergebnisse betrachtet werden müssen.

Auf der Grundlage der Analyseergebnisse wird in Zusammenarbeit mit der zu beratenden Personengruppe die *Fortbildung konzipiert*. Dabei muss zunächst entschieden werden, welche der Analysebefunde berücksichtigt werden sollen. Hier empfiehlt es sich, keine zu präzisen Festlegungen zu treffen, damit auf die Bedürfnisse spezifischer Gruppen reagiert werden kann. Nach Becker-Mrotzek/Brünner (1999: 42ff.) helfen vor allem drei Methoden bei der Operationalisierung der Untersuchungsergebnisse zu „Ratschlägen“⁶⁸ bzw. Schulungsgegenständen: die Untersuchung der Eignung bestimmter Muster zur Bearbeitung spezifischer kommunikativer Aufgaben, die Untersuchung von musterinhärenten Problempotenzialen und der Einbezug von transkriptinhärenten sprachlichen Hinweisen auf Verständigungsprobleme (vgl. ebd). Eine wichtige Hilfestellung bei der Festlegung der Schulungsinhalte bilden zuvor erfragte Wünsche der zu Schulenden. Bei jedem zur Bearbeitung ausgewählten Problembereich muss geklärt werden, ob er durch die spezifische Form gesprächsanalytischer Fortbildung bearbeitbar ist und welche Form der Bearbeitung ggf. sinnvoll ist (vgl. Fiehler/Schmitt 2004: 352).

Auch bei der *Durchführung der Fortbildung* ist durchgängig das Prinzip der Teilnehmer(innen)orientierung zu beachten: Sowohl die genaueren Schulungsinhalte als auch die Bestimmung dessen, was als Kommunikationsproblem und was als gelungene Lösung gilt, sowie daraus abzuleitende Handlungsempfehlungen sind Teil eines Aushandlungsprozesses zwischen den Teilnehmenden und den Fortbildenden. Wichtig ist dabei, dass in Bezug auf die

⁶⁸ Es ist zumindest fragwürdig und daher zum Beispiel im Arbeitskreis Angewandte Gesprächsforschung auch wiederholt diskutiert worden, ob und inwiefern das Lernziel der Sensibilisierung Ratschläge erfordert. Die Erwartungshaltung der zu Schulenden legt zumindest nahe, sie durch ein Minimum solcher Ratschläge zu befriedigen. Becker-Mrotzek/Brünner (1999: 46) weisen darauf hin, dass es sich bei Ratschlägen im Rahmen einer gesprächsanalytisch fundierten Schulung um „Hinweise und Empfehlungen“ handelt, „die nicht den Status von situationsentbundenen, absoluten Rezepten [...] besitzen, aber andererseits wesentlich über bloße Deskriptionen hinausgehen. Denn sie enthalten begriffliche Bestimmungen und kategoriale Verallgemeinerungen.“

Bestimmung von Problemen und guten Lösungen die jeweiligen Bezugsnormen expliziert werden und kein Konsens darüber erreicht werden muss, was als problematisch zu gelten hat. Viel ist erreicht, wenn die Teilnehmer(innen) ihr Gesprächsverhalten durchdenken sowie hinterfragen und in Zukunft nicht ausschließlich intuitiv, sondern vor dem Hintergrund professioneller Reflexion und im Wissen um Alternativen interagieren.

Idealer sollte der Nutzen der Fortbildung mit Hilfe einer nochmaligen Datenerhebung evaluiert und die Fortbildung auf dieser Grundlage optimiert werden (vgl. Fiehler/Schmitt 2004: 357).

Zwischenresümee: Besonderheiten gesprächsanalytisch fundierter Fortbildungskonzepte

Anhand der Darstellung der Herangehensweise der angewandten Gesprächsforschung sollte verdeutlicht werden, dass vor ihrem Hintergrund konzipierte Kommunikationsfortbildungen im Gegensatz zu z. B. psychologisch oder wirtschaftswissenschaftlich basierten Fortbildungen einen eigenen, sehr spezifischen Ansatz aufweisen. Zusammenfassend lassen sich gesprächsanalytisch fundierte Fortbildungskonzepte anhand dieser Charakteristika definieren:

- spezifisches Verständnis von Kommunikation: Kommunikation wird im Rahmen der angewandten Gesprächsforschung als u. a. sinnvoll geordnet, prozedural, interaktiv und holistisch betrachtet
- spezifisches Verständnis von anvisierten Lernzielen: Aus dem beschriebenen Verständnis von Kommunikation resultiert eine spezifische Sicht auf die Ziele von Fortbildung.
 - Kommunikation als sinnvoll geordnet zu verstehen bedingt als Schulungsziel, dass die Schulungsteilnehmer(innen) die Systematik in den von ihnen geführten Gesprächen reflektieren, um bewusster kommunizieren zu lernen und gesprächsbezogenes Notwendiges von Möglichem unterscheiden zu können.
 - Kommunikation als prozedural und interaktiv zu verstehen bedingt, dass in den Schulungen (und bereits bei deren Vorbereitungen) der Blick weg vom Produkt Gespräch hin zu den handelnden Individuen, weg von (nicht existenten) Patentrezepten hin zu einer Sensibilisierung für das eigene und das fremde Kommunikationsverhalten gelenkt wird. Diese Förderung der Interaktionskompetenz soll das Empfinden für den eigenen Anteil bei der Gestaltung von Kommunikationssituationen stärken und die zu Schulenden sollen ihr Gesprächsverhalten als immanent stimmig und zu ihnen passend wahrnehmen.
 - Das Verständnis von Kommunikation als holistischer Analysegegenstand bedingt im Rahmen der Vorbereitung von gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungen die intensive Berücksichtigung von Kontextfaktoren (u. a. in Form der detaillierten Institutionsanalyse). Auf dieser Grundlage sollen Schulungsteilnehmer(inne)n die Spielräume und Grenzen erkennen, denen sie bei der Gestaltung ihrer Kommunikation unterworfen sind, sie sollen für etwaige Widersprüche sensibilisiert und – nicht nur in diesen Fällen – in ihrer Entscheidungskompetenz gestärkt werden.
- spezifisches Verständnis von Lernen: Wiederum aus dem spezifischen Verständnis von Kommunikation resultiert, dass Lernen im Rahmen der angewandten Gesprächsforschung als komplexer Umlernprozess verstanden wird. Schulungen sollten daher im Idealfall zyklisch konzipiert sein, um nachhaltig wirksam zu sein.
- empirische Fundierung: Die Arbeit mit Aufzeichnungen authentischer Gespräche erlaubt einen objektiv(er)en Blick auf die zu analysierende Kommunikationspraxis, die auch im

Rahmen der Schulung anhand von Transkripten und Video- oder Audioaufzeichnungen re-präsentiert und damit angemessen bearbeitet werden kann.

- analytische Präzision: Die Gesprächsforschung verfügt über eine Vielzahl erprobter Methoden zur Analyse von Gesprächen und daraus resultierend über einen reichen Fundus an Ergebnissen darüber, nach welchen Regeln Kommunikation funktioniert, der wiederum analytisch nutzbar gemacht wird.
- Teilnehmer(innen)orientierung: Sowohl während der Vorbereitung als auch während und nach der Durchführung von Fortbildungen besteht enger Kontakt zu der zu schulenden Personengruppe, deren Wünsche, Problemsichten und Expertise starke Berücksichtigung finden und deren Lernerfolge Maßstab für eine potenzielle Evaluation des Fortbildungskonzepts darstellt.

Diese Charakteristika fassen Fiehler (2000: 1707) und Brüner/Kindt/Fiehler (1999: 10) unter die (dort kommentierten) Stichworte ‚Fundus‘, ‚empirisch‘, ‚mikroskopisch‘, ‚analytisch‘, ‚dialogisch‘, ‚alternativenorientiert‘, ‚zyklisch‘ und ‚Evaluation‘. Diese Stichworte haben sich mittlerweile als Kriterien für die Qualität gesprächsanalytisch fundierter Fortbildungen durchgesetzt (siehe z. B. Meer 2009B: 30).

Ebenfalls zusammenfassend fallen besonders folgende Vor- und Nachteile gesprächsanalytisch fundierter Fortbildungen in den Blick:

Vorteile	Nachteile
Systematische empirische Erhebung und präzise Analyse unter Rückgriff auf umfassenden Wissensfundus über „Muster und Organisationsprinzipien der Kommunikation und über typische Formen von Kommunikationsproblemen“ (Fiehler 2000: 1707)	großer zeitlicher Aufwand durch Transkription und Analyse
Authentizität (reale Daten als Basis)	für Teilnehmende ungewohnte Arbeitsmittel und -formen
Berücksichtigung von Teilnehmer(innen)kompetenzen	hohe Beanspruchung der Teilnehmenden und Notwendigkeit, eigene Erfahrungen und Wahrnehmungen einzubringen
Ermöglichung von Umlernprozessen durch zyklisches Trainingsmodell – Nachhaltigkeit der Lernerfolge	großer zeitlicher Aufwand der Schulung
Eröffnung eines Spektrums an Handlungsalternativen	Unterbestimmtheit & keine ‚Patentrezepte‘

Tabelle 1: Vor- und Nachteile gesprächsanalytisch fundierter Fortbildungen

Auch wenn Vor- und Nachteile quantitativ gleich wiegen, beurteile ich die Vorteile wie Transferierbarkeit durch Praxisnähe, Präzision etc. qualitativ höher als die Nachteile, die sich primär durch den großen organisatorischen und zeitlichen Aufwand ergeben. Mit anderen Worten:

Das Produkt rechtfertigt den Prozess⁶⁹, zumal der Nutzen klassischer Kommunikationsfortbildungen zweifelhaft ist, wie die Studie von Brons-Albert (1986) zeigte. Insofern ist dieser Aufwand aus gesprächsforscherischer Perspektive unumgänglich, will man ein positives Schulungsergebnis erzielen, oder, wie Reuter (2003: 364) die Vorstellung von drei durch ihn entkräfteten Nachteilen gesprächsanalytisch fundierter Fortbildungskonzepte kommentiert: „ohne Fleiß kein Preis“ (ebd.).

2.3.4. Verfahren der Datenanalyse

Die Präzision und Differenziertheit der Analyse stellt neben der Reliabilität der zu analysierenden Daten ein zentrales Kriterium für die Qualität gesprächsanalytischer Fortbildung dar. Dafür werden im Rahmen der angewandten Gesprächsforschung primär zwei Analyseansätze miteinander verknüpft: die linguistische Gesprächsanalyse und die funktional-pragmatische Diskursanalyse (vgl. Becker-Mrotzek/Meier 1999: 35). Für beide Verfahren ist konstitutiv, dass sie qualitativ empirisch anhand von Audio- oder besser Video-Aufzeichnungen der zu untersuchenden Gespräche und deren Transkripten arbeiten. Die Verknüpfung der beiden Verfahren ist in der angewandten Gesprächsforschung gängige Praxis, eine detaillierte methodologische Diskussion der Verknüpfung ist dennoch nicht zu finden. Daher werde ich, um für meine Analyse eine sinnvolle Verknüpfung der Analyseansätze zu gewährleisten, im Folgenden das Spezifische beider Verfahren darstellen und sie vergleichen⁷⁰. In Kapitel 3.5 diskutiere ich dann, wie ich beide Verfahren verknüpfe. So soll in den folgenden Kapiteln ein kleiner Beitrag zur Bearbeitung des großen Problems geleistet werden, dass „bei der interdisziplinären Forschung heute zu beobachten [ist], dass die praktische analytische Arbeit weiter fortgeschritten ist als deren theoretisch-methodische Reflexion“ (Bendel 2002: 106).

Da ich die Gesprächsanalyse in dieser Arbeit im Sinne Deppermanns (2001A) als eine Erweiterung der Konversationsanalyse um verschiedene Interessensgebiete und Vorgehensweisen verstehe, werde ich die Gesprächsanalyse ausgehend von den Grundgedanken der Konversationsanalyse darstellen. Die anschließende Darstellung der funktional-pragmatischen Diskursanalyse erfolgt im direkten Vergleich zur Konversations-/Gesprächsanalyse.

2.3.4.1. Gesprächsanalyse

Die Gesprächsanalyse hat sich in Deutschland seit den 1970er-Jahren in der linguistischen Pragmatik zunehmend etabliert. Sie hat sich die systematische Erforschung der „Bedingungen und Regeln, [] die die ‚natürliche‘ Gesprächskommunikation, d. h. dialogisches sprachliches Handeln in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen (Alltag, Institutionen, Medien usw.), bestimmen“, zur Aufgabe gemacht (Brinker/Sager ²1996: 18).

⁶⁹ Eine solche Einschätzung unterliegt der Frage, ob ein Schulungskonzept im Rahmen eines Forschungsprojekts oder durch den Auftrag eines Unternehmens zustande kommt. Je nach Unternehmensgröße und Zusammensetzung der Mitarbeiterschaft mag der (Kosten-)Aufwand das Ergebnis nicht rechtfertigen.

⁷⁰ Mit der Differenzierung der Verfahren knüpfe ich nicht an methodologische Kontroversen der 1980er- und 90er-Jahre an. Es geht vielmehr darum, die Unterschiede der Verfahren genauso wie die unterschiedlichen Erkenntnispotenziale herauszuarbeiten, die für diese Arbeit reflektiert und diskutiert werden müssen. Um die Unterschiede deutlicher herausarbeiten zu können, um damit das je Spezifische des Analyseverfahrens zu erfassen, stelle ich die einzelnen Verfahren (mehr oder weniger) in ihrer Reinform vor, auch wenn sie nicht (mehr immer) so umgesetzt werden.

In ihrem Gegenstandsverständnis und ihrer generellen Zielsetzung knüpft sie unmittelbar an die ethnomethodologische Konversationsanalyse an⁷¹, der es primär um Folgendes geht:

[O]ur analysis has sought to explicate the ways in which the materials are produced by members in orderly ways that exhibit their orderliness, have their orderliness appreciated and used, and have that appreciation displayed and treated as the basis for subsequent action. (Schegloff/Sacks 1973: 290)

Diese Zielsetzung basiert auf der Überzeugung, dass auf die Regeln, die der Konstitution von Sinn und Ordnung in Interaktion zugrunde liegen – weil sie nicht a priori gegeben sind –, kein direkter analytischer Zugriff möglich ist: Da Sinn und Ordnung durch die Handlungen der Interaktanten lokal konstituiert werden, sind sie entsprechend lediglich in diesen Handlungen erkennbar und nur aus ihnen ableitbar.⁷²

Die klassische Konversationsanalyse untersucht diese Konstitution von Sinn und Ordnung – ihrer Bezeichnung entsprechend – anhand von Konversationen (also alltagsweltlichen Gesprächen ohne institutionelle Verankerung, in denen prinzipiell gleiche Beteiligungsrechte und -pflichten der Interaktanten bestehen), weil diese als „the fundamental domain of interaction and indeed as a primordial form of human sociality“ (Heritage 2000: 915) betrachtet werden. Während diese Gegenstandsbeschränkung in der amerikanischen conversation analysis länger vorherrschte⁷³, wurde sie in der deutschen Konversationsanalyse zugunsten der Untersuchung vielfältiger Gesprächstypen und -ereignisse bald aufgegeben und in der Gesprächsanalyse niemals praktiziert.

Auch einer Beschränkung auf die Untersuchung elementarer Kommunikationsstrukturen⁷⁴, konkret also z. B. der Gesprächsorganisation oder der Themenorganisation⁷⁵, wie sie die con-

⁷¹ Neben der Konversationsanalyse wurde sie auch durch die Sprechakttheorie (einer sprachphilosophischen Forschungsrichtung), die Gesprochene-Sprache-Forschung (einer genuin linguistischen Forschungsrichtung, die sich in ihren Anfängen jedoch hauptsächlich mit grammatischen Fragestellungen auseinandersetzte) und – über den Umweg der Kommunikationslinguistik der ehemaligen DDR – die russische Tätigkeitstheorie beeinflusst (vgl. Becker-Mrotzek 1992: 3f.).

⁷² Garfinkel hat solche Regeln, die der Konstitution von Sinn und Ordnung zugrunde liegen, anhand von so genannten Krisenexperimenten nachweisen können: Ein Versuchsleiter simulierte dabei natürliche Kommunikationssituationen mit nicht eingeweihten Versuchspersonen und verletzte gezielt vermutete Interaktionsregeln. Solche Experimente erweckten „Angst, Entrüstung, starke Gefühle der Erniedrigung und des Mitleids auf seiten des Versuchsleiters und der Versuchsperson sowie ein Bedürfnis der Versuchsperson, eine Erklärung zu verlangen“ (Garfinkel 1963: 198). Dadurch wurde sichtbar, dass Interaktanten tatsächlich bestimmte Ansprüche an sich, das Gegenüber und an das, was interaktiv ‚sein darf‘, haben, aus denen sich wiederum Regeln für die Interaktion ableiten lassen. Zur deutschsprachigen Darstellung weiterer Krisenexperimente s. z. B. Mehan/Wood 1979: 49ff.

⁷³ Seit den 1980-er Jahren wird ‚talk-in-interaction‘ dem Terminus ‚conversation‘ vorgezogen; damit tritt die Eingrenzung auf das Verbale zugunsten auf eine holistische Sicht auf Interaktion zurück, die sämtliche körperliche Ausdrucksträger berücksichtigt.

⁷⁴ Elementare Kommunikationsstrukturen liegen vor, wenn zutrifft, dass Alltagshandlungen „(a) in der Analyse die Eigenschaften von Uniformität, Reproduzierbarkeit, wiederholtem Auftreten, Standardisierung usw. offenbaren; daß sie (b) in diesen Eigenschaften unabhängig von den die Eigenschaften produzierenden Gruppen sind; daß (c) diese Unabhängigkeit von bestimmten Gruppen ein Phänomen ist, das von den Gesellschaftsmitgliedern erfaßt werden kann und (d) daß diese Phänomene (a), (b) und (c) praktische situationsbezogene Leistungen jeder einzelnen Gruppe sind“ (Garfinkel/Sacks 1976: 140).

⁷⁵ Vertreter dieser zentralen Untersuchungsrichtung der Konversationsanalyse sind Sacks, Schegloff, Jefferson, Schenkein oder Turner. Hervorgegangen sind aus ihren Forschungen zum Beispiel für die Gesprächsanalyse grundlegende Erkenntnisse über die Prinzipien, die dem Sprecher(innen)wechsel zugrunde liegen (Sacks/Schegloff/Jefferson 1974), oder über den ‚Apparat‘, mit dem Interaktanten gemeinsam Gespräche beginnen oder beenden (zu letzterem: Schegloff/Sacks 1973: 290).

versation analysis (vor allem in ihren Anfängen) favorisierte, unterliegt die Gesprächsanalyse nicht. Sie interessiert sich für so unterschiedliche Gegenstände wie Gesprächspraktiken, kommunikative Gattungen bzw. Genres, Kommunikationsereignisse, Bewältigung von Interaktionsproblemen und -aufgaben, institutionelle Kommunikation oder Kommunikationsportraits sozialer Gruppen und Milieus (Deppermann ²2001A: 15ff.).

Da Gesprächs- und Konversationsanalyse von ihrer Interessenausrichtung an die Ethnomethodologie⁷⁶ anknüpfen, die es sich zur Aufgabe gemacht hat, zu untersuchen, *wie* die „Welt als eine sinnhaft strukturierte, geordnete [...] Welt im alltäglichen Handeln erfahren, beschrieben, erklärt und sichtbar gemacht wird“ (Bergmann 1988: 21), interessiert auch sie, *wie*, also „nach welchen Prinzipien und mit welchen sprachlichen und anderen kommunikativen Ressourcen“ (Deppermann ²2001A: 9) Gespräche geführt werden. Die Frage nach dem ‚Wozu‘ lassen beide jedoch nicht – wie für die Konversationsanalyse vielfach angenommen – unbeachtet, weil „[e]ine interaktive Praktik [] aus konversationsanalytischer Sicht erst dann als solche ausgewiesen werden [kann], wenn sie als funktional organisierte Ressource ausgewiesen wird, welche die Bearbeitung interaktiver Probleme bzw. Aufgaben ermöglicht“ (Deppermann 2001B: 63). Im Rahmen der Gesprächsanalyse werden das ‚Wie‘ und das ‚Wozu‘ als *gleichwertige* Analyseziele behandelt (vgl. Deppermann 2000: 79ff.).

Bei der Untersuchung des ‚Wie‘ gehen beide Analyserichtungen von der Grundannahme aus, dass Sinn und Ordnung lokal hergestellt werden, und zwar im Sinne der Konstruktion einer Vollzugswirklichkeit durch die Interaktanten (vgl. Bergmann 1994: 6). Das bedeutet, dass die soziale Wirklichkeit nicht als vorgängig gegeben betrachtet wird, sondern als etwas, das Interaktanten im Vollzug der Interaktion fortwährend selbst produzieren und re-produzieren. Dabei wird vorausgesetzt, dass kein Interaktionselement sinnfrei respektive zufällig zustande kommt, sondern dass „order at all points“ (Sacks 1984: 22) besteht, also jedes interaktive Phänomen eine sinnvolle Hervorbringung und eine methodisch hervorgebrachte Lösung für ein strukturelles Problem⁷⁷ darstellt.

Mit dieser Grundannahme knüpft die Konversationsanalyse (und mit ihr die Gesprächsanalyse) wiederum an die Ethnomethodologie und die dort vertretene Grundannahme über die Indexikalität und Reflexivität von Äußerungen an. Der Begriff der *Indexikalität* bezeichnet die prinzipielle Abhängigkeit der Bedeutung einer Äußerung von ihrem Entstehungskontext. Eine Äußerung hat demnach keine statische Bedeutung, sondern sie muss von den Interaktanten vor dem Hintergrund des Äußerungskontexts ausgehandelt werden. Für die Konversationsanalyse ergibt sich daraus, dass der interaktive Sinn einer Äußerung erst in der Reaktion auf sie nachvollzogen werden kann (bzw. in der Reaktion auf die Reaktion, da erst hier A verdeutlichen kann, ob B sie/ihn ‚richtig‘ verstanden hat). Die Indexikalität stellt die Interaktanten vor das Problem, sich gegenseitig aufzuzeigen, wie (also vor dem Hintergrund welcher Kontexte) sie einander verstanden wissen wollen. Die Gesamtheit der Aktivitäten, die sie dafür nutzen, wird mit dem Begriff der *Reflexivität* erfasst.⁷⁸ Reflexiv sind Äußerungen also,

⁷⁶ Ethnomethodologie ist ein soziologisches Forschungsprogramm, das Harold Garfinkel in Anlehnung an Schütz' phänomenologische Soziologie in den 1960er-Jahren in Amerika begründete.

⁷⁷ Der Problembegriff ist in der Konversationsanalyse entsprechend weit gefasst: Als Problem wird z. B. verstanden, ein Gespräch zu eröffnen oder zu beenden.

⁷⁸ Diesem Begriff liegt die Überzeugung zugrunde, dass Interaktanten zur Lösung eines kommunikativen Problems (wie z. B. dem Aussprechen einer Einladung oder ähnlichen basalen Kommunikationsaufgaben) über verschiedene Alternativen verfügen, die sie in dieser konkreten Situation nutzen können. Insofern ist jede sprachliche Realisierung Ergebnis einer Auswahl – darin wiederum liegt die anzeigende Funktion (display) der konkreten sprachlichen Realisierung und die Schlüssigkeit der ‚order-at-all-points-Maxime‘.

„weil sie selbst den Kontext organisieren, der sie für-alle-praktischen-Zwecke-dieses-Augenblicks-interpretierbar macht“ (Auer 1999: 133). Spezifische sprachliche Aufzeigeleistungen werden als ‚display‘ bezeichnet (vgl. Deppermann 2000: 99). Für die klassische Konversationsanalyse ergab sich aus der Reflexivität das Prinzip, dass ausschließlich das als Kontext gilt, was von den Interaktanten im Gespräch relevant gesetzt wird.

Diese interaktionstheoretischen Grundannahmen hat die Gesprächsanalyse auf den Gegenstand ‚Gespräch‘ übertragen, inhaltlich und terminologisch weitergeführt und präzisiert. So definiert Deppermann (²2001A: 8) Gespräche über folgende Eigenschaften:

- *Konstitutivität*: Gesprächsereignisse werden von den Gesprächsteilnehmern aktiv hergestellt.
- *Prozessualität*: Gespräche sind zeitliche Gebilde, die durch die Abfolge von Aktivitäten entstehen.
- *Interaktivität*: Gespräche bestehen aus wechselseitig aufeinander bezogenen Beiträgen von Gesprächsteilnehmern.
- *Methodizität*: Gesprächsteilnehmer benutzen typische, kulturell (mehr oder weniger) verbreitete, d. h. für andere erkennbare und verständliche Methoden, mit denen sie ihre Beiträge konstruieren und interpretieren sowie ihren Austausch miteinander organisieren.
- *Pragmatizität*: Teilnehmer verfolgen in Gesprächen gemeinsame und individuelle Zwecke, und sie bearbeiten Probleme und Aufgaben, die unter anderem bei der Organisation des Gesprächs selbst entstehen.⁷⁹

In der Konversations- und der Gesprächsanalyse wurde der Bereich des Verbalen in den Analysen faktisch priorisiert.⁸⁰ Angestoßen durch die zeitgemäßen Möglichkeiten audiovisueller Datengewinnung wird seit einigen Jahren unter dem Stichwort Multimodalität eine Weiterentwicklung der Konversationsanalyse praktiziert, die Interaktion als einen holistisch konstituierten Gegenstand betrachtet und Interaktionsanalyse nicht auf den verbalen Teil beschränkt, weil damit eine Vielzahl wichtiger interaktionskonstituierender Aspekte ausgeblendet wird (vgl. z. B. Norris 2004: 1). Aus dieser Perspektive ist die Multimodalität bei den eben genannten Eigenschaften von Gesprächen systematisch mitzudenken.

Zwei weitere Bereiche, in denen die Konversationsanalyse weiterentwickelt wurde, sind für diese Arbeit relevant:

1) Ausgehend von dem Gedanken der Konstituiertheit verbaler Interaktion beschreiben Kallmeyer/Schütze (z. B. 1976, 1977; Kallmeyer 1988) die elementaren Ebenen, auf denen Gesprächsbeteiligte Interaktion konstituieren, und nehmen dabei „in paradigmatischem Sinne weitgehend alle Gegenstände der Linguistik neu in den Blick“ (Spranz-Fogasy 2004: 5). In einer lediglich analytischen Trennung gelangen sie zu folgenden sechs „Ebenen der Interaktionskonstitution“, die interdependent sind und simultan bearbeitet werden:

⁷⁹ An die Eigenschaften Konstitutivität und Prozessualität anknüpfend, nennt Boettcher (unveröffentlichtes Seminarpaper) als weitere Eigenschaft die Ganzheitlichkeit. Damit ist gemeint, dass „Gespräche [] komplexe Gebilde [sind], die von den Gesprächsbeteiligten selber in ihrem Anfang und Ende aus umgebenden Interaktionsphänomenen ausgegliedert werden.“

⁸⁰ Dass die klassische Konversationsanalyse die Bedeutung des non- und paraverbalen Bereichs bei der interaktiven Konstitution von Sinn und Ordnung nie vollständig ausgeklammert hatte, zeigt Schmitt 2005: 22 anhand des turn-taking-Mechanismus; dass jedoch gleichzeitig „analysefaktisch“ eine „Priorisierung des Gesprochenen gegenüber anderen interaktionsrelevanten Formen körperlichen Ausdrucks“ (ebd.) besteht, sei auf die technische Beschränkungen und die daraus resultierende Begrenzung auf Audioaufzeichnungen zurückzuführen.

- Die Ebene der Gesprächsorganisation fordert von den Interaktanten die Erledigung der „strukturelle[n] Aufgaben bei der Organisation von Gesprächen“ (Kallmeyer/Schütze 1976: 6). Damit sind diejenigen Aufgaben gemeint, die im Zentrum des Interesses der klassischen Konversationsanalyse stehen: z. B. die Organisation des Sprecher(innen)-wechsels, die Sequenzierung sowie die Gestaltung der Interaktionssituation als ein nach vorn und hinten abgeschlossenes soziales Ereignis. Aufbauend auf den wesentlichen Ergebnissen der Konversationsanalyse zur Bearbeitung dieser Aufgaben kann analysiert werden, was z. B. die Verteilung des Rederechts über eine konkrete Interaktionssituation aussagt.
- Die Ebene der Handlungskonstitution verweist einerseits „auf Ziele und Zwecke, um deren willen das Gespräch geführt wird (z. B. Studienberatung, Streitschlichtung oder Geselligkeit)“ (ebd.) und andererseits auf grundlegende Strukturen, die den Interaktanten zur Verfolgung dieser Ziele und Zwecke, also bei der Bearbeitung verschiedener Interaktionsaufgaben, zur Verfügung stehen. Diese grundlegenden Strukturen werden in der Konversationsanalyse als Handlungsschema bezeichnet. Im Rahmen der Handlungskonstitution sind die Interaktanten in Bezug auf Handlungsschemata mit vier untergeordneten Aufgaben konfrontiert: Das Handlungsschema muss von allen Beteiligten vom umgebenden Interaktionsrahmen sichtbar abgegrenzt werden; jedes spezifische Handlungsschema muss von der es initiiierenden Person deutlich markiert werden; Handlungsschemata müssen von allen Beteiligten akzeptiert und ratifiziert werden; ist ein Handlungsschema ratifiziert, muss es „in einem Gerüst notwendiger Handlungsschritte“ (ebd. 16), die den Interaktanten in Form von ‚Normalformerwartungen‘ bekannt sind, vollzogen werden (vgl. ebd.: 16f.).
- Die Ebene der Sachverhaltsdarstellung ist besonders augenfällig in Bezug auf kommunikative Handlungen wie ‚erzählen‘, ‚beschreiben‘ oder ‚argumentieren‘ (wobei zu berücksichtigen ist, dass die Darstellung von Sachverhalten für Kommunikation konstitutiv ist). Gefragt wird auch hier nach den Schemata, die solchen Sachverhaltsdarstellungen zugrunde liegen. Diese Schemata sind eingebettet in Handlungsschemata. Kallmeyer und Schütze (1977: 162) gehen von drei „grundlegenden Regeln“ aus, die für Sachverhaltsdarstellungen gelten und die daraus resultieren, dass eine verbale Darstellung „prinzipiell unendlich ausgedehnt und nie erschöpfend formuliert werden“ (Deppermann 1997: 27) kann: 1) Der „Kondensierungszwang“ fordert Sprechenden ab, nur bestimmte Phänomene auszuwählen, um eine „überschaubare Darstellung“ zu liefern. 2) Der „Detaillierungszwang“ fordert Sprechenden ab, die „konstitutiven Elemente“ der Sachverhaltsdarstellung in ihren Zusammenhängen präzise und detailliert genug darzustellen, um das Spezifische dieses Sachverhalts deutlich zu machen. Eine hohe Detaillierung geht entsprechend grundsätzlich mit Relevanzsetzung einher. 3) Der „Gestaltschließungszwang“ fordert Sprechenden ab, den Sachverhalt „in sich geschlossen“ darzustellen.
- Die Ebene der sozialen Identitäten und Beziehungen bezieht sich auf die Aushandlung der Beteiligungsrollen, die die Interaktanten in einer konkreten Gesprächssituation einnehmen. In dem Moment, in dem Personen miteinander kommunizieren, sind sie in einer Beziehung zueinander, die andauernd ausgehandelt (in ihrer Qualität ratifiziert, umdefiniert o. Ä.) werden muss. Die Art der Ausgestaltung solcher Beziehungen prägt die soziale Identität. Die Ebene der Handlungskonstitution hängt eng mit der der sozialen Identitäten und Beziehungen zusammen. Dies wird besonders in Bezug auf institutionelle Kommunikation deutlich, in der die Beteiligungsrollen teilweise vordefiniert und bestimmte Handlungsschemata erwartbar sind (vgl. Spranz-Fogasy 2002: 37).

- Die Ebene der Interaktionsmodalitäten fordert von den Interaktanten die Markierung dessen, wie die aktuelle Interaktionssituation zu bewerten ist: Modalitäten wie Scherz, Ernst oder Ironie müssen von den Gesprächsbeteiligten als solche angezeigt werden. Solche Modalitäten können sich über ganze Gespräche, aber auch über wesentlich kleinere kommunikative Ereignisse erstrecken: Während für Ironie zum Beispiel meist ein kurzfristiger Modalitätswechsel vollzogen wird, den oft nur einer der Beteiligten initiiert und kurz aufrechterhält, liegt Ernst meist längeren Gesprächsphasen zugrunde und ist auf die interaktive Initiierung und ständige Ratifizierung aller Beteiligten angewiesen.
- Die Ebene der Reziprozitätsherstellung fordert von den Interaktanten die Nutzung von Verfahren zur Verständnissicherung und steht daher in engem Zusammenhang mit den praktischen Idealisierungen⁸¹, die Interaktanten in Gesprächen vornehmen, und die das Gelingen von Kommunikation erst ermöglichen. Reziprozität herzustellen erfordert je nach Setting und Konstellation ein unterschiedliches Maß an Aufwand (vgl. Spranz-Fogasy 2002: 40).⁸²

Spiegel hat diese Ebenen der Interaktionskonstitution um zwei Ebenen ergänzt, die zwar den vorgenannten zugeordnet werden können, deren separate Berücksichtigung in dieser Arbeit jedoch sinnvoll ist:

- Die *Ebene des Sprachmanagements* fordert von den Interaktanten die Wahl einer angemessenen sprachlichen Ausgestaltung ihrer Beiträge auf lexikalischer, grammatischer und syntaktischer Ebene (vgl. Spiegel 1995: 46).
- Die *Ebene des Störungsmanagements* beschreibt die Art und Weise, mit der Interaktanten auf von ihnen als Störungen empfundene Interaktionskomponenten eingehen und sie bearbeiten (vgl. Spiegel 2009: 12).

Diese Ebenen sind interdependent und werden im Gespräch simultan bearbeitet. Obwohl sie in Bezug auf den verbalen Anteil von Interaktion konzipiert sind, können sie – je nach Ebene – in Bezug auf sämtliche Ausdrucksmodi betrachtet werden.

2) Die Gesprächsanalyse hat die conversation analysis auch in Bezug auf das display-Konzept und das aus ihm resultierende enge Kontextverständnis sinnvoll weiterentwickelt: So zeigt

⁸¹ Diese ‚praktischen Idealisierungen‘ fasst Schütz insbesondere in zwei sog. Basisregeln: 1. die *Austauschbarkeit der Standpunkte* der Interaktanten und 2. die der *Kongruenz ihrer Relevanzsysteme*. Mit 1. ist gemeint, dass Interaktanten im Gespräch stillschweigend voraussetzen, dass sie aus der Perspektive des Gegenüber Sachverhalte in gleicher Weise bewerten würden wie sie selbst und dass dies auch umgekehrt der Fall wäre (vgl. Schütz 1971: 365). Mit 2. ist gemeint, dass für das Verstehen des Gegenübers in der spezifischen Gesprächssituation die (faktisch gegebenen) Differenzen in den individuellen Biographien der beteiligten Partner(innen) (Alter, Geschlecht, Bildung etc.) irrelevant sind. Cicourel erweiterte diese Basisregeln zu Interaktionspostulaten um 1. die *Unterstellung von Normalität/Rationalität des Handelns*, welche gewährleistet, dass die Normalformvorstellung über bestimmte Handlungstypen für alle Interaktanten als handlungsleitend angenommen wird. 2. Das *et-cetera-Prinzip*, welches den Umstand bezeichnet, dass in der verbalen Interaktion nicht jeder Sachverhalt detailliert ausformuliert werden muss, weil Interaktanten über die Fähigkeit verfügen, bestimmte Begriffe als Stichworte aufzufassen und gemäß ihres Erfahrungszusammenhangs in einen Bedeutungszusammenhang einzuordnen und so zu vervollständigen (vgl. Cicourel 1981: 177).

⁸² Als Beispiel für eingeschränkte Reziprozität kann die thematische Selbstkohärenz dienen, die Interaktanten vor allem in Streitgesprächen verstärkt praktizieren. Reziprozität wird hier nur formal durch den Sprecher(innen)wechsel und vermeintlich regionale Kohäsion stiftende (z. B. adversative) Elemente geschaffen. Thematisch nehmen Interaktanten dabei nur auf die eigene Vorgängeräußerung Bezug (vgl. zu diesem Phänomen Gruber 1996: 64).

Deppermann (2000, 2001A und 2001B), dass die Forderung der Konversationsanalyse, nur diejenigen Kontextfaktoren und Wissensbestände für die Analyse zu aktivieren, die die Gesprächsbeteiligten selbst relevant setzen, auf der falschen Annahme beruht, dass die Display-These zu einer „Selbstexplikativität von Gesprächen“ (Deppermann 2000: 101) führe, dass der Konversationsanalytiker also lediglich Sinn und Ordnung des Gesprächs von den Daten ‚ablesen‘ müsse. Die Interpretationsleistungen des Analytikers würden damit systematisch verschleiert. Da anhand verschiedener Forschungsergebnisse deutlich wurde, dass einerseits oftmals Displays nicht in Bezug auf alle relevanten Aspekte der Konstitution von Sinn und Ordnung im Gespräch erfolgen oder andererseits „die von Interaktionsteilnehmern dokumentierten Verständnisse ihres Tuns vage, vieldeutig und widersprüchlich“ und daher wiederum selbst Interpretationsgegenstand sind, stellt sich zwangsläufig die Frage, „über welche (Vor-)Wissensbestände der Analytiker verfügen muss, um Displays zu erkennen und zu einer adäquaten Rekonstruktion der Kontexte und Interpretationen zu gelangen, auf die diese *displays* hinweisen“ (ebd.: 102). Deppermann kommt zu dem Ergebnis, dass „Alltagswissen“, „ethnographisches Wissen“ und „theoretisches Wissen“ (gemeint ist Wissen über „konversationsanalytische Konstrukte und Untersuchungsergebnisse“, s. Deppermann 2000: 117, und Wissen aus anderen Disziplinen, s. Deppermann 2001A: 88) erforderlich sind. Analysierende sind allerdings mit einem „Wissensparadox“ konfrontiert, denn Hintergrundwissen „ist unerlässlich und zugleich in seiner Gültigkeit radikal infrage zu stellen“ (ebd.: 84).

Die Gesprächsanalyse wendet diese Erkenntnisse methodisch, indem bereits im Rahmen der Datenerhebung (vgl. ebd.: 10ff.) „objektive Daten“ der Gesprächssituation, „soziodemographische Daten“ der Interaktanten sowie erste Gesprächseindrücke des Aufzeichnenden notiert und so der Analyse zugänglich gemacht, Feldstudien in Form teilnehmender Beobachtung und der Erhebung unterschiedlicher Datentypen (Interviews, Dokumente etc.) als wertvolles Erkenntnisinstrument betrachtet und folgende „methodologische Leitlinien“ für die Gesprächsanalyse abgeleitet werden:

- seine Aussagen soweit als möglich auf die Aktivitäten der Gesprächsteilnehmer zu stützen,
- zu zeigen, daß seine Interpretationen mit den Details des interaktiven Geschehens lückenlos vereinbar sind,
- zu explizieren, daß und wie die Äußerungen der Gesprächsteilnehmer im Sinne seiner Aussagen interpretiert werden können. (ebd.: 51)

Wie in der Formulierung des Wissensparadoxes deutlich wurde, würde die Gesprächsanalyse allerdings die Stärke konversationsanalytischer Methodologie verspielen, würde sie den betreffenden Wissensbeständen apriorisch Geltung zusprechen. Vielmehr müssen sie „als Instrumente betrachte[t werden], deren Brauchbarkeit immer erst im Analyseprozess aufs Neue zu erweisen ist“ (ebd.: 117).⁸³ Alle Prinzipien der Interaktion, die auf diesem Wege abgeleitet werden können, müssen sich also als „**reale Orientierungsgrößen** für die Akteure“ (vgl. Bergmann 1994: 8, Herv. im Original) erwiesen haben.

Aus der Überzeugung von der Sinnhaftigkeit jedes Phänomens resultiert sowohl für die Konversations- als auch für die Gesprächsanalyse, dass eine theoretische und methodische Offenheit auf Seiten der Analysierenden⁸⁴ gegeben sein muss. Das bedeutet nicht – auch

⁸³ Beispiele dafür, wie ethnographisches Wissen im Rahmen einer Gesprächsanalyse nutzbar gemacht werden kann, finden sich bei Deppermann 2000.

⁸⁴ Konversationsanalytiker(innen) haben dementsprechend zunächst keinerlei Methodenbeschreibungen geliefert, sondern eine „analytische Mentalität“ (Schenkein 1978) beschrieben.

wenn dies die Konversationsanalyse betreffend gelegentlich behauptet wurde –, dass es sich um Forschungsrichtungen handelt, „deren Methodologie in ihrer Methodologielosigkeit, deren Programm in ihrer Programmlosigkeit [] besteht“ (Dittmann 1982: 2). Die Grundannahme, dass es sich bei der interaktiven Hervorbringung von Sinn und Ordnung um die schrittweise Konstruktion einer Vollzugswirklichkeit handelt, dass Gespräche zeitlich-prozessual organisierte Gebilde darstellen, fordert ein analytisches Vorgehen, das dem gerecht wird: eine sukzessive Verlaufsanalyse („Sequenzanalyse“) der Video- oder Audioaufzeichnungen des zu untersuchenden Phänomens und ihrer Transkripte, die das Geschehen aus der Perspektive der Interaktanten prozedural rekonstruiert und die ihre Ergebnisse nicht durch den Vorgriff auf den Gesprächsfortgang oder -ausgang begründet, sondern die kommunikative Gegenwart und unmittelbare Vergangenheit des fokalen Untersuchungselements fokussiert. Diese Forderung wird als ‚Prinzip der strikten Sequenzialität‘ bezeichnet.

Unter Sequenzen versteht die Konversationsanalyse einander unmittelbar folgende Redebeiträge (Turns), die in Bezug auf den Inhalt und den Handlungstypus direkt aufeinander bezogen sind. Mehrere Sequenzen, die der Bearbeitung derselben übergeordneten Aufgabe dienen, werden in Sequenzmustern, oder, wenn die übergeordnete Aufgabe komplex ist, in Handlungsschemata erfasst. So dient die Sequenzanalyse nicht nur der Erfassung von Phänomenen auf der Mesoebene⁸⁵, sondern auch der makroskopischer Strukturen. Neben dem Prinzip der strikten Sequenzialität ergeben sich aus den oben beschriebenen interaktionstheoretischen Grundannahmen zwei weitere zentrale methodische Prinzipien für die Sequenzanalyse (vgl. Deppermann 2001B: 44): 1. das „*prozessuale[] Zusammenspiel*“ der Äußerungen zu berücksichtigen, also den interaktiven Sinn einer Äußerung unter Berücksichtigung der Äußerungen der anderen Interaktanten zu rekonstruieren, und 2. „*Sinnkonstitution [] als selektiv rationale Aktivität*“ zu verstehen, also jede Äußerung vor dem Hintergrund bestehender Alternativen zu betrachten. Der Sequenzanalyse kommt in der Konversations- und Gesprächsanalyse ein zentraler Stellenwert zu: „Die Ablaufanalyse ist das Kernthema der empiristischen Konversationsanalyse; alle übrigen Themen erscheinen im Zusammenhang damit und werden darauf bezogen“ (Kallmeyer/Schütze 1976: 12), sie ist „das Herzstück der Gesprächsanalyse“ (Deppermann ²2001A: 53).

Um die Generalisierbarkeit von Befunden einzuschätzen, ist eine fallübergreifende Analyse erforderlich, bei der systematisch strukturell gleichartige Phänomene zusammengetragen werden, denn:

[w]eil den Handelnden in der Regel nicht nur eine ‚Methode‘, sondern ein Arsenal an formalen Verfahren zur Lösung eines Interaktionsproblems zur Verfügung steht, kann das Auftreten derartiger Kookkurrenzen tatsächlich als Hinweis auf ein von den Akteuren zu lösendes Interaktionsproblem verstanden werden. (Bergmann 2000: 923f.)

Gleichzeitig sollten diese Kookkurrenzen auch hinreichend variant sein, um „die empirische Phänomenvielfalt deskriptiv zu erfassen“ (Deppermann ²2001A: 98). Bei der Untersuchung der Varianz werden zwangsläufig auch Fälle identifiziert, die „ähnlich strukturiert sind, aber anderes leisten, unter anderen Bedingungen eingesetzt werden etc.“ (ebd.: 98f.). Solche „benachbarten Praktiken“ (ebd.) können genauso wie abweichende Fälle (vgl. ebd.: 99f.; Berg-

⁸⁵ Die Mikroebene bezeichnet die Ebene der Äußerungsgestaltung – also Phänomene unterhalb der Turnebene, die Mesoebene bezieht sich auf die Ebene der Turns und der sequentiellen Organisation, die Makroebene bezieht sich auf die Gesprächsphasen, also Eröffnungs-, Kern- und Beendigungsphasen (vgl. Henne/Rehbock ⁴2001: 14).

mann 2000: 923) verdeutlichen, welche Spannweite das untersuchte Phänomen aufweist und welchen Bedingungen sein Zustandekommen unterworfen ist.

Der oben angesprochene Forschungszusammenhang, der sich derzeit unter dem Stichwort ‚Multimodalität‘ entwickelt, hat weitreichende Konsequenzen in Bezug auf die Konversationsanalyse – und mit ihr möglicherweise auf die Gesprächsanalyse. Dafür zwei Beispiele:

- Die Beurteilung sämtlicher Ausdrucksmodi als – zumindest theoretisch – gleichwertig fordert, dass die syntagmatische Betrachtung von Interaktion, wie sie in der Sequenzanalyse erfolgt, um eine gleichberechtigte Betrachtung der *Simultaneität* sämtlicher Ausdrucksmodi erweitert wird (Deppermann/Schmitt 2007: 29). Dies soll einerseits in Bezug auf das Nebeneinander der unterschiedlichen körperlichen Ausdrucksträger zu einem spezifischen Moment, andererseits – und vor allem – in Bezug auf das gleichzeitige Miteinander, die Koordination⁸⁶, betrachtet werden. Dafür müssen sich neue, gegenstandsabhängige Methoden herausbilden.⁸⁷
- Da infolge der Priorisierung des Verbalen die Kategorie „Sprecher“ den Untersuchungsgegenstand lieferte, wurde dieser zwangsläufig konnotiert mit „momentan primär aktiv“, was aus der multimodalen Perspektive den Gegenstand völlig verkürzt. Deppermann/Schmitt (2007: 22) schlagen statt „Sprecher/Hörer“ die Bezeichnung „Interaktionsbeteiligte“ vor. Mit der Kategorie „Sprecher“ wird aus der multimodalen Perspektive nur noch der Umstand der verbalen Aktivität bezeichnet, welcher analytisch keinen höheren Status hat als der Aktivitätsgrad der anderen Interaktionsbeteiligten. Aus der multimodalen Perspektive ist es dann zum Beispiel möglich, „Aussagen darüber zu machen, inwiefern körperliche Ausdrucksformen von Interaktionsteilnehmern, die temporär nicht mit der verbalen Bearbeitung der Kernaufgabe befasst sind, für die Konstitution des Status des Sprechers relevant sind“ (Heidtmann/Föh 2007: 288).

Abschließend muss festgehalten werden, dass multimodale Analysen aufgezeigt haben, dass allein auf das Verbale fokussierte Analysen oftmals Interessantes nicht erfassen oder auch falsche Befunde zutage bringen. So kommt Wolf (2007: 160) zu dem Schluss, dass – wer sich eingehend mit Multimodalität beschäftigt – „anschließend seinen Audiodaten nicht mehr so trauen [wird] wie bisher“.

2.3.4.2. Funktional-pragmatische Diskursanalyse

Im Gegensatz zur Konversationsanalyse, die sich primär dem ‚Wie‘ der Herstellung von Ordnung und Sinn in der Kommunikation widmet, fokussiert die funktional-pragmatische Diskursanalyse⁸⁸ die analytische Klärung des kommunikativen ‚Wozu‘. Diese analytische Aus-

⁸⁶ Unter „Koordination und koordinativen Aktivitäten“ werden sämtliche Aktivitäten verstanden, die „im Zusammenhang und zeitgleich mit verbalen Kooperationsbeiträgen und als deren Voraussetzung in den unterschiedlichen Modi körperlichen Ausdrucks realisiert werden, die jedoch selbst nicht als zielorientierte handlungsschematisch bezogene Beiträge angesehen werden“ (Deppermann/Schmitt 2007: 22f.).

⁸⁷ Vgl. zu methodologischen Fragen z. B. Norris 2004. Auf Beispiele für die Durchführung multimodaler Analysen möchte ich an dieser Stelle nicht weiter eingehen, da durch die in dieser Arbeit aus rechtlichen Gründen gegebene Beschränkung auf Audiodaten dieser Forschungsansatz nur in Bezug auf die Koordination von verbalen und paraverbalen Phänomenen erfolgen kann. Siehe dazu aber Schmitt 2007.

⁸⁸ Die Diskursanalyse geht ursprünglich auf Foucault (v. a. 1969) zurück, der jedoch lediglich einen Ansatz zu einer solchen Methode präsentierte. Neben seinem Diskursbegriff, der eng mit den Komplexen Macht, Wissen und Identität verknüpft ist und dem zentraler Stellenwert in den Sozialwissenschaften zukommt, existiert eine Vielzahl unterschiedlicher Diskursbegriffe und entsprechend unterschiedlicher Methoden der Dis-

richtung resultiert aus einer handlungstheoretischen Auffassung von Sprache⁸⁹, in der individuelles sprachliches Handeln als Teil gesellschaftlichen Handelns begriffen wird: „Gesellschaftliche Strukturen werden in Diskurs und Text durch die Wissensbereiche der Aktanten vermittelt und sind damit Gegenstand der Diskursanalyse“ (Rehbein 2000: 936). Die funktional-pragmatische Diskursanalyse knüpft theoretisch an die Ergebnisse der Gesprochenen-Sprache-Forschung und der Sprechakttheorie, aber auch explizit an die Konversationsanalyse an (vgl. Becker-Mrotzek 1994: 87; Ehlich 2007C: 118ff., siehe auch weiter unten).

Aus der handlungstheoretischen Perspektive heraus, die die funktional-pragmatische Diskursanalyse auf Sprache einnimmt, ist eine ihrer zentralen Kategorien ableitbar:

Die Interaktion zwischen Sprecher und Hörer als eine tatsächliche gemeinsame Handlung und Handlungsfolge zwischen zwei oder mehr Interaktanten kulminiert in der Kategorie des Zwecks der sprachlichen Handlung (bzw. der sprachlichen Handlungsfolge). (Ehlich 1986: 187)

Aufgabe jeder funktional-pragmatischen Diskursanalyse ist „die Form des sprachlichen Handelns aus den zugrundeliegenden Zwecken zu erklären“ (Becker-Mrotzek 1992: 4). Zwecke stellen „das zentrale strukturierende Element sprachlicher Handlungsprozesse dar“ (Brünner/Graefen 1994: 10) – sprechakttheoretisch formuliert entsprechen sie illokutiven Akten⁹⁰ (Ehlich 2007A: 33). Sie sind nicht gleichzusetzen mit Zielen: Der Begriff des Zwecks beschreibt gesellschaftlich antizipierte Ergebnisse einzelner Handlungen⁹¹ oder Handlungszusammenhänge/Diskurse. Diskurse werden hier – wiederum in Rückbezug auf den Begriff des Zwecks – verstanden als „über den Zusammenhang von Zwecken konstituierte Musterfolgen, die sich an der sprachlichen Oberfläche als Abfolge sprachlicher Handlungen darstellen“ (Ehlich 1986: 192) oder, einfacher und gleichzeitig präziser formuliert: Diskurse sind „sprachliche Tätigkeiten von zwei oder mehr Aktanten [], die in einer Sprachsituation kopräsent sind“ (Rehbein 2000: 928). Der Begriff des Ziels stellt demgegenüber eine individuelle Größe dar; eine sprachliche Handlung (z. B. ‚begründen‘ oder ‚versprechen‘) hat lediglich einen Zweck, ein Handlungszusammenhang, also z. B. ein Diskurs/Gespräch, kann mehrere Zwecke haben, Ziele können die Interaktanten (bzw. die in irgendeiner Form am Diskurs Beteiligten) vielfäl-

kursanalyse für unterschiedliche soziologische und linguistische Analysegegenstände (s. dazu Ehlich 1994). In diesem Kapitel meiner Arbeit geht es um eine bestimmte Ausrichtung der Diskursanalyse, die sich aus der linguistischen Diskursanalyse entwickelt hat und für den deutschen Sprachraum spezifisch ist: die funktional-pragmatische Diskursanalyse. Wenn ich im Folgenden den Begriff Diskursanalyse nutze, ist diese Ausrichtung gemeint. Den Begriff funktionale Pragmatik nutze ich synonym dazu.

⁸⁹ Diese Perspektive auf Sprache ist keine völlig andere als die der Konversationsanalyse, welche die formalen Prinzipien verbaler Interaktion als Teilbereich sprachlicher Handlungen untersucht: „Understanding language is not, in the first instance, a matter of understanding sentences but of understanding actions – utterances – which are constructively interpreted in relation to their contexts“ (Heritage 1984: 139). Dennoch hat der Handlungsbegriff dort nicht die zentrale Bedeutung wie in der funktionalen Pragmatik.

⁹⁰ Bei der Analyse sprachlicher Handlungen knüpft die Diskursanalyse an die Weiterentwicklung von Austins Sprechakttheorie durch Searle an. Diese Nutzbarmachung der Sprechakttheorie für die Diskursanalyse ist nachvollziehbar: Zum einen hat die Diskursanalyse wie die Sprechakttheorie ein handlungstheoretisches Verständnis von Sprache. Zum anderen greift die Diskursanalyse zurück auf die analytische Zerlegung von Sprechhandlungen in einzelne, simultan und/oder nacheinander verlaufende *Akte* (Äußerungsakt, illokutiver und propositionaler Akt) – mit dieser Trennung bietet die Sprechakttheorie vor allem mit dem *illokutiven Akt* eine Kategorie, die dezidiert nach der intendierten Wirkung einer sprachlichen Handlung fragt und damit einen Schlüssel zur Analyse von Zwecken resp. kommunikativen Tiefenstrukturen bietet. Zur analytischen Bestimmung des illokutiven Gehalts und des propositionalen Akts vgl. z. B. Rehbein 2000.

⁹¹ Der *sprachlichen Handlung* fällt eine spezifische Handlungsqualität zu, die aus ihrer Zweckausrichtung resultiert. Sie ist die „Grundeinheit des sprachlichen Handelns“ (Kameyama 2004: 28).

tige und auf etlichen Ebenen verfolgen, die mit den Zwecken übereinstimmen können, aber nicht in jedem Punkt müssen, z. B. wenn ein Interaktant eine bestimmte Handlung strategisch funktionalisiert, um andere Ziele als den Zweck zu verfolgen. Der Begriff des Zwecks hat im Rahmen der funktionalen Pragmatik einen so hohen Stellenwert, weil „[d]ie Zwecke die einzelnen konkreten Handlungen und ihre Gesamtorganisation [steuern]“ (Ehlich/Rehbein 1979A: 317).

Die Diskursanalyse geht davon aus, dass Interaktanten zur Verfolgung eines Zwecks auf gesellschaftlich hervorgebrachte vorgeformte kommunikative Elemente zurückgreifen können, die ihnen einem Werkzeug gleich zur Verfügung stehen (vgl. Becker-Mrotzek 1992: 4). In dieser Grundannahme zeigt sich einer der fundamentalen Unterschiede zwischen den Sichtweisen von Konversations-/Gesprächsanalyse und Diskursanalyse: Während erstere die Position vertreten, dass Sinn und Ordnung in der Interaktion lokal konstituiert werden, geht die Diskursanalyse von einer Vorgeformtheit sprachlicher Elemente zur Erreichung spezifischer Zwecke aus, die den Interaktanten in Form von Wissensressourcen zur Verfügung stehen und die sie sich im Rahmen der Sozialisation (genauer: des Spracherwerbs, vgl. Ehlich 1986: 190 oder 2007: 37) aneignen. Während die Konversationsanalyse also davon ausgeht, dass die Interaktanten durch die Struktur von Interaktionsaufgaben situativ zu ihrer Bearbeitung gezwungen werden und dies prinzipiell reflexiv tun, geht die Diskursanalyse davon aus, dass die Verfolgung eines bestimmten Zwecks den Rückgriff auf spezifische Handlungsmuster notwendig macht, dass die Interaktanten bei der Verfolgung von Zwecken also Musterzwängen unterliegen – wobei der Begriff des Zwangs eher unglücklich gewählt ist: Ganz im Gegensatz zu einer Beschneidung der Handlungsmöglichkeiten (die der Begriff Zwang impliziert), *bieten* Muster Handlungsmöglichkeiten (eben vergleichbar mit einem Werkzeug), die sich gesellschaftlich herausgebildet als funktionale Lösungen erwiesen haben (vgl. Ehlich 2007A: 16).

Ein weiterer fundamentaler Unterschied zwischen Diskurs- und Konversationsanalyse und gleichzeitig ein für die Methodologie der erstgenannten besonders relevanter Aspekt wurde bereits in der obigen Definition des Diskursbegriffs durch Ehlich angedeutet: Die Diskursanalyse unterscheidet zwischen einer *Oberfläche* und einer *Tiefenstruktur* sprachlicher Handlungen. Die *Oberfläche* der sprachlichen Handlung stellt sich dar in ihrer Materialität, also in sämtlichen empirisch fassbaren Elementen: in den Lauten, Wörtern und funktionalen Einheiten genauso wie in non- oder paraverbalen Phänomenen. Die *Tiefenstruktur* ist das, was die jeweils praktizierte Auswahl an empirisch fassbaren Elementen steuert: „unterschiedliche Muster und Musterfolgen“ (Ehlich 2007A: 18). Eine solche Unterscheidung zwischen Oberfläche und Tiefenstruktur ist im Rahmen der Konversationsanalyse unnötig, da dort lediglich die Wissensbestände relevant sind, die in den sprachlichen Daten durch die Interaktanten relevant gesetzt werden – aus diskursanalytischer Perspektive verbleibt die Konversationsanalyse also analytisch auf der Oberfläche. Die Gesprächsanalyse hingegen bezieht je nach Fragestellung auch die Tiefenstruktur analytisch mit ein, ihre Analysen sind jedoch nicht auf die Tiefenstruktur ausgerichtet und jener kommt damit nicht die zentrale Bedeutung wie in der Diskursanalyse zu.

Exkurs: Muster

Bei der Darstellung des konversationsanalytischen und des diskursanalytischen Vorgehens wurden wiederholt die Begriffe des Musters, des *Handlungsmusters* bzw. des Schemas oder des Handlungsschemas genutzt. Es sollte deutlich geworden sein, dass sich diese Begriffe in beiden Disziplinen auf die Bezeichnung von Strukturen sprachlicher Handlungen beziehen. Insofern verstehen beide Forschungsrichtungen im Wesentlichen Gleiches unter den Begrif-

fen; der Umfang der interessierenden Strukturen, die Bedeutung für die Analyse und die theoretischen Zusammenhänge, in die diese Begriffe eingebettet sind, unterscheiden sich jedoch, teilweise sogar gravierend.⁹² Im Folgenden werde ich den diskursanalytischen Musterbegriff darstellen, weil er für meine Arbeit größere Relevanz besitzt.⁹³

Unter Handlungsmustern ist das implizite Wissen von Interaktanten in Bezug auf die Normalform bestimmter Handlungen zu verstehen, über das sie verfügen und das die Grundlage ihrer Handlungsstrukturierung bildet. Insofern sind Handlungsmuster aus der Perspektive der Beteiligten Leitfäden für die „kommunikative[n] Aufgaben [], die sukzessive zu erfüllen sind“ (Becker-Mrotzek 1992: 5). Handlungsmuster werden im Rahmen des Spracherwerbs von Gesellschaftsmitgliedern erworben und stehen ihnen dann als Musterwissen zur Verfügung (Ehlich 2007A: 37). Gleichsam dient den Interaktanten dieses Wissen über die anstehenden Aufgaben, deren Abfolge und die entsprechenden Beteiligungsrollen (vgl. Spranz-Fogasy 2004: 11f.) auch der Identifikation verschiedener Handlungen als Bestandteil übergeordneter Handlungs- oder Diskursmuster (oder Gesprächstypen).

Handlungsmuster spiegeln jedoch nicht *individuelle* Normalformerwartungen wider, sondern stellen *gesellschaftlich* ausgearbeitete Praktiken dar. Sie sind prinzipiell auf die Realisierung von Zwecken ausgerichtet und haben sich als geeignete Handlungsabläufe zu deren Erreichung gesellschaftlich herausgebildet und verfestigt. Muster sind damit Handlungspotenziale zur Befriedigung gesellschaftlicher Bedürfnisse.

Sprachliche Handlungsmuster, oder abkürzend gesagt, Muster, sind also die Formen von standardisierten Handlungsmöglichkeiten, die im konkreten Handeln aktualisiert und realisiert werden. Die Handelnden verwirklichen in ihrem Handeln ihre Zwecke. Die einzelnen Muster bilden Potentiale für die Realisierung von Zwecken, derer sich die Handelnden bei ihren Handlungen bedienen. Jedes Muster ist auf einen spezifischen Zweck potentieller Handelnder bezogen: es wird durch diesen Zweck strukturiert. Dieser Zusammenhang kann abkürzend auch so benannt werden: das Muster hat einen Zweck; auf ihn ist es funktional bezogen. (Ehlich/Rehbein 1979B: 250)

Muster können unterschiedlich komplex sein. So kann ein Handlungsmuster wie ‚versprechen‘ durch nur einen Interaktanten in nur einer funktionalen Einheit geäußert werden, ‚schlichten‘ hingegen ist an die aufeinander bezogenen Aktivitäten von drei Parteien gebunden und umfasst etliche einzelne Handlungsschritte, also Musterpositionen.

Muster sind auf der Ebene der Tiefenstruktur angesiedelt. Sie sind „kommunikative und damit soziale Tiefenstrukturen“ (Rehbein 1988: 109). Sie haben keine direkten Pendanten an der Oberfläche. Nur in Fällen, in denen sich zur Erreichung bestimmter Zwecke Routineformeln entwickelt haben, bedingt das Musterwissen eine spezifischere Auswahl an Oberflächenphänomenen. Prinzipiell besteht aber lediglich eine *Determination* der Oberfläche

⁹² Die Unterschiede ergeben sich weitestgehend aus den dargestellten Differenzen zwischen den beiden Analyseverfahren. Als Stichworte sind in diesem Kontext vor allem die diskursanalytischen Begriffe Oberfläche/Tiefenstruktur und Zweck relevant. Im Gegensatz zum Schema werden im Muster auch mentale Prozesse festgehalten. Während die funktionale Pragmatik mit dem Musterbegriff den gesellschaftlichen Bezug aufzeigt, verfolgt die Konversationsanalyse ein „individualsoziologisches Konzept zur Erfassung von Interaktionen“ (Rehbein 1988: 110).

⁹³ Ich verwende in dieser Arbeit den diskursanalytischen Begriff Handlungsmuster, weil – wie im folgenden Kapitel gezeigt werden wird – er meinem Forschungsinteresse eher entspricht als der des Handlungsschemas. Insofern habe ich dieses Kapitel zur Handlungsmusteranalyse auch als Unterkapitel zur Diskursanalyse konzipiert und nicht als Handlungsschemaanalyse der Konversationsanalyse zugeordnet.

durch das zugrunde liegende Muster. Das Verhältnis zwischen Oberfläche und Tiefenstruktur ist also komplex (vgl. Schnieders 2005: 55).

Diese Determination bedingt jedoch (wie bereits zuvor knapp dargestellt wurde) keinen Handlungszwang. Tiefenstruktur und Oberfläche bzw. Muster und sprachliche Ausgestaltung sind wegen der Komplexität der Aufeinanderbezogenheit nicht eins zu eins aufeinander beziehbar. Muster sind insofern keine normativen Größen, sondern funktional – also auf den Zweck ausgerichtete – sinnvolle „Formen von standardisierten Handlungsmöglichkeiten“ (Ehlich/Rehbein 1979B: 249), die den Handelnden zur Verfügung stehen. Sie sind Organisationsformen des sprachlichen Handelns oder mit anderen Worten: eine „Menge von Interaktionsbedingungen (einschließlich Bedingungen der Äußerungsform) vor dem Hintergrund institutioneller Zwecke und Zusammenhänge“ (Hoffmann 1983: 11).

Der hohe Stellenwert der Musteranalyse für die funktionale Pragmatik erklärt sich aus ihrem eingangs formulierten Ziel: der Aufdeckung der komplexen Zusammenhänge zwischen der Tiefenstruktur und den Elementen auf der Oberfläche. Da Muster auf gesellschaftliche Zwecke ausgerichtet sind, bieten sie einen direkten Schlüssel zum Verständnis kommunikativer Handlungsabläufe, die dem diskursanalytischen Verständnis folgend ebenfalls auf Zwecke ausgerichtet sind.

Da Muster keine normativen Größen darstellen, sondern interaktiv dynamisch hergestellt und – wie im Zitat von Ehlich/Rehbein deutlich wurde – „im konkreten Handeln aktualisiert und realisiert werden“, sind sie nur hermeneutisch in direkter Auseinandersetzung mit Transkripten identifizierbar. Im Rahmen der Analyse werden also von den individuellen sprachlichen Handlungsabläufen die gesellschaftlichen Handlungsstrukturen abstrahiert.

Handlungsmuster können unterschiedlich komplex sein. Sie sind „spezifische Ensembles von Tätigkeiten und Tätigkeitsabfolgen“ (Ehlich/Rehbein 1986: 137). Diese Abfolgen spiegeln sich in verschiedenen Musterpositionen wider, die sowohl dynamisch als auch – bedingt – variabel sind und nicht unbedingt chronologisch bearbeitet werden:

[S]o zeigten empirische Untersuchungen, dass die Interaktanten die Themenbehandlung verschiedener Sachverhalte nicht linear abarbeiteten, sondern verschiedene thematische Stränge abwechselnd bearbeiteten, fallen ließen, wieder aufnahmen, bereits abgeschlossene thematische Bearbeitungen erneut fokussierten und bearbeiteten – kurz, sich in der kommunikativen Praxis nicht an einer linearen Struktur der thematischen Bearbeitung von Sachverhalten orientierten. (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001: 244)

Einzelne Musterpositionen werden daraufhin untersucht, ob sie obligatorisch oder fakultativ für die Erreichung des Zwecks sind. Werden lediglich obligatorische Musterpositionen realisiert, kann man von einem „zweckbestimmte[n] Minimaldurchlauf“ eines Handlungsmusters sprechen (Ehlich/Rehbein 1986: 138-140). Eine Musterbeschreibung erfordert – der Komplexität des diskursanalytischen Forschungsprogramms entsprechend – nicht ausschließlich die Beschreibung der einzelnen tiefenstrukturellen Handlungsschritte:

Muster bestehen aus Typen von Handlungen: mentale Handlungen, sprachliche Handlungen (Interaktionen) und Aktionen, Hörer- und Sprecherseitig. Diese Handlungstypen haben unterschiedliche Strukturen (in Verlauf, Komplexität, Medium): So können sie gesamte Handlungen oder Prozeduren oder einfache Akte sein. Sie können sich jeweils auch zusammensetzen zu Strategien, Taktiken, Routinen und Manövern. (Rehbein 1988: 110)

Handlungsmuster sind also einerseits prinzipiell in Bezug auf den Grad der Obligatorik spezifischer sprachlicher Handlungen und Aktionen und ihren Zusammenhang zu mentalen Repräsentationen⁹⁴ zu untersuchen, andererseits auf ihre Komplexität hin.

Je nach Perspektive können einem sprachlichen Handlungsmuster weitere subsidiäre Muster zugeordnet werden. So finden sich im Handlungsmuster ‚Schlichten‘ zum Beispiel die Muster ‚rechtfertigen‘ oder ‚widersprechen‘. Muster können auch in andere Muster eingebettet werden – so z. B. die Muster ‚streiten‘ oder ‚beraten‘ in das Muster ‚schlichten‘ – und miteinander kombiniert werden.

Auf der Grundlage der Unterscheidung von Oberfläche und Tiefenstruktur kann das Erkenntnisinteresse der Diskursanalyse präziser als eingangs geschehen formuliert werden: Es liegt in der rekonstruierenden Aufdeckung der komplexen Verbindungen von Elementen auf der Oberfläche mit zugrundeliegenden Mustern in der Tiefenstruktur sprachlicher Handlungen.

Ein weiterer Unterschied zwischen der Diskurs- und der klassischen Konversationsanalyse liegt in der Definition der Begriffs Kontext und seiner Bedeutung für die Analyse. Der Einbezug des Kontexts in die hermeneutisch verfahrenende Analyse ist erklärtes Ziel der Diskursanalyse, denn sie sieht einen „enge[n] Zusammenhang von Arbeit, Interaktion und Kommunikation und [dem] systematische[n] Hervorgehen der Kommunikation aus den Prozessen von Produktion und Reproduktion“ (Ehlich 1986/1991: 128). In der klassischen Konversationsanalyse hingegen wird der Kontext als etwas gesehen, das erst durch das sprachliche Handeln selbst lokal konstituiert wird und analytisch anderweitig keinerlei Relevanz hat. Daran schließt ein vierter wesentlicher Unterschied zwischen den Forschungsrichtungen an, der in der Nutzbarmachung von Wissensbeständen der Analysierenden für die Analyse liegt: Während die klassische Konversationsanalyse als eine der obersten methodologischen Prämissen vor der Analyse keinerlei analyseleitende Theorien oder Hypothesen aufstellt, um die geforderte analytische Offenheit beizubehalten und die Analysekategorien dem Material gerecht werdend aus ihm abzuleiten, fordert die Diskursanalyse eine umsichtige Betrachtung des eigenen generalisierten Wissens über den Gegenstand sowie eine Offenlegung dieses „Prä-Konzepts“ (vgl. Rehbein 2000: 930), das in Form von Heuristiken in den Analyseprozess Einzug finden und so den Blick für bestimmte Phänomene schärfen soll. Dieser gravierende Unterschied zwischen den beiden Forschungsrichtungen ist durch die oben unter dem Stichwort ‚Display-Konzept‘ dargestellte Weiterentwicklung der Konversationsanalyse durch Deppermann (2000; 2001A & B) deutlich reduziert worden, denn nach diesem Verständnis nutzt die Konversations-/Gesprächsanalyse ebenfalls systematisch Hintergrundwissen, doch unterscheidet sich die Art der Nutzung weiterhin von der Diskursanalyse: So wird erstens im Rahmen der Diskursanalyse das Hintergrundwissen wesentlich systematischer in die Analysevorbereitung einbezogen und zweitens ist die Geltung der Wissensbestände für die Analyseergebnisse in der Gesprächsanalyse und der Konversationsanalyse im deppermannschen Verständnis wesentlich stärker immer wieder neu zu belegen.

⁹⁴ Im Rahmen einer Musteranalyse kommt einem Bereich der Tiefenstruktur, der bislang innerhalb der Linguistik nicht beachtet wurde, ein hoher Stellenwert zu: dem der mentalen Dimension des Handelns⁹⁴, die im Zusammenspiel mit den aktionalen und interaktionalen Handlungsanteilen das Muster konstituiert (Ehlich 1986: 190). Die Bedeutung der mentalen Dimension für die Diskursanalyse resultiert aus der sprachtheoretischen Grundannahme, dass sprachliches Handeln „eine Tätigkeit des Vermittelns ‚innerer‘, d. h. mentaler, Prozesse in ‚äußere‘, d. h. sprachliche, Formen“ (Rehbein 2000: 928) darstellt. Auch Wissensbestände sind damit für die funktionale Pragmatik relevant. Da der Herausarbeitung mentaler Prozesse im Rahmen meiner Arbeit kein größerer Stellenwert zukommt, beschränke ich meine Ausführungen hier.

Im Gegensatz zur Konversationsanalyse, die sich (wie oben aufgezeigt) primär der Untersuchung von Alltagsgesprächen widmet, und zur Gesprächsanalyse, die an völlig unterschiedlichen Bereichen der verbalen Interaktion interessiert ist, untersucht die funktional-pragmatische Diskursanalyse primär Kommunikation in Institutionen⁹⁵. Vor dem Hintergrund des Verständnisses individueller Kommunikation als Teil gesellschaftlichen Handelns und der Herausarbeitung des engen Zusammenhangs von Kommunikation und Zweckverfolgung, der sich die Diskursanalyse verschrieben hat, ist diese Wahl des Gegenstands nachvollziehbar: Gerade in Institutionen wird „der Zusammenhang von Zwecken und sprachlichen Formen besonders gut [bestimmbar]“ (Becker-Mrotzek 1992: 4).

Soll die Kommunikation in der Gesellschaft untersucht werden [...], so kommt den Institutionen eine große Bedeutung zu. Das sprachliche Handeln ist in vielen Fällen Handeln in Institutionen. (Vgl. Ehlich/Rehbein 1986: 5)

Die Wahl des Gegenstands ‚institutionelle Kommunikation‘ erfordert ein spezifisches Instrumentarium zur Erfassung der Komplexität institutioneller Zusammenhänge. Bei der diskursanalytischen Auseinandersetzung mit institutioneller Kommunikation muss daher Folgendes beachtet werden:

Hier ist für die unterschiedlichen Institutionen und professionellen Handlungsbereiche zu beschreiben und zu erklären, welche beruflichen Handlungsanforderungen aus den ökonomisch sozialen und institutionellen Bedingungen entstehen, wie sie sich im Bewusstsein der handelnden Subjekte darstellen und wie ihnen im kommunikativen Handeln entsprochen (oder auch nicht entsprochen) wird. (Brünner 1994: 328)

In dieser Hinsicht hat die Diskursanalyse die angewandte Gesprächsforschung maßgeblich beeinflusst.

2.3.5. Identifikation von Kommunikationsproblemen

Wie in Kapitel 2.2.3 aufgezeigt, ist die Problemanalyse im Anschluss an die Identifikation des Ist-Zustands einer Gesprächspraxis ein wesentlicher Bestandteil der Analyse. Was als Problem zu gelten hat, kann dabei nur selten direkt aus dem Ist-Zustand abgeleitet werden. Möglich ist dies dann, wenn die Interaktanten im untersuchten Gespräch ein bestimmtes Kommunikationsverhalten monieren. Solche gesprächsinhärent geäußerten Monita sind für die Bestimmung von Kommunikationsproblemen hochgradig relevant, da das, was als Problem zu gelten hat, in vielen Fällen individuell und somit an die Perspektive der Interaktanten gebunden ist. Da solche Monierungen selten sind und im Einzelfall die Gültigkeit des Monitums auch für andere Interaktanten und andere Situationen überprüft werden muss, reichen so identifizierte Kommunikationsprobleme als Grundlage für die Konzeption einer Fortbildung nicht aus.

Um darüber hinausgehend eine bestimmte Sprechhandlung als Kommunikationsproblem zu beurteilen, muss der rein deskriptive Bereich der (nicht-angewandten) Gesprächsforschung verlassen werden. Wie Bendel (2004: 68) zu Recht bemerkte, stellt der Übergang zur Prä-

⁹⁵ Im funktional-pragmatischen Verständnis sind Institutionen „verfestigte gesellschaftliche Einrichtungen, die mit speziell ausgebildetem Personal wiederkehrende Aufgaben nach festen Regeln erledigen“ (Becker-Mrotzek/Vogt 2001: 5), die also die Aufgabe der „Vermittlung der Zweckbereiche von Sprache und Gesellschaft“ (Ehlich 2007A: 20) haben. Einen Überblick über Definitionen des Institutionsbegriffs in verschiedenen Epochen und Disziplinen geben Ehlich/Rehbein 1979A. Auch Texte sind Gegenstand der Diskursanalyse (s. Ehlich 2007A: 19).

skription aber „keine logische Fortsetzung der Deskription“ dar, sondern „eine grundlegende Umorientierung des ganzen forschenden Tuns“, weil durch die Komponente des Beurteilens ein „struktureller Unterschied“ zur Deskription besteht. Kommunikationsprobleme müssen in der Differenz zwischen dem Ist-Zustand der Gesprächsführung und einem – vom *Gesprächsforschenden zu definierenden* – Soll-Zustand verortet werden⁹⁶:

Die allgemeine Struktur des Prozesses der Diagnose von Sprach- und Kommunikationsproblemen läßt sich wie folgt charakterisieren:

- (I) Ein faktisches Kommunikationsverhalten wird [...] mit Vorstellungen darüber konfrontiert, wie Kommunikation sein soll. Es wird an Zielvorstellungen – oder allgemeiner: an Normen – für kommunikatives Verhalten gemessen.
- (II) Eine Diskrepanz wird registriert. Gemessen an diesen Normen ist die faktische Kommunikation nicht so, wie es die Normen vorsehen.
- (III) Die Diskrepanz wird negativ bewertet. Durch die negative Bewertung gewinnt das in Frage stehende Kommunikationsverhalten den Status eines Kommunikationsproblems. (Fiehler 2000: 1700)

Für die Festlegung eines Soll-Zustands muss expliziert werden können, was als ‚gutes‘ Kommunikationsverhalten zu gelten hat. Da jedoch auch hier das Problem besteht, dass ein bestimmtes Kommunikationsverhalten vielfach nur aus Sicht eines Interaktanten als gut empfunden wird, ist auch gutes Kommunikationsverhalten „keine objektive[] Größe[]“ (Fiehler 1995: 118). Daher müssen einem explizierten Soll-Zustand der Kommunikation zwangsläufig starke Abstraktionen zugrunde liegen, deren Geltung für eine konkrete Situation und spezifische Interaktanten etlichen Faktoren unterworfen bleibt.

Einen Versuch, aus gesprächsanalytischer Perspektive eine solche Abstraktion mit der Formulierung von Bedingungen für gute Gespräche zu leisten, liefert Fiehler (z. B. 1998: 62):

Ein gutes Gespräch liegt vor,

- wenn keine (gravierenden) Verständigungs-/Kommunikationsprobleme auftauchen;
- wenn die Beteiligten der Meinung sind, dass der beabsichtigte Zweck mit vertretbarem Aufwand realisiert wurde, und
- wenn das Gespräch(sverhalten) nicht zu stark von der jeweiligen Normalform abweicht.

Die erste und dritte Bedingung bedürfen aus meiner Sicht Differenzierungen. So ist in Bezug auf die erste Bedingung festzuhalten, dass das Auftreten von Verständigungs-/Kommunikationsproblemen nicht prinzipiell ein Hinweis auf ein nicht-gutes Gespräch ist, sondern potenziell die Chance bietet, unterschiedliche Formen von Verständnis zu identifizieren und offenzulegen und so zu einem besseren gegenseitigen Verständnis zu gelangen. Gespräche, die solche Klärungen beinhalten, können daher als wesentlich bessere Gespräche empfunden werden als andere, in denen keinerlei Verständigungsprobleme auftreten. Außerdem kann das Fehlen von (analytisch fassbaren) Verständigungsproblemen auch Indiz für eine lediglich oberflächliche Verständigung sein.

Deppermann (2004) verweist auf eine weitere Problematik in Bezug auf diese erste Bedingung für gute Gespräche:

Natürlich stehen beide Fähigkeiten [„die Fähigkeit zur verständigungsorientierten, interaktiven Kooperation“ und „die Fähigkeit zum individuell erfolgreichen Kommunizieren“, A.L.] nicht

⁹⁶ Dell Hymes (1971) hat sich dieser Thematik ebenfalls gewidmet, allerdings nicht aus einer gesprächs-, sondern aus einer interaktantenzentrierten Perspektive. Anstelle des Ist-Zustands eines Gesprächs oder einer Gesprächspraktik interessiert ihn die „faktische Kompetenz“ eines Interaktanten, anstelle des oben bezeichneten ‚Soll-Zustands‘ dessen „ideale Kompetenz“ (vgl. dazu auch Deppermann 2004).

immer im Gegensatz zueinander – viele Ziele lassen sich nur kooperativ und verständigungsorientiert im Habermas'schen Sinne erreichen. Aber es ist evident, dass Kooperativität, Verständigungsorientierung und Transparenz häufig genug nicht unbedingt den Zielen einzelner Akteure förderlich sind, die leichter durch beeindruckenden Klangzauber, einseitige Informationen oder kommunikative Abkürzungsstrategien zu erreichen sind. (Deppermann 2004: 25)

Mit anderen Worten: Verständigungsprobleme können zwar bei einem der Interaktanten zur Bewertung eines Gesprächs als ‚nicht-gut‘ führen, ein anderer mag sie hingegen akzeptieren oder bewusst sogar bewusst herbeiführen.

Vor dem Hintergrund dieser beiden Kritikpunkte kann die erste der von Fiehler genannten Bedingungen folgendermaßen spezifiziert werden: Ein gutes Gespräch liegt vor, wenn entweder keine (gravierenden) Verständigungs-/Kommunikationsprobleme entstehen oder die auftretenden Probleme aus Sicht *aller* Interaktanten angemessen bearbeitet wurden. (Zur Kritik an der dritten Bedingung vgl. das folgende Unterkapitel.)

Boettcher (2004: 23) löst das Problem der Explikation eines Soll-Zustands anders. Anstatt die Eigenschaften eines guten Gesprächs vom Resultat her zu definieren, nennt er vier Dimensionen, anhand derer die Qualität von Gesprächen bewertet werden kann:

- a) *Sprache / Sprachgebrauch*: Es geht um die Qualität des sprachlichen ‚Inputs‘ bzw. die richtige kommunikative Zubereitung des sprachlichen Inputs.
- b) *Zwecke*: Der aufgabenbezogene Nutzen des *Gesprächs*.
- c) *Gesprächserleben*: Wie die beteiligten Individuen aus ihrer subjektiven Sicht sich im Gesprächsverlauf erfahren.
- d) *Kooperationswirkung*: Welche (nicht auf die angepeilten Gesprächszwecke bezogenen) Wirkungen das Gespräch bei den Gesprächsbeteiligten bzw. bei Dritten hinsichtlich ihres weiteren beruflichen Umgangs miteinander hat.“

Diese Bewertungsdimensionen können nur in Bezug auf den jeweiligen konkreten Fall helfen, Gesprächsqualität zu beurteilen. Wollte man für diese Dimensionen jeweils das Ideal herleiten, müsste das Ergebnis „angemessen“ lauten (außer in Bezug auf die Kooperationswirkung, hier wäre „gewünscht“ passender); dies entspricht sowohl der Komplexität des Gegenstands Gespräch als auch den unterschiedlichen individuellen Auffassungen darüber, was ein gutes Gespräch ist, eher als die von Fiehler benannten Bedingungen, erschwert aber die Identifikation von Kommunikationsproblemen.

Auf eine andere Weise nähert sich die angewandte Gesprächsforschung der Frage, was ‚gute‘ Gespräche sind, unter dem Terminus Gesprächskompetenz. Dabei steht nicht das Gespräch im Fokus des Interesses, sondern der Interaktant mit seinen Fähigkeiten. Der Kompetenzbegriff wird dabei nicht im Sinne Chomskys (1965) als bloße Fähigkeit verstanden, generativ grammatisch korrekte Sätze zu bilden (oder, dem Terminus *Gesprächskompetenz* folgend, regelkonform Gespräche zu führen), sondern „als die Fähigkeit, situationsadäquat Handlungsweisen auszuwählen und durchzuführen“ (Bendel 2004: 81). Gesprächskompetenz hat damit den Stellenwert einer Schlüsselqualifikation (Becker-Mrotzek/Brünner 2004A: 7). Wie bei Boettcher zeigt sich auch in den Beiträgen zur Gesprächskompetenz, dass das, was als gutes Gesprächsverhalten zu gelten hat, nicht in präzise zuzuschreibenden Eigenschaften erfasst werden kann, sondern idealiter in Termini der Angemessenheit. So definiert z. B. Hartung (2004B: 50) Gesprächskompetenz als

die Fähigkeit, zu einem beliebigen Zeitpunkt in einem Gespräch

1. zu einer **angemessenen** [Hervorhebung A.L.] Einschätzung der aktuellen Situation und der lokalen Erwartungen der Gesprächspartner zu kommen,

2. auf dem Hintergrund dieser Einschätzung eine den eigenen Interessen und den eigenen Ausdrucksmöglichkeiten **angemessene** [Hervorhebung A.L.] Reaktion mit hoher Erfolgswahrscheinlichkeit zu finden
3. und diese Reaktion der eigenen Absicht entsprechend körperlich, stimmlich und sprachlich **adäquat** [Hervorhebung A.L.] zum Ausdruck zu bringen.

Angemessenheit wiederum ist ein relationaler Begriff, sie kann nur in Bezug auf konkrete Faktoren bestimmt werden⁹⁷:

Welche kommunikativen Verhaltensweisen ‚gut‘ sind, kann nicht allgemeingültig definiert werden, sondern immer nur im Hinblick auf bestimmte Situationen, konkrete Ziele und spezifische Interessen, die je nach institutionellem Hintergrund durchaus konfliktär sein können. Welche Ziele erreicht, welche Interessen befriedigt werden sollen, ist ein strategischer Entscheid, den nicht die Gesprächsforschenden fällen können, sondern nur die Vertreter der Institution, in deren Dienste sie arbeiten. (Bendel 2004: 82)

Will man als Analysierende(r) also vermeiden, aufgrund der „intersubjektiv schwer überprüfbareren Klasse von Aussagen über Eigenseelisches“ (Bickes 1995: 12) zu bewerten, was als Problem zu gelten hat, wäre die ideale Lösung, der Deskription (die man als Gesprächsanalysierer(in) beherrscht) treu zu bleiben und diese Bewertung den zu Schulenden zu überlassen. Da aber die vielfältigen Befunde einer Analyse der Gesprächspraxis didaktisch reduziert werden müssen, muss der/die Forschende zumindest eine Vorauswahl darüber treffen, welche Themen (und damit Problemfelder) innerhalb einer Fortbildung behandelt werden können, und somit fließen eigene Beurteilungen ein, selbst wenn dabei Vertreter(innen) der Institution zu Rate gezogen werden.

Um eine solche Vorauswahl treffen zu können, müssen die deskriptiv gewonnenen Befunde über einen bestimmten Gesprächstyp bzw. ein Gespräch in Hinsicht auf Angemessenheit *für unterschiedliche Faktoren* untersucht werden. Weil Angemessenheit „nicht die Zuschreibung einer einstelligen Eigenschaft ist“ (Fix 1995: 66), kann sich dann – wie bei Bendel angesprochen – eine konkrete Verhaltensweise A durchaus in Hinsicht auf einen der Faktoren als funktional oder ‚gut‘ erweisen, in Hinsicht auf einen anderen aber als dysfunktional oder ‚schlecht‘. Die Entscheidung, welcher Faktor wichtiger ist, sollten wiederum die zu Schulenden fällen.⁹⁸ Unterstützt werden können sie durch die systematische Bearbeitung folgender Fragen im Rahmen einer Fortbildung:

- Hat A immer und bei allen Hörern die Wirkung X?
- Hat A nur die Wirkung X oder kann A auch andere Wirkungen haben?
- Welche empirischen Evidenzen gibt es für die Geltung der Wirkungshypothese?
- Wodurch ist gesichert, daß das Eintreten der Wirkung X in jedem Fall dysfunktional für das Gesprächsziel ist?
- Wie ist der Übergang zu den Alternativen (B, C ...) begründbar und abgesichert? etc. (Fiehler 1995: 121)

⁹⁷ Eine diesbezüglich interessante Klassifikation von Normen samt Erläuterung, was in Bezug auf diese Normen jeweils angemessen ist, liefert Fix 1995.

⁹⁸ Bickes (1995: 23) z. B. schlägt hingegen vor, eine Bewertung von Sprache an einer kommunikativen Ethik auszurichten und insofern jede Form „kommunikativer Muster“ als negativ zu bewerten, da sie „die kommunikativ fundierte Reflexionskompetenz der Mitglieder einer Kommunikationsgemeinschaft beeinträchtigt und so indirekt auch die Freiheit und die Würde des Selbst [antastet].“

In den obigen Zitaten wurden Faktoren genannt, anhand derer die Angemessenheit einer bestimmten Gesprächspraxis diskutiert werden kann: ‚Zweck‘, ‚Ziel(vorstellung)‘ und ‚Norm(alform)‘ (s. Fiehler), ‚Aufgabe‘, ‚Rolle‘ und ‚Beziehung‘ (s. Boettcher), ‚Situation‘, ‚Interessen‘ und ‚Fähigkeiten‘ der Interaktanten (s. Hartung und Bendel). Da die Faktoren Ziel, Norm, Aufgabe und Rolle im Rahmen der Forschung unterschiedlich definiert werden, aber für die weitere Arbeit sehr wichtig sind, werden sie in den folgenden Unterkapiteln dargestellt und geklärt.

2.3.5.1. Normen

„Normen? Ja – aber meine!“

(Heringer 1980)

Trotz der großen Bedeutung des Normbegriffs für die angewandte Linguistik⁹⁹ und trotz des Umstands, dass sich die Linguistik als Normen beschreibende und damit vielfach gleichzeitig Normen setzende Disziplin bereits seit Bestehen eines Interesses an Sprache überhaupt mit der Frage von Normen beschäftigt, existiert bis heute kein einheitlich formulierter Normbegriff in der Linguistik. Stattdessen herrscht ein buntes Bild unterschiedlicher Normauffassungen, Normdefinitionen und begrifflicher Unterscheidungen vor (vgl. z. B. Hartung, W., 1977: 11). Im Folgenden werde ich daher diskutieren, welche Verständnisdimensionen des Normbegriffs bei der Erarbeitung eines gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepts berücksichtigt werden sollten.

Relevant sind im Rahmen der Analyse von Kommunikationsproblemen sowohl *soziale* als auch *sprachliche Normen*. Soziale Normen sind „Regeln für Verhaltensweisen, die in bestimmten Situationen (nicht) auftreten sollen“ (Fischer/Wiswede 2002: 544) oder genauer:

die Ausführung (oder Unterlassung) von menschlichen [sic!] Handlungen betreffenden gedanklichen Festsetzungen, die mit dem Anspruch auf soziale Verbindlichkeit auftreten und dazu dienen, menschliches Handeln zu regeln, zu lenken, ihm eine bestimmte Richtung zu geben, es zu koordinieren, die also darauf abzielen, eine bestimmte soziale Ordnung zu realisieren; Normen treffen Entscheidungen für eine oder mehrere Handlungen (oder Handlungsweisen) aus einem Feld möglicher Handlungen (oder Handlungsweisen) und legen diese Entscheidung mit einem bestimmten Grad sozialer Verbindlichkeit fest. (Eichhorn 1969: 793)

Da sprachliche Normen (oder Sprachnormen) ein Teilbereich der sozialen Normen sind, gelten diese Kennzeichen auch für sie. Sprachnormen beziehen sich „auf die Bildung, Anwendung und Verwendungsabsicht sprachlicher Einheiten“ (Gloy 1980: 364). Der Begriff der Sprachnorm wird im Rahmen der Sprachwissenschaft meist einerseits als Bezeichnung für die

⁹⁹ Von Bedeutung für die angewandte Gesprächsforschung sind Normen, wie bereits angesprochen, nicht nur im Rahmen der Problemanalyse. So weist z. B. Fiehler (1998: 53) darauf hin, dass sie bereits „bei der Auswahl und Begründung der zu schulenden Gesprächsfähigkeiten“, d. h. auch schon bei der Wahl des Gesprächstyps, zum Tragen kommen. Diese Wahl erfolgt zum Beispiel immer auf der Grundlage von Vorstellungen über Schulungsbedarf, die wiederum auf bestimmten Normen basieren. Auch bei der Transkription der Daten hängt letztlich die Entscheidung, welches Phänomen in welcher Form verschriftlicht wird, von den Normvorstellungen des Transkribenten ab. Bendel fordert eine wesentlich tiefer gehende Beschäftigung als bislang üblich mit solchen der Gesprächsforschung stillschweigend zugrunde gelegten Normen (2004) und zeigt z. B. anhand des metaphorischen Charakters bestimmter Fachtermini wie „Apparat“, „Störung“ und „Reparatur“ auf, dass ihnen bestimmte Normvorstellungen zugrunde liegen. Eine Konzeption der Kommunikation als Maschine evoziere z. B. auch an Normvorstellungen ausgerichtete Erwartungen von „Output, Effizienz, Reibungslosigkeit“ (ebd. 74).

Standardsprache, von der sprachliche Varietäten abgegrenzt werden, andererseits in Bezug auf Rechtschreibung und in Grammatiken genutzt, die (auch wenn sie meist deskriptiv konzipiert sind) normativ benutzt werden und einer Sprachgemeinschaft zur Unterscheidung von richtigem und falschem Sprachgebrauch dienen. Sprachnorm in diesem auf das Sprachsystem, die Korrektheit von Gebrauchsbedingungen oder guten Stil bezogenen Sinne ist im Rahmen dieser Arbeit nicht von Interesse. Hier geht es um Sprachnormen, die in der verbalen Interaktion reziproke Erwartungen in Bezug auf kommunikativ-pragmatisches Handeln ermöglichen.

Sowohl soziale als auch sprachliche Normen¹⁰⁰ haben für die Mitglieder einer Gesellschaft folgende Funktionen:

- die **Orientierungsfunktion**: Normen bieten Verankerungspunkte für Verhalten bei Unsicherheit; sind daher gewissermaßen das Surrogat fehlender Instinktorientierung;
- die **Selektionsfunktion**: Normen sorgen für eine Reduktion von Verhaltensvariabilitäten, reduzieren demnach das Spektrum möglicher auf sozial „sinnvolle“ Verhaltensweisen;
- die **Stabilisierungsfunktion**: Normen führen zu einer Stabilisierung von Verhaltenserwartungen, d. h. sie begründen das Vertrauen in konsistente Interaktionsbeziehungen;
- die **Koordinationsfunktion**: Normen dienen der Koordination in Interaktionsbeziehungen, z. B. in Form von Reziprozitäts- oder Komplementaritätsnormen;
- die **Prognosefunktion**: Soziale Normen gestatten die Berechenbarkeit des Verhaltens und erlauben somit eine Prognose für das wahrscheinliche Verhalten eines Interaktionspartners. (Fischer/Wiswede 2002: 544f.)

Normen erleichtern also das Miteinander, indem sie durch eine Reduktion der wahrscheinlichen Verhaltensweisen das Verhalten von Interaktanten erwartbar(er) und damit Interaktion überhaupt erst bewältigbar machen.¹⁰¹ Dennoch haben sie nie absolute Geltung: Im Begriff der Norm ist Varianz/Devianz bereits angelegt. Vom Grad der Geltung einer Norm innerhalb einer Gesellschaft – also davon, ob es sich um eine *Muss-*, *Soll-* oder *Kann-Norm* handelt – hängt ab, in welchem Grad Varianz/Devianz sanktioniert wird.¹⁰² Muss-Normen gewährleisten das Bestehen einer Gesellschaft. In modernen Gesellschaften werden sie durch das politisch-rechtliche System kodifiziert, öffentlich bekannt gemacht und bei Verstößen mittels öffentlicher Instanzen durch Sanktionen stabilisiert. Muss-, Soll- und Kann-Normen können entweder alle Gesellschaftsmitglieder betreffen (*universalistische Normen*; s. Fischer/Wiswede 2002: 545) oder nur für bestimmte Personen(-gruppen) (*partikularistische Normen*, s. ebd.) und/oder bestimmte Situationen (*partikuläre Normen*, s. Fiehler 1995: 119) gelten. Welche Normen ein Individuum befolgt, ergibt sich aus seiner ethisch-moralischen Positionierung, die wiederum Resultat seiner Sozialisation ist. Normen divergieren daher interpersonell sowie interkulturell hochgradig (Peyer et al. 1996: 10).

¹⁰⁰ Mit dem Begriff „Norm“ werden im Folgenden soziale und sprachliche Normen im oben definierten Verständnis bezeichnet.

¹⁰¹ Da auch mit dieser Aussage eine Beurteilung erfolgt, die wiederum auf meinen Normen fußt, möchte ich meiner Bewertung die Heringers (1982: 95) entgegenstellen. Er polemisiert gegen jede Form von Normierung, die z. B. „für Bürokratenhirne alles sauber und eingeteilt und hygienisch gestalten soll[]“, somit eine „Verkürzung“ darstellt und „keine Bewegung mehr zu[lässt], kein Leben“ (ebd. 97), weil sie „unsere Entfaltung, unsere Kreativität [hemmt]“ (ebd. 96). Allerdings geht er – ohne es zu explizieren – von einem sehr eingeschränkten Normbegriff aus. Konstitutiv für sein Verständnis von Sprachnormen ist, dass sie durch wenige Normierer gesetzt werden und Fragen des Stils und der Korrektheit betreffen. Im weiteren Verlauf seines Beitrags spricht er sich ausdrücklich für reflektierte Handlungsmaximen aus, die unter dem in dieser Arbeit vertretenen Normbegriff zu subsumieren wären.

¹⁰² Heringer (1980: 95) weist in diesem Kontext darauf hin, dass Normen insofern „immer Herrschaft [begründen]“.

Im Gegensatz etwa zu Industrienormen, die vom Deutschen Institut für Normung festgelegt werden, ist in Bezug auf soziale und sprachliche Normen schwer zu klären, von welchen Instanzen sie festgelegt werden. Viele soziale und sprachliche Muss-Normen werden zwar schriftlich niedergelegt („kodifiziert“) und dadurch als Norm gesetzt, doch bestehen Normen auch jenseits ihrer schriftlichen Fixierung bzw. ihre Existenz bedingt erst die schriftliche Fixierung. Für viele der Normen im oben dargelegten Verständnis – und vor allem für Sprachnormen – gilt, dass sie sich in „stillschweigender Übereinstimmung“ (Peyer et al. 1996: 13) zwischen den Gesellschaftsmitgliedern herausbilden, für andere, dass sie durch Instanzen wie die Legislative oder z. B. den Rat für deutsche Rechtschreibung festgelegt werden.

Zur Legitimation von Normen – z. B. innerhalb ‚klassischer‘ Kommunikationsfortbildungen – werden meist sehr heterogene Kriterien wie „alltagsweltliche Plausibilität, Autorität, Herkunft aus wissenschaftlichen bzw. populärwissenschaftlichen Theorien, Autorität und Fachkompetenz des Trainers, empirische Regularitäten als Basis für empirisch-beschreibende Normen etc.“ (Fiehler 1995: 120) herangezogen. Derartige Kriterien können im Sinne sachlicher Begründbarkeit legitimierend sein, müssen es aber nicht. Begründet ist eine Norm, wenn mehr und/oder bedeutsamere Gründe für als gegen sie gefunden werden können, die sowohl die komplexen Anwendungsbedingungen der Norm samt den möglichen Konsequenzen ihrer Befolgung als auch mögliche Alternativen zu dieser Norm umfassend berücksichtigen.

Doch auch wenn Normen schlüssig begründet werden können, ist damit nicht gleichzeitig ihre Vertretbarkeit gewährleistet. Als Richtlinien für die Vertretbarkeit einer spezifischen Norm fordern Peyer et al. (1996: 21f.), dass diese

- effizient ist, d. h. jeden sie betreffenden Einzelfall erfasst und nicht zu viele Unterregeln aufweist,
- wichtig ist, d. h. von der Gesellschaft gebraucht wird,
- lernbar ist, d. h. von potenziell jedem Gesellschaftsmitglied realisiert werden kann, und
- überprüfbar ist.

Zu ergänzen ist, dass innerhalb gesellschaftlicher Diskurse über die Vertretbarkeit von Normen immer auch ethisch-moralische Gesichtspunkte bedeutsam sind.

Im Anschluss an diese allgemeinen Ausführungen zur Definition und zu Eigenschaften von Normen sollen nun spezifischere Definitionen dargestellt und ihre Eignung als Bezugspunkt für die Analyse von Kommunikationsproblemen diskutiert werden:

Evident ist, dass Norm mit dieser Zielsetzung sinnvollerweise nicht im Sinne eines statistischen Normbegriffs mit einer empirischen Regularität gleichgesetzt werden kann.¹⁰³ Ein solches deskriptives Verständnis von Norm ist dann nachvollziehbar, wenn man den Typus des zweckrationalen Handelns¹⁰⁴ im Sinne Webers (1972) zu Grunde legt: Diese Komponente seines Handlungsbegriffs (aber nur diese!) setzt Intentionalität im Sinne von Bewusstheit voraus. Ginge man also davon aus, dass erstens Handelnden der Sinn ihres Tuns bewusst ist, zweitens sie sich – ebenfalls bewusst – aus der Menge von Handlungsalternativen für genau die Handlung entscheiden, die ihnen als die beste Methode zur Verfolgung des anvisierten

¹⁰³ Im Rahmen der germanistischen Linguistik ist dies die geläufigste Lesart des Normbegriffs, gerade in Bezug auf Sprachwandel oder Sprachkritik (vgl. z. B. Scholze-Stubenrecht 1995: 56ff.).

¹⁰⁴ In seiner Definition führt Weber (1972: 12) Zweckrationalität als eine mögliche Bestimmung sozialen Handelns neben der wertrationalen, der affektuellen (insb. emotionalen) und der traditionellen Bestimmung ein.

Zwecks erscheint, und dass sie drittens dazu in der Lage sind, übergeordnete Handlungskontexte zu überblicken und auf dieser Grundlage rational zu entscheiden, wäre dieses Verständnis von Norm nicht nur nachvollziehbar, sondern ideal. Denn dann könnten gesprächsanalytische Fortbildungen an einer empirisch mit vertretbarem Aufwand fassbaren Normalform ausgerichtet werden (und nur bei einer solchen Prämisse wäre m. E. das deskriptive Normverständnis legitimer einziger Ausgangspunkt für die Identifikation von Kommunikationsproblemen). Demnach gäbe es also Kommunikationsprobleme nur für diejenigen, die der Norm nicht folgen. Dadurch würden Kommunikationsprobleme etwas Pathologisches, und der Ort, sie zu beheben, wäre weniger die Fortbildung als die Therapie.¹⁰⁵

Gegen ein solches deskriptives Verständnis von Norm als Ausgangspunkt für die Analyse von Kommunikationsproblemen spricht allerdings erstens die begrenzte Rationalität von Interaktanten, die oftmals z. B. den leichteren Weg dem zweckrationalen Weg vorziehen. Zweitens ist ebenfalls Teil einer empirischen Regularität, dass Personen oder Personengruppen Unwohlsein in Bezug auf ihr kommunikatives Handeln verspüren. Dies ist zum Beispiel bei Schiedspersonen der Fall und findet seine Entsprechung darin, dass sich auch die Parteien innerhalb der Verhandlung oftmals nicht ausreichend berücksichtigt fühlen (vgl. Deppermann 2004: 25).¹⁰⁶ Insofern ist bei einem solchen Verständnis von Norm ein inhärenter Widerspruch gegeben, wenn man die eigene Handlungsbeurteilung diesen Handlungen selbst gegenüberstellt, also die sich herausgebildete Gesprächspraxis als sinnhaft und damit angemessen versteht und die negative Beurteilung dieser Gesprächspraxis durch die Aktanten ebenfalls als angemessen versteht. An welcher dieser beiden entgegengesetzten deskriptiven Normen sind Kommunikationsprobleme dann zu messen?

In anderen Fällen wiederum ist diese *deskriptive Norm* durchaus ein geeigneter Anhaltspunkt für die Identifikation von Kommunikationsproblemen. Handlungsmuster z. B. spiegeln – wie oben erläutert – eine deskriptive Norm wider und stellen in Form der obligatorischen Musterpositionen auch den zweckrationalen Ablauf eines Diskurses dar. In Bezug darauf erweist sich ein Abweichen von der Norm tatsächlich vielfach als Problem für den Kommunikationsverlauf bzw. als Auslöser für andere Kommunikationsprobleme. Auch die im Kapitel zur Konversationsanalyse dargestellten Regeln repräsentieren deskriptive Normen und ihr Nicht-Befolgen löst Kommunikationsprobleme aus, weil „wechselseitig erwartet [wird], dass man sie benutzt und dass man nicht ohne Not gegen sie verstößt, sie modifiziert oder sie außer Acht lässt. Sie besitzen so die *normative Kraft des Faktischen und Bewährten*“ (Fiehler 1998: 62).

Nimmt man die eingangs dargestellte Relevanz des Normbegriffes für die Bestimmung von Kommunikationsproblemen als gegeben, resultiert aus diesen Erwägungen, dass zumindest in der angewandten Gesprächsforschung zwischen Norm und Normalität (m. a. W. zwischen *regelfolgendem* und *regelmäßigem* Verhalten; vgl. Liptow 2004: 89) differenziert werden muss und die Normalität nur eingeschränkt als geeigneter Ausgangspunkt für die Identifikation von Kommunikationsproblemen dienen kann.

Von deskriptiven Normen lassen sich *präskriptive Normen* unterscheiden. An Beispielen aus dem Deutschunterricht wie „Sprich in vollständigen Sätzen“ oder „Vermeide *ich würde mal sagen*-Formulierungen“ zeigt Fiehler (1998: 58), dass solche *präskriptiven Normen*, die

¹⁰⁵ Hier ist offensichtlich der Handlungsbegriff grundlegend zur Bestimmung der Nutzbarkeit einer deskriptiven Norm.

¹⁰⁶ Auch zum Beispiel in Bezug auf Arzt-Patienten-Kommunikation ist wiederholt herausgearbeitet worden, dass die Norm der Gesprächsführung nicht zweckrational ist (z. B. Koerfer et.al. 2008: 35).

keine deskriptive Entsprechung aufweisen, vielfach dysfunktional und unsinnig sind.¹⁰⁷ Er unterscheidet im Bereich präskriptiver Normen zwischen *regulativen Prinzipien* und *partikulären Normen*¹⁰⁸ (1995: 119). Unter Erstgenannten versteht er in Anknüpfung an Grice's Konversationsmaximen (Grice 1975) Normen, die sich aus den Bedingungen für Kommunikation ableiten lassen und die den reibungslosen Ablauf von Kommunikation erst ermöglichen, bei deren ständiger Nicht-Beachtung Kommunikation also nicht mehr möglich wäre. Unter Letztgenannten versteht er Normen, „die Vorschriften für bestimmte Segmente des Kommunikationsverhaltens darstellen“ (ebd.).

Neben diesen Formen präskriptiver Normen, deren Geltung (oft wenig hinterfragt) gesellschaftlich tradiert wird, existiert ein Typus präskriptiver Normen in Form von Vorschriften oder institutionellen Vorgaben. Werden diese schriftlich niedergelegt, spricht man von *kodifizierten Normen*. Kodifizierte Normen geben *Regeln* für individuelles Handeln vor¹⁰⁹, aus denen wiederum *Aufgaben* erschlossen werden können (wenn sie nicht sogar explizit benannt werden). In Bezug auf Schlichtungsgespräche finden sich kodifizierte Normen, die den Ablauf der Verhandlung und die Aufgaben der Schiedspersonen bestimmen, in Form von Gesetzen und von Selbstbeschreibungen des BdS. Gerade die gesetzlichen Vorschriften bieten einen guten Ausgangspunkt für die Bestimmung von Kommunikationsproblemen, da sie absolute Geltung beanspruchen. Dennoch ist auch die Orientierung an solcherlei Normen für eine fortbildungsorientierte Analyse nicht ausreichend, weil einerseits die per Gesetz formulierten Vorschriften weder so umfassend noch so detailliert sind, dass sie das Verhalten der Schiedspersonen vollständig reglementieren, andererseits zwischen dem, was das Gesetz fordert, und dem, was im Alltag der Schiedspersonen realisierbar ist, teilweise große Unterschiede bestehen.¹¹⁰ Was als ein Problem (und konkreter: als Kommunikationsproblem) zu gelten hat, muss also durch weitere Faktoren bestimmt werden können.

Bislang wurden Normen in diesem Kapitel einerseits als gesellschaftliche Hervorbringungen (deskriptive Norm), andererseits als gesellschaftlich tradierte oder reglementierende Vorschriften (präskriptive Norm) durchweg als etwas Überindividuelles betrachtet. Da allerdings – wie bereits mehrfach verdeutlicht – die Entscheidung, was als Kommunikationsproblem zu gelten hat, nur vor dem Hintergrund einer Vielzahl von Faktoren und damit nur aus Sicht eines Individuums erfolgen kann, muss im Rahmen der angewandten Gesprächsforschung berücksichtigt werden, wie sich Normen auf das Individuum auswirken und in Bezug auf Indi-

¹⁰⁷ Am Beispiel der präskriptiven Norm ‚Du darfst nicht unterbrechen‘ zeigten dies auch Boettcher (2003: 357) und Schmitt (1999: 92ff.).

¹⁰⁸ Diese partikulären Normen sind nicht zu verwechseln mit den sog. partikularistischen Normen, die sich nur auf bestimmte Personen oder Personengruppen beziehen und mit bestimmten Privilegien einhergehen (vgl. Fischer/Wiswede 2002: 545).

¹⁰⁹ Doch ist das Verhältnis zwischen Norm und Regel wesentlich komplexer als hier dargestellt und nicht auf kodifizierte Normen zu begrenzen. So nutzt z. B. Goffman (²1991: 55ff.) den Begriff der Verhaltensregel ebenso differenziert, wie hier die Normen dargestellt werden. Mit anderen Worten: Aus jeder Form von Norm resultiert eine Verhaltensregel. Da es mir hier jedoch vornehmlich um eine Definition von ‚Aufgabe‘ geht und im Rahmen dieser Arbeit Aufgaben nur als explizit Herleitbares verstanden werden, belasse ich es an dieser Stelle bei dieser verkürzenden Darstellung.

¹¹⁰ So fordert das Gesetz z. B. von den Schiedspersonen, unparteiisch zu sein, und nicht, lediglich so zu handeln. Da die innere Haltung aber weder für Außenstehende kontrollierbar ist, noch wahrscheinlich ist, dass Menschen immer eine neutrale Haltung haben, wird diese Forderung zwar zum Problem, jedoch nicht zu einem der Kommunikation, sondern zu einem der institutionellen Rahmenbedingungen.

viduen begrifflich und inhaltlich fassen lassen.¹¹¹ Dies ist auch mit Blick auf die Kommunikationsfortbildung relevant: Schließlich werden die zu Schulenden ihr Kommunikationsverhalten nur ändern, wenn von ihrem individuellen Normengefüge abweichende Normen dennoch mit ihm in Übereinstimmung gebracht werden können (vgl. Püschel 1995: 100). An dieser Stelle muss allerdings festgehalten werden, dass Norm in dieser Arbeit auch in Bezug auf Individuen als etwas Überindividuelles verstanden wird: Präferiert eine Person zum Beispiel, zur Fortbewegung prinzipiell auf einem Bein zu hüpfen, oder verbalisiert dies als seine die Fortbewegung betreffende Regel, mag dies zwar eine seinem Handeln zugrunde liegende *private Norm* darstellen. Da dieses Verhalten aber keine Entsprechung innerhalb der Gesellschaft hat und die oben genannten Funktionen von Normen nicht bzw. nur bedingt erfüllt, fasse ich solche Verhaltensweisen nicht unter dem Begriff der sozialen Norm, sondern als individuell typische Verhaltensweisen.

In Bezug auf Individuen muss zwischen *expliziten* und *impliziten Normen* unterschieden werden (vgl. z. B. Fiehler 1995: 119). Explizit sind Normen dann, wenn Interaktanten sie verbalisieren und so als handlungsleitend darstellen. Dadurch bekommen sie oft gleichsam den Status als Ideal zugesprochen. Explizite Normen entsprechen hauptsächlich den oben genannten präskriptiven Normen. Sie können also einerseits durch Vorschriften oder Gesetze bedingt sein oder auf gesellschaftlich tradierten Normvorstellungen beruhen. Doch nicht jede Form präskriptiver oder auch kodifizierter Norm muss den Status einer expliziten Norm haben, da dafür die Kenntnis und das wissentliche Befolgen der Norm maßgeblich ist. Andererseits lassen sich explizite Normen auch aus deskriptiven Normen ableiten (wie z. B. an Formulierungen des Typus „das macht man aber nicht“ deutlich wird). In diesem Fall werden sie allerdings im Moment der Ableitung zu präskriptiven Normen (und können sich dann derart selbstständig, dass sie noch bestehen, wenn sich die Bedingungen ihrer Geltung verändert haben).

Implizit sind Normen, die dem Handeln zugrunde liegen, aber nicht explizit formuliert werden. Implizite Normen entsprechen somit, sobald sie erkennbar werden, den deskriptiven Normen und sind dementsprechend nur analytisch fassbar. Da davon auszugehen ist, dass jedes Handeln in bestimmtem Grade normgeleitet ist, überwiegt die Menge der impliziten Normen die der expliziten. Gerade aus diesem Grund ist die Gesprächsanalyse mit ihrer empirischen Fundierung besonders geeignet, implizite Normen aufzudecken und so der Reflexion zugänglich zu machen. Auch hier wird deutlich, auf welchem Wege in gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungen eine Sensibilisierung der zu Schulenden erreicht werden kann.

Da Individuen ein komplexes Gefüge impliziter und expliziter Normen verfolgen – man spricht hier von Normbündeln (vgl. Korte/Schäfers 2000: 33) –, können neben der angesprochenen großen interpersonellen und interkulturellen Verschiedenheit von Normen auch intrapersonell divergierende Normen vorliegen. In diesem Fall wird von einem Normkonflikt gesprochen, „wenn keine Situation denkbar ist, in der eine Person oder Personengruppe beide Normkonzepte realisieren kann“ (Bartsch 1985: 2002). Oftmals konfliktieren in diesen Fällen implizite und explizite Normen miteinander, d. h. die Handelnden verfolgen in einer konkreten Situation andere Normen, als sie explizit für sich beanspruchen. Wie bereits erwähnt, sind solche Normkonflikte in beruflicher Gesprächsführung nicht selten und äußern sich beispielsweise in diffusen Gefühlen des Unwohlseins hinsichtlich des eigenen Kommunikationsverhaltens. In Bezug auf die Analyse von Kommunikationsproblemen ist es Aufgabe der an-

¹¹¹ Auch auf umgekehrtem Wege können Normen entstehen: Werden z. B. in Medien besondere individuelle Verhaltensweisen von Berühmtheiten dargestellt, können diese wiederum das Verhalten von Individuen beeinflussen und so zur Norm werden (Peyer et. al. 1996: 11).

gewandten Gesprächsforschung, solche Normkonflikte aufzudecken und der Reflexion zugänglich zu machen.

Abschließend lässt sich also festhalten, dass anhand folgender Normen beurteilt werden kann, ob einem Gesprächsverhalten ein Problemstatus zugesprochen werden kann:

- an deskriptiven Normen, die im Einzelfall umfassend auf ihre Sinnhaftigkeit hin reflektiert werden müssen,
- an präskriptiven und insbesondere kodifizierten Normen, die prinzipiell kritisch auf ihre Umsetzbarkeit hin analysiert werden müssen, und
- an den impliziten und expliziten Normen aller Gesprächsbeteiligten, deren Übereinstimmungen und Divergenzen herausgearbeitet und besonders berücksichtigt werden müssen.

Da jedoch „Normen und davon abhängige Bewertungen von Gesprächsverhalten [] nicht direkt aus der Forschung bzw. aus den Transkripten abgeleitet werden [können], sondern nur aus dem untersuchten Feld und den Zielen der Schulung“ (Bendel 2004: 70), gilt es im Vorfeld der Gesprächsanalyse im Rahmen einer Institutionsanalyse differenziert herauszuarbeiten, welche Normen einzelne für einen Gesprächstyp relevante Instanzen mit dem Gesprächstyp bzw. konkreten Gesprächen verbinden oder verbinden könnten.

Gerade in Bezug auf dabei auftretende Normkonflikte muss in einem weiteren Schritt untersucht werden, wie relevant die einzelnen Normen sind bzw. in welchem – möglicherweise hierarchischen – Verhältnis sie zueinander stehen. So stehen zum Beispiel in der Rechtsprechung kodifizierte Normen hierarchisch am höchsten, die impliziten Normen – zumindest für die Gesprächsbeteiligten – wahrscheinlich am niedrigsten, weil sie um deren Existenz nicht wissen.

Für den Gegenstand dieser Arbeit ergeben sich dadurch mehrere Probleme, die bei der Institutionsanalyse im zweiten Teil dieser Arbeit berücksichtigt werden müssen:

- Bei divergenten Handlungsmustern der Beteiligten muss von ebenfalls divergenten Normen ausgegangen werden (interpersonelle Normkonflikte).
- Gerade in Bezug auf die Schiedspersonen unterscheiden sich die expliziten Normen meist deutlich von den impliziten Normen (intrapersonelle Normkonflikte).
- Die Personengruppen der Gesprächsbeteiligten sind derart groß (z. B. 10 000 Schiedspersonen in Deutschland), dass auch aus diesem Grund eine starke Heterogenität in Bezug auf explizite und implizite Normen gegeben ist.
- Eine Vielfalt an Instanzen verbindet Normen und Ziele mit Schlichtung, daher findet sich auch eine Vielzahl kodifizierter Normen: in den Selbstbeschreibungen des Schiedsamts auf Homepages, in Informationsbroschüren etc. und in den Schiedsamtsgesetzen der jeweiligen Länder.

2.3.5.2. Ziele und Aufgaben

Die Kategorie ‚Ziel‘ ermöglicht im Rahmen der Problemanalyse die Beurteilung einer Gesprächspraktik als funktional/dysfunktional. Wegen seiner scheinbaren Selbstverständlichkeit wird dieser Begriff in der linguistischen Literatur so gut wie nicht diskutiert. Dennoch stellen sich etliche Fragen: Ist ein Ziel etwas Bewusstes? Wie verhält sich der Begriff Ziel zu dem des Zwecks? Wie verhalten sich Ziel und Aufgabe zueinander: Ist es z. B. das Ziel einer Schiedsperson, das Gespräch möglichst reibungsarm zu gestalten, oder ist es ihre Aufgabe?

Aus funktionalpragmatischer Perspektive, der ich bei dieser Begriffsbestimmung folge, ist die grundlegende Differenz beider Begriffe, dass Ziel eine individuelle, Zweck hingegen eine gesellschaftliche Größe darstellt. Der Zweck eines Gesprächstyps stimmt bei institutionellen Gesprächstypen vielfach mit der Aufgabenstellung der Institution überein, da Institutionen Orte der Bearbeitung gesellschaftlich relevanter Aufgaben sind. Zwecke haben sich aus Zielen entwickelt, indem „einzelne Ziele bereits kollektiv erarbeitet wurden und der ganze Handlungsprozeß, der zur Erreichung des Ziels führt, in einem Muster fixiert und gewissermaßen konventionalisiert worden ist“ (Rehbein 1977: 108). Für Ziele und Zwecke gilt somit gleichermaßen, dass Handlungen auf ihre Erreichung ausgerichtet sind. Ziele können Interaktanten vielfältige und auf etlichen Ebenen verfolgen, die mit dem Zweck übereinstimmen können, aber nicht in jedem Punkt müssen, die sogar in einem Konflikt zueinander oder zum Zweck stehen können. Für die Agenten einer Institution kann z. B. das primäre Handlungsziel eine Beförderung sein, die nur erreichbar ist, wenn der Zweck der von ihnen geführten Gespräche nachweisbar erreicht wird. Ein gegenläufiges Ziel kann sein, mit so wenig Aufwand wie möglich den Arbeitsalltag zu bewältigen. Für Ziele ist also konstitutiv, dass sie einen von einem Individuum als wünschenswert bewerteten und daher angestrebten Zustand bezeichnen, der gegenüber dem gegenwärtigen Zustand verändert ist.

Ein differenziertes Modell zur Erfassung der Verschiedenartigkeit von Zielen liefert Kohl (1986):

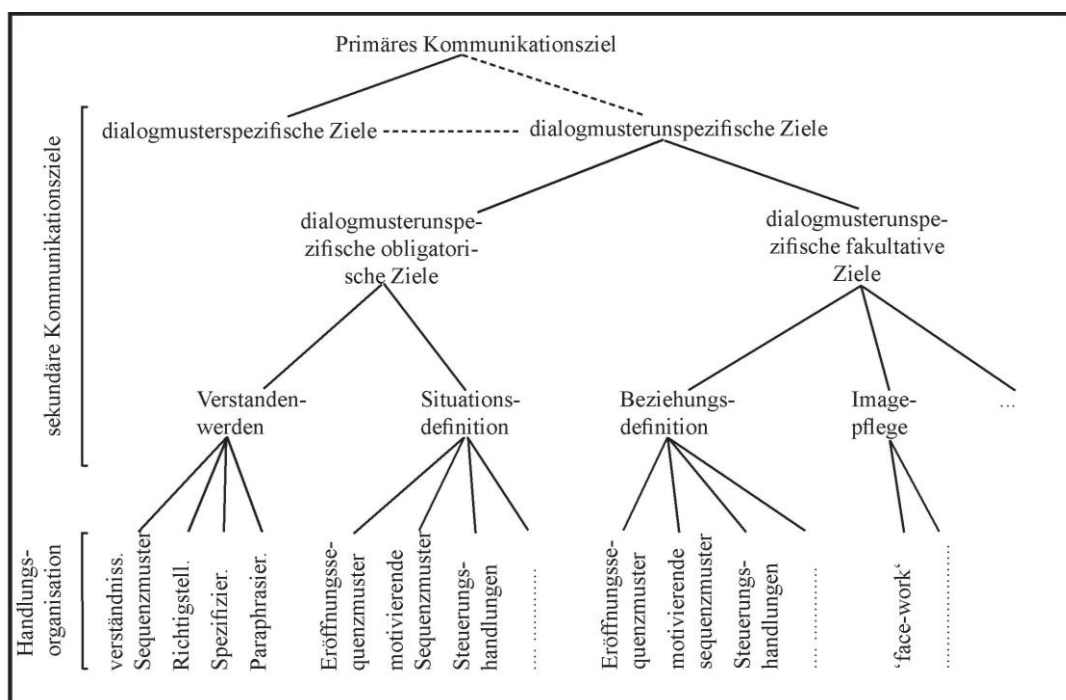


Abb. 8: Ziele und Handlungsmöglichkeiten nach Kohl 1986, S. 62

Zunächst unterscheidet Kohl zwischen Kommunikations- und Handlungszielen. Unter letzteren versteht er „zukünftige Zustände oder Ereignisse, die ein Individuum gegenüber anderen möglichen Zuständen oder Ereignissen präferiert und die sich von allein [...] nicht einstellen würden“ (ebd.: 55). Kommunikationsziele fasst er als Teilklasse von Handlungszielen. Neben der Gebundenheit der Kommunikationsziele an Interaktion unterscheiden sie sich von Handlungszielen dadurch, dass Kommunikationsziele auf das Gegenüber bezogen sind:

[S]ie betreffen somit das Verhalten, die Einstellungen und Glaubensannahmen oder das Wissen eines Adressaten. Dieser muß, in Abhängigkeit von dem jeweiligen Ziel, etwas Bestimmtes tun

oder glauben, sich in einer bestimmten Verfassung befinden usw., damit das Ziel als erreicht und die kommunikative Handlung als erfolgreich bezeichnet werden kann. Zum anderen sind sie notwendig auf den Einsatz kommunikativer Mittel zurückgebunden. (ebd.)

Der Begriff des Kommunikationsziels verweist also darauf, dass bestimmte individuelle Handlungsziele nur interaktiv erreicht werden können; die Differenzierung zwischen Handlungs- und Kommunikationsziel stellt damit eine sinnvolle terminologische Differenzierung dar.

Da Handlungen final, also prinzipiell intentional auf die Erreichung von Zielen und Zwecken ausgerichtet sind, ist auch ein Diskurs- oder Handlungsmuster¹¹² auf ein *primäres Kommunikationsziel* ausgerichtet, das bei den Agenten einer Institution in der Regel mit dem Zweck zusammenfällt (bzw. zusammenfallen sollte). Im Falle von Schlichtung besteht es primär (vgl. dazu die Diskussion in Kapitel 4.1) im Schließen eines Vergleichs zwischen zwei Konfliktparteien. Die damit potenziell einhergehende Beilegung eines sozialen Konflikts ist in der Regel *primäres Handlungsziel* der Schiedsperson, also erhofftes Resultat der Schlichtung und nur in Folge der Erreichung des primären Kommunikationsziels möglich (vgl. ebd.: 56).

Gleichzeitig wird im Rahmen eines Musters eine Vielzahl weiterer Kommunikationsziele verfolgt. Solche sekundären Kommunikationsziele dienen der Verfolgung des primären Ziels und haben ohne dieses keinerlei Bedeutung. Kohl unterscheidet hier zwischen *handlungsmusterspezifischen* und *handlungsmusterunspezifischen sekundären Kommunikationszielen*.

Die handlungsmusterspezifischen sekundären Kommunikationsziele entsprechen als kommunikative Teilziele den einzelnen obligatorischen Musterpositionen des Handlungsmusters; sie spiegeln somit einerseits zu bearbeitende Teiletappen auf dem Weg zum primären Kommunikationsziel wider, andererseits bilden sie den Verlauf des Gesprächs ab, der wiederum durch die zur Zielerreichung notwendigerweise zu vollziehenden Gesprächsetappen bedingt ist. Da ich allerdings für ein wesentliches Charakteristikum von Zielen halte, dass sie aus Sicht eines Individuums einen angestrebten Zustand bezeichnen, fasse ich die handlungsmusterspezifischen sekundären Kommunikationsziele wegen der Obligatorik ihrer Bearbeitung für die Erreichung des primären Kommunikationsziels terminologisch nicht als Ziele, sondern als *Gesprächsaufgaben*.

Die handlungsmusterunspezifischen sekundären Kommunikationsziele bestehen losgelöst von dem jeweiligen Gesprächstyp und müssen/können in allen Kommunikationssituationen verfolgt werden. Kohl differenziert sie wiederum in obligatorische und fakultative. Unter *die obligatorischen handlungsmusterunspezifischen sekundären Kommunikationsziele* subsumiert er „im wesentlichen zwei Ziele [], nämlich das Verstandenwerden und die Situationsdefinition“ (ebd.: 60). Zu den *fakultativen* zählt er Aspekte des Facework bzw. der Imagearbeit oder der Beziehungsgestaltung. Auch wenn die Differenzierung zwischen obligatorisch und fakultativ hier durchaus sinnvoll ist, sind seine Beispiele für fakultative handlungsmusterunspezifische sekundäre Kommunikationsziele ungeeignet: Wie die Theorie der Interaktionskonstitution zeigt, erfolgt z. B. die Beziehungsdefinition simultan zur und in Abhängigkeit von der Reziprozitätsherstellung und ist damit nicht per se als fakultativ bewertbar – ganz im Gegenteil mag für das Erreichen mancher Kommunikationsziele z. B. protektive Imagearbeit durchaus obligatorisch sein. Hier ist also wiederum eine differenzierte Berücksichtigung der Kontextfaktoren erforderlich, um zwischen fakultativ und obligatorisch zu unterscheiden. Des

¹¹² Kohl benutzt den Begriff des Dialogmusters, allerdings in einem Verständnis, das dem des Handlungsmusters in dieser Arbeit entspricht, vgl. ebd.: 50.

Weiteren werte ich in Bezug auf obligatorische handlungsmusterunspezifische sekundäre Kommunikationsziele den Terminus Ziel als ungeeignet, und spreche statt dessen – wiederum wegen des Sachzwangs, der für diese Handlungen gilt, sobald man kommunizieren will – im Folgenden von *Gesprächskonstitutionsaufgaben*. Fakultative handlungsmusterunspezifische sekundäre Kommunikationsziele, wie beim Kauf einer Scheibe Wurst besonders eloquent wirken zu wollen, fasse ich als *sekundäre Kommunikationsziele*.

Abschließend lässt sich festhalten, dass ich im Rahmen dieser Arbeit den Begriffen Zweck und Ziel hohe Relevanz zuspreche, weil ein „geäußerte[s] Sprachprodukt [] begriffen [wird] als Resultat der Bearbeitung des verfolgten Handlungsziels gemäß der situativen Umstände“ (Nothdurft 1986: 99). Wie bereits beschrieben, kommt der Herausarbeitung von Zwecken und Zielen aller am Gespräch Beteiligten daher große Bedeutung zu. Im Rahmen der Institutionsanalyse im zweiten Teil dieser Arbeit werde ich im oben beschriebenen Sinn einerseits differenzieren zwischen Zwecken und Zielen, andererseits zwischen Handlungs- und Kommunikationszielen bzw. bei letzteren zwischen primären und sekundären Kommunikationszielen.

Aufgaben werden im Rahmen dieser Arbeit verstanden und im Folgenden beschrieben als Handlungsanforderungen, die durch einen gewissen Zwang gesetzt werden. Dies kann z. B. ein Sachzwang sein, wie er in Bezug auf Gesprächskonstitutionsaufgaben besteht, oder ein institutioneller Zwang, wie er z. B. bei den sich aus kodifizierten Normen ergebenden Aufgaben vorliegt, die im letzten Unterkapitel angesprochen wurden.

2.3.5.3. Soziale Rollen

Der Relevanz, Normen und Ziele von Interaktanten als Ausgangspunkt für die Problemanalyse zu nehmen, steht die Schwierigkeit ihrer Bestimmung gegenüber: Wie in Kapitel 2.3.5.1. dargestellt, schlagen sich Normen im Individuum als Normenbündel nieder, die – weil sie im Rahmen der Sozialisation erworben werden – hochgradig individuell sind. Damit wiederum entziehen sie sich weitgehend einer Generalisierbarkeit.

Eine Möglichkeit, bis zu einem gewissen Grade dennoch handlungsleitende Normen überindividuell, aber mit Bezug auf ein Individuum zu erfassen, bietet die Analyse der sozialen Rollen¹¹³:

„Soziale Rollen sind [...] immer zweierlei:

- die Verfestigung einer Reihe von Normen (und ggf. zugehöriger Gesten und sonstiger Symbole) zu bestimmten Verhaltenskomplexen;
- die Summe der Erwartungen, die alter (der andere) an ego (mein Verhalten) richtet.“ (Korte/Schäfers 2000: 33)

Den im vorletzten Unterkapitel geschilderten Funktionen von Normen entsprechend bietet dem Individuum das Ausfüllen seiner Rolle in konkreten Situationen schlüssigerweise Orientierung über Handlungsoptionen und ihnen entsprechende Handlungsweisen. Für andere, die mit ihm konfrontiert werden, gewährleistet seine soziale Rolle wiederum, dass sein Verhalten

¹¹³ Der Begriff der Rolle verweist auf den Interpretationskontext einer Theatervorstellung. Bei der Analyse von Rollen wird dementsprechend betrachtet, „wie in normalen Arbeitssituationen [aber nicht nur dort, A. L.] der Einzelne sich selbst und seine Tätigkeit anderen darstellt, mit welchen Mitteln er den Eindruck, den er auf jene macht, kontrolliert und lenkt, welche Dinge er tun oder nicht tun darf, wenn er sich in seiner Selbstdarstellung vor ihnen behaupten will.“ (Goffman 2003: 3). Im weiteren Verlauf seiner Einleitung zu „Wir alle spielen Theater“ (1969/2003) verweist Goffman auch auf die „Unzulänglichkeit“ dieser Metapher für das menschliche Handeln: So z. B., dass im Gegensatz zum Theater im Leben „[echte] Dinge dargestellt“ werden, die „nur unzureichend geprobt sind“, dass weitere Schauspieler und Publikum im wahren Leben ein und dieselbe Rolle inne haben o. Ä. (ebd.).

verlässlich, dauerhaft und erwartbar (ebd.) wird. Über die Rolle wird damit für bestimmte Situationen richtiges/angemessenes Verhalten definiert und an den/die Rolleninhaber(in) vermittelt, der/die dieses im Rahmen der Identitätsbildung internalisiert (vgl. Parsons 1951). Rollen reglementieren somit zwar das Verhalten von Individuen, in Bezug auf die Rolle ist Individualität allerdings irrelevant und nur die Position, die durch die Rolle definiert wird, von Bedeutung. Ich-Identität allerdings ist ohne das Wissen um die eigenen Positionen im Leben und damit auch ohne Rollen-Identität nicht denkbar (vgl. Bahrtdt 2003: 79). Rollen bringen daher „die Verschränkung von Individuum und Kultur (Gesellschaft, Sozialstruktur) besonders anschaulich zum Ausdruck“ (Korte/Schäfers 2000: 33) und stehen an der Schnittstelle soziologischer Mikro- und Makroanalysen (vgl. dazu Habscheid 2000).

Die sozialen Rollen, die ein Individuum einnimmt, sind definiert durch seine sozialen Positionen, ergeben sich also in Anhängigkeit von Faktoren wie Herkunft, Alter, Geschlecht, Familienstand, Beruf etc., aber auch durch die Situation und den Kontext einer Interaktion – ein Individuum hat daher immer mehrere Rollen inne (z. B. Mutter, Vorgesetzte, Verlagsleiterin, Ehefrau etc.). Weil Interaktion immer situiert ist und Interaktanten immer zueinander positioniert sind, ist Interaktion immer Rollenhandeln (vgl. Goffman 1974) – „[e]s gibt kein rollenloses Sprechen“ (Geißner 1960: 202).

Rollen sind in der Regel nicht ante rem definiert, sondern „bilden sich aufgrund komplexer sozialer Interaktionen, die nicht statische, sondern dynamische, veränderbare soziale Phänomene sind“ (Jahnke 2006: 51). Für die Herausbildung von Rollen ist daher die Verfestigung konkreter Interaktionsverläufe durch kontinuierliche Wiederholung erforderlich (vgl. Luhmann 1987: 86). Für die Interaktanten bedeutet das, dass sie ihre Rolle(n) in jeder Interaktion symbolisch repräsentieren und aushandeln müssen.¹¹⁴ Erst wenn bei dieser Aushandlung ein Konsens über die Situationsdefinition zustande kommt, ist auch die Verteilung der Rollen entschieden (wenn ich ein Restaurant betrete, geht der Kellner zunächst vermutlich davon aus, dass ich ein Gast bin; wenn ich mich als Gesundheitsbeamte ausweise, können wir anstelle der Rollen „Dienstleister – Kundin“ die Rollen „Geprüfter – Prüferin“ einnehmen).

Die symbolische Repräsentation der Rolle erfolgt mit Hilfe mentaler *Typisierungsprozesse*, die es allen Beteiligten ermöglichen, eine bestimmte Situation oder ein bestimmtes Verhalten als Bestandteil eines übergeordneten (Rollen-)Kontexts zu interpretieren. Solche Typisierungen erfolgen zum Beispiel auf der Grundlage des *Settings* einer Interaktion (betrete ich das Restaurant, ist aufgrund der Typisierungen zumindest erwartbar, dass ich eine Kundin bin), bestimmter *Rollenattribute* (der eben genannte Ausweis) oder auch von *Gesprächsritualen*¹¹⁵ (z. B. „Was darf’s sein?“ als Frage des Kellners). Die Gesamtheit der Mittel, die zur Inszenierung der Rolle dienen, bezeichnet Goffman (2003: 23) als Fassade. Wichtig in Bezug auf die Fassade ist die Homogenität bzw. Kohärenz ihrer einzelnen Komponenten, weil „der Eindruck von Realität, den eine Darstellung erweckt, ein zartes, zerbrechliches Ding ist, das durch das kleinste Missgeschick zerstört werden kann“ (ebd.: 52). Diese notwendige „Stim-

¹¹⁴ Das hier skizzierte Verständnis des Rollenbegriffs entspricht primär dem des symbolischen Interaktionismus (vgl. z. B. Mead 1967, Blumer 1973 und Goffman 1974). Neben diesem Begriffsverständnis existiert ein strukturalistischer Rollenbegriff, der das Rollenhandeln auf „Funktionserfüllung und Aufgabenbearbeitung“ (Jahnke 2006: 50) eines Akteurs in einer Organisation reduziert. Diesem Rollenbegriff folgend ist eine Untersuchung derjenigen institutionellen Faktoren erforderlich, die Funktionserfüllung und Aufgabenbearbeitung ermöglichen oder erschweren (ebd.).

¹¹⁵ Nach Goffman (1982: 139) ist ein Ritual „eine mechanische, konventionalisierte Handlung, durch die ein Individuum seinen Respekt und seine Ehrerbietung für ein Objekt von höchstem Wert gegenüber diesem Objekt oder seinem Stellvertreter bezeugt.“

migkeit des Ausdrucks“ ist es, die das Konzept der Rolle für eine Problemanalyse nutzbarer macht als es der bloße Normbegriff ist, weil über die Bestimmung der Rolle Normenbündel als angemessen stimmig ermittelt werden können.

In Organisationen und Institutionen sind Rollen die Mechanismen, mit denen der reibungslose Ablauf institutioneller Handlungsabläufe sichergestellt wird, indem sie das soziale Handeln einzelner Akteure aufeinander abstimmen. Für institutionell determinierte Rollen gelten dementsprechend spezifische Bedingungen. Sie sind in besonders ausgeprägter Form mit „Erwartungsbündeln“ (Luhmann 1987: 86) verknüpft, die sowohl Rechte und Pflichten als auch Handlungsweisen und Rollenattribute bzw. Statussymbole umfassen. Diese Bündel von an die Agenten gestellten Erwartungen korrespondieren für sie mit ihrer *Bezugsrolle*, die – als primär abstrakte Größe – von ihnen auf der Grundlage entsprechender Rollenvorschriften in Handeln umgesetzt werden muss. Dabei haben sie in gewissem Maße die Möglichkeit, die Art der Ausgestaltung der sozialen Rolle aktiv mitzugestalten. Das Maß ergibt sich in Abhängigkeit von der Sanktionsbereitschaft und -macht der *Bezugsgruppe*. Diese Bezugsgruppe besteht primär aus anderen Institutionsvertreter(inne)n und den Klient(inn)en der Institution, allgemein aber aus all jenen, die bestimmte Rollenerwartungen an einen Rolleninhaber herantragen (Bahrtdt 2003: 70). Im Sinne der oben erwähnten Repräsentationsaufgabe ist daher weniger relevant, ob Institutionsvertreter(innen) Rollenaufgaben faktisch erfüllen, sondern ob sie sie symbolisch – sichtbar für die Bezugsgruppe – erfüllen: „Denn wenn die Tätigkeit des Einzelnen Bedeutung für andere gewinnen soll, muß er sie so gestalten, daß sie *während der Interaktion* das ausdrückt, was er mitteilen will“ (Goffman 2003: 31).

Analytisch herleitbar sind Rollenprofile anhand von Rollenbeschreibungen, die Institutionen z. B. in Form von Selbst- und Stellenbeschreibungen erstellen, in Form quantitativer Untersuchungen über Rollenvorstellungen innerhalb der Agenten- oder der Bezugsgruppe oder qualitativ über die Analyse konkreten Handelns als Rollenhandeln. Der große Vorteil der Rekonstruktion eines Rollenprofils als Ausgangspunkt für die Problemanalyse gegenüber der Herleitung einzelner Interaktions- oder Interaktantennormen liegt einerseits in der Bündelung von Befunden, da sie (wie oben geschildert) prinzipiell homogen sein müssen, andererseits darin, dass die Bezugsrolle die Aufgaben und (zumindest teilweise auch) Ziele der Interaktanten definiert und somit wesentlicher Anhaltspunkt für eine qualitative Beurteilung des Rollenhandelns bildet.

Im Rahmen einer Problemanalyse muss bei der Untersuchung des Rollenprofils besondere Aufmerksamkeit auf die Identifikation von Rollenkonflikten gelegt werden, da sie Problempotential bergen. Den unterschiedlichen Formen von Normkonflikten entsprechen die unterschiedlichen Arten von Rollenkonflikten: Von *Intra-Rollenkonflikten* spricht man, wenn sich die vielfältigen Erwartungen verschiedener Bezugsgruppen (oder auch einer Bezugsgruppe (z. B. ‚arbeite sorgfältig, aber schnell‘)) widersprechen, die an eine(n) Rolleninhaber(in) bestehen. *Inter-Rollenkonflikte* sind gekennzeichnet von einem Konflikt zwischen verschiedenen sozialen Rollen, die eine Person inne hat (z. B. berufstätige Mutter; vgl. Bahrtdt 2003: 71). Eine dritte Möglichkeit für Rollenkonflikte ergibt sich aus der Notwendigkeit der Rollenwechsel und wird als „Rolle-Situationskonflikt“ (Thomas 1969: 85) bezeichnet. Er tritt auf, wenn es Interaktanten (auch ohne an sie gestellte divergierende Anforderungen) nicht gelingt, sich in eine Rolle einzufinden, weil sie noch in einer anderen Rolle verharren.

3. Vorgehensweise

In diesem Kapitel werden die vorangestellten Überlegungen sowohl zum allgemeinen Vorgehen bei der Erstellung eines gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepts als auch zur Methode der Analyse mit Blick auf diese Arbeit zusammengefasst. Dabei stelle ich zu Beginn, also bei der Darstellung der einzelnen Arbeitsschritte, nur die Aspekte vor, die von dem unter 2.3.3. dargestellten allgemeinen Ablauf bei der Erstellung eines gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepts abweichen. Bei der Darstellung der Analysemethode steht die Frage im Vordergrund, wie die unter 2.3.4. beschriebenen Methoden in dieser Arbeit verbunden werden. Dies erfordert eine ausführlichere Diskussion.

3.1. Sicherstellung des Datenzugangs

Die Sicherstellung des Datenzugangs war problematisch, weil Schlichtungsgespräche entsprechend der gesetzlichen Regelung unter Ausschluss der Öffentlichkeit stattfinden und Aufzeichnungen daher verboten sind. Gemeinsam mit den Vorsitzenden des BdS konnte ich von den zuständigen Amtsgerichtsdirektoren, die die Dienstherren der Schiedspersonen sind, Ausnahmegenehmigungen für die Aufzeichnung von Schlichtungsgesprächen erwirken, die folgenden Bedingungen unterlagen:

- 1) Vor der Aufnahme ist eine schriftliche Erlaubnis aller Gesprächsbeteiligten einzuholen.
- 2) Wenn eine Erlaubnis aller Beteiligten vorliegt, muss die jeweilige Schiedsperson dies als erste Information auf die jeweilige Aufnahme sprechen.
- 3) Es werden nur Audioaufnahmen erlaubt.
- 4) Die Aufnahme muss von der jeweiligen Schiedsperson durchgeführt werden und Dritte dürfen nicht anwesend sein.
- 5) Namen der Anwesenden und andere eindeutige Kennzeichen, die zur Erkennbarkeit der Personen führen, werden auf der Aufnahme umgehend anonymisiert.

Die unter 1), 2) und 5) dargestellten Bedingungen stellten für meine Arbeit kein Problem dar, da dieses Vorgehen grundlegenden ethischen Forderungen folgt und der gängigen gesprächsanalytischen Praxis entspricht. Dass nur Audioaufzeichnungen zugelassen wurden, war zwar erwartbar, stellt allerdings eine größere Einschränkung dar, da die hochgradig relevanten körpersprachlichen Daten nicht für die Analyse zur Verfügung stehen. Ebenso stellt die unter 4) formulierte Bedingung eine große Einschränkung dar: Teilnehmende Beobachtung als Resource für die Analyse war leider ausgeschlossen.¹¹⁶

¹¹⁶ Im Laufe der Durchführung des Projekts nahm ich auch Kontakt zum Schulungsleiter des Schiedsamtseminars des BdS, gleichzeitig Amtsgerichtsdirektor aus dem Bereich Kamen, auf. Er gewährte mir für seinen Bezirk das Recht auf Aufnahmen, die lediglich einer Einschränkung unterlagen: Die am jeweiligen Gespräch Beteiligten dürfen entscheiden, ob sie meine Teilnahme erlauben und ob sie sich zu Video- oder Audioaufzeichnungen bereit erklären. Die schriftliche Genehmigung sowie die Anonymisierung der Daten habe ich zugesichert. Leider kam in diesem Bezirk keine Kooperation mit Schiedspersonen zustande; vielleicht gerade weil weniger Einschränkungen den Schiedspersonen wenig Schutz boten.

3.2. Kontaktaufnahme und Vorgespräche

Die *Kontaktaufnahme* zu den Schiedspersonen erfolgte über mehrere Wege:

- Anschreiben an die einzelnen Schiedspersonen mit Kurzvorstellung des Projekts und Bitte um Unterstützung
- schriftliche und mündliche Aufforderung zur Kooperation durch die Vorsitzende des BdS
- Vorträge auf den vierteljährlichen Treffen der Schiedspersonen

Als im Vergleich zur Zielgruppe junge Sprachwissenschaftlerin das Vertrauen von Schiedspersonen zu gewinnen, war schwierig und gelang entsprechend nur in Ausnahmefällen.¹¹⁷ Im Wissen um diese Problematik habe ich in *Vorgesprächen* und *Vorträgen* auf folgende Aspekte mehrfach hingewiesen:

- Interessant für eine Sprachwissenschaftlerin ist Schlichtung unter anderem wegen der hohen kommunikativen Anforderungen an die Schiedspersonen. Schlichten ist eine komplexe und schwierige Aufgabe. Als Sprachwissenschaftlerin möchte ich verstehen, wie Schiedspersonen sie meistern. Ziel dieser Hinweise war, durch protektive Imagearbeit und Honorierung ihrer Expertise dazu beizutragen, dass sich die Schiedspersonen durch meine Tätigkeit nicht bedroht fühlen und potenzielle Sorgen in Bezug auf ‚akademischen Hochmut‘ o. Ä. entkräftet werden.
- Ich bin Wissenschaftlerin und habe daher eine theoretische Perspektive auf Schlichtung, ich halte mich also nicht für die ‚bessere Schlichterin‘; ganz im Gegenteil bin ich für den Einblick in diesen Gesprächstyp auf die Kooperation der Schiedspersonen angewiesen. Ziel dieses Hinweises war, meine Rolle in diesem Projekt ebenso wie die der Schiedspersonen zu verdeutlichen und die beiden Rollen sichtbar voneinander abzugrenzen.
- Meine Analyse zielt nicht darauf ab, schlechtes oder gutes Schlichten, sondern grundlegende Strukturen von Schlichtungsgesprächen herauszuarbeiten. Auch wenn dies auf der Grundlage von Transkripten geschieht, bedeutet das nicht, dass ich – im alltagsweltlichen Sinne – jedes Wort ‚auf die Goldwaage lege‘. Mit diesen Hinweisen habe ich versucht, den Schiedspersonen die Angst vor einem Gesichtverlust zu nehmen (die ich möglicherweise durch den Hinweis auf die Komplexität ihrer Aufgabe selbst geschürt habe).
- Ich möchte die Expertise der Schiedspersonen primär nutzen, um Anfänger(inne)n im Amt den Einstieg zu erleichtern. Mit diesem Hinweis habe ich an die Kooperations- und Hilfsbereitschaft der Schiedspersonen appelliert.

Im Rahmen dieser Vorträge habe ich anhand eines kurzen Transkriptausschnitts meine Vorgehensweise dargestellt¹¹⁸ und anschließend Raum für Fragen und Anregungen gelassen, der

¹¹⁷ Auch Nothdurft (1995) und Schmitt/Heidtmann (2005: 297) beschreiben, dass dieser Arbeitsschritt bereits großes Problempotenzial in sich birgt und neben glücklichen Zufällen oft nur durch Beziehungen bearbeitet werden kann. So reagierten bei mir auf über 30 Briefe nur sechs Schiedspersonen, von denen nach Vorgesprächen nur vier ihre Bereitschaft zur Durchführung von Aufnahmen erklärten. Auch zu Beginn jedes Vortrags verhielten sich die Schiedspersonen deutlich zurückhaltend und signalisierten mir sowohl nonverbal als auch verbal ihre Skepsis. Nach meinen Vorträgen bekam ich stets positive(re) Resonanz; dennoch hat sich als Reaktion auf die Vorträge keine Kooperation entwickelt.

¹¹⁸ Um den Schiedspersonen den Einstieg in die Transkriptarbeit zu erleichtern, habe ich die in Kapitel 2.3.3 beschriebenen Empfehlungen zur Transkriptarbeit berücksichtigt. Dennoch äußerten einige der Schiedspersonen Zweifel an der Echtheit des dem Transkript zugrunde liegenden Gesprächs. Den Transkriptausschnitt

meist rege genutzt wurde. Einige der Schiedspersonen nahmen dann z. B. direkten Bezug auf das Transkript und erläuterten, wie sie mit ähnlichen Situationen umgehen, andere stellten Fragen in Bezug auf meine Vorgehensweise. Bei diesen Diskussionen forderten die Schiedspersonen mehrfach Darstellungen meines Institutionenwissens heraus. Es hat sich daher als sinnvoll erwiesen, bereits vor der Kontaktaufnahme mit den Schiedspersonen ein gewisses Hintergrundwissen zu erwerben.

Trotz meiner Bemühungen blieb die Resonanz der Schiedspersonen verhalten. Insofern ist unklar, ob die gewählte Vorgehensweise tatsächlich – wie von mir beabsichtigt – den Kontakt verbessert hat, keine oder sogar negative Auswirkungen hatte.

Sobald eine Schiedspersonen sich zur Kooperation bereit erklärte, habe ich zunächst einen Termin für ein Vorgespräch vereinbart. Als Leitfaden für diese Gespräche, die im Schnitt anderthalb Stunden dauerten, diente ein *Interviewbogen* (s. Anhang). Neben der Herstellung einer Vertrauensbasis dienten diese Vorgespräche dazu, die Sicht der Schiedspersonen auf ihre Tätigkeit (bzw. das, was sie bereit sind, davon offenzulegen), die Häufigkeit und den Typ der Schlichtungsfälle in ihren Bezirken, erste Vorstellungen über ihr Vorgehen und über Wünsche an mich bzw. an eine gute Ausbildung zu erfahren. Gerade in Bezug auf die Darstellung von Schwierigkeiten allerdings äußerten sich die Schiedspersonen in diesen Gesprächen nur zurückhaltend. Ich hatte den Eindruck, dass dies aus Gründen des Displays von Professionalität geschah, weil ich hier lediglich Antworten auf die Frage erhielt, welche Probleme am Anfang der Tätigkeit überwunden werden konnten.

3.3. Datengewinnung und Transkription

Lediglich jeder dritte Versuch der *Aufzeichnung* eines Schlichtungsgesprächs war erfolgreich, da die Parteien der Aufnahme – aus verständlichen Gründen, schließlich ist das Austragen eines Konfliktes etwas sehr Intimes – oftmals ablehnend gegenüberstanden. Es liegen Aufzeichnungen von neun Gesprächen vor, von denen zwei jedoch wegen sehr schlechter Tonqualität nicht genutzt werden können.

Die *Transkription* der Daten erfolgte überwiegend nach den Konventionen des Gesprächsanalytischen Transkriptionssystems (= GAT; Selting et al. 1998), werden allerdings entgegen der GAT-Konventionen in Partitur ausgegeben (s. Anhang). Verschiedene Gründe sprachen für dieses Verfahren:

hatte ich so gewählt, dass daran beispielhaft strukturelle Schwierigkeiten des Schlichtens herausgearbeitet werden konnten. Dadurch konnten die Schiedspersonen einerseits sehen, dass mein Vorgehen nicht primär auf eine Suche nach Fehlern gerichtet war, andererseits erkannten sie dadurch Parallelen zu eigenen Schlichtungsgesprächen und kamen darüber ins Gespräch.

- Die steigende Zahl an Nutzer(inne)n dieses Verfahrens trägt zu der bereits seit langem von Linguistinnen und Linguisten (und auch Vertreter(innen) anderer Wissenschaften) geforderten Vereinheitlichung der genutzten Transkriptionsverfahren bei¹¹⁹, die zu einem geschlossenen Außenbild gesprächsanalytischer Methode beitragen würde.
- Die steigende Zahl an Nutzer(inne)n von GAT bedingt auch, dass dieses Notationsverfahren für eine steigende Anzahl potentieller Leser(inne)n verständlich ist (was auch einem der Gründe für die Forderung nach Vereinheitlichung entspricht).
- Das ‚Baukastenprinzip‘, das GAT zur Verfügung stellt, bietet differenzierte Möglichkeiten zur Transkription der analyserelevanten Größen – und damit auch zur nachträglichen Vereinfachung der Transkripte z. B. für Schulungszwecke.
- Die Partituren stellen aus meiner Sicht (vgl. auch Rehbein 2000: 930) bei mehr als zwei Sprecher(inne)n Simultanphasen übersichtlicher dar. Dass sie mehr Platz einnehmen, habe ich deswegen in Kauf genommen.¹²⁰

Dennoch spricht ein Grund gegen GAT, den ich hier ebenfalls diskutieren möchte:

Ein Spaltenverfahren¹²¹ ist für Nicht-Linguist(inn)en leichter erfassbar (vgl. Meer 2009: 20). Die Anordnung in Spalten durchbricht Lesegewohnheiten und sorgt allein dadurch schon für ein besseres Verständnis. Gleichzeitig ist es bei max. drei Interaktanten sehr übersichtlich und Simultanität ist durch Unterstreichungen gut erkennbar. Nachteile dieses Verfahrens sind allerdings erstens die eben genannte Begrenztheit auf maximal drei Interaktanten (und selbst bei ‚nur‘ drei Interaktanten ist dieses Transkriptionsverfahren bereits an der Grenze zur Unübersichtlichkeit), die es für meine Zwecke (teilweise bis zu sieben Interaktanten) unbrauchbar macht, zweitens ist es nur bedingt ausbaufähig in Hinsicht auf die Notation unterschiedlicher Phänomene, wenn die Übersichtlichkeit gewährleistet bleiben soll. Aus den genannten Gründen werde ich die Transkription im Spaltenverfahren nicht für die analytischen Zwecke, aber für die Anschauungstranskripte im Fortbildungskontext einsetzen.

Sämtliche Gespräche liegen als vollständige Rohtranskripte vor, d. h. in diesem Fall, dass Pausen geschätzt und Intonationsverläufe dem Höreindruck entsprechend dargestellt wurden. Einzelne Transkriptpassagen sind in Hinsicht auf die beiden genannten Aspekte mit Hilfe der Phonetik-Software PRAAT präzisiert worden.

3.4. Analysemethode

Wie bereits zu Beginn des Kapitels 2.3.3 betont, erfordert die Erstellung eines gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepts eine Synthese der dargestellten Analyseverfahren:

¹¹⁹ Vor der Entwicklung von GAT konnte man dieser Forderung gut entgegensetzen, dass Transkriptionen wie Werkzeuge passend auf das jeweilige Forschungsvorhaben bezogen sein sollten und insofern ein Verfahren für alle Erkenntnisinteressen nicht funktional ist. Da GAT aber nach dem Baukastenprinzip aufgebaut ist und daher ermöglicht, Darstellungsmittel für interessierende Phänomene auszuwählen, ist dieses Argument aus meiner Sicht entkräftet.

¹²⁰ Die durch die Anzahl von Buchstaben vorgegebene graphische Länge einer Einheit bedingt, dass die Notation mehrerer Phänomene in einem Simultanblock keinen Aufschluss über die Gleichzeitigkeit der einzelnen Äußerungen in der Simultansequenz geben kann. Im Spaltenverfahren ist dies ähnlich; Simultanität wird durch Unterstreichung deutlich gemacht, eine Binnenmarkierung von Simultanität ist bei beiden Verfahren – aber auch in GAT – also nicht möglich.

¹²¹ Beispielsweise das Bochumer Spaltenverfahren von Boettcher und Meer, z. B. verwendet in Boettcher/Meer 2000.

Das im Fokus der Konversationsanalyse stehende ‚Wie‘ der Kommunikation muss durch das ‚Wozu‘, das die Diskursanalyse untersucht, und das ‚Warum‘, das eine (in der Diskursanalyse zu verortende) Institutionsanalyse beantworten kann, ergänzt werden, um Kommunikationsabläufe so verstehen zu können, dass sie im Rahmen von Schulungen bearbeitet werden können.¹²²

Der *Gegenstand* dieser Arbeit – Schlichtungsgespräche im Schiedsamt – ist der institutionellen Kommunikation zuzurechnen. Da dieser Arbeit die Überzeugung zugrunde liegt, dass institutionelle Rahmenbedingungen – also z. B. das Musterwissen, die offenen und versteckten Ziele aller Beteiligten, die Vorstellungen der Schiedspersonen und anderer über Rolle und Aufgaben der Schiedspersonen – in direktem Zusammenhang mit der Gestaltung und dem Verlauf der Schlichtungsgespräche stehen, dass also der oben genannte „enge Zusammenhang von Arbeit, Interaktion und Kommunikation“ (Ehlich 1986/1991: 128) gegeben ist, bietet die funktionale Pragmatik mit dem „doppelten Vorverständnis“ (Grießhaber 2001: 81; neben dem Einbezug von Alltagswissen und der Nutzung des gesunden Menschenverstands der analytisch-wissenschaftliche Zugang), mit dem sie an die Analyse von Gesprächen herangeht, eine Methodik, die meinen Grundannahmen entspricht. Weil jede Analyse nur durch die Nutzung von Wissensbeständen möglich ist, läuft man als Analysierende(r) ohne eine der Gesprächsanalyse vorgängige Institutionsanalyse prinzipiell Gefahr, (Vor-)Urteile und Halbwissen verdeckt in die Analyse einfließen zu lassen. Die Analyse und Berücksichtigung der institutionellen Zusammenhänge macht aber zunächst gerade Teile der bestehenden Wissensbestände selbst zum Gegenstand der Analyse und reduziert damit diese Gefahr. Wie dargelegt, werden Wissensbestände auch in der Gesprächsanalyse genutzt, doch ist die funktionale Pragmatik mit ihrer vorgängigen Institutionsanalyse methodisch stärker auf die Nutzung von Hintergrundwissen ausgerichtet.

Die Institutionsanalyse bietet aber nicht nur einen fundierten Analysehintergrund, sondern auch Anhaltspunkte für die Beurteilung konkreten Gesprächsverhaltens: So unterliegt das kommunikative Handeln der Agenten in Institutionen präskriptiven Normen in Form von Gesetzen oder anderweitigen Vorschriften, und auch institutionelle Selbstdarstellungen, gesellschaftlich mit der Institution verknüpfte Zweckbestimmungen oder andere institutionelle Hintergründe können Kriterien zur Beurteilung kommunikativen Handelns als gelungen/nicht gelungen oder funktional/dysfunktional bieten. Werden solche Kriterien im Gespräch nicht berücksichtigt, kann die Kommunikation in Bezug auf die dem Kriterium zugrunde liegende Norm nicht als gelungen bezeichnet werden. Erst wenn die Frage des ‚Wozu‘ interaktiver Handlungen neben die Frage des ‚Wie‘ tritt, können solcherlei Beurteilungen analytisch gewonnen werden.

Analysierende stehen bei der Erarbeitung gesprächsanalytisch fundierter Fortbildungskonzepte vor dem Problem, dass sie ausgehend von den sprachlichen Handlungen der im jeweiligen Gespräch handelnden Individuen verallgemeinernde und allgemeine Aussagen über die zu bearbeitenden Interaktionsaufgaben gewinnen müssen (vgl. Kap. 2.3.3). Dabei ist zwangsläufig eine Abstraktion erforderlich, die prinzipiell Raum für Fehlschlüsse lässt, weil die kommunikative Praxis des untersuchten Gesprächstyps durch empirische Daten zwangsläufig unterbestimmt ist. Eine Möglichkeit, mit dieser Problematik umzugehen und zu allgemeingültigen Analyseergebnissen zu gelangen, bietet die Diskursanalyse durch die Annahme einer Tiefenstruktur.

¹²² Vgl. zur Notwendigkeit der Verknüpfung der Analysedimensionen von ‚wie‘, ‚wozu‘ und ‚warum‘ im Kontext angewandter Gesprächsforschung Boettcher 2003: 378.

[Es] ist an einer strikten Trennung von Oberfläche (je besonderer Fall) und Struktur (gesellschaftlich ausgearbeitete allgemeine Form), wie sie im Rahmen der funktionalen Pragmatik gemacht wird, festzuhalten. Eine Sprachanalyse, die auf die Erschließung des gesellschaftlichen Charakters der Sprache gerichtet ist, muß eine Funktionsbestimmung der im Ablauf präsentierten sprachlichen Formen erarbeiten. Im übrigen erscheint es dann erst möglich [...], in einem einzelnen Transkript die zugrundeliegenden sozialen Strukturen, denen die Interaktionspartner immer schon folgen und die sich in ihrem sprachlichen Handeln realisieren, zu erkennen und so die Zufälligkeit des Einzelfalls analytisch aufzuheben. (Rehbein 1988: 111)

Wie bereits gezeigt, repräsentiert die Tiefenstruktur eines Gesprächstyps einerseits diejenigen Interaktionsaufgaben, die bei der Verfolgung eines bestimmten Zwecks zwangsläufig erledigt werden müssen (obligatorische Musterpositionen), andererseits liefert sie Hinweise auf Interaktionsaufgaben, die möglicherweise nicht zweckkonform sind, aber dennoch aus der Interaktantenperspektive heraus so wichtig erscheinen, dass sie regelmäßig bearbeitet werden (fakultative Musterpositionen). Das diskursanalytische Verständnis von Kommunikation ist damit zielführender als das konversations- oder gesprächsanalytische: Die Konversationsanalyse ist durch die grundlegende Annahme, dass Kommunikationsaufgaben (bzw. in ihrem Terminus ‚Probleme‘) lokal bewältigt werden, weder primär daran interessiert, die Struktur dieser Aufgaben bzw. Probleme zu erfassen – sie interessiert sich für die Systematik ihrer Bearbeitung –, noch spielt, wie gezeigt wurde, die Ebene der Tiefenstruktur eine Rolle. In der Gesprächsanalyse ist die Methodik nicht auf die Erfassung der Tiefenstruktur ausgerichtet, auch wenn diese hier durchaus berücksichtigt wird.

Das Verfahren, mit dem die Diskursanalyse die Tiefenstruktur von Gesprächstypen erfasst, ist die Musteranalyse. „Die Einbeziehung der Musteranalyse in die Institutionsanalyse stellt eine zentrale Aufgabe für die Untersuchung der Kommunikation in Institutionen dar“ (Rehbein 1988: 116). Aus meiner Sicht ist die Musteranalyse für die Erarbeitung eines gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepts sowohl in Hinsicht auf die Analyse fallübergreifender Gemeinsamkeiten als auch in Bezug auf die Fortbildung selbst unverzichtbar: Durch seine Repräsentationsfunktion bietet das Handlungsmuster den zu Schulenden Orientierung; sie erkennen ihren Alltag wieder und können die Fortbildungsinhalte mit eigenen Erfahrungen verknüpfen. Mit der Unterscheidung zwischen obligatorischen und fakultativen Musterpositionen können die Teilnehmenden für Handlungspotenziale und interaktive Kernaufgaben sensibilisiert werden. In Bezug auf die Analyse bieten Handlungsmuster den entscheidenden Schlüssel zum Verständnis der spezifischen Ausgestaltung der Oberfläche:

Kommunikative Handlungen sind ‚Interpretationskonstrukte‘, die erst dadurch konstituiert [werden], dass Äußerungsereignisse mit spezifischen Handlungskonstituenten interpretativ verknüpft und unter ein (sprachliches) Handlungsmuster subsumiert werden. Daher sollte eine Gesprächsanalyse, die nicht nur an einer naiven (im Sinne einer in alltäglicher kommunikativer Praxis vorzunehmenden), sondern an einer begründeten Klärung des Handlungscharakters von Äußerungen interessiert ist, im Vorfeld der Analyse authentischer Gespräche zunächst diese Handlungsmuster zum Gegenstand der Reflexion machen. Nur so werden nämlich die Konstituenten und ihre Beziehung untereinander expliziert, auf denen die Interpretation einer Äußerung als Handlung bestimmter Art beruht. (Kohl 1986: 53f.)

Die funktionale Pragmatik bietet mit ihrer komplexen Berücksichtigung der institutionellen Hintergründe und mit der Fokussierung der komplexen Beziehungen zwischen Oberfläche und Tiefenstruktur zwar ein geeignetes Verfahren zur Analyse von Interaktionsaufgaben und zur Deduktion von Beurteilungskriterien. Für die Untersuchung der besonderen Eigenheiten des jeweiligen Gesprächs, also der Art und Weise der Umsetzung der Aufgaben (der ‚Oberfläche‘), ist das diskursanalytische Instrumentarium m. E. aber nicht ideal, weil damit der

„Einzelfall [] lediglich als Ausdruck einer analytisch relevanten Struktur“ (Spranz-Fogasy 2002: 28/Fn. 84) untersucht wird. Ich hingegen deute einzelne Phänomene der sprachlichen Oberfläche als wichtige Indikatoren für das Rollenverständnis der Interaktanten und beurteile die Äußerungsgestaltung als maßgeblich relevant dafür, wie sich eine konkrete Interaktionssituation entwickelt.¹²³

Für die systematische Erfassung von Kommunikationsproblemen auf der Oberfläche bedarf es aus meiner Sicht also einer gesprächsanalytischen Verlaufsanalyse, für die die ihr zugrunde liegende Ausrichtung auf das Gesprächserleben und -verhalten der Interaktanten methodisch gewendet wird. Die Sequenzanalyse ist nicht nur ein Verfahren zur Analyse des Ist-Zustands einer Kommunikationspraxis, sondern mit der Untersuchung der zweiten und dritten Sequenzposition potenziell ein gesprächsimmanentes Instrumentarium zur Beurteilung der Qualität von Äußerungen (zumindest von initiativen Zügen), weil dort etwaige Verständnisschwierigkeiten, inhaltliche Unstimmigkeiten etc. deutlich werden.

Die Vereinbarkeit der Sequenzanalyse mit der oben beschriebenen Institutionsanalyse ist jedoch nur gegeben, wenn die Sequenzanalyse nicht vor dem Verständnis der klassischen Konversationsanalyse, sondern im Sinne der unter 4.4.1. beschriebenen Reflexion in Hinsicht auf zur Interpretation von Displays zwangsläufig erforderliche Wissensbestände verstanden wird. Dabei ergaben sich als methodische Forderungen, im Rahmen der Analyse jeweils – so weit wie möglich und sinnvoll – die Wissensbestände transparent zu machen, die zur Interpretation einer Äußerungseinheit herangezogen werden:

Es ginge also darum, einen *interpretativen Kontext zu konstruieren*, welcher zeigt, wieso Gesprächsereignisse in der behaupteten Weise verstanden werden können, mit welchen Zwischenschritten dieses Verständnis zu erreichen ist und wieso dieses Verständnis relevant sein soll (Deppermann 2001B: 60).

Eine so praktizierte konversationsanalytische – oder besser gesprächsanalytische – Sequenzanalyse steht nicht mehr im Gegensatz zum diskursanalytischen Umgang mit Wissensbeständen¹²⁴. Und eine solche Verbindung von Muster- und Verlaufsanalyse stellt ein verbreitetes Vorgehen im Rahmen der Gesprächsanalyse¹²⁵ (vgl. Deppermann 2001B) und der angewandten Gesprächsforschung dar (vgl. z. B. Reuter 2003: 349).

Unterschiedliche Konzeptionen von Kommunikation evozieren entsprechend unterschiedliche Überzeugungen hinsichtlich der Lehr- und Lernbarkeit von Gesprächsfertigkeiten (Fiehler 1999). Abschließend gilt es daher zu diskutieren, inwiefern das jeweilige Bild auf Kommunikation, das Konversations- und Diskursanalyse haben, mit dem dieser Arbeit zugrunde liegenden Verständnis von Lernen kompatibel ist.

In Bezug auf die Diskursanalyse sollte in diesem Kontext wiederholt werden, dass sie davon ausgeht, dass Interaktanten im Laufe ihrer Sozialisation Wissen darüber erwerben, welches sprachliche Mittel zur Verfolgung welches Zwecks funktional ist. Aus der Grundannah-

¹²³ Die Analyseschritte der Diskursanalyse zielen darauf ab, gleichgerichtete Handlungseinheiten zu identifizieren bzw. das Verhältnis von Oberfläche und Tiefenstruktur aufzudecken. Dabei ist die Oberfläche nur in dem Maße interessant, wie sie sich auf die Tiefenstruktur beziehen lässt. Spezifische Phänomene, die in der Äußerungsgestaltung liegen, entziehen sich daher potenziell der Aufmerksamkeit des/der Analysierenden.

¹²⁴ Inwiefern gerade die methodologische Forderung, nur Interaktantenwissen geltend zu machen, für die Konversationsanalyse konstitutiv ist, und ob also bei dem hier geschilderten Verständnis noch von Konversationsanalyse gesprochen werden kann, ist eine weitergehende Frage. Deppermann löst sie durch die Umbezeichnung des hier geschilderten Vorgehens als „ethnographische Gesprächsanalyse“.

¹²⁵ Unüblich ist im Rahmen der Gesprächsanalyse allerdings der Einbezug der mentalen Prozesse in die Musteranalyse (vgl. z. B. Deppermann 2001B: 52 oder Brinker/Sager 1996: 94ff.).

me der Vorgeformtheit kommunikativer Mittel resultierte in dieser Arbeit der wiederholte Vergleich mit einem Werkzeug: Aus dem jeweiligen Zweck eines Gesprächs ergibt sich demnach die Wahl der geeigneten sprachlichen Mittel, genauso wie sich zum Beispiel aus der Notwendigkeit, einen Nagel in die Wand zu schlagen, die Wahl eines Hammers ergibt (man könnte es selbstverständlich auch mit der breiten Seite einer Zange versuchen, aber optimal wäre diese Lösung nicht). Die Werkzeugmetapher und die Überzeugung, dass situationsadäquates Handeln die Anwendung des korrekten Musters bedeutet, legt ein instrumentalistisches Verständnis von sprachlichem Handeln nahe. Dementsprechend könnte man annehmen, die funktionale Pragmatik ginge davon aus, dass die zu Schulenden lediglich lernen müssten, welches Werkzeug für welchen Zweck geeignet ist, um situationsadäquat zu kommunizieren (wenn ich einmal die Erfahrung mache, dass ein Hammer besser geeignet ist, werde ich keine Zange mehr benutzen, um einen Nagel in die Wand zu schlagen). Aus der Sicht Grubers (1996: 40) wird angemessenes Gesprächsverhalten dadurch im Rahmen der funktional-pragmatischen Diskursanalyse tatsächlich auf eine bloße „Frage von Wissensanwendung“ reduziert.

Diese Gefahr der mangelnden Berücksichtigung der Wahlmöglichkeiten von Interaktanten und der Reduktion von Interaktion auf die ‚richtige‘ Anwendung von Wissensbeständen gilt m. E. in der Diskursanalyse lediglich für die Ebene der Tiefenstruktur und dort wiederum ausschließlich in Bezug auf obligatorische Musterpositionen. Da hier tatsächlich davon ausgegangen werden muss, dass zur Erreichung eines bestimmten Zwecks idealerweise ein entsprechendes Muster gewählt werden kann, halte ich diese Sichtweise hier für angemessen.

In der Regel jedoch herrscht in der Diskursanalyse kein mechanistisches Verständnis von Kommunikation vor. So zeigen gerade die fakultativen Musterpositionen Handlungsspielräume auf, und die Ausgestaltung der sprachlichen Oberfläche wird zwar durch das zugrunde liegende Muster bestimmt, aber nicht rigide. Als Verfahren der angewandten Gesprächsforschung dient die funktional-pragmatische Diskursanalyse schließlich der Herausarbeitung möglicher Handlungsalternativen, die den zu Schulenden nicht lediglich als Input vermittelt werden, sondern die die Grundlage für eine Sensibilisierung darstellen. Ziel dieser Sensibilisierung ist es, bei den Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmern Bewusstsein für Handlungsspielräume zu schaffen und damit eine größere Verantwortlichkeit für ihr kommunikatives Handeln. Dass Lernen in der funktionalen Pragmatik also nicht als bloße Reaktion auf Input verstanden wird, sondern mit der eingangs dargestellten Vorstellung vom kognitiven Lernen durchaus vereinbar ist, ist evident.

Wie bei der funktionalen Pragmatik ist auch das aus dem Kommunikationsverständnis der Konversations-/Gesprächsanalyse resultierende Verständnis von Lernen nicht auf den ersten Blick ersichtlich: Wenn die Ausgestaltung einer Äußerung als reflexiv erfolgende Reaktion auf eine strukturelle Kommunikationsaufgabe zu verstehen ist, hängt es am Verständnis des bei dem Begriff der Reflexivität mitgedachten Auswahlverfahrens einer Äußerung aus einem Repertoire möglicher Äußerungen, in welcher Form Kommunikation als durch Fortbildung lernbar betrachtet werden kann. Wird dieser Auswahlprozess verstanden als größtenteils unbewusst, heißt dies, dass im Rahmen einer Schulung ein Schwerpunkt auf die Bewusstmachung gelegt werden muss, damit eine tiefgehende De-Automatisierung erfolgen kann und sich die Kommunikationspraxis überhaupt ändern kann. Wird er hingegen als ein potenziell bewusster Prozess der Auswahl einer Äußerungsgestaltung verstanden, muss es im Rahmen einer Schulung wiederum verstärkt um ein Aufzeigen von Alternativen und eine Bewusstmachung der jeweiligen Konsequenzen einer Auswahl gehen. Vor dem Hintergrund des ‚richtigen‘ Wissens die ‚richtige‘ Auswahl zu treffen wäre kein Problem, das in der Schulung bearbeitet werden müsste (bei einem solchen Verständnis von Reflexivität könnte der gleiche

Vorwurf geäußert werden, den Gruber in Bezug auf die funktional-pragmatische Diskursanalyse erhebt). Wird dieser Auswahlprozess allerdings vor dem Hintergrund eines prinzipiell hochgradig rational entscheidenden Interaktanten verstanden, stellt die jeweilige Auswahl nicht nur eine sinnvolle, sondern die sinnvollste Auswahl dar und es erübrigt sich somit jede Form von Schulung. Festgehalten werden kann hier aus meiner Sicht lediglich, dass die letzte dieser drei Varianten bei Betrachtung des Konzepts der Konversationsanalyse, das „von Wahlmöglichkeit und Verantwortlichkeit der involvierten Personen“ (Gruber 1996: 40) ausgeht, auszuschließen ist. Offen bleibt also, in welchem Grad Bewusstmachung und De-Automatisierung für ein Umlernen in Bezug auf kommunikative Fertigkeiten notwendig sind – nicht aber, dass sie es sind. Auch die konversations- bzw. gesprächsanalytische Sicht auf Kommunikation ist also mit dem in dieser Arbeit vertretenen Bild vom kognitiven Lernen vereinbar.

3.5. Resümee: Vorgehen bei der Analyse

Als Ergebnis der Diskussion ergibt sich folgendes analytisches Vorgehen:

Der Diskursanalyse folgend werde ich in Teil II dieser Arbeit die institutionellen Zusammenhänge analysieren und diskutieren¹²⁶, in die Schiedspersonen mit ihrem kommunikativen Handeln eingebunden sind. Im Rahmen dieser Darstellung werden zunächst anhand von Selbstbeschreibungen der Institution, den Schiedsamtsgesetzen, den Ergebnissen des IdS-Projekts und der Studie von Röhl/Weiß (2005) die Zwecke von Schlichtungsverhandlungen herausgearbeitet (Kap. 4.1). Anschließend erfolgt eine Betrachtung der Ziele, Aufgaben und Normen/Rollen der am Schlichtungsgespräch beteiligten Interaktanten und Instanzen (wie sie im Kapitel 2.3.5 gefordert wird), die systematisch auf die Herausarbeitung von strukturellen Problemen ausgerichtet ist (Kap. 4.4). Ihren Niederschlag finden die strukturellen Probleme jedoch in der Realisierung von Schlichtung. Daher werden in Kapitel 5 die einzelnen Musterpositionen auf ihre Kernaufgaben und auf inhärentes Problempotenzial hin untersucht. Dafür werden primär die Ergebnisse des IdS-Projekts und der Studie von Röhl/Weiß (2005) herangezogen.

Aufgrund der Menge der Instanzen, die mit dem Schiedsamt Interessen verbinden, erwarte ich, dass bei der Analyse Ziel-, Norm- und Rollenkonflikte zutage treten. Teilweise werden die diese Konflikte bedingenden Ziele, Normen und Rollenkonzepte gleichwertig nebeneinander stehen, teilweise werden sie im Rahmen der Analyse hierarchisierbar sein: So existiert z. B. mit dem Gütestellen- und Schlichtungsgesetz eine Norminstanz par excellence, die durch die Vereidigung von jeder Schiedsperson als solche akzeptiert wird. Dem Gesetz nicht konforme Normen im Rahmen einer Fortbildung zu vermitteln ist unzulässig. Insofern ist eine Herausarbeitung der Ziel-, Norm- und Rollenhierarchien ein sinnvoller, zulässiger und notwendiger Arbeitsschritt. Mit der Aufgabe einer solchen Gewichtung sind wiederum auch die Schiedspersonen in der Praxis konfrontiert, daher sollte dieses Thema in einer Fortbildung – und dementsprechend auch in ihrer analytischen Grundlage – explizit bearbeitet werden. Diese Gewichtung erfolgt daher, wenn identifizierte Probleme aus divergierenden Zielen, Normen oder Rollenkonzepten resultieren.

Auf der Basis einer Analyse von Problemen auf institutioneller Ebene einerseits und im Gesprächsverlauf andererseits wird in Kapitel 6 resümiert, inwiefern Schlichtung ein komple-

¹²⁶ Griebhaber (2001: 80) bezeichnet dies als „theoretische Vorklärung“ und beschreibt – womit er meiner Meinung nach den Gegenstand reduziert –, dass sie „der Klärung der Zwecke des Diskurses“ dienen sollte.

xer Gesprächstyp und es werden Implikationen gezogen und – wie es die Diskursanalyse nahe legt – Heuristiken für die Analyse formuliert. Dabei wird es nicht darum gehen, sämtliche Kriterien für die im Rahmen der Analyse erfolgende Monierung zu explizieren, sondern lediglich transparent zu machen, in welchen Bereichen sich unter Einbezug des Hintergrundwissens bereits Problembereiche zeigen.

Bei der Analyse der Gesprächsdaten gehe ich wie folgt vor: Einer resümierenden Paraphrase folgend unterziehe ich jedes Gespräch einer Verlaufsanalyse, bei der die Ebenen der Interaktionskonstitution nach Kallmeyer/Schütze systematisch miteinbezogen werden. Ziel der Verlaufsanalyse ist, die Gespräche so weit wie möglich aus der Perspektive der Interaktanten zu rekonstruieren, um ihre Erklärungs- und Deutungsmuster nachzuvollziehen und so die Besonderheiten des Gesprächsmaterials möglichst unvoreingenommen kennen zu lernen. Der Fokus liegt dabei auf der Herausarbeitung von inter- und intrapersonellen Norm-, Ziel- und/oder Rollenkonflikten. Anhand der Verlaufsanalyse werden die Besonderheiten dieses Gesprächstyps auf der Mikro- und der Mesoebene, d. h. der Oberfläche, deutlich, und ich gewinne einen tiefergehenden Einblick in die Gesprächsaufgaben der Schiedspersonen und der Parteien.

Weil sowohl die resümierenden Paraphrasen als auch die ausformulierten Verlaufsbeschreibungen viel Raum einnehmen und nicht systematisch auf die Identifikation von Problemen ausgerichtet sind, stelle ich innerhalb der Arbeit lediglich die Ergebnisse der Verlaufsanalysen vor.

Die Darstellung der Ergebnisse strukturiere ich anhand der Ebenen der Interaktionskonstitution.¹²⁷ Da die Ebenen interdependent sind, haben sie keine kategoriale Funktion und die von mir dargestellten Befunde sind nicht-distinktiv, insofern jedes fokale Element unter mehreren Ebenen der Interaktionskonstitution betrachtet werden kann, und nicht-exhaustiv, insofern einzelne Analysebefunde keiner der Ebenen eindeutig zugeordnet werden können. Das heißt auch, dass nicht in jedem Gespräch jede Ebene gleich intensiv bearbeitet wird. Insbesondere Reziprozität und Gesprächsmodi sind bei der Gewichtung der Analyseergebnisse aus meiner Sicht oft weniger relevant und werden daher teilweise nur knapp berücksichtigt. Um Redundanzen zu reduzieren, die bei einer Trennung der interdependenten Ebenen entstehen (vgl. Spiegel 1995: 44), werden einzelne Befunde der aus meiner Sicht relevanteren Ebene zugeordnet. Trotz der genannten Einschränkungen nutze ich die Ebenen der Interaktionskonstitution als Ordnungsinstrument, weil sie gewinnbringend für die Identifikation von „Potenzialen für Kommunikationsprobleme und Kommunikationsstörungen“ (Spranz-Fogasy z. B. 2004: 11) eingesetzt werden können und eine fokussierte Darstellung der Ergebnisse ermöglichen. Dabei werden zwar einige Phänomene wie interaktive Aufschaukelungsprozesse nicht so deutlich wie in den Verlaufsanalysen, doch ergibt sich ein nahezu umfassendes Bild der Besonderheiten jedes Datums.

Das ‚Handlungsschema Schlichten‘ bildete eines der zentralen Ergebnisse des IdS-Forschungsprojekts zu Schlichtungsgesprächen. Daher ist es mir möglich, insbesondere die vergleichende Analyse darauf aufbauend durchzuführen. Eine Orientierung am Handlungsmuster ist im Rahmen meiner Analysen aus mehreren Gründen sinnvoll:

¹²⁷ Die interaktionskonstitutive Ebene der Multimodalität wird nur marginal in die Analyse einbezogen, weil die Daten dies wegen der aus rechtlichen Gründen auf den Audiokanal beschränkten Aufzeichnung nur in Bezug auf die verbalen und die paraverbalen Anteile ermöglichen. Weil in Bezug auf Konflikt- und Streيتدynamiken multimodalen Phänomenen wie „Blickkontakt vermeiden, rigidere[r] Körperpositur, proxemische[r] Distanzierung etc.“ (Wolf 2007: 43) gesteigerte Bedeutung zukommt, stellt dies eine Einschränkung dieser Arbeit dar.

- 1) Die einzelnen Musterpositionen spiegeln die Gliederung der Gespräche auf der Makroebene wider und geben dem Leser daher Orientierung.
- 2) Da die einzelnen Musterpositionen übergeordneten Handlungskomplexen entsprechen, bietet sich die Untersuchung ihrer Realisierung an, um Problembereiche auf der Makro- und Mesoebene zu identifizieren.
- 3) Da ein Handlungsmuster „generalisierte[] Schemata“ von Interaktanten über „Ordnungsstrukturen“ von Gesprächstypen abbildet, die gleichzeitig deren „Normalitätserwartungen steuern“¹²⁸, ist es als Grundlage für die Analyse – und darauf aufbauend für eine Strukturierung der Fortbildung – sinnvoll, weil es die Akzeptanz der zu Schulenden für die Fortbildung vergrößert, wenn sie ihren beruflichen Alltag wiedererkennen.

Die genaue Untersuchung der Realisierungsformen des Musters, aber auch die weitergehende Analyse von standardisierten Gestaltungselementen auf der Tiefenstruktur bieten weitergehende Hinweise auf die Aufgabenstruktur und Problempotenziale in den Schlichtungsgesprächen meines Korpus. Diese komparative Analyse erfolgt im Kapitel 8. Neben der Herausarbeitung standardisierter Gestaltungselemente und Auffälligkeiten bei ihrer Realisierung stelle ich hier gute Lösungen dar, die später in der Fortbildung eingesetzt werden können.

¹²⁸ Kallmeyer 1982: 1, zit. n. Nothdurft 1985: 92.

4. Analyse institutioneller Problembereiche

Ziel dieses Kapitels ist es, sowohl potenzielle Norm- und Zielkonflikte auf institutioneller Ebene aufzudecken als auch die auf dieser Ebene verorteten Aufgaben von Schiedspersonen als Teil der mit ihrem Rollenprofil verbundenen ‚Erwartungsbündel‘ (s. Kap. 2.3.5.3) zu bestimmen. Dies erfolgt zum einen im Rahmen einer Funktions- und Zweckbestimmung des Schiedsamts (4.1), die erforderlich ist, um die Gespräche auf ihre Eignung zur Bearbeitung des Zwecks hin zu untersuchen. Zum anderen werden die institutionelle Verortung im Rechtssystem (4.2), die Besonderheiten der im Schiedsamt bearbeiteten Konflikte (4.3) sowie die Agenten und Klienten der Institution (4.4) daraufhin untersucht, welche Norm- und Zielkonflikte sowie Aufgaben sich für Schiedspersonen ergeben.

4.1. Funktionen und Zweck der Institution

Die Motive, die zur Gründung des Schiedsamts bzw. zu seiner heutigen Positionierung im Rechtssystem führten, korrespondieren mit den Funktionen, die die Institution im Rechtssystem auch heute erfüllen soll, und mit denen, die dem Schiedsamt sowohl gesellschaftlich als auch durch die Institution selbst zugeschrieben werden. Seit der Einführung des Schiedsamts im Jahr 1827 bis zur Erweiterung seiner Zuständigkeit im Rahmen der Einführung von § 15a EGZPO im Jahr 2000 sind es vor allem diese vier Funktionen (vgl. z. B. Röhl/Weiß 2005):

- 1) Die Schiedsämtler sollen die Gerichte entlasten. Insbesondere so genannte Bagatellfälle werden im Schiedsamt mit dem Ziel verhandelt, die Gerichte von ihnen abzuschirmen (schiedsamt.de/107.html). Diese Zielsetzung wurde auch in den Entwürfen zu § 15a EGZPO mehrfach betont (z. B. BR-Drucks. 605/96; BT-Drucks. 14/163, BT-Drucks. 14/980).
- 2) Das Schiedsamt soll der Bevölkerung eine Möglichkeit bieten, Konflikte preiswert und schnell institutionell zu bearbeiten. Dieses Motiv hängt zusammen mit der zunehmenden Verfahrensdauer bei Gericht, die aus einem kontinuierlich wachsenden Fallaufkommen resultiert (vgl. Röhl/Weiß 2005: 6) und den Parteien einen hohen Zeit- und Kostenaufwand abverlangt. Auch dieser Aspekt war ein zentrales Motiv für die Einführung von § 15a (BT-Drucks. 14/980, 14/163 oder 14/980).
- 3) Der im Schiedsamt erarbeitete Vergleich soll den Rechtsfrieden zwischen den Parteien dauerhaft sichern. Diesem Motiv liegt die Überzeugung zugrunde, dass ein Vergleich im Gegensatz zu einem Urteil zu dauerhaftem Frieden zwischen den Konfliktparteien führt, weil dabei „keine Partei ‚gewinnt‘ oder ‚verliert‘“ (schiedsamt.de/130.html). Sichertgestellt werden soll dies erstens dadurch, dass der Konflikt nicht auf die rechtlich relevanten Aspekte verkürzt wird, zweitens durch die Erarbeitung tragfähiger zukunftsorientierter Lösungen (Alexander et al. 2005: 3f.) und drittens durch Parteienzentrierung als Prinzip der Verhandlung – Schiedspersonen verhängen „keine Urteile, sondern finden zusammen mit den beiden Gegnern eine Lösung [i]hres Problems, mit der beide einverstanden sind“ (<http://www.bds-nrw.com/2860.html>), sie sind „zu einer Entscheidung irgendwelcher Art nicht berufen“ (VV zu §13(1) SCHagNRW).
- 4) Durch das Schiedsamt soll eine ‚neue‘, auf Selbstregulierung der Konflikte zielende Streitkultur gefördert werden. Dieses Motiv steht ebenfalls in engem Zusammenhang mit der Parteienzentrierung: Die Parteien können ihren Konflikt mit Hilfe Dritter eigenständig regulieren statt durch Dritte eine Lösung abgenommen bzw. oktroyiert zu bekommen.

Auf diese Weise leistet das Schiedsamt einen Beitrag zu einer Demokratisierung institutioneller Verfahren der Konfliktbearbeitung, bei der die Klage nicht als erstes Mittel der Wahl, sondern als „letzte[r] Ausweg zur Konfliktlösung“ (Drucksache 10/3950, zit. n. Röhl 2005: 7) betrachtet wird. Im Paradigma einer solchen ‚neuen Streitkultur‘ ist die Orientierung an Rechtsnormen hinderlich, stattdessen sind Begriffe wie „Empathie“, „Verständigung“, „Versöhnung“ – und in Bezug auf die Schiedsperson beispielsweise „Vermittlung“ oder „(aktives) Zuhören“ – relevant (vgl. dazu Behet 2005).

Diese vier vermeintlichen Funktionen der obligatorischen Streitschlichtung nach § 15a EGZPO wurden durch Röhl und Weiß (2005) evaluiert. Dabei zeigte sich, dass zwei von ihnen durch das Schiedsamt sinnvoll bearbeitet werden, die beiden anderen jedoch nicht im gewünschten Maß oder nicht eindeutig:

Zu 1) Die Entlastung der Gerichte durch die Ausweitung der Zuständigkeit des Schiedsamts ist sehr gering: So ist beispielsweise in NRW zwar in Hinsicht auf die Deliktarten, die durch § 15a EGZPO der obligatorischen Schlichtung zugänglich gemacht wurden, eine deutliche Entlastung erkennbar: Von den mehr als 6000 im Schiedsamt verhandelten strafrechtlichen Delikten wurden nur ca. 2000 anschließend vor Gericht verhandelt. Dennoch würden die verbleibenden mehr als 4000 Fälle aus dem durch § 15a geregelten Bereich der obligatorischen Streitschlichtung, die im Schiedsamt verhandelt wurden und denen keine gerichtliche Behandlung folgte, nur knapp 5 % aller Zivilprozesse aus dem Anwendungsbereich der obligatorischen Schlichtung ausmachen, denn das Fallaufkommen lag in diesem Bereich – beispielsweise 2002 – bei ca. 103000 Verfahren; in Bezug auf sämtliche amtsgerichtliche Zivilprozesse läge die Entlastung bei nicht einmal 2 % (ebd.: 277ff.). Die viel zitierte „Abschirmfunktion“ (z. B. Schulten 1991: 133) des Schiedsamts ist also bei zivilrechtlichen Delikten gering.¹²⁹ Ich gehe davon aus, dass dies auch in Hinsicht auf Privatklagedelikte gilt, zumal hier die Schlichtungsquote prinzipiell geringer ist. Nach Röhl/Weiß (2005: 277) kann sogar die diesem Motiv zugrunde liegende Annahme bezweifelt werden, dass die Gerichte entlastet werden müssen, da sie zum einen nahezu kostendeckend arbeiten, zum anderen die Zahl der vor Gericht verhandelten Fälle momentan rückläufig und eine Überlastung dementsprechend nicht gegeben sei.¹³⁰ Nicht zuletzt muss auch davon ausgegangen werden, dass nicht alle im Schiedsamt bearbeiteten Konflikte, auch wenn sie obligatorische Deliktarten betreffen, vor Gericht gebracht würden; die Hürde ist – gewollt – schließlich höher, vor allem, wenn die Rechtssituation unklar ist oder die antragstellende Partei keine Rechtsschutzversicherung hat.

Zu 2) Das Schiedsamt bietet die Möglichkeit, Konflikte institutionell schnell und preiswert zu bearbeiten. Kritiker der Ausweitung der Zuständigkeit der Schiedsämter (z. B. Eichele 1997: 393; Dieckmann 2000: 1 oder Jansen, N.; 2001: 356) hatten zwar befürchtet, das Schiedsamt werde nach Einführung von § 15a EGZPO in der Regel lediglich eine Etappe auf

¹²⁹ Auf der Homepage des Schiedsamts (www.schiedsamt.de/107.html) wird allerdings das Gegenteil behauptet: „Bei der hohen Schlichtungsquote der Schiedspersonen hat die obligatorische Vorschaltung (§ 15 a EG ZPO) in den Bundesländern, in denen sie eingeführt wurde (Brandenburg, Hessen, NRW, Saarland, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein), zu einer erheblichen Entlastung der Justiz geführt. [...] Danach ist die Institution der Schiedsmänner und Schiedsfrauen [...] die Einrichtung im Rahmen vorgerichtlicher Konfliktlösung und Streitschlichtung, die auch in erheblichem Maße zu Einsparungen in den Justizhaushalten der Länder führen und zusätzlich zur Entlastung auch der Ziviljustiz beitragen wird.“

¹³⁰ Auch hier hat das Schiedsamt (www.schiedsamt.de/107.html) eine andere Sicht: „Bei der derzeitigen Überlastung der öffentlichen Haushalte ist es dem Bürger auch zumutbar, vor einer kostengünstigeren behördlichen vorgerichtlichen Streitschlichtungseinrichtung zunächst die gütliche Beilegung des Konfliktes zu versuchen, als sofort die **ohnehin überstrapazierte Justiz** [Hervorhebung A.L.] in Anspruch zu nehmen.“

dem Weg institutioneller Konfliktbearbeitung sein, die durchschnittliche Dauer von der Antragstellung bis zu einem vollstreckbaren Titel wachse somit und die Kosten nähmen durch die Ausweitung obligatorischer Streitschlichtung entsprechend zu. Die Anzahl der Verfahren, die mit einem Vergleich abgeschlossen werden, ist jedoch größer als die Zahl ausgestellter Erfolglosigkeitsbescheinigungen, so dass die durchschnittliche Verfahrensdauer gesunken ist. Außerdem werden die Verfahren in den Schiedsämtern in der Regel binnen eines Monats, in einem Drittel der Fälle sogar innerhalb von zwei Wochen nach Antragstellung bearbeitet und die entstehenden Kosten sind gering (maximal 40 €). (Vgl. Röhl/Weiß 2005: 307).

Zu 3) Die im Schiedsamt erzielten Vergleiche leisten einen sichtbaren Beitrag zur Sicherung des Rechtsfriedens. Das wird einerseits daran deutlich, dass sich die Parteien an die Vergleiche gebunden fühlen und sie dementsprechend in ca. 75 % der Fälle umgehend erfüllen (Röhl/Weiß 2005: 298). Andererseits zeigt sich daran auch, dass ein großer Teil der Vergleiche auf zukünftiges Verhalten ausgerichtet ist¹³¹ (Röhl/Weiß 2005: 237).

Zu 4) Ob die Ausweitung der obligatorischen Schlichtung im Schiedsamt eine ‚neue Streitkultur‘ unterstützen oder hervorrufen konnte, lässt sich nicht eindeutig beantworten. Mehrere Aspekte sind in dieser Hinsicht von Bedeutung:

- Ein zentraler Aspekt dabei, dass das Schiedsamt einen Beitrag zu einer ‚neuen Streitkultur‘ für sich beansprucht, liegt in der propagierten Parteienzentrierung und der angeblich im Schiedsamt eigenverantwortlich vereinbarten Einigung. Dem steht entgegen, dass es nur in ca. 20 % der Fälle tatsächlich zu einer Verhandlung der Parteien untereinander kommt und dass die meisten Vergleichsvorschläge von der Schiedsperson stammen (vgl. Röhl/Weiß 2005: 225).
- Ein wichtiger und viel diskutierter Aspekt (s. dazu ebd. 288) ist, ob eine ‚neue Streitkultur‘, die auf die Demokratisierung institutioneller Konfliktbearbeitung abzielt, mit dem Zwangscharakter obligatorischer Schlichtung vereinbar ist. Wenn dies intuitiv auch wenig einsichtig ist, so akzeptieren die Klienten des Schiedsamts das Verfahren selbst überwiegend als gerecht und betrachten es als freiwillig, auch wenn sie es – wegen der Obligatorik des Verfahrens – mit ablehnender Haltung aufsuchen: „Es ist paradox: Man muss die Parteien an den Verhandlungstisch nötigen, damit sie freiwillig zu einer Einigung gelangen“ (Röhl/Weiß 2005: 289). McEwen/Milburn (1993: 23ff.) bezeichnen dies als (erstes) Mediationsparadox. In dieser Hinsicht steht die Obligatorik der Verhandlung also nicht im Widerspruch zu einer ‚neuen Streitkultur‘.
- Auch die Gründe für das Erscheinen zur Verhandlung liefern einen Hinweis darauf, ob das Schiedsamt mit einer ‚neuen Streitkultur‘ einhergeht: Zwar nennen 75 % der Antragsteller(innen) auf die Frage nach ihren Gründen: „Weil die Durchführung einer Schiedsverhandlung Voraussetzung für die Erhebung einer Klage ist.“¹³² An der Häufigkeit anderer Antworten (z. B. „Weil man sich vertragen sollte“ von 68,3 % der Antragsteller(innen) und 73,0 % der Antragsgegner(innen), „Weil ein Prozess die Beziehungen zum Antragsgegner (endgültig) zerstören würde“ von 46,2 % der Antragsteller(innen) und 48,6 % der Antragsgegner(innen); (Röhl/Weiß 2005: 201ff.)) wird aber deutlich, dass für beide Parteien die Durchsetzung ihrer Rechte nicht das einzige Motiv für ihr Erscheinen zur Verhandlung ist.

¹³¹ 53,8 % der Schiedspersonen gaben an, die geschlossenen Vergleiche würden das zukünftige Verhalten der Parteien positiv regeln.

¹³² Die Häufigkeit dieser Nennung führen Röhl und Weiß auf den Schlichtungszwang zurück und bewerten sie damit als nicht aussagekräftig. Röhl/Weiß 2005: 305.

- Ein weiteres Indiz belegt zwar keine Verbesserung der Streitkultur durch die Ausweitung der obligatorischen Schlichtung, legt jedoch eine positive Übereinstimmung des Verhaltens der Parteien mit einer Streitkultur nahe, die auf Selbstregulierung von Konflikten abzielt: Wenn ein Konflikt entsteht, ziehen viele Antragsteller(innen) die eigenständige Auseinandersetzung mit den Antragsgegner(inne)n anderen Reaktionen auf den Konflikt vor (18,4 % der Befragten¹³³), so der Beratung mit Familie (11,4 %) bzw. Partner (17,6 %) und Freund(inn)en oder Kolleg(inn)en (13,5 %) oder der Vorbereitung rechtlicher Schritte und der Klärung ihrer rechtlichen Ansprüche (Gang zur Polizei oder zu Rechtsanwält(inn)en: 4,1 % bzw. 13,1 %; Gespräch mit juristisch versierteren Personen: 6,1 %; Lektüre in Büchern und Broschüren zur Klärung der eigenen Rechtsansprüche: 13,1 %) (Röhl/Weiß 2005: 197).
- Zwar führen nur 2,6 % der Antragsgegner(innen) ein Gespräch mit dem Konfliktgegner, doch ist dies vermutlich darauf zurückzuführen, dass sie reaktiv mit dem Konflikt in Kontakt geraten und weniger Handlungsnotwendigkeit sehen.
- Als Indiz dafür, dass die Einführung der obligatorischen Schlichtung keine ‚neue Streitkultur‘ fördert, kann hingegen der massive Anstieg des Einbezugs von Rechtsanwält(inn)en durch die Parteien gewertet werden, der laut Jansen (1987: 183) in den achtziger Jahren „ein fast vernachlässigbares Phänomen“ darstellte. Heute sind in nahezu 45 % der Schlichtungen Anwälte bzw. Anwältinnen zugegen (Röhl/Weiß 2005: 305). Röhl und Weiß weisen darauf hin, dass dies nur als Zeichen schlechter Streitkultur verstanden werden könne, wenn die Anwaltskonsultation als Interesse an einer rechtsnormorientierten Konfliktbearbeitung gedeutet wird. Da Anwältinnen bzw. Anwälte in der Regel außergerichtliche Konfliktlösungen vorzögen, sei diese Deutung jedoch falsch. Diesem Einwand ist allerdings entgegenzuhalten, dass Anwältinnen und Anwälte von der Bevölkerung nicht als vergleichsorientiert wahrgenommen werden, der Grund für ihre Konsultation also sicherlich nicht das primäre Interesse an einem Vergleich ist. Abgesehen davon hat offensichtlich die rechtliche Beurteilung des Konflikts für die Parteien an Bedeutung gewonnen – welchen anderen Grund sollte die Anwaltskonsultation sonst haben? Selbst wenn sie kein Zeichen mangelnden Interesses an einem Vergleich darstellte, ist den Parteien also wichtiger, dass ein Vergleich in einem für sie angemessenen Verhältnis zur Rechtslage steht, als dass er auf die zukünftig gute Beziehung oder das Gut ‚sozialer Frieden‘ ausgerichtet ist. Die Parteien orientieren sich diesbezüglich also nicht an einer ‚neuen Streitkultur‘.
- Darüber hinaus hat die Evaluation gezeigt, dass durch die Einführung der obligatorischen Schlichtung die Zahl freiwilliger Schlichtungen – ob im Schiedsamt oder bei anderen Schlichtungsstellen – nicht zunimmt; die Hoffnung auf einen „Paradigmenwechsel im gesellschaftlichen Konfliktverhalten“ (Behet 2005: 103), die mit der Forderung einer ‚neuen Streitkultur‘ mithilfe des Schiedsamts einhergehen sollte, ist also bislang unerfüllt.

Als Fazit der Diskussion dieser Aspekte lässt sich also festhalten, dass das Schiedsamt, wenn überhaupt, nur im Rahmen der Schlichtungsgespräche selbst Einfluss auf eine ‚neue Streitkultur‘ hat (und wie im folgenden Kapitel gezeigt wird, auch dort nicht). Dieses Urteil formulieren Röhl/Weiß (2005: 45) pointiert:

¹³³ Die Ergebnisse dieser Befragung sind nicht valide, weil der Rücklauf nur etwas mehr als 1% aller Schiedspersonen abdeckt. Dennoch halte ich sie für aussagekräftig, da sie den Ergebnissen von Jansen (1987) ähneln, und wo nicht, Unterschiede mit institutionellen Veränderungen nachvollziehbar erklärt werden können.

Im übrigen kann man aus der Geschichte wohl auch noch eine weitere Lehre ziehen: Fakultative Güteverfahren sind zum Scheitern verurteilt, und obligatorische Verfahren bleiben auf Dauer erfolglos, wenn die Schlichtungspflicht durch eine klauselartige Ausnahme durchlöchert wird oder wenn es dem Antragsgegner freisteht, an dem Verfahren teilzunehmen.

In Bezug auf die Funktionen der Institution kann zusammenfassend festgehalten werden, dass von den genannten vier Motiven nur zwei zweifelsfrei mit Funktionen korrespondieren, die die Institution tatsächlich sinnvoll erfüllt: die Sicherung des Rechtsfriedens und die Möglichkeit zur zeit- und kostensparenden institutionellen Konfliktbearbeitung. Die Gerichte werden zwar durch das Schiedsamt entlastet, allerdings nur in geringem Ausmaß, und es ist fragwürdig, ob eine Entlastung erforderlich ist.¹³⁴ Einfluss auf eine ‚neue Streitkultur‘ hat das Schiedsamt nicht. Da das Schiedsamt aber den Beitrag zu einer ‚neuen Streitkultur‘ und insbesondere die Entlastung der Gerichte als Verdienste kommuniziert, weichen explizite und deskriptive Normen in Bezug auf diese beiden vermeintlichen Funktionen deutlich voneinander ab.

Als primäre Funktionen der Institution, die den Eigenwert der Schlichtung anderen Verfahren der Konfliktbearbeitung gegenüber ausmachen, sollten dementsprechend sinnvollerweise die Sicherung des Rechtsfriedens und die Möglichkeit zur zeit- und kostensparenden institutionellen Konfliktbearbeitung betrachtet werden. Da der Rechtsfrieden aus der Art und Weise der Konfliktbearbeitung resultiert, halte ich es für sinnvoll, die Möglichkeit zur zeit- und kostensparenden institutionellen Konfliktbearbeitung als primären Zweck des Schiedsamts zu betrachten.

In Bezug auf die Abweichung zwischen impliziter/deskriptiver und expliziter Normen in Hinsicht auf die dem Schiedsamt fälschlich zugeschriebenen Funktionen ‚Entlastung der Gerichte‘ und ‚Beitrag zu einer neuen Streitkultur‘ halte ich es grundsätzlich für problematisch, wenn sich eine Institution Eigenschaften zuschreibt, die sie nicht oder kaum erfüllt; insbesondere wenn es sich um eine öffentliche Institution handelt. Auch in einem der Mediationsstandards wird Ehrlichkeit bei Werbung und Akquise gefordert (vgl. American Arbitration Association et al. 2005).

Um weitergehend zu untersuchen, welche Probleme durch diese Normen-Differenzen bestehen (könnten), und um zu bestimmen, ob es sich bei den Differenzen um Normkonflikte handelt (ob also das Befolgen der einen Norm das der anderen negativ beeinflusst oder ausschließt), müssen die Normen-Differenzen für beide vermeintlichen Funktionen gesondert diskutiert werden. Dabei wird jeweils die Frage geklärt, ob ein Selbstverständnis, das keine oder nur eine eingeschränkte empirische Entsprechung aufweist, negative Auswirkungen auf die Professionalität des Institutionshandelns der Akteure haben kann.

1) Obwohl das Schiedsamt keinen ‚Beitrag zu einer neuen Streitkultur‘ leistet, beansprucht es in seinen Selbstdarstellungen, diesen zu leisten. Der Nutzen dieser Beanspruchung liegt auf der Hand: Der Terminus ‚neue Streitkultur‘ weckt positive Assoziationen aus einem Mediations-Paradigma mit Begriffen wie ‚Einigung‘, ‚Frieden‘, ‚Eigenverantwortlichkeit‘, ‚ge-

¹³⁴ Wie oben bereits gezeigt wurde, war die Entlastung der Gerichte in der Geschichte des Schiedsamts tatsächlich oft eine wichtige Funktion der Institution: Wenn besonders viele Bagatellfälle vor Gericht gebracht wurden, führte dies oft zu einer Erweiterung der Zuständigkeit des Schiedsamts. Weil dies also historisch gesehen eine der zentralen Funktionen gewesen ist, wurde die Entlastung der Gerichte als wichtige Funktion des Schiedsamts also möglicherweise unreflektiert in die Gegenwart getragen.

meinsam“ –, aber auch „modern“, „der Gegenwart angemessen“ etc. Weil diese Funktion faktisch nicht geleistet wird, bewirkt die Beanspruchung einer solchen Funktion eine Hochstilisierung der Institution. Im Zuge dieses Imagegewinns für die Institution selbst profitieren ihre Agenten und Klienten von dieser Stilisierung, da sie demnach Agierende einer ‚neuen Streitkultur‘ sind. Die mentale Orientierung an diesem Paradigma kann auf beiden Seiten zu einer gesteigerten Einigungsbereitschaft und einer kooperativeren Gesprächshaltung führen. Dass das Selbstbild der Agenten stark durch diese Hochstilisierung geprägt ist, wird beispielsweise am positiven Bezug auf Mediation deutlich.

Problematisch wird die Differenz der beiden Normen für die Klienten möglicherweise dann, wenn ihre Erwartungshaltung an dem oben genannten Paradigma orientiert ist, die Schiedsperson und/oder die andere Partei im Schlichtungsgespräch jedoch andere Normen befolgt. Eine zu große Differenz zwischen dem Erwarteten und dem Faktischen kann dann die Aufkündigung der Kooperation bedingen. In diesem Fall liegt ein Normkonflikt vor. Allerdings besteht dieser Normkonflikt unabhängig davon, ob das Schiedsamt für sich beansprucht, einen Beitrag zu einer neuen Streitkultur zu leisten, da allein der Begriff Schlichtung bereits eine Erwartungshaltung evoziert, die am oben beschriebenen Paradigma ausgerichtet ist. Der Konflikt ist also auf der Seite der nicht an diesem Paradigma orientierten Akteure zu verorten, die anstelle von Schlichtung beispielsweise Schiedsrichterentscheidungen erwarten oder fällen.

Obwohl die Vorteile davon quantitativ überwiegen, den Beitrag zu einer ‚neuen Streitkultur‘ weiterhin als Funktion des Schiedsamts zu bezeichnen, und insofern kein Normkonflikt vorliegt, wäre es aus meiner Sicht auch nicht nachteilig, würde die Institution diese Funktion nicht mehr für sich beanspruchen. Die Vorteile der Aufrechterhaltung könnten – ohne Inkaufnahme der Nachteile – erreicht werden, würden stattdessen die Besonderheiten der alternativen Konfliktbearbeitung im Rahmen der institutionellen Selbstdarstellung stärker in den Vordergrund gerückt, beispielsweise indem verstärkt betont würde, dass ein Vergleich im Schiedsamt nur mit der Einstimmung beider Parteien geschlossen werden kann.

2) In Bezug auf die ‚Entlastung der Gerichte‘ ist die Differenz zwischen expliziter und impliziter Norm besonders groß, weil diese vermeintliche Funktion einen großen Stellenwert in der Selbstdarstellung der Institution einnimmt:

Es ist bekannt und unbestritten, dass die bürgernahe Institution der Schiedsmänner und Schiedsfrauen, Friedensrichterinnen und Friedensrichter in Sachsen (Schiedspersonen) in den strafrechtlichen Privatklageverfahren zu einer erheblichen Entlastung der Justiz geführt hat. (BdS 2008B: 3)

Auch hier liegt eine Hochstilisierung vor, deren Vorteile auf der Hand liegen: Würde das Schiedsamt die Gerichte „erheblich“ entlasten, hätte es einen größeren gesamtgesellschaftlichen Nutzen. Schließlich bringt eine Entlastung der Gerichte Steuerersparnisse mit sich, und nicht nur diejenigen profitieren, die das Schiedsamt nutzen (indem sie Nerven, Zeit usw. ‚sparen‘), sondern auch diejenigen, die die Gerichte nutzen, müssten dank des Schiedsamts weniger Zeit in die Konfliktbehandlung investieren. Die Beanspruchung dieser Funktion können auch die Klienten und Agenten zur Selbststilisierung nutzen.

Die negativen Konsequenzen der Weiterbeanspruchung als vermeintliche Funktion entgegen der empirischen Evidenz halte ich hier jedoch für gewichtiger als die Konsequenzen in Bezug auf die Funktion, einen Beitrag zu einer ‚neuen Streitkultur‘ zu leisten: Wenn Schiedspersonen die Entlastung der Gerichte als primäre Funktion des Schiedsamts und als ihre Aufgabe betrachten, kann dies dazu führen, dass sie als primäres Gesprächsziel verfolgen, die Parteien zur Unterschrift unter einem Vergleichsprotokoll zu bewegen. Eine Unterschrift zu erhalten, kann im Einzelfall jedoch schneller durch Persuasion, moralischen Druck, Ausspie-

len der Amtsautorität und ähnliches forcierendes¹³⁵ Gesprächsverhalten bewirkt werden als durch ein Verhalten, das am Vergleich i. w. S. orientiert ist (vgl. Kap. 5.1).

Obwohl Vor- und Nachteile hier ausgewogen erscheinen, handelt es sich schließlich um eine unrechtmäßige Beanspruchung von Funktionen, auf die das Schiedsamt verzichten sollte, zumal es über ausreichend andere Ressourcen zur Selbstdarstellung verfügt.

Resümee der Problembereiche

In Bezug auf die Funktionen, die der Institution Schiedsamt zugeschrieben werden, bestehen Normendifferenzen zwischen expliziter und deskriptiver Norm: Das Schiedsamt beansprucht fälschlich, einen Beitrag zu einer ‚neuen Streitkultur‘ zu leisten und die Gerichte nennenswert zu entlasten.

4.2. Alltagsweltliche Schlichtung ‚im Schatten des Rechts‘?

Durch die Einbettung des Schiedsamts in das Rechtssystem stehen Schiedspersonen vor einer paradoxen Handlungsanforderung, die Nothdurft (1989: 205) als „Schlichten im Schatten des Rechts“ beschreibt: Als durch Schiedsamtsgesetz und Selbstbeschreibung des Schiedsamts kodifizierte Norm wird Schlichtung im Schiedsamt als dezidiert nicht an der Rechtsprechung orientiertes Verfahren der Konfliktbearbeitung bestimmt; eine einvernehmliche Lösung soll gefunden, kein Urteil gesprochen werden. Wie beispielsweise das vom BdS gewünschte Setting (die Wohnung der Schiedsperson) oder der Repräsentantengedanke zeigen, soll dies auf eine alltagsweltliche Weise geschehen, „in ruhiger und angenehmer Atmosphäre“ (z. B. www.vg-nieder-olm.de/vg_niederolm/B%C3%BCrgerservice/Schiedsmann/, 1.1.2013). Das Schiedsamt ist jedoch als Regelschlichtungsstelle und obligatorische Vorinstanz des Gerichts in das Rechtssystem integriert und es gelten daher ähnliche Ausgangsbedingungen wie vor Gericht, wegen derer sich Schlichtung im Schiedsamt grundlegend von alltagsweltlicher Schlichtung unterscheidet:

- So existiert bei den Konflikten, die im Schiedsamt verhandelt werden, ebenfalls jemand, der sich als Opfer empfindet und der auf diese Weise (zumindest implizit) eine andere Person zum Täter erklärt, wenn beide in dieser Institution auch als antragstellende und – gegnerische Partei bezeichnet werden.
- Die Schlichtungsverhandlung kommt nur auf Antrag der einen, sich als geschädigt empfindenden Partei zustande.
- Die Freiwilligkeit, die für eine einvernehmliche Konfliktregelung förderlich wäre, ist bereits vor Verhandlungsbeginn nicht gegeben: Erstens muss die gegnerische Partei nicht nur bei obligatorischen Verfahren bei Nichterscheinen ein Gerichtsverfahren befürchten, zweitens kann die Schiedsperson bei Strafsachen in einigen Bundesländern (wie auch in NRW) ein Ordnungsgeld bei Nicht-Erscheinen verhängen und drittens müssen die Parteien davon ausgehen, dass ein gescheiterter Schlichtungsversuch vor Gericht schlechten Eindruck macht.
- Die Schiedsperson muss ihre Zuständigkeit für einen Fall anhand juristischer Kriterien bestimmen.

¹³⁵ Ich verwende den Begriff des Forcierens hier in der Definition von Kallmeyer/Schmitt (1996: 22) als „[d]ie Beteiligungsweise einer erkennbar eingeschränkten Kooperativität mit dem Ziel, sich gegen den anderen im Gespräch durchzusetzen.“ Als typische forcierende Aktivität nennen sie: „[d]ie Handlungsverpflichtungen des anderen [...] verschärfen und ihn ggf. festnageln.“

Gerade weil Schiedspersonen also bereits vor Verhandlungsbeginn die meist einseitige Konfliktdarstellung, die Grundlage des Antrags ist, auf ihre Rechtsgrundlage hin untersuchen müssen, ist eine ‚Verrechtlichung‘ des Konflikts und seiner Bearbeitung im System angelegt. Und es ist vor diesem Hintergrund erwartbar, dass die rechtliche Beurteilung die Konfliktsicht der Schiedspersonen und somit potenziell auch ihr Gesprächsverhalten beeinflusst.

Aus Sicht der meisten Schiedspersonen allerdings hat diese der Verhandlung vorgängige rechtliche Beurteilung des Konflikts keinen Einfluss auf ihr Verhalten in der Verhandlung: Nur 6,5 % der befragten Schiedspersonen betrachten eigene Vergleichsvorschläge als an der Rechtsnorm orientiert (Röhl/Weiß 2005: 227). Nur unwesentlich mehr Schiedspersonen (7,8 %, ebd.) halten ihre Rechtskenntnisse für so wichtig, dass sie sie im Rahmen der Eröffnungsphase thematisieren. Interessant ist vor diesem Hintergrund, dass den Schiedspersonen noch 1987 die rechtliche Beurteilung des Konflikts wesentlich wichtiger war: 22,5 % der Vergleiche entsprachen der juristischen Beurteilung des Konflikts durch die Schiedsperson und sogar 58 % der Schiedspersonen strebten „eine juristische Lösung des Falls“ an (vgl. Janzen 1987: 194). Neben der zunehmenden Orientierung an Mediation und der Implementierung diesbezüglicher Fortbildungen in das Curriculum kann auch die Diskussion in der Schiedsamtzeitung zu diesem Wandel beigetragen haben. Wie bei Fischbach (2000: 3), einem der Ausbildungsleiter des BdS, mit Bezug auf die Kürze der Fortbildungen zu den gesetzlichen Bestimmungen der im Schiedsamt verhandelten Delikte deutlich wird, wird verneint, dass eine gesetzesorientierte Behandlung des Antragsgegenstands innerhalb von Schlichtung sinnvoll ist:

Natürlich ist in dieser kurzen Zeit es [sic!] unmöglich, ein detailliertes juristisches Fachwissen zu vermitteln. Dies ist aber auch keineswegs erforderlich. Schiedspersonen haben die ausschließliche Aufgabe, eine gütliche Einigung zwischen den streitenden Parteien zu erarbeiten. (Fischbach 2000: 3)

Auch wenn es nach Selbstaussage der Schiedspersonen nur noch selten der Fall ist: Eine rechtliche Beurteilung und Behandlung des Konflikts führt das Schlichtungsgespräch als *alternative* Konfliktbearbeitungsform ad absurdum (vgl. Kap. 2.2.5), und der Orientierung an Rechtsnormen durch die Schiedsperson bei der Schlichtung steht entgegen, dass ihr juristisches Wissen in der Regel zwangsläufig Laienwissen ist.

Doch auch wenn Schiedspersonen Vergleiche zunehmend seltener mit Blick auf die Rechtssituation erwirken, ist der ‚Schatten des Rechts‘ stets erkennbar: Der Bezug auf Vorteile der Schlichtung gegenüber der gerichtlichen Fallbearbeitung und auf die Nachteile letzterer ist eine der stärksten argumentativen Ressourcen, über die Schiedspersonen fallunabhängig verfügen (vgl. z. B. Klein 1995: 59 oder Reitemeier/Spranz-Fogasy 2003: 145). Und nahezu jeder Hinweis auf die Eigenschaften der Schlichtung kann vor der Kontrastfolie ‚gerichtliche Konfliktbehandlung‘ interpretiert werden – ob es z. B. während der Gesprächseröffnung die Hinweise auf die Möglichkeit zur Aussprache und die Unmöglichkeit eines Urteils oder auf die Nicht-Öffentlichkeit des Schlichtungsgesprächs sind oder der Hinweis auf die geringen Kosten der Schlichtung während der Vergleichsaushandlung. Weil manche Konfliktparteien jedoch Schlichtungsgespräche als niedrigschwelliges Äquivalent eines Gerichtsverfahrens betrachten und daher die Zielsetzung verfolgen, das Gegenüber verurteilt und bestraft zu sehen, kann eine frühe Thematisierung des Gerichts – beispielsweise im Rahmen einer Vorstellung des Schiedsamts während der Eröffnungsphase – dazu beitragen, diese Grundhaltung bei den Parteien zu verstärken, oder sie sogar erst motivieren. Dennoch wird durch das Thematisieren des Gerichts einer der wichtigsten Aspekte, der für eine gütliche Einigung spricht (also das Vermeiden eines teuren, zeitaufwändigen und nervenaufreibenden Prozesses), in die Wahrnehmung der Parteien gerückt; die Konsequenz einer nicht erfolgenden Einigung hängt – ei-

nem Damokles-Schwert gleich – über der Verhandlung. Zudem bedingt die häufige Anwesenheit von Anwälten (s. Kap. 4.4.2), dass die juristische Konfliktbeurteilung während der Vergleichsausarbeitung einen hohen Stellenwert hat.

Aus dem Auftrag, alltagsweltliche Schlichtung im Schiedsamt zu praktizieren, resultiert für die Schiedsperson also ein „Paradox in der Schlichtungs-Orientierung“ (Nothdurft 1989: 203):

Greift der Schiedsman die institutionellen Ressourcen bei der Fallbearbeitung auf und bringt sie ins Gespräch ein, läuft er Gefahr, den alltagsweltlichen Charakter der „Aussprache“ zu zerstören, gegen seinen Auftrag zu handeln, die Erwartungshaltung der Streitpartei, bei ihm würde Recht gesprochen und entschieden, zu verstärken und somit die Bereitschaft der Streitpartei zu einer gütlichen Einigung zu verringern. Gestaltet er andererseits die Verhandlung als alltagsweltliches Gespräch, trennt er die Verhandlung von dem Bedingungs-zusammenhang ab, aufgrund dessen sie überhaupt nur zustande gekommen war [...]. Außerdem gibt er alle Ressourcen und Machtmittel auf, mit denen er üblicherweise die Teilnehmer zur Einigung veranlassen kann. (Ebd.)

Dieser Konflikt besteht grundsätzlich, weil Schiedspersonen sich weder ausschließlich an alltagsweltlichen noch an juristischen Normen orientieren können; sie handeln zwangsläufig im Kontinuum zwischen den beiden konfligierenden Normbereichen.

Hier wird ein weiterer zentraler Normkonflikt deutlich: Wie die oben beschriebenen empirischen Daten aus Interviews belegen, beansprucht der überwiegende Teil der Schiedspersonen als explizite Norm, ihre Rechtskenntnisse nicht in die Verhandlung einzubringen, also nicht evaluativ in Riskins Sinne zu handeln. Dies korrespondiert mit den Aussagen der von mir interviewten Schiedspersonen, sie orientierten sich in der Verhandlung an der alltagsweltlichen Konfliktbearbeitung. Da diese Orientierung in Reinform aufgrund der institutionellen Einbettung, der daraus resultierenden Erwartungshaltung der Parteien, dem hochformalisierten Schlichtungsprozess sowie der Interpretation von Aussagen über das Schiedsamt als Alternativszenario zur gerichtlichen Konfliktbearbeitung nicht möglich ist und Schiedspersonen im Rahmen der Fortbildungen nicht dazu angeleitet werden, sich mit diesem Paradox auseinanderzusetzen, liegt hier ein Rollenkonflikt (und daraus resultierend ein Orientierungsproblem) vor, der sich meiner Überzeugung nach in den Verhandlungen widerspiegelt und Konsequenzen hinsichtlich der Haltung und Bewertung der Schlichtungsgespräche seitens der Schiedspersonen hat.

Da also alltagsweltliche Schlichtung im Schiedsamt ‚in Reinform‘ nicht möglich ist, an der Rechtsprechung orientierte Schlichtung jedoch dem Schlichtungsgedanken entgegen steht, stellt sich am Ende dieses Unterkapitels die Frage, wie Schlichtung im Schiedsamt stattdessen praktiziert werden sollte. Als erste Annäherung an eine Antwort auf diese Frage ergibt sich, dass die komplexe Problemkontur von Schlichtung im Schiedsamt einen hohen Grad an Professionalisierung erfordert. Professionelle Schlichtung als Gegenbegriff zur alltagsweltlichen Schlichtung, die vor dem Hintergrund einer knappen Ausbildung nahezu ausschließlich aus gesundem Menschenverstand und Intuition heraus erfolgen soll, umfasst für mich, dass Schiedspersonen im Rahmen ihrer Ausbildung für die Komplexität ihrer Aufgabe sensibilisiert werden und sich intensiv mit der eigenen Rolle auseinandersetzen müssen.

Resümee der Problembereiche

Die Verankerung des Schiedsamts im Rechtssystem beeinflusst die Erwartungshaltung der Parteien und das Verhalten der Schiedspersonen in einer Weise, die Schlichtung erschwert.

Aufgrund der Verankerung des Schiedsamts im Rechtssystem ist das Schlichtungsverfahren verrechtlicht und formalisiert. Gleichzeitig soll es alltagsweltlichen Charakter haben (Normkonflikt).

Die alltagsweltliche Orientierung verlangt Schiedspersonen ab, die rechtlichen Aspekte der Einbet-

tung des Schiedsamts so wenig wie möglich zu thematisieren, damit verlieren sie jedoch einen Großteil der argumentativen Mittel.

Schiedspersonen stehen in einem Rollenkonflikt, da sie als explizite Norm verfolgen, ihre Rechtskenntnisse nicht in die Behandlung des Falls einzubringen, ihn aber nur auf einer vorgängigen rechtlichen Beurteilung aufnehmen können.

4.3. Konfliktgegenstände und Vergleichsinhalte

Entschließt sich eine Partei, einen Antrag auf Schlichtung zu stellen, ist die Lösung des zugrunde liegenden Konflikts bereits angelegt: Die Entscheidung für die Austragung des Konflikts impliziert, dass für die Kontrahenten entweder die Beziehung zueinander oder der Gegenstand des Konflikts derart relevant ist, dass die Austragung – und schließlich auch eine Lösung – aus ihrer Sicht erforderlich ist. Auch dass der Konflikt unter Zuhilfenahme eines Dritten bearbeitet werden soll, zeigt seine Relevanz, verdeutlicht jedoch ebenfalls, dass der Konflikt bereits so verhärtet ist oder die Interessen als derart unvereinbar wahrgenommen werden, dass den Parteien eine Bearbeitung ohne dritte Person nicht möglich erscheint. Sie haben eine interaktive Konfliktbeilegung versucht oder es wurde zumindest von einer Seite wiederholt der Versuch dazu unternommen. So geben die meisten Parteien an, dass ihr Verhältnis bereits vor dem Schlichtungsgespräch beeinträchtigt war, über 40 % der Parteien berichten über vergangene Auseinandersetzungen. (Vgl. Röhl/Weiß 2005: 189f.)

Es ist davon auszugehen, dass Parteien die Schwere eines Konflikts auf der einen Seite in Abhängigkeit von ihrer individuellen Bewertung des Auslösers, auf der anderen Seite in Abhängigkeit von der Beziehung zum Kontrahenten bewerten. Die daraus resultierende emotionale Definition des Konflikts beeinflusst das Konfliktverhalten und damit einhergehend das Kommunikationsverhalten, insbesondere zu Beginn einer Konfliktaustragung (vgl. Jones/Bodtker 2001: 222). Daher ist es im Rahmen der Problemanalyse erforderlich, die typischerweise im Schiedsamt bearbeiteten Konfliktgegenstände daraufhin zu untersuchen, mit welchen Sach- und Beziehungsbewertungen sie erwartbar einhergehen.

Röhl/Weiß (2005: 191) kamen in Bezug auf ihre Befragung zu dem Ergebnis, dass hauptsächlich vier unterschiedliche Typen von Konfliktgegenständen im Schiedsamt bearbeitet werden. Die häufigste Form verhandelter Konflikte mit 62,4 % der Fälle sind Nachbarschaftsstreitigkeiten, darunter primär Konflikte zwischen Grundstücksnachbarn (55,6 %) und Konflikte, die die Hausordnung betreffen. Im Einzelnen handelt es sich bei diesen Konfliktgegenständen meist um

Grillgeruch oder Lärmbeeinträchtigungen durch Trittschall oder Hunde[,] [...] Grenzabstände von Bäumen und Sträuchern, beschädigte Hecken, abgeschnittene Büsche, abgeleitetes Oberflächenwasser, eine übergebauete Garage oder den Einsatz von Unkrautvernichtungsmitteln. (Ebd. 191)

Der mit 20,5 % der untersuchten Fälle zweithäufigste Typ von Konfliktgegenständen, die im Schiedsamt verhandelt werden, betrifft Ehrschutzstreitigkeiten. Dem folgen Mietstreitigkeiten (9,4 %) und unbezahlte Rechnungen (7,7 %). Von allen verhandelten Konfliktgegenständen werden lediglich ca. 6 % der Fälle freiwillig vor das Schiedsamt gebracht (ebd.: 65). Bei allen Konfliktgegenständen handelt es sich um sog. Bagatellstreitigkeiten, „für deren Verfolgung aufgrund mangelnden ‚öffentlichen Interesses‘ von Amts wegen kein Strafverfahren [...] in Gang gesetzt wird“ (Klein 1995: 39).

In Bezug auf die häufigsten Deliktarten lässt sich davon ausgehen, dass sie eine starke emotionale Involviertheit der Parteien bedingen: Konstitutiv für Nachbarschaftsstreitigkeiten ist, dass die Parteien in einer Beziehung zueinander stehen und im weiteren Sinne aufeinander

angewiesen sind. Zudem werden diese Konflikte oft erst nach einer längeren Vorgeschichte manifest, in der beide Parteien noch um Kooperation bemüht sind. Eine Konfliktaustragung auf der Beziehungsebene ist daher innerhalb des Schlichtungsgesprächs erwartbar. Auch für Ehrverletzungen ist erwartbar, dass die Parteien einander bekannt sind. Hier liegt jedoch zusätzlich eine Imageverletzung vor. Daher ist bei der Partei, die sich von einer Ehrverletzung betroffen fühlt, ebenfalls eine hohe emotionale Beteiligung erwartbar, und es kann davon ausgegangen werden, dass das Schlichtungsgespräch zum elementaren Bestandteil ihrer defensiven Imagearbeit wird. Für die beiden häufigsten Konfliktarten gilt also, wenn auch in unterschiedlichem Maße, dass sie in aller Regel von dem Gefühl „der Verletzung von Selbstachtungsbedürfnissen, der moralischen Degradierung und dergleichen“ gekennzeichnet sind (Reitemeier/Spranz-Fogasy 2003: 139). Sie werden deswegen auch von Mediator(inn)en als schwer zu vermittelnde Konflikte betrachtet, die „ein besonders anspruchsvolles methodisches Vorgehen der Vermittler erfordern“ (Trenczek 2009: 183). Dass die Gesetzgebung also ausgerechnet für diese Konflikte vorsieht, dass sie in einem alltagsweltlich orientierten Setting durch ehrenamtliche, wenig ausgebildete Schiedspersonen bearbeitet werden, stellt vor dem Hintergrund dieser Beurteilung ein Paradox dar, denn das Gesetz „suggeriert [] in seiner Grundkonzeption wie auch in Detailregelungen (vgl. z. B. Änderung des §26 Satz 2 NSchÄG), dass man solche Konflikte einfach, mit wenig Aufwand (am besten mit einem Termin), möglichst ohne Unterbrechung erledigen könne.“ (Trenczek 2009: 183)

Auch bei Mietstreitigkeiten kann eine persönliche Beziehung zwischen den Parteien bestehen, doch wohnen Mieter und Vermieter oft nicht im selben Haus und stehen in einer primär funktionalen Beziehung zueinander. Dies ist noch stärker gegeben, wenn es sich bei Vermieter(inne)n nicht um Einzelpersonen, sondern wie in zwei der Schlichtungen meines Korpus um Wohnungsbaugenossenschaften handelt. In diesem Fall lässt sich – wie auch für den überwiegenden Teil der Konflikte über unbezahlte Rechnungen – davon ausgehen, dass der Konflikt im Schlichtungsgespräch stärker auf der Sachebene behandelt werden kann. Doch kann auch bei diesen beiden Konfliktarten eine hohe emotionale Involviertheit bestehen, beispielsweise mag ein solcher Konflikt für die Mieter(innen) existenzbedrohend wirken, weil sie bei einem eskalierten Konflikt ihre Wohnsituation gefährdet sehen.

Dennoch: Bei allen im Schiedsamt verhandelten Konflikten handelt es sich lediglich um Bagatellstreitigkeiten und zwar zwischen Personen, die aufeinander bezogen handeln (sonst gäbe es schließlich keinen Konflikt) und in einer Beziehung zueinander stehen, jedoch in aller Regel nicht in einer familiären, partnerschaftlichen oder freundschaftlichen Beziehung. Elementare Gefühle von Angst sind daher in diesem Schlichtungssetting weniger erwartbar als beispielsweise in der Scheidungsmediation. Wut hingegen ist durchaus erwartbar, und zwar auch in einem Grad, der in engeren Beziehungen möglicherweise nicht geäußert würde, da das Interesse an der Beziehung dann überwiegt.

Über die Vergleichsquote der freiwilligen Schlichtung liegen keine Ergebnisse vor. Es ist aber wegen der günstigen Ausgangslage für die Verhandlungen (schließlich wird von der antragstellenden Partei kein Gerichtsverfahren anvisiert, sondern eine Einigung) davon auszugehen, dass die Schlichtungsquote in diesem Bereich besonders hoch ist. Welche Konfliktarten ansonsten erfolgreich verhandelt werden, variiert von Jahr zu Jahr: So wurden 2001 und 2002 die Ehrschutzstreitigkeiten mit einer Vergleichsquote von 52 bzw. 53 % am erfolgreichsten verhandelt, 2003 wurden diese Fälle hingegen mit einer Quote von 41,4 % am erfolglosesten verhandelt. Die Nachbarschaftsstreitigkeiten werden jedoch generell erfolgreicher bearbeitet als die vermögensrechtlichen Streitigkeiten. (Vgl. Röhl/Weiß 2005: 64f.)

Resümee der Problembereiche

Im Schiedsamt verhandelte Konflikte sind überwiegend verfestigt, die Parteien sind stark emotional involviert, oft wurden gegenseitig Imageverletzungen begangen. Sie sind insofern besonders schwer zu bearbeiten, werden jedoch als Bagatellstreitigkeiten betrachtet und gerade deswegen von wenig ausgebildeten, ehrenamtlich tätigen Schiedspersonen bearbeitet.

4.4. Gesprächsbeteiligte

Als ein „geradezu konstitutives Interaktionsproblem“ (Klein 1995: 50) in Schlichtungsgesprächen konnte im IdS-Projekt festgestellt werden, dass sich die „Ziele, Handlungstendenzen sowie Motive“ aller an der Schlichtung Beteiligten deutlich voneinander unterscheiden und sogar widersprechen können. Oft bedinge dies ein Scheitern der Verhandlung (vgl. ebd.). Auch wenn die Aktivitäten der Schiedsperson bei der analytischen Betrachtung der Gesprächsbeteiligten in dieser Arbeit im Vordergrund stehen, ist daher eine Auseinandersetzung mit der Ausgangslage der Parteien erforderlich.

4.4.1. Schiedsperson

Das Rollenprofil von Schiedspersonen wird primär durch die Anforderungen an sie und ihre Aufgaben definiert, die in diesem Kapitel detailliert beschrieben werden. Wiederum steht dabei die Identifikation etwaiger Normkonflikte und anderweitiger Probleme im Vordergrund, die sich auf das Handeln der Schiedsperson auswirken können.

4.4.1.1. Eignung

Die Anforderungen an Personen, die das Schiedsamt ausüben dürfen, sind landesrechtlich geregelt. So heißt es beispielsweise in § 2, Abschnitt 1 des Gesetzes über das Schiedsamt in den Gemeinden Nordrhein-Westfalen (1992) unter der Überschrift „Eignung für das Schiedsamt“: „(1) Die Schiedsperson muß nach ihrer Persönlichkeit und ihren Fähigkeiten für das Amt geeignet sein.“ Da nicht weiter ausgeführt wird, wie eine geeignete Persönlichkeit beschaffen sein sollte, und da auch die erforderlichen Fähigkeiten nicht spezifiziert werden, wird hier kein Ausschlusskriterium formuliert. Da insofern nicht prüfbar ist, ob eine Person für das Schiedsamt geeignet ist, ist diese Form gesetzlicher Fixierung nicht hilfreich. Der BdS-NRW benennt erforderliche Eigenschaften und Fähigkeiten präziser:

Sie [die Schiedspersonen, A.L.] [brauchen] ein wenig Lebenserfahrung, gesunden Menschenverstand, Einfühlungs- und Durchsetzungsvermögen und die Bereitschaft, sich um die Probleme anderer Menschen zu kümmern. Außerdem müssen sie die deutsche Sprache in Wort und Schrift sicher beherrschen. (www.bds-nrw.com/index.php?id=111)

Während Letzteres ein prüfbares Kriterium darstellt, sind die zuvor genannten Eigenschaften nicht prüfbar. Der Hinweis auf sie kann also lediglich den potenziellen Interessent(inn)en selbst die Einschätzung erleichtern, ob sie geeignet sind.

Um die Wahrscheinlichkeit zu vergrößern, dass Interessent(inn)en für das Schiedsamt tatsächlich „ein wenig Lebenserfahrung“ haben und sich in die Konflikte der Parteien eindenken können, wird als Mindestalter für Schiedspersonen 30 Jahre angesetzt (§2 (3) 1.). Zwar ist damit eine willkürliche Grenze gesetzt, doch stellt sie zumindest vom Durchschnitt der Bevölkerung ausgehend sicher, dass Konflikt- und Berufserfahrung gegeben sind. Als obere Altersgrenze wird die Vollendung des 70. Lebensjahres angesetzt (§2 (4)), wohl weil vorausgesetzt wird, dass es älteren Personen zunehmend schwerer fällt, sich in deutlich jüngere Personen hineinzusetzen.

Weitere gesetzliche Einschränkungen für die Eignung zum Schiedsamt beziehen sich auf den Rechtsstatus eines Interessenten:

(2) Schiedsperson kann nicht sein, wer

1. die Fähigkeit zur Bekleidung öffentlicher Ämter nicht besitzt;
2. unter Betreuung steht.

(3) Schiedsperson soll nicht sein, wer [...]

3. durch sonstige, nicht unter Absatz 2 Nr. 2 fallende gerichtliche Anordnungen in der Verfügung über sein Vermögen beschränkt ist.“ (Gesetz über das Schiedsamt in den Gemeinden des Landes Nordrhein-Westfalen)

Damit werden Ausschlusskriterien präzise definiert. So besitzt beispielsweise die ‚Fähigkeit zur Bekleidung öffentlicher Ämter‘, wer innerhalb der letzten fünf Jahre nicht zu einer Freiheitsstrafe von mehr als einem Jahr verurteilt wurde (§45 StGb).

Mithilfe von Abschnitt (3).2 regelt der Gesetzgeber, dass eine Schiedsperson nur in dem Bezirk ihr Amt ausüben kann, in dem sie wohnt. Dem liegt das „Idealbild des Schiedsmannes [zugrunde], der die Parteien kennt und eingefügt in das nachbarschaftliche Umfeld auftretende Konflikte löst“ (Röhl/Weiß 2005: 220). Dadurch soll gewährleistet werden, dass eine Schiedsperson „oft auch die menschlichen Hintergründe eines Streites [kennt] und oft bessere und praxisnähere Vorschläge für seine Beilegung [hat] als die Richterin oder der Richter mit prozessualen Mitteln leisten könnte.“ (Hessisches Ministerium der Justiz 2009: 4). Auch die Alltagsweltlichkeit der angestrebten Konfliktbearbeitung wird so gefördert. Und tatsächlich waren in 8,6 % der Fälle, die Röhl/Weiß (2005) untersuchten, beide Parteien mit der Schiedsperson bekannt. Da es jedoch einerseits bei persönlicher Bekanntschaft zwischen Parteien und Schiedsperson wahrscheinlicher wird, dass die Schiedsperson nicht neutral agiert bzw. nicht als neutral eingeschätzt wird, und es andererseits nicht unbedingt ihre Aufgabe ist, den Parteien Vorschläge zur Konfliktregulierung zu unterbreiten (s. u.), ist es verwunderlich, dass dieser Aspekt zur Begründung herangezogen wird. Ein möglicher Erklärungsansatz ist, dass durch das Display der Schiedsperson als „Mensch aus dem Volke“ ihr Status als Autoritätsperson (wiederum im Vergleich zu einem Richter) gering gehalten werden soll, um auch auf diese Weise den alltagsweltlichen Charakter von Schlichtung zu betonen.

Resümee der Problembereiche

In Bezug auf die Eignung eines Interessenten für das Schiedsamt werden lediglich hinsichtlich des Alters, des Rechtsstatus und der Beherrschung der deutschen Sprache prüfbare Kriterien genannt. Da somit nur wenige Personen von der Amtsausübungen ausgeschlossen werden, ist die Ausgangslage hinsichtlich der schlichtungsrelevanten Eigenschaften und Fähigkeiten jeder neu vereidigten Schiedsperson disparat und Vorwissen ist nicht erwartbar.

4.4.1.2. Statistische Daten

Aus statistischer Perspektive weicht der Durchschnitt der Schiedspersonen in mehrfacher Hinsicht deutlich vom Bevölkerungsdurchschnitt ab:

- Knapp ein Drittel aller Schiedspersonen ist weiblich.
- In der Regel sind Schiedspersonen älter als 60 Jahre (mehr als 50 %), nur ca. 20 % sind unter 50. Insofern sind Rentner(innen) mit 42,6 % im Schiedsamt etwa zweimal häufiger vertreten als in der Gesamtbevölkerung.
- Während 1984 nur beinahe 25 % der Schiedspersonen beispielsweise ein Abitur oder die Fachhochschulreife besaßen, sind es heute 46,5 % (vgl. Röhl/Weiß 2005: 181). In Bezug auf die Berufsausbildung der Schiedspersonen ist auffällig, dass mehr als 50 % einen

Fachhochschul- oder einen Hochschulabschluss haben, Akademiker(innen) also im Vergleich zur Gesamtgesellschaft deutlich überrepräsentiert sind. 6 % der Schiedspersonen sind Akademiker(innen) im freien Beruf oder selbständig Tätige, immerhin 23,5 % sind im Staatsdienst tätig als Beamtinnen bzw. Beamte, Richter(innen) oder Berufssoldaten, und lediglich 18,3 % stehen in einem Angestelltenverhältnis. Arbeiter sind mit 2,6 % stark unterrepräsentiert, misst man ihr Vorkommen an den Zahlen der Gesamtbevölkerung. Über 80 % der Schiedspersonen sind verheiratet. 76,6 % leben in einer eigenen Wohnung (9,6 %) oder einem eigenen Haus (67 %). Durchschnittlich verfügen Schiedspersonen über ein Haushaltsnettoeinkommen von 3000–3500 €. (Vgl. Röhl/Weiß 2005: 179ff.)

Dennoch halte ich es nicht für problematisch, dass die statistischen Daten der Schiedspersonen von denen der Gesamtbevölkerung abweichen, denn der Repräsentantengedanke selbst ist problematisch: Selbst wenn der Durchschnitt der Schiedspersonen dem Durchschnitt der Bevölkerung entspräche, kann nicht gewährleistet sein, dass auch im Einzelfall Parteien und Schiedsperson einen im weitesten Sinne ähnlichen Hintergrund haben: So werden durch die Altersbegrenzung (s. o.) besonders junge und ältere Personen von der Amtsausübung ausgeschlossen, doch könnte dies im Einzelfall dazu führen, dass ein Konflikt zwischen zwei 85-Jährigen von einer 35-jährigen Schiedsperson geschlichtet wird. Zudem sind die Schiedsamtbezirke (da sie nach Fallaufkommen bestimmt werden) in der Regel so groß, dass sie einen oder mehrere Stadtteile umfassen und daher das oben skizzierte „Idealbild“ einer in der Nachbarschaft verwurzelten Schiedsperson zumindest in Städten ohnehin nicht erreicht werden kann. Gründe für den Repräsentantengedanken können insofern weniger in der Schaffung einer Situation des Schlichtens durch Gleichartige bzw. Bekannte gesehen werden, als vielmehr in der Gesamtdarstellung des Schiedsamts als Institution aus der Bevölkerung für die Bevölkerung. Dies wird bereits dadurch gewährleistet, dass das Schiedsamt ein Ehrenamt ist und die Schiedsperson in dem Bezirk tätig ist, in dem sie wohnt.

Weitere statistisch interessante Aspekte sind, dass mehr als 50 % der über 60-Jährigen Schiedspersonen bereits in mindestens der zweiten Amtsperiode sind und ca. ein Drittel aller Schiedspersonen ihr Amt bereits mehr als zehn Jahre ausübt. Sie schätzen offensichtlich die Amtsausübung so sehr, dass sie sie weiterführen möchten, scheinen entsprechend eine positive Grundhaltung dem Amt gegenüber und eine hohe Motivation für seine Ausübung zu haben.

Bei dem Mindestaufkommen von zwölf Schlichtungsgesprächen jährlich verfügt ein Großteil der Schiedspersonen über viel Erfahrung. Sie haben daher erwartbar Routinen entwickelt, die sie als sinnvoll empfinden. Da die Schiedspersonen meiner These zufolge nicht ausreichend aus- und fortgebildet werden, entsprechend nicht ausreichend Reflexionsangebote erhalten, gehe ich davon aus, dass sich neben sinnvollen auch problematische Routinen entwickeln, die für sie schwer zu überwinden sind.

Resümee der Problembereiche

Anhand des statistischen Hintergrunds von Schiedspersonen wird ein leichter Normkonflikt hinsichtlich des Repräsentantengedankens (= explizite Norm) deutlich: Nur in den wenigsten Fällen kennt eine Schiedsperson die Parteien tatsächlich, und die durchschnittlichen Werte von Schiedspersonen weichen von denen der Gesamtbevölkerung ab.

Wenn eine Schiedsperson eine oder beide Parteien kennt, wird ihr neutrales Verhalten erschwert.

Der Repräsentantengedanke ist nicht umsetzbar und nur eingeschränkt sinnvoll.

Viele Schiedspersonen sind länger als eine Amtsperiode tätig. Sie entwickeln Routinen, die aufgrund der mangelnden Ausbildung nicht zwangsläufig sinnvoll sind.

4.4.1.3. Aufgaben

Der Aufgabenbereich einer Schiedsperson umfasst neben organisatorischen eine Vielzahl interaktiver Aufgaben, von denen einige die gesamte Verhandlung betreffen, andere primär in bestimmten Phasen der Verhandlung bewältigt werden müssen. Letztere werden im Rahmen der Beschreibung der einzelnen Musterpositionen in Kapitel 5 detailliert beschrieben.

Die organisatorischen Aufgaben der Schiedsperson innerhalb der Verhandlung umfassen das Eröffnen und Schließen der Verhandlung, die Feststellung der Personalien der Parteien, im Falle eines Vergleichs das Protokollieren und das Einholen der Unterschriften, im Falle des Ausbleibens eines Vergleichs das Festhalten der erfolglosen Schlichtung im Protokollbuch und auf Wunsch der antragstellenden Partei das Ausstellen einer Sühne- oder Erfolgsgleichheitsbescheinigung. Schiedspersonen erlernen diese Aufgaben, für deren Erledigung ihnen im Internet Formulare zur Verfügung stehen, im ersten Fortbildungslehrgang. Ich werde daher nicht weiter auf sie eingehen.

Der interaktive Aufgabenbereich von Schiedspersonen wird zum Teil durch das Schiedsamtsgesetz und die Selbstbeschreibung der Institution geregelt. Zur Hauptaufgabe der Schiedsperson heißt es in §24 Abs. 2 des Schiedsamtsgesetzes (SchAG):

Die Schiedsperson erörtert mit den Parteien deren Vorstellungen von einer einvernehmlichen Regelung der Streitsache. Zur Aufklärung der Interessenlage kann sie mit den Parteien auch Einzelgespräche führen. Auf der Grundlage der Schlichtungsverhandlungen kann die Schiedsperson ihnen einen eigenen Vorschlag zur Streitbeilegung unterbreiten.

Ein wenig detaillierter werden diese interaktiven Aufgaben von Schiedspersonen in der Begründung zum Gesetzesentwurf der Landesregierung (Seite 12, zu Nr. 10) kommentiert:

Ihre Aufgabe [die der Schiedsperson, A.L.] ist es in erster Linie, ein Gespräch zwischen den Parteien herzustellen, in dem diese selbst zu einer Lösung ihres Konflikts gelangen. Wenn es zur Herbeiführung einer Einigung sinnvoll erscheint, kann die Schiedsperson auch selbst einen Einigungsvorschlag unterbreiten. Grundlage hierfür sind die in der Verhandlung mit den Parteien und in möglichen Einzelgesprächen gewonnenen Erkenntnisse über deren Interessen.

Der Gesetzgeber kodifiziert demnach Schlichtung als parteienzentriertes Verfahren der Konfliktbearbeitung und benennt als Hauptaufgabe der Schiedsperson, ein „Gespräch zwischen den Parteien“ in Gang zu bringen, in dem Ideen für die Lösung des Konflikts gesammelt und besprochen werden. Es ist nicht primäre Aufgabe von Schiedspersonen, den Konflikt aufzuklären, geklärt werden sollen die Interessen, die die Parteien in Bezug auf eine Konfliktlösung verfolgen. Der Gesetzgeber priorisiert im Sinne des Harvard-Konzepts eine eher weite Konfliktdefinition. In der Praxis der Schlichtungsgespräche hinterfragen Schiedspersonen jedoch nur in den seltensten Fällen die Interessen der Parteien; der Repräsentation des Konflikts und der Identifikation seiner Ursachen wird beträchtlich mehr Raum zugestanden als der Diskussion potenzieller Lösungsvorschläge (vgl. Kap. 5). Zudem werden die meisten Lösungsvorschläge von der Schiedsperson selbst formuliert, meist ohne dass sie die Parteien nach deren „Vorstellungen von einer einvernehmlichen Regelung der Streitsache“ befragt haben (s. u.).

In den angeführten Zitaten wird als kodifizierte Norm thematisiert, dass eine Schiedsperson einen Lösungsvorschlag unterbreiten kann.¹³⁶ Schiedspersonen nutzen diese Möglichkeit so häufig (nach Angaben der antragstellenden Parteien in ca. 85 % der Fälle, vgl. Röhl/Weiß 2005: 225), dass vermutet werden kann, sie halten es für eine ihrer Aufgaben. Damit sind aus meiner Sicht mindestens zwei Gefahren verbunden: Zwar zeigt die Art der interaktiven Betei-

¹³⁶ Dies thematisiert ebenfalls das Zitat des hessischen Justizministeriums in Kapitel 4.4.1.1.

ligung, dass die Parteien der Schiedsperson nicht die Autorität eines Richters¹³⁷ zusprechen (es kommt beispielsweise vor, dass Parteien eine Schiedsperson unterbrechen), doch konnten Nothdurft/Spranz-Fogasy (1991: 232) eine „Rollenfixiertheit des Handlungsschemas Schlichter“ feststellen, die sich u. a. in einer deutlichen Akzeptanz ausgeprägterer Beteiligungs- und Steuerungsrechte der Schiedsperson durch die Parteien widerspiegelt. Daher besteht die Gefahr, dass ein von ihr unterbreiteter Lösungsvorschlag in seiner interaktiven Wirkung Weisungscharakter erhält oder zumindest eine stark bindende Wirkung entfaltet. Als zweite Gefahr betrachte ich, dass eine Schiedsperson durch die Entwicklung eigener Lösungsvorschläge möglicherweise voreingenommen gegenüber denen der Parteien ist. Ein Indiz dafür, dass beide beschriebenen Gefahren bestehen, ist, dass abgeschlossene Vergleiche in hohem Maße mit den ersten Vergleichsvorschlägen übereinstimmen, die die Schiedsperson unterbreitet hat (vgl. Röhl/Weiß 2005: 229). Es ist also entweder so, dass diese Vergleichsvorschläge den Interessen der Parteien bereits optimal entsprechen. Dafür gibt es jedoch keinen Anhaltspunkt: Schiedspersonen führen nur in seltenen Fällen Vorgespräche mit beiden Parteien, wenn doch, liegt der Fokus darin nicht auf der Aufklärung der Interessenlage der jeweiligen Partei (vgl. Kap. 5.3), auch innerhalb der Verhandlung erfragen Schiedspersonen i.d.R. nicht die Interessen der Parteien und die Vergleiche entsprechen in hohem Ausmaß den Forderungen der antragstellenden Partei (in knapp 85 % der Fälle werden die Forderungen der antragstellenden Partei zu mindestens 85 % berücksichtigt, in über 50 % der Fälle zu 80 % oder mehr, vgl. Röhl/Weiß 2005: 208 und Kap. 5.4.4). Oder aber die genannte Befürchtung trifft zu, und die Schiedspersonen arbeiten massiv auf die Annahme ihres Vergleichsvorschlags hin, weil sie von ihm überzeugt sind, bzw. ihre Vorschläge werden von den Parteien als bindend empfunden.

Eine weitere, juristisch und institutionell kodifizierte Norm ist, dass eine der interaktiven Aufgaben einer Schiedsperson innerhalb der Verhandlung die *Aufrechterhaltung von Neutralität* darstellt: „Als Organ der Rechtspflege muß die Schiedsperson in- und außerhalb der Schlichtungsverhandlung stets unparteiisch sein.“ (VV zu §13 des SchAG NRW) Neutralität und Unparteilichkeit werden in diesem Kontext synonym verwendet, innerhalb der Mediation werden beide Termini unter „Allparteilichkeit“ gefasst, um damit die fördernde Haltung der neutralen Dritten zugunsten beider Parteien begrifflich zu fassen (vgl. z. B. Dulabaum ⁴2003: 18ff, Tochtermann 2008: 27). Mit der Forderung nach Neutralität könnte der Anspruch verbunden werden, dass eine Schiedsperson mental unparteilich ist. Sinnvoller wäre jedoch zu erwarten, dass sich die Schiedsperson neutral verhält, dass sie also nicht die Position einer der Parteien bezieht, eine gleichmäßige Beteiligung der Parteien sicherstellt etc. (s. u. und Kap. 2.1.1) und dass sie aktiv dazu beiträgt, als neutral wahrgenommen zu werden.

Von zentraler Relevanz dafür, dass Parteien eine Schiedsperson als neutral wahrnehmen, ist ihre Bewertung der Gerechtigkeit des Verfahrens. Empirisch nachgewiesen werden konnte, dass Verfahren immer dann als gerecht empfunden werden,

- wenn die Konfliktparteien Mitwirkungsrechte haben,
- wenn sie gleiches Gehör bekommen,
- wenn Entscheidungen nicht arbiträr, sondern aufgrund sachlicher Informationen getroffen werden,
- wenn die Wahrheit von entscheidungsrelevanten Informationen nachgeprüft wird,
- wenn Prinzipien konsistent angewendet werden,

¹³⁷ Vgl. z. B. zum Sprecher(innen)wechsel vor Gericht Atkinson/Drew (1979: 61-81).

- wenn bei neuen Informationen und Argumenten Revisionen der Entscheidung möglich sind. (Montada 2000: 51)

Der erstgenannte Aspekt ist – wie oben gezeigt wurde – für Schlichtung gesetzlich kodifizierte Norm. Der zweitgenannte Aspekt betrifft die Gleichverteilung des Rederechts, die in der Einschätzung der Parteien überwiegend gegeben ist (ca. 80 %, vgl. Röhl/Weiß 2005: 223). Da die Entscheidungsfindung laut kodifizierter Norm in den Händen der Parteien liegt, tragen überwiegend sie die Verantwortung für die weiteren vier Aspekte. Lediglich im Falle der Abweichung von den dort genannten Prinzipien wäre es Aufgabe der Schiedsperson, diesbezüglich zu intervenieren.

Ich gehe davon aus, dass auch der Grad der Zufriedenheit mit dem Schlichtungsverfahren ein Indikator für die Einschätzung der Verhandlung als gerecht und damit des Schlichters als neutral ist: 53,6 % der Antragsteller(innen) sind ziemlich oder sehr zufrieden (vgl. ebd.: 246) und sogar 57,4 % der Antragsgegner(innen). Es ist daher davon auszugehen, dass der überwiegende Teil der Parteien das Verfahren entweder als gerecht und damit das Verhalten der Schiedsperson als neutral oder aber als zu ihren Gunsten empfindet. Die genannten Zahlen zeigen jedoch auch, dass jeweils über 40 % der Parteien mit dem Schlichtungsverfahren unzufrieden ist; entweder weil es für sie nicht vorteilhaft war und/oder weil sie es als ungerecht und die Schiedsperson als nicht neutral empfunden haben.

Inwieweit Parteien eine Verhandlung als gerecht bewerten, entscheidet nicht nur darüber, ob sie eine Schiedsperson als neutral wahrnehmen, sondern zudem maßgeblich darüber, wie gut sie eine Konfliktlösung akzeptieren: Bewerten Parteien ein Verfahren als gerecht, akzeptieren sie Lösungen, die sie als schlechter empfinden, als sie zuvor erwartet hätten (Lind/Tyler 1988). Die Neutralität der Schiedsperson hat somit maßgeblichen Einfluss auf die Bereitschaft der Parteien, aufeinander zuzugehen und Zugeständnisse zu leisten.

Doch trotz der hohen Relevanz und der institutionellen sowie rechtlichen Kodifizierung ist neutrales Verhalten für Schiedspersonen einerseits strukturell problematisch, andererseits empirisch selten:

Auf der strukturellen Ebene identifiziert Nothdurft (1989: 201) hinsichtlich der geforderten Neutralität ein „Paradox in der Rollendarstellung“: Bezieht eine Schiedsperson den Auslöser einer Verhandlung – die Schädigung der antragstellenden Partei – mit in die Verhandlung ein, ergibt sich dadurch eine strukturelle Parteilichkeit zugunsten der antragstellenden Partei; die Anschuldigung wird als legitim behandelt und die gegnerische Partei ist noch vor Beginn der Verhandlung in der Rolle des legitim Beschuldigten; bemüht sich die Schiedsperson allerdings, die Perspektiven der Parteien gleichwertig zu behandeln, verliert das Verfahren für die antragstellende Partei den Nutzen.

Auf der Ebene der empirischen Norm zeigen beispielsweise folgende Befunde, dass Schiedspersonen nicht neutral agieren:

- sie führen Vorgespräche in der überwiegenden Zahl der Fälle nur mit der antragstellenden Partei (vgl. Kap. 5.3)
- ihre Vergleichsvorschläge sind überwiegend an den Forderungen der antragstellenden Partei orientiert, teilweise stimmen sie sogar ganz mit ihnen überein (s. o. und Kap. 5.4.4).
- auch Vergleiche entsprechen überwiegend den Forderungen der antragstellenden Partei (vgl. Röhl/Weiß 2005: 227).

Weitere interaktive Aufgaben der Schiedsperson sind nicht kodifiziert, ergeben sich jedoch aus den bislang darstellten Aufgaben. Dazu gehört es, innerhalb der Verhandlung *Gesprächsbereitschaft herzustellen*. Da beide Parteien meist unter großem emotionalen Druck zu einer

Verhandlung erscheinen und oft ihre Wut auf die gegnerische Partei kaum unterdrücken können, ist dies vielfach eine schwere Aufgabe. Die Herstellung von Gesprächsbereitschaft beinhaltet die doppelte Aufgabenstellung, zunächst beide Parteien zum Miteinanderreden zu bewegen, und sie dann durch die Verdeutlichung des Werts einer Einigung dazu zu bewegen, dass diese auch zu ihrem Ziel wird (vgl. Klein 1995: 56) (hier zeigt sich wieder der von Grund auf persuasive Charakter von Schlichtung; vgl. Kap. 2.1.1). Letzteres halte ich für die weitaus schwierigere Aufgabe, weil die Schiedsperson dafür die divergierenden Interessen und Ziele auf kommunikativem Wege oft erheblich beeinflussen muss, indem sie die Parteien

situativ in die Lage versetzt [...], das Handlungsziel der gütlichen Streitbeilegung entgegen ihren subjektiven Interessen in der Streitsache als eigenes und auch von ihnen präferiertes zu verfolgen. Für die interaktive Herstellung solcher Situationsorientierung sind nicht einfach nur Druckmittel und Überredungskünste des neutralen Dritten, sondern das Schlichtungsarrangement insgesamt ausschlaggebend. (Reitemeier/Spranz-Fogasy 2003: 141f.)

Zur Herstellung von Gesprächsbereitschaft ist also das *Sicherstellen von Einigungsbereitschaft* erforderlich, das nach diesem ersten persuasiven Akt eine Daueraufgabe (vgl. Klein 1995: 86) der Schiedsperson darstellt.

Auch die *Herbeiführung eines Vergleichs* gestaltet sich als interaktive Daueraufgabe der Schiedsperson. So scheitern viele Schlichtungen im Schiedsamt nach der Protokollierung eines Vergleichs an der Frage, welche der Parteien sich bereit erklärt, die Kosten der Verhandlung zu übernehmen.

Eine besonders relevante Aufgabe der Schiedsperson ist der *Umgang mit Emotionen* der Parteien. Wie in Kapitel 2.2.3 beschrieben, hat sie dafür mehrere Möglichkeiten, die Fiehler (1990: 95) unter den Termini „Eingehen, Hinterfragen, Infragestellen und Ignorieren“ fasst. Warum es aus gesprächslinguistischer Perspektive ungeeignet ist, den Parteien den affektiven Ausdruck ihrer Emotionen zu ermöglichen, habe ich bereits diskutiert. Emotionen metakommunikativ durch Hinterfragen zu bearbeiten kann den Parteien zu einer Perspektivenübernahme verhelfen. Das Risiko, das beim Artikulieren von Emotionen gegeben ist, ist abgeschwächt jedoch auch bei der metakommunikativen Bearbeitung von Emotionen gegeben. Wie und ob Schiedspersonen die zweite Strategie konkret nutzen sollten, ist insofern – wie bereits in Kapitel 2.2.3 deutlich wurde – präanalytisch weniger leicht bestimmbar. Emotionen infrage zu stellen, verstößt gegen den Auftrag, empathisch zu agieren, und scheidet insofern aus. Das Ignorieren von Emotionen kann in unterschiedlichen Kontexten sinnvoll sein, aus meiner Sicht ist dies für einen Dritten jedoch schwer zu beurteilen. Da die Parteien vermutlich die Schlichtung mit der Erwartung aufsuchen, dass der Konflikt dort ausschließlich auf der Sachebene bearbeitet wird, entspräche das Ignorieren am ehesten ihren Erwartungen. Da jedoch die Emotionen der Parteien Indikatoren für ihre Interessen darstellen (vgl. Kap. 2.2.4), vergibt sich eine Schiedsperson, die diese Strategie verfolgt, potenziell der Chance, einigungsrelevante Informationen zu erhalten.

Bei den weiteren interaktiven Aufgaben, die sich aus den Überlegungen in diesem Kapitel ableiten, handelt es sich um Gesprächskonstitutionsaufgaben, die insofern ideal anhand der Ebenen der Interaktionskonstitution dargestellt werden. Da die Trennung der Ebenen lediglich eine Ordnungsfunktion hat und sie weder distinktiv noch exhaustiv sind, werden einige Aspekte auf mehreren der Ebenen beschrieben, jeweils mit unterschiedlichem Schwerpunkt:

Auf der *Ebene der Gesprächsorganisation* ist die Schiedsperson als Musterwissende und verantwortliche Person dafür zuständig, den Parteien soweit erforderlich das Rederecht zuzuweisen, ein für den Gesprächszweck „ausreichendes Maß an Kooperation“ zu erwirken, die Verständlichkeit der Äußerungen der Parteien zu sichern und das Gespräch zu strukturieren, unter anderem durch die formelle Eröffnung und Schließung der Verhandlung (vgl. Kall-

meyer/Schütze 1976: 9). Dabei steht sie vor dem Problem, dass Verhandlungen „möglichst ohne Unterbrechungen“ (§24 GüSchlG NRW) zu beenden sind. Dies ist vor allem vor dem Hintergrund der im Schiedsamt hauptsächlich verhandelten Konflikte problematisch, die (wie oben gezeigt wurde) in der Regel schwer zu verhandeln sind (vgl. Trenczek 2009: 183). Da Schlichtungsgespräche im Durchschnitt ca. eine Stunde dauern, ist davon auszugehen, dass sich die Restriktion der Zeit auf die gesprächsorganisatorischen Aufgaben der Schiedsperson auswirkt.

Grundbedingung für das Gelingen der Organisation des Gesprächs durch die Schiedsperson ist die Akzeptanz ihrer diesbezüglichen Aktivitäten durch die Parteien. Dass diese in der Regel gegeben ist, wurde bereits oben im Rahmen der Diskussion von Vergleichsvorschlägen der Schiedsperson beschrieben (vgl. Nothdurft/Spranz-Fogasy 1991: 232). Die Parteien erwarten entsprechend die Übernahme der Gesprächsorganisation von der Schiedsperson, was einerseits auf ihr gering ausgeprägtes Musterwissen rückführbar sein dürfte, andererseits auf den offiziellen und formalisierten Kontext, in den Schlichtung eingebettet ist.

Vor dem Hintergrund der geforderten Neutralität der Schiedsperson steht sie vor dem Problem, insbesondere die Verteilung des Rederechts so zu organisieren, dass sich beide Parteien gleichberechtigt fühlen. Dafür ist zum einen eine gleichmäßige Zurverfügungstellung von Zeit und Aufmerksamkeit erforderlich sowie idealerweise eine explizite Markierung der Gleichverteilung, zum anderen muss sie die sequenzielle Ordnung berücksichtigen, insofern sie auf eine Anschuldigung Gelegenheit zur Stellungnahme, auf einen Vorwurf Gelegenheit zur Rechtfertigung, auf eine Frage Gelegenheit zur Antwort gewähren muss.

Jedoch kann der Gesprächszweck im Konflikt zur Gleichverteilung der begrenzten Ressource Zeit und zur Gewährleistung abgeschlossener Sequenzrealisierungen stehen: Da beispielsweise auf einen Vorwurf ein Gegenvorwurf erwartbar ist, muss die Schiedsperson intervenieren, um keine zweckhinderliche Gesprächsdynamik entstehen zu lassen. Es gehört daher zu ihren Aufgaben, sowohl über gesprächsorganisatorisch relevante Gesprächsregeln (wie „Die Parteien dürfen ausreden“) als auch über Gesprächsregeln auf der Ebene der Sachverhaltsdarstellung und der sozialen Identitäten (wie „Parteien achten gegenseitig ihr Image“) zu wachen. Im Gegensatz zu den Parteien hat sie daher immer das Recht zur Selbstwahl, auch wenn diese mit einer Unterbrechung verbunden ist.

Auf der *Ebene der Handlungskonstitution* ist es Aufgabe der Schiedsperson, zur möglichst vollständigen Realisierung von Musterpositionen beizutragen, neue Musterkomponenten zu initiieren und die Musterrealisierung zu progredieren. Besondere Schwierigkeit ist es hier, die Waage zu halten zwischen ausreichender Bearbeitung einer Musterposition und Zweckverfolgung.

Dies zeigt sich insbesondere bei der Konfliktrekonstruktion: Bemüht sich die Schiedsperson, die Realisierung dieser Musterposition knapp zu halten, läuft sie Gefahr, dass die Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion scheitert, weil aus Sicht der Parteien wesentliche Aspekte unberücksichtigt bleiben. Ermuntert sie hingegen die Parteien zu einer weiten Konfliktdefinition, kann die Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion an Komplexität scheitern. Die gesetzliche Vorgabe, die Schlichtung auf einen Termin zu begrenzen, reduziert zudem die Wahrscheinlichkeit, dass eine Schiedsperson auf eine weite Konfliktdefinition hinarbeitet. Insofern wird eine Umsetzung des Harvard-Konzepts diesbezüglich erschwert.

Wie an dem Beispiel deutlich wird, ist es auf dieser Ebene der Gesprächskonstitution zudem Aufgabe der Schiedsperson, bei der interaktiven Realisierung der einzelnen Musterpositionen Zweckkonformität zu gewährleisten. Auch daraus ergibt sich die oben geschilderte Pflicht, die Befolgung von Gesprächsregeln durchzusetzen.

Auf der *Ebene der Sachverhaltsdarstellung* ist es Aufgabe der Schiedsperson, sicherzustellen, dass die Beiträge der Parteien so transparent sind, dass sie von ihr und der jeweiligen anderen Partei nachvollzogen werden können. Dafür muss sie interaktiv sicherstellen, dass die Darstellung kondensiert, detailliert und geschlossen ist, damit sie im nächsten Schritt bearbeitet werden kann. Auch diese Aufgabe ist insbesondere hinsichtlich der Realisierung der Konfliktrekonstruktion schwer zu bewältigen, da ein Konflikt zwar eine klar abgegrenzte Episode der Manifestation haben kann, jedoch die Konfliktgeschichte und der Hintergrund des Konflikts unterschiedlich komplex empfunden und unterschiedlich detailliert entfaltet werden können und auf jeder Ebene der Entfaltung entsprechend neue Sachverhalte relevant werden. Geschlossenheit kann auf der Ebene der Sachverhaltsdarstellung also ausschließlich hinsichtlich eines konkreten Fokus erreicht werden. Gerade hierin liegt eine der spezifischen Schwierigkeiten von Schlichtung: Die Schiedsperson muss einen Umgang dafür entwickeln, der im Bild beispielsweise des Eisbergmodells entweder nur das zutage tretende Fünftel des Konflikts bearbeitet – zugunsten einer einigermaßen klaren Abgrenzung des Sachverhalts von den Ursachen –, oder der den Konflikt berücksichtigt, soweit die Parteien ihn interaktiv zu rekonstruieren bereit sind. Dann besteht eine große Expansionsgefahr, da das Konflikterleben in aller Regel komplex ist und neben der Sachebene zu großen Teilen auch auf der Beziehungsebene situiert ist. In diesem Fall dürfte es nahezu unmöglich sein, die Schlichtung innerhalb eines Termins erfolgreich abzuschließen (gerade weil Mediationen weitere Konfliktdefinitionen zugrunde legen, sind sie oftmals so zeitaufwändig).

Auf der *Ebene der sozialen Identitäten und Beziehungen* ist es zunächst Aufgabe der Schiedsperson, ihre Beteiligungsrolle zu verdeutlichen. Dies kann sie explizit – beispielsweise indem sie im Rahmen der Eröffnungsphase ihre Aufgabe, ihre Haltung und ihre Rolle beschreibt, und sie tut es implizit während der Dauer der gesamten Schlichtung. Daher ist besonders wichtig, dass die verbale Explikation der Beteiligungsrolle mit ihrem Interaktionsverhalten korrespondiert, damit die Schiedsperson nicht durch Kanaldiskrepanz an Glaubwürdigkeit und Autorität einbüßt. Besonders schwierig ist hier, dass weder für die Schiedsperson noch für die Parteien eindeutig vordefiniert ist, in welcher Relation die Rollen im Schlichtungsgespräch stehen. Nur Weniges scheint klar: Im Unterschied zum Richter beispielsweise steht die Schiedsperson in einem weniger asymmetrisch ausgeprägten Verhältnis zu den Parteien, denn sie darf keine Urteile fällen und ist auch in Bezug auf prozedurale Erfordernisse von der Kooperation der Parteien abhängig. Auf der anderen Seite hat sie größere Machtbefugnisse als nicht institutionell eingebundene Schlichter sie hätten. Die Rollen der Parteien sind nach ihrem Anteil am Zustandekommen des Antrags in antragstellende und -gegnerische Partei definiert. Sie wissen in der Regel, dass ein Vergleich im Schlichtungsgespräch nur auf der Grundlage ihrer Einwilligung zustande kommt, doch schon allein wegen der Heterogenität der Schlichtungsstile können sie nicht antizipieren, welcher Handlungsspielraum ihnen zugebilligt wird, wie kooperativ die jeweils andere Partei sich verhält etc.

Wie oben angesprochen ist auch in Bezug auf die Ebene der sozialen Identitäten und Beziehungen das Aufrechterhalten bestimmter Gesprächsregeln erforderlich, damit der Konflikt nicht eskaliert bzw. keine weiteren Imageverletzungen geschehen. Doch ist es für einen erfolgreichen Gesprächsausgang noch wesentlich wichtiger, dass die Schiedsperson eine Umdefinition der aktuellen Beziehungswahrnehmung der Parteien bewirkt. Angesichts oftmals stark verfestigter Positionen im Konflikt ist dies eine besonders schwere Aufgabe. Zudem sprechen die Parteien der Schiedsperson im Gegensatz zu der Akzeptanz der Gesprächsorganisation nicht die Definitionsmacht eines Richters zu (s. o. und Nothdurft 1997: 108).

Auf der *Ebene der Interaktionsmodalitäten* ist die größte Herausforderung, dass die Schiedsperson den Modus Konfliktbewältigung als dominant vermitteln muss, während sich

die Parteien inmitten der Konfliktaustragung befinden und kein Interesse daran haben, die verfahrenstechnisch angestrebte Interaktionsmodalität ‚Konfliktregulierung‘ als eigene anzunehmen. Dies macht einen wesentlichen Faktor der Herstellung von Einigungsbereitschaft aus. Gelingt ihr diese Herausforderung nicht, kann kein Vergleich geschlossen werden. Hier zeigt sich erneut der fragile und persuasive Charakter von Schlichtung (vgl. Kap. 2.1.1). Für die Gesprächsanalysen gilt es insbesondere, herauszuarbeiten, mit welchen Mitteln Schiedspersonen den Modus der Konfliktbearbeitung anzeigen und durchsetzen.

Auf der *Ebene der Reziprozitätsherstellung* ist es Aufgabe der Schiedsperson, das Reziprozitätsprinzip wiederherzustellen, wenn die Parteien dagegen verstoßen, und dies ist in Schlichtungsgesprächen in großem Ausmaß erwartbar (Spranz-Fogasy 2002: 38). Aber auch Verfahren der Verständnissicherung wie aktives Zuhören und Fragen stellen sind auf dieser Ebene der Interaktionskonstitution primäre Aufgabe der Schiedsperson, die ich allerdings im Folgenden unter der Ebene der Gesprächsorganisation betrachten werde. Und sie kann den Drang zu Reziprozität als strategisches Mittel nutzen, sobald eine Partei der anderen Entgegenkommen signalisiert. Obwohl die Ebene der Reziprozitätsherstellung für die weitergehende Analyse von Schlichtungsgesprächen sinnvoll nutzbar wäre, zum Beispiel in Bezug darauf, wie Parteien praktische Idealisierungen vollziehen bzw. nicht vollziehen, konzentriere ich mich auf die zuvor genannten Aspekte, weil sie unmittelbarer auf das Handeln der Schiedspersonen bezogen sind.

Auf der *Ebene des Sprachmanagements* ist es Aufgabe der Schiedsperson, wichtige Informationen für die Parteien verständlich darzustellen. Dies trifft insbesondere auf die Phasen des Gesprächs zu, in der ihre Beiträge zentrale Informationen für den Gesprächsverlauf liefern, so in der Eröffnungsphase, in der die Schiedsperson die Mehrzahl der verfahrensrelevanten Informationen liefert, im Rahmen der Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion, die für beide Parteien akzeptabel ist, und bei der Ausformulierung des Vergleichs, bei dem die Akzeptanz der Parteien von Details der Formulierung abhängen kann. Das Sprachmanagement der Schiedsperson ist auch von gehobener Bedeutung, wenn sie Äußerungen der Parteien paraphrasiert. Dabei muss sie berücksichtigen, dass ihre Paraphrasen nicht den Anschein von Parteilichkeit erwecken, das Wesentliche der Parteienäußerung aufgreifen, jedoch ohne potenziell für die andere Partei imagebelastende Anteile der Äußerung in derselben Form wiederzugeben. Im Rahmen der Gesprächsanalysen gilt hier besonderes Augenmerk darauf zu legen, an welchen Stellen der Schlichtung größerer Planungsaufwand in den Äußerungen der Schiedsperson beobachtbar ist und wie Schiedspersonen interaktiv problematische Aspekte auf der Ebene des Sprachmanagements behandeln.

Auf der *Ebene des Störungsmanagements* ist relevant, welche Phänomene die Interaktanten als Störung¹³⁸ behandeln und wie sie die von ihnen als Störungen empfundenen Interaktionskomponenten bearbeiten (Spiegel 2009: 12). Dabei ist zu berücksichtigen, dass Ausgangspunkt und Gegenstand der Verhandlung eine Störung auf der Beziehungsebene darstellt. Störungen sind daher konstitutiv für Schlichtungsgespräche. Erwartbar ist, dass Schiedspersonen primär heftigere FTAs wie Verstöße gegen nicht explizierte, jedoch sozial anerkannte Regeln (wie das Aussprechenlassen) als Störung betrachten. Was sie davon abgesehen als Störung behandeln, lässt Rückschlüsse darüber zu, welche impliziten Normen sie in der Schlichtung verfolgen: ob sie stärkere oder schwächere Intervention für sinnvoll halten, welche Störungen sie für interaktiv besonders gefährlich halten etc. In Bezug auf die Analyse ist

¹³⁸ Ich verstehe ‚Störung‘ dabei nicht primär als Verständigungsstörung, wie sie beispielsweise schwerpunktmäßig von Fiehler (2002: 10ff.) definiert wird, sondern schließe Störungen der rituellen Ordnung ein, da sie insbesondere für Schlichtungsgespräche relevant sind.

zudem interessant, wie Interventionen auf Störungen gestaltet werden und welche interaktiven Auswirkungen sie haben.

In welchem Ausmaß und mit welcher Deutlichkeit die Schiedsperson die beschriebenen interaktiven Aufgaben übernimmt, hängt davon ab, an welcher Norm sie sich primär orientiert:

Orientiert sie sich an der Aufgabe, den Parteien eine möglichst selbstbestimmte Konfliktbearbeitung zu ermöglichen, und somit am zu Beginn des Kapitels beschriebenen *Paradigma der ‚neuen Streitkultur‘*, resultiert daraus als ethischer Grundsatz, die Konfliktregelung im Sinne einer Emanzipation des Individuums so weit wie möglich in dessen Händen zu lassen. Sie sieht dann ihre Rolle darin, als Katalysator (Klein 1995: 131) zu wirken, welcher ohne größeren Aufwand einen Konsens der Parteien herbeizuführen imstande ist. Anlass zu dieser Überzeugung gibt es: So konnte nachgewiesen werden, dass allein die Gegenwart einer dritten Person eine gesteigerte Kooperation von Streitenden zur Folge hat (Bierbrauer et al. 1978: 153ff.).

In diesem Fall würde die Schiedsperson das Gespräch möglichst elizitiv-moderierend in Risikins Sinne führen. Ihre Hauptaufgaben wären dann die Motivierung der Parteien zu einer freien Aussprache und einer eigenmächtigen Konfliktbearbeitung und – da sie als Agentin der Institution die einzige ist, die über professionalisiertes Musterwissen verfügt – Steuerungsaktivitäten mit dem Ziel der Musterprogression. Wird bei einer solchen Verhandlungsführung ein Vergleich geschlossen, ist es wahrscheinlich, dass er den Konflikt für beide Parteien zufriedenstellend bearbeitet und daher auch umgesetzt wird. Außerdem ist dann davon auszugehen, dass die Parteien etwaige zukünftige Konflikte auf der Grundlage der Erfahrung einer weitgehend selbstgesteuerten Konfliktbearbeitung im Schiedsamt auch ohne institutionelle Unterstützung regulieren können. Diese Orientierung entspräche am ehesten dem, was das Schiedsamt mit dem Beitrag zu einer ‚neuen Streitkultur‘ für sich beansprucht.

Dieses Verhalten ist jedoch immer dann problematisch, wenn der Schlichtungsverhandlung eine längere Konfliktgeschichte vorangeht, in der die Parteien den Konflikt als Streit ausge tragen haben – wie bereits gezeigt wurde, sind dies jedoch die häufigsten Fälle. Da beiderseits Verletzungen vorliegen und vergangene Versuche der Konfliktbearbeitung ebenfalls zu einer weitergehenden Eskalation geführt haben, sind neuerliche Eskalationen im Gesprächsverlauf wahrscheinlich, wenn die Schiedsperson sich bewusst zurücknimmt. Und auch ohne erneute Eskalation ist erwartbar, dass die Darstellung der Konfliktsichten expandiert und somit ein so großes Bündel von Konfliktkomponenten thematisiert wird, dass es innerhalb der Verhandlung nicht mehr bearbeitet werden kann.

Dieser elizitiv-moderierenden steht die *evaluativ-direktive Verhandlungsführung* gegenüber: Die Schiedsperson handelt auf der Grundlage der Überzeugung, dass die Parteien in der Verhandlung sind, weil sie eigenständig nicht dazu in der Lage sind, den Konflikt zu lösen. Daraus würde eine ausgeprägte Steuerung des Gesprächs resultieren. Da die Schiedsperson sich dann auch stärker für die Vergabe des Rederechts verantwortlich sieht, kommunizieren die Parteien primär über sie (vgl. Klein 1995: 57). Einer auf die Zukunft ausgerichteten Konfliktlösung stünde dann im Wege, dass die Parteien selbst innerhalb der Schlichtung nicht oder kaum miteinander reden.

Resümee der Problembereiche

Ca. 40 % der Parteien ist mit der Schlichtungsverhandlung nicht zufrieden.

Die kodifizierte Norm, dass Schlichtung im Schiedsamt durch die Parteien eigenverantwortlich geleistete Konfliktbearbeitung gewährleisten soll, wird in zweifacher Hinsicht empirisch unterlaufen:

- Es findet kaum Verhandlung zwischen den Parteien statt, Vergleichsvorschläge stammen in der Regel von der Schiedsperson.
- Die Vergleichsvorschläge von Schiedspersonen werden in der Regel angenommen.

In Bezug auf die Aufgaben der Schiedsperson bestehen Differenzen zwischen kodifizierter und empirischer Norm:

- Schiedspersonen hinterfragen die Interessen der Parteien nicht.
- Auf struktureller Ebene wird der Schiedsperson neutrales Handeln nahezu verunmöglicht, weil sie auf Veranlassung der antragstellenden Partei tätig ist.
- Die Schiedsperson verhält sich parteilich zugunsten der antragstellenden Partei.

Die institutionelle Vorgabe, die Verhandlung ohne Unterbrechung zu führen, steht dem oft für die Bearbeitung verhärteter Konflikte erforderlichen größeren Zeitaufwand entgegen. Sie verunmöglicht eine weite Konfliktdefinition, die jedoch als präferiert bestimmt wird.

Im Umgang mit dem Konflikt muss die Schiedsperson trotz zeitlicher Begrenzung eine angemessene Weite der Bearbeitung finden: Das für die Parteien Wesentliche des Konflikts muss erfasst werden, ohne dass die Konfliktdarstellungen und -bearbeitung unangemessen expandieren.

Die Schiedsperson muss die Parteien zu einem Vergleich führen, obwohl sie in der Regel keinen möchten.

4.4.2. Parteien

Die Parteien sind innerhalb der Institution Schiedsamt Klienten. Sie treten dort als ‚Laien‘ auf, die nicht über das professionalisierte Musterwissen der Agenten verfügen und deshalb meist „mehr schlecht als recht alltägliche kommunikative Formen den besonderen Zwecken der institutionellen Kommunikation an[]passen“ (Rehbein 1988: 116) müssen.¹³⁹ Die alltäglichsten Formen hinsichtlich des gegebenen Gesprächstyps sind die des Streits oder des Meta-Streits, die beide nicht zur Erreichung des Gesprächszwecks Einigung (s. u.) führen.

In der Befragung von Röhl/Weiß (2005) schätzten sich drei Viertel der Parteien als kompromiss- oder einigungsbereit ein.¹⁴⁰ Dies korrespondierte in etwa mit der Vergleichsquote der von ihnen untersuchten Fälle, die bei 69,1 % (also deutlich über dem Durchschnitt von 50 %, vgl. Kap. 1.1) lag. Auch wenn erwartbar wäre, dass der Grad der Einigungsbereitschaft damit in Zusammenhang steht, ob die Parteien das Schiedsamt als obligatorisch vorgerichtliche Instanz nutzen und ihre Motivation für die Nutzung des Schiedsamts die Öffnung des Klageweges ist, ließ sich diesbezüglich keine signifikante Korrelation nachweisen (vgl. ebd.: 207).

Die Ergebnisse des IdS-Projekts zur Kompromissbereitschaft der Parteien stehen den Ergebnissen aus der Befragung von Röhl/Weiß entgegen: Hier zeigte sich, dass die Parteien in der Regel Streitmuster ausgebildet haben, sich stark konfrontativ positionieren und sich daher in der Regel nicht besonders einigungsbereit verhalten (vgl. Reitemeier/Spranz-Fogasy

¹³⁹ Innerhalb dieses Kontexts gibt es zwischen antragstellender und gegnerischer Partei gravierende Unterschiede, die in den folgenden beiden Kapiteln aufgezeigt werden.

¹⁴⁰ Nur 23,6 % der Antragsteller(innen) und 27,3 % der Antragsgegner(innen) gaben an, dass sie ihre Forderungen „auf jeden Fall“ durchsetzen wollen, jeweils 23,6 %, dass sie sich „vor allen Dingen einigen [wollen], um weiteren Streit zu vermeiden.“ (Röhl/Weiß 2005: 205) Die restlichen Befragten kennzeichneten sich als kompromissbereit. Auch Jansen (1987: 196) kam zu dem Ergebnis, dass sich ca. ein Viertel der Parteien für nicht-kompromissbereit hält. Sie wertet dies als Indiz, „daß ein erheblicher Teil der Antragsteller das Güteverfahren als ein Quasi-Gerichtsverfahren mißversteht.“ (Ebd.) Ihre Ergebnisse unterscheiden sich jedoch deutlich von denen Röhl/Weiß: Bei ihr formulierten gegnerische Parteien fast doppelt so oft wie antragstellende Parteien als explizite Norm, dass sie „sehr kompromißbereit“ seien (Jansen 1987: 194). Klein (1995: 56) geht davon aus, dass dies auf die Angst vor einem Gerichtsverfahren zurückzuführen war, dessen Zustandekommen bei einer nicht erfolgenden Einigung sehr wahrscheinlich ist. Auch hier wird deutlich, dass Schlichtung im Schiedsamt für alle Beteiligten im „Schatten des Rechts“ (Nothdurft 1995: 21) steht.

2003). Die antragstellenden Parteien sind nur zu geringen Einschränkungen ihrer Forderungen bereit, die gegnerischen Parteien erheben als Konsequenz aus der Orientierung an ihrer subjektiven Rechtsauffassung beispielsweise Gegenvorwürfe oder -ansprüche (vgl. Klein 1995: 56).

Dieser Gegensatz zwischen den Ergebnissen des IdS und der Evaluation lässt sich folgendermaßen erklären: Wie die auffallend hohe Vergleichsquote im Evaluationszeitraum zeigt, ist davon auszugehen, dass die Ergebnisse der Befragung hinsichtlich der Kooperationsbereitschaft nicht repräsentativ sind. Zudem nehme ich an, dass Aussagen über die eigene Kooperationsbereitschaft nur bedingt Rückschlüsse über die Kooperativität im Gespräch zulassen, denn erstens nehmen sich Konfliktparteien stets als kooperativer als das Gegenüber wahr (vgl. Kap. 2.2.3), zweitens ist es angesichts sozial erwünschter Kooperationsbereitschaft deviant, sich als wenig kompromissbereit zu charakterisieren. Insofern gehe ich davon aus, dass der Prozentsatz nicht oder nur wenig kompromissbereiter Parteien durchschnittlich deutlich höher ist, als die Ergebnisse von Röhl/Weiß vermuten lassen, und die diesbezüglichen Ergebnisse des IdS-Projekts noch gelten.

Statistische Daten der Parteien

Bei ca. 70 % der Parteien handelt es sich um Männer – unabhängig ob auf Seite der antragstellenden oder der gegnerischen Partei. Interessanterweise entspricht dies dem Anteil an Männern im Schiedsamt. Die antragstellenden Parteien sind durchschnittlich älter als die gegnerischen – ca. 40 % der Antragsteller(innen) sind über 60 Jahre alt. Ca. 45 % der Parteien verfügen über die Fachhochschulreife oder ein Abitur, ca. 50 % haben einen Haupt- oder Realschulabschluss (vgl. Röhl/Weiß 2005: 182f.). Auffällig ist, dass auf Antragstellerseite mit 27,1 % der Anteil an Personen mit Hochschulabschluss um 10 % höher ist als auf Antragsgegnerseite. Allerdings ist die Häufigkeit an Fachhochschulabschlüssen auf der antragsgegnerischen Seite wiederum um knapp 7 % höher. Das durchschnittliche Haushaltseinkommen liegt bei beiden Parteien zwischen 2500 und 3000 €. (Vgl. ebd.: 186.)

Dass beim Schiedsamt primär Nachbarschaftsstreitigkeiten verhandelt werden, spiegelt sich in den Wohnverhältnissen der Parteien wider: Mehr als drei Viertel der Parteien leben in der eigenen Wohnung oder dem Eigenheim; in NRW liegt der Prozentsatz bei 40,8 %. Tendenziell sind die Haushalte der gegnerischen Parteien mit durchschnittlich 2,79 Personen etwas größer als die der antragstellenden Parteien mit 2,14 Personen. Dementsprechend sind auch Haushalte mit drei oder mehr Personen auf der gegnerischen Seite häufiger vertreten (45,6 %) als auf der antragstellenden Seite (38,6 %). (Vgl. ebd.)

Resümee der Problembereiche

Die Parteien verfügen nur über beschränktes Musterwissen und folgen daher alltäglichen Mustern wie beispielsweise Streit.

Der überwiegende Teil der Parteien ist konfrontativ positioniert und nicht einigungsbereit.

Im Verlauf des Streits haben beide Parteien Streitmuster entwickelt, die sie innerhalb der Verhandlung nur schwer ablegen können.

4.4.2.1. Die antragstellende Partei

Die antragstellende Partei ist als Initiatorin der Verhandlung die aktive Partei. In Bezug auf den Konflikt mit der anderen Partei zeigt sie durch die Antragstellung an, dass sie sich als geschädigt empfindet und Ansprüche erhebt, dass sie sich in einer Position sieht, in der sie der anderen Partei durch eine Schlichtungsverhandlung schaden kann (wenn ihre Anberaumung als Teil der Konfliktaustragung und nicht seiner Lösung genutzt wird), oder, dass sie (mög-

licherweise im Display der ‚vernünftigeren Partei‘) eine gemeinschaftlich erarbeitete Lösung anstrebt. Sie zeigt gleichsam, dass sie den gegebenen Konflikt nicht länger in der bestehenden Form akzeptiert und gewillt ist, Konsequenzen zu ziehen (die potenziell eine Gerichtsverhandlung implizieren). In Abhängigkeit davon, welcher dieser Gründe zur Antragstellung führt, nimmt die antragstellende Partei das Schiedsamt entweder als lästiges Hindernis auf dem Weg zum Gericht wahr oder als sinnvolle und hilfreiche Institution, an die sie Hoffnungen knüpft. Ist Ersteres der Fall, ist davon auszugehen, dass die antragstellende Partei nur in so geringem Maße Schlichtungsbereitschaft an den Tag legt, wie es im Zuge eines grundlegenden Kooperationsdisplays erforderlich ist, damit die Verhandlung möglichst schnell endet. Doch selbst wenn das Ziel der antragstellenden Partei mit dem Zweck des Gesprächs übereinstimmt, wird sie im Sinne der Imagearbeit bemüht sein, die eigene Position so gut wie möglich zu vertreten, um im kommunikativen Aushandlungsprozess möglichst geringe Zugeständnisse machen zu müssen.

Durch ihre Position als Initiatorin der Verhandlung ist die antragstellende Partei der gegnerischen Partei gegenüber in mehrfacher Hinsicht strukturell bevorteilt:

- Vor allem im Kontrast zu der gegnerischen Partei hat die antragstellende Partei zwangsläufig institutionelles Vorwissen und dadurch eine (zumindest vage) Vorstellung davon, was sie erwartet. Dies ermöglicht ihr eine schnellere Situationsorientierung als der gegnerischen Partei.
- Ihr Antrag löst die Verhandlung aus. Ihren Ansprüchen kommt dadurch Geltung zu. Ihre subjektive Konfliktsicht wird durch die Antragstellung relevant gesetzt und durch die Ausformulierung als antragsfähiger Sachverhalt manifest.
- Bei einer mündlichen Antragstellung ist der strukturelle Vorteil in Hinsicht auf das Informationsdefizit der gegnerischen Partei besonders groß: Während die gegnerische Partei noch nicht von dem Antrag weiß, führt die antragstellende Partei bereits ein persönliches Gespräch mit der Schiedsperson und erarbeitet gemeinsam mit ihr den Antrag (allein das Bewusstsein für diesen strategischen Vorteil könnte der Konfliktaustragung dienen).
- Letztlich ist auch von Bedeutung, dass die antragstellende Partei aufgrund der Formulierung ihrer Schädigung und der für sie relevanten Aspekte des Konflikterlebens eine mentale Bearbeitung und Umorganisation des Erlebten vollzieht: Die Schuldanteile des Anderen werden stärker hierarchisiert und das komplexe Erleben auf einen oder einige wenige zentral bewertete Aspekte reduziert. Zudem wird der Konflikt möglicherweise erstmalig verrechtlicht, beispielsweise wenn die Schiedsperson im Gespräch ihre Zuständigkeit anhand von juristischen Kriterien erläutert.

Die der gegnerischen Partei gegenüber deutlich vorteilhaftere Position der antragstellenden Partei lässt bei ihr möglicherweise Gefühle der Überlegenheit und der Genugtuung entstehen. Diese Gefühle erleichtern ihr ggf. den Start in die Verhandlung und die selbstbewusste Durchsetzung ihrer Forderungen.

In Bezug auf den Gesprächsverlauf ist es die zentrale Aufgabe der antragstellenden Partei, „die Wahrheit [ihrer] Vorwürfe zu verteidigen und sie damit durchzusetzen, will [sie] eine Kompensation für erlittenes Unrecht erlangen“ (Deppermann 1997: 105). Insofern ist hier in den meisten Fällen von Schlichtung ein grundsätzlicher Normkonflikt beobachtbar: Schlichtung orientiert sich per definitionem am Gedanken des Aufeinanderzukommens. Dass dafür die Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion zentral ist, ist elementares Ergebnis des IdS-Projekts. Daher kann die antragstellende Partei mit dieser Form institutioneller Bearbeitung ihre Ziele nicht erreichen, wenn Schlichtung so praktiziert wird, wie sie konzipiert ist,

und nicht unter dem Deckmantel des Schlichtungsgesprächs andere Formen der Konfliktbearbeitung praktiziert werden (z. B. das Schiedsrichter-Urteil). Sie initiiert mit der Antragstellung also eine Form der Konfliktbearbeitung, die es ihr gerade nicht bestmöglich erlaubt, ihre Ziele zu erreichen.

Resümee der Problembereiche

Die antragstellende Partei ist der gegnerischen gegenüber in vielfacher Weise im Vorteil. Die antragstellende Partei initiiert mit Schlichtung ein Verfahren der Konfliktbehandlung, das (zumindest per definitionem und in der Theorie) nicht geeignet ist, ihre Ziele vollständig zu realisieren.

4.4.2.2. Die antragsgegnerische Partei

Die antragsgegnerische Partei erfährt von dem anberaumten Schlichtungsgespräch in der Regel durch einen Brief der Schiedsperson, der den Antrag enthält und entweder über einen vorgesehenen Termin informiert oder einen möglichen Termin erfragt. Darin wird auch auf das fällige Ordnungsgeld im Falle des Nicht-Erscheinens hingewiesen.

In nur ca. der Hälfte der Fälle¹⁴¹ ruft die Schiedsperson die antragsgegnerische Partei vor der Verhandlung an oder sucht sie auf (s. Kap. 5.2). Die gegnerische Partei ist insofern in Bezug auf das Zustandekommen der Verhandlung passiv und erscheint reaktiv zur Verhandlung. Weil sie durch die Konfrontation mit dem Antrag zwangsläufig in eine Rechtfertigungsposition gestellt ist, ist sie strukturell benachteiligt. Dies setzt sich in der Regel bis zur Verhandlung fort, denn nur in den seltensten Fällen erfragen Schiedspersonen die subjektive Konfliktsicht der gegnerischen Partei im Vorfeld der Verhandlung (s. o.). Zudem erhält die gegnerische Partei in Form der Ladung ein öffentliches Schreiben, auf das zu reagieren sie sich wahrscheinlich in der Pflicht sieht. Wenn also die Teilnahme der antragstellenden Partei zumindest in den nicht-obligatorisch vorgerichtlichen Konflikten tatsächlich freiwillig ist und selbst in den obligatorisch vorgerichtlichen Fällen noch immer ihrem Wunsch entspricht (und wenn es nur Mittel zum Zweck ist), so ist die Teilnahme der gegnerischen Partei an der Verhandlung meist nicht freiwillig.

Aus den genannten Gründen nimmt die gegnerische Partei oftmals zunächst eine Zuschauerhaltung ein („ich setz mich da halt hin und guck mir das an“), aus der heraus sie nicht oder nur wenig kooperationsbereit ist:

Gerade die vorweg angedrohte Sanktionsmöglichkeit belastet die Bereitschaft der Parteien, sich auf eine als unangenehm angesehene Auseinandersetzung einzulassen, sie führt mitunter zu einer Eskalation des Konfliktes, zu Verhärtungen und steht der für die einvernehmliche Konfliktregelung notwendigen positiven Atmosphäre entgegen. (Trenczek 2009: 184)

Die gegnerische Partei verfolgt damit das Ziel, „die Verhandlung möglichst unbeschadet zu überstehen, indem [sie] sich verteidigt, rechtfertigt, sich als schuldlos oder gar als [die] eigentlich Geschädigte[] darstellt“ (Klein 1995: 53).

Die problematische Ausgangssituation der gegnerischen Partei lässt Emotionen wie Angst und Wut erwarten. Angst kann beispielsweise daraus resultieren, dass ihr unklar ist, welche negativen Konsequenzen die Schlichtung für sie haben kann, Wut darüber, dass die antragstellende Partei den Konflikt als so gravierend markiert, die gegnerische Partei in die Defensive drängt, Erscheinungspflicht bestehen kann etc.

¹⁴¹ Laut den Ergebnissen von Röhl/Weiß waren es 58,2 % der Fälle (vgl. Kap. 5.3). Bei keinem der sieben von mir untersuchten Gespräche wurde ein Vorgespräch mit dem Antragsgegner geführt.

Resümee der Problembereiche

Die gegnerische Partei ist der antragstellenden Partei gegenüber im Nachteil.
Die gegnerische Partei nimmt i. d. R. unfreiwillig an der Verhandlung teil.
Angst und Wut sind erwartbare Emotionen.

4.4.2.3. Vertretungen und Beistände

Die Parteien haben in Schlichtungsverhandlungen das Recht (vgl. § 19 SchAG NRW), sich durch eine bevollmächtigte Person vertreten zu lassen, wenn „diese zur Aufklärung des Sachverhalts in der Lage ist und einen Vergleich abschließen darf“ (VV zu § 22). Jedoch machen die Parteien nur selten von ihrem Vertretungsrecht Gebrauch: In 85,8 % der Fälle, die Röhl/Weiß untersucht haben, waren beide Parteien persönlich zugegen. Wenn eine der Parteien sich vertreten lässt, geschieht dies ungefähr gleich oft durch einen Rechtsanwalt wie durch eine Vertrauensperson.

Auch wenn bei Röhl/Weiß mit einer bivariaten Korrelationsanalyse kein Zusammenhang zwischen der Vertretungssituation und dem Abschluss eines Vergleichs nachweisbar war, kann die Vertretungssituation Probleme hervorrufen, die interaktiv schwer zu lösen sind. So hat eine Vertretungsperson zwangsläufig eine eingeschränkte Sicht auf den Konflikt, die sich – weil sie nicht auf Eigenerleben beruht – nicht in gleicher Weise innerhalb der Verhandlung durch Aushandlung verändern kann wie bei direkt am Konflikt Beteiligten. Und es ist auch davon auszugehen, dass die Vertretungsperson nur in dem Rahmen Zugeständnisse machen darf, in dem es ihr von der zu vertretenden Person vor der Verhandlung zugebilligt wurde. Den Einigungsbemühungen sind somit enge Grenzen gesetzt. Gleiches gilt für die Aushandlung eines Einigungsvorschlags. Auch hier können situative Faktoren wie z. B. große Kooperationsbereitschaft der anderen Partei nur bedingt Einfluss auf die Haltung der Vertretung nehmen, die wahrscheinlich Vorgaben für akzeptable Zugeständnisse bekommen hat. Handelt es sich um eine anwaltliche Vertretung, liegt auf der Hand, dass ihre Befugnisse, Einigungsvorschläge anzunehmen, in Abhängigkeit ihrer rechtlichen Beurteilung liegen.

Im Gegensatz zur selten genutzten Möglichkeit der Vertretung nutzen Parteien in knapp der Hälfte der Fälle die Möglichkeit, sich „im Schlichtungsverfahren eines Rechtsanwaltes oder sonstigen Beistandes zu bedienen“ (§19 SchAG NRW). ‚Sonstige Beistände‘ sind i.d.R. Vertrauenspersonen wie Lebensgefähr(t)en, Verwandte oder Freunde.

Antragstellende Parteien ziehen in ca. 30 % der Fälle einen anwaltlichen Beistand hinzu, in ca. 22 % der Fälle eine Vertrauensperson. Gegnerische Parteien ziehen mit ca. 22 % deutlich seltener anwaltliche Beistände, mit ca. 20 % aber nahezu ebenso oft Vertrauenspersonen hinzu. Inwiefern die Anwesenheit von Beiständen problematisch sein kann, ist abhängig vom Grad ihrer Beteiligung und davon, ob es sich um anwaltliche oder anderweitige Beistände handelt. Wenn nur eine der Parteien einen Beistand hinzuzieht, besteht dadurch ein personelles Ungleichgewicht, das zum einen das Verhalten der anderen Partei beeinflussen kann: Entweder sie zieht sich stärker zurück, als sie es in einer anderen Konstellation täte (dies kann mit zunehmender oder abnehmender Kooperativität einhergehen), oder sie verhält sich hinsichtlich ihrer Forderungen offensiver, weil sie sich benachteiligt fühlt. Zum anderen agiert wahrscheinlich auch die Partei anders, die den Beistand hat: Sie dürfte sich sicherer fühlen und daher offensiver agieren; dies ist ja der Sinn eines Beistands.

Die Anwesenheit von Anwäl(t)-inn(en) – ob als Vertretung oder Beistand – beinhaltet Problempotenzial, das sich in folgender Weise in Schlichtungsgesprächen äußern kann:

- Kompetenzgerangel zwischen Anwalt(-inn)en und Schiedsperson; zum einen in Sachen Schlichtung, denn beide sind darin ausgebildet, bei beiden gehört sie potenziell zum Berufsalltag, die Schiedsperson ist hierin jedoch möglicherweise erfahrener und praktiziert als einzige alltagsweltliche Schlichtung; zum anderen in Sachen Rechtslage, denn es gehört zur Aufgabe beider, den Antragsgegenstand rechtlich zu fassen. Hier allerdings sind Anwalt(-inn)en deutlich kompetenter. Auf Seiten der Schiedsperson kann dadurch die Sorge entstehen, den potenziell gegebenen Status als Schiedsrichter oder Rechtsprechende, zumindest aber rechtskompetente Person zu verlieren.
- Sorge der Schiedsperson um den Status als Verhandlungsleiter. Diese Sorge ist einerseits dem Musterwissen der Anwälte und Anwältinnen geschuldet, denn sie als ebenfalls Schlichtung Praktizierende haben erwartbar eine eigene Vorstellung davon, wie Schlichtungsgespräche ablaufen (sollten). Zudem sind sie gewohnt, eine höhere Verantwortung für die Gesprächsorganisation zu tragen, denn im Gespräch mit Mandanten obliegt es als Agent(-inn)en ihnen, das Gespräch zu führen; und zwar evaluativ in Riskins Sinne.
- Daraus wiederum kann verbale Zurückhaltung der Schiedsperson zugunsten einer Leitungsfunktion durch Anwälte und Anwältinnen resultieren.
- Aufschub des Verhandlungsausgangs (und damit verbunden Scheitern) wegen Rechtsauskunft. In spezifischen Fällen kann die Anwesenheit von Anwalt(-inn)en bedingen, dass sie zunächst Rechtsauskünfte einholen wollen, beispielsweise zu entsprechenden Urteilen oder Präzedenzfällen, und die Weiterführung der Verhandlung deswegen aufgeschoben wird.
- Viele Anwälte und Anwältinnen haben eine negative Grundhaltung dem Schlichtungsgespräch gegenüber: So beurteilen sie das Schlichtungsgespräch als für sie nicht kostendeckend (das empfinden 57,7 % der von Röhl/Weiß befragten Anwältinnen und Anwälte, vgl. ebd.: 162) und das Schiedsamt als teilweise oder vollständig überflüssig (46,1 % der Anwältinnen und Anwälte). Es ist davon auszugehen, dass sich ihre Grundhaltung in ihrer Interaktion niederschlägt.

Doch kommen diese Probleme den Ergebnissen von Röhl/Weiß entsprechend nur selten zum Tragen. Die von ihnen befragten Schiedspersonen gaben an, dass sich die Anwälte in der Funktion des Beistandes an der Verhandlung meist wenig beteiligen: Nach Angaben der Schiedspersonen sagten sogar 27,8 % der Beistände auf Antragstellerseite und 18,6 % auf der gegnerischen Seite „nichts oder fast nichts“ (ebd.: 231). Nur in zwei der 53 erfassten Fälle empfand die Schiedsperson einen anwaltlichen Beistand als so störend, dass sie ihm das Rederecht verwehrte. Wenn sich Beistände einbringen, beteiligen sie sich primär an der Konfliktrekonstruktion (mehr als 50 % der Fälle), führen die Rechtssituation aus (in ca. einem Drittel der Fälle) oder beraten sich mit der jeweiligen Partei. Dies geschieht allerdings wesentlich häufiger mit der gegnerischen Partei (in 41,9 % der Fälle) als mit der antragstellenden Partei (22,6 % der Fälle).

Resümee der Problembereiche

Vertretungspersonen erschweren die Vergleichsfindung, da sie über begrenztes Wissen über den Konflikt verfügen und in der Regel nicht mit vollen Einigungsbefugnissen ausgestattet sind. Zieht nur eine Partei einen Beistand hinzu, kann dies die andere Partei negativ beeinflussen. Aus vielen Gründen kann die Anwesenheit eines anwaltlichen Beistands die Vergleichsfindung erschweren.

4.4.3. Zeugen

Nur sehr selten werden Zeugen zu Schlichtungsgesprächen geladen.¹⁴² Sind sie zugegen, nimmt ihre Anwesenheit unabhängig vom Grad ihrer Beteiligung großen Einfluss auf die Interaktion: Während ohne Anwesenheit von Zeugen für beide Parteien im Vordergrund steht, die interaktiv überzeugendere Konfliktversion zu entwerfen, bewirkt die Anwesenheit von Zeugen, dass sich die Konfliktrekonstruktion am epistemischen Status des ‚faktisch‘ Geschehenen orientiert – auch wenn aus kommunikationstheoretischer Sicht evident ist, dass Zeugen lediglich eine dritte Version des Vorfalls liefern, die schon allein deshalb subjektiv ist, weil sie an ihre Beobachterposition gebunden ist. Für den Erfolg einer Partei ist insofern relevant, dass ihre Konfliktsicht größtmögliche Übereinstimmung zu der des Zeugen aufweist, es sei denn, er kann interaktiv diskreditiert werden. Der Einbezug von Zeugen verstärkt insofern zwangsläufig den offiziellen, gerichtsähnlichen Charakter von Schlichtung. Dies ist möglicherweise auch der Grund, warum sie nur so selten zu Schlichtungsgesprächen geladen werden: Die Chance einer wirklichen Einigung im Sinne eines Aufeinanderzugehens beider Parteien ist wesentlich größer, wenn nicht eine der Konfliktversionen durch Zeugen massiv gestärkt wird.

Doch auch wenn Zeugen faktisch nur selten anwesend sind, stellt der Bezug auf sie eine häufig genutzte interaktive Ressource für die Parteien und die Schiedsperson dar. Der Verweis auf Zeugen durch eine Partei dient primär der „*Intersubjektive[n] Validierung* von Behauptungen“ als Beleg für die eigene Glaubwürdigkeit (vgl. Deppermann 1997: 129f.). Ihm kommen jedoch weitere interaktive Funktionen zu, so dient er:

- „- zur *Untermauerung von Anschuldigungen* (schon bei der ersten Vorwurfspräsentation),
- als *entscheidender Trumpf für die Erfolgsaussichten bei einer eventuellen Gerichtsverhandlung*,
- um *strittige Punkte auszugrenzen, zu erhärten, durchzusetzen bzw. zu refokussieren*,
- um eskalierende *Streits einzudämmen* und
- um renitente Parteien zu *Vergleichsbereitschaft zu bewegen*.“ (Vgl. ebd.: 133)

Daher nimmt die Existenz von Zeugen auch dann Einfluss auf die Verhandlung, wenn sie nicht anwesend sind.

Resümee der Problembereiche

Die Anwesenheit von Zeugen beeinflusst die Interaktion in Richtung Wahrheitsfindung und verstärkt damit den juristischen Charakter von Schlichtung im Schiedsamt.

Da die Konfliktversion eines Zeugen in der Regel die Konfliktversion einer Partei stärkt, erschwert sie ein Aufeinandergehen der Parteien.

¹⁴² So finden sich weder in meinem Korpus noch in dem von Röhl/Weiß Gespräche, in denen Zeugen anwesend sind.

5. Analyse gesprächsimmanenter Problembereiche

Ziel dieses Kapitels ist es, das Schlichtungsgespräch auf etwaige Normkonflikte oder anderweitig gegebene Probleme zu untersuchen, mit denen Schiedspersonen konfrontiert werden. Dafür wird (wie im vergangenen Kapitel für die Institution) zunächst untersucht, welche Funktionen und Zwecke mit dem Gespräch verbunden werden (5.1). Anschließend werden das Setting (5.2), Sondierungsgespräch bzw. Antragstellung (5.3) und die einzelnen Positionen des Handlungsmusters Schlichten auf die Aufgaben der Schiedsperson und auf Normkonflikte oder anderweitige Probleme hin analysiert (5.4).

5.1. Funktionen des Gesprächs

Die primären Funktionen des Schlichtungsgesprächs zu bestimmen ist weniger leicht, als die der Institution herauszuarbeiten, weil sowohl die Institution als auch die Gesetzgeber in diesem Rahmen relevante Begriffe nicht eindeutig definieren. Folgende Möglichkeiten für primäre Funktionen des Schlichtungsgesprächs bestehen:

- Einigung (i.e.S.): Oft wird Einigung synonym zu Vergleich benutzt, vermutlich als Kurzform von ‚gütliche Einigung‘. Weil in Schlichtungsverhandlungen etliche Einigungsprozesse zu beobachten sind, definiere ich den Begriff als Übereinstimmung zwischen den Parteien, die sich auf einen (oder mehrere) Aspekt(e) der Sachebene des Konflikts bezieht. Demnach kann auch das Gesprächsresultat eine Einigung darstellen, die wahrscheinlich aber auf mehreren Einigungen basiert.
- Vereinbarung: Als ‚Vereinbarung‘ wird im Folgenden eine Einigung (i.w.S.) über zukünftiges Verhalten bezeichnet.
- Versöhnung: Dieser Begriff bezeichnet die erfolgreiche Regulierung des Konflikts auf der Beziehungsebene.
- Konfliktbeilegung/Streitbeilegung¹⁴³: Mit diesen beiden Begriffen wird hingegen die erfolgreiche Regulierung des Konflikts auf der Sachebene bezeichnet.
- Vergleich:
 - im engeren Sinne: Das Schriftstück, in dem Vereinbarungen in Bezug auf die der Antragsschrift zugrunde liegenden Anschuldigungen protokolliert und per Unterschrift aller Beteiligten ratifiziert werden.
 - im weiteren Sinne: Resultat des Sich-Vergleichens, also eines Prozesses der gleichberechtigten Aushandlung von Lösungen, bei dem beide Parteien Zugeständnisse machen:

Das Protokoll muß erkennen lassen, daß beide Parteien - wenn auch vielleicht nur geringfügig oder nicht in demselben Maße - nachgegeben haben, um den Streit beizulegen; ein geringfügiges Nachgeben, z. B. Gewährung einer Stundung oder die Übernahme von Kosten des Schlichtungsverfahrens, genügt. Paßt sich eine Partei dem Rechtsstandpunkt der anderen an, ohne daß diese ihrerseits Zugeständnisse macht, so liegt kein Vergleich, son-

¹⁴³ Die Verwendung dieser beiden Begriffe erfolgt hier nicht synonym, sondern zeigt an, dass die Beilegung im Resultat unabhängig von Modus der Konfliktaustragung besteht. Da nicht alle Konflikte im Schiedsamt als Streit ausgetragen werden, ist die Nennung beider Begriffe erforderlich.

dem vielleicht ein Anerkenntnis oder ein Verzicht vor, zu dessen Beurkundung die Schiedsperson nicht befugt ist. (VV zu §27 GüSchlG NRW)

Dieser Definition folgend „ist ein Vergleich oftmals befriedender als ein Urteil“, „weil es bei einem Vergleich keinen Sieger und keinen Besiegten gibt“ (schiedsamt.de/4228.html) – auch wenn es sich dabei eben nicht um eine konsensuelle win-win-Lösung handelt.

- Gütliche Einigung:
 - im engeren Sinne: Konfliktbeilegung durch Vergleich oder anderweitigen Vertrag (Lappe 1993: 33).
 - im weiteren Sinne: der Weg zum Vergleich, also das Finden einer konsensfähigen Konfliktlösung; wird oft synonym zu dem Vergleich i.w.S. genutzt, impliziert aber stärker den Prozess des Gesprächs als dessen Resultat (Vergleich i.w.S.).

Diese möglichen Gesprächszwecke stehen in folgendem Verhältnis zueinander:

- In einer Verhandlung können Einigungen und Vereinbarungen zwischen den Parteien erarbeitet werden, die nicht in den Vergleich (i.e.S.) eingehen müssen und einen Vergleich nicht zur Folge haben müssen.
- Eine Vereinbarung kann einer Einigung (im Folgenden immer i.e.S.) folgen und im Zweifel auch ohne Einigung getroffen werden. Vergleich wie gütliche Einigung bedürfen also einer Vereinbarung, eine Vereinbarung bedarf beider nicht.
- Eine Vereinbarung kann, wenn sie den ganzen Konflikt oder als wesentlich empfundene Aspekte betrifft, bereits ein Vergleich i.w.S. und damit auch eine gütliche Einigung sein.
- Einer Versöhnung können Einigung und Vereinbarung vorausgehen und ihr kann ein Vergleich i.e.S. folgen. Denkbar ist jedoch auch, dass eine Versöhnung ohne Einigung oder Vereinbarung zustande kommt (z. B. stellen die Parteien fest, wie wichtig sie einander sind, und der Konflikt verliert so an Bedeutung) oder ohne Vergleich bleibt (die Parteien sehen z. B. keine Notwendigkeit mehr für die institutionelle Weiterbearbeitung des Konflikts) und selbstverständlich auch, dass ein Vergleich ohne Versöhnung bleibt.
- Eine Konfliktbeilegung ohne Einigung ist höchst unwahrscheinlich, ohne Vereinbarung (und selbstverständlich auch ohne Versöhnung) jedoch durchaus möglich. Eine Konfliktbeilegung geht zwar im Idealfall mit dem Vergleich einher, wenn sich die im Vergleich protokollierten Vereinbarungen aber als nicht tragfähig oder nicht ausreichend auf den Konflikt bezogen erweisen, ist der Konflikt möglicherweise durch den Vergleich nicht beigelegt.

Als Kandidatin für die primäre Funktion des Gesprächs scheidet die Einigung aus, da sie meiner Definition zufolge nicht die für die Parteien wesentlichen Konfliktbestandteile regulieren muss. Die Vereinbarung ist das nicht-institutionelle Pendant zum Vergleich i.e.S., der – dies fordern die Parteien – das zukünftige Verhalten der Parteien regeln soll (vgl. Röhl/Weiß 2005: 237). Als institutionalisierte Form der Vereinbarung kommt dem Vergleich eine höhere Verbindlichkeit zu, zumal er rechtsgültig und somit (zumindest in den meisten Fällen)¹⁴⁴ voll-

¹⁴⁴ Bei einer Untersuchung von 147 Vergleichen fanden Röhl und Weiß 37 Vergleiche, die nicht-vollstreckbar waren. Grund dafür war in den meisten Fällen mangelnde sprachliche Präzision und Vollständigkeit bei der Formulierung des Vergleichs. Einige der Vergleiche jedoch waren möglicherweise bewusst vage formuliert,

streckbar ist; insofern ist der Vergleich die sinnvollere Gesprächsfunktion. Auch die Versöhnung ist eine nicht-institutionalisierte Form des Gesprächsresultats, die allerdings im Schlichtungsgespräch nur sehr selten erreicht wird (vgl. Klein 1995: 58; Jansen 1987). Daher ist sie nicht sinnvoll als primäre Gesprächsfunktion anzunehmen. Die Konfliktbeilegung als primäre Funktion des Gesprächs anzunehmen ist hingegen sinnvoll, weil der Konflikt Grund für die Nutzung der Institution ist und seine Beilegung das Ziel der Parteien (oder zumindest der antragstellenden Partei) ist – ob im Schiedsamt oder vor Gericht.

Aus rechtlicher Perspektive ist der Gesprächszweck eindeutig: Ein Schlichtungsgespräch ist nur mit einem Vergleich formal erfolgreich (§ 24 SchAG NRW). Endet ein Gespräch mit tragfähigen Vereinbarungen, einer Versöhnung oder Konfliktbeilegung, aber ohne Vergleich, gilt es als gescheitert. Dennoch wird in den Gesetzen deutlich, dass das Ziel der Verhandlung die Konfliktbeilegung (§ 24 SchAG NRW) ist, von der offensichtlich angenommen wird, dass sie mit dem Vergleich einher geht. Präskriptiver, juristisch kodifizierter Zweck des Gesprächs ist also der Vergleich.

Auch aus Sicht der Institution ist der Vergleich Gesprächszweck: „Ein abgeschlossener Vergleich, eine abgeschlossene Vereinbarung beendet den Streit.“ (schiedsamt.de/4228.html) Aber die Beidnennung von Vergleich und Vereinbarung ist auffällig: Sie kann entweder Erläuterung des einen durch das andere sein (in dem Fall handelte es sich also um ein Synonym- oder ein Hyponym-Hyperonym-Verhältnis), sie kann aber auch bedeuten, dass für die Institution – zumindest theoretisch – eine Vereinbarung ohne Vergleich ein erfolgreiches Gesprächsresultat darstellt und der Fokus der Institution dementsprechend nicht so ausgeprägt auf der institutionalisierten Konfliktbearbeitung liegt.¹⁴⁵ An anderer Stelle heißt es, „[e]ine Schlichtung entscheidet und beendet den Streit, ist dabei aber gleichzeitig auf Vergleich und Einigung angelegt“ (schiedsamt.de/4232.html). Hier wird deutlich, dass auch das Schiedsamt den Vergleich als ein Mittel zur Konfliktbeilegung betrachtet, und zwar im oben dargestellten weiteren Verständnis des Begriffs. Der Vergleich i.w.S. ist als Gesprächszweck also explizite Norm der Institution und gleichzeitig wiederum präskriptive und kodifizierte Norm für ihre Agenten.

Da Schiedspersonen einerseits in ihrem Handeln Gesetzen unterworfen sind, andererseits als Agenten der Institution handeln, liegt es nahe, dass auch sie den Vergleich als Gesprächszweck und primäres Kommunikationsziel betrachten. Und auch ein individuelles Motiv könnte dazu beitragen: Die Vergleichsquote einer Schiedsperson wird jährlich im Rahmen des Berichts an die Amtsdirektion errechnet und vor allem dann veröffentlicht, wenn sie besonders hoch ist (vgl. Klein 1995: 77). Dennoch nennen Schiedspersonen oft auch Versöhnung oder Konfliktbeilegung als Zweck des Gesprächs. Grund dafür könnte die in der einschlägigen Literatur diagnostizierte pathetische Hochstilisierung des Schlichtens im Schiedsamt sein (vgl. dazu Klein 1995: 58), die sich auch im Selbstbild der Schiedspersonen widerspiegelt. Hier liegt also ein intrapersoneller Normkonflikt vor, weil je nach Schiedsperson der Vergleich, die Konfliktbeilegung oder die Versöhnung als explizite Norm für den Gesprächszweck gilt. Die

weil nicht die Rechtsgültigkeit im Vordergrund stand, sondern die Renormalisierung der Beziehung zwischen den Parteien. (Röhl/Weiß 2005: 128ff.)

¹⁴⁵ Es ist natürlich davon auszugehen, dass die Institution in ihrer Selbstdarstellung von den Rechtsnormen ausgeht, gleichzeitig aber (da keine neutralen Selbstbeschreibungen vorliegen, sondern nur Homepage- und schriftliches Informationsmaterial wie Broschüren) adressatenorientiert formuliert, sich selbst und den Gesprächszweck also so positiv wie vor dem gesetzlichen Rahmen möglich darstellt und sich gleichzeitig um Verständlichkeit bemüht.

Gruppe derer, die den Vergleich nicht primär verfolgt, dürfte allerdings aus den eingangs genannten Gründen die kleinere sein.

Als präskriptive und in Bezug auf viele Schiedspersonen explizite Norm für den Gesprächszweck kann also eindeutig der Vergleich betrachtet werden, allerdings im weiteren Verständnis des Begriffs. Ob es jedoch sinnvoll ist, den Vergleich als primären Gesprächszweck zu betrachten, kann in Abhängigkeit von den zuvor beschriebenen potenziellen Funktionen der Institution beurteilt werden: In Bezug auf die Funktionen ‚Sicherung des Rechtsfriedens‘, ‚Zeit- und Geldersparnis‘ und auch in Bezug auf die nur ansatzweise erfüllte Funktion ‚Entlastung der Gerichte‘ ist der Vergleich als primärer Gesprächszweck sinnvoll, da nachgewiesen werden konnte, dass Parteien nach einem Vergleich nur selten ein zweites Mal eine Schiedsperson aufsuchen (vgl. Röhl/Weiß 2005: 199) und die Zahl der erfolgreich verhandelten Fälle größer ist als die der ausgestellten Sühne- bzw. Erfolglosigkeitsbescheinigungen. Allerdings liegen weder Untersuchungen darüber vor, ob diese Vergleiche mit einer Konfliktbeilegung oder einer Versöhnung einhergingen, noch darüber, ob Verhandlungen, die ohne Vergleich, aber mit Einigung, Vereinbarung, Konfliktbeilegung oder Versöhnung endeten, ebenfalls nicht institutionell wiederbearbeitet wurden. Da empirische Belege fehlen, kann nur angenommen werden, dass die Vereinbarung lediglich eine Minimallösung darstellt, die durch einen Vergleich an Verbindlichkeit gewinnt, durch die Konfliktbeilegung ein wenig, durch die Versöhnung erheblich stabiler wird. Aber auch im (abwegigen) Fall einer Versöhnung ohne Vereinbarung und ohne Vergleich dürften die drei Funktionen theoretisch sinnvoll geleistet werden, da eine gute, tragfähige Beziehung (die ich bei einer Versöhnung voraussetze) mit größerer Wahrscheinlichkeit die eigenständige Regulierung zukünftiger Konflikte ermöglicht. Vor diesem Hintergrund wäre die Versöhnung genauso sinnvoll wie der Vergleich als primärer Gesprächszweck anzunehmen. Weil aber eine Versöhnung wesentlich schwerer zu erwirken ist als ein Vergleich und weil eine Schlichtung, in der sich die Parteien ohne Vergleich versöhnen, formalrechtlich erfolglos ist, sowohl die Institution als auch die jeweilige Schiedsperson daher nach außen hin nicht als erfolgreich ausgewiesen werden kann, ist nachvollziehbar, dass sowohl der Gesetzgeber als auch die Institution den Fokus bei der Bestimmung des Gesprächszwecks auf den Vergleich legen, der den Vorteil der Transparenz und Nachprüfbarkeit hat. In Bezug auf die vierte mögliche Funktion der Institution, einen Beitrag zu einer ‚neuen Streitkultur‘ zu leisten, wäre hingegen der Vergleich als primärer Gesprächszweck eher irrelevant, wären Einigung und Vereinbarung erstrebenswert, wären Konfliktbeilegung und – noch mehr – Versöhnung jedoch ideal. Da diese Funktion aber ohnehin nicht nachweisbar geleistet wird, lässt sich in Hinsicht auf die Funktionen der Institution abschließend festhalten, dass es sinnvoll ist, am Vergleich als primären Gesprächszweck festzuhalten.

Die Menge abgeschlossener Vergleiche und auch die Ausrichtung des Handlungsmusters Schlichten auf den Vergleich sind zwar Indizien dafür, dass auch der deskriptive Norm entsprechend der Vergleich primärer Gesprächszweck ist. Empirisch ist allerdings beobachtbar, dass Vergleiche oftmals „mit allen rhetorischen Registern, nach dem Prinzip von ‚Zuckerbrot und Peitsche‘“ (Deppermann 2004: 25), also unter massivem persuasiven Druck der Schiedsperson (meist zu Lasten der Antragsgegner) zustande kommen: „Die Regel ist, dass der Schlichter nur durch mehr oder weniger massiven Druck (vor allem durch die Drohung mit dem Gericht) die Parteien zu einer Einigung bewegen kann.“ (Klein 1995: 59) Und auch die Ergebnisse der Befragung der antragsgegnerischen Partei zur Gerechtigkeit der Schiedsperson liefern Anhaltspunkte dafür, dass Schiedspersonen ihr Gesprächsverhalten oft nicht auf einen Vergleich i.w.S. ausrichten:

- 20 % der Antragsgegner(innen) fanden nur wenig bis gar nicht, dass die Schiedsperson sich ihnen gegenüber um Gerechtigkeit bemühte und beide Seiten gleich sorgfältig abgewogen habe,
- 14 % empfanden die Schiedsperson geringfügig bis stark gegen sie eingenommen,
- 18 % gaben an, die Schiedsperson habe Beweise zu ihren Gunsten unzureichend oder gar nicht berücksichtigt, und sogar
- 30 % gaben an, die Schiedsperson habe nur wenig oder sogar gar nicht versucht, sie nicht zu verärgern (Röhl/Weiß 2005: 253).¹⁴⁶

Hier liegen also Normen-Differenzen vor, und zwar sowohl interpersonell, insofern das beschriebene Verhalten weder in allen Verhandlungen noch bei allen Schiedspersonen beobachtet werden kann, als auch intrapersonell, insofern sich implizite und explizite Normen der entsprechenden Schiedspersonen deutlich unterscheiden. Am gravierendsten ist jedoch die Differenz zwischen der deskriptiven/impliziten und der kodifizierten Norm zu betrachten: Das beschriebene Handeln der Schiedspersonen verstößt sowohl gegen die gesetzlich als auch die institutionell vorgegebene Aufgabe.

Neben den beschriebenen Normen-Differenzen in Bezug auf die dem Schiedsamt zugeschriebenen Funktionen (vgl. Kap. 4.1) wurden im diesem Kapitel Normen-Differenzen in Hinsicht auf die Funktionen des Schlichtungsgesprächs festgestellt. Diese Normen-Differenzen sind jedoch nicht generell gegeben, sondern ausschließlich in Bezug auf einen Teil der geführten Schlichtungsgespräche oder Schiedspersonen, und zwar immer dann, wenn das Gesprächsverhalten der Schiedsperson stark evaluativ und primär forcierend ist. In diesen Fällen kann der deskriptiven – und für die entsprechenden Schiedspersonen impliziten – Norm entsprechend ‚Vergleich‘ nicht im obigen, weiteren Sinne definiert werden, für den die gleichberechtigte, faire Aushandlung konstitutiv ist, sondern nur im engeren Sinne. Den Vorteil, den dieses Gesprächsverhalten für die Schiedspersonen hat, formuliert Deppermann (2004: 26) wie folgt:

Im Lichte einer Diskursethik, die maximale Autonomie, Transparenz und herrschaftsfreie Kommunikation ohne Zwang fordert, ist dieses Handeln sicherlich als manipulativ und als Funktionalisierung institutioneller und kommunikativer Macht zu kritisieren, und es zeigt sich auch, dass sich die Parteien selbst häufig nicht ausreichend berücksichtigt fühlen. In anderen Hinsichten ist dieses Handeln der Schlichter jedoch sehr funktional: Indem die institutionelle Behandlung der Streitfälle durch Schlichtung formal beendet wird, werden die Gerichte entlastet; darüber hinaus wird weiteren Eskalationen vorgebeugt, die fast zwangsläufig entstehen, wenn der Streit über Jahre durch mehrere Instanzen getragen, Kollegen und Nachbarn als Zeugen mit hineingezogen und große Mengen an Geld für Prozesskosten ausgegeben werden.

Auch wenn also im Einzelfall dieses forcierende Gesprächsverhalten zielführender ist, zum Beispiel bei mangelnder Kooperationsbereitschaft der Parteien, steht die ihm zugrunde liegende deskriptive Norm in einem deutlichen Konflikt zu den expliziten und kodifizierten Normen der Institution und des Gesetzgebers. Da dieses Gesprächsverhalten nicht den gesetzlichen Vorgaben entspricht (z. B. „Zwang zur Einigung darf sie [die Schiedsperson, A.L.] nicht ausüben“ (VV zu § 13) und Schlichtung zudem in das Rechtssystem integriert ist, ist vor allem der Konflikt zur Rechtsnorm als hochproblematisch anzusehen. Dieser Konflikt äußert sich ebenfalls in Bezug auf das Wesen der Schlichtung als Form der Konfliktbearbeitung gra-

¹⁴⁶ Die Bewertungen der Antragsteller(innen) fallen geringfügig besser für die Schiedspersonen aus.

vierend: Da Schiedspersonen hier nicht neutral agieren, indem sie eine Partei für schuldig befinden (also urteilen) und kommunikativ darauf hinarbeiten, dass diese Partei ihre ‚Schuld‘ anerkennt, ist die Grenze zum Richten überschritten.

Gleichzeitig ist davon auszugehen, dass die betroffenen Schiedspersonen in Abhängigkeit vom Grad der Bewusstheit dieses Normkonflikts unzufrieden mit ihrem Handeln sind und entsprechend ein intrapersoneller Konflikt vorliegt, zumal in keinem der Interviews (auch von Schiedspersonen, die sich schwerpunktmäßig des forcierenden Gesprächsverhaltens bedienen) das beschriebene Gesprächsverhalten als explizite Norm formuliert wurde. Die interpersonelle Normen-Differenz, die daraus resultiert, dass sich einige Schiedspersonen des Forcierens bedienen, andere nicht, erachte ich als unwichtig: Da Schiedspersonen sehr autonom arbeiten und das Forcieren nicht explizite Norm ist, kann sich aus dieser Differenz kein Konflikt entwickeln.

Abschließend lässt sich festhalten, dass die Differenzen in Hinsicht auf die Funktionen des Schlichtungsgesprächs als gravierender einzustufen sind als die in Hinsicht auf die Funktionen der Institutionen. Im ersten Fall betreffen die Differenzen zwar nur einen Teil der Gespräche, während im zweiten Fall die Institution im Ganzen von ihnen betroffen ist, doch sind fast alle Differenzen im ersten Fall gravierende Normkonflikte, während das „mit fremden Federn schmücken“ weniger problematisch ist und zudem Vorteile beinhalten kann.

Resümee der Problembereiche

Der primäre Zweck des Gesprächs dürfte den Schiedspersonen unklar sein; je nach angenommenen Zweck kann sich jedoch unterscheiden, welches Interaktionsverhalten zielführend ist.

Kodifizierter Zweck des Schlichtungsgesprächs ist der Vergleich im weiteren Sinne, doch ist das Verhalten vieler Schiedspersonen nicht daran orientiert. Bei diesen Schiedspersonen liegt ein erheblicher Normkonflikt zwischen kodifizierter und deskriptiver Norm vor, den ich für äußerst problematisch halte. Zudem liegen hier inter- und intrapersonelle Norm-Differenzen vor, von denen ich jedoch nur letztere als konfligierend beurteile.

5.2. Setting

Das Setting ist ein wesentliches Element der „Fassade“ (Goffman 2003: 23), also der Mittel zur Rolleninszenierung (s. Kap. 2.3.5.3).

59,7 % der Schlichtungen, die Röhl/Weiß (2005) untersucht haben, wurden dem Wunsch des BdS entsprechend in der Wohnung der Schiedspersonen geführt, weitere 33,8 % der Gespräche in einem Amtraum. Die restlichen Gespräche waren entweder Außentermine, sie wurden im Büro der Schiedsperson durchgeführt oder es liegt keine Angabe vor. (Vgl. ebd.: 218)

Findet das Schlichtungsgespräch in der Wohnung der Schiedsperson statt, steht sie aus meiner Sicht in einem Rollenkonflikt: Die Rolle des Gastgebers konfligiert mit der der Schiedsperson. So kommt einem Gastgeber die Verantwortung für das Wohlbefinden der Gäste zu. Es obliegt ihm beispielsweise, eine angenehme Gesprächsathmosphäre zu schaffen, negative Gefühle der Gäste zu vermeiden und sich zuvorkommend zu verhalten. Diese Aufgaben, die der Inhaber einer Gastgeberrolle hat, widersprechen dem Prinzip einer primär eigenverantwortlichen und selbstbestimmten Konfliktbearbeitung der Parteien, das die Institution und der Gesetzgeber als Modus operandi vorsehen, und sie stehen im Konflikt zu dem mit negativen Emotionen verbundenen Gesprächsanlass. Hier sind also deutliche Rollen- und Normkonflikte verortet.

Zudem bewirkt dieses Setting, dass eine am Privaten, nicht am Professionellen ausgerichtete Gesprächsathmosphäre entsteht. Die meisten Schiedspersonen haben die Möblierung des

Raums, in dem sie die Schlichtung führen, nicht auf diesen Zweck ausgerichtet. Daher sind optimale Mediationssettings, die eine ‚Dreiecksanordnung‘ der Beteiligten ermöglichen (s. dazu Dulabaum ⁴2003 oder Berning/Schwamberger 2008: 90), nur in Ausnahmefällen zu erwarten. Und nicht nur das: Die Schiedspersonen in meinem Korpus schlichten beispielsweise in ihrem Partykeller (Schiedsmann K) oder in ihrem Arbeitszimmer, in dem die Parteien mangels besserer Alternativen hintereinander sitzen müssen, wenn sie mehr als eine Person umfassen (Schiedsfrau VL). Das vom BdS präferierte Setting kann insofern aus mehreren Gründen unangemessen sein.

Meiner Kritik an diesen Settings liegt die Auffassung zugrunde, die bereits in Kapitel 4.2 angesprochen wurde: dass alltagsweltliche Schlichtung im Schiedsamt weder wünschenswert noch möglich ist. Bei der Empfehlung zum Setting zeigt sich zwar besonders deutlich, welche Vorteile die alltagsweltliche Orientierung bringen soll: Allein durch das Erscheinen zur Schlichtung wird eine intakte Beziehung suggeriert (man trifft sich zur Aussprache beim Nachbarn), bei Kaffee oder auch einem ‚Schnäpschen‘ ist die Eskalationsgefahr reduziert, die Gastrolle steigert die Kooperativität der Parteien etc. Der Kontext mag einigungsfördernd sein und somit seine Berechtigung haben, zumal Vergleiche in der Regel tragfähig sind. Die Implizitheit dieser fördernden Aspekte trägt jedoch meiner Meinung nach Sorge dafür, dass die Beziehungsebene weniger stark bearbeitet wird oder werden muss und dass die Ernsthaftigkeit des Gesprächs verschleiert wird.

Resümee der Problembereiche

Die institutionellen Vorgaben für das Setting

- reduzieren die Eigenverantwortung der Parteien bei der Konfliktlösung,
- inszenieren einen alltagsweltlichen Charakter von Schlichtung und
- reduzieren die Wahrscheinlichkeit für ein geeignetes Schlichtungssetting.

Die Schiedsperson steht in einem Rollenkonflikt, weil sich die Gastgeberrolle von der einer Schiedsperson unterscheidet.

5.3. Antragstellung / Sondierungsgespräche

Von den Vorgesprächen zwischen der Schiedsperson und den Parteien stehen leider keine Gesprächsaufzeichnungen zur Verfügung. Da sie aber, wie oben bereits gezeigt wurde, einen großen Einfluss auf die Ausgangssituation des Schlichtungsgesprächs haben, soll hier anhand der Befragungsergebnisse von Röhl/Weiß (2005: 214; 217) vertieft werden, welche strukturellen Probleme diese Gespräche beinhalten.

Gesetzlich wird den Schiedspersonen explizit die Möglichkeit eingeräumt, Sondierungsgespräche zu nutzen: „Zur Aufklärung der Interessenlage kann sie [die Schiedsperson, A.L.] mit den Parteien auch Einzelgespräche führen.“ (SchAG NRW §24, Abs. 2) Schiedspersonen führen allerdings ihren eigenen Angaben zufolge in 73,8 % der Fälle Vorgespräche mit der antragstellenden Partei, jedoch nur in 58,2 % der Fälle mit der gegnerischen Partei. Diese Zahlen weichen zudem deutlich von denen der Parteien ab: 83,3 % der Antragsteller(innen), aber nur 51,7 % der Antragsgegner(innen) gaben an, ein Vorgespräch habe stattgefunden. Zudem kommen viele Vorgespräche mit der gegnerischen Partei nur auf deren Initiative zustande (vgl. Röhl/Weiß 2005: 216).¹⁴⁷ Grund für die große Differenz zwischen den Angaben der

¹⁴⁷ Viele Anträge auf Anberaumung einer Schlichtungsverhandlung werden mündlich gestellt, und ein Vorgespräch kommt daher zwangsläufig zustande. Doch auch nach einer schriftlichen Antragstellung finden meist

Schiedspersonen und der Parteien könnte sein, dass eine Gleichbehandlung der Parteien für viele Schiedspersonen zur expliziten Norm gehört, der faktisch – möglicherweise aus Zeit- und Aufwandsgründen oder aus der Überzeugung heraus, das sei unnötig – nicht nachgekommen wird. Aber selbst die Angaben der gegnerischen Parteien sind bemerkenswert hoch vor dem Hintergrund, dass zum einen jedem der dieser Arbeit zugrunde liegenden sieben Gespräche ein Gespräch zwischen antragstellender Partei und Schiedsperson voran ging, aber keinem der Gespräche eines mit der gegnerischen Partei, und dass zum anderen von den sechs interviewten Schiedspersonen nur eine sagte, sie würde „selbstverständlich“ Vorgespräche auch mit der gegnerischen Partei führen.

Diese Ungleichbehandlung ist vor dem Hintergrund des Neutralitätsgebots, dem Schiedspersonen unterliegen, bedenklich. Noch problematischer ist in dieser Hinsicht, dass sogar in den geführten Vorgesprächen zwar 95 % der Antragsteller(innen) angaben, den Sachverhalt geschildert zu haben, aber nur 80 % der Antragsgegner(innen). Selbst wenn Schiedspersonen ein Gespräch mit der gegnerischen Partei führen, nutzen sie es also nicht systematisch (wie eigentlich zu erwarten wäre), um beide Perspektiven auf den Konflikt kennen zu lernen. Ein Grund dafür könnte sein, dass sie davon ausgehen, den Konflikt bereits nach einer Darstellung hinreichend zu kennen. Sie verstünden den Konflikt dann also als objektiv gegeben. Dafür spricht zum einen, dass Schiedspersonen nach Parteienangaben in 40 bis 46 % der Fälle andeuten, eine Einigung sei erreichbar, zum anderen, dass sich die Schiedspersonen nach eigenen Angaben in 65,9 % der Fälle bei der antragstellenden Partei genauer nach dem Konflikt erkundigen, jedoch nur in 40,6 % der Fälle bei der gegnerischen Partei. Ein weiterer Grund könnte sein, dass Schiedspersonen davon ausgehen, dass eine der Schlichtungssituation vorgeschaltete Klärung unnötig ist, weil im Rahmen der Verhandlung Raum für die Darstellung beider Konfliktsichten ist.

Für eine Voreingenommenheit der Schiedspersonen durch das Kennenlernen der subjektiven Konfliktsicht des Antragstellers spricht, dass 35,5 % der antragstellenden Parteien und immerhin noch 23,3 % der gegnerischen Parteien im Vorgespräch Andeutungen der Schiedsperson wahrnehmen, die antragstellende Partei habe „in der Sache Recht“. Die gegnerische Partei habe „in der Sache Recht“, haben nach Angaben der gegnerischen Partei jedoch nur 10 % der Schiedspersonen, nach Angaben der antragstellenden Partei nur 5 % der Schiedspersonen angedeutet.

Interessant ist weiterhin, dass die Schiedspersonen nach eigenen Angaben der gegnerischen Partei im Vorgespräch in 10 % der Fälle häufiger zur Einigung raten als der antragstellenden Partei: Dies kann zum einen daraus resultieren, dass die antragstellende Partei als Initiatorin der Schlichtung nachvollziehbarerweise eher an einer Lösung des Konflikts interessiert ist und dieser Hinweis ihr gegenüber seltener als erforderlich wahrgenommen wird, zum anderen zeigt diese Differenz, dass persuasive Elemente bereits in Vorgesprächen häufiger auf die gegnerische Partei ausgerichtet sind als auf die antragstellende.

Ebenso wie die Klärung der subjektiven Konfliktsicht wird auch das Thema Kostenregelung weitaus häufiger mit der antragstellenden Partei erörtert (75 % nach Angabe der Partei) als mit der gegnerischen (43,3 % nach Angabe der Partei). Dies ist nachvollziehbar, weil die antragstellende Partei als Initiatorin einen Kostenvorschuss leisten und auch nach dem Gespräch die Kosten übernehmen muss, wenn sich die gegnerische Partei nicht dazu bereit er-

Vorgespräche mit der antragstellenden Partei statt, um den Konflikt näher zu besprechen und die Rahmenbedingungen für das Schlichtungsgespräch zu klären.

klärt, sie teilweise oder vollständig zu tragen. Da mit der gegnerischen Partei jedoch deutlich seltener ein Vorgespräch geführt wird und sie darin, wenn es doch geführt wird, zudem seltener über das Thema Kostenregelung informiert wird, kommt es hier zu einem signifikanten Vorsprung an Institutionswissen auf der Seite des Antragstellers. Augenfällig ist, dass Schiedspersonen sowohl die eigene Rolle in der Verhandlung als auch den Ablauf der Verhandlung nach eigenen Angaben fast 20 % häufiger mit der antragstellenden Partei besprechen als mit der gegnerischen.

Es lässt sich abschließend festhalten, dass die gängige Praxis des Führens von Vorgesprächen den strukturellen Vorteil für die antragstellende Partei, der sich aus ihrer initiierten Rolle ergibt, deutlich verstärkt: Ihre Konfliktsicht bekommt mehr Raum als die der gegnerischen Partei; sie erhält tiefergehendes Institutionswissen, lernt nicht nur häufiger bereits die Schiedsperson und deren Wohnung bzw. den Verhandlungsort kennen, sondern erfährt auch mehr über den Ablauf des Gesprächs, die Rolle der Schiedsperson und die Kostenregelung.

Resümee der Problembereiche

Viele Schiedspersonen verstoßen mit ihrer Praxis der Vorgespräche gegen das Neutralitätsgebot,

- indem sie sie überwiegend mit der antragstellenden Partei führen,
- häufiger die antragstellende Partei den Konflikt darstellen lassen,
- andeuten, die antragstellende Partei habe im Konflikt Recht,
- gegnerischen Parteien häufiger zur Einigung raten und
- die antragstellende Partei besser über den Verhandlungsverlauf informieren.

5.4. Ablauf des Schlichtungsgesprächs

Bei der Rekonstruktion des Handlungsmusters Schlichten wurde im Rahmen des IdS-Forschungsprojekts ein zentrales Problem deutlich: die „Vagheit des handlungsschematischen Charakters von Aktivitätskomplexen“ (Nothdurft/Spranz-Fogasy 1991: 229), die bis zu einem Verschwinden des Musters führte (vgl. Nothdurft 1995: 13f.). Denn in den untersuchten Schlichtungsgesprächen wurden die den unterschiedlichen Musterpositionen inhärenten schlichtungsspezifischen Aktivitäten nicht deutlich voneinander abgegrenzt, sondern gingen ineinander über, wurden gleichzeitig bzw. miteinander vernetzt bearbeitet, und teilweise wurden von den Interaktanten gleichzeitig unterschiedliche Positionen bearbeitet. Den Grund für diese Vagheit der Aktivitätskomplexe sehen Nothdurft und Spranz-Fogasy (1991: 230) darin, dass in Schlichtungsgesprächen prinzipiell eine „Verhandlungsfähigkeit der Positionen“ gegeben sein muss, die es erforderlich macht, dass die Interagierenden Musterpositionen nicht eindeutig voneinander abgrenzen. Beispielsweise reduzieren Parteien ihren Verhandlungsspielraum, indem sie eine gemeinsame Konfliktversion ratifizieren, obwohl darin Aspekte ihrer subjektiven Konfliktsicht unberücksichtigt bleiben. Und eine Schiedsperson kann dank der Offenheit der Musterpositionen stets die Aspekte thematisieren, die sie in einer konkreten Situation für einigungsfördernd hält. Neben dieser Vagheit der Musterpositionen lässt sich auf der Musterebene auch beobachten, dass das Handeln der Beteiligten oftmals für Teile oder auch die gesamte Dauer des Schlichtungsgesprächs an anderen Handlungsmustern orientiert ist (z. B. Streit, Anklage o. Ä., vgl. Spranz-Fogasy 2004: 12). Beide Problemtypen bedingen, dass die Interaktanten den Gesprächszweck aus den Augen verlieren.

Die den Musterpositionen inhärenten Aufgaben- und Problemkonturen werde ich im Folgenden besonders ausführlich für die Musterpositionen beschreiben, die wenig formalisiert sind und eine besonders komplexe Aufgaben- und Problemstruktur aufweisen. Daher werden die Ergebnissicherung und die Auflösung der Schlichtungssituation nur kurz behandelt. Sämt-

liche Beschreibungen der Musterpositionen sind grundsätzlich vor dem Hintergrund der Vagheit des Musters zu verstehen.

5.4.1. Kommunikatives Vorfeld

Für das Schlichtungsgespräch lädt die Schiedsperson beide Parteien zu einer bestimmten Uhrzeit an den Ort der Schlichtung. In den meisten Fällen kommen die Parteien nicht gleichzeitig, so dass die Schiedsperson gehalten ist, die zuerst erscheinende Partei zu begrüßen und ihr zum Überbrücken der Zeit zu verhelfen. Die Schiedspersonen, die mit mir kooperiert haben, gaben an, hier grundsätzlich nicht über den zu verhandelnden Konflikt oder die andere Partei zu sprechen, sondern eher ‚Smalltalk‘ zu praktizieren. Da beide Parteien, die potenziell früher erscheinende und die später kommende, dies jedoch im Vorfeld nicht wissen können und die nachfolgend erscheinende bei ihrer Ankunft nicht ausschließen kann, dass die jeweils andere Partei mit der Schiedsperson bereits über den Konflikt gesprochen hat, ist davon auszugehen, dass beide Parteien die Ankunft bei der Schiedsperson als unangenehm empfinden.

Sobald beide Parteien anwesend sind, wird in der Regel unmittelbar der Verhandlungsraum aufgesucht und die Verhandlung eröffnet. Nur in einigen Fällen findet die Feststellung der Personalien im informellen Teil des Gesprächs statt, d. h. vor der Markierung des Verhandlungsbegins.

Resümee der Problembereiche

Für beide Parteien ist die Ankunft zur Schlichtungsverhandlung unangenehm, weil sie nicht wissen können, ob die andere Partei bereits vor Ort ist und mit der Schiedsperson schon über den Konflikt gesprochen hat.

5.4.2. Herstellung der Schlichtungssituation

Im Gegensatz zu vielen anderen Gesprächstypen, in denen die Interaktanten in der Eröffnungsphase besonders vor der Herausforderung stehen, gemeinsam die Situation zu definieren, das Gespräch zu gestalten und ihre Beziehungen auszuhandeln, steht in Eröffnungsphasen von Schlichtungsgesprächen die Schiedsperson im Vordergrund des kommunikativen Geschehens. Wegen der schwierigen Ausgangslage – schließlich liegt ein Konflikt zwischen den anwesenden Parteien vor – ist diese Phase zudem für das Gelingen des gesamten Gesprächs bedeutend. Hier werden „die Weichen für die weitere Fallbehandlung gestellt“ (Klein 1995: 63ff.). Als Agentin der Institution und damit „Sachwalter des gesamten Verfahrens“ (ebd.) hat die Schiedsperson die Aufgabe, den Parteien Sinn, Nutzen und Ablauf der Verhandlung zu verdeutlichen. Diese Offenlegung der Besonderheit der Interaktionssituation soll die Parteien zu einem sachlichen, kooperativen Austausch anregen und Fehlerwartungen entgegenwirken. Gleichzeitig kann die Schiedsperson mit der Gestaltung der Eröffnungsphase auf die Beteiligungsrollen aller Interaktanten einwirken.

Zur Bearbeitung der komplexen Aufgabe, vor der Schiedspersonen am Gesprächsbeginn stehen, greifen sie auf ein Repertoire unterschiedlicher Informationen über verschiedene Aspekte des Schlichtens bzw. des Schiedsamts zurück. Dazu gehören:

- der Hinweis darauf, dass durch einen Vergleich ein Gerichtsverfahren umgangen wird (86 % der von Röhl/Weiß befragten Schiedspersonen gaben dies an).
- die Kennzeichnung der eigenen Rolle als Vermittler (80,6 % der von Röhl/Weiß befragten Schiedspersonen gaben dies an), der eine unparteiliche Haltung inne hat (76,6 % der von Röhl/Weiß befragten Schiedspersonen gaben dies an).

- der Hinweis darauf, dass die Schlichtungsverhandlung Raum für eine Aussprache bietet (69 % der von Röhl/Weiß befragten Schiedspersonen gaben dies an)
- die Information, dass in der Schlichtungsverhandlung kein Urteil gefällt werden kann (ein Drittel der von Röhl/Weiß befragten Schiedspersonen gaben dies an)
- der Hinweis der Schiedsperson auf die eigenen Rechtskenntnisse (7,8 % der von Röhl/Weiß befragten Schiedspersonen gaben dies an) und
- der Hinweis darauf, dass die Schiedsperson gerecht entscheiden kann (6,2 % der von Röhl/Weiß befragten Schiedspersonen gaben dies an).¹⁴⁸

Sowohl der Hinweis auf die gerechte Entscheidung durch die Schiedspersonen als auch der Hinweis auf die eigenen Rechtskenntnisse zeigt, dass die entsprechenden Schiedspersonen ihre Aufgabe anders beurteilen, als sie durch die Institution und den Gesetzgeber konzipiert ist.

Vor dem Hintergrund des Harvard-Konzepts (vgl. Kap. 2.2.4) und der Feststellung von Reitemeier/Spranz-Fogasy (2003: 141), dass das gesamte Schlichtungsarrangement für die Kooperationsbereitschaft der Parteien ausschlaggebend ist, wird deutlich, dass die Schiedspersonen in der Eröffnungsphase eine große Chance versäumen: Insbesondere zu Beginn des Schlichtungsgesprächs könnten sie verdeutlichen, dass in der Schlichtung die Möglichkeit besteht, gemeinsam eine Lösung für die Probleme zu finden, die den Konflikt aufgelöst haben. Sie könnten so dazu beitragen, die Parteien aus einer kompetitiven Orientierung zu einer kooperativen zu bewegen. Da ein Mindestmaß an Kooperativität Grundvoraussetzung für das Erzielen eines Vergleichs ist, gleichzeitig jedoch aufgrund der konfrontativen Positionierung die Kompetitivität stark ausgeprägt ist, muss die Schiedsperson aus meiner Sicht große interaktive Bemühungen zeigen. Eine Verdeutlichung wie die oben beschriebene gleich zu Beginn des Gesprächs würde ihr ermöglichen, ein Verständnis für diese Problematik herzustellen und innerhalb der Verhandlung wenn nötig wiederholt darauf zurückzugreifen. Sie könnte auf diese Weise Kooperativität als Prinzip von Schlichtung aufzeigen.

Und eine weitere Chance vergeben sich die Schiedspersonen: Da wegen der Einbettung des Schlichtungsverfahrens in das Rechtssystem beide Parteien oft nicht freiwillig teilnehmen, könnten sie die Eröffnungsphase zu einer Auftragsklärung nutzen, indem sie sich beispielsweise ratifizieren lassen, dass beide Parteien gewillt sind, die Schlichtung zu versuchen. Würde eine Ratifikation erfolgen, würde diese Explizierung die Kooperationsbereitschaft vergrößern und der Schiedsperson ermöglichen, nötigenfalls darauf zu insistieren. Blicke die Ratifizierung auch nach einer interaktiven Abwägung von Vor- und Nachteilen aus, könnte die Schiedsperson sich und den Parteien ersparen, gegen deren Widerstand zu arbeiten.

Resümee der Problembereiche

Einige Schiedspersonen verstehen sich als Schiedsrichter(innen), die juristisches Wissen benötigen. Schiedspersonen nutzen in der Eröffnungsphase weder die Chance, durch Explizierung des Gesprächszwecks Einfluss auf die Modalität des Gesprächs zu nehmen, noch durch eine Auftragsklärung die Kooperationsbereitschaft der Parteien zu sichern.

¹⁴⁸ Jansen (1987: 184) hat im Rahmen ihrer Studie festgestellt, dass damals in 98 % der Verhandlungen eine explizite Einleitung erfolgte. In diesem Rahmen wurde in mehr als jedem zweiten Gespräch auf folgende Charakteristika der Schlichtungssituation hingewiesen: Vermeidung eines Gerichtsverfahrens, Aussprachemöglichkeit, es kann kein Urteil gesprochen werden, die Schiedsperson hat eine Vermittlerrolle und ist unparteilich.

5.4.3. Konfliktrekonstruktion

Nach der Verhandlungseröffnung gehen die Interaktanten zur Etablierung und Bearbeitung der Anschuldigung über. Nur wenn beide Parteien ausreichend Gelegenheit erhalten, ihre Konfliktsichten darzustellen, kann eine Schlichtung erfolgreich sein (vgl. Gruber 1996: 282). Ergebnis dieser Aktivitäten ist in der Regel eine Konfliktversion, die die Schiedsperson aus den subjektiven, einander meist widersprechenden Darstellungen der Parteien entwickelt. Insofern ergeben sich drei der Konfliktrekonstruktion subsidiäre Musterpositionen: die *Etablierung der Anschuldigung* und die *Stellungnahme zur Anschuldigung*, die beide die Funktion haben, die für die Bearbeitung relevanten Informationen im Gespräch zu etablieren und gleichzeitig dem Bedürfnis der Parteien entsprechen, ihre Sicht der Dinge zu präsentieren („Befriedigungsfunktion“, vgl. Gläßer/Kirchhoff 2009: 189), sowie die *Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion*, die sachlogisch in dieser Reihenfolge bearbeitet werden. Zwischen den beiden letzten subsidiären Musterpositionen werden die Konfliktdarstellungen oftmals weitergehend expandiert oder wechselseitig partiell zurückgewiesen (vgl. z. B. Deppermann 1997: 76). Insofern kann hier eine weitere fakultative Musterposition angesetzt werden, auf die ich jedoch nicht weiter eingehe, weil dort hinsichtlich der antagonistischen Orientierung in den Sachverhaltsdarstellungen und der Aufgabe der Schiedsperson dieselben zentralen Interaktionsbedingungen gelten wie bei der Etablierung der Anschuldigung und der Stellungnahme. Da in der Stellungnahme ebenso wie in der Erarbeitung einer gemeinsamen Konfliktversion jeweils neue thematische Aspekte relevant gesetzt werden können, die bei den Interaktanten beispielsweise den Drang zur Erläuterung, zum Widerspruch oder zur Präzisierung auslösen, ist unwahrscheinlich, dass die drei subsidiären Musterpositionen nur einmal und deutlich voneinander abgegrenzt durchlaufen werden.

Bei der Rekonstruktion des Konflikts stehen die Interaktanten vor einem

temporal-epistemischen Fundamentalproblem: Sie haben die Aufgabe, zu einer konsensuellen Definition von vergangenem Geschehen zu gelangen, welches oftmals in zentralen Aspekten strittig ist; ein direkter Zugriff auf die strittigen Ereignisse ist jedoch nicht möglich – sie sind unwiederbringlich vergangen. (Deppermann 1997: 104)

Um sicherzustellen, dass die eigene Version in der gemeinsamen Konfliktversion angemessen repräsentiert ist, werden daher Fragen der Glaubwürdigkeit als zentraler Anspruch für Überzeugungskraft besonders bedeutsam: Beide Parteien verfolgen das Ziel, die Schiedsperson für ihre Konfliktversion zu gewinnen, nach Möglichkeit ohne Einschränkung. Dabei ist es nicht möglich, dass beide Parteien dieses Ziel erreichen, und dass es eine der Parteien erreicht, widerspricht dem Schlichtungsgedanken (vgl. ebd.). Hier äußert sich der persuasive Charakter von Schlichten auf Seiten der Parteien.

Insbesondere während der beiden ersten subsidiären Musterpositionen muss die Schiedsperson die präsentierten Konfliktsichten mental vor dem Hintergrund ihrer Bearbeitbarkeit umorganisieren: Sie muss parallel zu den Ausführungen der Parteien Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Versionen zur Kenntnis nehmen und insbesondere alltagstaugliche Legitimationsweisen für präsentiertes Fehlverhalten konstruieren, um in der dritten subsidiären Musterposition, der Erarbeitung einer gemeinsamen Konfliktversion, die Grundlage für ein gegenseitiges Entgegenkommen der Parteien zu legen.

5.4.3.1. Präsentation der Anschuldigung

Die Musterposition „Präsentation der Anschuldigung“ umfasst die Gesamtheit der kommunikativen Handlungen, mit denen die Interaktanten im Schlichtungsgespräch „die Schädigung, Kränkung, etc. eines der Streitbeteiligten als einen gerechtfertigt eingebrachten Interaktions-

gegenstand im Gespräch einführen“ (Nothdurft 1995: 16). Sie bildet somit „den substantiellen Ausgangspunkt der Konfliktrekonstruktion“ (Nothdurft 1997: 16), insofern sämtliche Bearbeitungsaktivitäten auf die Anschuldigung ausgerichtet sind, und kennzeichnet die Ausgangsposition der antragstellenden Partei, die damit gleichzeitig die gegnerische Partei in deren Rolle einsetzt.

Aufgrund der Notwendigkeit der verbalen Etablierung der Anschuldigung ist gewährleistet, dass die Komplexität, in der die Parteien den Konflikt in der Regel wahrnehmen, in kondensierter, angemessen detaillierter und in sich geschlossener Weise reduziert wird. Insofern ist eine Etablierung der Anschuldigung selbst dann sinnvoll, wenn eine Schiedsperson mit beiden Parteien Vorgespräche geführt hat. Gleichzeitig gewährleistet die interaktive Aufbereitung des Konfliktgeschehens, dass das Konflikthandeln unterbrochen und reflektiert wird und ein Moduswechsel von der Interaktionsform Streit weg vollzogen werden kann (vgl. Nothdurft 1997: 14).

Als ersten Zug in der Etablierung der Anschuldigung muss die Schiedsperson als diejenige, die für die Gesprächsorganisation und damit – insbesondere in dieser frühen Gesprächsphase – für die Verteilung des Rederechts verantwortlich ist, mithilfe einer „Klage-Formel“ (vgl. Nothdurft 1995: 21) auf den Schlichtungsgegenstand rekurrieren. Dies kann sie, indem sie den Antragsgegenstand nicht oder nur vage benennt, beispielsweise mit Formulierungen wie „weswegen sie- (---) HIER sind, (-) ist ihnen fristgerecht zugekommen, (---) von mir,“ (NM1) oder auch expliziter „zur debatte steht hier <<len> PUTzen und > REInigen.“ (VL3). Vagheit ist nur dann erforderlich, wenn die Schiedsperson die Etablierung des Antragsgegenstands im Folgenden in die Verantwortung der Parteien gibt.

Es obliegt ebenfalls der Schiedsperson, über die *Manifestationsweise* der Anschuldigung zu entscheiden. Ihr stehen dafür folgende Möglichkeiten offen (vgl. Nothdurft 1997: 17f.; Klein 1995: 66f.):

- 1) Sie erteilt zunächst der antragstellenden Partei Gelegenheit, die Anschuldigung zu etablieren, da diese die Verhandlung initiiert hat. Dies war sowohl in den Gesprächen des IdS-Korpus die verbreitetste Form der Manifestation als auch mit 46,3 % der Fälle in den von Röhl/Weiß untersuchten Gesprächen (2005: 222).
- 2) Die Schiedsperson selbst schildert die Anschuldigung unter Bezug auf das (meist) mit der antragstellenden Partei geführte Vorgespräch oder verliest die im Antrag auf Schlichtung festgehaltene Anschuldigung (bzw. zitiert einzelne Passagen) und bittet die antragstellende Partei um Ergänzung oder Erläuterung.
- 3) Die Schiedsperson synthetisiert beide Konfliktfassungen, um auf dieser Grundlage eine erste Fassung einer gemeinsamen Konfliktversion vorzuschlagen. Dafür muss sie jedoch mit beiden Parteien Sondierungsgespräche geführt haben.
- 4) Die Schiedsperson setzt die Anschuldigung mit dem Verweis auf die Ladung als bekannt voraus und gibt der gegnerischen Partei Gelegenheit zur Stellungnahme, ohne dass die Anschuldigung in Gänze etabliert wird. Dieses Vorgehen wählten Schiedspersonen in 32,1 % der Fälle, die Röhl/Weiß untersuchten (ebd.). Diese Manifestationsweise hatte signifikant positiven Einfluss auf die Vergleichsschließung.

Nothdurft (1997: 18) sieht in der letztgenannten Manifestationsweise der Anschuldigung verhandlungsökonomische und konfliktentschärfende Vorteile:

Zum einen wird die Verhandlung dadurch beschleunigt, daß die Anschuldigung als bekannt vorausgesetzt werden kann; sie braucht nicht mehr eigens formuliert zu werden. Zum anderen braucht die Anschuldigung bzw. der Konflikt an dieser Stelle des Gesprächs nicht konkret be-

nannt zu werden. In vielen Fällen von Beleidigung, in denen bereits die Nennung des beleidigenden Ausdrucks den Betroffenen abermals diskreditieren würde, kann so eine Verschärfung des Verhandlungsklimas vermieden werden.

Die Möglichkeit, die Parteien zur Selbstwahl aufzufordern und so bei der ersten Gelegenheit nach der Eröffnungsphase den Parteien die Eigenverantwortlichkeit ihrer Konfliktbearbeitung umgehend zu verdeutlichen, wurde im IdS-Korpus offensichtlich nicht gewählt. Sie entspricht dem Vorgehen, das in Verbindung mit einer angekündigten Zeitbegrenzung für die Beiträge beider Parteien in der Mediation praktiziert wird (vgl. Gläßer/Kirchhoff 2009: 189).

Wenn die Schiedsperson zuerst der gegnerischen Partei das Rederecht übergibt, gleicht dies die mit der Antragstellung und dem meist lediglich einseitig geführten Vorgespräch einhergehende strukturelle Parteilichkeit teilweise aus: Die benachteiligte Position der gegnerischen Partei wird zugunsten einer formalen Beteiligungssymmetrie nach dem Prinzip „erst A, dann B“ relativiert. Für die gegnerische Partei ist daran vorteilhaft, dass sie sich innerhalb der Schlichtung nicht direkt den Vorwürfen gegenüber positionieren muss, sondern ihre subjektive Konfliktsicht initiativ darstellen kann. Als Problem dieser Manifestationsweise betrachtet Nothdurft, „daß der Antragsteller an dieser Stelle keine Gelegenheit hat, seine Sicht der Dinge nochmals im Gespräch darzustellen, was dazu führen kann, daß er dies an späterer, weniger funktionaler Stelle ‚nachholt‘.“ (Nothdurft 1997: 18)

Entscheidet sich eine Schiedsperson dafür, die Anschuldigung selbständig zu etablieren, muss sie im Sinne des Neutralitätsgebots entweder sprachlich die Subjektivität der Position der antragstellenden Partei kennzeichnen und riskiert damit, dass die antragstellende Partei die Markierung von Subjektivität als Abwertung ihrer Glaubwürdigkeit empfindet. Oder die Schiedsperson trägt die Anschuldigung im Wortlaut des Antrags vor und läuft dann Gefahr, bei beiden Parteien den Anschein einer strukturellen Parteilichkeit zu erwecken (vgl. Schröder 1995: 242). Diese Gefahr kann sie jedoch beispielsweise reduzieren, indem sie sich durch den Hinweis distanziert, die Anschuldigung der antragsstellenden Partei lediglich zu referieren.

Um einen Sachverhalt als Anschuldigung kenntlich zu machen, nutzen Interaktanten „ein Repertoire standardisierter Gestaltungselemente und Ausdrucksmittel“ (Nothdurft 1987: 573ff.; 1995: 32ff. und 1997: 32ff.), die Nothdurft als „Stücke“ (ebd.) bezeichnet. Im Einzelnen sind dies:

- Das Vergehen der gegnerischen Partei: Hier wird der Vorfall oder die Verhaltensweise beschrieben, die die antragstellende Partei als schädigend empfindet.
- Die Schädigung: Hier werden die negativen Auswirkungen dargestellt, die das Vergehen für die antragstellende Partei hatte.
- Der Schauplatz: Hier werden der Kontext und die Szenerie des Vergehens beschrieben. Dazu gehören der Ort, evtl. das Datum oder die Tageszeit, das Verhalten des Beschuldigten vor dem Vorfall etc. Oft impliziert der Schauplatz bereits die Schädigung.
- Gescheiterte Beschwichtigung: Hier schildern Antragsteller(innen) ihre Aktivitäten zur Regulierung des Vergehens oder des aus ihm resultierenden Konflikts mit dem Ziel, sich als rational und kooperativ Agierende darzustellen.
- Verankerung: Hier zielt die Darstellung auf die Glaubhaftmachung der Anschuldigung ab. Dies geschieht typischerweise durch präzise Datums- und Uhrzeitangaben, Nennung des Ortes oder von Zeugen.

- **Delikt:** Hier wird das Vergehen der gegnerischen Partei als ein Verhalten typisiert, das entweder juristisch geahndet werden kann (dafür wird es in der Regel in jurisdiktionale relevante Termini gefasst) oder ethisch-moralisch verwerflich ist.
- **Codex:** Hierunter sind Ausführungen zu verstehen, mit deren Hilfe das Delikthafte des Vergehens eigens herausgearbeitet wird. Er ist daher insbesondere dann erforderlich, wenn das Vergehen nicht leicht ersichtlich als Delikt typisiert werden kann. Auch der Codex bezieht sich insofern entweder auf jurisdiktionale oder ethisch-moralische Kategorien.
- **Forderung:** Hier formuliert die antragstellende Partei die Art der Kompensationsleistung, die sie von der gegnerischen Partei als Wiedergutmachung erwartet. In Schlichtungsgesprächen ist dies oft eine Entschuldigung oder eine Spende an eine gemeinnützige Organisation, da Strafen im Schiedsamt nicht verhängt werden dürfen.

Während der Etablierung der Anschuldigungen wird in der Regel nicht jedes dieser Stücke realisiert. So weist Nothdurft (1995: 40) darauf hin, dass beispielsweise die Forderung meist erst während der Erarbeitung einer Einigung etabliert wird.

In den von Röhl/Weiß untersuchten Gesprächen stellte die jeweilige Schiedsperson in 83 % der Fälle nach der ersten Konfliktdarstellung vertiefende Fragen, in der Regel an beide Parteien (79,3 %). In den Gesprächen, in denen Schiedspersonen die Umstände des Konflikts weiter hinterfragt hatten, wurde statistisch häufiger ein Vergleich erzielt. Obwohl dieses Ergebnis erwarten ließe, dass eine weite Konfliktdefinition die Vergleichswahrscheinlichkeit erhöht, zeigten die Untersuchungen keine signifikante Korrelation (vgl. Röhl/Weiß 2005: 223). Anlass dazu, sie dennoch anzunehmen, bietet eine Studie aus den 1970er-Jahren (Bierbrauer et al. 1978: 175), laut der Schiedspersonen, die die Konfliktgeschichte in der Verhandlung bearbeiten, eine wesentlich höhere Erfolgsquote haben, als diejenigen, die die Konfliktbearbeitung innerhalb der Verhandlung nach eigener Aussage eng definieren.¹⁴⁹

Resümee der Problembereiche

Es ist nicht eindeutig, welche der möglichen Manifestationsweisen der Anschuldigung am sinnvollsten ist, doch spricht einiges dafür, der gegnerischen Partei nach der Eröffnungsphase zuerst das Rederecht zu gewähren.

Schiedspersonen hinterfragen die Konfliktversion der antragstellenden Partei nicht immer, es ist jedoch vergleichsfördernd.

5.4.3.2. Stellungnahme der gegnerischen Partei

Nach der Etablierung der Anschuldigung erhält die gegnerische Partei das Rederecht, um sich zur Anschuldigung zu positionieren und ihre individuelle Konfliktsicht darzulegen. Idealerweise initiiert dies die Schiedsperson und honoriert die Stellungnahme, bevor sie zur weiteren Klärung des Konflikts oder seiner Reformierung überleitet (vgl. Nothdurft 1997: 41). Für die Musterprogression ist die Stellungnahme relevant, weil sie die zweite Konfliktsicht hervorbringt, die für die Erarbeitung einer gemeinsamen Konfliktsicht erforderlich ist.

Da eine Stellungnahme per definitionem ein reaktiver Zug ist, bedarf es als Bezugsrahmen der Anschuldigung. Die Stellungnahme ist also einerseits abhängig von der Anschuldigung, andererseits eine autonome Handlung, da mit ihr eine andere Fassung des Konflikt-sachverhalts – eine gleichwertige „Parallele“ (Nothdurft 1987: 582) zur Anschuldigung – geschaffen wird. Entsprechend verfolgen Antragsgegner(innen) die Strategie, die Anschul-

¹⁴⁹ Bei der Studie lag die Einigungsquote mit Einbezug der Konfliktgeschichte bei 69,5 %, ohne Einbezug der Konfliktgeschichte bei 55,4 %.

digung entweder vollständig oder partiell zu bestreiten, sie zu erklären, zu rechtfertigen, zurückzuweisen oder zu problematisieren (vgl. Nothdurft 1997: 52; Deppermann 1997: 97ff.). Nur in den seltensten Fällen gesteht die gegnerische Partei also das ihr vorgeworfene Vergehen ein, vollständiges oder partielles Bestreiten sind die häufigsten Reaktionsformen (vgl. Klein 1995: 68). Dafür nutzen Antragsgegner(innen) bestimmte strategische Mittel (vgl. Nothdurft 1997: 49), wie die ‚rivalisierende Beschreibung‘ (vgl. ebd.: 61ff.), ‚absurde Konstruktionen‘ (vgl. ebd.: 1997: 69ff.) und Gegenanschuldigungen (vgl. ebd.: 74ff.), aus denen sie auch Gegenforderungen ableiten können (Reitemeier 1987: 660).

Wegen ihrer Reaktivität hängt die Ausführlichkeit der Stellungnahme von der Manifestationsweise, der empfundenen Heftigkeit der Vorwürfe und der Extension der Anschuldigung ab. Nicht zwangsläufig folgt aber auf eine ausgiebige Präsentation der Anschuldigung eine ausgiebige Stellungnahme. Doch ist es Aufgabe der Schiedsperson, die knappe Ressource Zeit gleichmäßig zu verteilen, will sie der Forderung nach Neutralität entsprechen. Daraus resultiert, dass sie bei einer unverhältnismäßig ‚knappen Reaktion‘, die laut Nothdurft eine seltene, oft aus einer Verweigerungshaltung hervorgehende Manifestationsweise der Stellungnahme darstellt, in der Regel nachfragen wird, bis die Extension der Stellungnahme in etwa der der Anschuldigung gleicht oder ein ähnlicher Detaillierungsgrad erreicht ist. Doch ist dies selten erforderlich:

„Eine explanative, relativ umfangreiche Stellungnahme stellt [] den im Verfahren vorgesehenen ‚normalen‘ Realisierungstyp von Stellungnahmen dar. Solche Stellungnahmen sind breit angelegt, mit einer textuellen Makrostruktur und Gliederungsmarkierung versehen und tragen argumentative Züge“ (Nothdurft 1997: 43).

Weitere Manifestationsweisen von Stellungnahmen fasst Nothdurft (ebd.: 45f.) unter den Bezeichnungen ‚unterbrechender Einwurf‘ und ‚Partisanenausdrücke‘. Beide können zusätzlich zur Stellungnahme verwendet werden, sind jedoch dadurch gekennzeichnet, dass sie bereits während der Etablierung der Anschuldigung hervorgebracht werden. Der unterbrechende Einwurf hat im Gegensatz zum Partisanenausdruck, bei dem es sich um eine Interjektion handelt, semantischen Gehalt. Beide platziert der Antragsgegner an strategisch geeigneter Stelle während der Etablierung der Anschuldigung, um seine Haltung zur Anschuldigung zu markieren.

In Bezug auf die Präsentation der Anschuldigung und die Stellungnahme sind die Parteien überwiegend zufrieden: Ein großer Teil der Parteien ist der Meinung, ausreichend Gelegenheit für die Präsentation ihrer Konfliktsicht gehabt zu haben (ca. 80 %), die Schiedsperson habe in einem angemessenen Maß Informationen zur Lösung des Konflikts gesammelt (ca. 75 %) und der Konflikt sei von der Schiedsperson „stark“ oder „sehr stark“ aufgeklärt worden (vgl. Röhl/Weiß 2005: 223).¹⁵⁰ Mit entsprechend mindestens 20 % ist jedoch ein nennenswerter Anteil an Parteien anderer Meinung.

Resümee der Problembereiche

Ca. 20 % der Parteien finden, sie haben im Schlichtungsgespräch nicht ausreichend Gelegenheit, ihre Konfliktsicht auszuführen.

¹⁵⁰ Dennoch sind es 2,8 % der antragstellenden Partei und 5,3 % der gegnerischen Parteien, die die Meinung vertreten, „kaum“ Gelegenheit zur Darstellung ihres Standpunkts gehabt zu haben, 2,8 % der antragstellenden Parteien, die die Meinung vertreten, die gegnerischen Parteien hätten „viel weniger“ Zeit für die Darstellung ihres Standpunkts gehabt, und immerhin 3,1 % der antragstellenden Parteien, und 9,1 % der gegnerischen Parteien, die empfinden, dass die Schiedsperson „gar nicht“ auf eine Aufklärung des Sachverhalts hingearbeitet hätte (vgl. Röhl/Weiß 2005: 223f.).

5.4.3.3. Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion

Die Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion ist die letzte subsidiäre Musterposition der Konfliktrekonstruktion. Sie ist im Schnitt 30 Minuten nach Verhandlungsbeginn beendet und hauptsächlich durch gesprächs- und inhaltsorganisierende Aktivitäten der Schiedsperson gekennzeichnet. Die Parteien erwarten in aller Regel, dass die Schiedsperson zu den Konfliktversionen Stellung nimmt. Denn durch die Konfliktrekonstruktion existieren nicht mehr nur zwei Konfliktsichten, sondern mit der der Schiedsperson entsteht eine „Perspektiventrias“ (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001: 249). Röhl/Weiß zufolge formulieren Schiedspersonen jedoch nur in ca. 82 % der Fälle eine gemeinsame Konfliktversion. In 85,5 % der Fälle gaben die Parteien an, sie seien mit der Zusammenfassung einverstanden. (Vgl. ebd.: 223)

Zur Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion bedient sich die Schiedsperson für gewöhnlich drei kommunikativer Verfahren: der Eingrenzung des Konflikts auf das zentrale Delikt (vgl. Klein 1995: 96) (von Nothdurft (1987: 573) als Selektion bezeichnet), des euphemistischen Referierens auf die inkriminierte Handlung (vgl. Klein 1995: 96) (von Nothdurft (1987: 573) als Typisierung bezeichnet) und der Beurteilung der inkriminierten Handlung als „verständliches Verhalten“ (Klein 1995: 96).

Neben der Beurteilung der Konfliktversionen ist es in dieser Musterposition die primäre Aufgabe der Schiedsperson, das Gemeinsame der beiden Konfliktdarstellungen paraphrasierend herauszustellen (Klein 1995: 70). Dabei steht sie vor zwei zentralen Problemen:

1) Das gemeinsame beider Konfliktversionen liegt oft nicht offen zutage, sondern muss in einem komplexen Aushandlungsprozess interaktiv hervorgebracht werden, da beide Konfliktversionen in der Regel nicht vereinbar sind. Die Ausgangslage, die sich der Schiedsperson nach der Präsentation der Anschuldigung bietet, ist diffus:

Folgt man den Pfaden der Auseinandersetzung, begegnet man Beschuldigungen, Entgegnungen, Versionen des Gleichen, gerät man in ein Dickicht von Hintergründen, Mutmaßungen und Forderungen, wird getragen in die luftigen Höhen fiktiver Welten, durch die Ausarbeitung geschöner Versionen – „könnte es nicht so gewesen sein?“ – und wird hin-und-her gerissen angesichts rivalisierender Beschreibungen – jede ist plausibel und beide sind doch unvereinbar miteinander. (Nothdurft 1997: 1)

Dennoch – so betont Deppermann (1997: 97) – sind „Differenzen [] nicht nur für den Beobachter sehr bald erkennbar – die antagonistische Konturierung von Differenzen bildet vielmehr ein ubiquitäres Strukturierungsprinzip, nach dem die Konfliktparteien Darstellungen verfassen“ und an dem sich Schiedspersonen insofern bei ihren rekonstruktiven Aktivitäten orientieren können. Teil dieser Aktivitäten bildet oft die Erstellung einer „linearisierten Version des komplexen Vorstellungsinhalts“ (Nothdurft 1987: 573), in der die subjektiven Konfliktversionen synthetisiert werden.

2) Wie bereits erläutert, steht die Schiedsperson hier vor der großen Herausforderung (vgl. Nothdurft 1987: 567), eine angemessene Weite der gemeinsamen Konfliktversion zu formulieren: Bei einer weiten Konfliktdefinition besteht die Gefahr, dass die Thematisierung einzelner Aspekte eine erneute Auseinandersetzung der Parteien hervorruft. Bei einer engen Konfliktdefinition hingegen läuft sie Gefahr, das Spezifische des Konflikts aus Sicht beider Parteien nicht genug zu erfassen, was einerseits Korrekturversuche der Parteien nach sich ziehen kann, andererseits – falls diese ausbleiben – keine sinnvolle Basis für eine Konfliktlösung darstellt. Nothdurft bezeichnet dies als Paradox im Konfliktmanagement (vgl. Nothdurft 1989: 201).

Die Lösung dieses letztgenannten Problems geschieht in der Praxis eindeutig zugunsten der engen Definition: Schiedspersonen

halten nur solche Elemente der Versionen der Beteiligten als Konfliktrekonstruktion fest, welche entweder den juristischen Straftatbestand selbst (als Vorwurf, Eingeständnis oder in seiner Negation) betreffen oder Konfliktmomente darstellen, welche in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Vorfall standen. (Deppermann 1997: 95)

Wie in Kapitel 2.2.5 verdeutlicht, ist eine enge Konfliktdefinition institutionell ausgeschlossen. Sämtliche Aspekte, die für eine weitere Konfliktdefinition erforderlich wären, also insbesondere die Interessen der Parteien, führen jedoch auch die Parteien nur selten in die Verhandlung ein, „Schlichter [...] erfragen sie grundsätzlich nicht“ (Deppermann 1997: 95). Und viele Schlichtungen scheitern – so formuliert Nothdurft (1998: 280) thesenhaft –, weil Schiedspersonen die subjektiven Konfliktorganisationen der Parteien nicht verstehen und daher in ihren Bearbeitungsaktivitäten nicht ausreichend berücksichtigen.

Um insbesondere die Gefahr der Neuentfaltung des Streits zu reduzieren, können Schiedspersonen den Beginn dieser Musterposition deutlich markieren. Da diese Musterposition jedoch oft bereits parallel zur Etablierung der Anschuldigung und/oder zur Stellungnahme bzw. weiteren Ausführungen initiiert wird, indem die Schiedsperson beispielsweise durch Paraphrasen Verständnis sichert und Komplexität reduziert, ist es von mehreren Faktoren abhängig, ob diese Musterposition tatsächlich von den sie umgebenden abgetrennt werden kann.

Noch wichtiger als die Markierung des Beginns dieser subsidiären Musterposition erachte ich die ihres Abschlusses: Als Resultat des Aushandlungsprozesses sollte hier eine Konfliktversion stehen, die basal für sämtliche weitere Bearbeitungsaktivitäten ist. Wegen dieser großen Relevanz für den weiteren Gesprächsverlauf ist es erforderlich, dass beide Parteien sie akzeptieren und im Idealfall verbal ratifizieren (obwohl auch dann die Gefahr von Reaktualisierungen bearbeiteter Sachverhalte weiterhin besteht). Doch stellt dies die Schiedsperson vor eine schwere Aufgabe: Da die gemeinsame Konfliktversion zwangsläufig von den individuellen Versionen abweicht, steht eine Ratifikation im Gegensatz zu den Zielen der Parteien: Sie haben unmittelbar zuvor ihre Konfliktsicht präsentiert, mit dem Ziel, sie gegen die der anderen Partei zu behaupten, um – im Falle der antragstellenden Partei – die eigenen Forderungen möglichst vollständig durchzusetzen bzw. – im Falle der gegnerischen Partei – Nachteile durch das Aufsuchen der Verhandlung zu vermeiden. Die Schiedsperson verfolgt hier also ein Ziel, das sie nur mit den Parteien gemeinsam erreichen kann, das jedoch im Widerspruch zu deren eigenen Zielen steht. (Vgl. dazu Nothdurft 1997: 80; Klein 1995: 50).

Die folgenden Beobachtungen sind möglicherweise auf dieses Problem zurückzuführen:

1) Statt beide Konfliktversionen gleichberechtigt zu einer dritten, gemeinsamen Konfliktversion zusammenzufassen, zeigen Schiedspersonen „eine eindeutige Präferenz“, „die Konfliktposition des Antragstellers [...] zur Grundlage ihres Handelns zu machen und den Antragsgegner [zu] bearbeiten“ (Nothdurft 1987: 578). Dies ist insofern möglicherweise auf das oben beschriebene Problem der divergenten Handlungsorientierungen zurückzuführen, als dass Schiedspersonen antizipieren können, dass die antragstellende Partei ihre Konfliktsicht vehementer verteidigen wird als die gegnerische, schließlich war es die antragstellende Partei, die das Verfahren initiiert hat und auf diese Weise angezeigt hat, dass sie ihre Belange durchzusetzen bemüht ist und die Situation für sie nicht tragbar ist. Schiedspersonen entsprechen somit nicht der kodifizierten und der expliziten Norm, die ihnen neutrales Handeln abverlangt. Da das Neutralitätsgebot jedoch einerseits einen zentralen Stellenwert in der gesellschaftlichen Wahrnehmung der Schiedsperson (vgl. u. a. Nothdurft 1997) und entsprechend auch in deren individuellem Rollenbild einnimmt und ich andererseits davon ausgehe, dass

zumindest auf einer unbewussten Ebene den entsprechenden Schiedspersonen die Parteilichkeit zugunsten der antragstellenden Partei auffällt, gehe ich davon aus, dass Schiedspersonen diesbezüglich Unwohlsein empfinden, und ich halte diesen Aspekt insofern für eine Fortbildung für zentral.

2) Eine weitere relevante Beobachtung im Rahmen des Forschungsprojekts war, dass Schiedspersonen nur vordergründig die gemeinsame Konfliktversion anstreben, also eine wirkliche Rekonstruktion vereinbarer Aspekte der Konfliktsichten. Vielmehr sind die Reformulierungsaktivitäten nahezu grundsätzlich bereits auf die Zurichtung der Konfliktversion auf eine Bearbeitung hin ausgerichtet: Eine Schiedsperson thematisiert beispielsweise im Rahmen dieser Musterposition bereits potentielle Gerichtsentscheidungen oder variiert in der Beurteilung des inkriminierten Verhaltens je nach Fokus der Interaktion zwischen Bagatellisierung und justiziablem Sachverhalt, grundsätzlich bestrebt, eine Einigung zwischen den Parteien wahrscheinlicher werden zu lassen (vgl. Nothdurft 1997: 81ff.). Sie antizipiert damit das Problem, dass „[d]ie Streitparteien [] situativ in die Lage versetzt werden [müssen], das Handlungsziel entgegen ihren subjektiven Interessen in der Streitsache als eigenes und auch von ihnen präferiertes zu verfolgen.“ (Reitemeier/Spranz-Fogasy 2003: 141)

In einer Analyse von 26 Schlichtungsgesprächen identifiziert Nothdurft (1987: 94ff.) vier Formen der Konfliktbearbeitung, die er als „den harten Kern des Repertoires von Konflikt-Bearbeitungen in Schlichtungsgesprächen“ (ebd.: 95) beschreibt, neben denen es weitere, deutlich seltener genutzte Formen gibt. Sie sind auf der Musterebene nicht eindeutig der Erarbeitung einer gemeinsamen Konfliktversion zuzuordnen, weil sie bereits auf das Erarbeiten einer Einigung, also auf die nächste Musterposition abzielen. Dennoch stelle ich sie hier vor, weil sie ein Spezifikum der gemeinsamen Konfliktversion veranschaulichen. Sie resultiert eben nicht aus einem additiven Verfahren, in dem die Gemeinsamkeiten der Konfliktversionen paraphrasiert und die Unterschiede ausgehandelt oder als Unterschiede fixiert werden, sondern in jedem Fall auf einer Verkürzung der Versionen auf bearbeitbare Aspekte:

1) Die *Minimal-Sicherung des Vergehens* stellt eine extrem enge, aber besonders vage Konfliktdefinition dar, die den Kern der Anschuldigung als faktisch supponiert (Nothdurft zitiert als Beispiel aus dem IdS-Schlichtungs-Korpus: „irgendwas muß ja dran gewesen sein“). Sie muss nicht auf juristisch relevante Aspekte verkürzt sein und hat folgende Vorteile:

„der Position des Antragstellers trägt er [der Schlichter, A.L.] dadurch Rechnung, daß er den Anschuldigungssachverhalt in ein unbestimmt formuliertes Substrat transformiert und dieses als nicht-bestreitbar sicherstellt; dem Antragsgegner, der den Anschuldigungsvorfall bestreitet, kommt er dadurch entgegen, daß er nicht mehr diesen Vorfall zum Redegegenstand macht, sondern einen abstrakter formulierten Konfliktsachverhalt. Damit gibt er dem Antragsgegner Gelegenheit, seine Haltung ohne explizite Anerkennung der Anschuldigung und damit ohne Gerichtsverlust aufgeben zu können.“ (Ebd.: 97)

Der Schiedsperson selbst ermöglicht diese Form der Konfliktbearbeitung, dass sie im weiteren Verlauf des Schlichtungsgesprächs je nach Erfordernis die zunächst vage Formulierung mit weiteren thematischen Aspekten füllen kann. Falls die gegnerische Partei die Minimal-Sicherung des Vergehens zuvor ratifiziert hat, kann sie wegen eines drohenden Imageverlusts nur schlecht gegen eine solche nachträgliche Anreicherung intervenieren, da die Schiedsperson ihr widersprüchliches Handeln vorwerfen kann (vgl. ebd.: 98).

Neben dem bereits angesprochenen Nachteil einer engen Konfliktdefinition, dass das Spezifische des Konflikts und insbesondere die Interessenebene dabei zwangsläufig ausge-

geschlossen bleiben und insofern der nachfolgenden Bearbeitung nicht zugänglich sind, bestehen hier weitere Probleme:

1. Die Supposition zentraler Anschuldigungssachverhalte als faktisch widerspricht, so nicht die gegnerische Partei zuvor diese Anschuldigungssachverhalte als zutreffend bestimmt hat, dem Neutralitätsgebot der Schiedspersonen. Hier besteht also wiederum ein Konflikt zwischen der deskriptiven impliziten Norm einerseits und der expliziten sowie institutionell kodifizierten Norm andererseits.

2. Der Konsens, der ggf. durch eine Ratifikation der gemeinsamen Konfliktversion angedeutet wird, ist faktisch nicht gegeben, weil beide Parteien die vage Formulierung mit unterschiedlichen Vorstellungsinhalten füllen. Dennoch mag die auf diese Weise erzielte erste Form von Kooperation zwischen den Parteien eine positive Interaktionsdynamik hervorrufen.

3. Im Falle der den Erfordernissen angepassten Anreicherung der Minimal-Sicherung des Vergehens werden die Beteiligungsmöglichkeiten der Parteien massiv beschnitten. Wenn dies auch strategisch zielführend in Richtung eines Vergleichs sein kann, trägt es nicht dazu bei, dass ggf. eine Einigung von beiden Parteien als eigene betrachtet wird. Zudem dürfte diese Form forcierenden Interaktionsverhaltens, das primär auf Kosten der antragsgegnerischen Partei erfolgt, deren Bewertung des Gesprächs als gerecht und parteienzentriert massiv beeinträchtigen.

2) Bei der *Normierung des Vergehens* legen Schiedspersonen entweder alltagsweltliche (primär präskriptive) oder kodifizierte Normen (falls sie sich an Mietverträgen oder Gesetzestexten orientieren) an das Vergehen der gegnerischen Partei an. Insbesondere wenn beide Parteien den Vorfall nicht bestreiten, resultieren der Konflikt und die Beurteilung des Vorfalls als Vergehen aus der Beurteilung des Vorfalls. Hier liegt also ein interpersoneller Normkonflikt vor, für den typisch ist, dass beide Parteien einem sozial akzeptierten Regelwerk folgen, dabei jedoch unterschiedliche, evtl. einander widersprüchliche Einzelregeln relevant setzen: „[W]as für den einen ein unmotivierter Angriff ist, ist für den anderen die gerechte Strafe für erlittenes Unrecht“ (Nothdurft 1997: 99). Auch hier nimmt die Schiedsperson also das Vergehen als faktisch an, dies ist jedoch nicht problematisch, da beide Parteien dies in der Regel zuvor auch getan haben. Sie beurteilt es jedoch vor dem Hintergrund gemeinsamer Normen so, dass sich das Delikthafte verringert oder verliert bzw. bestehen bleibt, aber alltagsweltlich legitimiert wird. (Vgl. ebd.) Insbesondere für interpersonelle Normkonflikte ist diese Form der Konfliktbearbeitung sehr sinnvoll, weil sie bei beiden Parteien die Wahrnehmung der jeweils anderen Partei positiv beeinflussen kann und insofern einen großen Beitrag zu der für eine Einigung erforderlichen Umdefinition der Beziehung leistet. Falls nicht bereits die Parteien selbst entsprechende legitimationsfähige Normkonzepte offenlegen oder die Schiedsperson selbige mit den Parteien ausarbeitet, fordert es ihr sowohl Empathie als auch die Fähigkeit zur Perspektivenübernahme ab, entsprechende Normkonzepte zu identifizieren, die die jeweilige Partei als kohärent zu ihrem Erleben empfindet und die die andere Partei als legitim anerkennt. Eine große Chance für eine weite Konfliktdefinition bietet diese Form der Konfliktbearbeitung jedoch ausschließlich, wenn die Schiedsperson nicht eigenständig die Normierung des Vergehens etabliert, sondern interaktiv herausarbeitet, welche Normen handlungsleitend waren. In diesem Rahmen wäre dem Harvard-Konzept folgend Gelegenheit, die Ebene der Interessen zu bearbeiten, da sie im Sinne einer Zweck-Mittel-Rationalität in engem Zusammenhang zur Beurteilung von Handlungen stehen können.

Die Einigung kann in einem solchen Fall durch einen Kompromiss entstehen: Ist ein grundlegender Nachvollzug der Perspektive der jeweils anderen Partei ermöglicht und ihre Legitimität zumindest theoretisch nachvollzogen, ist es für beide Parteien leichter, etwaige Forderungen zu reduzieren oder sogar fallen zu lassen. Potenziell schwierig bleibt in solchen

Fällen dennoch die Frage der Kostenübernahme: Da beide Parteien die jeweils andere als Initiatorin – die antragstellende Partei als faktische, die gegnerische Partei als durch ihr Konfliktverhalten die Notwendigkeit schaffende – der Verhandlung betrachten, kann hier ein neuer Streit entfachen, der die zuvor erzielte Einigung gefährdet.

3) Bei der *Konstruktion eines entschuldbaren Vergehens* wird der Vorfall, wiederum als Faktum supponiert, so entschärft, dass „die Verantwortlichkeit des Angeschuldigten für das Zustandekommen des Vorfalls reduziert wird“ (ebd.: 104), zum Beispiel durch Kennzeichnung des Vorfalls als nicht-intentional. Dadurch wird „das Delikthafte der jeweiligen Handlung festgestellt [...], andererseits aber diese auch zugleich als verständlich bewertet“ (Klein 1995: 104). Insofern liegt hier keine sehr enge Konfliktdefinition vor, weil Motive und Einflussfaktoren einbezogen werden. Durch die Zurückweisung der Intentionalität erleichtert die Schiedsperson der gegnerischen Partei das Eingeständnis des Vorfalls und der antragstellenden Partei, das Vergehen zu entschuldigen. Es „ergibt sich der Einigungsvorschlag quasi von selbst: als Kompensation für ein nicht absichtlich vorgenommenes, entschuldbares Fehlverhalten gilt nach gesellschaftlichen Standards eine ‚Entschuldigung‘.“ (Nothdurft 1997: 104)

Diese Form der Konfliktbearbeitung ist wegen der weitgehenden Imagewahrung der gegnerischen Partei sinnvoll, lässt man die Problematik mangelnder Neutralität der Schiedsperson und der Beschneidung der Beteiligungsrechte der gegnerischen Partei unberücksichtigt. Problematisch wird sie zudem, wenn sie nicht lediglich ein Angebot an die gegnerische Partei darstellt, das diese anzunehmen bereit sein wird, falls sie den Vorfall zugibt, sondern eine Zuschreibung, die die Schiedsperson durchzusetzen bemüht ist. Denn mit einer Zurückweisung der Konstruktion eines entschuldbaren Vergehens zeigt die gegnerische Partei an, dass sie den Vorfall selbst bestreitet oder andere Gründe für ihr Verhalten heranzieht als die Schiedsperson. Insofern stellt eine Bedingung für einen sinnvollen Einsatz dieser Konfliktbearbeitung auch hier dar, dass die gegnerische Partei bereits ratifiziert hat, dass der Vorfall stattgefunden hat. In diesem Fall wird sie im Rahmen ihrer Stellungnahme jedoch selbst bemüht gewesen sein, ihr Verhalten als entschuldbar darzustellen, oder andere Beurteilungsmaßstäbe angesprochen haben und insofern eher eine Normierung des Vergehens als geeignetes Bearbeitungsverfahren angezeigt haben.

4) Bei der *Einordnung des Streits in den institutionellen Bearbeitungsgang* bleiben die beiden Konfliktversionen der Parteien unberücksichtigt. Als Motiv für eine Einigung stellt die Schiedsperson ausschließlich heraus, dass der Konflikt durch die Antragstellung Gegenstand institutioneller Bearbeitung wurde. Vor dem Hintergrund des Schiedsamts als vorgerichtlicher Institution ergibt sich die Argumentation mit der gerichtlichen Fallbehandlung als Abschreckenszenario, die teurer, langwieriger, öffentlich etc. ist und bei der die Parteien keine Möglichkeit haben, das Ergebnis zu beeinflussen. Dem Argumentationsmuster zufolge sollte daher völlig unabhängig von der Konfliktsubstanz eine Einigung im Schiedsamt erfolgen, alles andere wäre irrational.

Da für diese Form der Konfliktbearbeitung die Etablierung der Anschuldigung und die Stellungnahme bedeutungslos sind, liegt nahe, dass sie insbesondere verwendet wird, wenn

Anschuldigungen bestritten werden, rivalisierende Beschreibungen auftauchen und es im weiteren Verlauf der Verhandlung für den Schlichter zunehmen schwieriger wird, einen Konflikt- ‚Kern‘ auszumachen und ihm der Gegenstand des Verfahrens aus den Händen zu gleiten droht (ebd.: 108).

Insofern stellt diese Strategie ein Notfall-Programm dar, mit dem eine Schiedsperson die Kooperationsbereitschaft der Parteien vergrößern kann, um anschließend die Bearbeitung der durch die Anschuldigung repräsentierten Konfliktbearbeitung wieder aufzunehmen.

Da die Schiedsperson hier mit potenziellen Konsequenzen argumentiert, halte ich diese Form des Drohszenarios bei mangelnder Kooperativität der Parteien für funktional, aber problematisch: Indem eine Schiedsperson Druck aufbaut, zeigt sie an, dass ihr die Einigung der Parteien wichtig ist. Dies ist auf einer oberflächlichen Ebene sicherlich positiv zu beurteilen; im Sinne des allgemeinen Guts ‚sozialer Frieden‘ beurteilt sie die Einigung als Interesse beider Parteien. Sie beansprucht aber gleichsam, besser als die Parteien zu wissen, was für diese gut ist, und reduziert damit die Verantwortung der Parteien für die Gestaltung des Konflikts und seine Lösung und macht sich zum Sachwalter nicht nur des Verfahrens, sondern der Konfliktlösung. Sie verstößt somit gegen kodifizierte Normen.

Je größer der aufgebaute Druck, umso eher stellt sich für die Parteien die Frage, ob Schiedspersonen sekundäre Handlungsziele verfolgen. Und ich vermute solche Ziele ebenfalls: Neben dem Druck, der durch das Muster Schlichten selbst hervorgerufen wird, der durch hohe Verantwortung der Schiedsperson, die Erwartungen der Parteien und die Ausrichtung des Musters auf eine Einigung gekennzeichnet ist, ist beispielsweise die individuelle Erfolgsquote zu nennen, die die meisten Schiedspersonen auch bei hohem Fallaufkommen benennen können und die zudem intern veröffentlicht wird, so dass sie zum Renommee einer Schiedsperson beiträgt. Außerdem stellt sich die Frage nach den Beweggründen für die Wahl eines Ehrenamts: Einfluss zu haben, Gutes zu tun, als ehrbare Person wahrgenommen zu werden etc. Vor diesem Hintergrund wirkt das Erzeugen von Druck nicht selbstlos, sondern als eine Form des subtilen Kampfes um Anerkennung. Und auch wenn die Parteien solcherlei Überlegungen nicht bewusst anstellen dürften, gehe ich davon aus, dass massiver Druck der Schiedsperson das Unwohlsein der Parteien vergrößert, nicht zuletzt, weil das Anzeigen mangelnder Kooperativität gesellschaftlich dispräferiert ist und der Druck der Schiedsperson insofern imagebedrohend wirkt.

An dieser Form der Konfliktbearbeitung zeigt sich erneut, wieso im Rahmen des IdS-Projekts als grundlegende Interaktionsqualitäten von Schlichtung sowohl Persuasion als auch Inszenierung nachgewiesen werden konnten.

Resümee der Problembereiche

Es bestehen abweichende Handlungsorientierungen und Gesprächsziele hinsichtlich der Konfliktrekonstruktion: Beide Parteien wollen ihre Konfliktsicht ‚ohne Abstriche‘ in der Verhandlung durchsetzen, unmittelbar nach Etablierung der Konfliktsicht wird diese jedoch durch die Schiedsperson inhaltlich, in ihrer Expansion und/oder ihrem Fokus massiv verändert.

Eine geeignete Weite für die Synthese der Konfliktversionen zu finden ist sehr problematisch, Schiedspersonen wählen in der Regel sehr enge gemeinsame Konfliktversionen, die oftmals an der Rechtssituation orientiert sind, was mit der diesbezüglichen kodifizierten Norm konfligiert.

Vielfach besteht ein Normkonflikt zwischen der expliziten kodifizierten Norm, neutral zu agieren, und der deskriptiven Norm, dass die Schiedspersonen im Rahmen der Konfliktrekonstruktion parteilich agiert.

Schiedspersonen üben oftmals Druck aus, insbesondere, wenn Parteien mangelnde Kooperativität anzeigen. Sie ‚teil-entmündigen‘ die Parteien und eine ggf. zustande kommende Lösung ist nicht mehr als freiwillig zu betrachten.

Die systematische Benachteiligung der gegnerischen Partei setzt sich in dieser Musterposition fort: „In aller Regel läuft es schließlich darauf hinaus, daß weniger der Antragsteller als vielmehr der Antragsgegner von seiner Konfliktversion Abstand nehmen, d. h. das ihm zur Last gelegte Delikt zugeben muß“ (ebd.: 70).

Die vier Formen der Konfliktbearbeitung, die Schiedspersonen überwiegend nutzen, sind von mangelnder Neutralität gekennzeichnet.

5.4.3.4. Musterpositionsspezifische Interaktionsdynamiken

Nothdurft (1997: 114-174) konnte in den Gesprächen des IdS-Korpus sieben unterschiedliche „Muster der Gesprächsdynamik in der Konfliktrekonstruktion“ beobachten, die ich im Folgenden knapp darstelle:

Bei der *Entfaltung des Konflikts* wird der Konflikt auf der Basis regelmäßiger abstrahierender Reformulierungen stufenweise abstrakter bearbeitet (vgl. ebd.: 121–125). Diese Reformulierungen stellen entsprechend „Schaltstellen der Gesprächsentwicklung“ dar. Hinsichtlich einer Einigungsorientierung kann diese Interaktionsdynamik äußerst produktiv sein: Sie gewährleistet eine Sicherung von Zwischenergebnissen und eine darauf basierende thematische Progression.

Bei der *Wiederbelebung der Vorgeschichte* entwickelt sich die Dynamik dahingehend, dass jede Partei das eigene Verhalten als Reaktion auf das der anderen beschreibt (ebd.: 126–130). Schrittweise wird die Vorgeschichte des Konflikts immer weiter aufgerollt, so dass es für die Schiedsperson zunehmend schwerer wird, Auslöser und Schuldanteile zu bestimmen. Der so konstruierte Konflikt kann so komplex werden, dass er im Rahmen eines Schlichtungsgesprächs nicht mehr zu bearbeiten ist. Diese Gesprächsdynamik erschwert der Schiedsperson das Erarbeiten einer gemeinsamen Konfliktdefinition und gefährdet so den Gesprächserfolg.

Wie die *Eskalation des Konflikts* als „interaktiver Aufschaukelungsprozess“ (ebd.: 131) konfliktübergreifend verläuft, wurde in Kapitel 2.2.2 gezeigt. In der Schlichtungsverhandlung sind Eskalationen äußerst dynamisch, und zwar weil „Handlungen eines Teilnehmers, mit denen dieser einem nicht-gewünschten Zustand gegensteuern will, diesen Zustand nicht verbessern, sondern ihn gerade noch verschlimmern.“ (ebd.). Die Eskalation ist damit für eine Schiedsperson ebenso schwer bearbeitbar wie die zuvor beschriebene Dynamik.

Mit *Verschleppung des Konflikts* bezeichnet Nothdurft eine Gesprächsdynamik, bei der „eine der Streitparteien während der Konflikt-Bearbeitung den Gesprächsfokus auf einen aktuell nicht behandelten Konflikt-Aspekt verschiebt und sich über diesen Aspekt zwischen den Streitparteien eine Auseinandersetzung entwickelt, die in einer Flaute endet.“ Diese Fokusverlagerung kann thematisch und/oder auf der Ebene der Handlungskonstitution geschehen. Als konstitutive Elemente für diese Gesprächsdynamik betrachtet Nothdurft die Fokusverlagerung, die die Verschleppung auslöst, den um den neuen Fokus entbrennenden Streit und die „Flaute“, in der die Behandlung versandet“ (ebd.: 139). Diese Gesprächsdynamik ist bezüglich der Erarbeitung einer gemeinsamen Konfliktdefinition und einem erfolgreichen Gesprächsausgang ebenfalls unproduktiv. Die Verschleppung bedingt eine Expansion des Konflikts und etabliert zudem den Modus Streit für weite Teile der Konfliktrekonstruktion. Gleichzeitig ist auch die resultierende Flaute wenig einigungsfördernd: Wenn schon in diesen als klein empfundenen Aspekten keine gemeinsame Konfliktversion erarbeitet werden kann, wie soll es dann in größeren sein – so könnten die Parteien diese Dynamik empfinden.

Die *Argumentation um eine Konfliktdefinition* (149) ist von der rekurrierenden Sequenz zwischen Entkräftung einer Konfliktposition durch Partei A und Etablierung einer neuen Legitimation für die unveränderte Konfliktposition durch Partei B gekennzeichnet. Beendet wird diese Dynamik entsprechend, wenn entweder Partei A einen Legitimationsversuch anerkennt oder Partei B keine weiteren Erklärungsansätze liefert, bzw. eine der Parteien aufgibt. Auch diese Interaktionsdynamik ist unproduktiv: Partei B markiert ihre Position als unabrückbar. Einerseits zeigt sie an, dass sie viele Gründe dafür anführen kann, andererseits verlieren die Gründe an Geltung, da sie beliebig austauschbar sind (ebd.).

Die *Stagnation der Konflikt-Bearbeitung* stellt einen Stillstand in der Musterprogression dar, der daraus resultiert, dass jede Partei auf der eigenen Position beharrt, obwohl diese Position durch die jeweils andere Partei entkräftet wird. Auch diese Dynamik ist äußerst unpro-

duktiv bezüglich progredierender Bearbeitungsaktivitäten: Beide Parteien markieren die Unverrückbarkeit ihrer Positionen, und aufgrund der Reziprozität der Perspektiven und dem Drang nach rituellem Gleichgewicht ist nicht erwartbar, dass eine der Parteien diese Dynamik aufbricht (vgl. ebd.: 154ff.). Da jedoch bei dieser Dynamik Reziprozität handlungsleitend ist, gehe ich davon aus, dass bei Durchbrechung der Blockierungs-Aktivitäten einer der beiden Parteien ein großer Kooperationsdruck auf die andere Partei einwirkt, der eine erfolgreiche Bearbeitung realistisch werden lässt.

Die *Verstrickung in die Konflikt-Bearbeitung* (ebd.: 158) ist dadurch gekennzeichnet, dass ein Interaktant durch seine Äußerungen seine Handlungsmöglichkeiten entgegen der eigenen Zielsetzung zunehmend reduziert, und zwar entweder auf der thematischen Ebene oder auf der der Musterrealisierung. Insofern handelt es sich bei der Verstrickung um eine Dynamik, welche die betroffene Partei sukzessive schwächt und die andere Partei entsprechend stärkt. Die entsprechende Partei zu einer Einigung zu bewegen wird durch die Verstrickung leichter realisierbar, ein Vergleich im engeren Sinne realistischer. Eine Einigung hingegen wird so erschwert, denn ein gleichberechtigter Kompromiss oder Konsens ist vor dem Hintergrund der Asymmetrie in den Beteiligungsrollen der Parteien unrealistisch.

Resümee der Problembereiche

Sechs der sieben häufigsten Interaktionsdynamiken sind nicht gesprächszweckförderlich.

5.4.4. Konfliktregulierung

Wie bereits dargelegt, umfasst die Musterposition Konfliktregulierung die obligatorischen subsidiären Musterpositionen ‚Aushandlung eines Einigungsvorschlags‘ und ‚Ergebnissicherung‘. Die Bearbeitung dieser beiden Musterpositionen nimmt durchschnittlich knapp 30 Minuten ein.

5.4.4.1. Aushandlung eines Einigungsvorschlags

Entgegen den institutionellen Vorgaben, dass Schlichtung im Schiedsamt den Parteien eine eigenverantwortliche Konfliktbearbeitung ermöglichen soll, ist auch diese Gesprächsphase primär von Aktivitäten der Schiedsperson geprägt: Nur in ca. 20 % der Fälle verhandeln beide Parteien direkt miteinander (vgl. Röhl/Weiß 2005: 224f.). Dem Verstoß gegen die Parteienzentrierung zum Trotz ist es gerade ein Kennzeichen erfolgreicher Schlichtung (vermutlich aber nicht erfolgreicher Konfliktbeilegung), dass die Parteien nicht miteinander reden (s. dazu Garcia 1991 in Bezug auf Mediation). Entsprechend der Dominanz der Schiedsperson in dieser Musterposition entwickelt sie in der Mehrheit der Fälle Einigungs- und Vergleichsvorschläge: So gaben 64,7 % der Schiedspersonen an, den ersten Vergleichsvorschlag unterbreitet zu haben; laut antragstellenden Parteien haben sogar in 85,9 % der Schlichtungen Schiedspersonen Vergleichsvorschläge unterbreitet (vgl. ebd.)¹⁵¹.

Ob Parteien einen Vergleichsvorschlag akzeptieren, „hängt wesentlich davon ab, wie dieser Vorschlag mit ihrem Interessenprofil und ihren Handlungsorientierungen zusammenpasst. Der Standardfall ist, dass er nicht zusammenpasst“ (Nothdurft 1998: 284). Ein Grund für diesen Standardfall ist, dass sich die strukturelle Parteilichkeit, die Schiedspersonen bereits bei der Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion zugunsten der antragstellenden Partei aufweisen, hier fortsetzt: „Etwa zwei Drittel der Vorschläge wollen dem Antragsteller 50 %

¹⁵¹ Auch Klein (1995: 72) und Nothdurft (1998: 281) stellten fest, dass Vergleichsvorschläge meist durch Schiedspersonen vorgebracht werden.

und mehr seiner Forderungen zubilligen, ein Drittel 80 % und mehr“ (Röhl/Weiß 2005: 225). Und in knapp 15 % der Fälle nach Aussage der Schiedspersonen und sogar in 40,7 % der Fälle nach Aussage der antragstellenden Parteien entspricht der erste Vergleichsvorschlag den Forderungen der letzteren zu 100 %. (ebd.)

Die Vergleichsvorschläge sind den Ergebnissen von Röhl/Weiß zufolge unterschiedlich motiviert:

- So waren 31,9 % der Schiedspersonen bestrebt, eine juristische Lösung des Konflikts zu finden, die jedoch nur in 6,5 % der Fälle tatsächlich in den Vergleichsvorschlag eingeflossen sei, wobei eine genauso große Anzahl an Schiedspersonen explizierte, eine juristische Lösung sei nicht ihre Aufgabe.
- Am „gesunden Menschenverstand“ orientierten sich nach Selbstaussage 20,1 % der Schiedspersonen bei der Formulierung des Vergleichsvorschlags,
- an einer Lösung, die die Aufrechterhaltung der Beziehung ermöglicht, sogar 51,1 %.

Nach der Unterbreitung von Vergleichsvorschlägen zielen die Schiedspersonen meist darauf ab, durch eine besonders vorteilhafte Präsentation „den Einigungsvorschlag ‚schmackhaft‘ zu machen“ (Klein 1995: 104). Nach ihrer eigenen Aussage sind dabei primär beide Parteien adressiert (in 60,3 % der Fälle); wenn nur eine der Parteien adressiert wird, handelt es sich jedoch öfter um die gegnerische Partei (11 %) als um die antragstellende (4,4 %) (Röhl/Weiß 2005: 230).

Zur Beeinflussung der Parteien nutzen Schiedspersonen neben den bereits im vorletzten Unterkapitel vorgestellten Verfahren der Formulierung gemeinsamer Konfliktversionen meist eine begrenzte Anzahl persuasiver Techniken. Im Rahmen des IdS-Projekts konnte insbesondere identifiziert werden, dass Schiedspersonen den Beitrag zu einer Einigung, den eine Partei leisten soll, als geringfügig – „als zwar wichtige und notwendige, aber gleichzeitig auch unerhebliche Anforderung“ (Klein 1995: 105) – darstellen, dass sie das Delikt als nicht so gravierend charakterisieren, dass sie besonders auf das Entgegenkommen und die Kooperation der anderen Partei hinweisen und den Einigungsvorschlag z. B. in Hinsicht auf den Nutzen für die Zukunft als besonders positiv bewerten (vgl. ebd.). Und auch die Ausübung moralischen Drucks ist in dieser Phase von Schlichtungsgesprächen zu beobachten; oft geschieht dies, indem Schiedspersonen die vorgeschlagene Einigung als das einzige moralisch und ethisch angemessene Verhalten stilisieren (vgl. ebd.: 106). Nach Aussage der Schiedspersonen appellieren sie am häufigsten an die Friedfertigkeit der Parteien und benennen die Nachteile einer etwaigen Gerichtsverhandlung, insbesondere für die Beziehung der Parteien (vgl. Röhl/Weiß 2005: 230f.). „[D]ie ‚Drohung‘ mit den Unannehmlichkeiten einer gerichtlichen Konfliktlösung, die bei Nichteinigung wahrscheinlich wird“, bewertet Jansen (1987: 191) als wichtigstes Argument.

Klein (1995: 107) weist darauf hin, dass Schiedspersonen eine Einigung gelegentlich auch unter Bezugnahme auf ihre eigene Rolle innerhalb der Verhandlung forcieren, indem sie betonen, dass sie

- selbst nur ehrenhalber die Schlichtungsaufgabe wahrnehmen,
- keinen Gewinn durch den Vergleich haben, außer der Genugtuung, zur Wiederherstellung des Rechtsfriedens beigetragen zu haben,
- ihre Freizeit opfern und
- andere Nachteile in Kauf nehmen, die sie durch ihre Einigungsbemühungen haben. (ebd.)

Diese Bearbeitungsstrategien sind sich in aller Regel erfolgreich und zeigen, dass entweder in der Einigungsphase keine oder kaum Verhandlung der Parteien stattfindet oder dass die Schiedspersonen etwaige Verhandlungen nicht berücksichtigen und die Annahme ihres Vorschlags auch gegen anderweitige Aktivitäten der Parteien forcieren: So geben mehr als 75 % der Schiedspersonen an, die Parteien zu einer Einigung zu beeinflussen, und der endgültige Vergleich entspricht in den meisten Fällen vollständig dem ersten Vergleichsvorschlag (Röhl/Weiß 2005: 228). Dementsprechend sind die abgeschlossenen Vergleiche überwiegend zum Vorteil der antragstellenden Partei: „Zwei Drittel der Vergleiche entsprechen der Antragstellerforderung zu 70 % und mehr, ein Viertel sogar zu 90 % und mehr.“ (Ebd.: 227)

Resümee der Problembereiche

Entgegen der kodifizierten Norm, dass die Parteien einen Vergleich aushandeln sollen, finden Aushandlungsprozesse zwischen den Parteien nur in einem Fünftel der Fälle statt. Vergleiche kommen auf der Grundlage persuasiver Anstrengungen der Schiedspersonen zustande.

5.4.4.2. Übernahme der Kosten

In §45 Abs. 1. Schiedsamtsgesetz NRW wird festgelegt, dass sich die Kosten einer Güteverhandlung im Falle eines nicht erfolgenden Vergleichs auf 10 €, im Falle eines Vergleichs auf 25 € belaufen, jeweils zuzüglich Auslagen der Schiedsperson wie Portokosten etc. Es wird allerdings auch darauf hingewiesen, dass von der Erhebung der Kosten abgesehen werden kann, wenn eine Partei aus wirtschaftlichen Gründen nicht dazu in der Lage ist, die Kosten zu tragen, oder wenn „sonstige[] Billigkeitsgründe[]“ (§45, Abs. 4) gegeben sind. In einem der Gespräche aus meinem Korpus beispielsweise wird von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht, indem der Schiedsman der gegnerischen Partei eine Halbierung der Kosten anbietet, wenn diese die Kostenlast allein zu tragen bereit ist.

Die Klärung der Kostenübernahme gefährdet den erfolgreichen Ausgang der Schlichtungsverhandlung. Antragsteller(innen) empfinden sich in der Regel als Geschädigte und betrachten entsprechend Antragsgegner(innen) als Verursacher(in) der Verhandlung – denn ohne deren Fehlverhalten wäre die Verhandlung nicht erforderlich gewesen. Sie fordern daher hinsichtlich der Kostenübernahme ein Entgegenkommen der gegnerischen Partei. Diese bezieht das Verursacherprinzip jedoch auf das Zustandekommen der Verhandlung selbst: Sie sieht sich als passive Partei, der zum einen mit der Verhandlung eine zusätzliche Belastung aufgebürdet wurde, die zum anderen ihre Kooperationsbereitschaft bereits bei der Erarbeitung einer Einigung gezeigt hat und deshalb nicht weiter kooperiert. Auch die Schiedsamtsgesetze kodifizieren diese Norm:

In schöner Übereinstimmung regeln die Schiedsamtsgesetze oder -ordnungen aller Bundesländer, dass zur Tragung der Kosten verpflichtet ist, wer die Tätigkeit der Schiedsstelle veranlasst hat. Das ist immer die antragstellende Partei. (Erbe 2005: 269f.)

Das Verursacherprinzip stellt also eine dominante explizite Norm dar (wie beispielsweise auch an seiner Niederschlagung in Redewendungen wie „wer die Musik bestellt...“ deutlich wird), die interaktiv schwer außer Kraft zu setzen ist. Deshalb wird eine Kostenübernahme vielfach mit einem (nachträglichen) Schuldeingeständnis gleichgesetzt. Die Frage der Kostenübernahme wird damit hoch symbolisch, was erklärt, warum sie oft stark expandiert und geschlossene Vergleiche gefährdet.

Zwar wird im Schiedsamtsgesetz vorgesehen, dass bei beidseitiger Verweigerung der Kostenübernahme „jede Partei die Kosten des Schlichtungsverfahrens zur Hälfte“ (§ 42, Abs. 3) übernimmt. Da die Parteien dies nicht akzeptieren müssen und der Vergleich dementsprechend dennoch an der Kostenübernahme scheitern kann, erleichtert diese Regelung lediglich

die Imagewahrung der Beteiligten: Die Gleichsetzung der Kostenübernahme mit einem Schuldeingeständnis verliert an Bedeutung, wenn gesetzlich geregelt ist, dass die Parteien die Kosten gemeinsam tragen. Um eine erzielte Einigung nicht zu gefährden, empfiehlt einer der Schiedsmänner in der Schiedsamtzeitung daher, erst nach der Protokollierung des Vergleichs und somit einer (anscheinend) erhöhten Verbindlichkeit die Teilung der Kosten vorzuschlagen,

[w]eil in der Verhandlungspraxis nach langem und zähen Ringen um einen Sachvergleich die schließliche Kostenfrage manchmal erneut eine Krise für die Einigung der Parteien heraufbeschwört, an der dann der Sachkompromiss zu scheitern droht. Jede erfahrene Schiedsperson weiß, dass nicht wenige Parteien die Kostenfrage als Prestigepunkt ansehen. Da lobt sich der Verfasser doch die >List der Vernunft< nach Protokollierung des Sachvergleichs auf die gesetzliche Folge der hälftigen Kostenteilung verweisen zu können. (Erbe 2005: 269f.)

Im Schiedsamtgesetz wird nicht erläutert, ob das Scheitern eines Vergleichs an der Frage der Kostenübernahme auch unter die oben genannten „sonstigen Billigkeitsgründe[]“ zu rechnen ist. In diesem Fall könnte immer dann durch einen Verzicht auf die Erhebung der Kosten eine deutlich höhere Erfolgsquote erreicht werden, wenn Einigungen erwirkt wurden, Vergleiche aber an der Kostenübernahme scheitern.

Resümee der Problembereiche

Parteien setzen die Kostenübernahme mit einem Schuldeingeständnis gleich. Sie legen auch das Verursacherprinzip an, das sie jedoch unterschiedlich auslegen, so dass aus der Perspektive der einen Partei die jeweils andere das Verfahren verursacht hat. Wegen der Bedeutung des Verursacherprinzips werden in dieser Phase oft erneut Konflikaspekte aufgegriffen und diskutiert.

5.4.5. Ergebnissicherung

Im Muster des IdS-Projekts wurde die Ergebnissicherung als subsidiäre Musterposition zur Regelung des Konflikts betrachtet. Dies ist u. a. sinnvoll, weil auch während der Ergebnissicherung weitere Aushandlungsprozesse vorkommen. Ich werte die Ergebnissicherung hier dennoch als eigene Musterposition, da sie unabhängig vom Gesprächsausgang erfolgt und für das Verhandlungsgeschehen zentral ist, weil hier ggf. der Zweck der Verhandlung, der Vergleich, realisiert wird.

Die ‚Ergebnissicherung‘ umfasst ggf. obligatorisch die Protokollierung des Vergleichs durch die Schiedsperson und die Ratifizierung des Vergleichs durch die Unterschriften aller Beteiligten. Falls kein Vergleich zustande kommt, hält die Schiedsperson, ebenfalls obligatorisch, dieses Ergebnis in ihrem Protokollbuch fest und sie stellt der antragstellenden Partei auf Wunsch eine Erfolglosigkeits- oder Sühnebescheinigung aus, was allerdings nur in ca. einem Drittel aller Verfahren geschieht, die ohne Vergleich enden (vgl. Röhl/Weiß 2005: 61).

In den Schlichtungsgesprächen des IdS-Korpus trug die Schiedsperson in der Regel im Rahmen der Ergebnissicherung den zuvor erarbeiteten Einigungsvorschlag erneut vor und ließ ihn durch die Parteien verbal ratifizieren. Danach verfasste sie das Protokoll zu dieser Einigung schriftlich. Als Problem dabei beschreibt Klein (1995: 75), dass die Verschriftlichung des Vergleichs, damals mithilfe einer Schreibmaschine, oftmals sehr lang dauerte und daher für die Parteien eine unangenehme Situation hervorrief. Diese Problematik hat sich meinen Daten zufolge auch bei Nutzung von Computern nicht reduziert. Der Protokollierung folgt die Ratifikation des Vergleichs durch Unterschrift der Parteien (vgl. ebd).

Resümee der Problembereiche

Das Verschriftlichen des Vergleichs dauert oft recht lang und belastet daher die Parteien.

5.4.6. Auflösung der Schlichtungssituation

Diese Musterposition umfasst fakultativ eine abschließende Bewertung des Konflikts und seiner Bearbeitung, eine nochmalige Ermahnung zur zukünftigen Friedlichkeit durch den Schiedsmann und obligatorisch das förmliche Schließen der Verhandlung (vgl. Klein 1995: 76).

Der offiziellen Beendigung der Schlichtung folgt ein kommunikatives Nachfeld. Während dessen stehen die Parteien auf, ziehen ggf. ihre Jacken an und verlassen den Ort der Schlichtung. Mit dem Abschluss der Verhandlung werden die Parteien aus ihren Rollen als antragstellende und gegnerische Partei entlassen. Weil beide Parteien dabei gezwungen sein können, unmittelbar zu entscheiden bzw. auszuhandeln, wie sie ihre Beziehung nun definieren, entsteht eine fragile Situation auf der Beziehungsebene. Daher kann die Kommunikation im kommunikativen Nachfeld Indizien dafür liefern, ob die Konfliktlösung akzeptiert wird und ob es den Parteien gelingt, ihre Beziehung zu renormalisieren.

Resümee der Problembereiche

Mit der Auflösung der Schlichtungssituation geht eine fragile Beziehung zwischen den Parteien einher.

6. Schlichtung als komplexe Interaktion

Die in der Einleitung beschriebene Komplexität des Gesprächstyps Schlichtung kann nun auf der Grundlage der Ergebnisse der Institutionsanalyse exemplarisch konkretisiert und präzisiert werden.

In den Kapiteln 4 und 5 wurde eine Vielzahl einzelner Probleme auf institutioneller und gesprächsimmanenter Ebene identifiziert. Vorweg lassen sich zwei Probleme festhalten, die vermutlich aus dieser Ansammlung von Problemen resultieren und deswegen keinem übergeordneten Problembereich zugeordnet werden können: Sowohl ein großer Teil der Parteien als auch der Schiedspersonen selbst ist mit den Schlichtungsgesprächen unzufrieden und es besteht eine Vielzahl an Normkonflikten, die gewichtigsten zwischen rechtlich bzw. institutionell kodifizierten Normen und deskriptiven Normen. Damit ist der bis hierhin lediglich thesenhaft festgestellte Bedarf an einer Professionalisierung der Aus- und Fortbildung von Schiedspersonen aufgezeigt.

Die weiteren in den vorhergegangenen Kapiteln identifizierten Probleme lassen sich grob folgenden Bereichen zuordnen:

- 1) den institutionellen und rechtlichen Vorgaben bzw. Rahmenbedingungen, darunter ist insbesondere ein Orientierungsproblem zwischen alltagsweltlicher und juristisch ausgerichteter Schlichtung zu subsumieren.
- 2) der mangelnden Berücksichtigung institutioneller und rechtlicher Vorgaben bzw. Rahmenbedingungen durch die Schiedspersonen; darunter insbesondere:
 - a. mangelnde Neutralität und
 - b. mangelnde Ermöglichung einer eigenverantwortlichen Konfliktbearbeitung
- 3) der Ausgangslage, die durch den Konflikt selbst und die institutionelle Einbindung gegeben ist, und sich primär in divergierenden (Gesprächs-)Zielen und Handlungsorientierungen niederschlägt
- 4) und den Auswirkungen dieser Problembereiche auf den Gesprächsverlauf sowie anderweitige im Gesprächsverlauf zu verortende Probleme.

Im Folgenden werde ich diskutieren, welche Implikationen sich aus diesen vier Bereichen für den Gesetzgeber, für institutionelle Vorgaben und die Aus- und Fortbildungspraxis ergeben:

1) Wie gezeigt wurde, bedingen institutionelle und rechtliche Vorgaben, dass alltagsweltliche Schlichtung im ‚Schatten des Rechts‘ praktiziert werden muss. Dass dies faktisch weder möglich noch sinnvoll ist, wurde in Kapitel 4.3 gezeigt. Wesentliche die Problematik begünstigende Faktoren auf der Ebene der rechtlichen Vorgaben sind die zeitliche Restriktion für die Verhandlung sowie die Möglichkeit, Vertretungen, Beistände und Zeugen zum Schlichtungsgespräch zuzulassen.

Da die zeitliche Restriktion lediglich als Empfehlung formuliert ist („möglichst ohne Unterbrechungen“ (§24 GüSchlG NRW), ist der professionelle Umgang mit ihr aus meiner Sicht ein wichtiger Aspekt, der in der Aus- und Fortbildung der Schiedspersonen berücksichtigt werden sollte. Dabei sollten u. a. folgende Fragen im Vordergrund stehen: Unter welchen Bedingungen ist es sinnvoll, ein zweites oder auch drittes Gespräch zu veranlassen? Auf welcher Grundlage können Schiedspersonen dies entscheiden? Welches sind ggf. sinnvolle Zwischenergebnisse, um die einzelnen Termine zu strukturieren? Wie lang sollte eine Sitzung im Normalfall höchstens sein, damit sie produktiv verlaufen kann?

In diesem Kontext könnte ebenfalls die Frage einer angemessenen Weite der Konfliktdefinition berücksichtigt werden. Anhand der riskinschen Matrix, wie sie in Bezug auf Schlichtung in Kapitel 2.2.5 dargestellt wurde, könnte erarbeitet werden, welche Konfliktweiten unter welchen Bedingungen wünschenswert sein können bzw. wie dies interaktiv geklärt werden kann und welche Erfordernisse dies an die zur Verfügung stehende Zeit stellt.

Die rechtliche Vorgabe, dass Vertretungen, Beistände und Zeugen zum Schlichtungsgespräch zuzulassen sind, muss aus meiner Sicht aufgrund von Persönlichkeitsrechten aufrecht erhalten werden, obwohl sie vielfältige Probleme für das Verhandlungsgeschehen hervorbringt. Daher müssen diese Probleme auf institutioneller Ebene bearbeitet werden. Aus meiner Sicht sinnvoll wäre hier eine Informationspflicht: Beide Parteien sollten frühzeitig vor der Verhandlung wissen, in welcher Personenkonstellation die Schlichtung geplant ist, um die Möglichkeit zu haben, personelle Symmetrie herzustellen. Zwar kann das frühzeitige Wissen beispielsweise um anwaltliche Vertretung der anderen Partei konfliktverschärfend wirken, doch ist dies noch stärker gegeben, wenn eine Partei erst innerhalb der Verhandlung mit der Anwesenheit des Anwalts konfrontiert wird. Zudem ist es aus meiner Sicht im Rahmen der Aus- und Fortbildung der Schiedspersonen erforderlich, die Auswirkungen der unterschiedlichen Personenkonstellationen auf die Schlichtung zu reflektieren und entsprechende Konzepte zu erarbeiten.

Auf der Ebene der institutionellen Vorgaben ist es insbesondere die Empfehlung für das Setting, in dem das Schlichtungsgespräch abgehalten werden soll, das ich als problematisch betrachte: Alternativ würde ich die Einrichtung eines Schlichtungsraums in der Kommune oder Gemeinde empfehlen¹⁵², der eine professionelle Schlichtung fördert, indem beispielsweise die Schiedsperson von ihrer Gastgeberrolle befreit wird. Hier wäre aus meiner Sicht eine Orientierung an Mediationssettings geeignet: ein runder Tisch, der den Beteiligten ideal ermöglicht, sich einander zuzuwenden („Dreiecksanordnung“), ein Interieur, das möglichst funktional ist und insofern nicht von der Gesprächsaufgabe ablenkt, ein Glas Wasser für jeden und eben keine Häppchen zu Kaffee oder Tee etc. Sinnvoll wäre zudem, dass es einen Vorraum oder Wartebereich gibt, damit die Schiedsperson beide Parteien gemeinsam in den Raum bitten kann, sie somit in Bezug auf die Situationsorientierung gleichberechtigt sind und – so sie zuvor über diese Raumsituation informiert wurden – keine Bedenken wegen Inhalten eines kommunikativen Vorfelds mit einer früher anwesenden Partei entstehen.

Als großes institutionell und rechtlich zu verortendes Problem betrachte ich, dass Schiedspersonen die Beurteilung ihrer Zuständigkeit auf der Grundlage einer rechtlichen Beurteilung vollziehen müssen. Da mediationsorientierte alltagsweltliche Schlichtung im Schiedsamt praktiziert werden soll, ist die Ausbildung in Rechtsfragen hinderlich, weil sie den Schiedspersonen ermöglicht, sich als Fachwissende zu begreifen und sich entsprechend zu verhalten. Um diesem Problem zu begegnen, könnte beispielsweise auf kommunaler Ebene eine Antragsstelle eingerichtet werden, in der Volljuristen eingehende Anträge auf Schlichtung daraufhin

¹⁵² Zwar hat möglicherweise die Vorgabe, dass die Schlichtung in der Wohnung der Schiedsperson stattfinden soll, nicht ausschließlich den Grund, durch die alltagsweltliche Gesprächsathmosphäre einigungsförderlich zu wirken, sondern auch den organisatorischen Grund, dass die Kommune keine entsprechend geeigneten Räume zur Verfügung stellen muss/kann. Falls dies zuträfe, wäre es sinnvoll, innerhalb der Aus- und Fortbildung eine Auseinandersetzung der Schiedspersonen darüber anzuregen, wie sie trotz Gastgeberfunktion verdeutlichen können, dass ein großer Teil der Verantwortung für das Ergebnis des Gesprächs bei den Parteien liegt, und welche Ansprüche sie hinsichtlich des Schaffens eines schlichtungsgeeigneten Rahmens an sich stellen.

untersuchen, ob sie schlichtungsfähig sind, und ggf. an die zuständige Schiedsperson übergeben. Auf diese Weise würde eine Vielzahl an Problemen umgangen, u. a.:

- Innerhalb der Aus- und Fortbildung würden kaum oder keine Rechtsgrundlagen vermittelt. Daher bliebe darin deutlich mehr Zeit für eine Professionalisierung der Schiedspersonen.
- Dies würde eine grundsätzliche Umorientierung bedingen: Das Wissen um die Verhandlungsführung, das derzeit der Vermittlung juristischen Grundwissens gegenüber innerhalb der Aus- und Fortbildung unterrepräsentiert ist, würde in den Vordergrund rücken. Ein institutionenspezifisches Interaktionsverständnis würde dadurch begünstigt.
- Da Schlichtung im Schiedsamt dennoch in das Rechtssystem integriert ist und sein muss, geschähe sie damit zwar noch immer im „Schatten des Rechts“, doch würde Schiedspersonen die Rollenorientierung deutlich erleichtert, da sie nicht mehr systematisch darin unterstützt würden, juristisches Laienwissen aufzubauen.
- Ohne eine der Schlichtung vorgängige juristische Konfliktbeurteilung könnte eine Schiedsperson deutlich unvoreingenommener agieren. Somit würde auch das Problem mangelnder Neutralität reduziert.
- Es bestünde auf diese Weise die Möglichkeit, zuerst mit der gegnerischen Partei Vorgespräche zu führen, somit könnte ihre strukturelle Benachteiligung reduziert werden.

Diesen Vorteilen gegenüber stünde möglicherweise das Problem, dass ohne rechtliche Kenntnisse häufiger die Rechtssicherheit der geschlossenen Vergleiche nicht gegeben wäre, als dies ohnehin der Fall ist (vgl. Kap. 4.3). Da die mangelnde Rechtssicherheit von Vergleichen bislang nach Einschätzung von Röhl/Weiß (2005: 300) zu vernachlässigen ist, halte ich diesen Nachteil für unproblematisch. Zudem halte ich es für möglich, dass mangelndes Rechtswissen verstärkt, dass Vergleichsvorschläge konkret und umsetzbar formuliert werden, da ich es zumindest für denkbar halte, dass in vielen Fällen der Versuch eines halbwissenden Laien bzw. einer halbwissenden Laiin, Rechtssicherheit herzustellen, das Gegenteil bewirkt. Zudem könnte die Frage sinnvoller Vergleichsformulierungen innerhalb der Aus- und Fortbildung daraufhin ausgerichtet sein.

Als letzten wichtigen Aspekt in dem Problembereich der institutionellen und rechtlichen Rahmenbedingungen betrachte ich die gesetzlich unterstützte, aber insbesondere institutionell propagierte Vorgabe, alltagsweltliche mediationsorientierte Schlichtung zu betreiben: ‚Alltagsweltliche‘ Schlichtung steht in einem Spannungsverhältnis zu professioneller Schlichtung. Das Konzept alltagsweltlicher Schlichtung rekurriert gerade darauf, dass ohne viel Ausbildung, mit Intuition und ‚aus dem Bauch heraus‘ geschlichtet wird. Damit einher geht auch der Repräsentantengedanke: Jemand ‚aus dem Volke‘ vermittelt im Konflikt. Dass dies angesichts der komplexen Problemkontur nicht sinnvoll ist und in der Regel nicht ausreicht, zeigt die vorangegangene Analyse. Diskurse über ‚die Kunst des Schlichtens‘ und alltagsweltliche Gestaltungsprinzipien stellen die Lehr- und Lernbarkeit von Schlichtung in Abrede und hemmen ein an Professionalität ausgerichtetes Handeln.

Die Vorgabe „mediationsorientiert“ zu agieren wiederum weckt aus meiner Sicht Erwartungen, die Schlichtung im Schiedsamt primär aufgrund der institutionellen Ausgangslage nicht einhalten kann (vgl. Kap. 2.1.1), selbst wenn die hier angesprochenen Implikationen auf rechtlicher und institutioneller Ebene gezogen würden. Zudem steht ‚mediationsorientiert‘ im Gegensatz zu ‚alltagsweltlich‘, weil Mediation ein professionelles Verfahren darstellt, das auch gesellschaftlich als solches wahrgenommen wird. Daher halte ich es insbesondere für institutionell erforderlich, den Eigenwert von Schlichtung im Schiedsamt stärker in den Vorder-

grund zu rücken und innerhalb der Aus- und Fortbildung auf der Grundlage diesbezüglicher Reflexion zum Entwickeln eines an Professionalität ausgerichteten Rollenbildes beizutragen. Dazu ist es erforderlich, die Rolle der Schiedsperson von verwandten Rollen wie der der Schiedsrichter(in), Berater(in) oder Mediator(in) abzugrenzen und sie zudem positiv zu definieren. Aus meiner Sicht könnte insbesondere dies im Rahmen einer gesprächsanalytisch fundierten Fortbildung sinnvoll geschehen, weil dort die Rolle konkret anhand ihres interaktionellen Niederschlags im Schlichtungsgespräch reflektiert werden kann.

Mit der Intransparenz in der Orientierung an verwandten Konfliktbearbeitungsverfahren korrespondiert eine Intransparenz des Zwecks von Schlichtung. Auch hier halte ich es von institutioneller und juristischer Seite für dringend erforderlich, Gesprächszwecke eindeutig zu definieren und zu erläutern. Zudem müsste innerhalb der Aus- und Fortbildung erarbeitet werden, welche Bedingungen und Auswirkungen mit der Verfolgung eines konkreten Gesprächszwecks einhergehen.

2) An der Schnittstelle der rechtlichen und institutionellen Vorgaben zu ihrer Umsetzung besteht als Kernproblem, dass Methoden zur Umsetzung der Vorgaben nicht kodifiziert sind. So bleibt beispielsweise die Forderung nach Neutralität schwer umsetzbar, wenn keine verbindlichen Konzepte dazu existieren, was Neutralität im Schlichtungssetting angesichts struktureller Parteilichkeit bedeutet und wie sie dennoch weitestgehend geschaffen und aufrechterhalten werden kann. Aus meiner Sicht wäre hier die Institution in der Pflicht, Konzepte zu entwickeln und transparent zu kommunizieren.

2a) Aus der Analyse ergibt sich hinsichtlich der mangelnden Neutralität der Schiedspersonen als Implikation für den Gesetzgeber, dass in §24, Abs. 2 SchAG NRW („Zur Aufklärung der Interessenlage kann sie [die Schiedsperson, A.L.] mit den Parteien auch Einzelgespräche führen.“) das Modalverb „kann“ durch „muss“ ersetzt werden sollte, damit die strukturelle Parteilichkeit nach der Antragstellung nicht weitergehend vertieft wird. Als Implikation für eine Fortbildung ergibt sich daraus, dass Schiedspersonen für die empirisch nachweisbare Parteilichkeit zugunsten der antragstellenden Partei sensibilisiert werden müssen. Auf dieser Grundlage müssen sie Verfahren entwickeln, dem Drang zur Parteilichkeit professionell zu begegnen und gesprächsorganisatorische Bemühungen um Gleichbehandlung transparent zu gestalten („Jede von Ihnen hat nun erst einmal fünf Minuten Zeit, um...“, „Nachdem Sie nun beide Gelegenheit hatten...“). Beides kann aus meiner Sicht ideal im Rahmen einer gesprächsanalytisch fundierten Fortbildung geschehen, da sie durch die Auseinandersetzung mit authentischen Schlichtungen ermöglicht, diese Fragen konkret und detailliert zu bearbeiten. Institutionell müssten Schiedspersonen stärker verpflichtet werden, jede Chance zur Gleichbehandlung der Parteien zu nutzen, damit der Forderung nach Neutralität bestmöglich entsprochen wird, ob es Vorgespräche oder die Möglichkeit zur Darstellung der subjektiven Konfliktsicht betrifft. Ob hier Gleichbehandlung gegeben ist, darf aus meiner Sicht nicht im individuellen Ermessen der Schiedsperson liegen, sondern muss institutionell sichergestellt werden.

2b) Als rechtliche Implikation lässt sich aus dem Problem der mangelnden Eigenverantwortlichkeit der Parteien bei der Konfliktbearbeitung ziehen, dass in den Rechtsvorschriften präzisiert werden sollte, wie diese erreicht werden kann. So wäre zum Beispiel sinnvoll, §24 Abs. 2 des Schiedsamtgesetzes (SchAG) zu verändern zu „Schiedspersonen dürfen keine eigenen Vergleichsvorschläge formulieren“ oder „Schiedspersonen dürfen den Parteien nur dann eigene Vergleichsvorschläge unterbreiten, wenn nach mehrfacher Ermunterung keine der Parteien eigene Vorschläge formuliert. Wenn eine Partei einen Vorschlag formuliert, ist es Aufgabe der Schiedsperson, die andere Partei zu ermuntern, ebenfalls Vergleichsvorschläge einzubrin-

gen. Auf der Grundlage der Vergleichsvorschläge beider Parteien darf die Schiedsperson eigene Vergleichsvorschläge einbringen, die den Interessen beider Parteien entsprechen.“

Als fortbildungsrelevante Implikationen aus den Ergebnissen der Analyse lässt sich festhalten, dass Schiedspersonen einerseits darin geschult werden müssen, die Grenzen ihrer Verantwortung für das Gespräch zu reflektieren, andererseits Verfahren entwickeln müssen, mit denen sie die Parteien aktivieren. Dazu könnte beispielsweise Fragenstellen gehören, aber auch das Schweigenlernen, falls eine Partei nicht sofort antwortet. Auch hier bietet sich eine gesprächsanalytisch ausgerichtete Fortbildung an, um authentische Möglichkeiten vorzustellen, einzuüben und zu reflektieren. Würden die hier beschriebenen Maßnahmen ergriffen, würde zudem die Selbstdarstellung der Institution unproblematischer: Die Beanspruchung des Beitrags zu einer neuen Streitkultur hätte dann größere Berechtigung.

3) Auf der Ebene von Problemen, die der Ausgangslage von Schlichtungsgesprächen geschuldet sind, also beispielsweise durch den Konflikt selbst und die institutionelle Einbindung hervorgerufen werden, sehe ich primär fortbildungsbezogene Implikationen. So müssten Schiedspersonen insbesondere darin geschult werden, die Eröffnungsphase für eine Auftragsklärung zu nutzen. Das bedeutet konkret, sie müssten Techniken lernen, mit denen sie den Parteien Zweck und Nutzen der Schlichtung verdeutlichen, und sich deren Wille zur Mitarbeit ratifizieren lassen – allein das Bezeugen von Bereitschaft zur Mitarbeit und Kooperation kann beides vergrößern. Die Eröffnungsphase würde dadurch deutlich interaktiver als in der bisherigen Praxis und auch das Problem mangelnder Eigenverantwortlichkeit der Parteien bei der Konfliktbearbeitung würde reduziert. Im Umkehrschluss hieße dies jedoch, dass bei ausbleibender Ratifikation die Verhandlung bereits in diesem frühen Stadium scheitert und sich die Schiedsperson die Chance vergibt, durch forcierendes Gesprächsverhalten die nicht kooperationswillige Partei zu bearbeiten. Die Orientierung am Schlichtungsgedanken würde also in diesem Punkt eine potenziell rückläufige Schlichtungsquote bedingen, allerdings zugunsten der Einhaltung von Prinzipien der Selbstbestimmung, die das Schiedsamt für sich beansprucht.

Wegen der komplexen Ausgangslage, unter anderem gekennzeichnet durch verfestigte Streitmuster, ist jedoch nicht davon auszugehen, dass allein eine Auftragsklärung im Rahmen der Eröffnungsphase das Problem divergierender Ziele und mangelnder Schlichtungsbereitschaft löst. Schiedspersonen müssten daher zudem Methoden erlernen, mit denen sie diese Probleme innerhalb der Verhandlung bearbeiten können. Da dabei jedoch der Abbruch der Schlichtung grundsätzlich ein denkbares Ergebnis darstellt, müssten sie sich zudem damit auseinandersetzen, dass dies kein persönliches Scheitern darstellt, sondern im Sinne der Eigenverantwortlichkeit der Parteien eine jederzeit legitime Entscheidung (diese Änderung der Haltung könnte gleichzeitig bewirken, dass Schiedspersonen weniger ausgeprägt persuasiv agieren).

Durch die Ausgangslage der Schlichtung bedingt sind, wie in den vorangegangenen Kapiteln gezeigt wurde, auch negative Emotionen bei beiden Parteien erwartbar. Der Umgang mit diesen Emotionen sollte daher ebenfalls einen wesentlichen Bestandteil in der Aus- und Fortbildung von Schiedspersonen einnehmen. Auch hier halte ich wieder die gesprächsanalytisch fundierte Fortbildung für besonders geeignet, da in ihrem Rahmen zum einen ideal repräsentiert werden kann, wie sich diese Emotionen authentisch äußern, und weil zum anderen unterschiedliche Vorgehensweisen daraufhin betrachtet werden können, welche interaktiven Konsequenzen sie haben.

4) Da Probleme im Gesprächsverlauf zu weiten Teilen aus den zuvor beschriebenen Problem-bereichen resultieren, darin jedoch nicht aufgehen, bildet dieser den größten Problembereich,

auf den sich jedoch auch einige der bis hierhin gegebenen Vorschläge positiv auswirken würden. Umgekehrt bedeutet dies auch, dass im Rahmen einer Fortbildung, die von diesen Problemen ausgeht, etliche der anderen Probleme in das Blickfeld gelangen.

Die Probleme im Gesprächsverlauf, die durch die vorweg beschriebenen Vorschläge nicht bearbeitet werden, sind insbesondere für die anschließende Gesprächsanalyse relevant. So ergeben sich daraus folgende Analysegesichtspunkte:

- Nutzen Schiedspersonen Verfahren, um Parteien zu signalisieren, dass sie mit einer früher erschienenen Partei nichts Schlichtungsrelevantes besprochen haben?
- Wann und wie verdeutlichen Schiedspersonen den Parteien den Gesprächszweck?
- Wann und wie verdeutlichen Schiedspersonen den Eigenwert von Schlichtung?
- Wann und wie lassen sich Ansätze zur Auftragsklärung finden?
- Lassen sich weitere Indizien dafür finden, dass es im Rahmen der Rekonstruktion des Konflikts sinnvoll ist, der gegnerischen Partei zuerst das Rederecht zu gewähren?
- In welchen Fällen hinterfragen Schiedspersonen die Konfliktversion der antragstellenden Partei? In welche Richtung zielen ihre Fragen?
- Wie tragen Schiedspersonen zur Verfestigung oder zum Durchbrechen von Interaktionsdynamiken bei, die nicht geschäftszweckförderlich sind?
- Wie signalisieren Schiedspersonen ggf. ihre Neutralität?
- Wie aktivieren Schiedspersonen ggf. die Parteien zur Mitarbeit bei der Vergleichsfindung?
- Lassen sich Ansätze zum Erfragen der Parteieninteressen erkennen? Wie wirkt sich das ggf. auf den Gesprächsverlauf und auf Einigungsbemühungen aus?
- Treffen die Beobachtungen aus dem IdS-Projekt hinsichtlich der Weite der Konfliktdefinition auch auf die Gespräche meines Korpus zu? Wenn ja: Wie wirkt sich das aus?
- (Wie) bearbeiten Schiedspersonen die Problematik der Kostenübernahme?
- Wie reduzieren Schiedspersonen die Problematik, die aus der Dauer des Ausformulierens des Vergleichs entsteht?
- Nehmen Schiedspersonen Einfluss auf die Neudefinition der Beziehung der Parteien nach der Schlichtung?

Als Kriterien für die Beurteilung von Praktiken zur Bearbeitung dieser Probleme werde ich die Übereinstimmung zu den kodifizierten Normen heranziehen, zu den aus der Studie von Röhl/Weiß (2005) hervorgegangenen einigungsfördernden Vorgehensweisen und zu geschäftsanalytischem Wissen über gelungene Gespräche.

Damit ist Schlichtung auch komplex in Bezug auf die Dimensionen, die Brünner/Fiehler (2004: 35) für eine Beurteilung der Komplexität von Gesprächstypen vorstellen (im Folgenden unterstrichen):

Die Gesprächsfunktionen von Schlichtung sind höchst komplex, weil einzelne Zwecke und viele Ziele nicht transparent sind, sie in Konflikt zueinander stehen können, nicht ausreichend reflektiert und problematisiert sind. Zudem müssen Schiedspersonen vielfältige Aufgaben be-

arbeiten, wie zum Beispiel die Herstellung von Einigungsbereitschaft etc., um die Zwecke erreichen zu können.

Es liegen vielfach widersprüchliche Handlungsanforderungen vor, beispielsweise mit den von Nothdurft als interaktive Paradoxa bezeichneten institutionellen Anforderungen, so dem Paradox in der Schlichtungsorientierung, alltagsweltlich im institutionellen Zusammenhang zu agieren, dem Paradox in der Rollenorientierung, neutral auf Veranlassung nur einer Partei zu agieren, oder dem Auftrag, Parteien zu einem Vergleich zu verhelfen, die oft keinen wünschen. Auch eine weitere Konfliktdefinition zu etablieren und zu bearbeiten, dabei aber die Schlichtung in möglichst einem Termin zu bearbeiten, kann schwer vereinbar sein. Zudem ist Schlichtung komplex, weil die Entscheidungen zum Umgang mit solchen Paradoxa lokal parallel zur Organisation der konkreten Interaktionssituation gefällt werden müssen, wenn nicht bereits zum intuitiven Handlungsrepertoire von Schiedspersonen gehört, sie zu fällen. Und nicht zuletzt ist es eine widersprüchliche Handlungsanforderung, mit wenig Ausbildung besonders komplexe Gespräche führen zu müssen.

Obwohl Schlichtung ein Gesprächstyp ist, der als Form institutioneller Kommunikation einem Muster folgend definierte Zwecke erfüllt und damit mehr oder minder bestimmt ist, ist die Planbarkeit von Schlichtung gering. Eine Vorbereitung der Verhandlung allein auf der Grundlage der Antragstellung kann höchst problematisch sein. Weitere Anhaltspunkte dafür, wie eine Schlichtung verlaufen wird, haben Schiedspersonen jedoch in der Regel nicht, weil sie meist keine Sondierungsgespräche führen. Wie sich die Parteien zueinander und zum Zweck der Verhandlung verhalten, ist daher nicht planbar. Damit einher geht eine geringe Kontrollierbarkeit. So kann zum Beispiel bei einer ausgeprägten konfrontativen Positionierung und bei Abweichung der individuellen Ziele vom Gesprächszweck jegliche Aushandlung verunmöglicht werden. Und wegen der Erwartbarkeit von Emotionen wie Wut oder Angst können Interaktionsdynamiken entstehen und sich verfestigen, auf die Schiedspersonen nur bedingt einwirken können.

Eines der wesentlichen Kriterien, anhand dessen Schlichtung als komplexer Gesprächstyp bestimmt werden kann, ist der Grad der persönlichen Involviertheit aller Interaktanten (der sich ebenfalls negativ auf die Kontrollierbarkeit auswirkt). Er ist bei den Parteien nicht nur deshalb besonders hoch, weil für den Gegenstand ‚Konflikt‘ eine hohe emotionale Beteiligung konstitutiv ist, die unter anderem aus der Notwendigkeit zur Verteidigung des eigenen Images resultiert, sondern auch, weil die Parteien Ängste vor potenziellen Konsequenzen eines Vergleichs oder auch seines Ausbleibens haben können. In beiden Fällen ist entsprechend eine negative Involviertheit gegeben, die laut Brünner und Fiehler (ebd.) Interaktion zusätzlich erschwert.

Die thematische Schwierigkeit ist hoch, da grundsätzlich strittige Sachverhalte zur Disposition stehen, die im Rahmen von subjektiven Konfliktsichten entfaltet werden. Beide Parteien beanspruchen für ihre Konfliktsicht epistemische Geltung, müssen aber entgegen ihren Absichten in den meisten Fällen von ihren Konfliktsichten und ihren Verhandlungszielen ganz oder teilweise abrücken, soll das Ziel der Verhandlung erreicht werden.

Die Handlungsspielräume der Schiedsperson sind institutionell nicht eindeutig definiert und nicht eindeutig begrenzt. Dort wo sie abstrakt definiert oder begrenzt werden, beispielsweise wenn Institutionsvertreter ausschließen, dass Schiedspersonen als Schiedsrichter agieren, wird die Forderung nicht so konkretisiert, dass Konsequenzen für die Interaktion deutlich würden. Die Interaktionsspielräume der Schiedspersonen hängen zudem stark von der Kooperationsbereitschaft der Parteien ab und sind damit situationsabhängig. Schiedspersonen begrenzen die Handlungsspielräume der Parteien in der Regel darauf, Vorschläge zurückzuwei-

sen oder zu akzeptieren. Mit Verweigerung können die Parteien daher wiederum die Handlungsspielräume der Schiedspersonen stark reduzieren.

Mit drei Personen ist die Anzahl der Interaktanten im institutionellen ‚Normalfall‘ gering. Allerdings sind oftmals Beistände anwesend, so dass Settings mit fünf Personen häufig sind. Da die Schiedsperson, die Parteien und ggf. die Beistände jeweils unterschiedliche Handlungsziele, Teilnahmevoraussetzungen, Wissensbestände und Relevanzsysteme haben, ist auch vor diesem Hintergrund Schlichtung komplex. Wenn Anwälte anwesend sind, ist die Komplexität besonders ausgeprägt, denn deren Beurteilungsschemata orientieren sich primär an im riskinschen Sinne engen Konfliktdefinitionen, die für Schlichtung nicht handlungsleitend sein sollen.

Resümee der Implikationen für den Gesetzgeber

Als Ergebnis dieser Analyse zeigt sich, dass Änderungen des Schiedsamtsgesetzes sinnvoll wären:

- Vorgespräche mit beiden Parteien sollten obligatorisch sein.
- Es sollte erläutert werden, wie Schiedspersonen Parteien in eigenverantwortlicher Konfliktbearbeitung fördern können.
- Der Zweck von Schlichtung muss transparent kommuniziert werden.
- Juristisches Grundwissen sollte nicht mehr als erforderlich betrachtet werden.
- Die alltagsweltliche Orientierung, die sich bspw. im Repräsentantengedanken widerspiegelt, sollte überdacht werden.

Resümee der Implikationen für die Institution

- Die Institution sollte eine Informationspflicht über etwaige Vertretungen, Beistände oder Zeugen einführen, mit der beide Parteien mit einem angemessenen zeitlichen Vorlauf über die Personenkonstellation in der Schlichtung informiert werden und darauf Einfluss nehmen können.
- Die Vorgaben für das Setting sollten verändert werden.
- Anstelle einer Propagierung alltagsweltlicher oder mediationsorientierter Schlichtung sollte der Eigenwert von Schlichtung stärker in die Wahrnehmung gerückt werden.
- Schiedspersonen sollten von der Notwendigkeit befreit werden, einen Fall rechtlich auf ihre Zuständigkeit hin zu beurteilen. Eine Antragsstelle müsste alternativ eingerichtet werden.
- Der Zweck von Schlichtung muss allen Akteuren transparent kommuniziert werden.

Resümee der Implikationen für die Aus- und Fortbildung

Im Rahmen der Aus- und Fortbildung sollten Schiedspersonen

- anhand von Riskins Matrix eine angemessene Weite der Konfliktdefinition reflektieren,
- den Umgang mit Zeit reflektieren,
- verstärkt die Rolle und die eigene Haltung reflektieren,
- über das Problem mangelnder Neutralität informiert werden und Gelegenheiten erhalten, individuelle Verfahren für seine Bearbeitung zu entwickeln,
- Gelegenheit zur Reflexion der Grenzen ihrer Verantwortung erhalten und individuelle Verfahren entwickeln, mit denen sie Parteien aktivieren können,
- über die Bedeutung der Eröffnungsphase informiert werden und Gelegenheit erhalten, eine gute Auftragsklärung zu reflektieren und einzuüben,
- den Umgang mit Widerständen der Parteien reflektieren und Gelegenheit erhalten, individuelle Verfahren für den Umgang mit ihnen zu entwickeln,
- die Bedeutung und den Umgang mit Emotionen reflektieren und Gelegenheiten erhalten, individuelle Verfahren dafür zu entwickeln.

7. Gesprächsanalysen

In den folgenden Kapiteln 7.1–7.5 stelle ich zunächst jeweils die Schiedsperson vor, dann jede bei ihr aufgezeichnete Schlichtung. Anschließend erfolgt für jede Schlichtung gesondert eine knappe Darstellung der Analysebefunde hinsichtlich der in den vorhergehenden Kapiteln herausgearbeiteten Aspekte. Von einer Schiedsperson liegen zwei Verhandlungen vor, von einer drei, so dass ein Vergleich des Gesprächsverhaltens möglich ist, der Schlüsse über implizite Rollenkonzepte zulässt.

In den Analysen stehen die relationalen Aktivitäten (vgl. dazu Deppermann ²2001A: 54) der jeweiligen Schiedsperson im Vordergrund. Das interaktive Handeln der Parteien wird entsprechend nur insofern miteinbezogen, wie es für die Analyse des Handelns der Schiedsperson erforderlich ist. Diese Reduktion ist sowohl ökonomisch legitimiert, denn eine detaillierte Analyse des Gesprächshandelns aller Parteien wäre deutlich umfangreicher, als auch durch den Zweck der Analyse: Sie zielt – wie in Kapitel 3.5 herausgearbeitet wurde – einerseits darauf, gesprächstypspezifische Probleme und gelungene Lösungen für diese Probleme auf der Ebene der sprachlichen Realisierung des Musters durch die Schiedsperson zu identifizieren, andererseits darauf, die Auswirkungen der zuvor identifizierten institutionellen und gesprächstypbedingten Problembereiche auf das interaktive Handeln der Schiedsperson zu untersuchen.

7.1. Die Daten im Überblick

Es liegen Aufzeichnungen von sieben Schlichtungsgesprächen vor, die von zwei Schiedsfrauen und zwei Schiedsmännern geführt wurden. Insgesamt umfasst das Datenmaterial fünf Stunden und 28 Minuten. Die Gespräche wurden zwischen 2005 und 2010 aufgezeichnet. Alle Schiedspersonen wohnen im Ruhrgebiet und führen ihre Gespräche im dem Haus, in dem sie leben; für ein Gespräch ein Außentermin anberaumt (VL1).

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Daten:

Kürzel	Titel	Einordnung des Antragsgegenstands	Vergleich?	Dauer
NM1	„RUNter ihr basTARde“	Nachbarschaftsstreit	nein	82:10
NM2	„der durchgang“	Nachbarschaftsstreit	ja	63
K1	„irgendso ne unglückliche äußerung“	Nachbarschaftsstreit	ja	47:36
KL1	„frische lUft im goldenen KÄfig“	Nachbarschaftsstreit	nein	63
VL1	„die kOrkenzieherweide“	Überhang – Mietrecht	Ja (?)	16:54 + x
VL2	„das is ja wirklich hier ne endlose geschichte;“	Mietrecht	Ja (?)	47:20+x
VL3	„der zettel“	Mietrecht / Ehrverletzung / üble Nachrede	nein	9:58

Tabelle 2: Übersicht der Daten

Wie die Tabelle veranschaulicht, handelt es sich bei sämtlichen Schlichtungsgegenständen um Nachbarschafts- und Mietstreitigkeiten. Die Parteien in den Gesprächen NM1, K1, KL1 und VL3 sind jeweils Mieter eines Hauses und die Schlichtungsgegenstände betreffen entsprechend Konflikte, die sich aus dem alltäglichen Kontakt heraus entwickelten:

- Bei NM1 betrifft der Konflikt u. a. den Umgang der Antragsgegner mit den Kindern der Antragstellerin.
- Bei K1 ist der Vorwurf einer üblen Nachrede Schlichtungsgegenstand: Der Antragsgegner habe behauptet, die Antragstellerin habe ihm den Diebstahl eines Kleidungsstücks vom Trockenboden des Wohnhauses beider Parteien nachgesagt.
- Bei KL1 steht Geräuschbelästigung durch den Vogel der Antragsgegnerin im Vordergrund.
- Bei VL3 geht es laut Antrag um die mangelhafte Flurreinigung durch die gegnerische Partei und einen beleidigenden Brief der Antragsgegner an die Antragsteller.

Bei NM2, VL1 und VL3 handelt es sich um Nachbarschaftsstreitigkeiten im weiteren Sinne, da die Parteien einander nicht oder kaum persönlich bekannt sind, jedoch Bewohner oder Besitzer aneinandergrenzender Grundstücke bzw. Mieter und Vermieter sind. In diesen Fällen betrifft der Schlichtungsgegenstand einen Sachverhalt, der sich auf beide Grundstücke bzw. die Mietsituation bezieht:

- In NM2 geht es um einen öffentlichen Weg, dessen Zugang zwischen den Grundstücken der Parteien verläuft und der auf Antragsgegnerseite verstellt ist,
- in VL1 fühlt sich die Antragstellerin durch einen Überhang vom Grundstück des Antragsgegners gestört,
- VL2 liegt ein Konflikt über einzelne Posten der Nebenkostenabrechnung zwischen einer Mietergemeinschaft und der Wohnungsbaugenossenschaft zugrunde, die das entsprechende Haus vermietet.

Alle verhandelten Schlichtungsgegenstände fallen in den Bereich der obligatorischen Streit-schlichtung. Dennoch nutzen die Antragstellerinnen in NM1 und K1 die Schlichtung fakultativ, d. h. sie markieren, dass sie keine gerichtliche Fallbearbeitung wünschen.

Das kürzeste Gespräch dauert knapp zehn Minuten, das längste eine Stunde und 22 Minuten. Die durchschnittliche Dauer der Aufzeichnungen beträgt 47 Minuten. Da jedoch zwei der Gespräche meines Korpus bei einem zweiten Termin weitergeführt wurden und bei K1 und VL2 Passagen mit der Aufzeichnung nicht erfasst wurden, liegt die tatsächliche durchschnittliche Gesprächsdauer etwas höher. Sie weicht somit nicht signifikant von der allgemeinen durchschnittlichen Gesprächsdauer von Schlichtungsgesprächen ab.

Bei vier der sieben Schlichtungen und damit bei 57,1% kommt ein Vergleich zustande. Meine Daten entsprechen insofern den durchschnittlichen Vergleichswerten der letzten Jahre.

Die Qualität der Gesprächsaufzeichnungen unterscheidet sich beträchtlich, da die Schiedspersonen für die Aufzeichnung zuständig waren und nicht immer die bestmögliche Ausrichtung des Mikrofons beachtet haben, die wir zuvor gemeinsam erprobt hatten. Zudem mussten die Schiedspersonen vor Beginn jeder Verhandlung, sobald alle Interaktanten zugegen waren, mündlich und schriftlich eine Aufzeichnungsgenehmigung einholen, so dass für mich unklar ist, welche Aktivitäten bereits vor Einsetzen der Aufzeichnung erfolgten. Ich gehe davon aus, dass die Schiedspersonen (mit Ausnahme von KL und VL3) die Identität der Parteien mithilfe ihrer Personalausweise bereits zuvor geprüft hatten. VL2 ist zudem nach hinten hin unvollständig, weil die Schiedsfrau das Aufnahmegerät versehentlich gestoppt hatte.

7.2. Schiedsmann NM

7.2.1. Zur Person

Schiedsmann NM (Pseudonym: Herr Nagelmüller) ist zum Zeitpunkt der Aufnahmen 58 Jahre alt und seit über neun Jahren im Amt. Er ist stellvertretender Vorsitzender der entsprechenden Bezirksvereinigung des BdS. Er lebt in einem Schiedsamtsbezirk, der von Mehrfamilienhäusern und Hochhäusern geprägt ist. Jährlich verhandelt er ca. zwölf Fälle. Die meisten seiner Verhandlungen betreffen Nachbarschaftskonflikte. Er hat mit 75 % eine besonders hohe Erfolgsquote. Im Vorgespräch wies er mich darauf hin, dass er den Einbezug der Konfliktgeschichte bei dem Versuch, eine Einigung zu finden, generell für sehr wichtig hält. Möglicherweise ist die hohe Vergleichsquote dieses Schiedsmanns darauf zurückzuführen.

Er führt seine Verhandlungen in einem kleinen Arbeitszimmer der Wohnung, die er mit seiner Familie bewohnt. Das Zimmer wirkt wegen der Möblierung eher wie ein Hobby- als wie ein Arbeitszimmer. In dem Bestreben, eine Sitzordnung zu schaffen, die es den Parteien erlaubt, Blickkontakt aufzunehmen oder zu vermeiden, hat der Schiedsmann versucht, eine Dreiecksanordnung zu gestalten: Vor einem flachen Wohnzimmertisch steht ein Sofa für drei Personen, dem gegenüber auf der anderen Seite des Tisches ein Schreibtischstuhl. Der Schiedsmann weist den Parteien das Sofa zu und sitzt in der Verhandlung auf dem Schreibtischstuhl. Ich kann nicht beurteilen, inwiefern sich die Parteien körperlich zueinander orientieren – die Sitzposition fördert jedoch von der Ausrichtung der Sitzfläche und der Rückenlehne her die Fixierung nach vorn, also auf den Schiedsmann. Diese Ausrichtung korrespondiert damit, dass die Parteien in beiden bei diesem Schiedsmann geführten Gesprächen meist nicht die andere Partei, sondern den Schiedsmann adressieren. Die Sitzposition fördert somit nicht, dass ein Gespräch zwischen den Parteien entsteht (für eine weitergehende Kritik s. Kap. 8.1). Abbildung 9 zeigt eine Skizze des Arbeitszimmers:

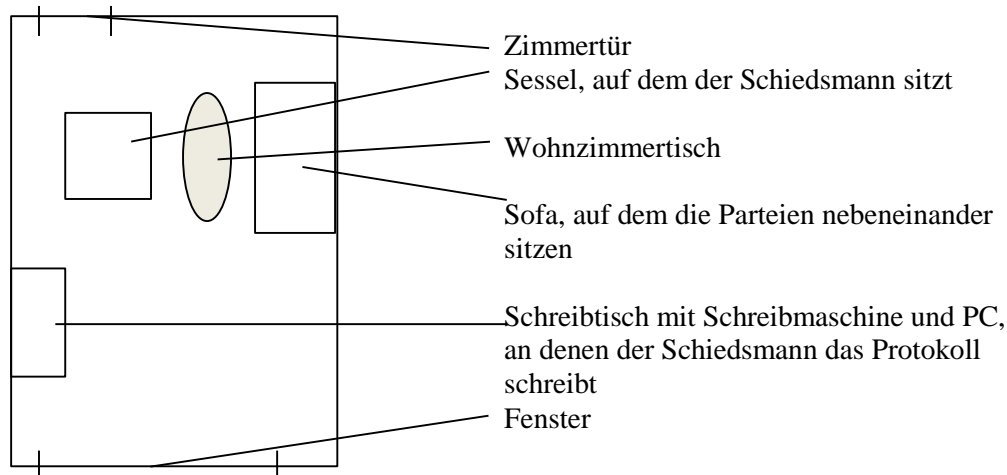


Abb. 9: Skizze des Arbeitszimmers, in dem NM die Schlichtungen durchführt

7.2.2. NM1: „RUNter ihr basTARde“

7.2.2.1. Eckdaten des Gesprächs

Die Parteien sind für einen Mittwoch im Juni 2004 um 16 Uhr geladen. Die Verhandlung dauert 82 Minuten und 10 Sekunden. Es erfolgte ein Vorgespräch mit der Antragstellerin (Pseudonym: Frau Meier), über dessen Inhalte keine Informationen vorliegen. Zur Verhand-

lung ist die Antragstellerin ca. drei Minuten vor dem Antragsgegner (Pseudonym: Herr Michels) erschienen, so dass nicht anzunehmen ist, dass sich Antragstellerin und Schiedsman nach der Begrüßung tiefer gehend unterhalten. Beide Parteien nahmen auf dem Sofa Platz. Die Aufnahme beginnt mit Anfang der Verhandlung. Das kommunikative Vorfeld wird mit der Aufnahme nicht erfasst.

Die Antragstellerin ist ca. 40 Jahre alt und alleinerziehende Mutter von zwei Kindern. Antragsgegnerin ist eine im selben Haus wohnende Nachbarin. Da diese aus gesundheitlichen Gründen nicht an der Verhandlung teilnehmen kann, wird sie von ihrem Ehemann vertreten, einem ca. 70-jährigen Rentner. Dieser ist von vielen der Vorwürfe der Antragstellerin allerdings nahezu genauso betroffen wie seine Frau, so dass ich ihn im Folgenden als Antragsgegner bezeichne. Die Antragstellerin ist ca. zwei Jahre vor der Verhandlung in das Haus gezogen, die Antragsgegnerin und der Antragsgegner wohnen bereits seit ca. 30 Jahren dort.

Die Anschuldigung umfasst zwei Aspekte, die nacheinander in der Verhandlung etabliert werden: Beim Verlesen von Teilen des Antragschreibens durch den Antragsgegner wird deutlich, dass die Antragstellerin zum einen den Vorwurf erhebt, ihre Kinder seien von der Antragsgegnerin angeschrien, beleidigt und weggeschickt worden, zum anderen annimmt, die Antragsgegnerin habe üble Nachrede gegen sie betrieben. Die Antragstellerin fordert von der Antragsgegnerin als Wiedergutmachung eine Spende für einen wohltätigen Verein. Obwohl im Gesprächsverlauf etliche Vereinbarungen zustande kommen, endet das Gespräch ohne Vergleich, weil beide Parteien die Übernahme der Kosten ablehnen.

Im Vergleich zu den anderen Gesprächen aus meinem Korpus zeichnet sich dieses Gespräch durch eine frühe Einigungsorientierung des Schiedsmanns und eine hohe Zahl geschlossener Vereinbarungen aus. Daher beschreibe ich die einzelnen Etappen der Vergleichsfindung im Rahmen der Darstellung der Analyseergebnisse vergleichsweise detailliert.

7.2.2.2. Der Konflikt

Innerhalb der Schlichtung thematisieren beide Parteien mehrere voneinander unabhängige Konfliktkomponenten, die nur teilweise in Zusammenhang zur Anschuldigung stehen. Der Konflikt wird so als sehr komplex herausgebildet. Die Parteien positionieren sich bei der Bearbeitung der Themen überwiegend konfrontativ und nehmen verhärtete Standpunkte ein: Sie rekurren auf Verbündete, um den jeweils anderen zu diskreditieren, und sie setzen gegenseitig Drohstrategien ein. Dennoch finden sich Passagen innerhalb der Schlichtung, in denen beide Parteien auf einzelne Sachverhalte bezogen einig sind und kooperativ agieren. Der Konflikt ist insofern in Glasls Eskalationsmodell der Stufe sechs zuzuordnen.

Um trotz des vergleichsweise hohen Eskalationsgrads den Konflikt erfolgreich zu bearbeiten, muss der Schiedsman einen Modalitätswechsel von ‚Streit‘, den die Parteien vor und zu Beginn der Verhandlung realisieren, zu sachlicher Bearbeitung im Rahmen von Schlichtung erwirken und den Parteien zu einer Umdefinition ihrer Beziehung verhelfen. Zudem wird der Schiedsman mehrfach mit schlichtungshinderlichen Emotionen wie Wut konfrontiert, die er sinnvoll bearbeiten muss.

Für die Antragstellerin steht kein segmentierbares Fehlverhalten der Antragsgegner im Vordergrund. Die Passagen der Anschuldigung, die sich auf den unangemessenen Umgang der Antragsgegnerin mit den Kindern der Antragstellerin beziehen, fungieren als Platzhalter, der im Verlauf der Verhandlung durch die Etablierung von Subthemen gefüllt wird. Mit diesem Platzhalter wird auf das soziale Regelwissen rekuriert, dass Kinder Recht auf ungestörtes Spiel haben. Es handelt sich also im Kern der Anschuldigung um das Voraussetzen einer allgemeingültigen Aussage, die als Stereotyp und damit als „besonders wirkungsvolle Waffen der Streitaustragung“ (Schröder 1987: 681) fungiert.

Insofern ist der in der Anschuldigung implizierte Vorwurf gegen den Antragsgegner – die eigentliche Anschuldigung – massiv imagebelastend: dass er einen sozialen Wert nicht achtet, der allgemeingültigen Charakter hat. Die Antragstellerin kritisiert demnach nicht das einzelne Vergehen, sondern grundsätzliche Verhaltens- und Denkweisen der Antragsgegner.

Auch der Antragsgegner verortet den Konfliktursprung nicht auf der Sachebene und den Konflikt entsprechend nicht im Zusammenhang mit einer isolierbaren Begebenheit. Er positioniert sich mit seiner rivalisierenden Beschreibung des mit dem Antrag erfassten Vorfalls sowie mit zahlreichen Gegenanschuldigungen und einer Gegenforderung konfrontativ und diskreditiert damit die Antragstellerin ebenfalls als Person. Ihm zufolge liegt dem Konflikt eine „sozialfrage“ (343) zugrunde: Die Antragstellerin empfinde ihm gegenüber Sozialneid. Mit dieser kategoriengebundenen Handlung (s. Sacks 1972: 335ff.) als „moralischer Standortbestimmung“ (Reitemeier 1987: 651) weist sich der Antragsgegner als finanziell besser gestellt und sozial handelnd aus und diskreditiert finanziell schlechter gestellte Menschen als weniger sozial handelnd (bzw. sagt ihnen nach, dass sie aus diesem niederen Beweggrund heraus Konflikte ‚anzetteln‘).

Beide Parteien positionieren sich insofern nicht nur auf der Ebene der einzelnen verhandelten Sachverhalte konfrontativ, sondern zielen darauf ab, das Gegenüber als Person zu diskreditieren, indem sie deren Wertesystem als deviant ausweisen. Sie wählen damit auf dieser globalen Ebene beide dieselbe Strategie, um den Anteil der jeweils anderen Partei am Bestehen des Konflikts hervorzuheben. Für die Bearbeitung des Konflikts werden damit Fragen der Perspektivenübernahme und der Klärung von Handlungsmotive besonders relevant.

Nachdem mehrere Episoden des Konflikts interaktiv bearbeitet worden sind, äußert auch der Schiedsmann Hypothesen über die Konfliktursache. Für seine erste Hypothese nimmt er das Substantiv „kleinigkeiten“, mit dem die Antragstellerin das von ihr etablierte Subthema ‚Teebeutel‘ in seiner Relevanz herabstufte, aus ihrem Vorgängerturn explizit wieder auf und konstruiert das Bild eines Beutels, der wegen der vielen Kleinigkeiten darin mittlerweile groß ist:

[361]

NM [v]	[...]() dat sind, (-) nehm ich an,
AS [v]	() sind ja (kleinigkeiten aber) ()

[362]

NM [v]	kleinigkeiten, eh; aber die () auf ja; aber die eh (.) die steigern
AS [v]	die falln ja nich nur MIR auf
AG [v]	ja.

[363]

NM [v]	sich, ne? denn is ne kleinigkeit HIER, bei IHnen, oder bei ihren kindern, und ne
--------	--

[364]

NM [v]	kleinigkeite; die die kinder vielleicht bei IHnen festgestellt haben, und sie deswegen::
--------	--

[365]

NM [v]	son bisschen striezen, .hh und die eine kleinigkeit, und der andere kleinigkeit
--------	---

[366]

NM [v]	AUFgepackt, is irgendwann n großer bEUtel, und deswegen sitzen wer heute HIER.
--------	--

[367]

NM [v]	(-) weil se ganz einfach die kleinigkeiten mittlerweile so groß geworden sind, (-) [...]
--------	--

Der Schiedsmann zeigt hier deutlich, dass er die von den Parteien etablierten Vorwürfe und Anschuldigungen in ihrer Subjektivität ernst nimmt. Dabei agiert er neutral, indem er beiden

Parteien Verantwortung für das Zustandekommen des Konflikts zuspricht und zudem beide als Leidtragende darstellt. Er unterstreicht dies sprachlich durch parallele Konstruktionen und die Akzentuierung beider Anredepronomen. Zudem etabliert er in diesem Turn den für einen Vergleich konstitutiven Gedanken, dass der Konflikt durch beiderseitiges Zutun entstanden ist.

Mit dieser Analyse des Konfliktsprungs liefert der Schiedsman implizit eine Begründung dafür, dass er die Konfliktgeschichte in die Behandlung der Anschuldigungen integriert: Insbesondere weil keine der Parteien einen geschlossenen Sachverhalt als alleinigen Konfliktsprung relevant setzt, sind sämtliche Aspekte der Konfliktgenese sinnvolle Verhandlungsgegenstände. Die Relevanzrückstufung des Teebeutel-Themas, die mit der Darstellung als Kleinigkeit durch die Antragstellerin vorgenommen wurde, relativiert sich vor dieser adversativen Äußerung des Schiedsmanns: Es darf nun legitim weiterbearbeitet werden.

Wenige Minuten später ergänzt der Schiedsman die erste Hypothese zum Konfliktsprung durch eine zweite, mit der er eine Äußerung der Antragstellerin umdeutet:

[421]

NM [v]		gu:t wenn se meinen
AS [v]	[...] ich sach mal bisher hat vielleicht keiner so den mumm	gehabt; da mal irgendwas

[422]

NM [v]	generation	sprobleme, (.) die gibt es wahrscheinlich nicht nur in IHrem
AS [v]	gegen zu unterNEHM.	

[423]

NM [v]	haus. also in meiner amts (-) eh zeit hab ich schon einiges; und es IS einfach immer
AS [v]	hm;

[424]

NM [v]	irgendwie eh; (-) spAnnung zwischen generationen; die jüngerer haben ANdere
--------	---

[425]

NM [v]	ansichten, als die ÄLteren; die al älteren haben noch andere; (-) eh vorstellungen von
--------	--

[426]

NM [v]	ORDnung und ANstand, als die jüngerer; (-) gut. das is aber nunmal in unserer ge-
--------	---

[427]

NM [v]	sellschaft so; da müssen wer mit LEBen. [...]
--------	---

Mit dieser Stilisierung des Konflikts als Generationskonflikt bietet der Schiedsman den Parteien einen Erklärungsansatz für das als deviant empfundene Verhalten der jeweils anderen Partei, der das Verhalten als für die jeweilige Generation angemessen, also nicht deviant klassifiziert. Er knüpft damit an gesellschaftlich verbreitete Sichtweisen auf Generationsunterschiede an und ermöglicht den Parteien eine Umdeutung des Verhaltens der anderen Partei als nicht boshaft, sondern altersgemäß. Gleichzeitig stilisiert er die Unterschiede in Sicht- und Handlungsweisen Angehöriger unterschiedlicher Generationen als gegeben und unabänderlich und wirbt damit für gegenseitige Akzeptanz. Während diese Stilisierung des Konflikts hinsichtlich des Images beider Parteien sinnvoll ist, bewirkt sie allerdings gleichzeitig, dass sich beide Parteien nicht als verantwortlich für das Zustandekommen des Konflikts empfinden müssen. Ein solches Verantwortungsgefühl jedoch brächte zwangsläufig größere Kooperationsbereitschaft mit sich (vgl. zu diesem Gedanken Reitemeier/Spranz-Fogasy 2003: 162).

7.2.2.3.Zustandekommen von Vereinbarungen und Scheitern des Vergleichs

Der Schiedsmann agiert bereits früh im Gespräch lösungsorientiert: Nachdem die Antragstellerin die Beschuldigung etabliert, die Antragsgegner haben die mit Straßenmalkreide vor dem Haus spielenden Kinder verjagt, und der Antragsgegner dazu Stellung genommen hat, fragt der Schiedsmann den Antragsgegner, an welchen Orten in der Umgebung die Kinder spielen können (78f.). Beide Parteien reagieren nicht auf diese Lösungsorientierung, sondern etablieren und bearbeiten weitere Subthemen, die Vorwurfs- und Anschuldigungscharakter haben. Der Schiedsmann signalisiert den Parteien bei der (und durch die) Bearbeitung dieser Subthemen, dass ihre diskursive Erläuterung aus seiner Sicht sinnvoll ist, und er ermuntert sie (in der folgenden Passage ist der Antragsgegner adressiert), die Subthemen weitergehend zu entfalten:

[162]

NM [v] [...] weil ich wohn hier in (.) wülenhausen, und sie wohnen in n ganz

[163]

NM [v] anderen stadtteil, und; (---) ja; ich kenn mich da so nich AUS; ne, nur, vielleicht is=es

[164]

NM [v] ja;; (-) nachher für den vergleich wichtiger, oder (---) sinnvoller, wenn ich mir n

[165]

NM [v] kleines bild mach; was eigentlich so: zwischen ihnen beiden is. (-) vielleicht hilft das

[166]

NM [v] ja. deswegen, (-) würde mich das DOCH interessiern. also, DA war vorher ne FEler,

Dieser Ermunterung folgen beide Parteien mit der Etablierung und Entfaltung weiterer Subthemen, so dass der Schiedsmann erst einige Minuten später erneut lösungsorientiert agiert:

[238]

NM [v] gut. (---) tja:. (2.0) wie kriegen wa=s jetz HIN. > (---) also sie sagen, ihre frau, (-) hat

[239]

NM [v] also auf keinen fall irgendwas von bastarden gesucht. und so wei ter und so fort.

AG [v]

<<f> nein. >

Mit der Gliederungspartikel „gut.“¹⁵³ markiert der Schiedsmann die zuvor erfolgte thematische Entfaltung unterschiedlicher Subthemen als beendet. Die gedehnte Partikel „tja.“ samt folgender Pause signalisiert zudem, dass der Schiedsmann überlegt, wie er nun auf der Grundlage der Konfliktdefinitionen agieren kann. Die anschließende Frage könnte zwar trotz der Verwendung des Personalpronomens der ersten Person Plural, das alle Interaktanten in die Frage der Lösungsfindung inkludiert, formal als Delegation der Lösungsfindung an die Parteien (als ‚echte‘ Frage) interpretiert werden, gewinnt jedoch durch die vorangegangene Pause, die Partikel samt fallender Kadenz und durch die folgende Paraphrase den Status einer selbstadressierten Äußerung, ‚loud thinking‘, oder einer rhetorischen Frage. Dementsprechend wird der TRP nach dieser funktionalen Einheit von den Parteien nicht genutzt. Zudem

¹⁵³ Zwar halte ich die Klassifikation von „gut“ als Partikel für problematisch, weil es dann neben „gut“ als Adjektiv als zweites Lemma betrachtet werden müsste. Da ich mich bei der Beschreibungssprache in der Analyse jedoch primär an der Dudengrammatik (bzw. insbesondere am Kapitel zur ‚gesprochenen Sprache‘) orientiere, die sowohl „gut“ als auch (eigentlich Interjektionen wie) „ehm“ als Gesprächspartikel klassifiziert, nehme ich diese Unklarheit in kauf.

lädt die Paraphrase zur weiteren thematischen Entfaltung des Sachverhalts ein, die entsprechend erfolgt.

Als der Antragsgegner während dieser Weiterbearbeitung der Subthemen das Image der Antragstellerin mit einem positiven FTA attackiert, bearbeitet der Schiedsman dies nicht, indem er es als Störung markiert oder auf der Sachverhaltsebene hinterfragt, sondern indem er allgemein das Ziel der Verhandlung und den Nutzen für das zukünftige Zusammenleben der Parteien erläutert:

[255]

NM [v]	gut; eh, nur; (---) sehn se;
AG [v]	[...]

[256]

NM [v]	wenn wir heute abend hier ausenader gehn, (--) oder heute nachmittach, eh; dann
--------	---

[257]

NM [v]	würd ich ganz gerne irgend ne regelung finden; (--) dass im NACHhinein dann auch;
--------	---

[258]

NM [v]	(.) für; (-) LÄNgere zeit ruhe is. (---) ne, also find ich schon irgendwie gut, dass wir
--------	--

[259]

NM [v]	sachen abklärn, und eventuell auch richtig stellen, um dann eben für die zukunft
--------	--

[260]

NM [v]	vielleicht auch REgelungen; (-) einfühnr könnten.
--------	---

Mit diesem Turn weist der Schiedsman auf der inhaltlichen Ebene implizit die Imageattacke des Antragsgegners als unzweckmäßig zurück, was durch die schwach markierte Adversativität und die explizite Adressierung des Antragsgegners im Rahmen des diskursprozessierenden Imperativ (vgl. Duden 2005: 1236) „sehn se“¹⁵⁴ deutlich wird. Er betont, dass als Resultat der Schlichtung eine Regelung zustande kommen sollte, und beschreibt als Nutzen für die Parteien, dass „dann auch; (.) für; (-) LÄNgere zeit ruhe is.“¹⁵⁵ Das Reden über den Konflikt bzw. einzelne Subthemen, das bis hierhin die Verhandlung bestimmt hat, kennzeichnet der Schiedsman als Mittel, um „REgelungen“ einzuführen. Er markiert damit das Finden von Regelungen als bevorstehende, ‚eigentliche‘ Interaktionsaufgabe. Mit vielen abschwächenden Elementen (Nutzung des Konjunktivs, „schon irgendwie“, „eventuell“, „vielleicht“) und der camouflierenden Bezeichnung der Gesprächsthemen als „sachen“, gleichzeitig vorsichtig insistierend („schon irgendwie“, „eben“), lässt er eine Regelung des Konflikts als seinen persönlichen Wunsch erscheinen, den er primär mithilfe von Verbalphrasen mit positiv konnotierten Wendungen („sachen abklärn“, „richtig stellen“, „für die zukunft [...] REgelungen; (-) einfühnr“) als erstrebenswert darstellt.

Mit dem Ziel, Regelungen zu finden, deutet der Schiedsman nun auch die folgende Äußerung des Antragsgegners um:

¹⁵⁴ Alternativ könnte diese funktionale Äußerung auch als eine normale Personalform im Indikativ 2. Person Plural und damit als Variante einer rhetorischen Frage interpretiert werden, die hier als Anzeige eines Rechthabe-Belegs dient. Ich deute jedoch die fallende Intonation und den appellativen Charakter der folgenden Äußerungen als Indizien dafür, dass es sich hier eher um einen diskursprozessierenden Imperativ als um eine Kurzform einer rhetorischen Fragen handelt.

¹⁵⁵ Diese Formulierung halte ich wegen der zeitlichen Eingrenzung für ungeschickt, denn sie suggeriert, dass der Konflikt von Neuem eskalieren wird.

[260]

NM [v]	[...]	ne,
AG [v]	<<f> hhh >	wir ham gegen die

[261]

NM [v]	mhm,	und de
AG [v]	mandantin nichts, (-) und wir wolln mit der m andantin; NICHTS	zu tu n haben.

[262]

NM [v]	den (-) den kind ern	ham sie auch	nichts;	ne, also die könnten;
AG [v]	nein.	nichts.	nein.	und meine frau nimmt

[263]

NM [v]	mhm,
AG [v]	nichts zurück, und ich kann a uch in der richtung hin; (-) NI:CHTS unterzeichnen.

Durch die tag-question angeregt, mit der der Schiedsmann den Turn abschließt, markiert der Antragsgegner seine mangelnde Einigungsbereitschaft mit einem positiven FTA: Weder habe er etwas „gegen“ die Antragstellerin, noch wolle er etwas mit ihr „zu tun haben“. Der Schiedsmann deutet den positiven FTA um: Die Frage „den kindern ham sie auch nichts“ lässt den Bezug von „nichts“ offen. Damit besteht die Lesart ‚Mit den Kindern haben Sie auch keine Probleme‘, die der Schiedsmann im Sinne einer Perspektive auf Einigung präferiert, parallel zu ‚Mit den Kindern haben Sie auch nichts zu tun (und wollen es auch nicht)‘, die der Antragsgegner vor dem Hintergrund seiner vorangegangenen Äußerung vermutlich als einzige Lesart wahrnimmt. Der Schiedsmann setzt der Präsentation mangelnder Einigungsbereitschaft des Antragsgegners damit eine Lesart gegenüber, die eine Deutung der Grundhaltung des Antragsgegners als einigungsbereit beinhaltet: Wenn der Antragsgegner keine Probleme mit der Antragstellerin und ihren Kindern hat, steht einer Einigung nichts im Wege. Trotz der daraufhin erneut explizierten Vergleichsverweigerung des Antragsgegners führt der Schiedsmann die Lösungsorientierung weiter, indem er einen ersten konkreten Vorschlag für eine Vereinbarung unterbreitet:

[264]

NM [v]	wenn die kinder; nochmal mit der; (---) kreide MAlen. jetzt
AG [v]	[...]

[265]

NM [v]	wissen wer ja, (-) das is also (-) hh ganz harm los, dass da mit dem nächsten
AG [v]	(ja ja;)

[266]

NM [v]	regenschauer, oder mit m eimer wasser, (-) notfalls alles wieder weggewischt. wenn
--------	--

[267]

NM [v]	die also jetzt da auf m ASphalt, sag ich ma; weils KINder sind; (-) eh; (-) gesichter
--------	---

[268]

NM [v]	hinmaln; und schreiben darunter, das is herr und frau michels ne, dass se
--------	---

[269]

NM [v]	dann: einfach sagen; also kinder kommt; jetzt nehmen wer n eimer wasser ne, un: (.)
--------	---

[270]

NM [v]	ne, (-) darauf könnte man sich, (-) einigen.	ne, (2.0)
AG [v]	wech damit.	selbstverSTÄNDlich.

Der Schiedsmann nutzt hier das Ergebnis der vorangegangenen Klärung, dass Straßenmalkreide „ganz harmlos“ ist, und erläutert dies noch einmal zur Sicherung und zur Verdeutlichung („dass da mit dem nächsten regenschauer oder mit m eimer wasser, (-) notfalls alles wieder weggewischt.“). Er konstruiert daraufhin ein Szenario, in dem die Kinder die Antragsgegner karikieren, und beurteilt dieses Verspotten als verständliches, dem Wesen von Kindern entsprechendes Verhalten („weils KINder sind;“). Mithilfe des Bewertungsindikators „einfach“ markiert der Schiedsmann die mit dem Vorschlag einhergehenden Handlungsverpflichtungen als „unerhebliche Anforderung bzw. Leistung“ (Klein 1995: 105) und erleichtert dem Antragsgegner so die Annahme des Vorschlags.

Der hohe Grad an Zustimmung und Akzeptanz des Antragsgegners diesem Vergleichsvorschlag gegenüber wird daran deutlich, dass er den letzten Satz des Schiedsmanns beendet. Insofern überrascht es nicht, dass der Antragsgegner auf die Entscheidungsfrage, ob er den Vorschlag akzeptiere, seine „selbstverSTÄNDlich[e]“ Zustimmung artikuliert.

Damit liegt eine erste verbal ratifizierte Vereinbarung vor, die zwar als Minimalkonsens nicht geeignet ist, zu einer Klärung des gesamten Konflikts beizutragen, die jedoch für den Gesprächsverlauf wertvoll ist, weil durch sie recht gefahrlos und für alle Beteiligten erkennbar die bisherige Musterprozessierung durch Anschuldigung-Stellungnahme-Sequenzen und Hinterfragen des Schiedsmanns in Richtung einer wahrnehmbaren Kompromiss- bzw. Kooperationsbereitschaft durchbrochen wird. So findet eine positive Weichenstellung für das weitere Gespräch statt, der vor dem Hintergrund der Betonung eingeschränkter Einigungsbereitschaft durch den Antragsgegner besondere Relevanz zukommt. Zudem ist es unter Reziprozitätsgesichtspunkten sinnvoll, dass der Schiedsmann den Antragsgegner zur ersten Vereinbarung der Verhandlung bewegen konnte, denn die Antragstellerin ist durch das Anberaumen der Schlichtung zunächst in einer Forderungshaltung, der mit der Vereinbarung stattgegeben wurde. Auf diese Weise wird es ihr erleichtert, sich einigungsbereit zu zeigen.

Als nun der Schiedsmann an die Kooperationsbereitschaft des Antragsgegners anknüpft, zieht die (möglicherweise strategisch begründete) Verbindung zweier Sachverhalte, die die Parteien in unterschiedlichen Szenarien geschildert hatten, Korrekturaktivitäten der Antragstellerin nach sich:

[271]

NM [v] und; (-) das könnte eben auch im ruhigen ton. weil, SIE haben jetzt gesacht, eh; (-) die

[272]

NM [v] gute frau hätte geSCHRIEN; [...] AS [v] NICH bei derstraßenmalkreide. das war daVOR.

Dieser knappen Richtigstellung folgt eine detailliertere. Weil der Schiedsmann dann nach einer zweisekündigen Pause das Rederecht nicht ergreift, etabliert die Antragstellerin weitere Beschuldigungen und der Aspekt des Kinderanschreiens bleibt ungeklärt.

Erst im Anschluss an die oben bereits dargestellte erste Hypothese des Schiedsmanns zur Konfliktursache agiert der Schiedsmann wieder auf eine Lösung hin: „dass

[368]

NM [v] man sacht, SO. jetzt muss mal irgendwie ne regelung getroffen werden. wir könn ja

[369]

NM [v] anfangen mit kleinigkeiten; ne, (--) andere stört=s, diese eh teebeutel, kaffebeutel,

[370]

NM [v] sonst würde se das jetzt nicht ansprechen, ne? genauso wie (-) eh sie, die

[371]

NM [v] straßenkreide gestört hat; oder was auch immer, ne, aber wenn wa anfangen, in

[372]

NM [v] KLEInen schritten aufeinanderzu bewegen, der eine lässt das, (.) der andere lässt das,

[373]

NM [v] (-) dann is im endeffekt schon ne menge geholfen. ne, aber (-) KEIner von Ihnen

AS [v] ich hatte ja

[374]

NM [v] wird in der nächsten zeit wahrscheinlich AUSziehen. sie werden, (-) wOhl oder Übel,

[375]

NM [v] wohl noch n paar jahre miteinander umgehen müssen. [...]

AS [v]

Durch die Thematisierung jeweils eines Vorwurfs der Antragstellerin und des Antragsgegners hält der Schiedsman die formale Gleichberechtigung beider aufrecht. Er relativiert erneut die Relevanzrückstufung des Teebeutel-Themas, in dem er es mit dem Hinweis darauf rechtfertigt, dass das Ansprechen des Themas bereits Indikator für seine Bedeutung ist. Mit dieser Verdeutlichung der Gleichberechtigung der Ansprüche der Parteien hat er eine gute Basis für die anschließende Veranschaulichung dessen geschaffen, was einen Vergleich ausmacht: sich „in KLEInen schritten aufeinanderzu bewegen“. Die Leistung, die für eine Versöhnung erforderlich ist, wird damit wiederum als unerheblich dargestellt. Mit den beiden letzten funktionalen Einheiten, dem Hinweis auf die zwangsläufige Aufeinanderbezogenheit der Parteien, verdeutlicht der Schiedsman ihnen sowohl die Notwendigkeit als auch den Nutzen einer Konfliktregelung. Gleichzeitig liefert er der Antragstellerin damit jedoch einen Stimulus für einen erneuten Vorwurf an die gegnerische Partei, dem weitere gegenseitige Vorwürfe und deren teilweise Klärung folgen.

Erst nachdem der Schiedsman seine zweite Hypothese zum Konfliktursprung präsentiert hat („generationenprobleme“; s. o.), fragt er nacheinander beide Parteien nach ihren Vorschlägen für eine zukunftsfähige Lösung des Konflikts (427f.; 448). Insbesondere mit der ersten der beiden Fragen lenkt der Schiedsman die Weichen auf eine Konfliktbearbeitung hin, die die Interessen der Parteien berücksichtigt und eine Konfliktbeilegung oder Versöhnung zum Ziel hat:

[427]

NM [v] [...] und jetzt frag ich ganz einfach mal, wie könn

[428]

NM [v] SIE in zukunfft; (---) friedlich miteinander leben. (---) was ham se für VORSchläge.

Wie es für Schlichtungsgespräche typisch ist (vgl. Klein 1995: 118), setzt der Schiedsman mit dieser Frage implizit voraus, dass die Parteien ein konfliktfreies Miteinander anstreben. Gleichzeitig formuliert er wieder ein zukünftiges „friedlich[es] miteinander leben“ (428) als gewünschtes Resultat der Verhandlung und bindet die Parteien aktiv in die Lösungsfindung ein.

Da sie tatsächlich noch länger im Haus wohnen wolle, fordert die Antragstellerin, dass ihre „KINder [nicht] in MITleidenschaft gezogen werden“ (431) sollen, und konkretisiert das anhand der Schilderung einer Begebenheit dahingehend, dass die Antragsgegnerin die Kinder der Antragstellerin nicht mehr ansprechen möge (444). Daraufhin signalisiert der Schiedsman die Bereitschaft und die Möglichkeit, dies mit einem Vergleich zu erfassen, und fragt den Antragsgegner nach dessen Lösungsvorschlägen. Dieser nutzt sein Rederecht jedoch

nicht für einen konkreten Vorschlag, so dass erneut der Schiedsman selbst den nächsten Vorschlag unterbreitet. Dieser Vorschlag regelt jedoch nicht das Anliegen des Antragsgegners, obwohl dies unter Reziprozitätsgesichtspunkten und angesichts der zuvor an ihn gestellten Frage erwartbar gewesen wäre:

[459]

NM [v]	<<f> ich schlach einfach mal vor; ich mein ich kenn
AS [v]	[...] meine ruhe haben.

[460]

NM [v]	ihre frau nich, und eh; > (2.0) deswegen kann ich jetzt nicht einfach sagen, (-) sie
--------	--

[461]

NM [v]	solls sO oder SO machen; aber können sie sich vorstellen; dass ihre frau, (-) eh;
--------	---

[462]

NM [v]	einfach so=n; (---) ja, (---) gleichgültigkeitssinn gegenüber den kindern entwickeln
--------	--

[463]

NM [v]	könnte, und sagen eh, (.) ach komm; die kinder, ne, lass se mal ihr klingelmännchen
--------	---

machen“. Für diesen Vorschlag wirbt der Schiedsman mit der Begründung, dass Kinder „DIEjenigen; (-) die man besonders, (-) <<len; sehr deutlich> reizen kann;“ (468f.) auch entsprechend provozieren. Er stellt dem Antragsgegner damit in Aussicht, dass die Kinder ihn und seine Frau bei Annahme des Vorschlags möglicherweise nicht mehr ärgern, was auch der Gesundheit der Antragsgegnerin zuträglich sei (480). Mit dieser Schilderung ermöglicht der Schiedsman Verständnis für das Verhalten der Kinder und supponiert gleichzeitig die Einflussmöglichkeiten und Schuldanteile der gegnerischen Partei. Der Schiedsman übernimmt anschließend sogar verbindlich die Verantwortung dafür (1279: „ich garantier Ihnen“), dass die Kinder durch ein solches von Gleichgültigkeit geprägtes Verhalten das Interesse an ihren Streichen verlieren. Wie auch hier deutlich wird, übernimmt der Schiedsman durchgängig das Deutungsmuster des Antragsgegners: Dass nämlich die durch die Anschuldigungen exemplifizierte Kinderfeindlichkeit der Antragsgegner lediglich berechtigte Intervention auf Störungen durch die Kinder darstellt. Als weiteres Beispiel für die von ihm eingeforderte Gleichgültigkeit reinszeniert der Schiedsman das fiktive Karikieren der Antragsgegner mit der Straßenkreide (482–488) und entwirft ein Szenario, in dem der Antragsgegner daraufhin die Antragstellerin bittet, die Karikatur zu entfernen (487), was sie umgehend zusagt (488).

Funktional in Hinsicht auf die Steigerung der Einigungsbereitschaft des Antragsgegners ist an diesem Vergleichsvorschlag, dass der Schiedsman voraussetzt, die Kinder würden die Antragsgegner provozieren. Auch wenn das zuvor im Gespräch am Beispiel des Klingelmännchens bereits Thema war (262–237), hat dort der Antragsgegner selbst festgestellt, dass die Kinder seine Frau und ihn heute „NICHT mehr“ (230) stören. Zum einen erweckt der Schiedsman auf diese Weise den Eindruck, diesen Vergleichsvorschlag zum Wohl der Antragsgegner zu entwickeln, zum anderen impliziert dies den Appell an das positive Face, als Erwachsener vernünftiger zu sein, als es Kinder sind. Der Schiedsman übt damit subtilen moralischen Druck aus. Die Änderung der Grundhaltung den Kindern gegenüber würde vermutlich tatsächlich für die Zukunft eine Deeskalation des Konflikts bedeuten und stellt insofern einen produktiven – wenn auch vermutlich schwer umsetzbaren – Vorschlag für eine Vereinbarung dar, der zudem eine umfassende Regulierung des Konflikts ermöglicht, weil viele der von der Antragstellerin etablierten Subthemen den Umgang der Antragsgegner mit Kindern betreffen.

Auf die Frage nach der Annahme dieses Vorschlags antwortet der Antragsgegner teilresponsiv:

[490]

NM [v]	[...]
AG [v]	ja nun; ich hab eh eh ich versuch meine frau natürlich in die schranken; (.) zu

[491]

AG [v]	weisen; dass sie die kinder in ruhe lässt und so weiter. und aber geht es aber gegen die
--------	--

[492]

NM [v]	richtich; [...]
AG [v]	ORDnung; (-) sauberkeit; da: (-) hat man=s mit sicherheit

In dem Vorschlag und dieser Entgegnung zeigt sich, dass die Vertretungssituation die Vergleichsfindung massiv erschwert: Der Schiedsmann kann den Antragsgegner lediglich nach seiner Einschätzung hinsichtlich des Verhaltens seiner Frau fragen, dieser kann sich selbst als kooperativer als seine Frau stilisieren und gleichzeitig eigene Forderungen so etablieren, dass sie schwer verhandelbar sind. Zudem vertreten Antragsgegner und Antragstellerin unterschiedliche Meinungen über Positionen der Antragsgegnerin:

[511]

NM [v]	[...]
AG [v]	() is üblich was se so machen; (trägt) direkt dreck so, (-) dann

[512]

NM [v]	mhm,
AS [v]	mir hat ihre frau aber gesacht, [...]
AG [v]	hab ich das vielleicht überspitzt gesacht; ne,

Trotz Irrelevanzmarkierung durch den Antragsgegner bearbeitet der Schiedsmann diesen Aspekt. Neben dem formalen Aspekt der Beidseitigkeit von Zugeständnissen und dem Ernstnehmen der Antragstellerin wird daran sein Bemühen deutlich, einen zukunftsgerichteten Vergleich zu erarbeiten.

Nach einer kurzen interaktiven Bearbeitung des vom Antragsgegner refokussierten Hundeurins lenkt der Schiedsmann den thematischen Fokus von ‚Dreck durch Hundeurin‘ auf ‚Dreck durch Kinder‘ und unterbreitet der Antragstellerin diesbezüglich einen Vorschlag für eine Vereinbarung:

[514]

NM [v]	ja; gut. eh; vielleicht sollten sie: in zukunft mal;
AG [v]	[...]

[515]

NM [v]	drauf achten, WENN jetzt ihre tochter wirklich mal; (-) kinderbesuch mItbring; und
--------	--

[516]

NM [v]	draußen HAT=S grade geregnet; dass se ma auch ma n blick, (-) au f die treppe werfen
AS [v]	ja;

[517]

NM [v]	KÖNNten, (-) ich denk mal damit wär m hausfrieden AUCH schon; ne, und dann;
--------	---

[518]

NM [v]	(2.0) denk ich mal; brechen se sich mit sicherheit keinen zacken aus der krone wenn
AS [v]	()

[519]

NM [v]	se dann mal eben mit m feuchten: tuch drüber gehn. ne, (-) und ich denke damit ist
--------	--

[520]

NM [v]	ihnen doch bestimmt AUCH geholfen. ne,	denn;
AG [v]		ja nun. ach gott. so gen au (nehm) wer=s

[521]

NM [v]	die hat	gut.	umso	umso besser IS es
AG [v]	nun	GAR nicht. ne, (-) (das wurd e) etwas zu hoch gespielt. ne,		

Im Gegensatz zu den vorsichtig formulierten Vereinbarungsvorschlägen an den Antragsgegner fällt hier auf, dass der Schiedsman das Modalverb ‚sollen‘ nutzt, das deutlich stärkere Handlungsobligationen als ‚können‘ ausdrückt. Durch vielfache Abschwächungen modifiziert der Schiedsman jedoch den illokutiven Gehalt der Äußerung von einer Weisung zu einem unverbindlichen, höflichen Vorschlag: durch den Hypothesenindikator ‚vielleicht‘, den Gebrauch des Konjunktivs, die siebenfache Verwendung der Abtönungspartikel ‚mal‘ (davon zwei in der verkürzten Wortform ‚ma‘, eine in Kombination mit der Abtönungspartikel ‚eben‘) und die Metapher ‚einen Blick drauf werfen‘, die im Vergleich zu den möglichen Alternativen ‚wischen‘, ‚schrubben‘ oder ‚sauber machen‘ deutlich geringeren Aufwand suggeriert. Damit markiert er auch hier die Annahme des Vorschlags als unerhebliche Leistung. Da die Antragstellerin verbal nicht reagiert, der Schiedsman jedoch einen Adressatenwechsel vollzieht und mit dem Adverb ‚AUCH‘ signalisiert, dass die Antragstellerin einverstanden ist, gehe ich von einer nonverbalen Bestätigung aus. Mit der Operator-Skopos-Struktur (‚und ich denke damit ist Ihnen doch bestimmt AUCH geholfen‘) setzt der Schiedsman voraus, dass die vorgeschlagene Regelung für den Antragsgegner von Nutzen ist, was dieser implizit negiert. Auch hier zeigt sich, dass der Vergleichsvorschlag rein formal zur Steigerung der Kooperationsbereitschaft und verfahrensrechtlich wegen der Notwendigkeit beidseitiger Zugeständnisse sinnvoll ist und dass die Vertretungssituation das Finden von sinnvollen Vergleichsaspekten erschwert.

Erst deutlich später im Gesprächsverlauf, unter anderem nach umfangreichen Ausführungen zum Abschließen von Haustüren, führt der Schiedsman die Konfliktregulierung mit der Begründung weiter, ‚irgendwie müssen wer auch mal zum: ende kommen,‘ (734). Er konkretisiert nun die Vergleichsbemühungen auf das Schreiben des Vergleichs hin und resümiert die Positionen beider Parteien:

[734]

NM [v]	[...] (.) weil irgendwie müssen wer auch mal zum: ende kommen, (2.0) was
--------	--

[735]

NM [v]	machen wer jetzt. was schreiben wer jetzt als vergleich. (2.0) SIE sagen, (---) das mit
--------	---

[736]

NM [v]	den männerbesuchen hat ihre frau nie gesacht,	sie sagen; ja; pf.; et is ihnen aber
AG [v]		nein.

[737]

NM [v]	ANgetragen worden. dass se=s gesacht hat. (---)
AS [v]	ich mach n vorschlach. (-) wir

[738]

AS [v]	vergessen die sache hier mit den männerbesuchen. ich et geht mir ja hauptsächlich ja
--------	--

[739]

AS [v]	auch um die kinder. (-) nur sollt ich in zukunft noch IR::gendwas nachteiliges hö:ren,
--------	--

Nach der übergabegeeigneten Stelle nutzt die Antragstellerin ihr Rederecht, um ihre Bereitschaft auszudrücken, von der Ahndung der üblen Nachrede abzusehen. Dabei droht sie jedoch

dem Antragsgegner, dass es im Wiederholungsfall „noch n bisschen härter als et jetzt im moment noch is.“ (741f.) komme. Darauf reagiert der Schiedsman ablehnd und zeigt ihr eine Handlungsalternative auf:

[742]

NM [v]	(dann könn) wir uns ja
AS [v]	[...] ()

[743]

NM [v]	vielleicht ANders einigen. weil da da muss ich ganz ehrlich sagen, dann hab ich
--------	---

[744]

NM [v]	meinen job verfeh:lt hier. weil <<lachend> ich möchte ja ehrlich > gesacht, dass SIE,
--------	---

[745]

NM [v]	(-) BEIden, (-) möglichst FRIEDlich miteinander umgehn. was halten se denn von der
--------	--

[746]

NM [v]	möglichkeit; wenn sie nochmal was HÖ:ren. (--) dass se dann einach mal mit herrn
--------	---

[747]

NM [v]	oder frau michels darüber sprechen. dat se dann einfach mal ANschellen und
--------	--

[748]

NM [v]	sagen, ich hab von, (-) michael kraus gerade geHÖRT; dass (-) ihre frau gesacht hat,
--------	--

[749]

NM [v]	oder sie gesacht haben; ich hab männerbesuch.=um jetzt einfach mal dabei zu
--------	---

[750]

NM [v]	bleiben. könn se sich DAS vorstelln.
AS [v]	[...]

Nachdem der Vorschlag des Schiedsmanns unratifiziert geblieben ist, unterbreitet der Schiedsman dem Antragsgegner einen Vorschlag für eine Vereinbarung, der den Aspekt der Verbalinjurie mit dem der üblen Nachrede verbindet:

[789]

NM [v]	GUT. (-) ehm; ich schlage jetzt einfach vor. (---) sie sagen ja, (-) ihre frau, (2.0) hat (-)
--------	---

[790]

NM [v]	keinen beleidigt. weder die kinder, (---) noch frau meier; (-) dann KÖNNte
--------	--

[791]

NM [v]	man doch jetzt einfach SA::gen, (-) dass ihre frau sich, (-) zukünftig verpflichtet,
--------	--

[792]

NM [v]	weder die kinder, (-) noch frau meier zu beleidigen. (-) und wenn se=s in
--------	---

[793]

NM [v]	der vergangenheit nicht gemacht hat; wird se=s auch in zukunft NICHT machen;
--------	--

Dafür hält der Schiedsman noch einmal fest, dass der Antragsgegner beide Verbalinjurien negiert (789f.), und leitet daraus konditional ab, dass sich die Antragsgegnerin dazu verpflichten kann, in Zukunft weder die Antragstellerin noch ihre Kinder zu beleidigen (798–795). Erneut stellt er damit die Einwilligung in den Vorschlag als eine unerhebliche Anforderung dar. Nachdem der Antragsgegner zugestimmt hat, erläutert der Schiedsman die Notwendigkeit dieser Vereinbarung: „nur irgendwie: MUSS ich ja jetzt mal was protokolliern;“ (794).

Der Vereinbarungsvorschlag selbst sowie die Erklärung seiner Notwendigkeit wirken wegen der Redundanz der Verpflichtung auf den ersten Blick unsinnig: als wolle der Schiedsman mit allen Mitteln einen Vergleich herbeiführen, der keine Konsequenzen hat. Doch er-

möglicht der Schiedsmann dem Antragsgegner (bzw. seiner Frau) damit, sich ohne Image-schädigung auf etwas zu verpflichten, das der Antragstellerin ein großes Anliegen ist. Damit wird der Schiedsmann beiden Parteien gerecht, ohne die Faktizität der Anschuldigungen widerlegen oder beweisen zu müssen. Nach der dreifachen Ratifizierung des Vergleichsvorschlags durch den Antragsgegner (800) beginnt der Schiedsmann mit der Protokollierung dieser Vereinbarung (800–802) und erfragt anschließend, ob es weitere Aspekte gebe, die geregelt werden sollten (803f.). Da die Antragstellerin daraufhin als Wunsch formuliert, dass ihre Kinder ungestört spielen können, weist der Schiedsmann dies als möglichen Gegenstand einer Vereinbarung zurück, da die Kinder darauf ohnehin ein Recht haben. Um die Beidseitigkeit der Zugeständnisse im Vergleich sicherzustellen, unterbreitet der Schiedsmann den nächsten Vereinbarungsvorschlag:

[819]

NM [v]	schlag ich
AS [v]	[...] spielen se halt.

[820]

NM [v]	FOLgendes vor. ich mein ihre frau; (---) hat sich jetzt verpflichtet, (-) zukünftig, keine
--------	--

[821]

NM [v]	beleidigungen, gegen frau meier oder ihre kinder, auszusprechen. jetzt
--------	--

[822]

NM [v]	schlag ich vor, dass sie sich auch mal verpflichten, (---) nämlich, (-) sie verpflichten
--------	--

[823]

NM [v]	sich, (-) verunreinigungen, die die kinder, (-) anstellen; (---) zu beseitigen.
AS [v]	jo. (-) klar.

Durch die Gegenüberstellung des bereits geschlossenen Vergleichs mit dem Vergleichsvorschlag an die Antragstellerin, durch die additive Fokuspartikel „auch“ und die Abtönungspartikel „mal“, die den Vorschlag „zwanglos, unverbindlich und höflich“ (Helbig 1988: 175) gestalten, und gleichzeitig dessen Aufforderungscharakter verdeutlichen, erweckt der Schiedsmann den Eindruck, die Antragstellerin müsse einzig aus Gründen der formalen Gleichberechtigung – bzw. um das für einen Vergleich konstitutive gegenseitige Aufeinanderzukommen zu realisieren – einen Vergleich ratifizieren. Diese Annahme wird dadurch unterstrichen, dass der Inhalt des Vergleichsvorschlags – also das Entfernen von durch die Kinder verursachtem Dreck – vom Antragsgegner innerhalb der Verhandlung nicht gewünscht, sondern mehrfach als irrelevant zurückgewiesen wurde. Außerdem hatte die Antragstellerin dieses Subthema als eine Beschwerde der Antragsgegnerin über durch die Kinder verursachten Dreck und damit als Beleg für deren Kinderfeindlichkeit etabliert, sie bzw. ihre Kinder waren die Leidtragenden. Durch diesen Vergleichsvorschlag werden die Antragsgegner zu Leidtragenden stilisiert, die Kinder zu Verursachern. Nach der dennoch erfolgenden Ratifizierung der Antragstellerin handelt der Schiedsmann gemeinsam mit ihr den protokollfähigen Wortlaut dieser Vereinbarung aus (853–878).

Als die Antragstellerin währenddessen die konkrete Ausformulierung der Vereinbarung kritisiert, verdeutlicht der Schiedsmann erneut, dass eine solche Vereinbarung aus Reziprozitätsgründen erforderlich ist:

[863]

NM [v]		hm:::; ja gut, aber
AS [v]	da renn ich ja NU:R noch hin und her und guck ob irgendwas is.	

[864]

NM [v]	irgendwie, (2.0) sollten schon BEIde irgendwie; eh ja; dreck.	[...]
AS [v]		ja naTÜRlich. ja aber eh;

Trotz mehrfacher Abschwächung und Abbruch der Äußerung wird deutlich, dass der Schiedsmann auf beiderseitige Zugeständnisse insistiert. Er entspricht insofern auf formaler Ebene seinem Auftrag. Da er jedoch die Notwendigkeit und den Nutzen beidseitiger Zugeständnisse nicht ausführt, besteht für die Parteien Interpretationsspielraum: Neben dem Versöhnungsgedanken könnten sie rein formale, verfahrensrechtliche Gründe als ursächlich für das Insistieren erachten. Der Schiedsmann versäumt hier also die Möglichkeit, beiden Parteien den Schlichtungsgedanken nahe zu bringen und auf diese Weise die Kooperativität der Parteien hervorzuheben. Wie die Zustimmung samt Gewissheitsindikator in der Reaktion der Antragstellerin verdeutlicht, verfügt sie über Musterwissen. Zudem signalisiert sie ihre grundlegende Kooperationsbereitschaft.

Anschließend modifiziert der Schiedsmann die Vereinbarung, die die Antragstellerin in dieser Form ratifiziert (873f.), und er protokolliert sie (876–881). Der formale Charakter der Vereinbarung, den ich bislang lediglich als Lesart beschrieben habe, zeigt sich nun zunächst in der Abwehr des Antragsgegners:

[888]

NM [v]		mhm,
AS [v]	[...] ()	
AG [v]	dat hab ich noch NIE gehört; ne,	

[889]

NM [v]		mhm,
AS [v]	dann mach ich et weg und fer tig.	
AG [v]	dass meine frau sich darüber beschwert. ne,	ne,

Hier zeigt sich erneut der Problemgehalt der Vertretungssituation, denn die Vereinbarung kam zustande, weil die Antragstellerin davon ausgeht, dass die Antragsgegnerin sich mehrfach über Schmutz beschwert hatte. Da nun der Antragsgegner selbst sagt, das interessiere seine Frau nicht, sind Notwendigkeit und Nutzen dieser Vereinbarung unklar: Trifft die Einschätzung der Antragstellerin zu, ist diese Vereinbarung inhaltlich sinnvoll, trifft die Einschätzung des Antragsgegners zu, handelt es sich lediglich um einen formalen Akt.

Den formalen Charakter der Vereinbarung metakommuniziert nun auch der Schiedsmann:

[892]

NM [v]	[...] weil dat würde ich doch, ganz
--------	---------------------------------------

[893]

NM [v]	gern damit wir wenigstens ETwas protokolliern, (---) reinbringen. [...]
--------	---

Damit die Vereinbarungen durch die Vergleichsschließung verbindlichen Charakter erhalten, müssen nun zwei weitere Aspekte geklärt werden: die Kostenübernahme und die Forderung der Antragstellerin, die Antragsgegnerin solle einer wohltätigen Organisation 100 € spenden. Angesichts dessen, dass die Vereinbarungen den Parteien bislang keine erheblichen Zugeständnisse abgefordert haben und bei den Parteien damit kein Gefühl von Verantwortung für den Konflikt entstanden ist, ist bereits erwartbar, dass beide Aspekte schwer zu verhandeln sind. Daher halte ich es für strategisch ungünstig, die Frage der Forderung mit der der Kos-

tenübernahme zu verbinden, wenn dieses Vorgehen auch dadurch legitimiert ist, dass es in beiden Fällen um die Bereitschaft geht, für die Beilegung des Konflikts Geld zu zahlen. Beide Sachverhalte getrennt voneinander zu verhandeln, hätte dem Schiedsmann beispielsweise besser ermöglicht, die Forderung selbst zur Disposition zu stellen.

Der Schiedsmann führt den ersten Aspekt, den der Kostenübernahme, ein, indem er die verschiedenen Möglichkeiten vorstellt:

[900]

NM [v] NOCH ein punkt zu klärn, (---) nämlich die kosten. (4.0) ich sach immer, (-) es gibt

[901]

NM [v] drei möglichkeiten. also kosten: sind nicht so hoch wie ein: (-) eh gerichtsverfahren,

[902]

NM [v] das kann ich vorab sagen, es wird sich um die vierzig euro bewegen, (3.0) und ich

[903]

NM [v] sach immer so schön, es gibt da drei möglichkeiten, (---) a: (-) wer die musik bestellt,

[904]

NM [v] (-) beZAHLT, (2.0) be:, der gegner; (-) sieht ein, (-) dass irgendwas schief gelaufen

[905]

NM [v] is, (---) und is bereit, die kosten zu übernehmen, (---) oder die dritte möglichkeit; (---)

[906]

NM [v] irgendwie sehn BEIde parteien ein, (---) dass se an dem sch eh (2.0) an der misere; (--

[907]

NM [v] -) schuld haben, (---) die schuld liegt irgendwo auf beiden seiten, (---) und; deswegen

[908]

NM [v] TEILen sich die parteien die kosten. (2.0) was würden sie vorschlagen? [...]

Gleich zu Beginn seiner Darstellung wirkt der Schiedsmann auf die Bereitschaft zur Kostenübernahme ein, indem er die Kosten als vergleichsweise gering ausweist. Dadurch rückt er an strategisch sinnvoller Stelle die gerichtliche Konfliktbearbeitung als Konsequenz mangelnder Vergleichsbereitschaft in die Wahrnehmung der Parteien und stellt die Weichen für die Verhandlung der Kostenübernahme. Durch die metakommunikative Kommentierung „ich sach immer so schön“ verdeutlicht der Schiedsmann zudem, dass die Regelung der Kostenübernahme ein ritualisiertes Element in jeder Schlichtung, eine Formsache ist. Nachdem an beiden übernahmegeeigneten Stellen (sogar nach der Frage, die ja eine hohe konditionelle Relevanz hat) keine der Parteien das Rederecht übernommen hat, kennzeichnet der Schiedsmann seine Position:

[909]

NM [v] irgendwo, eh pf: (-) irgendwo, (---) sind, (-) mehr oder weniger, (-) aus meiner sicht,

[910]

NM [v] BEIde, (-) daran schuld, dass sie hier sitzen, denn wenn se vernünftig miteinander

[911]

NM [v] umgehn würden, (2.0) hätten se heute nich hier erscheinen müssen. (3.0) also; (-)

[912]

NM [v] wär=s eigentlich vernünftig, wenn man die kosten TEILT. (---)

AG [v] nein. [...]

Zu spät versucht der Schiedsmann damit, bei den Parteien Verantwortungsgefühl für den Konflikt zu wecken. Da dies beispielsweise der mit der Stilisierung des Konflikts als Generationskonflikt einhergehenden Befreiung von Verantwortung für die Konfliktgenese entgegensteht, liegt es nahe, dass in dieser späten Verhandlungsphase keine der Parteien bereit ist, diese Verantwortung zu übernehmen.

Der Antragsgegner verdeutlicht daraufhin, dass er die Übernahme von Kosten „generell“ ablehnt. Da die Antragstellerin nun davon ausgeht, sie müsse die Vergleichskosten übernehmen, belehrt sie der Schiedsmann, dass sie auch nach der verbalen Ratifikation des Vergleichs ein Scheitern der Verhandlung in Kauf nehmen und lediglich die entstandenen Kosten für Auslagen etc. übernehmen kann:

[915]

NM [v]		NEIN.
AS [v]		ja; muss ich akzeptieren, und;
AG [v]	[...]	

[916]

NM [v]	sie MÜSsen, (-) NICHTS akzeptieren. (---) ne, also es wird niemand verurteilt, und es	
--------	---	--

[917]

NM [v]	wird auch NIEMAND dazu überredet, (-) hier irgendwas zu unterschreiben, oder zu	
--------	---	--

[918]

NM [v]	akzeptieren, was er nicht aus freien stücken; eh wenn wir uns darüber nicht einigen	
--------	---	--

[919]

NM [v]	können, dann: eh; is die verhandlung einfach als gescheitert anzusehn. (2.0) und ich	
--------	--	--

[920]

NM [v]	müsste einfach nur die eh kosten halt mit ihnen abrechnen, (-) die entSTANden sind.	
--------	---	--

Mit dieser Entgegnung gefährdet er das Zustandekommen eines Vergleichs, entspricht jedoch seiner Aufgabe, indem er die Handlungsmöglichkeiten der Parteien nicht beschneidet, sondern sie ihnen aufzeigt. Zum Ende seines Turns expliziert er jedoch die andere Handlungsmöglichkeit:

[921]

NM [v]	(-) nur wenn se sagen, aus freien stücken, (-) oke, ich übernehm=s, (-) das war mir	
--------	---	--

[922]

NM [v]	einfach die sache wert, (---)	
AS [v]	ja wenn ich das nicht akzeptieren muss, oder so, [...]	

Als nun auch die Antragstellerin die Kostenübernahme verweigert, versucht der Schiedsmann die Situation durch die Parteien lösen zu lassen (939f.: „wie machen wer jetzt“). Nachdem das gescheitert ist, greift er auf die „Drohung“ (Jansen 1987: 191) der hohen Kosten einer gerichtlichen Konfliktlösung zurück: „wenn wir uns denn hier heute nicht einigen, (-) dann hat SIE die möglichkeit; die sache vor gericht klären zu können. [...] wird auf jeden fall TEURer.“ (950f.).

Durch das In-Beziehung-Setzen des Ausbleibens eines Vergleichs mit der teuren gerichtlichen Konfliktregelung rückt der Schiedsmann die Konsequenzen des unkooperativen Verhaltens als ein unmittelbares Ursache-Wirkung-Verhältnis in das Blickfeld der Parteien. Als auch dies keinen Erfolg zeigt, erläutert er, dass die Frage der Übernahme der Kosten aus seiner Sicht in keinem Verhältnis zum Nutzen der in der Verhandlung erarbeiteten Vereinbarungen

steht: „ich mein wir ham ja jetzt eigentlich vernünftig über alles geredet, (---) und an den kosten lassen wer=s jetzt scheitern,“ (961f.).

Weil der Antragsgegner eine Übernahme der Verfahrenskosten oder eine Spende vermutlich mit einem Schuldeingeständnis gleichsetzt¹⁵⁶, ist diese indirekte Darstellung der Kostenübernahme als Kleinigkeit im Vergleich zu dem Wert der ‚vernünftigen Aussprache‘ zweckdienlich. Hier wird wiederum ein Stereotyp präsupponiert: Rationales Handeln ist nicht zu bezahlen, ist wertvoller als Geld (zumal es sich um keine große Summe handelt). Trotz des damit ausgeübten Drucks bleibt auch dieser Versuch der Hervorbringung von Einigungsbereitschaft auf Seiten des Antragsgegners erfolglos.

Die Antragstellerin zeigt daraufhin formal Bereitschaft zur Reduktion ihrer Forderungen (966: „fuffzig euro“), bettet diese jedoch in einen Angriff auf den Antragsgegner ein (964f.: „wenn da wenigstens n BISSchen einsicht käme,“; 969: „aber da kommt ja nicht EIN bisschen ei:nsicht“). Auch ihre Selbststilisierung als weder „verbohrt“ noch „starrsinnig“ (972f.) impliziert im Umkehrschluss eine Verletzung des Images des Antragsgegners. Mit dem (auf die zustimmende Äußerung des Antragsgegners „keiner ist fehlerfrei“(973) folgenden) Konsens herstellenden Einwurf (973f.: „natürlich nicht. dann wärn wa roboter“) schwächt sie ihren Angriff jedoch deutlich ab; der Antragsgegner nutzt seinen Turn zur erneuten Zurückweisung der in der Verhandlung erhobenen Anschuldigungen, woraufhin der Schiedsman noch einmal versucht, mit einer allgemein gehaltenen Formulierung das weitere Vorgehen in die Hände der Parteien zu legen (977f.: „was machen wa“). Auf die nochmalige Bekräftigung des Antragsgegners, dass er und seine Frau nicht bereit sind, Kosten gleich welcher Art zu übernehmen, beschließt der Schiedsman die Verhandlung mit einem performativen Sprechakt (979f.).

Als die Antragstellerin daraufhin ihr Bedauern ausdrückt, formuliert der Schiedsman noch einmal gebündelt verschiedene Argumente für eine Einigung: den „hausfrieden“ (981), die Ungewissheit des Ausgangs einer gerichtlichen Konfliktlösung (984f.: „vor gericht und auf hoher see ist man in gottes hand“), dass ein Urteil von „Oben herab diktiert“ (990) wird und es dabei immer einen Verlierer gibt. Danach gibt er dem Antragsgegner mit einer zweisekündigen Pause (994) eine letzte Gelegenheit, seine Meinung zu ändern. Da der diese nicht nutzt, beendet der Schiedsman die Verhandlung ein zweites Mal (995f.).

Wie diese schrittweise Rekonstruktion der Vergleichsaktivitäten gezeigt hat, erfragt der Schiedsman zwar wiederholt Lösungsvorstellungen der Parteien, sämtliche Vorschläge für Vereinbarungen gehen dennoch von ihm selbst aus. Dafür wertet er grundsätzlich die Etablierung eines Themas als Relevanzmarkierung und unterbreitet entsprechend auch Vorschläge für Konfliktkomponenten, die eine der Parteien als irrelevant zurückweist. Die Vorschläge für Vereinbarungen sind jeweils so formuliert, dass überwiegend die auf die Gespräche des IdS-Korpus bezogene Beobachtung von Reitemeier und Spranz-Fogasy (2003: 136) zutrifft, dass die Beteiligungsrechte der beiden Parteien tendenziell auf die Annahme oder Verweigerung des von der Schiedsperson vorgegebenen Vergleichsvorschlags reduziert sind. Lediglich in Bezug auf den an die Antragstellerin adressierten Vorschlag, Dreck der Kinder zu entfernen, findet eine umfangreiche Aushandlung der Vereinbarung und ihres protokollfähigen Wortlauts statt.

¹⁵⁶ Dafür, dass der Antragsgegner die Kostenübernahme tatsächlich als Schuldeingeständnis bewertet, spricht auch, dass er wenig später noch einmal betont, keine Schuld an den ihm und seiner Frau vorgeworfenen Delikten zu tragen (2606f.).

Als wesentliche Instrumente für die Herbeiführung von Vereinbarungen dient dem Schiedsmann, dass mit den Vereinbarungen geringe bis gar keine Anforderungen an das Handeln der Parteien gestellt werden, sowie die Reziprozität, die durch die Beidseitigkeit der Zugeständnisse als Verhandlungsprinzip markiert wurde. Der Komplexität des Konflikts, die sich in der Etablierung etlicher Themen/Subthemen zeigt, wird der Schiedsmann gerecht, indem er wiederholt Vorschläge für umfassende Vereinbarungen unterbreitet, die nicht auf die Regulierung der zurückliegenden Begebenheit, sondern grundsätzlich auf den zukünftigen, konfliktvermeidenden Umgang miteinander zielen. Mehrfach zeigt der Schiedsmann dabei konkret und detailliert Handlungsalternativen auf.

Obwohl die Parteien dank der Reziprozität und der Darstellung der Vereinbarung als unerhebliche Anforderung den Vorschlägen leicht zustimmen können und daher in dieser Schlichtung mehr Vereinbarungen geschlossen wurden als in jeder anderen meines Korpus, bedingt aus meiner Sicht insbesondere die Darstellung einer Vereinbarung als unerhebliche Anforderung, dass der Vergleich an der Frage der Kostenübernahme scheitert: Gerade weil beiden Parteien nur unerhebliche Zugeständnisse abverlangt werden, müssen sie keine Verantwortung für das Zustandekommen des Konflikts annehmen. Eine Chance, dennoch einen Vergleich zu schließen, hätte aus meiner Sicht die Betonung der Reziprozität in der Vereinbarungsfindung gebracht: Kurz vor Abschluss der Verhandlung betont die Antragstellerin mehrfach, „wenn da wenigstens n BISSchen einsicht käme;“. Auch vor dem Hintergrund der Beobachtung von Thomas/Pondy (1977), dass sich Parteien selbst kooperativ und das Gegenüber kompetitiv wahrnehmen (s. Kap. 2.2.3), hätte der Schiedsmann hier auf Zugeständnisse des Antragsgegners hinweisen können. Da der Schiedsmann auch zuvor die Zustimmung zu Vergleichsvorschlägen nicht honoriert hat, lässt er hier eine Chance ungenutzt.

Der Schiedsmann strebt – wie gezeigt wurde – eine weite Konfliktdefinition an und erfragt die Interessen der Parteien, wenn auch nicht konsequent. In seinen Bearbeitungsaktivitäten ist er bestrebt, Lösungen zu finden, die die Regulierung des Anschuldigungsgegenstands deutlich überschreiten und den Parteien Möglichkeiten aufzeigen, zukünftig konfliktfrei miteinander zu leben. Sein primäres Kommunikationsziel scheint nicht ausschließlich die Vergleichsfindung zu sein, sondern dass die Parteien „möglichst FRIEDlich miteinander umgeh“ (745). Dennoch ist dieses Ziel nicht so dominant, dass der Schiedsmann nach dem Scheitern des Vergleichs auf die geschlossenen Vereinbarungen insistieren würde und den Parteien damit eine Umdefinition der Beziehung ermöglichen würde.

Dieses Gespräch unterscheidet sich sowohl in Hinsicht auf die Weite der Konfliktdefinition und -bearbeitung, der Zukunftsgerichtetheit der Vereinbarungen und dem Hinterfragen von Interessen deutlich von den Gesprächen der drei anderen Schiedspersonen.

7.2.3. NM2: „der durchgang“

7.2.3.1. Eckdaten des Gesprächs

Das Gespräch findet an einem Werktag im August 2005 um 19 Uhr statt. Es dauert eine Stunde und drei Minuten. Anwesend sind der Schiedsmann, der Antragsteller (Pseudonym: Herr Michelsen) und der Anwalt des Antragsgegners (Pseudonym: Herr Paschke), der seinen Mandanten (Pseudonym: Herr Fritsch) vertritt. Antragsteller ist ein ca. 75 Jahre alter Rentner. Der Antragsgegner, Herr Fritsch, ist ca. 45 Jahre alt und berufstätig. Beide besitzen aneinander grenzende Mehrfamilienhäuser, die sie vermieten und nicht bewohnen. Die Schiedsperson hat mit beiden Parteien ein Vorgespräch geführt, mit der gegnerischen Partei jedoch nur kurz telefonisch, um den Termin zu vereinbaren. Beide Parteien sitzen während der Verhandlung ne-

beneinander auf dem Sofa. Der Antragsteller hat etliche Dokumente dabei: Fotos, einen Zeitungsartikel und Briefe, die mir leider nicht vorliegen.

Gegenstand des Konflikts ist der Zugang zu einem öffentlichen Weg: Hinter den beiden aneinandergrenzenden dreigeschossigen Reihenhäusern der Parteien liegt eine Gartenfläche, hinter der dieser Weg herführt. Um zu ihm zu gelangen, muss der Antragsteller ein Tor nutzen, das an der Grenze zum Garten des Antragsgegners liegt. Der Antragsteller fordert den Antragsgegner dazu auf, dessen Grundstück so herzurichten, dass dieses Gartentor für den Antragsteller nutzbar ist. Dies erfordert laut Antrag, dass der Antragsgegner am Gartentor gelagerten Bauschutt und Gartenabfälle entfernt.

Bereits früh innerhalb der Verhandlung stellt der Anwalt dar, dass der Antragsgegner eine nicht dauerhafte Nutzung des Weges durch den Antragsteller duldet. Da der Antragsteller dennoch weitere Aspekte etabliert und damit als konfliktrelevant markiert, bemüht sich der Schiedsman um eine Regulierung eines weit definierten Konflikts (409), was der Anwalt zurückweist (449). Daher beschließen Schiedsman und Anwalt, weitergehend nur den Antragsgegenstand zu regulieren (465). Signifikant für diese Verhandlung ist, dass der Antragsteller diesen engen Fokus nicht akzeptiert: So etabliert er, noch während der Schiedsman mit dem Anwalt gemeinsam den Wortlaut des Vergleichs ausarbeitet und protokolliert, weitere Konfliktkomponenten. Trotz dieser Andersgerichtetheit seiner Aktivitäten bis zum Ende der Verhandlung kommt folgender Vergleich zustande: Herr Fritsch erklärt sich bereit, den Durchgang über sein Grundstück zu dulden. Dieser Durchgang sei weiterhin nicht als Weg anzusehen, damit dem Antragsgegner aufgrund der Einigung keine Verkehrssicherungspflicht zufällt. Dem Antragsteller ist erlaubt, etwaige Hindernisse auf dem Grundstück des Antragsgegners auf seine eigenen Kosten zu entfernen. Der Antragsteller erklärt sich bereit, die Kosten des Verfahrens zu übernehmen.

Während des gesamten Gesprächs zwitschert ein Kanarienvogel.

7.2.3.2. Der Konflikt

Bei diesem Schlichtungsgespräch lässt sich der Eskalationsgrad des Konflikts primär aus der Sicht des Antragstellers rekonstruieren, weil der Antragsgegner sich anwaltlich vertreten lässt und der Anwalt selbst nur wenig über die Konfliktbeurteilung des Antragsgegners aussagt. Diese wenigen Aussagen legen nahe, dass der Antragsgegner den Vorkommnissen nur geringen Konfliktstatus zuspricht:

[484]

AG-Aw[v] das glaub ich nicht. der is so zufrieden, wie das:: (0.4) nebenander herläuft, (0.9)

[485]

AG-Aw[v] er lecht da jetzt keinen großen wert auf ne besondere nähe, zumal, (.) die wohn ja

[486]

NM [v] mhm, (.)

AG-Aw[v] nicht nebenander. ne? [...]

Zur Darstellung des Konflikts bedient sich der Antragsteller der Schilderung mehrerer Konfliktepisoden, bei denen der Konfliktgehalt meist als unterschiedliche Relevantsetzung von Sachverhalten der beiden Parteien beschrieben wird. Neben diesen Ausführungen, die den Konflikt primär auf der Sachebene lokalisieren, schildert der Antragsteller einzelne Begebenheiten, die er als Zurückweisung seiner Person interpretiert (auch 471):

[307]

NM [v]	[...]
AS [v]	<<f> grade aus, kein > (0.49) nich mal nach links oder nich

[308]

AS [v]	nach rechts. (.) er guckt nich. also ich bin bald gar nich nich irgendwie eh; eh=eh;
--------	--

[309]

NM [v]	ja. (.) gut. () jedem selbst überlassen.
AS [v]	er mag mich nich. ne? ne? (0.32) und eh; [...]

Der Antragsteller verortet also Konfliktanteile auf der Sach- und auf der Beziehungsebene, ohne dass er eine der beiden Ebenen als ursächlich für die andere darstellen würde. Entsprechend werden seine Hypothesen zum Konfliktsprung in dieser Schlichtung nicht deutlich. In der Darstellung des Antragstellers ist dieser Konflikt auf Stufe drei bis vier von Glasls Eskalationmodell zu verorten.

Die minimale Konfliktdefinition des Schiedsmanns, die den Konflikt darauf reduziert, dass der Antragsgegner Beziehungsangebote des Antragstellers ablehnt, akzeptiert der Antragsteller zwar:

[431]

NM [v]	gut. (0.64) ja. (0.36) wenn ich
AS [v]	[...] ()

[432]

NM [v]	sie also richtig verstehe dann ()unötig hinauszögern, (0.72) eh;; SIE
AS [v]	<<f> also; (.) sie sehn ja,

[433]

NM [v]	wolln jetzt (.) damit dokumentiern, (.) sie versuchen immer wieder mit dem guten
--------	--

[434]

NM [v]	mann (normal) zu sprechen, aber es klappt nich. GUT.
AS [v]	ich versuch mit dem mann normal zu sprechen. es klappt nich. (.)

Dennoch etabliert der Antragsteller immer wieder neue Episoden der Konfliktmanifestation, und zwar primär Aspekte, die auf der Sachebene verortet sind, und zeigt damit an, dass er die Konfliktdefinition des Schiedsmanns lediglich als eine Dimension des Konflikts, nicht aber als zulässige Reduktion akzeptiert. Durch die Vielzahl der etablierten Konfliktkomponenten wird wie in NM1 der Eindruck erweckt, dass der Antragsteller das primäre Kommunikationsziel verfolgt, das Verhalten des Antragsgegners in Gänze mindestens als irrational und unfreundlich zu illustrieren, im Zweifel jedoch als sozial deviant. Gestützt wird dieser Eindruck durch seine mangelnde Bereitschaft, sich auf die Lösungsorientierung von Schiedsmann und Anwalt einzulassen.

Wie bereits an der letzten Transkriptpassage ansatzweise deutlich wurde, modelliert der Schiedsmann den Konflikt auch in dieser Schlichtung wieder als Konflikt, der sich durch viele Kleinigkeiten entwickelt hat. Das zeigt sich in der folgenden Passage deutlich:

[455]

NM [v]	mhm, also ICH hab
AG-Aw[v]	[...]

[456]

NM [v]	den eindruck, eh; (0.64) DAS is praktisch nur, (.) der ja wie nennt man das so
--------	--

[457]

NM [v]	schön, den tropfen der das fass zum überlaufen (0.8) bringt. ne? (.) eh;; [...]
AG-Aw[v]	das is ()

Dieses Vorgehen erlaubt dem Schiedsmann, von der Bearbeitung einzelner Episoden der Konfliktdarstellung abzusehen und den Konflikt stattdessen grundsätzlich auf der Beziehungsebene zu bearbeiten. Damit wäre eine Konfliktbeilegung als Resultat des Gesprächs möglich, würde sie der Anwalt nicht zurückgewiesen (s. o.).

7.2.3.3.Zustandekommen des Vergleichs

Erste Bestrebungen, den Konflikt zu regulieren, unternimmt der Schiedsmann nach ca. 30 Minuten. Idealtypisch adressiert er die Frage nach Lösungsvorschlägen an beide Parteien:

[444]

NM [v]	[...] eh:- (.) ja. (.) also WIE kriegen wer das hin, dass (.) zukünftig
--------	---

[445]

NM [v]	beide (.) parteien vernünftig miteinander (.) sachen besprechen.
--------	--

AS [v]

[...]

Dabei erfragt er nicht Lösungsvorstellungen, die auf den Antragsgegenstand oder auf die zuvor vom Antragsteller relevant gesetzten Sachverhalte bezogen sind, sondern fokussiert mit seiner Frage eine globale Konfliktregulierung, mit anderen Worten eine Konfliktbeilegung. An die oben beschriebene Hypothese zum Konflikt anschließend, expliziert er diesen Gedanken weitergehend:

[457]

NM [v]	[...](0.62) die
AG-Aw[v]	

[458]

NM [v]	sache ist DIE, (.) im grunde genommen; (1.1) gehts gar nich um die sache, (0.38)
--------	--

[459]

NM [v]	an sich, sondern eigentlich NUR (1.06) dass wieder frieden herrscht. (1.57)
--------	---

Der Schiedsmann weist damit die Bedeutung des Konflikts für die weitere Verhandlung zurück und betont den Nutzen einer Regulierung. Wiederum idealtypisch übergibt er die Verantwortung für eine mögliche Lösung erneut mit einer Frage an die Parteien:

[460]

NM [v]	könnten wir das irgendwie hinkriegen. und dann sind (.) mit sicherheit in zukunft,
--------	--

[461]

NM [v]	(.) eh; (.) streitigkeiten; (0.54) außen vor. (.)
--------	---

AS [v]

dann hab ich natürlich; hab mir so

[462]

NM [v]	gut eh; nur ich wollte das gerne abklären. [...]
--------	--

AS [v]

einige punkte ge macht, ja=a,

Da der Schiedsmann selbst hier die konditionelle Relevanz durch die nachgestellte Erläuterung des Nutzens abschwächt und der Antragsteller entsprechend nicht antwortet, sondern die Etablierung weiterer Konfliktkomponenten ankündigt, insistiert der Schiedsmann auf Antworten, die er im Anschluss an diese Passage erneut einfordert (s. u.). Als daraufhin keine der

Parteien responsiv reagiert, arbeitet der Schiedsmann einen konkreten Vorschlag aus, der den Parteien einen Meinungs austausch ermöglichen würde:

[465]

NM [v]	WÄre das wahrscheinlich möglich? (0.89)	oder würde es
AS [v]		eh;; (0.71)
AG-Aw[v]		eh;;

[466]

NM [v]	BRINgen; (0.4) die verhandlung (0.3) hier, (0.6) zu beenden, (0.8) und dann
--------	---

[467]

NM [v]	einfach zu einem (.) ZEITpunkt wieder neu auf(0.5)zunehmen wenn ihr mandant
--------	---

[468]

NM [v]	(0.5) zeit hätte, (0.3) und dass beide parteien wirklich mal miteinander sprechen,
--------	--

[469]

NM [v]	(0.4) HIER; (.) unter neutraler stelle, (1.18) denn am gartenzaun is es bei der
--------	---

[470]

NM [v]	jetzigen situation (.) NICHT (.) möglich. (.) nehm ICH mal an. (1.58) [...]
--------	---

Nach einer weiteren Ausführung und einer Paraphrase dieses Vorschlags antwortet der Anwalt, dass der Antragsgegner aus seiner Sicht kein Interesse an einem Gespräch mit dem Antragsteller hat:

[483]

NM [v]	kein intresse; eh; ()	ist denn daran was zu ändern.
AG-Aw[v]	dass sich das hier lösen lässt, das glaub ich nicht.	

[484]

AG-Aw[v]	das glaub ich nicht. der is so zufrieden, wie das:: (0.4) nebenander herläuft, (0.9)
----------	--

Da der Anwalt trotz dieser erneuten Nachfrage weiterhin den Vorschlag ablehnt, expliziert der Schiedsmann die sich daraus ergebende eingeschränkte Möglichkeit weiterer Konfliktbearbeitung und lässt sie ratifizieren:

[490]

NM [v]		also meinen sie: () (wie ich) verstanden hab, reden wir über die
AS [v]	[...]	ja: ()

[491]

NM [v]	sache, und vergleichen wir uns gegebenfalls in DER sache, (0.65) und damit, wär
--------	---

[492]

NM [v]	die sache dann halt.	beendet.
AG-Aw[v]	das wär für ihn	dann möglicherweise erledigt. (0.88)

Dieser Einigung entsprechend verfolgt der Schiedsmann im Weiteren nicht mehr die Konfliktbeilegung als primäres Kommunikationsziel und weist diesbezügliche Bestrebungen des Antragstellers eindeutig zurück:

[533]

NM [v]	[...]	das problem ist jetzt
AS [v]		<<f> AUS > (0.49) <<f> AUS >

[534]

NM [v]	einfach; (.) sie sind beide- (.) sind sich nicht grün, und der eine vermeidet einfach
--------	---

[535]		
NM [v]	n gespräch mit dem andern. (.)	gut. das is aber; (.) fakt. (.) und eh; (.)
AS [v]		ja. (0.35)

[536]		
NM [v]	WAHRscheinlich könn wer da, (.) nichts dran ändern.	ja;;
AS [v]		so. eh=ja; (.) naja; (.) gut.

[537]		
NM [v]		wird; [...]
AS [v]	könn wer nichts dran ändern.	
AG-Aw[v]		nee; das is denk ich mal sehr sch wierig.

Gegen die weiteren Rekonstruktionsaktivitäten des Antragstellers setzt der Schiedsman nun diese sachorientierte Bearbeitung des Konflikts fort, indem er die Konfliktdefinition auf die Weite des Antragsgegenstands reduziert, vorherige Ergebnisse sichert und unmittelbar zur Protokollierung überleitet:

[580]		
NM [v]	(0.4) GUT. (0.5) komm wer, (.) zu unserem; (0.51) zurück. (0.97) zu unserem fall.	

[581]		
NM [v]	(1.03) SO; (.) SIE möchten also das (0.59) herr fritsch, sein grundstück wieder so	

[582]		
NM [v]	herrichtet, (0.46) dass der durchgang ermöglicht wird, (0.49) und DIEsen auch,	

[583]		
NM [v]	wie in der vergangenheit, (0.33) erlaubt. (1.63) (.)	(jetz hatt ich) (.) von
AS [v]		ja; sons

[584]		
NM [v]	IH:nen, (.) gerade schon signalisiert bekommen, (1.35) unter gewissen	

[585]		
NM [v]	voraussetzungen is es zu (1.24) erlaubt. (1.12)	WIE könn wir das in
AG-Aw[v]		das is eh also;

[586]		
NM [v]	worte fassen. (0.42) weil ich müsste das ja dann (.) protokolliern.	
AG-Aw[v]		ja. (1.46) eh::;

Mit der Sicherung des vorherigen Zugeständnisses bezieht sich der Schiedsman auf eine Äußerung des Anwalts zu Anfang der Konfliktrekonstruktion, in der dieser bereits zugestanden hatte, was nun als Vergleich ausgearbeitet wird: dass der Antragsteller den Durchgang nutzen darf. Anschließend beginnt der Anwalt damit, dem Schiedsman den Vergleich zu diktieren, wird dabei jedoch mehrfach durch anders gerichtete Aktivitäten des Antragstellers unterbrochen, so dass der Schiedsman die Weiterführung der Protokollierung gegen diese Aktivitäten durchsetzen muss (633ff., 654ff., 732ff.). Indem der Vergleich selbst – lediglich durch Fragen des Schiedsmanns und in einem Fall des Antragstellers gesteuert – vollständig vom Anwalt diktiert wird, ist zwar zumindest einseitig eine größtmögliche Parteienzentrierung gegeben, da jedoch nur detaillierter ausformuliert wird, was der Anwalt bereits zu Beginn des Gesprächs als erlaubt geschildert hatte, resultiert der Vergleich nicht aus Verhandlungsaktivitäten.

Der Vergleich reguliert den Konflikt ausschließlich in Bezug auf den Antragsgegenstand. Doch verlangt er dem Antragsgegner keine Zugeständnisse ab, da dieser den Vergleichsinhalt in weniger konkreter Form laut Anwalt bereits vor der Verhandlung zugestanden hatte. Der

Vergleich hat dennoch drei Vorteile: Er vergrößert die Verbindlichkeit des Zugeständnisses, er erleichtert es dem Antragsteller zu akzeptieren, dass er den Durchgang nutzen darf (er thematisiert mehrfach, der Antragsgegner habe ihm die Nutzung des Durchgangs verboten), und es wirkt möglicherweise konfliktentschärfend, dass ein Vergleich überhaupt zustandekommt. Da der Antragsteller wiederholt verdeutlicht, dass er den Konflikt als sehr komplex und zudem auf der Beziehungsebene angesiedelt sieht, dürfte dieser Vergleich dennoch seine Forderungen nur minimal erfüllen, und es ist unwahrscheinlich, dass der Konflikt auf diese Weise reguliert wird.

Das wichtigste Instrument des Schiedsmanns, um diesen Vergleich zu erwirken, bildet die Zurückweisung anders gerichteter Aktivitäten des Antragstellers. Zudem ist davon auszugehen, dass dieser Vergleich nur zustande kommt, weil die Anforderungen an den Antragsgegner – wie auch in NM1 – unerheblich sind, denn der Anwalt hatte dessen mangelnde Einigungsmotivation deutlich hervorgehoben.

Da sich der Antragsteller trotz Bekundung mangelnder Bereitschaft des Antragsgegners umgehend bereit erklärt, die Kosten für das Verfahren zu übernehmen, wird das Verfahren nach der Protokollierung des Vergleichs schnell abgeschlossen.

7.2.4. Gesprächsverhalten des Schiedsmanns

7.2.4.1. Erfüllung der kodifizierten Aufgaben

Die organisatorischen Aufgaben erfüllt der Schiedsmann überwiegend deutlich: Beide Verhandlungen eröffnet und schließt er explizit, teilweise auch explizit performativ, er protokolliert Einigungen und Vereinbarungen und lässt sie ratifizieren. Interessant ist, dass die Feststellung der Personalien der Parteien, das Einholen der Unterschriften in NM2 sowie das Ausstellen einer Erfolglosigkeitsbescheinigung in NM1 außerhalb des durch Eröffnung und Beendigung definierten Gesprächsrahmens vollzogen werden. Insbesondere nach der Verhandlungseröffnung in NM2 wird deutlich, dass zuvor auch organisatorische Aufgaben vollzogen worden sein können. Das Einholen der Personalien wird dadurch zum formalen Akt, der die Verhandlungseröffnung erst ermöglicht. Warum der Schiedsmann in NM2 das Einholen der Unterschriften unter den Vergleich auslagert, ist mir nicht klar. Ich halte es für möglich, dass hier das Beobachterparadoxon greift und der Schiedsmann – ob bewusst oder unbewusst – den Schlichtungsrahmen von zeitaufwändigeren nonverbalen Aktivitäten entlastet. Dass er in NM1 keine Erfolglosigkeitsbescheinigung ausstellt, kann denselben Grund haben. Es kann jedoch auch darauf zurückzuführen sein, dass dies nicht mehr in Anwesenheit des Antragsgegners erfolgen muss und damit tatsächlich nicht mehr Gegenstand der Schlichtung ist, oder darauf, dass der Schiedsmann hier nicht initiativ die Bedingungen für eine Privatklage schaffen möchte.

Auch die kodifizierten interaktiven Aufgaben erfüllt der Schiedsmann überwiegend deutlich. So „erörtert [er] mit den Parteien deren Vorstellungen von einer einvernehmlichen Regelung der Streitsache“ (§24 Abs. 2 SchAG, s. Kap. 4.4.1) und ist dabei bestrebt, eine eher weite Konfliktdefinition für die Regulierungsaktivitäten zu rekonstruieren. Insbesondere in NM2 zeigt der Metadiskurs über die Möglichkeit, die Beziehungsebene zu bearbeiten, und das anschließend veränderte Schlichtungsverhalten des Schiedsmanns, dass er seine Aktivitäten an den Vorstellungen der Parteien ausrichtet. Doch nicht nur hier bemüht er sich, Schlichtung als parteizentriertes Verfahren zu gestalten: In beiden Gesprächen erfragt er mehrfach Lösungsvorschläge der Parteien, wobei auffällt, dass er in NM2 nach der Reduktion der Konfliktweite ausschließlich weitergehende „Forderungen“ des Antragstellers erfragt. Doch auch in NM1 bewirken die Aktivitäten des Schiedsmanns lediglich ansatzweise, dass die Parteien

ihre Interessen offenlegen können und sie bei der Vergleichsfindung berücksichtigt werden. Dennoch fällt besonders positiv auf, dass der Schiedsmann insgesamt sehr oft Lösungsvorstellungen erfragt und die Parteien bei der Aushandlung von Vergleichsvorschlägen stark miteinbezieht. Als nahezu idealtypisch ist anzusehen, dass der Vergleich in NM2 fast ausschließlich durch eine Partei formuliert wird (doch ist dies eben auch nur nahezu idealtypisch, weil die andere Partei dabei kaum bis gar nicht einbezogen wird).

Eine der kodifizierten interaktiven Aufgaben, denen der Schiedsmann nicht gerecht wird, ist ein Gespräch zwischen den Parteien zu begünstigen. Zwar unterbindet er es nicht, wenn die Parteien direkt miteinander sprechen, doch ermuntert er sie an keiner Stelle dazu, sich auszutauschen. Und auch seine verständnissichernden Fragen und Paraphrasen zielen nicht in erster Linie darauf, den Parteien eine Perspektivenübernahme zu ermöglichen, sondern darauf, die Sachverhalte in einem ihm ausreichenden Maße nachzuvollziehen, denn – so formuliert er in NM1 selbst – „vielleicht is=es ja;; (-) nachher für den vergleich wichtiger, oder (---) sinnvoller, wenn ich mir n kleines bild mach; was eigentlich so: zwischen ihnen beiden is. (-) vielleicht hilft das ja.“ (163ff.)

Der Schiedsmann zielt in beiden Verhandlungen zunächst auf eine Konfliktbeilegung als primäres Kommunikationsziel: Der nachbarschaftliche Friede soll wiederhergestellt werden. In diesem Sinne formuliert er Hypothesen zum Konfliktsprung, in denen er den Konflikt auf der Beziehungsebene verortet, und auf diese Weise die Relevanz der Sachebene des Konflikts herabstuft. Und auch seine Lösungsaktivitäten zielen, zumindest bis die Parteien dies als nicht gewünscht ausweisen, auf eine Konfliktbeilegung (z. B. in NM2: „WIE kriegen wir das denn hin, (0.73) dass DIE beiden nachbarn zukünftig (1.02) vernünftig miteinander (.) sprechen.“). Hier wird er den von der Institution kodifizierten Aufgaben gerecht. Allerdings ist er – das zeigt sich insbesondere im ersten Gespräch – nicht versiert darin, ausreichend zu insistieren, so dass die intensiven Bemühungen zur Konfliktbeilegung teilweise ‚verpuffen‘.

In diesem Zusammenhang ist ebenfalls auffällig, dass der Schiedsmann bestrebt ist, echte Vergleiche zu erzielen, also Zugeständnisse von beiden Parteien zu erwirken. Dies zeigt sich insbesondere in NM1. Dass es in NM2 nicht dazu kommt, führe ich auf die Vertretungssituation und die damit einhergehende interaktiv hergestellte Vereinbarung zurück, lediglich den Antragsgegenstand zu bearbeiten.

Obwohl die vielen Fragen des Schiedsmanns, seine Paraphrasen und die Ermöglichung der Themenetablierung Elemente einer elizitiv-moderierenden Schlichtungsorientierung sind, schafft der Schiedsmann mit dem Ziel, die Sachverhalte selbst zu verstehen, Grundlagen für schiedsrichterliches Handeln. Und in NM1 agiert er teilweise entsprechend, bspw. wenn er die zum Trocknen herausgelegten Teebeutel des Antragsgegners als „auch nich, SCHÖN“ (354) evaluiert, um den Antragsgegner dadurch zu einer Verhaltensänderung zu bewegen.

Dennoch beurteile ich auch diese schiedsrichterlichen Aktivitäten bezogen auf den Gesamtverlauf der Gespräche als überwiegend neutral, denn der Schiedsmann verteilt sie in etwa gleich auf die Parteien. So entsteht der Eindruck, er handele in diesen Fällen stets nur parteilich, um das übergeordnete Ziel Konfliktbeilegung zu erreichen. Zudem wirkt sein Parteigreifen nicht im engeren Sinne parteilich, also als ob er eine der Parteien bevorzugte, sondern aufgrund argumentativer Ansätze, so als ob Sachgründe diese Parteinahme rechtfertigten. Insbesondere in NM1 liefert der Schiedsmann zusätzlich viele Positivbeispiele für neutrales Handeln: in Bezug auf die Gleichverteilung von Zeit und Aufmerksamkeit, die Beidseitigkeit der Zugeständnisse, die Stärkung einer der Parteien und die Äußerungsgestaltung. Mit Ausnahme des Exkurses zum Abschließen der Haustür und zum Hundeurin, beides in NM1, zieht der Schiedsmann für seine Evaluationen keine juristischen Beurteilungsmaßstäbe heran. Und

auch in diesen beiden Fällen haben die Hinweise auf die Gesetzeslage informierende Funktion und dienen nicht der Beurteilung von Schuldanteilen einer der Parteien.

Vor dem Hintergrund dieser Ausführungen ist NM in Riskins Matrix in etwa hier einzuordnen:

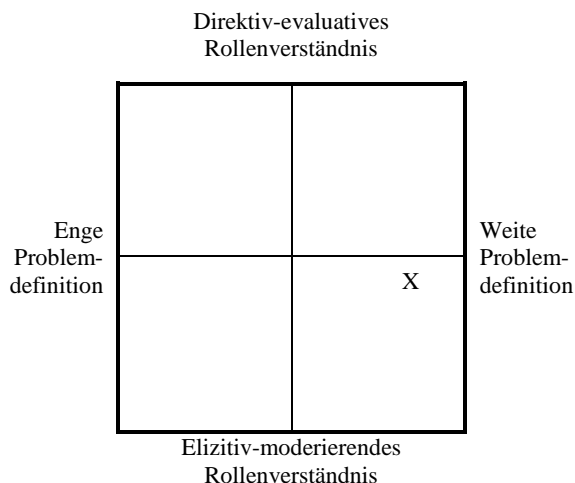


Abb. 10: Schlichtungsorientierung von NM in NM1 und NM2

Im Kontinuum enge vs. weite Konfliktdefinition kann NM sehr weit östlich verortet werden, weil er den Parteien ermöglicht, den Konflikt komplex zu repräsentieren, und weil er Interessen hinterfragt. Da er Interessen jedoch weder konsequent erfragt noch sichtbar die Regulierungsaktivitäten darauf ausrichtet, die Interessen zu berücksichtigen, verorte ich ihn nicht am östlichen Endpunkt des Kontinuums. Im Bezug auf die Nord-Süd-Achse weist der Schiedsman zwar eine für Schlichtung verhältnismäßig weitgehende elizitiv-moderierende Orientierung auf, doch lenkt er die Sachverhaltsdarstellungen der Parteien und verwendet evaluative Elemente, um Einigungen zu erzielen. Insgesamt überwiegt aus meiner Sicht der Anteil elizitiv-moderierenden Handelns, so dass ich mich für eine Verortung im Norden der Südhälfte entschieden habe.

7.2.4.2. Bearbeitung der Gesprächskonstitutionsaufgaben

Im Vergleich der beiden Gespräche wird deutlich, dass der Schiedsman dazu in der Lage ist, die Gesprächsorganisation den Erfordernissen der konkreten Gesprächssituation sinnvoll anzupassen. Dabei übernimmt er grundsätzlich starke Verantwortung für die Organisation des Sprecher(innen)wechsels: Zwar ermöglicht er den Parteien überwiegend Selbstwahl, er markiert Unterbrechungen jedoch als dispräferiert und ahndet sie im Einzelfall. Mithilfe vieler Fragen und Paraphrasen sichert er Verständnis, wobei die Paraphrasen in NM1 deutlich näher an der Sachverhaltsdarstellung der Parteien orientiert sind als in NM2, in dem der Schiedsman die komplexen Sachverhaltsdarstellungen des Antragstellers mit seinen Paraphrasen gleichzeitig interpretativ verkürzt. In beiden Fällen strukturiert der Schiedsman das Gespräch insbesondere auf übergeordnete Handlungskomplexe hin, teilweise auch durch Metakommentare. Insbesondere in NM2 verschafft er damit den Parteien ein großes Maß an Orientierung über aktuelle Gesprächsaufgaben. In NM1 gelingt es ihm aus meiner Sicht schlechter, weil die Vielzahl etablierter Themen, die teilweise nicht mit dem Konflikt in Zusammenhang stehen, deutlich stärkere strukturierende Aktivitäten erfordert hätte.

Der Schiedsman gestaltet die Eröffnungsphase in beiden Gesprächen sehr stark aus, indem er viele der in Kapitel 5.4.2 dargestellten Informationen liefert. Obwohl er hier auch ver-

fahrensrelevante Informationen darstellt, liefert er sie in beiden Gesprächen nach, wenn es für eine der Parteien sinnvoll erscheint. Er bietet damit einen im Verhältnis zu den anderen Gesprächen des Korpus hohen Grad an Transparenz hinsichtlich des Verfahrensgangs.

Indem der Schiedsmann den Parteien ermöglicht, viele Konfliktkomponenten zu etablieren und detailliert zu rekonstruieren, stellt er sicher, dass auch die Konfliktrekonstruktion für die Parteien in einem angemessenen Maß realisiert wird. In beiden Gesprächen zeigt sich jedoch, dass die einzelnen etablierten Sachverhalte nicht umgehend bearbeitet werden, so dass es zu Verschleppungen kommt. Es ist daher problematisch, dass er die Bearbeitung der Themen nicht stärker steuert.

Dementsprechend erfassen seine Regulierungsaktivitäten in beiden Gesprächen nicht sämtliche der von den Parteien relevant gesetzten Konfliktkomponenten. Während jedoch in NM1 die Vereinbarungen unterschiedliche Konfliktkomponenten gebündelt regulieren, zielen die Regulierungsaktivitäten des Schiedsmanns in NM2 – wie gezeigt wurde notgedrungen – lediglich auf den Antragsgegenstand ab. Weitere Konfliktkomponenten, die der Antragsteller etabliert, weist der Schiedsmann entweder zurück oder ignoriert sie; beides, jedoch insbesondere das Ignorieren, dürfte für den Antragsteller unbefriedigend sein.

Die Protokollierung, die Klärung der Kostenübernahme und die Verhandlungsschließung realisiert der Schiedsmann ebenfalls ziemlich umfangreich. Dies zeigt sich beispielsweise in der gemeinsamen Ausformulierung des Protokolls in beiden Gesprächen, den standardisierten Floskeln, die der Schiedsmann zu Beginn der Klärung der Kostenübernahme verwendet und der explizit performativen Verhandlungsschließung.

Hinsichtlich seines Störungsmanagements kann ich kein homogenes Ergebnis formulieren: Missverständnisse klärt er umgehend auf und bemüht sich dabei um möglichst große Verständlichkeit und Explizitheit, subtileren Störungen wie beispielsweise in NM2 dem Instieren des Antragsgegners auf Konflikt rekonstruierende Aktivitäten setzt der Schiedsmann gesprächsorganisatorisch zwar nicht konsequent, punktuell jedoch ebenfalls deutlich etwas entgegen, FTAs hingegen ahndet er nicht oder nur unzureichend. Dass es zu einer äußeren Störung durch einen Anruf kommt, liegt im Verantwortungsbereich des Schiedsmanns. Diesen Anruf behandelt er nicht als Störung.

Generell lässt sich festhalten, dass dieser Schiedsmann deutlicher als die drei anderen Schiedspersonen die Konfliktbearbeitung in einem alltagsweltlichen Rahmen mediativ gestaltet. Diese Interaktionsorientierung wird beispielsweise an seiner Charakterisierung von NM1 als ‚lockere Unterhaltung‘ deutlich, daran, dass er auch die Entfaltung von Themen zulässt, die nicht im Zusammenhang zu dem Konflikt stehen, und sie spiegelt sich auch im Setting wider: Da die Verhandlung in einem kleinen Zimmer stattfindet, die Interaktanten auf einem Sofa und Sesseln an einem flachen Wohnzimmertisch sitzen, unterstreicht das Setting den alltagsweltlichen Charakter einer Aussprache. Dennoch zeigt der hohe Grad der Übereinstimmung seines Verhaltens mit seinen Aufgaben und beispielsweise die Nutzung aktiven Zuhörens etc., dass er in diesem alltagsweltlichen Zusammenhang verhältnismäßig professionell agiert.

Da dieser Schiedsmann eine leitende Funktion im Bund deutscher Schiedspersonen inne hat, ist davon auszugehen, dass er sich im Vergleich zu den anderen Schiedspersonen in meinem Korpus vertieft mit seiner Rolle als Schiedsmann auseinandergesetzt hat. Die beschriebene deutliche alltagsweltliche Orientierung mit verhältnismäßig stark ausgeprägten mediativen Zügen interpretiere ich als Resultat dessen.

7.3. Schiedsman K

7.3.1. Zur Person

Dieser Schiedsman (Pseudonym: Herr Kise) ist ein ehemaliger Bergmann, mit 62 Jahren in Frührente. Er bewohnt mit seiner Frau ein Zechenhaus in einer Bergarbeitersiedlung in einer Kleinstadt im östlichen Ruhrgebiet. Sein Schiedsamtbezirk umfasst knapp 28 000 Einwohner. Zum Schiedsamt sei er „über die partei“ gekommen. Damals sei ein Bezirk unbesetzt gewesen und daher seien „genossen“ auf ihn zugekommen, er solle das Amt übernehmen. Für sein Engagement als Schiedsman, seine Gewerkschaftsarbeit und seine Tätigkeit als Schöffe erhielt er eine hohe Auszeichnung von der Bundesregierung.

Er ist zum Zeitpunkt der Aufzeichnung seit 15 Jahren Schiedsman und hatte jährlich zwischen 20 und 30 Verhandlungen, die er mit mehr als 70% erfolgreich beendete. Im Monat der Aufzeichnung hatte er von acht Schlichtungen sieben mit Vergleich abgeschlossen.

Die meisten Fälle, die er verhandelt, betreffen Belästigung durch Grillgeruch oder durch die Lautstärke von Gastronomiebetrieben und sind somit Nachbarschaftsstreitigkeiten. Über die Parteien in seinem Bezirk sagt er im Nachgespräch¹⁵⁷: „und die komm dann auch alle aus einem STREITmilieu da wird .hhh so wie wir uns unterhalten so unterhalten die sich über gewisse DINGe, (---) da haben die überhaupt keine skrupel.“ (Min 17:15) „da dreh ich schon manchmal die MUSIK lauter damit davon nichts nach draußen kommt.“ (Min 17:21).

Er führt seine Schlichtungsverhandlungen in einem auch dafür eingerichteten Partykeller. Dort ergibt sich folgende Sitzordnung:

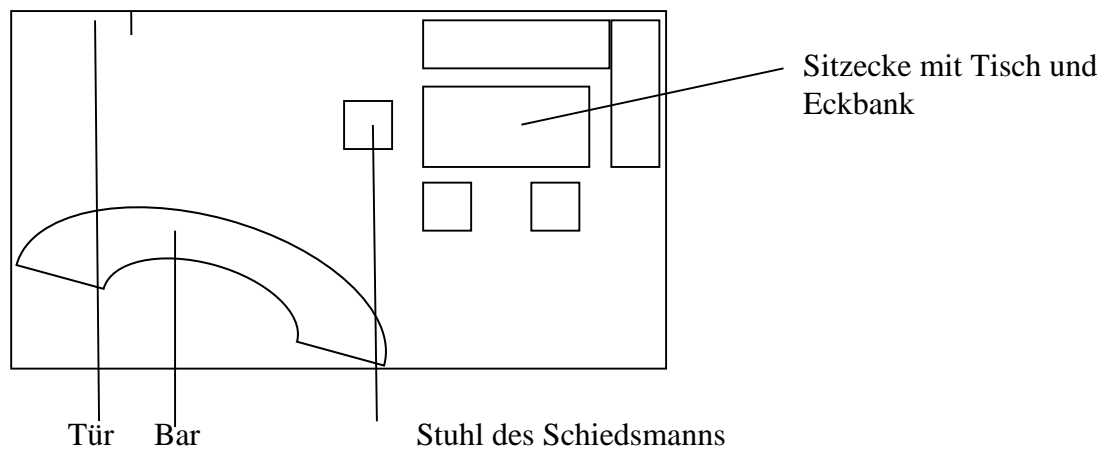


Abb. 11: Kellerraum, in dem Schiedsman K seine Schlichtungsgespräche führt

Im Nachgespräch betont er, dass seine Verhandlungen bis zu drei Stunden dauern, er sich also viel Zeit nimmt. Zudem bezeichnet er sich als zielstrebig und durchsetzungsstark („wenn ich also merk ich bin kurz vorm ziel, dann lass ich nicht locker“). Hinsichtlich seines Rollenverständnisses verdeutlicht er, dass er sich als Schiedsrichter betrachtet: „wenn ich wirklich ei-

¹⁵⁷ Diese Verhandlung zeichnete eine Teilnehmerin aus einer hochschulischen Lehrveranstaltung als Teil eines Leistungsnachweises auf. Da sie während der telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Schiedsman bereits zu dem am nächsten Tag stattfindenden Schlichtungsgespräch eingeladen wurde, konnte sie mit dem Schiedsman kein Vor-, sondern nur ein Nachgespräch führen. Damit ich dabei nicht ausschließlich auf ihr Gedächtnisprotokoll angewiesen bin, hat sie dieses Nachgespräch vollständig aufgezeichnet. Ausschließlich die Passagen des Gesprächs, die für meine Darstellung in diesem Kapitel erforderlich sind, habe ich transkribiert. Daher fungieren hier Zeitangaben als Belege.

nen hab der wirklich (---) der wirklich der beschuldigte ist und wo ich das auch klar erkenne; (---) den lass ich aus (der sache auch) nicht mehr raus“. Auch mit weiteren Äußerungen signalisiert er, dass er Evaluation als seine Aufgabe betrachtet: So habe er einer Antragstellerin gesagt, sie solle ihre Waschmaschine wegen eines technischen Defekts auf keinen Fall mehr nutzen, und er informiere sich hinsichtlich der (rechtlichen) Beurteilungsmaßstäbe für die von ihm verhandelten Schlichtungsgegenstände („wo ich mich also KUNDig machen muss das kann man sich gar nicht vorstellen.“ Min. 11:40). Beurteilungen durch ihn erachtet er als seine Aufgabe, weil „die wolln ja was WISsen hier von mir; die wolln ja was WISsen.“ (Min. 11:41; „ich muss den leuten ja was erZÄHlen ich muss mich ja auf die SIchere SEItE bewegen.“). Dennoch sagt er einige Minuten später, „aber ich kann doch nicht sagen; DU bist SCHULD. Ich kann doch ich darf kein URteil sprechen; ich kann keine leute beurteiln.“ (Min. 28:54).

Als besondere Schwierigkeit im Schlichtungsverlauf betrachtet er die Klärung der Kostenübernahme („wenns an die Kosten geht wird’s meistens interessant.“). In diesem Rahmen betont er seine Befugnisse, vor allem ein Ordnungsgeld bei Fernbleiben zu verhängen. Und auch im weiteren Gesprächsverlauf betont er vielfach, welchen Einfluss er hat. So „kommt keiner am schiedsamt vorbei“ (Min. 2:58), „alles bis zu sechsHUNdert Euro MUSS zu mir.“ (Min. 11:25), er „muss [] nicht [jede Person, A.L.] zulassen“, u. Ä. (Min. 47:50)

Als größten Vorteil der Schlichtung im Vergleich zur gerichtlichen Konfliktbehandlung nennt der Schiedsman, dass sie weniger Ärger mit sich bringt: „da kann einer erzählen wie er will wenn die sache vor gericht geht ich weiß es ganz genau ich hab da lange genug mit zu tun gehabt ach immer noch mit zu tun; ich weiß es ganz genau et geht an den leuten nich vorbei.“ (Min. 9:11)

7.3.2. K1: „irgendso ne unglückliche äüßerung“

7.3.2.1.Eckdaten des Gesprächs

Die Schlichtung findet an einem Samstag im Januar 2007 um 17.30 Uhr statt. Die Aufzeichnung der Schlichtungsverhandlung dauert 47 Minuten und 36 Sekunden, sie beginnt jedoch wegen technischer Probleme erst ca. eine Minute nach Beginn der Verhandlung.

Anwesend sind der Schiedsman (Pseudonym: Herr Kiske), die Antragstellerin (Pseudonym: Monika Werl) samt Anwalt (Pseudonym: Herr Vollmann) und der Antragsgegner (Pseudonym: Marc Verhegen). Insofern besteht ein personelles Ungleichgewicht zugunsten der Antragstellerin, das ihre mit der Antragstellung verbundene strukturelle Bevorteilung. Im Rahmen der Verhandlung wird Nancy (Pseudonym) erwähnt, die Frau des Antragsgegners, sowie als Zeugin Frau Lilli Sander (Pseudonym). Beide Parteien sowie Nancy und Frau Sander wohnen im selben Haus.

Dem Antrag liegt Folgendes zugrunde: Der Antragsgegner habe gegenüber Dritten die Antragstellerin mit der Aussage verleumdet, sie habe ihn des Diebstahls bezichtigt. Für diese Verleumdung sei Frau Sander Zeugin. Während der Konfliktrekonstruktion argumentiert der Antragsgegner, er könne nichts geklaut haben und sei dennoch des Diebstahls bezichtigt worden. Eine Einigung über den Antragsgegenstand kommt dadurch zustande, dass interaktiv herausgestellt wird, er habe nur durch Dritte von der Bezichtigung erfahren und, falls er Frau Werl diese Bezichtigung zugesprochen habe, sei dies entsprechend „nich korrekt“ (211).

Als anschließend beide Parteien die Übernahme der Kosten ablehnen, wirken der Schiedsman und der Anwalt auf den Antragsgegner ein. Diese forcierende Bearbeitung wirkt sich zwar nicht auf die Kooperationsbereitschaft des Antragsgegners aus, aber auf die der Antragstellerin, die daraufhin genervt die Bereitschaft ausdrückt, die Hälfte der Kosten zu übernehmen.

men. Als sich dann herausstellt, dass die Hälfte der Kosten dem entspricht, was der Antragsgegner wegen seiner Arbeitslosigkeit bei vollständiger Kostenübernahme zahlen müsste, einigen sich Antragstellerin und Antragsgegner darauf, dass nun doch der Antragsgegner die Kosten ganz trägt und die Antragstellerin ihm die Hälfte im Nachhinein zahlt. Diese Einigung geschieht derart verschleiert, dass der Schiedsmann dies nicht zur Kenntnis nimmt bzw. es ihm möglich ist, diese Absprache zu ignorieren.

Der Vergleich sieht nun also so aus: Der Antragsgegner erklärt, dass er sich nicht bewusst sei, die Antragstellerin beleidigt zu haben, und nimmt eine etwaige Beleidigung, die ohne sein Wissen zustande gekommen ist, mit dem ‚Ausdruck des Bedauerns‘ zurück. Zudem übernimmt er die Gebühren der Verhandlung, die aufgrund seiner Arbeitslosigkeit auf die sächlichen Kosten (25€) begrenzt werden.

Im Hintergrund läuft während der gesamten Verhandlung ein Radio.

7.3.2.2. Der Konflikt

Der Schlichtungsgegenstand ‚üble Nachrede‘ legt nahe, dass die Bearbeitung nicht allein auf der Sachebene geschehen kann, sondern wegen der Imageverletzung, die die Antragstellerin empfindet, auch auf der Beziehungsebene; konkreter: Es liegt nahe, dass vom Antragsgegner korrektive Ausgleichshandlungen erwartet werden, damit das rituelle Gleichgewicht wiederhergestellt ist. Die Antragstellerin sucht keine gerichtliche Lösung, und es handelt sich damit, obwohl der Gegenstand ‚üble Nachrede‘ der obligatorischen Schlichtung zufällt, um eine fakultative Schlichtung.

Beide Parteien charakterisieren die nachbarschaftliche Beziehung als gut („wir sind vorher gut ausgekommen warum sollen wir JETZ nicht gut auskommen“; 191f.), was sich darin widerspiegelt, dass sie einander mit Vornamen ansprechen, oft adressieren und keine über den Schlichtungsgegenstand hinausgehende Konfliktgeschichte thematisieren. Dennoch ist der hier verhandelte Konflikt in Glasls Modell auf Stufe drei oder vier zu verorten: Es existieren bereits Koalitionen, zumindest zwischen der Zeugin Frau Sander und der Antragstellerin, ‚Taten statt Worte‘ sind insofern gegeben, als die Antragstellerin mit dem Schlichtungsverfahren eine Form institutioneller Konfliktbearbeitung gewählt hat, und sie äußert wiederholt Sorge vor einem weitergehenden Imageverlust.

Die in der Darstellung beider Parteien bislang gegebene gute Beziehung und das Aufeinanderangewiesensein wegen des nachbarschaftlichen Verhältnisses bedingen, dass beide Interesse an der Beilegung des Konflikts und der Renormalisierung ihrer Beziehung zeigen. Sie verhalten sich entsprechend bei der den Konfliktgegenstand regulierenden Vergleichsfindung überwiegend kooperativ, was sich insbesondere in einer primär sachlich orientierten Auseinandersetzung zeigt (s. u.). Umso interessanter ist, dass beide Parteien die Kostenfrage so relevant setzen, dass die Schlichtung nahezu daran scheitert.

Der Antragsgegenstand betrifft zwar mit ‚übler Nachrede‘ einen konkreten, isolierbaren Sachverhalt. Da diese üble Nachrede jedoch eine Äußerung des Antragsgegners betrifft, mit der er der Antragstellerin unterstellt habe, sie bezichtige ihn des Diebstahl, impliziert der Antragsgegenstand einerseits die Frage des Diebstahls selbst, andererseits potenzielle Äußerungen der Antragstellerin, die als Diebstahlsbezeichnungen verstanden werden könnten. Dadurch wird der Schlichtungsgegenstand in der Interaktion deutlich komplexer: „eine komplizierte geschichte,“ (137).

7.3.2.3. Zustandekommen des Vergleichs

Einen ersten Einigungsvorschlag liefert der Antragsgegner selbst, markiert ihn intonatorisch und mithilfe des Modalverbs ‚sollen‘ jedoch als dispräferiert bzw. als Frage nach der Forderung der Antragstellerin und nicht als Einigungsvorschlag:

[198]

AG [v]	ja soll ich mich jetzt
ANw [v]	[...]

[199]

K [v]	also passen se auf; passen se auf, her verhegen; was sie nicht gemacht
AG [v]	entschuldigen.
ANw [v]	na::;

[200]

K [v]	haben; dafür brauchen se sich nicht entschuldigen. ne? ganz klarer fall.
AG [v]	[...]

Da zu diesem Zeitpunkt im Gespräch kein eindeutiger Anteil des Antragsgegners am Zustandekommen der üblen Nachrede herausgestellt wurde, weist der Schiedsman vehement zurück, dass der Antragsgegner sich entschuldigen müsse.

Zwar bleibt auch in den folgenden knapp fünf Minuten die Schuldfrage ungeklärt, doch verstrickt sich der Antragsgegner zunehmend in die Konfliktbearbeitung, was ihn sukzessive schwächt. Gleichzeitig setzt der Schiedsman eine Entfaltung des Konflikts in Gang, die systematisch auf die schrittweise Herausstellung von Schuldanteilen des Antragsgegners ausgerichtet ist. Während dessen etabliert der Anwalt nun folgenden zweiten Einigungsvorschlag:

[273]

ANw [v]	[...] ich mein wenn sie sagen sie hätten sich da so sinngemäß geäußert sie
---------	--

[274]

ANw [v]	sein beschuldigt worden und die frau werl sacht jtz sie HAb sie aber gar nicht
---------	--

[275]

ANw [v]	beschuldigt. könn wer uns denn nich irgendwie darauf einigen auf ne erklärung dass
---------	--

[276]

ANw [v]	eh (.) dass sie wenn es so aufgefasst worden is und dann auch so rausgetragen
---------	---

[277]

ANw [v]	worden is (.) dat ihnen das leid tut und dat se dat mit dem ausdruck des bedauerns
---------	--

[278]

AG [v]	das hab ich doch gesacht, (.) ich kann mich entschuldigen;
ANw [v]	dann zurücknehmen?

Mit diesem Vorschlag baut der Anwalt dem Antragsgegner in mehrfacher Hinsicht Brücken: Der Antragsgegner hatte zuvor eingeräumt, dass er seiner Frau gegenüber „sinngemäß“ von einer Beschuldigung gesprochen hatte. Darauf rekurriert der Anwalt nun, spricht dem Antragsgegner jedoch keine Schuld am Entstehen der üblen Nachrede zu, indem er in zwei passivischen, agenslosen Konditionalgefügen mit zudem unklarem pronominalen Bezug („es“) die Möglichkeit in den Raum stellt, dass Dritte für das Zustandekommen der üblen Nachrede verantwortlich sind. Gerade die Agenslosigkeit ermöglicht es dem Anwalt, die Ehefrau des Antragsgegners nicht zu benennen, die im Gesprächsverlauf als einzig mögliche andere Verantwortliche herausgearbeitet wurde, und erspart dem Antragsgegner so, ihr gegenüber loyal zu handeln. Dieser Vorschlag ermöglicht es dem Antragsgegner, nur zuzugeben, was er zuvor

bereits eingeräumt hatte, und sich gleichzeitig für die Konsequenzen zu entschuldigen, für die er jedoch nur mittelbar verantwortlich ist.

Gleichzeitig agiert der Anwalt mit diesem Einigungsvorschlag im Sinne der Mandantin: Er sichert zum einen, dass der Antragsgegner durch die „sinngemäß[e]“ Äußerung zur üblen Nachrede beigetragen hat, zum anderen erwirkt er eine Entschuldigung („dat ihnen das leid tut“) und eine Distanzierung von dieser Äußerung („das se dat mit dem ausdruck des bedauerns dann zurücknehmen?“), bzw. da der Bezug der Pronomen „es“ und „das“ unklar ist, auch von dem ‚als üble Nachrede auffassen‘ und ‚raustragen‘. Durch den korrektiven Akt der Entschuldigung wäre die Imageverletzung angemessen bearbeitet, durch die Distanzierung wäre sie in einem weiteren formalen Akt (denn Zurücknehmen lässt sich Gesagtes ja gerade nicht), im Bild des Zurücknehmens bleibend: ‚aus der Welt‘.

Der Antragsgegner signalisiert seine Akzeptanz für diesen Vorschlag, indem er ihn mit dem zuvor von ihm selbst geäußerten gleichsetzt, nun jedoch statt ‚sollen‘ das Modalverb ‚können‘ nutzt. Dadurch reduziert er den umfangreicheren Vorschlag des Anwalts auf den Aspekt des Korrektivs, das er selbst zuvor bereits angeboten hatte. Auf dieses Bereitschaftssignal hin greift nun auch der Schiedsman den Vorschlag auf und schlägt dafür eine protokollfähige Formulierung vor:

[283]

K [v]	[...] (.) also es ist mir nicht bewusst frau werl beleidigt zu haben,
-------	---

[284]

K [v]	sollte es dennoch geSCHEHEN sein, so nehm ich dies mit dem ausdruck, (.) des
-------	--

[285]

K [v]	bedauerns zurück, (.) is doch ne tolle formulierung. (4.0) <<p> () > [...]
AG [v]	()
ANw [v]	

Mit der metasprachlichen Evaluation („is doch ne tolle formulierung“) wirbt der Schiedsman für seinen Vorschlag. Für den Antragsgegner ist diese Vergleichsformulierung vorteilhafter als die des Anwalts, da hier keine auslösende Äußerung des Antragsgegners mehr präsupponiert wird. Die beiden Elemente der Distanzierung („nehm ich dies [...] zurück“) und der Entschuldigung („mit dem ausdruck, (.) des bedauerns“) bleiben dennoch erhalten (wenn auch im Konditional), so dass trotz der Infragestellung des damit bearbeiteten Vergehens auch die Antragstellerin einen Nutzen hat.

Einige Minuten später, u. a. nachdem Anwalt und Schiedsman den Nutzen eines Vergleichs für die nachbarschaftliche Beziehung hervorgehoben haben und ergänzende Protokollvorschläge zugunsten des Antragsgegners zurückgewiesen worden sind, stimmen beide Parteien dem Formulierungsvorschlag nach insgesamt 22 Minuten und 42 Sekunden Verhandlung zu.

Von da an beginnt eine neue Auseinandersetzung, da keine der Parteien bereit ist, die Gebühren der Schlichtung zu tragen. Eine Einigung über die Kostenfrage kommt nur zustande, weil die Antragstellerin nach ca. 15 Minuten forcierender Bearbeitung des Antragsgegners durch Anwalt und Schiedsman einer Übernahme der Hälfte der Kosten zustimmt. Dennoch übernimmt im Endeffekt der Antragsgegner die Kosten, jedoch nur offiziell: Die Antragstellerin markiert, für die weiteren Gesprächsbeteiligten unauffällig, dass sie ihm die Hälfte des für den Antragsgegner wegen seiner Arbeitslosigkeit reduzierten Betrags nach der Verhandlung zurückgeben wird. Auf diese Weise tragen beide lediglich die Hälfte der auf 25€ reduzierten Kosten, statt den vollen Betrag von 40€.

Der zustande gekommene Vergleich reguliert den Konflikt (ähnlich einigen Vereinbarungen in NM1) ausschließlich rituell. Im Nachgespräch bezeichnet der Schiedsmann den Vergleich daher als „totale[n] quatsch“ (Min. 20:17). Auf der Beziehungsebene erfüllt der Vergleich jedoch seine Funktion: Beide subjektiven Konfliktsichten werden berücksichtigt, weil einerseits dem Antragsgegner keine Schuld zugesprochen wird, andererseits das Gefühl der Antragstellerin berücksichtigt wird, beleidigt worden zu sein. Auf ritueller Ebene wird damit der Vorfall mit einem angemessenen Korrektiv bearbeitet, so dass das rituelle Gleichgewicht der Parteien wiederhergestellt ist. Dazu der Schiedsmann im Nachgespräch: „da hab ich ihm so eine BRÜCKe gebaut“ (Min. 20:39). Die imagebelastende Kostenübernahme durch nur eine Partei wurde inoffiziell unterwandert, indem die Antragstellerin dem Antragsgegner im Nachhinein die Hälfte des Betrags gibt. So erzielen die Parteien auch auf dieser Ebene des Vergleichs eine Imagebalance.

Als wesentliche Instrumente, mit denen der Schiedsmann einen Vergleich hervorbringen konnte, lassen sich abschließend also Imagearbeit auf der einen Seite und Forcieren durch Nutzung vieler negativer FTAs, allen voran Drohungen, auf der anderen Seite festhalten.

7.3.2.4. Abschließende Beurteilung

Interessant an diesem Fall ist, dass der Konflikt zwar schnell beigelegt wird, die Verhandlung über die Kostenübernahme jedoch sehr viel Raum einnimmt und letzten Endes nur zustande kommt, weil der Antragsgegner von allen Seiten massiv bearbeitet wird und die Antragstellerin ‚inoffiziell‘, also nicht fürs Protokoll, die Hälfte der Kosten übernimmt. Die Argumentation des Schiedsmanns und des Anwalts ist oft widersprüchlich, und es ist verwunderlich, dass der Antragsgegner dies nicht moniert. Außerdem zeigt sich hier, dass Forcieren nicht funktionieren muss, zumindest nicht beim primären Adressaten.

Die Regelung der Kostenübernahme beurteile ich ambivalent. Einerseits wird der Schiedsmann dabei hintergangen: So übernimmt offiziell der Antragsgegner die Kosten, inoffiziell werden sie jedoch geteilt, damit beide Parteien von dem Vorteil profitieren, dass der Schiedsmann bei einer alleinigen Kostenübernahme des Antragsgegners die Kosten reduziert. Indem der Schiedsmann dies zulässt, agiert er nicht in erster Linie in der Rolle des Institutionensagenten, der Regeln seiner Institution befolgen muss, und es könnte bei den Parteien der Eindruck entstehen, dass sie ihn ‚übertölpelt‘ haben. Er kommentiert dies im Nachgespräch daher wie folgt „Also in DEM moment ist Einiges verKEHRT gelaufen. dat is also nich (.) nicht korREKT gewesen. Also der normale ablauf ist das nicht.“ (Min. 44:17) Andererseits war es gerade diese Regelung, die die Vergleichsschließung ermöglicht und den Parteien erlaubt hat, sich gegen den Schiedsmann zu verbünden. Und da es nahe liegt, dass in diesem Fall mit dem Vergleich ein konfliktfreier Umgang der Parteien einhergeht, trägt er vermutlich stark zur Konfliktbeilegung bei.

Auffällig finde ich, dass der Schiedsmann, der im Rahmen der anfänglichen Konfliktrekonstruktion Fragen als primäres Mittel des Verständnisgewinns genutzt hat, nicht nach den Gründen für die Weigerung zur Kostenübernahme fragt. Dies wäre aus meiner Sicht z. B. hilfreich gewesen, als der Antragsgegner betont, es ginge ihm ums Prinzip. Auf welches Prinzip rekurriert er dabei? Möglicherweise hätte die Klärung dessen eine gerichtete Argumentation ermöglicht und auch die Erfolgchancen vergrößert.

Obwohl der Schiedsmann insbesondere zu Beginn der Konfliktrekonstruktion viele modellierende Elemente nutzt und eine den Antragsgegenstand überschreitende Konfliktdefinition zulässt, agiert er im Verlauf des Gesprächs mit einer Vielzahl von FTAs zunehmend direktiv-evaluativ (mit seinen Evaluationen zwar primär am Alltagsverstand bzw. seiner persönlichen Meinung ausgerichtet, vereinzelt jedoch auch an der Rechtsnorm) und reduziert die Konflikt-

definition wieder auf den Antragsgegenstand. In Riskin's Matrix verorte ich die Schlichtungsorientierung des Schiedsmanns entsprechend hier:

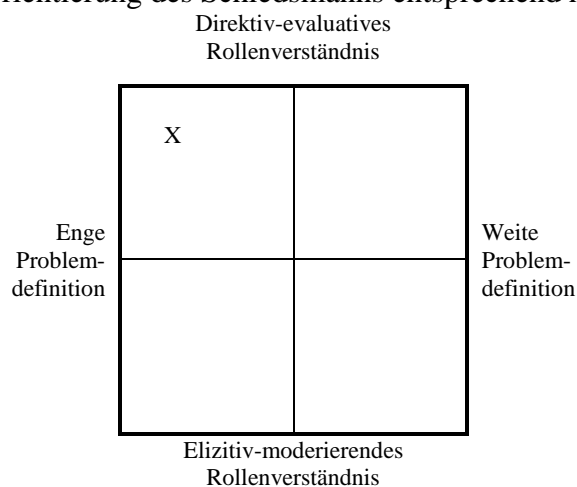


Abb. 12: Schlichtungsorientierung von Schiedsmann K

Der Schiedsmann entspricht in weiten Teilen dieser Schlichtung nicht seinen kodifizierten Aufgaben: Weder agiert er neutral, noch gestaltet er das Verfahren parteienzentriert. Austausch zwischen den Parteien fördert er in keinem Fall, sondern beendet ihn in der Regel bzw. trägt zur Beendigung bei. Er fördert zudem nicht, dass sich beide Parteien ausgewogen an der Verhandlung beteiligen, sondern schließt die Antragstellerin nach einer einmaligen Positionierung aus der Verhandlung der Kostenübernahme aus. Die Konfliktdefinition, die er zunächst etwas weiter akzeptiert, reduziert er für die Vergleichsfindung auf den Anschuldigungssachverhalt, und er beschneidet massiv die Beteiligungsrechte der Parteien, insbesondere des Antragsgegners während der ‚Verhandlung‘ der Kostenübernahme. Dieser negativen Beurteilung der Schlichtertätigkeit steht seine eigene deutlich entgegen: „also dat war heute also eine verhandlung dat=die=die=die gehört in das LEHRbuch rein. Es ist SELten so, dass eine verhandlung zum schluss noch so weit führt, ne?“ Angesichts derart praktizierter Schlichtung, die zudem mit dem Bundesverdienstkreuz honoriert wurde, ist es umso problematischer, dass sich die Institution Einfluss auf eine ‚neue Streitkultur‘ zuspricht.

7.4. Schiedsfrau KL

7.4.1. Zur Person

Schiedsfrau KL (Pseudonym: Frau Kling) ist zum Zeitpunkt der Aufzeichnung seit zwei Jahren im Amt. Da sie kurz nach der zweiten Aufnahme in einen Schiedsgerichtsbezirk umzog, in dem bereits eine Schiedsperson samt Stellvertreterin benannt war, legte sie ihr Amt kurz nach der Aufzeichnung nieder. Ihr Interesse an der Tätigkeit war so groß, dass sie darauf hoffte, in Zukunft im neuen Bezirk wieder als Schiedsfrau tätig sein zu können. Von Beruf war sie Krankenschwester, mit 67 Jahren allerdings seit zwei Jahren in Rente. Neben ihrer Tätigkeit als Schiedsfrau übte sie weitere Ehrenämter aus. In den zwei Jahren ihrer Tätigkeit verhandelte sie 34 Fälle, davon zwölf erfolgreich. Mit der Erfolgsquote von ca. 35 % liegt sie weit unter dem Durchschnitt.

Im Schiedsgerichtsbezirk, für den die Schiedsfrau zuständig war, leben überwiegend Besserverdiener: Er liegt am Stadtpark einer Ruhrgebietsgroßstadt und weist viele Altbau-Villen und Einfamilienhäuser auf. Der Mietspiegel ist in diesem Bezirk der höchste der Stadt. Nach An-

gabe der Schiedsfrau kommen dort völlig unterschiedliche Konflikte auf; es liegt kein Schwerpunkt im Bereich der Nachbarschaftsstreitigkeiten. Sie berichtete, dass sie eine erhebliche Anzahl an Tür-und-Angel-Fällen, meist telefonisch, bearbeitet.

Die Schiedsfrau lebt alleine in einer Eigentumswohnung im Erdgeschoss eines Drei-Familien-Hauses. Sie führt ihre Schlichtungsgespräche in der Küche der Wohnung. In dem ca. 16m² großen Raum steht in der Mitte ein großer rechteckiger Tisch, der für acht Personen bestuhlt ist. Sie selbst sitzt in ihren Verhandlungen vor Kopf des Tisches (s. Skizze) und weist den Parteien keinen Sitzplatz zu. Ihrer Aussage nach setzen sie sich aber in aller Regel auf die Stühle links und rechts von ihr, so dass sie einander direkt anschauen. Vor Gesprächsbeginn begrüßt sie die Parteien im Flur der Wohnung und versucht, dort mit der zuerst erscheinenden Partei Small-Talk zu führen, bis die andere Partei erscheint. Falls die eine Partei viel zu früh kommt oder sich abzeichnet, dass die andere Partei zu spät kommt, geht die Schiedsfrau mit der zuerst erscheinenden Partei bereits in die Küche. Dort bietet sie Getränke, in aller Regel Kaffee, Tee oder Wasser an.

Hier eine Skizze der Küche samt Sitzordnung der Parteien während der Verhandlung.

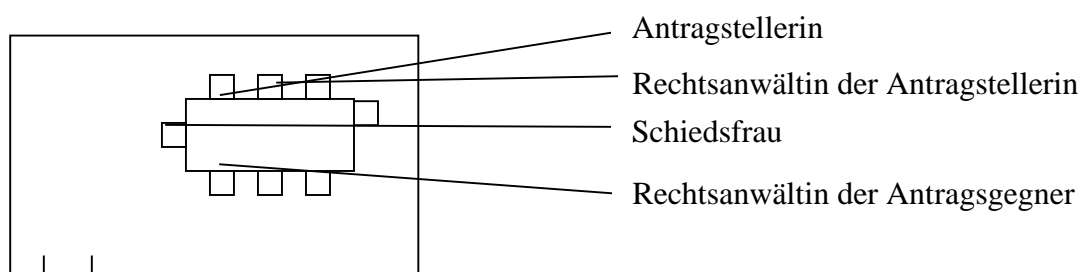


Abb. 13: Skizze der Küche, in der Schiedsfrau KL ihre Schlichtungsgespräche führt, samt Sitzordnung der Parteien in KL1

Die Schiedsfrau war sehr interessiert an der Zusammenarbeit mit mir und hat sich mir gegenüber sehr fürsorglich präsentiert: Während der vier Verhandlungen, für die sie Aufzeichnungserlaubnisse einzuholen versuchte, drängte sie mich nahezu, dass ich in ihrem Wohnzimmer Platz nehme, was ich auch tat. Sie stellte mir ein Tablett mit von ihr vorbereiteten Snacks und mehreren Getränken bereit. Dieses intensive Bemühen, mich möglichst lang zu Gast zu haben und viel mit mir zu sprechen, vermittelte mir den Eindruck, dass sie sich einsam fühlt. In den Gesprächen mit mir hatte sie prinzipiell einen sehr hohen Redeanteil. Dabei wirkte sie auf mich überwiegend sehr unsicher und gleichzeitig hoch motiviert sowie engagiert.

Beim ersten Aufzeichnungsversuch sah sie völlig derangiert aus: Die Haare waren sehr durcheinander und Lippenstift war großflächig und unregelmäßig um den Mund herum verteilt. Bei den weiteren Verhandlungen allerdings war sie prinzipiell gut gekleidet, frisiert und geschminkt. Dennoch dürfte ihr Anblick beim ersten Gespräch auch die Parteien irritiert haben.

Bei dieser Schiedsfrau gab es vier Versuche, Gespräche aufzuzeichnen, es kam jedoch nur eine Aufnahme zustande.

7.4.2. KL1: „frische luft im goldenen käfig“

7.4.2.1. Eckdaten des Gesprächs

Die Parteien sind für einen Montag im Juli 2005 um 18 Uhr geladen und erscheinen zeitgleich. Das Schlichtungsgespräch dauert eine Stunde und drei Minuten. Anwesend sind die Schiedsfrau, die Antragstellerin (Pseudonym: Frau Trust) mit ihrer Anwältin (Pseudonym: Frau Paulsen) und die Anwältin der Antragsgegnerin (Pseudonym: Frau Jens), die die Antragsgegner (Eheleute Gloy) vertritt. Beide Anwältinnen sind einander bekannt und berichten der Schiedsfrau nach dem Schlichtungsgespräch, dass sie befreundet sind.

Es handelt sich auch in diesem Fall um einen Nachbarschaftskonflikt. Antragstellerin, 60 Jahre und beschäftigt an einer Universität, und das gegnerische Ehepaar bewohnen zum Zeitpunkt der Schlichtung dasselbe Haus. Beide sind Eigentümer bzw. Eigentümerin ihrer Wohnungen. Gegenstand des Konflikts und des Antrags bilden vier Aspekte: Kernthema sind die Vögel, die die Antragsgegnerin auf ihrem Balkon in einer Voliere hält. Laut Antragstellerin zwitschern sie so laut, dass sie sich dadurch massiv belästigt fühlt. Der zweite Schlichtungsgegenstand betrifft Renovierungstätigkeiten, bei denen die Handwerker laut Antrag Mülltonnen durchwühlen. Der dritte Schlichtungsgegenstand betrifft Kondensationsdämpfe eines Trockners im Besitz des Antragsgegners, die im Schlafzimmer der Antragstellerin Feuchtigkeitsschäden verursachen. Den letzten Schlichtungsgegenstand bildet ein Weg im Garten, auf dessen Nutzung die Antragsgegner angewiesen sind, um in ihren Keller zu gelangen.

Im Anschluss an die Eröffnungsphase zieht sich die Schiedsfrau nahezu vollständig aus dem Gespräch zurück: Sie hat dann bis zum Ende der Verhandlung eine verbale Gesprächsbeteiligung von weniger als drei Minuten. Da also hinsichtlich des Gesprächsverhaltens der Schiedsfrau lediglich die Eröffnungsphase und der Beginn der Konfliktrekonstruktion sowie das Umfeld der Passagen, in denen die Schiedsfrau verbal aktiv ist, relevant ist, habe ich aus arbeitsökonomischen Gründen nur diese Passagen transkribiert und solche, die für den Gesprächsverlauf besonders wichtig sind. Da ich es deshalb für sinnvoll erachtet habe, den transkribierten Passagen Angaben über den entsprechenden Äußerungszeitpunkt innerhalb der Verhandlung zuzuweisen, unterscheiden sich manche Simultanflächen von den restlichen in dieser Arbeit, da sie um eine Zeitleiste ergänzt wurden.

7.4.2.2. Der Konflikt

Der in dieser Schlichtung bearbeitete Konflikt ist der Darstellung der Parteien (wegen der Vertretung der gegnerischen Partei insbesondere der Darstellung der Antragstellerin) entsprechend den Stufen sechs bis sieben in Glasls Modell der Konflikteskalation zuzuordnen. Das zeigt sich einerseits zum Beispiel deutlich darin, dass die Antragstellerin die gegnerische Partei als boshaft stilisiert, wie zum Beispiel in der Überzeugung deutlich wird, sie stellen den Vogel mit der Intention auf den Balkon, ihr zu schaden, oder in ihrer Beteuerung, sie würde alles tun, um den Vogel loszuwerden. Zum anderen zeigt sich der verhältnismäßig hohe Eskalationsgrad des Konflikts darin, dass die Antragstellerin dem Konflikt eine so große Bedeutung zuspricht, dass er sie gesundheitlich belastet: Immer wieder markiert sie, dass sie sich stark nervlich belastet fühlt („langsam krieg ich ne neurose“, 67f.) und dass ihr Leben durch den Vogel der Nachbarn massiv beeinträchtigt wird. Und auch die Anwältin der gegnerischen Partei betont, dass ihre Mandantin unter einem der Schlichtungsgegenstände (nämlich unter dem Konflikt über das Zugangsrecht zum Keller) massiv leide.

Wie die Anwältin der Antragstellerin betont, umfasst der Konflikt jedoch so viele Streitpunkte, bezüglich derer keine der Parteien zu Zugeständnissen bereit ist, dass er aus ihrer Sicht nicht bearbeitbar ist:

[100]

AS-Aw [v]	mhm, (--) jetz ham wir nur folgendes
AG-Aw [v]	[...]

[101]

AS-Aw [v]	problem. wie haben SO viele streitpunkte, so dass man auch nicht sagen kann so
------------------	--

[102]

	132	133 [28:14.0]
KL [v]		[...]
AS-Aw [v]	da sind WIR jetzt großzügig	
AG-Aw [v]	NEIN. erwart ich auch nicht. frau kollegin.	

Und die Antwort der Anwältin der gegnerischen Partei verdeutlicht hier, dass beide Parteien einen Vergleich für nicht realistisch halten.

7.4.2.3.Scheitern der Schlichtung

Wegen des nahezu vollständigen Rückzugs der Schiedsfrau aus dem Schlichtungsgeschehen finden sich lediglich zwei Passagen, die hinsichtlich des Versuchs, eine Einigung zu finden, von Bedeutung sind. Beide Male kommen interessanterweise durch Fremdwahl zustande: Beim ersten Mal, in der achzehnten Verhandlungsminute, adressiert die Anwältin der Antragsgegnerin die Schiedsfrau mit der Frage, ob trotz erfolgloser Bearbeitung des Kernthemas die weiteren Schlichtungsgegenstände bearbeitet werden sollen. Damit markiert die Anwältin, dass sie die Verantwortung für die Verhandlungsführung bei der Schiedsfrau sieht: „wenn wir

[73]

AG-Aw [v]	DA schon nicht, () weiterkommen, solln wir die andern punkte auch noch
------------------	---

[74]

KL [v]	ich denke, wenn sie mögen, eh; die warn ja, (---) wurden ja an
AS-Aw [v]	da
AG-Aw [v]	ansprechen?

[75]

KL [v]	geführt,
AS-Aw [v]	gehts ums grundstück, wir gehn grade RAUS, da seh ich durch diese tür, die zum

Dass die Anwältin der Antragstellerin jedoch die Schiedsfrau hier unterbricht, obwohl es sich um die erste Äußerung der Schiedsfrau seit Beendigung der Eröffnungsphase handelt, dürfte zum einen aus der zögerlichen Äußerungsgestaltung resultieren, legt jedoch zudem nahe, dass diese Anwältin der Schiedsfrau keinen gehobenen Status hinsichtlich der Verhandlungsführung zuspricht, obwohl sie dennoch mit der Etablierung des nächsten Schlichtungsgegenstands der durch die Schiedsfrau eröffneten Möglichkeit folgt.

Hinsichtlich der Akzeptanz der Verantwortung der Schiedsfrau für die Verhandlungsführung ist folgende Passage besonders aussagekräftig:

[135]

AS-Aw [v]	[...]	eh; also hm das hm: mit dem schiedsverfahren
AG-Aw [v]		mhm,

[136]

AS-Aw [v]	komm wer sicherlich heute, (.) hier und heute, NICHT weiter.
AG-Aw [v]	nee; (2.0) <<f>

[137]

KL [v]	ich mein	ich hör ja so; sie vertreten
AS-Aw [v]	<<f> ((lacht)) >	
AG-Aw [v]	oder? (---) sehn SIE da eine möglichkeit;	frau friedrichs.

[137]

KL [v]	ich mein	ich hör ja so; sie vertreten
AS-Aw [v]	<<f> ((lacht)) >	
AG-Aw [v]	oder? (---) sehn SIE da eine möglichkeit;	frau friedrichs.

[138]

KL [v]	die eine partei, (.) ich hätte jetzt so gesacht, eh; wie sies gesagt haben, ganz zu
--------	---

[139]

KL [v]	anfang wollten sie ja bestimmte zeiten; wenn sie zuhause sind, dass eh der
--------	--

[140]

KL [v]	papagei oder dieses eh; was es auch ist.(--) dieses tier, papagei; ja?	und eh; ja
AS-Aw [v]		()

[141]

KL [v]	jetz ja nun die andere sache, ich mein ich seh so MICH auch dann, eh;; wenn: ich
--------	--

[142]

KL [v]	kann ja auch mal zwischendurch mal zuhause sein, oder krank sein, wie sies
--------	--

[143]

KL [v]	gesagt haben, GUT; dann mit anrufen; eh denn meistens gehn sie ja arbeiten oder
--------	---

[144]

KL [v]	irgendwann werden sie ja auch dann rentnerin, und was ist dann? was ist dann?
--------	---

[145]

KL [v]	jetzt ham wer uns geeinigt vielleicht, eh; sie dürfen anrufen, jetz bin ich zuhause,
--------	--

[146]

KL [v]	dass der papagei drin ist, oKE; aber was ist dann, wenn sie in drei oder fünf jahren
--------	--

[147]

KL [v]	eh; rentnerin sind.
AS [v]	eben; [...]

Zunächst stellen beide Anwältinnen hier einen Konsens darüber her, dass sie keinen Vergleich finden (135f.). Durch das Vorgehen der zweisekündigen Pause und die größere Lautstärke doppelt markiert adressiert nun die Anwältin der Antragsgegnerin die Schiedsfrau mit der Frage, ob diese eine Möglichkeit für einen Vergleich sehe. Angesichts des zuvor hergestellten Konsens, der zu diesem Zeitpunkt das Ergebnis einer beinahe 50-minütigen Verhandlung zwischen den beiden Anwältinnen und der Antragstellerin darstellt, betont die zweifache Markierung den lediglich formellen Charakter dieser Frage. Dass dies auch auf die Anwältin der Antragstellerin so wirkt, wird an ihrem Lachen deutlich, das zudem als weiteres Indiz für die mangelnde Akzeptanz der Schiedsfrau als Verhandlungsleiterin gedeutet werden kann (die jedoch angesichts ihres Rückzugs im Gespräch nachvollziehbar ist). Trotz der mehrfachen Markierung als formell und dem Lachen der Anwältin antwortet die Schiedsfrau ernsthaft.

Statt beispielsweise die verschärfte Problematik durch Ruhestand als weitere Regulierungsaufgabe in die Schlichtung zu integrieren, stellt die Schiedsfrau sie als so gravierend heraus, dass eine etwaige Lösung nicht tragfähig sein kann. Die Schiedsfrau kommt damit nicht ihrer Aufgabe nach, Einigungen zwischen den Parteien zu begünstigen, sondern handelt evaluativ, indem sie negativ Stellung bezieht. Auf diese Weise trägt sie dazu bei, dass weitere

Einigungsaktivitäten noch unwahrscheinlicher werden, und leistet gleichzeitig den formal letzten erforderlichen Beitrag dazu, den Handlungskomplex Vergleichsfindung abzuschließen.

Vor dem Hintergrund dieser Äußerung verwundert der folgende Turn der Schiedsfrau, in dem sie die Möglichkeit eines im Anschluss an diesen Verhandlungstermin zustande kommenden Vergleichs wiederum stärkt:

[161]

KL [v]	(nee; nich) gleich. die eh mach
AG-Aw [v]	gleich ihre <<lachend> unfruchtbarkeitsbescheinigung, >

[162]

KL [v]	ich () wenn sie sich NICHT einigen; ich hätte jetzt noch n vorschlag gem acht,
AS-Aw [v]	() ja.

[163]

KL [v]	wenn sie nochmal drüber sprechen möchten und DOCH oder eh=eh; es kommt ja
---------------	---

[164]

KL [v]	dann auch (auf die beiden antragsgegner an), dass man das dann nieder eh legt,
---------------	--

Dieser erste Teil des Turns der Schiedsfrau ist angesichts ihrer vorhergehenden Aussage bemerkenswert: Mit den ersten drei funktionalen Einheiten, der Reklamation „nee“ und der Erläuterung „die eh mach ich () wenn sie sich NICHT einigen“ markiert sie deutlich, dass sie eine spätere Einigung und einen Vergleich für möglich hält. Angesichts der Absprache der beiden Anwältinnen, nach Einzelgesprächen mit den Parteien telefonisch eine Einigung zu suchen, ist dies nachvollziehbar. Diese Möglichkeit expliziert sie umgehend, als „vorschlag“ gekennzeichnet. Statt nun jedoch die Vorteile der Weiterführung der Schlichtung hervorzuheben, beispielsweise insbesondere die in dieser Schlichtung relevante Rechtssicherheit eines Vergleichs, erläutert sie, wie spätere Absprachen in den Verfahrensgang integriert werden können:

[165]

KL [v]	bloß dann brauch ich eh; von eh; jeweils eine unterschift nachher. oder n kurzen
---------------	--

[166]

KL [v]	zweiten termin, wie auch immer. (2.0) wenn telefonisch dass ich das
AS-Aw [v]	mhm, (---)

[167]

KL [v]	noch offen lasse, oder einen zweiten termin, oder dann- wenn sie den zweiten
---------------	--

[168]

	211 [59:34.0]212
KL [v]	termin; (.) haben und es ergibt sich auch nich, ()
AS-Aw [v]	() können uns auch SO

[169]

AS-Aw [v]	einigen. ne? ich denk wir machen das mit dieser erfolglosigkeitsbescheinigung,
------------------	--

Sie kennzeichnet zwar den dann erforderlichen weiteren Verfahrensgang als wenig aufwändig (denn es ist lediglich ein „kurze[r] termin“ erforderlich, bei dem es um Unterschriften geht), nennt den Parteien jedoch keinen Vorteil, den sie durch eine Weiterführung des Verfahrens hätten. Daher, sowie vor dem Hintergrund des Gesprächsverlaufs, ist nicht verwunderlich, dass die Anwältinnen schnell und einvernehmlich entscheiden, dass das Verfahren nicht weitergeführt wird.

7.4.2.4. Abschließende Beurteilung

Abschließend lässt sich festhalten, dass die Schiedsfrau in dieser Schlichtung äußerst unprofessionell wirkt: Ihr Rückzug auf sämtlichen Ebenen der Gesprächskonstitution sowie die Ungeordnetheit ihrer Beiträge auf der Ebene der Handlungskonstitution und der Äußerungsgestaltung lassen sie unsicher und nervös wirken.

Als einzigen kodifizierten Aufgabenbereich erfüllt sie zumindest marginal die organisatorischen Aufgaben, darunter insbesondere die Verhandlungseröffnung und die Aufnahme der Personalien. Die Schließung der Verhandlung erfolgt während des Pre-Closing nahezu unmarkiert. Die Erfolglosigkeit der Schlichtung muss die Schiedsfrau im Anschluss an die Verhandlung im Protokollbuch vermerkt haben, sie hat auf diese Weise die Schlichtung selbst davon entlastet.

Die Hauptaufgabe von Schiedspersonen, „Vorstellungen von einer einvernehmlichen Regelung der Streitsache“ zu erörtern und damit Interessen zu hinterfragen, erfüllt die Schiedsfrau nicht. Sie erfragt zudem weder Lösungsvorschläge noch unterbreitet sie eigene. Dem Anspruch an Neutralität wird die Schiedsfrau zwar überwiegend gerecht (lediglich die Positionsbeziehung erfolgt zugunsten der Antragstellerin, wenn auch sachlich legitimiert), dies ergibt sich jedoch zwangsläufig aus ihrer Passivität. Dem in der Mediation oft verwendeten Synonym „Allparteilichkeit“, das eine aktive Beteiligung erfordert, entspricht sie insofern nicht.

Der Rückzug der Schiedsfrau könnte aus einer bewussten Entscheidung resultieren. Da beide Parteien eigenständig miteinander verhandeln und die Anwältinnen die Musterprogression verantworten, könnte die Schiedsfrau die Auffassung vertreten, ein Beitrag ihrerseits sei unnötig bzw. sie *müsse* zu einem gelungenen Austausch nichts beitragen. Da die Parteien jedoch nicht zu einem Vergleich finden, wäre dies aus meiner Sicht keine legitime Begründung. Als wahrscheinlichste Ursache für den beschriebenen Rückzug der Schiedsfrau erachte ich daher, dass sie ihre Aufgabe in einer möglicherweise juristisch orientierten, zumindest jedoch evaluativ orientierten Schlichtung sieht, sich darin jedoch den Anwältinnen gegenüber inkompetent fühlt. Ihr Rückzug würde demnach aus dem Gefühl resultieren, nichts Sinnvolles beitragen zu *können*.

7.5. Schiedsfrau VL

7.5.1. Zur Person

Schiedsfrau VL (Pseudonym: Frau Vandermolen) wohnt in einer Einfamilienhaussiedlung am Rand einer Großstadt. Zum Zeitpunkt der ersten Aufzeichnung ist sie 69 Jahre alt und seit mehr als zehn Jahren Rentnerin. Sie engagiert sich seit mehreren Jahrzehnten parteipolitisch bei den Grünen auf kommunaler Ebene. Ihr Schiedsamtsbezirk hat für die besagte Großstadt eine niedrige Bevölkerungsdichte, weil er sowohl ländliche Bereiche als auch engbebaute Bereiche mit Einfamilienhaussiedlungen und Mehrfamilienhäusern aufweist.

Zum Zeitpunkt der Aufzeichnung ist die Schiedsfrau seit fünf Jahren im Amt. Sie hat bis dahin 25 Fälle verhandelt, ihre Vergleichsquote liegt bei ca. 40 %. Im Vorgespräch berichtete sie, dass sie primär Nachbarschaftsstreitigkeiten verhandle und dass Konflikte in ihrem Bezirk oft aus sozialer Ungleichheit resultierten. Sie führt lediglich mit der antragstellenden Partei immer ein Vorgespräch, bemüht sich jedoch, auch mit der gegnerischen Partei eines zu führen. Ihr war sehr an einer Zusammenarbeit mit mir gelegen. Sie hatte jedoch nicht den Wunsch, von mir Feedback zu erhalten. Beides werte ich als Indiz dafür, dass sie hinsichtlich ihres Rollenhandelns selbstbewusst ist und ihre Gesprächspraxis als beispielhaft beurteilt.

Die Schiedsfrau hatte die Vorgaben des BdS zum Vorgehen bei der Aufzeichnung missverstanden oder aus den Vorgaben für die Natürlichkeit der Gespräche ungünstige Konsequenzen abgeleitet: Sie ging davon aus, dass sie während der Aufzeichnung die Namen der Parteien nicht nennen soll, damit Anonymität gewährleistet ist. Obwohl ich sie sowohl nach der ersten als auch nach der zweiten Aufzeichnung darum bat, das Gespräch wie gewohnt zu führen und die Namensnennung nicht zu vermeiden, handelte sie weiter wie zuvor. Insofern wird insbesondere an den Passagen, in denen ihr die Vermeidung der Namensnennungen gelingt, deutlich, dass ihr die Aufzeichnungssituation bewusst ist und sie ihr Verhalten entsprechend reguliert.¹⁵⁸ Es ist daher ebenfalls davon auszugehen, dass sie nicht nur diesen Ausschnitt ihres Verhaltens reguliert, sondern dass das Beobachterparadoxon hier voll greift und sie die Gespräche mit größerer Selbstkontrolle führt. Für den Zweck meiner Analysen beurteile ich dies jedoch nicht als problematisch: Es wäre zwar möglich, dass die Schiedsfrau durch das Bewusstsein für die Aufzeichnungssituation verunsichert ist und daraus Verhaltensweisen resultieren, die problematisch sind und ohne Aufzeichnung nicht vorhanden wären. Da ich jedoch keine Anzeichen für eine Verunsicherung oder Nervosität bei ihr feststellen konnte, sie mir gegenüber ganz im Gegenteil stets sehr selbstbewusst, nahezu resolut auftrat, gehe ich eher davon aus, dass sie in den Gesprächen möglicherweise ausgeprägter als ohne Aufzeichnungssituation bestrebt war, ihre Fähigkeiten zu präsentieren. Bei Geltung dieser Annahme wäre davon auszugehen, dass ihr Verhalten in diesen drei Schlichtungen stark an ihrer expliziten Norm orientiert ist.

Für ihre Schlichtungsgespräche nutzt die Schiedsfrau ein kleines Arbeitszimmer, das sie eigens dafür eingerichtet hat. Es ist ca. 14 qm groß und liegt in der ersten Etage ihres Reihenhauses. Die Schiedsfrau sitzt an einem großen Schreibtisch, auf dem ein PC steht. Davor stehen drei Stühle: zwei direkt vor der einen Wand, einer gegenüber an der anderen Wand.

Skizziert sieht das Arbeitszimmer wie folgt aus:

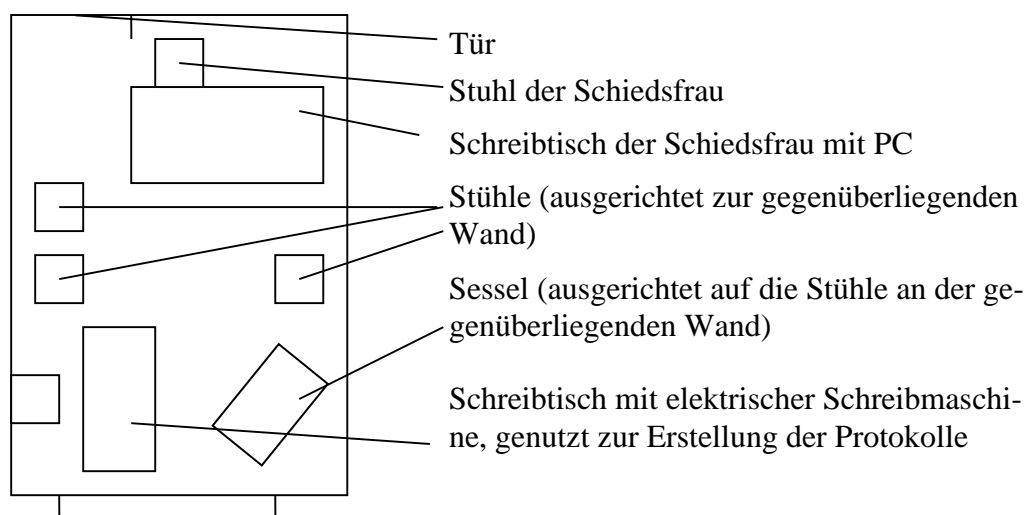


Abb. 14: Skizze des Arbeitszimmers, in dem Schiedsfrau VL ihre Schlichtungsgespräche führt

Bei dieser Schiedsfrau wurden insgesamt sieben Versuche für Aufzeichnungen gemacht, zustande kamen drei Gesprächsaufnahmen.

¹⁵⁸ Im Umkehrschluss liefert das Nennen von Namen ein Indiz dafür, dass die Schiedsfrau in diesen Momenten die Aufzeichnungssituation vergisst.

7.5.2. VL1: „die kOrkenzieherweide“

7.5.2.1. Eckdaten des Gesprächs

Auch bei diesem Gespräch handelt es sich um einen Nachbarschaftskonflikt, allerdings zwischen einer Wohnungsbaugenossenschaft, die Besitzerin eines Hauses ist, und der Besitzerin des angrenzenden Grundstücks. Gegenstand des Konflikts ist eine Korkenzieherweide auf dem Grundstück der Wohnungsbaugenossenschaft, deren Äste über den Zaun in den Garten der Antragstellerin ragen.

Um die Lage vor Ort zu klären, findet diese Schlichtung als Außentermin auf dem Grundstück des Antragsgegners um 18 Uhr an einem Donnerstag im Oktober 2004 statt. Neben der Schiedsfrau sind die Antragstellerin (Pseudonym: Frau Klumpe) samt ihrer Anwältin (Pseudonym: Frau Nowak) und ein Vertreter der Wohnungsbaugenossenschaft (im Folgenden als ‚Antragsgegner‘ bezeichnet, Pseudonym: Herr Peters) ebenfalls samt Anwalt (Pseudonym: Herr Wolff) zugegen. Der Anwalt der Wohnungsbaugenossenschaft ist seit mehreren Jahren für die Genossenschaft tätig und daher mit dem Antragsgegner gut bekannt. Er identifiziert sich daher mit der Wohnungsbaugenossenschaft in größerem Maß als sonst mit einem Mandanten erwartbar.

Die Aufzeichnung dauert 16 Minuten und 54 Sekunden. Sie beginnt, als alle Parteien vor Ort sind. Begrüßung, kommunikatives Vorfeld, Feststellung der Personalien und Einholen der Aufzeichnungsgenehmigung müssen bereits vorher erfolgt sein. In dem Gespräch einigen sich die Parteien darauf, die Kosten für das Fällen des Baumes jeweils zur Hälfte zu tragen, falls sie nicht zu hoch sein sollten. Dementsprechend wurde ein Konsens darüber hergestellt, dass ein Vergleich von den Kosten eines Gärtners abhängt. Daher einigen sich die Parteien nach ca. 14 Minuten Verhandlung darauf, dass diese Kosten zunächst erfragt werden müssen. Ein weiterer Termin, diesmal in der Wohnung der Schiedsfrau, soll auf Antrag vereinbart werden, sobald beiden Parteien der Kostenvorschlag vorliegt. Dieses zweite Gespräch kam neun Tage später zustande. Dort wurde der Vergleich geschlossen, dass beide Parteien die Kosten hälftig tragen. Da die Schiedsfrau vergessen hatte, zu diesem zweiten Termin das Mikrofon anzustellen, liegt davon keine Aufzeichnung vor. Nach Aussage der Schiedsfrau dauerte dieser Termin jedoch nur fünf Minuten, weil sie das Protokoll bereits geschrieben hatte, und verlief reibungslos.

Die Aufnahme erfolgte mithilfe von Ansteckmikrofonen. Zum Zeitpunkt des Gesprächs war es windig, daher ist die Qualität der Aufnahme stellenweise schlecht und es gibt einige längere unverständliche Passagen.

7.5.2.2. Der Konflikt und die Einigung

Der Konflikt ist in Glasls Modell der ersten Stufe zuzuordnen und entsprechend wenig verhärtet. Dies ist zum einen sicherlich darauf zurückzuführen, dass beide Parteien einander nicht persönlich bekannt sind, zum anderen darauf, dass – abgesehen von drei Nachfragen der Antragstellerin bei der Wohnungsbaugenossenschaft – keine längere Konfliktgeschichte besteht. Entsprechend wird der Konflikt als Diskussion bearbeitet und die Schiedsfrau steht nicht vor den Problemen, den Parteien zu einer Umdefinition ihrer Beziehung verhelfen und einen Modalitätswechsel von Streit zu Schlichtung hervorrufen zu müssen. Dass im Gespräch vergleichsweise wenig negative Emotionen entstehen, zeigt sich unter anderem daran, dass die Parteien mehrfach lachen, was ansonsten in Schlichtungsgesprächen selten geschieht.

Die Schiedsfrau urteilt in diesem Gespräch explizit und konstant. Sie legt dabei jedoch nicht rechtliche Maßstäbe, sondern einen im Alltagswissen verankerten Beurteilungsmaßstab an: das Verursacherprinzip, das sie als uneingeschränkt geltend darstellt („das ist immer so.

der baumbesitzer hat kosten.“ (46), oder später, als es um die Verantwortung von Baumbesitzern geht: „(-) nur weil ICH [gemeint ist: der Baumbesitzer] also mich aus der verantwortung da stehlen will, das kann es also NICHT sein.“; 166f.). Damit solidarisiert sie sich von Beginn der Verhandlung an mit der Antragstellerin.

Bei einer Anwendung alltagsweltlicher Beurteilungsmaßstäbe wäre anstelle der Parteinahme zugunsten der Antragstellerin die zugunsten des Antragsgegners denkbar: Die Schiedsfrau hätte das ebenfalls alltagsweltlich verankerte Argumentationsmuster anwenden können ‚wen es stört, der soll’s beseitigen‘, das die Antragsgegner vertreten. Dieses Muster wäre kongruent zur rechtlichen Rahmensetzung durch § 910 BGB, nach dem der Nachbar nach Ablauf einer angemessen gesetzten Frist befugt ist, den Überhang zu entfernen, sofern er eine erhebliche Nutzungseinschränkung bedingt. Da die Schädigung der Antragstellerin in der Schlichtung nur minimal thematisiert wird, scheint eine solche Einschränkung nicht gegeben zu sein.

In das Gespräch werden zwei Vergleichsvorschläge eingebracht: Bereits zu Beginn des Gesprächs bringt der Antragsgegner den Vorschlag ein, dass die Antragstellerin den Baum fällen darf. Er verzichtet damit darauf, auf den ihm rechtlich zustehenden Bestandsschutz zu insistieren. Da die Antragstellerin jedoch lediglich die Beseitigung des Überhangs fordert und die Kosten dafür nicht tragen will, kommt dieser Vergleich nicht zustande. Der Antragsgegner signalisiert damit jedoch bereits früh im Gesprächsverlauf, dass ihm der Weiterbestand des Baumes nicht wichtig ist, er jedoch ebenfalls keine Kosten tragen will.

Den zweiten Einigungsvorschlag formuliert die Schiedsfrau, und zwar in einer evaluativ forcierenden Weise:

[153]

VI [v]	ja aber das kann
AG [v]	[...] aber es kann nicht zu unseren kosten hier sein.

[154]

VI [v]	natürlich auch nicht unbedingt dann auf kosten des ANderen passieren. Dann
--------	--

[155]

VI [v]	wäre es ja schon MINdestens etwas dass man über HALbe und HALbe ginge. ne?
AG [v]	was meinen sie wieviel ()

Mit der Kombination aus vordergründiger Zustimmung und adversativer Wendung „ja aber“ signalisiert die Schiedsfrau scheinbar zustimmend und damit vordergründig konfliktvermeidend (s. Gruber 1996: 187) gleich zu Beginn ihres Turns ihre Nicht-Zustimmung. Die epistemische Geltung der folgenden Alternativbehauptung (vgl. Spranz-Fogasy 1986: 40) „das kann natürlich auch nicht unbedingt dann auf kosten des ANderen passieren.“ markiert sie doppelt: zum einen mithilfe des Gewissheit indizierenden Modal-Adverbs „natürlich“, zum anderen durch die Wahl des Modalverbs ‚können‘, das in Verbindung mit der Negationspartikel die Möglichkeit ausschließt, dass die Antragstellerin die Kosten übernimmt. Durch die Doppelung der Gewissheitsmarkierung wird die gleichzeitig ausgedrückte Abschwächung „nicht unbedingt“ entkräftet.¹⁵⁹ Sie bereitet damit den Gegenvorschlag ideal vor, dass beide Parteien die Kosten teilen. Den gestaltet sie für die gegnerische Partei als sinnvoll, indem sie ihn als Minimalforderung markiert („MINdestens“) und den Forderungscharakter verschleiern, indem sie die gegnerische Partei nicht als Adressat der Äußerung verdeutlicht,

¹⁵⁹ Die gleichzeitige Verwendung von Intensifiern und Abschwächung erkläre ich damit, dass sie aus der Äußerung der Gegenpartei nicht die konträre Forderung ableitet (Antragstellerin übernimmt Kosten), sondern die Kostenteilung anstrebt: Wenn die Fällung weder auf Kosten der einen noch der anderen Partei geschehen kann, dann eben auf Kosten beider.

sondern das Indefinitpronomen „man“ wählt, das gleichzeitig eine Verallgemeinerbarkeit des Vorschlags andeutet.

Die Herbeiführung eines Vergleichs gelingt der Schiedsfrau damit nicht, denn die Antragstellerin lässt sich nur unter dem Vorbehalt auf diese Vereinbarung ein, dass die Kosten nicht allzu hoch sind. Somit einigen sich die Parteien darauf, zunächst einen Kostenvoranschlag einzuholen und einer Teilung der Kosten zuzustimmen, falls sie nicht zu hoch sind. Diese Einigung ist konkret genug, um einen späteren Vergleich zu ermöglichen, und zieht ihn auch nach sich (s. o.).

Die Teilung der Kosten ist ein klassischer Kompromiss: Beide Parteien sehen von der vollständigen Durchsetzung ihrer Ziele ab und machen Zugeständnisse. Aus rechtlicher Perspektive ist dieser Kompromiss nachvollziehbar, denn die Gesetzeslage ist nicht eindeutig, wenn sie auch eher die gegnerische Seite stärkt. Aus einer alltagsweltlichen Konfliktbeurteilung heraus ist der Kompromiss ebenfalls nachvollziehbar, denn die Geschädigte ist nicht Verursacherin, der Verursacher sieht keinen Anlass für eine Schädigung. Zudem wurden Bedürfnisse beider Seiten berücksichtigt: Die Antragstellerin muss den Überhang nicht weiter dulden und seine Entfernung nicht selbst zahlen, der Antragsgegner setzt eine Fällung des Baumes durch und sichert damit, dass nur einmalig Kosten für ihn entstehen. Die Einigung ist insofern tragfähig und zieht eine Konfliktbeilegung erwartbar nach sich.

7.5.3. VL2: „das is ja wirklich hier ne endlose geschichte;“

7.5.3.1. Eckdaten des Gesprächs

Das Gespräch findet an einem Samstagnachmittag im Januar 2005 statt. Die Aufzeichnung dauert 47 Minuten und 20 Sekunden, das Gespräch jedoch länger: Kurz vor Ende der Aufzeichnung fehlen einige Gesprächspassagen, weil die Schiedsfrau versehentlich das Aufnahmegerät ausgeschaltet hat. Die Aufzeichnung endet unmittelbar nach einer Zusammenfassung des Gesprächsergebnisses durch die Schiedsfrau, d. h. die offizielle Verhandlungsbeendigung und das kommunikative Nachfeld liegen für die Analyse nicht vor.

Anwesend sind die Schiedsfrau, die Anwältin der antragstellenden Partei (Pseudonym: Frau Meyer) sowie als Vertreter einer Wohnungsbaugenossenschaft, die gegnerische Partei ist, Frau Slawinski (Pseudonym) und Herr Suhl (Pseudonym, im Folgenden Antragsgegnerin und Antragsgegner). Die Anwältin vertritt mehrere Mieter eines Hauses, Antragsgegner ist dieselbe Wohnungsbaugenossenschaft wie im Gespräch zuvor. Gegenstand des Konflikts ist die Nebenkostenabrechnung, in der laut Antrag z. B. ein zu hoher Betrag für die Wartung des Fahrstuhls berechnet wurde. Die Mieter fordern daher eine detaillierte Betriebskostenaufstellung, da sie der Ansicht sind, dass die vorhandene Aufstellung fehlerhaft ist. Es geht um vier Abrechnungsposten:

- 1) Hausmeisterkosten: Laut Mietergemeinschaft ist der Hausmeister nie anwesend und der Posten für seine Bezahlung daher viel zu hoch.
- 2) Wartung des Personenaufzugs: Bei den Kosten für die Renovierung des Aufzugs handelt es sich laut Mietergemeinschaft nicht um Wartungskosten, weil der Aufzug nicht repariert, sondern verschönert wurde. Wartungskosten und damit Renovierungs- und Reparaturkosten sind auf die Mieter umlegbar, Verschönerungskosten jedoch nicht.
- 3) Regelmäßige Kosten des Personenaufzugs: Für die Mietergemeinschaft ist nicht ersichtlich, wie sich die Kosten für den Personenaufzug zusammensetzen.

4) Allgemeinstrom: Der Allgemeinstrom in diesem Haus ist laut antragstellender Partei höher als in baugleichen Nachbarhäusern, was die Antragsteller auf eine Parabolantenne (Handysendemast) zurückführen, die der Vermieter auf dem Dach anbringen ließ. Da der Vermieter dafür Geld erhält, werden – so die Antragsteller(innen) – die erhöhten Stromkosten zu Unrecht auf die Mieter umgelegt.

Vor dem Schlichtungsgespräch führte die Schiedsfrau mehrere Gespräche mit beiden Parteien. Bei diesen Terminen wurden unterschiedliche Dokumente ausgetauscht, die Rechtslage in erster Annäherung sondiert und in Zusammenarbeit mit dem Mieterverein erste Ansätze zur Lösung des Konflikts gefunden. Interessant ist weiterhin, dass dies der zweite Schlichtungstermin ist; der erste kam nicht zustande, weil sich die Schiedsfrau einen falschen Termin notiert hatte und nicht zuhause war, als die Parteien erschienen.

Im Schlichtungsgespräch kommt kein Vergleich zustande, da dafür erforderliche Unterlagen nicht allen Gesprächsbeteiligten vorliegen und die Anwältin ohne Rücksprache mit ihren Mandanten keinen Vergleich schließen kann. In diesem Fall ist die Vertretungssituation also dafür ausschlaggebend, dass die Schlichtung nicht während eines Termins abgeschlossen werden kann. Die Parteien einigen sich darauf, dass erforderliche Unterlagen nachgereicht werden und die Anwältin daraufhin Rücksprache mit ihrer Mandantschaft hält. Anschließend soll bei einem weiteren Termin das Verfahren offiziell abgeschlossen werden. Nach Aussage der Schiedsfrau kam bei diesem Termin ein Vergleich zustande; nähere Informationen liegen mir nicht vor.

7.5.3.2. Der Konflikt und die Vereinbarung

Auch in dieser Schlichtung ist der Konflikt der ersten Stufe von Glasls Modell zuzuordnen und entsprechend wenig verhärtet. Dies ist zum einen wiederum darauf zurückzuführen, dass beide Parteien einander erst im Rahmen der Konfliktbearbeitung kennengelernt haben, zum anderen darauf, dass sie im Schlichtungsgespräch lediglich die jeweilige Partei vertreten. Der Konflikt wird entsprechend von den Parteien als Sachkonflikt bearbeitet. Obwohl im Gespräch thematisiert wird, dass es bereits Bearbeitungsaktivitäten gab, werden diese von keiner der Parteien als Konfliktgeschichte markiert. Wie in VL1 ist die Schiedsfrau aufgrund dieser Ausgangslage auch in dieser Schlichtung von den beiden Aufgaben befreit, den Parteien zu einer Umdefinition ihrer Beziehung verhelfen und einen Modalitätswechsel von Streit zu Schlichtung hervorrufen zu müssen. Und auch in dieser Schlichtung werden keine negativen Emotionen deutlich, die Interaktanten lachen auffällig häufig.

Der Schlichtungsgegenstand ist äußerst komplex: Da mehrere Positionen aus der Nebenkostenabrechnung strittig sind, wird jede dieser Positionen verhandelt, und es werden dafür unterschiedliche Beurteilungsmaßstäbe herangezogen. Als komplex metakommuniziert auch die Schiedsfrau den Verhandlungsgegenstand und die Schlichtung selbst:

[461]

VL [v] [...] jetzt keine s jetzt nicht diese komplizierten geschichten (hier) mit mieten

[462]

VL [v] und so. ne, das is ja wirklich hier ne endlose geschichte; (2.0) [...]

Mithilfe der Metapher „ne endlose geschichte“ stilisiert sie die Verhandlung als zäh und hinsichtlich der Vergleichsfindung aussichtslos. Da zum Zeitpunkt der Äußerung dieser funktionalen Einheit bereits eine Einigung gefunden wurde und die Parteien die einzelnen Posten systematisch abgearbeitet haben, steht diese Aussage im Kontrast zu der interaktiven Gestaltung der Schlichtung. Statt zu honorieren, dass und wie es interaktiv trotz der Komplexität des

Schlichtungsgegenstands gelungen ist, zu einem Ergebnis zu gelangen, signalisiert die Schiedsfrau hier, dass sie die Schlichtung als ergebnislos erachtet.

Die Vereinbarung, die die Parteien treffen, liefert eine Voraussetzung für einen etwaigen späteren Vergleich. Sie wurde durch einen Vorschlag der Schiedsfrau initiiert und durch beide Parteien vorangetrieben. Da die Anwältin viele Nachfragen stellt und auf schriftliche Nachweise insistiert, halte ich für möglich, dass sie anhand der nachgereichten Dokumente die Informationen erhält, mit denen sie die wesentlichen Zweifel der antragstellenden Partei ausräumen kann. Ich halte diese Einigung also für eine spätere Vergleichsfindung für sinnvoll.

7.5.3.3. Validität des Datums

Auch in diesem Gespräch stellt die Schiedsfrau zu Beginn dar, dass sie und die Parteien nach Möglichkeit die Nennung von Namen vermeiden. Da anschließend im Gesprächsverlauf nur selten Namen verwendet werden, kann dies als Indiz dafür gelten, dass den Interaktanten die Aufzeichnungssituation überwiegend gegenwärtig ist. Wenn ich auch an keiner Stelle Indizien für dadurch bedingte Artefakte finde, ist davon auszugehen, dass die Schiedsfrau insbesondere den Gesprächsbeginn, in dem sie mehrfach die Aufzeichnungssituation thematisiert, im Wissen um die Aufnahme gestaltet. So könnten insbesondere die metakommunikative Ausführung zur zur Präferenz zur Selbstwahl nach der Etablierung des Schlichtungsgegenstands und das nicht diesen Ausführungen folgende Verhalten durch die Aufzeichnungssituation bedingt sein.

7.5.4. VL3: „der zettel“

7.5.4.1. Eckdaten des Gesprächs

Die Schlichtung findet an einem Samstagmorgen im Februar 2006 um 11 Uhr statt und dauert neun Minuten und 58 Sekunden.

Auch in diesem Fall betrifft der Antragsgegenstand einen Nachbarschaftskonflikt. Beide Parteien bewohnten zum Zeitpunkt der Schlichtung dasselbe Haus. Die Antragsteller sind Eheleute (Pseudonym: Herr und Frau Gutmann) im Rentenalter. Bei den Antragsgegnern handelt es sich um ein unverheiratetes Paar (Pseudonyme: Frau Engels, Herr Fritz). Die Frau war ca. ein halbes Jahr vor dem Schlichtungsgespräch in die Wohnung des Mannes gezogen, der wie die beiden Antragsteller bereits länger im Haus wohnte. Beide Antragsgegner sind zwischen 30 und 40 Jahre alt.

Gegenstand des Konflikts ist zum einen der wiederholte Vorwurf der antragstellenden Partei, die gegnerische Partei reinige den Hausflur zu selten und zu schlecht. Der Konflikt gipfelte laut Antragsschreiben darin, dass die Antragsgegner die Antragsteller in einem Brief beleidigten. Darauf stand geschrieben: „Weihnachten laufen eh ne ganze Menge Leute durch den Flur. Lassen Sie uns in Zukunft mit Ihrem senilen und pedantischen Gemecker in Ruhe. Mit Ihnen als Nachbarn ist es seit dem Tod Ihres Sohnes wirklich zum Kotzen!“ Die Antragsteller fordern nun, die Antragsgegner sollen sich dafür entschuldigen.

Zum Schlichtungstermin erscheinen die Antragsteller ca. fünf Minuten vor der gegnerischen Partei. Nachdem die Schiedsfrau beiden an der Garderobe die Gelegenheit gegeben hat, ihre Jacken aufzuhängen, führt sie sie in das für das Gespräch genutzte Arbeitszimmer. Dort setzt sich der Antragsteller auf den weiter im Zimmer stehenden Stuhl, die Antragstellerin auf einen Sessel in der hinteren Ecke des Zimmers, hinter ihrem Mann. Als die gegnerische Partei erscheint, bleiben ihr zwei Stühle auf der anderen Zimmerseite, in relativer Nähe zur Tür. Dadurch ergibt sich folgende Sitzordnung:

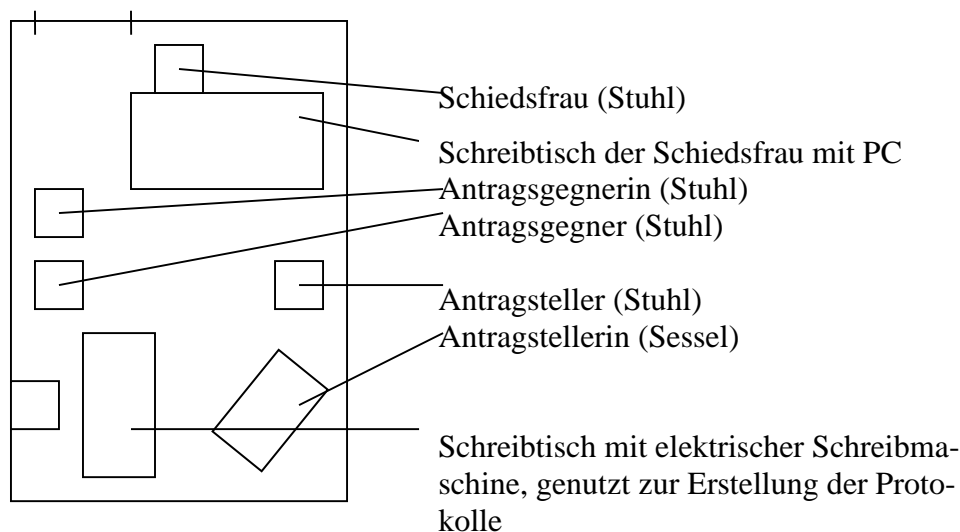


Abb. 15: Sitzordnung der Parteien bei Gespräch VL3

Beide Parteien richten ggf. die Stühle und die Körperhaltung auf die Schiedsfrau aus, sodass die Sitzordnung ein Gespräch zwischen den Parteien erschwert, weil zum Beispiel für die gegnerische Partei eine Wendung um mehr als 90° erforderlich ist, um sich zur Antragstellerin auszurichten, oder zwischen Antragsteller und Antragsgegner durch die Positionierung der Stühle direkt gegenüber eine schutzlose und somit konfrontative Sitzordnung besteht. Der gegnerischen Partei ermöglicht zudem die unmittelbare Nähe der Stühle zur Tür, ‚auf dem Sprung zu bleiben‘ und den Raum schnell zu verlassen (das wäre beispielsweise der Antragstellerin nicht möglich: Ihr fortgeschrittenes Alter und das Sitzen in einem weichen Sessel in der hintersten Ecke des Zimmers erschweren das Aufstehen).

In der verbleibenden Zeit bis zum Eintreffen der gegnerischen Partei versuchen die Antragsteller mehrfach, mit der Schiedsfrau Themen zu besprechen, die im Zusammenhang zu den Verhandlungsgegenständen stehen. Mit dem Hinweis, sie könne dazu vor Beginn der Verhandlung keine Stellung beziehen, bittet sie darum, die entsprechenden Aspekte während des Schlichtungsgesprächs erneut anzusprechen. Sie entspricht somit der Forderung nach Neutralität.

Beide Antragsgegner verdeutlichen bei Betreten des Hauses, dass sie nicht am Schlichtungsgespräch teilnehmen möchten. Als die Schiedsfrau ihnen ebenfalls anbietet, die Garderobe zu nutzen, behalten sie ihre Jacken an und erwähnen nach Betreten des Arbeitszimmers, sie seien ‚eh inner halben Stunde wieder wech‘. Das Pärchen wirkt auf mich stark emotional involviert und – ihrer Aussage entsprechend – nicht gesprächswillig.

Vor der offiziellen Gesprächseröffnung holt die Schiedsfrau die Aufzeichnungsgenehmigung ein und nimmt die Personalien der Parteien auf. Obwohl sie mit beiden Aktivitäten bereits verfahrensspezifische Formalia bearbeitet, ist diese Phase durch phatische Kommunikation als informelles Vorfeld markiert.

Nachdem die Schiedsfrau bei der Etablierung des Konflikts den Antragsgegenstand juristisch eingeordnet hat, eskaliert das Gespräch umgehend, als beide Parteien sich beteiligen. Die Schiedsfrau beteiligt sich bis kurz vor Ende des Gesprächs fast nicht an dem Gespräch. Zum Ende hin gelingt es ihr mithilfe von Fragen kurzfristig, die Interaktion leicht zu deeskalieren. Als die Parteien die Eskalation weiterführen, ca. zwölf Minuten nach Beginn der Aufnahme und knapp zehn Minuten nach Beginn der Verhandlung, bricht das jüngere Pärchen wutentbrannt, schimpfend und die andere Partei beleidigend auf. Im Treppenhaus sagt der

Mann so etwas wie „die blöde Kuh“, seine Frau so etwas wie: „Mit denen kann man doch gar nicht vernünftig reden. Was geht irgendjemanden an, ob ich den Flur wische oder nicht.“

Nach dem Aufbruch der gegnerischen Partei unterhält sich die Schiedsfrau ca. eine halbe Stunde weiter mit den Antragstellern. Davon wurden ca. fünf Minuten noch aufgezeichnet, den Rest des Gesprächs konnte ich als teilnehmende Beobachterin verfolgen. Die Schiedsfrau äußert in diesem Gespräch viel Verständnis für die Entrüstung der antragstellenden Partei über den Gesprächsabbruch, betont jedoch wiederholt, sie dürfe keine Position beziehen. Sie gibt beiden Anregungen, wie sie weiter vorgehen können, um den Konflikt zu bearbeiten.

7.5.4.2. Der Konflikt

Aufgrund der Beleidigung, die Gegenstand des Antrags ist, und weil die gegnerische Partei bei Betreten des Hauses der Schiedsfrau verdeutlicht, eine Schlichtung habe aus ihrer Sicht keinen Sinn, hätte die Schiedsfrau bereits vor Beginn der Verhandlung ahnen können, dass der Konflikt zwischen den Parteien weit eskaliert ist.

In der Schlichtungsverhandlung kristallisiert sich heraus, dass beide Parteien den Konflikt so weit eskaliert haben, dass er mit Stufe sieben des Eskalationsmodells von Glasl zu beschreiben ist: Die Standpunkte der Parteien sind sichtbar verhärtet (Stufe eins und zwei); das Schreiben des Briefs, das als Folge einer Typisierung der gegnerischen Partei als ‚Propagandist‘ (s. dazu Reitemeier 1987: 653) erfolgte, und die Beschwerden bei der Wohnungsbaugenossenschaft zeigen, dass beide Parteien dem Motto ‚Taten statt Worte‘ folgen (Stufe drei); mit abnehmender Empathiefähigkeit einhergehend ist die Beziehung der Parteien nicht mehr auf Kooperation, sondern auf Konkurrenz ausgerichtet (Stufe vier); Koalitionen werden für den öffentlichen Angriff des Images der jeweils anderen Partei genutzt (Stufe fünf); die Parteien bedrohen einander, im Verlauf der Verhandlung massiver und gehäuft (Stufe sechs); Kommunikation zwischen den Parteien folgt nicht mehr dem Ziel, sich zu verständigen, sondern sich zu äußern, und beide Parteien sind davon überzeugt, dass eine Lösung des Konflikts wegen des Verhaltens der jeweiligen anderen Partei nicht möglich ist (Stufe sieben).

7.5.4.3. Scheitern der Verhandlung

Nach der nur minimal realisierten Eröffnungsphase übernimmt die Schiedsfrau die Manifestation der Anschuldigung, indem sie den Gegenstand des Antrags mit den beiden Synonymen „PUTzen und REInigen“ (37) verschlagwortet. Auf die Tag-question „ne?“ (37) hin bestätigt dies der Antragsteller mit „ja“ (ebd.). Da es auffällig ist, dass die antragstellende Partei in der folgenden einsekündigen Pause die Verschlagwortung des Antragsgegenstands nicht verbal bestätigt und die Schiedsfrau sie nicht dazu auffordert, ist es möglich, dass die Bestätigung hier nonverbal vollzogen wurde.¹⁶⁰ Sollte sie ausgeblieben sein, hielte ich es für einen weiteren schwerwiegenden Fehler der Schiedsfrau, da sie drei Äußerungseinheiten später auf der Grundlage dieser Klassifizierung des Konfliktgegenstands eine langwierige rechtliche Einordnung vollzieht und insofern die aus ihrer Sicht gegebene hohe Relevanz des Themas ‚Putzen und Reinigen‘ anzeigt und im Schlichtungsgespräch etabliert.

Die Relevanz dieser rechtlichen Beurteilung verdeutlicht sie, mithilfe des Hedges „ich meine“ (44) leicht abgeschwächt, durch die Feststellung „das ist das was wir hier verhandeln“ (ebd.). Die im Gegensatz zur Formulierung in der Schlichtungseröffnung formelle Formulierung

¹⁶⁰ Im Protokoll der Verhandlung, das ich als Beobachtende angefertigt habe, ist keine nonverbale Ratifizierung vermerkt, Dennoch gehe ich davon aus, dass sie erfolgte, weil ich davon ausgehe, dass ich das Ausbleiben einer Ratifikation der Antragsgegner als Störung empfunden und insofern protokolliert hätte.

rung „verhandeln“ unterstreicht die juristische Fallbehandlung, da sie durch die Parteien erwartbar eher mit Gericht als mit Schlichtungsgespräch konnotiert wird. Da die Schiedsfrau durch die Parteien als Verantwortliche für die Gesprächsführung betrachtet wird, setzt sie somit einen juristisch geprägten Interaktionsrahmen für alle Beteiligten.

Damit ist die Legitimität der Beteiligung der Antragsteller fraglich: Sie sind ebenfalls lediglich Mieter des Hauses. Es obliegt entsprechend nicht ihnen, die Umsetzung der Pflichten anderer Mieter zu gewährleisten. Da die Schiedsfrau dies bereits im Rahmen der Antragstellung feststellen konnte, ist die Wahl der juristischen Konfliktbehandlung als gewählter Schlichtungsmodus besonders kritisch zu beurteilen: Denn der aus Sicht der Schiedsfrau im Antragschreiben manifestierte Konflikt ist durch das Mietrecht nicht wirklich bearbeitbar, da die Antragsteller nicht Vermieter und entsprechend nicht legitimiert sind, diesbezüglich Konsequenzen zu ziehen. Insofern hätte sich beispielsweise eine Klärung der Betroffenheit der Antragsteller im Vorfeld der Verhandlung angeboten.

Vor dem Hintergrund der Art und Weise der Etablierung der Anschuldigung, wie ich sie in der vorhergehenden Passage beschrieben habe, ist es nachvollziehbar, dass die gegnerische Partei umgehend defensiv agiert, und zwar mit einem so hohen Mitteilungsbedürfnis, dass der Antragsgegner die Schiedsfrau unterbricht, um die Anschuldigung als unangemessen zu entkräften und ihr Image zu rehabilitieren. Sie holt sie zum Gegenschlag aus: Mit dem an die Antragsteller adressierten als Feststellung formulierten Vorwurf: „aber ich KANN anscheinend bei ihnen KLINGeln damit sie mitkriegen“ (71f.) verdeutlicht sie, dass es aus ihrer Sicht lediglich die mangelnde Wahrnehmungsfähigkeit oder -bereitschaft der antragstellenden Partei ist, die den Konflikt hat entstehen lassen. Die Reaktion der Antragsteller ist unverständlich, weil sie in weiten Teilen simultan zur Äußerungseinheit der Antragsgegnerin erfolgt (72).

Möglicherweise wegen der langen Simultanität, die hörbar den Eindruck von Streit als primärem Interaktionsmodus vermittelt, reagiert die Schiedsfrau hier erstmals, nachdem sie die Anschuldigung etabliert und sich unterbrechen lassen hatte, mit einem unauffälligen und erfolglosen Interventionsversuch („eh“, 72).

Der Antragsteller verdeutlicht daraufhin, dass die Frage der Hausflurreinigung aus seiner Sicht nicht primärer Gegenstand des Schlichtungsgesprächs ist. Stattdessen ginge es „hauptsächlich dadadrum, (---) WAS ER geSCHRIEBen hat.“ (73.), denn damit habe der Antragsgegner die Antragsteller beleidigt (116). Dass dies das eigentliche Konfliktthema der beiden Parteien darstellt, ratifiziert auch die Antragsstellerin „darum geht’s; ja.“ (74).

Hier wird deutlich, welches Risiko in der Etablierung der Anschuldigung durch die Schiedsperson – zumal im Rahmen einer minimalen Konfliktdefinition – liegt, wenn unzureichende Sondierungsgespräche geführt wurden und bei der Etablierung der Anschuldigung nicht ausreichend Rückversicherung eingeholt wird, ob die Konfliktdefinition konsensfähig ist: Bisher war das gesamte Gesprächsverhalten der Schiedsfrau auf die von ihr selbst entwickelte minimale Konfliktdefinition Hausflurreinigung ausgerichtet. Dies hatte sie auch für die Verhandlung vorbereitet und insofern das Gespräch daraufhin ausgerichtet. Damit wurde erheblicher kommunikativer Aufwand betrieben, dessen bislang bedeutsamstes interaktives Resultat eine erste Eskalation des Gesprächs darstellt.

Nach einer Drohung durch den Antragsgegner interveniert die Schiedsfrau, offensichtlich sieht sie sich hinsichtlich des damit erfolgten erneuten harten Angriffs auf der Beziehungsebene und der sich andeutenden Eskalation in der Pflicht zu intervenieren. Doch bleiben ihre Bemühungen erneut minimal: „naja sagen wir mal; ehm dass“. Das abschwächende „naja“ und die Formulierung „sagen wir mal“ legen nahe, dass sie eine Paraphrase für die vom Antragsteller ausgedrückte Gleichgültigkeit anbieten möchte, doch werden ihre Bemühungen

durch eine erfolgreiche Unterbrechung seitens des Antragstellers beendet, der nun die zu erwartende Reaktion auf den Angriff des Antragsgegners hin zeigt, nämlich Entrüstung über die Gleichgültigkeit hinsichtlich der Kränkung („es is ihm wurscht. er kann uns hier beleidigen und es is ihm wurscht. sacht er.“, 79f.).

Den Ausdruck der Entrüstung des Antragsgegners bearbeitet die Antragsgegnerin nun mit einer Rechtfertigung, die gleichzeitig den Gegenwurf der ‚üblen Nachrede‘ impliziert (80f.). Dem folgen eine Frage-Antwort-Sequenz (81-83) und wiederum eine Vorwurf-Rechtfertigung-Sequenz (83-86), die in eine erneute Eskalation gipfelt, wie paraverbal an der hohen Lautstärke, gesprächsorganisatorisch an den vielen Simultanphasen und thematisch an Folgendem deutlich wird: Der Antragsgegner expliziert die bislang durch die gegnerische Partei implizit angesprochene üble Nachrede und droht – wenn auch durch Konjunktiv abgeschwächt und ohne Agens – „das könnte ne strafrechliche verfolgung geben“ (84f.), wodurch einerseits die aus seiner Sicht gegebene Schwere des Vergehens der antragstellenden Partei deutlich wird und sein Verhalten ‚ins rechte Licht‘ gerückt wird, und andererseits als Folge zwangsläufig die Legitimität des Antrags infrage gestellt wird.

Simultan zu weiten Teilen dieser vagen Drohung formuliert die Antragstellerin den Gegenschlag zu der zurückliegenden Äußerung des Antragsgegners bezüglich des ‚Zettels‘ („den könn se von mir aus ham; den könn se sich EINrahm. ja, den könn se sich EINrahmen. das is mir wurscht.“ 76f.): „ihre mutter würde ich noch anrufen [...] ihre mutter würde ich noch anrufen. und erzählen was sie geschrieben haben“ (84-86). Ähnlich wie zuvor der Antragsgegner zeigt sie nun damit an, dass sie in dem Gespräch mit der Mutter kein Fehlverhalten ihrerseits sieht, sondern unter den zuvor dargestellten Umständen angemessenes und legitimes Handeln, das die Antragsgegner als logische Konsequenz ihres Fehlverhaltens in Kauf nehmen müssen. Sie zeigt damit zudem an, dass sie die Kränkung billigt, die der Antragsgegner als ‚üble Nachrede‘ bezeichnet hat.

Die nächste Intervention der Schiedsfrau folgt diesmal zeitnah: Nach dem Hinweis der Antragstellerin, ihre Kritik beziehe sich primär auf die Antragsgegnerin, und der Klärung, dass sie erst seit einem halben Jahr beim Antragsgegner wohnt, resümiert die Antragstellerin, dass sie bereits seit langem mit dem Antragsgegner „Ärger“ „deswegen“ (89) hätte. Da direkt zuvor über die Antragsgegnerin gesprochen wurde, liegt nahe, dass sich das Konjunkionaladverb „deswegen“ auf die Antragsgegnerin, möglicherweise auf die mangelnde Hausflurreinigung durch sie bezieht. Ironisch und leicht lachend wiederholt der Antragsgegner das Wort „ärger“ provokativ (90). Die fragende Intonation lädt die Antragsteller dazu ein, ihren Unmut über die Antragsgegnerin zu artikulieren. Möglicherweise weil die Schiedsfrau deshalb eine erneute Eskalation antizipiert, interveniert die Schiedsfrau an dieser Stelle, und zwar wiederum minimal „<f> Ä >“ (90).

Anschließend greift die Schiedsfrau wieder über eine längere Phase des Gesprächs nicht ein. Dabei bearbeiten die Parteien den Vorwurf der üblen Nachrede. Erst als wiederum die gegnerische Partei konkret droht, und zwar mit einer Anzeige wegen übler Nachrede, versucht die Schiedsfrau erneut zu intervenieren („also“, 104), jedoch wiederum simultan, diesmal zu einer Äußerung des Antragsgegners, dem sie das Rederecht nicht streitig macht. Insofern bleibt die Intervention wiederum ohne sichtbare Wirkung. Als dann jedoch kurz nach dieser Passage beide Parteien einander erneut hinsichtlich des Schlichtungsgegenstands widersprechen (106f.) und die Situation wiederum eskaliert, interveniert sie massiver: Zunächst beansprucht sie mit „ja moment“ (107) das Rederecht, als sie es dann nicht erhält (vermutlich wegen der hohen emotionalen Involviertheit der Parteien, die noch immer simultan sprechen), interveniert sie stärker:

[107]

SL [v]	ja moment.
AS [v]	beleidigung vor) () da ist ne beleidigung und die muss
AG [v]) () (irgendwannplatzt mir mal der kragen.) ()

[108]

SL [v]	moment mal. moment. mal.
AS [v]	ausgeräumt werden.
AG [v]	NEE:. ich nehm se NICH zurück. ()

[109]

SL [v]	moment. langsam. also (-) eh
AG [v]	ICH werde die NICH zurück nehmen. (damit se ganz klar sehn jetz.)

[110]

SL [v]	wissen sie eh; ich meine (-) sie wohn ja tür an tür. ne? ge ja ja nun
AG [v]	schlimm genug.

Durch die dreifache Wiederholung und die Aufforderung „langsam“ erhält sie die Aufmerksamkeit der Parteien. Mithilfe von drei Fragen gelingt es ihr, die Parteien zu weniger emotionalen Äußerungen zu bewegen und sie auf sie zu fokussieren. Dabei wirkt sie unsicher, als plane sie das Ziel jeder Äußerung erst, während sie sie bereits formuliert. So wirkt beispielsweise der erste Teil ihrer ersten Äußerung „also (-) eh wissen sie eh;“ (110) wie eine Anhäufung von Verzögerungssignalen. Die anschließende Operator-Skopus-Konstruktion „ich meine (-) sie wohn ja tür an tür.“, die mithilfe einer tag-question („ne?“) als Frage markiert wird, zielt auf die Klärung der Wohnsituation und damit gleichzeitig auf die Beziehung beider Parteien. Sie verweist damit implizit auf die Notwendigkeit einer Konfliktlösung.

Nachdem beide Parteien auf die Frage nach dem Vermieter beantwortet, zeigt sich an der Reaktion des Antragstellers, dass er die Frage nach dem Vermieter als Frage nach dem für eine Beschwerde Zuständigen interpretiert, denn er weist daraufhin, sich dort mehrfach beschwert zu haben (115, 117). Dieser Hinweis führt nun erneut zur Eskalation, welche die Schiedsfrau zunächst zu Beginn erneut durch die Aufforderung „moment“ (117) erfolglos zu verhindern sucht. Diese Eskalation zieht den Abbruch des Gesprächs durch die Antragsgegner nach sich, die den Raum aufgebracht verlassen, während die Schiedsfrau noch einmal lauter aber wiederum ohne Konsequenzen „ja moment“ (123) sagt.

7.5.5. Gesprächsverhalten der Schiedsfrau

7.5.5.1. Erfüllung der kodifizierten Aufgaben

Von den organisatorischen Aufgaben erfüllt die Schiedsfrau lediglich die Feststellung der Personalien und die Protokollierung sichtbar. Ob den Aufzeichnungen eine explizit performative Verhandlungseröffnung vorangegangen ist, bleibt unklar. Einerseits durch den Gesprächsabbruch in VL3 bedingt, andererseits durch einen Abbruch der Aufzeichnung in VL2 liegt lediglich für VL1 eine Gesprächsbeendigung vor, die nicht explizit performativ erfolgt.

Insbesondere in den ersten beiden Gesprächen (in VL3 lediglich zum Ende hin) wird deutlich, dass die Schiedsfrau einen großen Teil der Verhandlung darauf hinarbeitet, die den Schlichtungsgegenstand betreffenden Sachverhalte selbst zu verstehen, und entsprechend nicht primär, wechselseitiges Verstehen zwischen den Parteien zu fördern. Sie schafft damit die Grundlage für eine eigene Beurteilung des Schlichtungsgegenstands und agiert insofern wie eine Schiedsrichterin. Zwar äußert sie lediglich in VL1 eine den gesamten Schlichtungsgegenstand betreffende Beurteilung, doch agiert sie hinsichtlich einzelner Subthemen auch in

VL2 evaluativ. (Wegen des frühen Gesprächsabbruchs ist VL3 diesbezüglich nicht aussagekräftig.)

In allen drei Gesprächen stellt die Schiedsfrau unmittelbar an die Konfliktetablierung¹⁶¹ anschließend rechtliche Hintergründe dar. Dies geschieht lediglich in VL1 aus dem Kopf (vermutlich, weil es sich um einen Außentermin handelt), in den anderen Gesprächen verliest sie entweder die entsprechenden Passagen oder erläutert sie, während sie ihr vorliegen, und stellt dadurch sicher bzw. markiert gleichzeitig, dass sie sie nicht verfälscht. An der Regelmäßigkeit der Etablierung rechtlicher Kriterien wird deutlich, dass es die Schiedsfrau als ihre Aufgabe erachtet, die Parteien diesbezüglich zu informieren. Die Positionierung dieser Ausführungen, in der Regel der interaktiven Bearbeitung vorangestellt, weist ihnen eine große Relevanz für die Bearbeitung zu: Die rechtlichen Vorgaben bilden den Ausgangspunkt und den Rahmen für die interaktiven Aushandlungsprozesse.

Trotz dieser Relevanzmarkierung rechtlicher Zusammenhänge refokussiert die Schiedsfrau die Gesetze nur in VL1 an späterer Stelle, dort als argumentative Ressource zur Persuasion der Antragsgegner (unter denen schließlich auch ein Anwalt war, der selbst wiederholt die Rechtslage für seine Beurteilung heranzog). Und auch die von ihr geäußerten Beurteilungen orientieren sich nicht sichtbar an der rechtlichen Perspektive, sondern vielmehr an alltagsweltlichen Beurteilungsmaßstäben. Einerseits zeigt sich also an der Vielfalt evaluativer Äußerungen, dass die Schiedsfrau Positionierungen als ihre Aufgabe betrachtet und daher auch insofern schiedsrichterlich tätig ist, andererseits priorisiert sie dabei alltagsweltliche Beurteilungszusammenhänge rechtlichen gegenüber, zumindest solange sie nicht konfliktieren. Sie erfüllt ihre Aufgabe damit evaluativ, wenn auch nicht im riskischen Verständnis als an Rechtsnormen orientiert.

Mit dem evaluativen Gesprächsverhalten einher geht, dass die Schiedsfrau genau dort nicht neutral agiert und damit einer Kernanforderung an ihr Handeln nicht gerecht wird, wo sie eine Haltung zu den verhandelten Sachverhalten hat. Daher bezieht sie in VL1 vollständig die Position der antragstellenden Partei, da ihr alltagsweltlicher Beurteilungszusammenhang dies als richtig ausweist. In VL2 hat sie keine den vollständigen Schlichtungsgegenstand betreffende Position. Da ihre evaluativen Äußerungen daher nur Subthemen betreffen, ergibt sich aus ihnen keine eindeutige Parteilichkeit, wenn auch Einzeläußerungen eine der Parteien stärken (z. B. stärkt „ich meine, (---) grundsätzlich möchte man ja auch nicht in so nen verkleckerten laden eintreten“ (117f.) eindeutig die Position der Antragsgegner, die die Renovierung/Verschönerung des Hauses verantworten). In VL3 ist keine eindeutige Parteinahme erkennbar, doch resultieren die Rollen ‚Ankläger – Beschuldigte‘ aus ihren die Anschuldigung etablierenden Aktivitäten und ich deute dies als Indiz dafür, dass sie die Anschuldigungssachverhalte als faktisch annimmt.

Die an alltagsweltlichen Beurteilungszusammenhängen orientierten Evaluationen, die mehrfachen scherzhaften Modalitäten, eine überwiegend alltagssprachlich ausgerichtete Äußerungsgestaltung, die Präferenz für Selbstwahl und pronominale Markierungen gemeinsamer Verantwortung tragen dazu bei, dass das Schlichtungsgeschehen eine alltagsweltliche Ausrichtung hat. In VL3 wird dies an dem langen Smalltalk im informellen Vorfeld besonders deutlich und auch daran, dass die Parteien einen alltagsweltlichen Gesprächstyp, Streit, ungestört realisieren können.

¹⁶¹ Für VL2 stimmt dies nur eingeschränkt: Dort liefert sie die rechtlichen Hintergründe nicht unmittelbar nach der Konfliktetablierung, sondern jeweils nach der Etablierung der einzelnen Subthemen.

Dennoch zeigt sich auch in den Schlichtungen dieser Schiedsfrau deutlich die Situierung der Schlichtung im „Schatten des Rechts“:

- Unter anderem etabliert durch die Anwälte finden sich wiederholt juristisch restringierte Lexeme und Äußerungen.
- Die Schiedsfrau etabliert juristische Beurteilungsrahmen.
- Anwesende Anwälte orientieren sich an rechtlichen Beurteilungszusammenhängen.
- Das Setting hat einen höchst formellen Charakter: Die Schiedsfrau sitzt an einem Schreibtisch, die Parteien sitzen ohne Tische verteilt auf die Raumwände vor dem Schreibtisch der Schiedsfrau. Zudem sind die Sitzgelegenheiten der Parteien durch die Ausrichtung an den Wänden nicht aufeinander, sondern entweder auf gegenüberliegende Stellen an den Wänden oder auf die Schiedsfrau selbst ausgerichtet. Der Raum ist schmucklos und das Mobiliar sieht sehr uneinheitlich, in unterschiedlichen Graden veraltet aus. Diese Faktoren bewirken, dass das Setting bei mir die Assoziation altmodischer Amtsräume evoziert und damit einhergehend Machtdemonstration aufseiten der Person, die über den Schreibtisch verfügt, also hier der Schiedsfrau.

In keinem der Gespräche erfüllt die Schiedsfrau die Aufgabe, die Parteien miteinander ins Gespräch zu bringen. Als primäre Ursache dafür werte ich ihre Bestrebungen, die Sachverhalte, die für die Beurteilung des Schlichtungsgegenstands relevant gesetzt werden, selbst verstehen zu wollen. Schließlich resultiert daraus, dass in weiten Teilen der Interaktion insbesondere der ersten beiden Gespräche die Schiedsfrau mit einer der Parteien im Gespräch ist. Zwar kommt es in allen drei Gesprächen zu einem direkten Austausch der Parteien, doch unterstützt dies die Schiedsfrau nur in VL3 durch ihr Schweigen, denn in VL1 und 2 stellt sie dennoch für ihr Verständnis erforderliche Rückfragen und verursacht damit mehrfach, dass das Gespräch zwischen den Parteien zugunsten eines Gesprächs zwischen ihr und einer der Parteien beendet wird. Dass sie durch ihr Schweigen lediglich in VL3 den Austausch zwischen den Parteien begünstigt, führe ich darauf zurück, dass sie dort wegen der Eskalation des Streits maximal invasiv das Rederecht beanspruchen musste, sie jedoch bereits bei Unterbrechungen in den kooperativer ausgerichteten Gesprächen VL1 und 2 Unterbrechungen, die mit minimalem Aufwand möglich waren, als korrekturbedürftigen Zwischenfall markiert hat. Parteien zu unterbrechen verstößt offensichtlich gegen ihr Normgefüge und stark gesprächsschrittbeanspruchendes Verhalten ist daher nur ‚im Notfall‘ für sie tragbar (der gegen Ende von VL3 für sie eingetreten zu sein scheint). Gerade in VL3 trägt sie dadurch jedoch zur Verfestigung der vergleichshinderlichen Gesprächsmodalität ‚Streit‘ bei.

Die Schiedsfrau inszeniert Schlichtung damit lediglich auf zwei Ebenen als parteienzentriertes Verfahren: Die Parteien können sich in allen Gesprächen selbstbestimmt einbringen (s. u.) und in VL2 aktiviert sie die Parteien hinsichtlich der Einigungsfindung und der Ergebnissicherung. Doch selbst dabei aktiviert sie die zurückhaltendere Partei nicht.

In allen Gesprächen etabliert die Schiedsfrau den Schlichtungsgegenstand eigenständig für die Verhandlung, und zwar grundsätzlich mit einer sehr engen Definition, die sie in keinem der Gespräche im Verhandlungsverlauf weitet. Sie steuert die Sachverhaltsdarstellung der Parteien ebenfalls in Richtung Beibehaltung der engen Konfliktsicht. Während dieses Vorgehen wiederum für VL1 und 2 aufgrund der intakten Beziehungsebene der Parteien und der sachorientierten Konfliktbehandlung adäquat scheint, zumindest eine zeiteffiziente Bearbeitung ermöglicht und letztlich eine Einigung nach sich zieht, birgt in VL3 gerade diese enge, durch die Schiedsfrau etablierte Konfliktdefinition weiteres Eskalationspotenzial, da sie das Wesentliche der subjektiven Konfliktsichten der Parteien nicht erfasst und den Konflikt, der

offensichtlich primär auf der Beziehungsebene verortet ist, zudem unangemessen verkürzt. Den Konflikt eng zu definieren scheint aufgrund der Datenlage eine Verhaltensweise zu sein, die die Schiedsfrau unabhängig vom jeweiligen Konflikt zeigt. Sie wird damit den Besonderheiten der Konflikte nicht gerecht.

Als Zwischenresümee lässt sich damit festhalten, dass die Schiedsfrau den in den Kapiteln 4.2. und 4.4.1. als wesentlich dargestellten, sei es durch das Schiedsamt oder den Gesetzgeber kodifizierten interaktiven Aufgaben nur mangelhaft nachkommt: Sie verstößt gegen das Neutralitätsgebot, motiviert die Parteien nicht zum gegenseitigen Austausch, favorisiert eine sehr enge Konfliktdefinition, agiert evaluativ und etabliert juristische Beurteilungsmaßstäbe für die Verhandlung. Unter Berücksichtigung des Umstands, dass die Schiedsfrau zwar evaluativ, wenn auch nicht primär an Rechtsgrundlagen orientiert und somit im riskinschen Verständnis agiert, ist sie wie folgt in Riskins Matrix zu verorten:

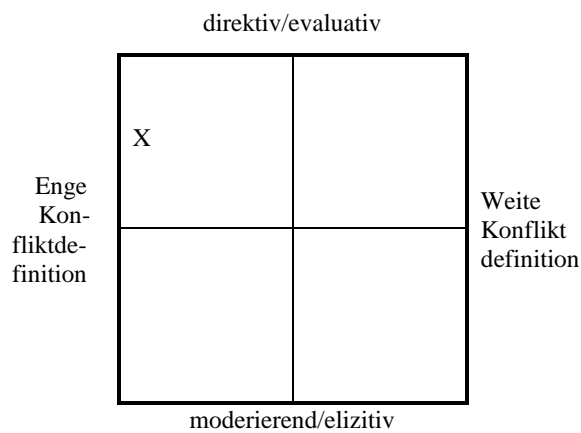


Abb. 16: Schlichtungsorientierung von Schiedsfrau VL

Ihre Konfliktdefinition ist eng, aber nicht ausschließlich am Delikthaften der Sachverhalte orientiert. Die offene Gesprächsorganisation, die den Parteien die Möglichkeit zur Mitgestaltung gibt, bedingt, dass ich das Gesprächsverhalten der Schiedsfrau unter Berücksichtigung aller Gespräche nicht im äußersten Norden platziere. Für VL1 wäre dies jedoch erforderlich gewesen, da die Schiedsfrau das Gespräch eindeutig forcierend gelenkt und demnach direktiv/evaluativ agiert hat.

7.5.5.2. Bearbeitung der Gesprächskonstitutionsaufgaben

In den drei Schlichtungen trägt die Schiedsfrau nur eingeschränkt Verantwortung für die Verteilung des Rederechts. Während dies im ersten Gespräch in einem Rückzug der antragstellenden Partei gipfelt, der durch das parteiliche Verhalten der Schiedsfrau seine Zweckrationalität gewinnt, ist im zweiten Gespräch eine stärkere Steuerung nicht erforderlich, weil sich beide Parteien annähernd gleichmäßig einbringen und die Sprecher(innen)wechsel überwiegend kooperativ organisiert sind. Im dritten Gespräch hätte es einer wesentlich restriktiveren Steuerung des Sprecher(innen)wechsels bedurft, da die Sprecher(innen)wechsel in hohem Maße kompetitiv organisiert sind und eine Reduktion der Geschwindigkeit, die aus einer stärkeren Steuerung resultiert, deeskalierend hätte wirken können. Dieser Befund legt nahe, dass die Schiedsfrau hinsichtlich der Regulierung des Sprecher(innen)wechsels ein begrenztes Verhaltensrepertoire aufweist, das es ihr nicht ermöglicht, ihr Verhalten situativ den Erfordernissen anzupassen.

Die Aufgabe der Verständnissicherung übernimmt die Schiedsfrau deutlicher. Dafür verwendet sie insbesondere Fragen. Den hohen Grad der Explizitheit, der beispielsweise aus der

Wiederaufnahme zentraler Begriffe aus der jeweiligen Vorgängeräußerung resultiert, beurteile ich als besondere Stärke dieser Schiedsfrau.

Diese Explizitheit bewährt sich ebenfalls bei der Gesprächsstrukturierung. Doch ist hier auffällig, dass die Schiedsfrau zwar größere Musterpositionen und Übergänge zu neuen thematischen Fokussen deutlich voneinander abgrenzt (VL3 kann nur eingeschränkt einbezogen werden, weil der Gesprächsabbruch während der Konfliktrekonstruktion erfolgt), aber insbesondere während der Konfliktrekonstruktionen nur selten strukturierend tätig wird. Sie nutzt entsprechend keine Paraphrasen zur Sicherung der Positionen der Parteien, sondern lediglich als Verständnissicherung von Einzeläußerungen oder -lexemen. Es entsteht dadurch auf der Ebene der Sachverhaltsdarstellungen ein detailliertes, kondensiertes und geschlossenes Bild des Schlichtungsgegenstands, jedoch nicht der Unterschiede und Gemeinsamkeiten der Parteienpositionen. Schlichtung als Vermittlung zwischen Positionen kann sie entsprechend auf dieser Grundlage nicht praktizieren, sondern lediglich auf der Grundlage der Entsprechung einer Position zu den interaktiv entwickelten sachorientierten Zusammenhängen.

Als positiver Nebeneffekt dessen, dass die Schiedsfrau ihr Verstehen priorisiert und daher in VL1 und VL2 überwiegend der Austausch zwischen ihr und einer der Parteien erfolgt, ergibt sich eine deutliche Musterprogression, oftmals durch Frage-Antwort-Sequenzen. Die beiden ersten Gespräche zeichnen sich daher durch große Zeiteffizienz aus.

In allen Gesprächen gestaltet die Schiedsfrau die Eröffnungsphase nur minimal aus. Die Informationen, die die Parteien im Rahmen der Eröffnungsphase erhalten könnten, liefert sie nicht dort, sondern stattdessen immer dann, wenn sie es lokal für erforderlich hält: Seien es die Erfordernisse weiterer Terminfindungen in VL1 und VL2, die Anonymität des Verfahrens in VL2 oder die Geltung von Gesprächsregeln in VL3. Dieses Vorgehen ist zwar ebenfalls zeiteffizient, denn die Schiedsfrau stellt dadurch sicher, dass sie keine Informationen gibt, die für das konkrete Verfahren nicht erforderlich sind. Doch lässt sie einerseits das mangelnde Musterwissen der Parteien unberücksichtigt, andererseits die strapazierende Situation eines Schlichtungsgesprächs. Insbesondere Transparenz hinsichtlich der Gesprächseigenschaften zu schaffen, wie Schweigepflicht der Schiedsperson und der Parteien, kann die Gesprächsbereitschaft der Parteien zudem erheblich beeinflussen.

Die äußeren Störungen in den drei Gesprächen behandelt die Schiedsfrau mit einer Ausnahme metakommunikativ. Lediglich die Aufforderung in VL1, das Handy auszustellen, beurteile ich als uneingeschränkt professionell, weil sie sie klar formuliert und damit umgehend auf die Störung reagiert. Weiteren äußeren Störungen widmet die Schiedsfrau erheblichen Bearbeitungsaufwand und markiert sie damit als größeren Zwischenfall. Bei sämtlichen Störungen auf der Beziehungsebene in VL1 und VL2 ist auffällig, dass die Schiedsfrau selbst einerseits massiven Anteil am Entstehen der Störung hat, andererseits an ihrer Bearbeitung. Diese Störungen repariert die Schiedsfrau nicht metakommunikativ, sondern wählt als korrekativen Ausgleich das Markieren inhaltlicher Zustimmung.

Abschließend lässt sich festhalten, dass diese Schiedsfrau hier drei Beispiele dafür liefert, wie ein Verfahren als Schlichtung im Schiedsamt praktiziert wird, das nicht die von der Institution und vom Gesetzgeber kodifizierten Charakteristika aufweist.

7.6. Vergleich der Ergebnisse

7.6.1. Bearbeitung der Gesprächskonstitutionsaufgaben

Hinsichtlich der *Gesprächsorganisation* wird anhand der Daten deutlich, dass Schiedspersonen das Rederecht in der Regel lediglich zu Beginn des Gesprächs explizit zuweisen, um den Parteien Gelegenheit zur Darstellung ihrer Konfliktsichten zu geben. Dass dies selbst bei größerem Musterwissen der Parteien erforderlich sein kann, zeigt sich in KL1 darin, dass die Anwältin auf die unklare Zuweisung des Rederechts durch KL ebenfalls unsicher reagiert. An die Etablierungsaktivitäten anschließend erfolgt die Vergabe des Rederechts in allen Gesprächen mehr oder minder alltagssprachlich als Resultat aus Obligationen in der Sequenzstruktur. Interessant ist, dass sich (mit den zwei Ausnahmen KL und VL in VL3) die Schiedspersonen durchgängig intensiv am Gespräch beteiligen und es nur wenige und kurze Gesprächspassagen gibt, in denen sich Parteien direkt miteinander unterhalten. Keine der Schiedspersonen begünstigt solche Unterhaltungen, im Gegenteil: Kommt ohne Zutun der Schiedsperson ein Gespräch zwischen den Parteien zustande, wird es in vielen Fällen durch die Schiedsperson beendet, auch wenn es kooperativ verläuft. Hier schlägt sich die Aufgabenbeschreibung (s. Kap. 4.4.1) nicht im Handeln der Schiedspersonen nieder, so dass ich auch hier Fortbildungsbedarf sehe.

Obwohl Schiedspersonen (mit Ausnahme von NM in NM2) das Rederecht kaum explizit zuweisen, beteiligen sich die Parteien im überwiegenden Teil der Gespräche entweder nahezu gleich und eine Regulierung durch die Schiedsperson ist daher nicht erforderlich, oder die einseitige Beteiligung einer Partei resultiert unmittelbar aus dem Gesprächsverhalten einer Schiedsperson. Den ersten Fall führe ich darauf zurück, dass die konditionelle Relevanz während der für die Konfliktrekonstruktion typischen Züge Anschuldigung, Vorwurf etc. wegen der Notwendigkeit zur Verteidigung des eigenen Images sehr hoch ist, was eine intensive Beteiligung mit sich bringt. Im zweiten Fall ist die asymmetrische Beteiligung einer Partei nicht ein Problem, sondern ein Symptom dafür, dass die Schiedsperson ein handlungsmusterspezifisches Kommunikationsziel verfolgt, das nicht schlichtungsaffin ist.

An den Gesprächen von VL wird deutlicher als an den anderen, dass sowohl für die Konfliktrekonstruktion als auch für die Konfliktregulierung gilt, dass sich die Regulierung des Rederechts an den Erfordernissen der jeweiligen Schlichtung ausrichten muss: Je kooperativer sich die Parteien verhalten, je gleichberechtigter sie die Schlichtung gestalten und je stärker sie sich an der Musterprogression beteiligen, desto weniger Regulierung ist erforderlich. Wenn wenig Regulierung erforderlich ist, haben die Parteien auf allen Ebenen der Interaktionskonstitution deutlich ausgeprägtere Beteiligungsmöglichkeiten und -rechte.

Die Analysen zeigten, dass Schiedspersonen Parteien unterbrechen müssen, wenn eine Eskalation erwartbar ist oder bereits vorliegt, wenn sich eine Partei nicht gleichberechtigt zur anderen Partei einbringt und wenn eine Partei Gesprächsziele verfolgt, die die Musterprogression gefährden. Dass die Unterbrechung früh erfolgt, ist im Falle einer Gefährdung der Musterprogression primär unter Effizienzgesichtspunkten wichtig. Bei Eskalationen kann eine zu spät erfolgende Unterbrechung zum Scheitern der Verhandlung beitragen. Während sich zwar einerseits zeigt, dass Schiedspersonen in beiden Fällen tatsächlich Parteien unterbrechen und dies auch als ihre Aufgabe wahrnehmen, wird auch deutlich, dass viele ihrer Unterbrechungsversuche erfolglos bleiben, weil sie unsicher und unklar realisiert werden, und dass Schiedspersonen ihre Unterbrechungen vielfach mit rituellen Ausgleichshandlungen als Vorfall markieren. Lediglich um Missverständnisse auszuräumen und Verständnis zu sichern, werden Unterbrechungen (von NM und VL) prinzipiell erfolgreich genutzt. Wegen der oft nicht gelungenen Realisierung von Unterbrechungen und ihrer großen Relevanz halte ich eine

Reflexion der Rolle in Bezug auf die eigene Verantwortung für die Gesprächsorganisation und eine Offenlegung des Nutzens von Unterbrechungen in den beschriebenen Situationen für fortbildungsrelevant. Schiedspersonen sollten zudem geschult werden zu erkennen, wann eine stärkere Steuerung erforderlich ist, und welche Steuerungsinstrumente sie auf welche Weise einsetzen können. Diesbezüglich zeigt wiederum VL3, dass Fragen wegen der starken konditionellen Relevanz ein sehr sinnvolles Mittel zur Unterbrechung und für eine ausgeprägte Steuerung bei Eskalation darstellen.

In den Analysen wird ebenfalls deutlich, dass Schiedspersonen bei der Regulierung des Rederechts das Sequenzprinzip berücksichtigen sollten: In den meisten Fällen, in denen beispielsweise NM auf eine Beleidigung oder einen Vorwurf mit einem Wechsel des thematischen Fokus reagiert, ahndet die andere Partei dies zu einem späteren Zeitpunkt. Meine Hypothese zu diesen indirekten Reaktionen auf solche FTAs ist, dass die entsprechende Schiedsperson ihnen wegen der innewohnenden Eskalationskraft möglichst keine Bedeutung zukommen lassen möchte und dass ihr keine Verfahren zur Verfügung stehen, FTAs auf einer Metaebene zu bearbeiten. Die Bedeutung von FTAs wird damit systematisch unterschätzt.

Hinsichtlich der Strukturierung des Gesprächs wurden die Ergebnisse des IdS-Projekts bestätigt: Schiedspersonen strukturieren insbesondere Eröffnungs- und Beendigungsphase, grenzen jedoch die Rekonstruktion und die Regulierung des Konflikts nicht deutlich voneinander ab, um sie bei Bedarf modifizieren oder neu aushandeln zu können. Aktuelle Gesprächsaufgaben verdeutlichen sie immer dann, wenn eine der Parteien andersgeartete Aufgaben bearbeitet, als es die Schiedsperson und die andere Partei tun. Sowohl bei der Strukturierung des Gesprächs als auch bei der Ergebnis- und Verständnissicherung haben einige Schiedspersonen große Transparenz durch Explizität geschaffen. Bei der Verständnissicherung äußerte sich dies beispielsweise bei K und VL in Fragen und Paraphrasen, bei denen zentrale Begriffe aus Vorgängeraußerungen explizit wiederaufgenommen werden.

Die Ergebnisse der Analysen (darunter insbesondere KL1 und VL3) zeigen, dass Schiedspersonen nicht allein qua Amtsautorität als Gesprächsverantwortliche akzeptiert werden, sondern dass sie dafür das Gespräch aktiv mitgestalten müssen. Und selbst wenn Schiedspersonen als Verantwortliche anerkannt werden, sind ihre Befugnisse nicht umfassend, wie sich beispielsweise daran erkennen lässt, dass sie vielfach unterbrochen und ihre Steuerungsbemühungen oft nicht mitgetragen werden. Alle Parteien gestalten Schlichtung also als Gesprächstyp, in dem die Beteiligungsrollen deutlich symmetrischer verteilt sind als beispielsweise in Gerichtsverhandlungen.

Handlungskonstitution

Die Schiedspersonen stellen in unterschiedlichem Ausmaß die möglichst vollständige Realisierung der Musterpositionen sicher. Während NM sämtliche Musterpositionen vergleichsweise umfassend realisiert, bleiben sie bei KL und VL teilweise knapp, insbesondere in Bezug auf die Eröffnungsphase und die Etablierung der Anschuldigung. Eine Interessenphase, wie sie in der Mediation angestrebt wird und den Schiedspersonen als obligatorisches Element von Schlichtungsgesprächen vermittelt wird, findet sich in keiner der Schlichtungen, obwohl NM zumindest Ansätze zu einer solchen Musterposition realisiert. Hier besteht ein weiterer Konflikt zwischen expliziter und impliziter Norm, den ich als fortbildungsrelevant erachte.

Unabhängig davon, ob die Schiedspersonen innerhalb der Eröffnungsphase den Verfahrensgang beschreiben, versorgen sie die Parteien mit diesbezüglichen Informationen im Gespräch, wenn es erforderlich sein könnte. Sowohl in NM1 als auch in VL2 ist für die Parteien an einer Stelle relevant, dass Informationen vertraulich behandelt werden. Zwar hatte der

Schiedsmann in NM1 während der Eröffnungsphase bereits auf Vertraulichkeit hingewiesen, VL jedoch nicht. Obwohl ich einerseits insbesondere den Hinweis auf die Vertraulichkeit und die Anonymität innerhalb der Eröffnungsphase für absolut erforderlich halte, damit die Parteien sich angstfreier äußern können, zeigt dies, dass die Einmalnennung solch zentraler Verfahrenseigenschaften nicht ausreicht. Beide Schiedspersonen verwenden die Hinweise zudem strategisch, um die Gesprächsbereitschaft der adressierten Partei zu vergrößern.

In den Daten werden insbesondere vier Aspekte deutlich, die die Musterprogression gefährden: 1) eine große Komplexität des Konflikts (VL2), 2) eine weite Konfliktdefinition (NM1), 3) die Etablierung von Nicht-Konfliktbestandteilen (VL1 und evtl. VL2) und 4) divergierende Handlungsorientierungen der Interaktanten (NM2, K und VL3). Als grundsätzliche Verfahren zur Sicherstellung der Musterprogression nutzen alle Schiedspersonen außer KL kleinschrittiges Hinterfragen von Sachverhaltsdarstellungen, resümierende, strukturierende sowie andere verständnissichernde Aktivitäten und Unterbrechungen. Zur Bearbeitung der vier genannten besonderen Problemlagen verwenden sie zusätzlich weitere Verfahren, die je nach Realisierung als mehr oder minder starke FTAs kategorisiert werden können und daher in einem Normkonflikt zum Schlichtungsgedanken stehen können: Sie ignorieren oder unterbrechen progressionsgefährdende Aktivitäten, sie weisen Rederechtsbeanspruchungen und Relevanzen einzelner Sachverhalte zurück, sie kennzeichnen Argumente als nicht bearbeitbar, reagieren nonresponsiv auf Argumente, entkräften sie oder forcieren. Dieser Vielzahl problematischer Verfahren stehen nur wenige gegenüber, die nicht im Konflikt zum Schlichtungsgedanken stehen, so die Refokussierung von zuvor nicht abschließend bearbeiteten Themen mit zunehmender Lösungsorientierung, die Entwicklung von mehrere Konfliktkomponenten umfassenden Lösungsvorschlägen und die unmittelbare Protokollierung oder verbal ratifizierte Sicherung von Einigungen.

Auch in Bezug auf die Handlungskonstitution ist der Fortbildungsbedarf aus meiner Sicht daher besonders hoch. Ich sehe hier insbesondere die Notwendigkeit, die Schiedspersonen für die Problematik einzelner Verfahren zu sensibilisieren, mit ihnen sinnvolle Verfahren zu identifizieren und weitere Handlungsalternativen zu entwickeln, zu reflektieren und einzuüben.

Sachverhaltsdarstellung

Die Schiedspersonen wirken unterschiedlich stark auf die Sachverhaltsdarstellungen der Parteien ein. Während KL und VL in VL3 nur geringen Einfluss auf die Sachverhaltsdarstellungen nehmen und NM in weiten Teilen der Konfliktrekonstruktion primär durch Hör-rückmeldungen und offene Fragen auf die Sachverhaltsdarstellungen einwirkt, steuern VL in VL1 und VL2 und partiell noch mehr K die Sachverhaltsdarstellung deutlich durch Setzen thematischer Fokusse und Insistieren auf deren Bearbeitung, eine hohe Frequenz von Entscheidungs- oder aber Ergänzungsfragen, die jeweils auf eine Proposition zielen, und partiell durch Evaluationen. NM agiert also am ehesten moderierend/elizitiv, K am wenigsten.

Sämtliche Schiedspersonen nutzen Evaluationen. Während sie bei NM jedoch eine schlichtungsförderliche Interaktionsdynamik hervorrufen (sollen?) und am Reziprozitätsprinzip ausgerichtet beiden Parteien Zugeständnisse abverlangen, werden sie bei K1 und VL1 stark parteiisch eingesetzt, um eine der Parteien zu stärken resp. die andere zu schwächen. Evaluationen werden also in allen Fällen eingesetzt, um durch Stützung der Legitimität eines von einer Partei eingebrachten Problems, durch Stärkung einer der Parteien und die Beschneidung der Möglichkeiten der anderen Partei, durch Hervorhebung des Nutzens einer potenziellen Vereinbarung oder durch Umdefinition der Beziehung der Parteien Einigungen zu erzielen. Sie dienen auch der Musterprogression durch Zurückweisung der Behandlung eines Themas.

Viele der Evaluationen werden von den Parteien akzeptiert. Tendenziell lässt sich aus den Daten ableiten, dass Evaluationen eher dann akzeptiert werden, wenn sie nicht mit einer durchgängigen Parteinahme einhergehen und wenn die evaluierten Sachverhalte so modelliert werden, dass sie mit alltagsweltlichen Kriterien eindeutig beurteilt werden können. Insbesondere mit dem letzten Aspekt wird, so wurde in Kap. 4.4.1 unter Bezug auf Montada deutlich, eines der zentralen Kriterien dafür erzielt, dass Parteien ein Verfahren als gerecht empfinden. Generell zeigt die Akzeptanz von Evaluationen, dass Parteien die Meinung der Schiedsperson stärker gewichten als die der anderen Partei und dass sie schiedsrichterlichen Aktivitäten im Schiedsamt gegenüber offen sind.

Die meisten Evaluationen, die Schiedspersonen nutzen, um Einigungen zu erzielen, erfolgen auf der Basis alltagsweltlicher Beurteilungskriterien. Dennoch werden in allen Schlichtungen auch juristische Beurteilungskriterien herangezogen. Dass die Etablierung des Konflikts mit einer juristischen Einordnung hohe interaktive Folgekosten haben kann, wird in VL3 besonders deutlich. In NM1 (Tür abschließen), K1 (Kostenübernahme) und VL2 (Verantwortung des Baumbesitzers) werden juristische Evaluationskriterien als Persuasionsinstrumente verwendet. In NM1 stärkt der Schiedsman an einer Stelle (Hundeurin) eine Partei, indem er sie über eine Rechtsnorm informiert. KL und VL in VL2 schildern die Rechtslage, um damit den Spielraum für Einigungen zu kennzeichnen.

Abschließend lässt sich hinsichtlich des Gebrauchs von Evaluationen festhalten, dass Schiedspersonen damit gegen explizite Normen verstoßen. Dies gilt insbesondere für die wenigen Fälle, in denen juristische Beurteilungskriterien nicht primär informativen Charakter haben, sondern Einfluss auf die Vergleichsfindung nehmen. Dennoch gehe ich davon aus, dass beispielsweise die Evaluationen, die NM in NM1 nutzt, auf große Akzeptanz sowohl unter Schiedspersonen als auch unter Parteien stoßen.

Ein letzter aus meiner Sicht interessanter Befund hinsichtlich der Sachverhaltsdarstellungen findet sich in K1: Hier setzen Schiedsperson und Partei Sachverhaltsdarstellungen strategisch ein, d. h. sie modifizieren sie je nach Erfordernis, ohne dass die anderen Interaktanten dies monieren.

Soziale Identitäten und Beziehungen

Insbesondere in zwei Schlichtungen werden auffällige Konstruktionen für die Beziehung der Parteien herausgebildet. Für die Konstruktion der Konstellation ‚Ankläger – Beschuldigte‘ in VL3 trägt hauptsächlich VL Verantwortung. Die Konstruktion ‚Kooperative – Verweigerer‘ in K1 wird von allen Beteiligten interaktiv herausgebildet. Beide Konstellationen sind für Schlichtung äußerst problematisch, weil sie eine Umdefinition der Beziehung beider Parteien erschweren, indem sie ihre konfrontative Positionierung aufgreifen und verfestigen und dem Neutralitätsgebot entgegenstehen. Sinnvollere Konstellationen bemüht sich NM zu konstruieren, indem er wiederholt betont, dass beide Parteien zu dem Konflikt beigetragen haben und der Konflikt nicht aus individuellen Eigenschaften oder Verhaltensweisen, sondern aus unterschiedlichen Ansichten zweier Generationen resultiert. Von NM abgesehen lassen sich bei den Schiedspersonen kaum hilfreiche Ansätze zur Umdefinition der Parteienbeziehung finden.

Die Schiedspersonen verdeutlichen ihre Beteiligungsrollen in unterschiedlichem Ausmaß. Lediglich NM investiert innerhalb der Eröffnungsphase großen Aufwand darin und legt im Gespräch seine Ziele oder Motivationen für bestimmte Vorgehensweisen offen. Weitergehend fällt hinsichtlich ihrer Rollenselbstdarstellung auf, dass NM in NM1 als Helfer, K und VL in VL1 als Schiedsrichter bzw. Schiedsrichterin und KL nahezu gar nicht agiert. Vor allem die Analyse von VL in VL1 legt nahe, dass sie es als ihre Aufgabe betrachtet, Recht herzustellen,

wenn auch nicht zwangsläufig juristisch geltendes. Sowohl NM als auch VL zeigen sich zusätzlich partiell als rechtsgebildete Lai(inn)en. Die Rolle als Helfer mag auf den ersten Blick schlichtungsaffin wirken, doch zeigt die Analyse, dass sie die Parteien wegen der unterschiedlichen Bedingungen und Muster verwirrt und sich daher negativ auswirkt. Die Rolle als Schiedsrichter(in) ist laut expliziter Norm nicht schlichtungskonform und auch die Rolle als Rechtsexperte bzw. -expertin oder zumindest als rechtsgebildete Laiin bzw. rechtsgebildeter Laie verstößt gegen explizite, sogar kodifizierte Normen.

Parteilichkeit kann sich über den gesamten Gesprächsverlauf oder nur in bestimmten Gesprächsphasen äußern. Das beste Beispiel für die Markierung von Neutralität auf der Ebene des Sprachmanagements findet sich in NM1 beispielsweise durch explizite Adressierung beider Parteien mit gleicher Akzentstruktur. Die eindeutigsten Fälle durchgängiger Parteilichkeit finden sich in K1 und VL1. In beiden Verhandlungen bedingt die Parteilichkeit der Schiedspersonen, dass sich die Antragstellerinnen weitgehend aus der Verhandlung zurückziehen können, weil die Schiedspersonen in deren Sinne auf die gegnerische Partei einwirken. Selbst wenn Schiedspersonen beispielsweise gesprächsorganisatorisch neutral agieren, indem sie Zeit und Aufmerksamkeit gleich verteilen, markieren sie dies nie, schaffen diesbezüglich also keine Transparenz. Für die Parteien bleibt Neutralität daher nur implizit erkennbar. Das Paradox in der Rollendarstellung haben alle Schiedspersonen zugunsten der strukturellen Parteilichkeit zur antragstellenden Partei bearbeitet, wobei auch hier NM die Anschuldigung innerhalb der Verhandlung am wenigsten fokussiert. Schiedspersonen verstoßen damit in einem wesentlichen Punkt der institutionellen Selbstdarstellung gegen explizite kodifizierte Normen und verringern damit, wie in Kapitel 4.4.1 gezeigt wurde, die Bereitschaft der Parteien, aufeinander zuzugehen und Zugeständnisse zu machen.

Auch Ansätze zur Aktivierung der Parteien lassen sich jenseits der Konfliktrekonstruktion nur wenige finden. Gut gelingt es lediglich NM und VL partiell, die Parteien an der Ausgestaltung der Lösung zu beteiligen. Keine der Schiedspersonen fordert die Parteien konsequent auf, konkrete Lösungsvorschläge zu formulieren. Die wenigen Versuche dazu werden mit Fragen unternommen, die mehr oder minder global auf Lösungsvorstellungen ausgerichtet sind (s. dazu detaillierter Kap. 8.4.3).

Reziprozitätsherstellung

Schiedspersonen nutzen das Reziprozitätsprinzip, um auf die Einigungsbereitschaft der Parteien einzuwirken. So leitet NM aus dem Umstand, dass der Antragsgegner einer Vereinbarung zustimmt, wie selbstverständlich ab, dass nun die Antragstellerin einer Vereinbarung zustimmen muss. Und dies wird (ebenfalls selbstverständlich) akzeptiert. K nutzt den Appell an reziprokes Verhalten, um auf die Kooperationsbereitschaft des Antragsgegners einzuwirken. Dafür wird die Antragstellerin als sehr kooperativ stilisiert, um durch die Konstruktion einer sehr großen Differenz zwischen ihrem und seinem Entgegenkommen einen Handlungsdruck aufzubauen. Ähnlich handhabt es VL, die als selbstverständlich darstellt, dass die gegnerische Partei die Hälfte der Kosten trägt. Schiedspersonen nutzen Appelle an Reziprozität insofern, um Einigungen zu erzielen. Dennoch würdigen sie vielfach Kooperationsbereitschaft und Zugeständnisse einer Partei nicht umfassend und vergeben sich somit eine rollenkonforme Chance, die Kooperationsbereitschaft beider Parteien zu vergrößern.

Verstöße gegen das Reziprozitätsprinzip finden sich viele, z. B. zeigen die Parteien in NM1, dass ihre Relevanzsysteme nicht kongruent sind, oder agieren in VL3 selbstkohärent und verstoßen gegen Sprecher(innen)wechselkonventionen. Solche Verstöße und den Umgang der entsprechenden Schiedspersonen damit habe ich bereits unter anderen Ebenen der Interaktionskonstitution bearbeitet.

Störungsmanagement

Es ist auffällig, dass es in den Gesprächen meines Korpus viermal zu Störungen durch Telefonanrufe kommt. Obwohl zwei der Anrufe nicht oder nicht ausgeprägt als Störung bearbeitet werden, klassifiziere ich sie als Störungen, weil die Gewährleistung eines störungsfreien Raums markiert, dass eine Schiedsperson die Schlichtung als wichtig betrachtet, und weil ein Anruf je nach Situation (denkbar wäre eine Eskalation oder auch, dass eine Partei weint) den Gesprächsverlauf negativ beeinflussen kann. Aus meiner Sicht wäre daher fortbildungsrelevant, Schiedspersonen für die Bedeutung eines geschützten, störungsfreien Rahmens zu sensibilisieren; sie sollten beispielsweise sicherstellen, dass Parteien vor Beginn der Schlichtung ihre Handys ausstellen und dies ebenfalls tun. Andere Begebenheiten werden durch VL als Störungen markiert: dass ein Zettel herunterfällt und dass ein Stuhl kippt. Sie widmet und verschafft diesen beiden Umständen damit Aufmerksamkeit, ohne dass dies für die Schlichtung Vorteile brächte. Ähnliches gilt für die Markierung von Unterbrechungen als Störungen (s. o.).

Bemerkenswert ist zudem, dass wiederholt zwischen einer Schiedsfrau und einer Partei Störungen auf der Beziehungsebene entstehen, so die konfrontative Positionierung von VL und der gegnerischen Partei in VL1 und das Kompetenzgerangel zwischen VL und der Anwältin in VL2. Beide werden implizit bearbeitet. Insbesondere bei dem Kompetenzgerangel gehen Korrektive von der Schiedsfrau aus. Nur die wenigsten FTAs, die die Parteien wechselseitig formulieren, werden von den Schiedspersonen als Störung bearbeitet (z. B. der Sozialneidvorwurf, allerdings erst, nachdem die Antragstellerin die Nicht-Bearbeitung moniert hat, und die Vielzahl von FTAs in VL3, allerdings erst, als sich das Scheitern des Gesprächs klar abzeichnet).

Grundsätzlich lässt sich (außer für Missverständnisse) für jeden Typus von Störungen festhalten, dass keine der Schiedspersonen über ein ausgebildetes Störungsmanagement verfügt. Dazu gehört auch, dass sie weder explizit Gesprächsregeln etablieren noch erkennbar und konsistent welche durchsetzen. Bemühungen um Korrektive sind oft entweder aus Rollensicht kritisch zu beurteilen, zum Beispiel die Entschuldigungen bei funktionalen Unterbrechung, oder sie sind angesichts der Vehemenz von FTAs unangemessen schwach, wenn sie überhaupt erfolgen. Insbesondere hinsichtlich des letztgenannten Aspekts werden Schiedspersonen damit der Aufgabe nicht gerecht, einen verletzungsfreien (oder zumindest -armen) Gesprächsrahmen sicherzustellen, und die Schlichtung kann von den Parteien zum Weiterstreiten genutzt werden. Auch hier besteht also in vielfacher Hinsicht Fortbildungsbedarf.

Interaktionsmodalität

Mit Ausnahme von VL3, in dem die Parteien als einzige Gesprächsmodalität Streit realisieren, werden alle Schlichtungen hauptsächlich ernsthaft und sachlich realisiert. Sowohl in NM1 als auch in KL1 finden sich neben der sachlichen Modalität emotional geladene Diskussions- oder Streitpassagen zwischen den Parteien. Wie gezeigt, intervenieren Schiedspersonen nicht immer, wenn das Ziel ‚Konfliktregulierung‘ durch Modalitäten wie Streit gefährdet wird. Wenn sie reagieren, tun sie dies meist entweder metakommunikativ, indem sie den Wert einer Einigung oder der Beziehung verdeutlichen (NM1, K1), oder sie wirken implizit mit Interventionen wie Fragen darauf ein (VL3).

Auffälligkeiten auf der Ebene der Modalitäten sind gering: Bemerkenswert ist, dass K sich an zwei Stellen der Schlichtung einer höhnisch-ironischen Modalität bedient, was ich als FTA und somit als problematisch beurteile. Insbesondere VL, aber auch die Parteien in KL1 inszenieren das Schlichtungsgeschehen durch Lachen und Ironie als locker und alltagsweltlich.

Auffällig ist damit, dass dies ausschließlich in Gesprächen geschieht, in denen eine der Parteien vertreten wird und die Beziehung der Anwesenden daher nicht stark belastet ist. Ich gehe davon aus, dass diese Form alltagsweltlicher Modalität vom BdS gewünscht ist und beispielsweise durch die Wahl des Settings begünstigt werden soll. Die Daten liefern zwar ein Indiz dafür, dass Schlichtung auf diese Weise effizient verlaufen kann, sie zeigen jedoch gleichzeitig, dass dies Normkonflikte impliziert und dass es eben nur bei wenigen Personenkonstellationen denkbar (und sinnvoll?) ist, Schlichtung alltagsweltlich zu gestalten. Im Fortbildungskontext halte ich den Bereich der Modalitäten daher für die Frage der Gestaltung des Settings und die Aufgabe der Schiedspersonen für wichtig.

Sprachmanagement

Insbesondere bei NM und K ist das bereits im IdS-Korpus (vgl. Klein 1995: 90) festgestellte Bemühen um Verständlichkeit beispielsweise durch Paraphrasen und Wiederholungen eigener Äußerungen beobachtbar. Auch VL in VL2 trägt durch die große Explizitheit zu Verständlichkeit bei. Diesem Bemühen um Verständlichkeit steht insbesondere bei VL und KL entgegen, dass beide partiell viele Verzögerungssignale, Abschwächungen, unvollständige Äußerungseinheiten und Selbstkorrekturen verwenden und dadurch unsicher und unklar wirken und dass sie, anders als im IdS-Projekt, verfahrensrelevante Informationen innerhalb der Eröffnungsphase gar nicht erst geben. Da beide mindestens einmal auch durch mangelnde Strukturiertheit oder Vorbereitung auffallen, gehe ich davon aus, dass sie in den auffälligen Bereichen keine oder unzureichende Routinen entwickelt haben.

Der letzte Aspekt, den ich hier resümieren möchte, ist, dass in allen Gesprächen der Gebrauch von Pronomina Indizien für das Aufgabenverständnis liefert. Da mit Pronomina Einstellungen über Verantwortungen augenfällig werden, halte ich es für die zu planende Fortbildung für sinnvoll, ihren Gebrauch zu reflektieren. Die vielfältigen weiteren Befunde auf der Ebene des Sprachmanagements resümiere ich hier nicht, da sie vielfach auf der Ebene individueller Realisierung verortet werden können und daher zwar in der Arbeit mit einem konkreten Transkript fortbildungsrelevant werden können, sie jedoch keine relevanten Verallgemeinerungen zulassen.

7.6.2. Sonstige Analysegesichtspunkte

Umgang mit Emotionen

Den in Kapitel 4.3 genannten Erwartungen entsprechend, finden sich in den Daten keine Anzeichen von Angst. Wut hingegen wurde vielfach manifestiert, und zwar auf verschiedenen Kanälen. Auch hier entspricht das Auftreten den Erwartungen: Wut wird in allen Fällen ausgedrückt, in denen die Parteien einander vor der Verhandlung persönlich bekannt waren (NM1 und 2, K1, KL1, VL3), nicht in den beiden anderen Fällen. Und in VL3 bestimmt Wut die gesamte Auseinandersetzung der Parteien. Es lässt sich also festhalten, dass Wut umso erwartbarer ist, je enger die Parteien einander bekannt sind und je eskalierter der Konflikt ist. In KL1 werden weitere Emotionen manifestiert, die am ehesten mit Trauer oder Resignation bezeichnet werden können.¹⁶²

¹⁶² Als verbalisierungsbegleitende Manifestationen dieser Emotionen lassen sich der leise, langsame und wenig betonte Sprachduktus der Antragstellerin interpretieren, zudem manifestieren sich diese Emotionen im Erzählen der situativen Umstände.

Von den vier Formen möglichen Umgangs mit Emotionsmanifestationen laut Fiehler, „Eingehen, Hinterfragen, Infragestellen und Ignorieren“, nutzen die Schiedspersonen lediglich das Ignorieren, das jedoch fast immer, und zwar nahezu unabhängig davon, wie explizit und über wie viele Kanäle simultan Emotionen manifestiert werden. Im Korpus findet sich jedoch eine weitere Form der indirekten Reaktion auf Emotionen, deren primäre Funktion ich in der Beschwichtigung sehe. NM und VL nutzen sie als Reaktion auf Manifestationen von (wahrscheinlich) Wut in verbal-emotionalen Äußerungen wie Beleidigungen (NM1: 254ff.) oder in gesprächsorganisatorischen und -modalen sowie verbalisierungsbegleitenden Manifestationen in einer eskalierten Streitsequenz (VL3: 109ff.). Kennzeichen dieser Umgangsweise ist eine Verlagerung des thematischen Fokus, die zwangsläufig mit einem Modalitätswechsel einhergeht. Nonresponsiv lenken die Schiedspersonen zu einem Thema, das mehr oder minder explizit den Nutzen der Schlichtung für die Parteien beschreibt. In beiden Fällen wirkt diese Strategie kurzfristig deeskalierend (in VL3 allerdings in Kombination mit Fragen), ändert jedoch nichts an den grundlegenden Interaktionsdynamiken.

Der deutliche Unterschied zur gerichtlichen Fallbearbeitung, den ich in Kapitel 2.2.1 auf den Einbezug von Emotionen zurückgeführt habe, lässt sich entsprechend in Schlichtung im Schiedsamt nicht beobachten. Damit vergeben sich Schiedspersonen einer wesentlichen Chance, positiv auf die Beziehung der Parteien einzuwirken (s. Kap. 2.2.3).

Auftragsklärung

Ansätze zur Auftragsklärung lassen sich insbesondere in NM2 finden. Wie verdeutlicht, klärt NM hier idealtypisch mit dem Anwalt, welche Konfliktweite in der Schlichtung oder auch einem Folgetermin bearbeitet werden kann. Problematisch an dieser Klärung ist, dass der Antragsteller nicht einbezogen wird. Dies ist möglicherweise ein Grund, warum er bis zuletzt auf eine weite Definition hinarbeitet. So sinnvoll das Vorgehen von NM also ist, die Aushandlung mit nur einer der Parteien zieht in diesem Fall gewichtige interaktive Probleme nach sich.

In allen anderen Gesprächen erfolgt nur eine marginale Auftragsklärung. Damit einher geht die bereits beschriebene Feststellung, dass in keiner Schlichtung tatsächlich eine Interessensphase realisiert wird. Aus meiner Sicht kann jedoch Schlichtung nur dann als ein parteienzentriertes Verfahren realisiert werden, wenn von Beginn an die Vorstellungen der Parteien über die Konfliktbearbeitung erfragt werden und wenn ein Aushandlungsprozess darüber in Gang kommt, ob und wie diese Vorstellungen innerhalb der Schlichtung bearbeitet werden können. Systematisch schlägt sich das Problem mangelnder Auftragsklärung darin nieder, dass nach der monologisch gestalteten Eröffnungsphase der Konflikt etabliert wird, statt die Parteien nach ihren Vorstellungen zu seiner Bearbeitung zu fragen und damit möglicherweise bereits unproduktive Konfliktodynamiken und an Rechtsprechung orientierte Erwartungshaltungen der Parteien zu durchbrechen.

Implizite Norm des Aufgabenverständnisses sowie Kommunikations- und Handlungsziele

Anhand der Analysen wurde deutlich, dass Schiedspersonen insbesondere die Gesprächseröffnung, die Erstzuweisung des Rederechts, die Protokollierung und das Beenden des Gesprächs als gesprächsorganisatorische Aufgaben bearbeiten. Zudem scheinen sie sich durchaus als Verantwortliche für die gesamte Gesprächskonstitution zu betrachten, wobei sie hier hinsichtlich vieler Aspekte, beispielsweise des Störungsmanagements (s. o.), unklar agieren. Zudem sind anscheinend alle Schiedspersonen bestrebt, die Parteien über ihre Rechte zu informieren, zumindest dann, wenn sie strittig sind oder relevant gesetzt werden, und zwar selbst wenn dadurch Sachverhalte evaluiert werden, die nicht in Zusammenhang mit dem Antragsgegenstand und/oder dem Konflikt stehen. Neben der Beobachtung, dass NM in NM1 eindeutig als

Helfer oder Ratschlaggeber agiert, lässt sich noch einmal feststellen, dass es sich alle Schiedspersonen zumindest geringfügig zur Aufgabe machen, die Belange der antragstellenden Partei zu bearbeiten. Insbesondere die letztgenannten Aspekte werde ich als Hinweis darauf, dass Schiedspersonen hier nicht hinreichend transparent informiert und ausgebildet werden.

In Kapitel 2.3.5.2 habe ich beschrieben, dass ich davon ausgehe, dass die Konfliktbeilegung primäres Handlungsziel von Schiedspersonen ist. Doch lässt sich dies lediglich bei NM erkennen. Doch auch er verfolgt dieses Handlungsziel nicht weiter, als das primäre Kommunikationsziel – der Vergleich – nicht erreicht wird. Die Konfliktbeilegung scheint er insofern entweder als ohne Vergleich nicht möglich zu betrachten, oder sie hat für ihn eine untergeordnete Relevanz. Bei Schiedsfrau KL werde ich die Zurückweisung einer Vergleichsmöglichkeit zwar als Indiz dafür, dass sie ebenfalls eine Konfliktbeilegung als Handlungsziel verfolgt (hätte, wenn sie denn agieren würde). Eindeutig zeigt die Zurückweisung jedoch lediglich, dass die Schiedsfrau als Handlungsziel eine Lösung des Problems der Antragstellerin verfolgt hätte. K verweist zwar auf die Wichtigkeit einer zukünftig guten Beziehung zwischen den Parteien, der Grad des Forcierens zeigt jedoch, dass bei ihm das primäre Kommunikationsziel der Vergleich ist. Primäre Handlungsziele können anhand der Daten nicht erschlossen werden. Auch bei VL gibt es nur schwache Indizien für Handlungsziele. So zeigt in VL1 der Einsatz für die Antragstellerin (ähnlich wie bei K), dass VL die weitgehende Erfüllung der im Antrag formulierten Forderung der Antragstellerin als Kommunikationsziel verfolgt. Handlungsziel könnte daher sein, sie zufrieden zu stellen. Abschließend lässt sich festhalten, dass alle Schiedspersonen außer KL als primäres Kommunikationsziel verfolgen, einen Vergleich zu erzielen. Aussagen über Handlungsziele lassen sich lediglich bei NM mehr oder minder eindeutig machen.

8. Vergleichende Analyse

In diesem Kapitel werden die Gespräche des Korpus miteinander verglichen, um anhand von Gemeinsamkeiten und Unterschieden ein Bild verbreiteter Vorgehensweisen zu erhalten und sie beurteilen zu können. Dabei werden u. a. die standardisierten Handlungselemente identifiziert, mit denen die Interaktanten in den Gesprächen meines Korpus das Handlungsmuster ‚Schlichten‘ bearbeiten. Die Elemente werden strukturell beschrieben, auf ihre Zweckmäßigkeit und auf mögliche problematische Realisierungsformen hin betrachtet. Zudem werden gute Lösungen präsentiert.

8.1. Die Settings

Abgesehen von dem einen Außetermin (VL1) finden alle Schlichtungen in den Privatwohnungen der Schiedspersonen statt. NM und VL nutzen ihre Arbeitszimmer, K nutzt eine Sitzecke in seinem Partykeller, KL ihren großen Küchentisch. Damit entsprechen alle vier Schiedspersonen dem Wunsch des BdS, die Schlichtungen in der Privatwohnung durchzuführen, wodurch sie dem Schlichtungsgespräch zugleich die ‚Fassade‘ eines alltagsweltlichen Gesprächs verleihen und damit auch ihr Rollenbild entsprechend inszenieren. Der alltagsweltliche Charakter wird bei NM durch die Anwesenheit eines Kanarienvogels im Raum, bei K durch das angeschaltete Radio verstärkt.

Lediglich NM und VL haben den entsprechenden Raum bewusst auf die Erfordernisse der Schlichtung ausgerichtet. Wie bereits beschrieben, ist ihnen dies jedoch schlecht gelungen: Insbesondere bei vielen Interaktanten ist es im Arbeitszimmer von VL schwer möglich, dass die Parteien miteinander ins Gespräch kommen. Der große Schreibtisch vor VL und die freistehenden, sehr unterschiedlichen Sitzgelegenheiten der Parteien lassen den Schreibtisch als Machtsymbol und das Gesamtsetting im schlechtesten Sinne ‚amtlich‘ wirken. Dies steht also im deutlichen Gegensatz zur Alltagsweltlichkeit durch die Ladung in die Privatwohnung, korrespondiert jedoch wieder mit ihrer schiedsrichterlichen Rollengestaltung. Das Setting bei NM unterscheidet sich davon deutlich: Das ältere Jugendzimmersofa, auf dem die Parteien sitzen, dem der Schiedsman im Sessel gegenüber sitzt, erweckt eher Assoziationen eines lockeren Beisammenseins. Obwohl der Schiedsman auf diese Weise eine Dreiecksanordnung gewährleisten will, ermöglicht das Sofa den Parteien ohne größere Umorientierung des gesamten Körpers nicht, einander über längere Phasen zu adressieren. Da der Schiedsman jedoch in beiden Gesprächen nahezu durchgängig aktiv ist, ist davon auszugehen, dass beide Parteien ihre Körper auf den Schiedsman ausrichten und bei gegenseitiger Adressierung lediglich den Kopf wenden. Bei beiden ist durch die Anordnung der Sitzgelegenheiten jedoch sichergestellt, dass die Parteien einander nicht frontal gegenüber sitzen können und sie sind auf diese Weise beispielsweise vor dem mimischen Ausdruck von Wut der Gegenpartei geschützt.

Dass Setting, das K gewählt hat, beurteile ich neben dem von VL gewählten am kritischsten: Die Nähe der Bar zu dem Tisch, an dem die Verhandlung geführt wird, und noch stärker das angeschaltete Radio inszenieren die Schlichtung als ungezwungenes, lustiges Beisammensein. Hinsichtlich der Signale für einen sinnvollen Gesprächsmodus halte ich dies für problematisch, denn den Parteien wird damit Kurzweil signalisiert bei einem Gespräch, das ihnen im Gegenteil Konzentration und Ernsthaftigkeit abverlangt. Vor dem Hintergrund, wie K die Schlichtung gestaltet, beurteile ich dieses Setting zudem kritisch, weil zwischen einem ‚ungezwungenen, lustigen Beisammensein‘ und dem von vehementer Abwehr des Antrags-

gegners gegen massives Forcieren von Schiedsperson und Anwalt geprägten Schlichtungsgeschehen ein eklatanter Unterschied besteht. Zudem ermöglicht die Positionierung von Tisch und Stühlen, dass die Parteien einander gegenüber sitzen. Die Partei, die auf der Bank sitzt, hat damit nur begrenzt die Möglichkeit, sich auf die Schiedsperson auszurichten, und ist damit der Aufmerksamkeit der gegenüberstehenden Partei schutzlos ausgeliefert.

Angesichts der Forderung des BdS beurteile ich das Setting bei KL am besten: Ihre Küche ist primär funktional möbliert und spärlich dekoriert. Der Tisch ist angemessen groß sowie ebenfalls nicht dekoriert, und da die Parteien auf Stühlen ohne Armlehne sitzen, können sie den Körper nach Bedarf auf wechselnde Gesprächspartner ausrichten. Dennoch muss kritisch eingewendet werden, dass die Parteien einander auch hier frontal gegenüber sitzen.

Resümee

Die Beschreibung der Settings bestätigt meine Annahme, dass hier Handlungsbedarf seitens des BdS besteht: Falls es aus finanziellen und/oder organisatorischen Gründen nicht möglich sein sollte, den Schiedspersonen Amtsräume zur Verfügung zu stellen, bedarf es dringend Informations- und Reflexionsangebote zur sinnvollen Einrichtung der Räume, in denen die Schlichtungen stattfinden. Sinnvoll wäre dies aus meiner Sicht im Rahmen des ersten Einführungslehrgangs, damit die Schiedspersonen bereits bei ihrer ersten Schlichtung nicht nur den Parteien ein möglichst sinnvolles Setting bieten können, sondern auch mit dem Gefühl in das Gespräch gehen, bewusst ein sinnvolles Setting gewählt zu haben.

8.2. Die Personenkonstellationen

Die Personenkonstellationen in den sieben Schlichtungsgesprächen unterscheiden sich erheblich voneinander. Die folgende Tabelle veranschaulicht dies in Bezug auf die Parteien:

	Antragstellende Partei			Gegnerische Partei		
	Persönlich	Beistand	Vertretung	Persönlich	Beistand	Vertretung
NM1	x					Ehemann
NM2	x					Anwalt
K1	x	Anwalt		x		
K11	x	Anwältin				Anwalt
VL1	x	Anwältin		x*	Anwalt	
VL2			Anwältin	x (2 Pers.)*		
VL3	x Eheleute			x Partner		

* Antragsgegner ist jeweils eine Wohnungsbaugenossenschaft, anwesend sind die zuständigen Mitarbeiter(innen)

Tabelle 4: Übersicht über die Personenkonstellationen der Parteien

Als höchst problematisch beurteile ich, dass lediglich in K1 und VL3 die beiden Konfliktparteien selbst anwesend sind und so zumindest formal die Bedingungen für einen Austausch und eine Konfliktbeilegung bestehen. Doch unterscheiden sich auch hier die Personenkonstellationen, denn in K1 wird die Antragstellerin von einem anwaltlichen Beistand begleitet, in VL3 gehören beiden Parteien zwei Personen an. In NM1 ergibt sich noch am ehesten ein ähn-

liches Bild, denn hier wird die Antragsgegnerin zwar durch ihren Mann vertreten, doch ist der zumindest am Konflikt unmittelbar beteiligt, so dass für viele Aspekte des komplex herausgebildeten Konflikts ebenfalls ein Austausch zwischen den Parteien möglich ist.

In fünf der sieben Gespräche ist mindestens ein Anwalt bzw. eine Anwältin zugegen, davon zweimal als Vertretung der entsprechenden Partei. In diesen zwei Gesprächen ist die Konfliktdefinition jeweils auf den Antragsgegenstand begrenzt. Dass dies auf die Vertretungssituation zurückzuführen ist, zeigt sich in NM2 sehr deutlich; hier verunmöglicht die Vertretung die Regulierung eines weiter definierten Konflikts. In KL1 und VL2 zeigen die Schiedspersonen ohnehin keine Bestrebungen zu einer weiteren Konfliktdefinition; die anwaltliche Vertretung ist für die enge Konfliktdefinition also vermutlich nicht ursächlich.

Obwohl die anwaltliche Vertretung wegen der beschränkten Informiertheit und der ebenfalls beschränkten Möglichkeiten für Zugeständnisse ein Verfolgen des Schlichtungsgedankens erschwert bis verunmöglicht, muss berücksichtigt werden, dass sich die vertretene Partei bewusst für eine Vertretung entschieden hat und insofern vermutlich keine umfassendere Konfliktregulierung anstrebt. Zwar liegt nahe, dass die Interaktionssituation die Verhandlungsbereitschaft einer Partei beeinflusst, doch gehe ich davon aus, dass die Anwesenheit einer nicht einigungsbereiten Partei eher die einigungsbereitere Partei negativ beeinflusst als umgekehrt. Da persönliches Erscheinen jedoch nur durch Zwang erreicht werden könnte, würde die Abwehr der entsprechenden Partei verstärkt.

In den zwei Gesprächen, in denen auf beiden Seiten Anwälte zugegen sind und die Antragstellerin persönlich zugegen ist, beteiligt sich die Anwältin stärker an der Verhandlung als die Antragstellerin. Ich führe dies darauf zurück, dass das Bedürfnis nach Chancengleichheit und Wissensgleichgewicht die Antragstellerinnen zu größerer Zurückhaltung und die Anwältinnen zu stärkerer Beteiligung bewegt.

Hinsichtlich der Rollenaufteilung Schiedsperson – Anwalt/Anwältin ist auffällig, dass in einem Gespräch der Anwalt gemeinsam mit der Schiedsperson agiert (K1), in einem weiteren die Anwältinnen stellvertretend für die Schiedsfrau agieren (KL1) und in zwei Gesprächen das Verhältnis zwischen Schiedsfrau und Anwältin bzw. Anwalt als kompetitiv hinsichtlich des Wissensstandes und/oder der Schlichtungsfähigkeit herausgebildet wird (VL1, VL2).

Obwohl ich es nicht belegen kann, komme ich entgegen meiner Annahmen (vgl. Kap. 4.4.2.3) zu dem Schluss, dass die Thematisierung von Rechtsgrundlagen und rechtlichen Beurteilungsmaßstäben stärker vom Gegenstand des Konflikts und der jeweiligen Schiedsperson abhängt als von der Anwesenheit von Anwälten. So haben rechtliche Beurteilungsmaßstäbe in allen Gesprächen von VL einen hohen Stellenwert, erstens trägt sie durch die Etablierung von Rechtsnormen zu Beginn der Konfliktrekonstruktion maßgeblich dazu bei, zweitens sind insbesondere die Konflikte in den Gesprächen 1 und 2 nicht auf der Beziehungsebene angesiedelt, sondern die Beurteilung von Sachverhalten steht im Vordergrund. NM2 ist ein gutes Beispiel dafür, dass rechtliche Beurteilungsmaßstäbe zwar durch den Anwalt in die Verhandlung eingebracht werden, doch m. E. positiv: Denn der Anwalt stellt damit zum einen sicher, dass sein Mandant keine Nachteile durch den Vergleich hat, zum anderen, dass der Vergleich konkret ausformuliert wird.

Es lässt sich anhand meiner Daten nicht erkennen, ob grundsätzlich eine der Parteien einigungsbereiter ist als die andere: Während in den beiden Gesprächen von NM die antragstellende Partei ein größeres Interesse an einer Regulierung zeigt, ist es in K1 der Antragsgegner, der zu größeren Zugeständnissen bereit ist (dies zeigt sich in der Entschuldigung und der Akzeptanz für die Zurückstellung seiner Version). In VL1 und VL2 agieren beide Parteien in ähnlichem Maße kooperativ, in VL3 und KL1 in ähnlichem Maße unkooperativ.

Resümee

Abschließend möchte ich festhalten, dass ich folgende drei Aspekte problematisch finde:

1. dass nur in drei von sieben Schlichtungen die beiden Konfliktparteien persönlich anwesend sind.
2. dass eine Vertretungssituation die Regulierung eines weit definierten Konflikts verunmöglicht.
3. dass sich anhand meiner Daten zwar eindeutig zeigt, dass sich anwesende Anwälte stark an der Schlichtung beteiligen und insofern das Schlichtungsgeschehen entsprechend stark beeinflussen. Die kann jedoch weder eindeutig positiv oder negativ beurteilt werden, noch kann anhand meiner Daten eine Präferenz für eine bestimmte Beteiligungsweise von Anwälten jenseits der starken Beteiligung belegt werden.

8.3. Die Konflikte

Auch die Konflikte, die in den sieben Gesprächen bearbeitet werden, unterscheiden sich stark voneinander, und zwar hinsichtlich des Eskalationsgrads, hinsichtlich ihrer Komplexität und hinsichtlich der Eignung des Antragsgegenstands für Schlichtung:

In den Schlichtungen VL1 und VL2 werden Konflikte mit geringem bis nicht vorhandenem Eskalationsgrad ausgetragen. Es wäre daher sinnvoll, in diesen beiden Fällen nicht von Konflikten, sondern von Problemen zu sprechen. In beiden Fällen geht mit dem geringen Konfliktpotenzial einher, dass die Parteien einander nicht persönlich bekannt sind, die gegnerische Partei eine Institution ist, die durch einen/zwei ihrer Agenten in der Schlichtung vertreten wird, Anwälte zugegen sind, der Antragsgegenstand nahezu ausschließlich auf der Sachebene lokalisiert werden kann und gesetzlich reguliert ist. In beiden Fällen kommt nach dem Termin ein Vergleich zustande, auf dessen Zustandekommen rechtliche Faktoren großen Einfluss haben. Die Hypothese, dass Mietstreitigkeiten und andere Konflikte, in denen die Parteien einander nicht bekannt sind, tendenziell sachlich ausgetragen werden (vgl. Kap. 4.3), hat sich bei diesen beiden Schlichtungen bestätigt.

Stärker eskaliert sind die Konflikte in NM2 und K1, dennoch unterscheiden sich beide Konflikte deutlich voneinander: Während in NM2 die gegnerische Partei laut ihrem Vertreter kein Interesse an einer Regulierung des Konflikts hat und die durch den Antragsteller relevant gesetzten Sachverhalte wegen der kaum gegebenen Beziehung selbst nicht als Konflikt typisiert sind, haben in K1 beide Parteien großes Interesse an einer Einigung, weil sie dasselbe Haus bewohnen, einander häufiger begegnen und daher zwangsläufig in einer engeren Beziehung stehen. In NM2 kommt der Vergleich daher nur zustande, weil der Antragsgegner keine für ihn größeren Zugeständnisse leisten muss. In K1 wäre die Verhandlung zwar beinahe ohne Vergleich geblieben, doch bewirkt ein Reziprozitätsangebot der Antragstellerin letztendlich, dass der Antragsgegner ohne Gesichtsverlust die Kosten übernehmen kann, so dass der Vergleich zustande kommt.

In den drei verbleibenden Schlichtungen werden deutlich stärker eskalierte Konflikte bearbeitet: NM1 wäre in Glasls Modell der Konflikteskalation in etwa Stufe sechs zuzuordnen, KL Stufe sechs bis sieben und VL3 der Stufe sieben. Interessanterweise steigt mit den Stufen bei diesen drei Gesprächen nicht das Maß an emotionalem Verhalten und Streit: Zwar wird in VL3 zwischen den Parteien ausschließlich gestritten, in KL1, in dem der Konflikt in der Darstellung primär der Antragstellerin ebenfalls bereits existenzbedrohend ist, wird er jedoch überwiegend sachlich bearbeitet. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass die gegnerische Partei hier anwaltlich vertreten wird und auch die Antragstellerin selbst über weite Strecken des Gesprächs ihre Anwältin für sich agieren lässt. Auch wenn ich dies empirisch nicht belegen kann, liegt hier der Schluss nahe, dass die Möglichkeiten der Vertretung und des Bestands deeskalierende Wirkung auf den Gesprächsverlauf haben. Diese Hypothese ergänzt die

obenstehenden Befunde über die Personenkonstellationen. In dem von diesen drei Schlichtungen am wenigsten eskalierten NM1 kommt es zwar aufgrund von Imageattacken wiederholt zu Streitpassagen, doch überwiegt hier der um Sachlichkeit bemühte Austausch.

Es ist zwar auffällig, dass ausgerechnet in den drei stärker eskalierten Schlichtungen kein Vergleich zustande kommt, dennoch gehe ich nicht davon aus, dass diese drei Konflikte bei anderem Schlichtungsverhalten zwangsläufig hätten scheitern müssen: In NM1 z. B. zeigt die Antragstellerin aufgrund mangelnden Verfahrenswissen zunächst die Bereitschaft, die Kosten des Verfahrens zu übernehmen, und drückt zum Ende hin ihr Bedauern über das Scheitern aus. Sowohl stärker forcierendes Verhalten, das aus Sicht des Gesetzgebers und der Institution nicht gewünscht, wie K zeigt, allerdings dennoch ‚erfolgreich‘ praktiziert wird, als auch die stärkere Nutzung von Reziprozität als Verhandlungsprinzip hätten in NM1 möglicherweise einen Vergleich bewirken können. In VL3 gründen alternative Gesprächsverläufe noch viel stärker auf Spekulation; dennoch: Da beide Parteien aufeinander angewiesen sind, hätte ein professionelles Schlichtungsverhalten auch hier möglicherweise ein anderes Gesprächsergebnis bewirken können. Einzig in KL1 sehe ich aufgrund der Personenkonstellation und der aus Sicht der gegnerischen Partei nicht akzeptablen Forderung der Antragstellerin auch bei einem anderen Schlichtungsverhalten kein Potenzial für einen Vergleich.

Nun zur Komplexität der herausgebildeten Konflikte:

Lediglich in VL1 und VL2 versucht keine(r) der Beteiligten, den Konflikt weiter als bei Antragstellung zu definieren. In VL1 betrifft der Antrag zudem lediglich einen Aspekt. Hier kommt die in meinem Korpus schnellste vergleichsfähige Einigung zustande. Der Konflikt erscheint wegen der nicht gegebenen Eskalation und der interaktiv eindeutigen, gleichzeitig sehr geringen Weite ideal bearbeitbar. In VL2 wird der Konflikt zwar interaktiv ebenfalls nicht weiter definiert als im Antrag, doch umfasst er darin bereits vier Positionen der Nebenkostenabrechnung und ist insofern dennoch komplex. Wegen dieser Komplexität beurteile ich auch dieses Gespräch als effizient, denn dank der stark strukturierten Bearbeitung der einzelnen Aspekte wird auch hier verhältnismäßig schnell eine vergleichsfähige Einigung erzielt.

In den Gesprächen von K und KL sowie in VL3 wird die mit dem Antrag definierte Konfliktweite jeweils durch die gegnerische Partei erweitert: Während diese Erweiterung in K1 eine unmittelbare Voraussetzung des mit dem Antragsgegenstand beschriebenen Sachverhalts fokussiert, dessen Etablierung, nicht jedoch dessen Regulierung der Schiedsmann begünstigt, wird in KL1 durch die Anwältin der gegnerischen Partei ein neuer Sachverhalt relevant gesetzt, für den die Parteien eine Regulierung zumindest versuchen. In K zeigt sich mehrfach, dass die Nicht-Berücksichtigung der weiteren Konfliktdefinition bei den Regulierungsaktivitäten einigungshinderlich ist, denn auch nach der Einigung über den Antragsgegenstand insistiert der Antragsgegner wiederholt auf der Bedeutung der von ihm relevant gesetzten Vorgeschichte. Da die gegnerische Partei in KL1 einen neuen Sachverhalt relevant setzt, erschwert dies aus meiner Sicht nicht die Vergleichsfindung, sondern vergrößert im Gegenteil durch Reziprozität die Einigungsbereitschaft der gegnerischen Partei, da sie eigene Interessen verfolgt. Das Scheitern dieser Verhandlung ist daher m.E. nicht darauf zurückzuführen. In VL3 setzen die Antragsgegner wie in K1 einen Aspekt relevant, den sie als Vorgeschichte darstellen und damit als Legitimation ihres eigenen Verhaltens nutzen. Bis zu einer Regulierung kommt es in dieser Schlichtung nicht. Daher kann ich weder den Umgang mit dieser weiteren Konfliktdefinition noch ihren Einfluss auf die Vergleichsfindung auswerten. Evident ist lediglich, dass die von der gegnerischen Partei relevant gesetzten Sachverhalte ihre emotionale Beteiligung veranschaulichen, der Konflikt also deshalb beidseitig und weit eskaliert ist.

In NM2 ist das Gegenteil der Fall: Der Anwalt, der den Antragsgegner vertritt, insistiert auf einer Konfliktdefinition, die den Umfang des Antragsgegenstands hat, der Antragsteller selbst setzt jedoch stetig neue Aspekte relevant und modelliert den Konflikt dadurch als sehr komplex. Der Schiedsmann lässt zwar zunächst die Etablierung zu, verkürzt die vielen primär auf der Sachebene situierten Konflikaspekte jedoch in seiner minimalen Konfliktdefinition auf die Beziehungsebene. Für den derart modellierten und somit nicht mehr komplexen Konflikt bietet er eine Regulierung an, die der Antragsgegner jedoch wie gesagt zurückweist.

In NM1 setzen beide Parteien auf Einadung des Schiedsmanns hin eine Vielzahl von Sachverhalten relevant, die den Antragsgegenstand nicht oder nur am Rande betreffen. Dadurch wird der Konflikt in dieser Schlichtung interaktiv weiter als in allen anderen Schlichtungen meines Korpus definiert. Doch gefährdet dies m. E. die erfolgreiche Bearbeitung weniger, als dass der Schiedsmann in die Etablierungsaktivitäten nicht eingreift und daher etliche Sachverhaltsbearbeitungen flauten. Trotz der Weite der Konfliktdefinition gelingt es dem Schiedsmann zwar, die meisten der relevant gesetzten Konfliktanteile durch globalere Vereinbarungen zu regulieren, doch erfordert dies einerseits großen Aufwand, andererseits gelingt ihm dies überwiegend dadurch, dass er die mit den Vereinbarungen einhergehenden Handlungsanforderungen als unerheblich darstellt, was wiederum beeinflusst, dass keine der Parteien zur Kostenübernahme bereit ist.

Hinsichtlich der von der Komplexität und dem Eskalationsgrad unabhängigen *Eignung der Antragsgegenstände für Schlichtung* fallen insbesondere die beiden Mietstreitigkeiten aus VL1 und VL2 auf, weil für die Beurteilung beider Antragsgegenstände rechtliche Grundlagen gelten und unter anderem deshalb eine Schlichtung im Sinne des beidseitigen Aufeinanderzukommens für die Parteien nur bedingt sinnvoll ist. So kommt in VL1 mit dem Kompromiss, die Kosten für die Baumfällung zu teilen, zwar ein echter Vergleich zustande, weil beide Parteien Zugeständnisse machen, doch resultiert das primär daraus, dass die rechtlichen Beurteilungsmaßstäbe auf die konkrete Situation nicht eindeutig anwendbar sind. In VL2 ist dies anders: Dort bleibt die gegnerische Partei in der Bringschuld und die antragstellende Partei leistet keine Zugeständnisse. Hier wird der Schlichtungsgedanke also nicht eingelöst, dass es keine Gewinner oder Verlierer gibt (vgl. z. B. BdS 2010: 3). Beide Fälle sind erst durch die Gesetzesänderung infolge von § 15a EGZPO der obligatorischen Schlichtung zugehörig. Da in beiden Fällen ein Vergleich zustande kommt, ist die Gesetzesänderung also vor dem Hintergrund der schnellen und kostengünstigen Konfliktbearbeitung und damit der Entlastung der Gerichte als sinnvoll einzustufen; da der Mediationsgedanke hier jedoch nur schwer bis gar nicht umsetzbar ist und die Schiedsfrau primär Hilfe beim Austausch über rechtliche Rahmenbedingungen liefert, vergrößert die Gesetzesänderung das Spektrum unterschiedlicher Formen von Schlichtung, die im Schiedsamt praktiziert werden.

Resümee

Von den drei Vergleichskriterien hat die Eskalation des Konflikts den größten Einfluss auf die Schlichtbarkeit des Konflikts. Die Komplexität des Konflikts bzw. die Weite der Konfliktdefinition kann die Schlichtbarkeit verbessern, wenn der Antragsgegner vom Antragsgegenstand unabhängige Aspekte etabliert, sie kann sie erschweren, wenn eine oder beide Parteien viele vom Antragsgegenstand unabhängige oder auch abhängige Komponenten etablieren, die nicht umgehend reguliert werden. In Bezug auf die Komplexität zeigt sich insbesondere, dass Schiedspersonen Beanspruchungen für weitere Konfliktdefinitionen sinnvollerweise berücksichtigen sollten, damit ein ‚echter‘ Vergleich zustande kommen kann. Die Deliktart, der ein Antragsgegenstand zugeordnet werden kann, hat zwar laut meinen Daten keinen Einfluss auf die Möglichkeit, einen Vergleich zu erzielen, doch wird der mediative Gedanke in den beiden Schlichtungen, die erst durch § 15a EGZPO der Schlichtung zugänglich gemacht wurden, kaum umgesetzt.

8.4. Musteranalyse

Im folgenden Analyseschritt werden die Gespräche meines Korpus auf die Repräsentationen der Musterpositionen untersucht, die im IdS-Projekt identifiziert werden konnten, um standardisierte Handlungselemente zu identifizieren. Diese Handlungselemente werden systematisch auf ihre Zweckmäßigkeit hin beurteilt.

8.4.1. Herstellung der Schlichtungssituation

Folgende standardisierte Gestaltungselemente kommen in den Eröffnungsphasen aus meinem Korpus vor, die fett markierten sind obligatorisch, die kursivierten sind fix, also in etwa an diese Stelle im Muster gebunden:

- *(zweite) Begrüßung*
- **offizielle Verhandlungseröffnung**¹⁶³
- *Dank für die Anwesenheit*
- **Feststellung der Personalien**
- Vorstellung der eigenen Person
- Darstellung der Rolle der Schiedsperson
- phatische Kommunikation
- Vorstellung der Institution
- Beschreibung des Gesprächsablaufs
- Beschreibung der Konsequenzen eines ausbleibenden Vergleichs
- Abgrenzung des Schiedsamts vom Gericht oder
Herausstellung der Vorteile der Schiedsverhandlung ohne explizite Abgrenzung von der Gerichtsverhandlung

Welche dieser standardisierten Gestaltungselemente Schiedspersonen nutzen, unterscheidet sich stark. Beim Vergleich der Eröffnungsphasen von NM und VL wird deutlich, dass beide Schiedspersonen ihr eigenes, teilweise bis auf die Reihenfolge, den Wortlaut und die Intonationsverläufe identisch gestaltetes Repertoire von Gestaltungselementen nutzen, das bei NM sehr groß, bei VL sehr klein ist. Auffällig ist, dass keine der Schiedspersonen die Eröffnungsphase interaktiv gestaltet, also beispielsweise Wissensstände der Parteien ermittelt oder sie am Ende der Eröffnungsphase fragt, ob sie weitere Fragen haben. Wie die Schiedspersonen die Eröffnungsphase gestalten, scheint also stark konventionalisiert und damit nur sehr eingeschränkt kontext- und situationsabhängig. Das legt einerseits die Vermutung nahe, dass die Ausgestaltung der Eröffnungsphase durch die Schiedsperson zu Beginn ihrer Tätigkeit bewusst geplant wurde und somit intentional ausgerichtet ist. Insofern bietet sich diese Gesprächsphase besonders an, um herauszuarbeiten, welche Aspekte des Schlichtens den Schiedspersonen wichtig erscheinen und wie sie ihre eigene Rolle und Funktion innerhalb der Verhandlung betrachten. Andererseits erlaubt diese überindividuell unterschiedliche, individuell jedoch konventionalisierte Ausgestaltung der Eröffnungsphase eine kontext- und personenlosgelöste Analyse, in die nur gelegentlich Hypothesen über das Zusammenspiel der einzelnen standardisierten Gestaltungselemente einfließen.

Dauer und Umfang der Eröffnungsphase variieren von Schiedsperson zu Schiedsperson erheblich: Die Schiedsperson mit der größten Erfahrung aus meinem Korpus nutzt fast jedes

¹⁶³ Diese beiden ersten Positionen sind zwar an den Verhandlungsbeginn gebunden, ihre Realisierung kann jedoch auch andersherum erfolgen als hier dargestellt.

der oben genannten Gestaltungselemente (mit Ausnahme der Feststellung der Personalien, phatischer Kommunikation und der Vorstellung der eigenen Person). Beispielsweise VL nutzt hingegen diese Phase lediglich, um die Parteien zu begrüßen und ihnen für ihr Erscheinen zu danken. Die Dauer der Eröffnungsphase variiert entsprechend von 20 Sekunden (in denen allerdings 16 Sekunden lang die Aufzeichnung thematisiert wird) bis hin zu zwei Minuten und 16 Sekunden (ohne Thematisierung der Aufzeichnungssituation).

In Bezug auf die in Kapitel 5.4.2 festgestellte große Relevanz der Eröffnungsphase für den weiteren Verlauf des Gesprächs ist diese Uneinheitlichkeit problematisch. Auffällig in Bezug auf den Umgang mit Zeit ist, dass die Schiedsperson, die die längsten Eröffnungsphasen gestaltet (NM), gleichzeitig die mit der höchsten Vergleichsquote ist. Zwar ist dies sicherlich nicht primär auf die Ausgestaltung der Eröffnungsphase zurückzuführen, doch werte ich die Art der Ausgestaltung wegen der oben bereits angesprochenen Geplantheit als Indiz für die Reflektiertheit des Schlichtungsverhaltens der jeweiligen Schiedsperson, für ihr Aufgabenverständnis und somit exemplarisch für ihr prinzipielles Vorgehen. Gestützt wird diese Hypothese dadurch, dass auch die Verhandlungsdauer bei den Verhandlungen der Schiedsperson, deren Eröffnungsphase am längsten dauert, signifikant länger ist als bei den anderen; dieser Schiedsman nimmt sich Zeit. Sollte ein Zusammenhang zwischen der Dauer des Gesprächs und einer durchschnittlich hohen Erfolgsquote bestehen, wäre dies sowohl in Bezug auf Fortbildungen als auch in Bezug auf die institutionellen Rahmenbedingungen relevant. Zumindest lässt sich an dieser Stelle jedoch festhalten, dass eine umfangreichere Ausgestaltung der Eröffnung meinen Daten zufolge keine negativen Konsequenzen für den Ausgang des Gesprächs hat.

Weitere Aspekte, die für alle Gespräche gelten, hängen mit der Aufnahmesituation zusammen: Obwohl die Schiedspersonen vielfach bereits in Vorgesprächen die Bereitschaft der Parteien erfragt hatten, einer Aufzeichnung zuzustimmen, mussten sie vor Beginn des Gesprächs die Erlaubnis erneut einholen und schriftlich ratifizieren lassen (vgl. Kap. 3.1). Dies war einerseits nötig, um die Geltung der ersten Entscheidung bestätigen zu lassen, andererseits kamen zu den Verhandlungen oftmals noch weitere Personen (Ehepartner, Anwälte), die im Vorfeld nicht gefragt worden waren. Daher gilt für alle Gespräche, dass sich mindestens zwei Gesprächselemente der Analysierbarkeit entziehen: Zum einen fehlt mit nur einer Ausnahme (VL3) das kommunikative Vorfeld inkl. Begrüßung. Es findet nach Aussage der Schiedspersonen aber zumindest mit der zuerst erscheinenden Parteien statt, weil es die Schiedspersonen als wichtig empfinden, einen den Parteien angenehmen Kontakt herzustellen. Alle Schiedspersonen betonen, dass sie dabei Gespräche über den Konflikt oder

die Verhandlung vermeiden. Zum anderen fehlen in allen Gesprächen, in denen die Aufnahmesituation nicht während der Aufzeichnung thematisiert wird (das passiert ebenfalls nur bei VL3), sämtliche die Aufnahme betreffenden Klärungsaktivitäten. In der Regel haben sich die Schiedspersonen nach eigenen Aussagen zwischen drei und fünf Minuten Zeit genommen, um die Parteien über den Zweck der Aufnahme zu informieren und die Genehmigung zur Aufzeichnung einzuholen.

Wegen dieser durch die Aufnahmesituation gegebenen Besonderheiten muss der Schiedsman z. B. in einem Fall auch nach der Markierung des Beginns der Verhandlung „auf das Schiedsamt zurück[kommen]“ (NM2). Inwiefern in allen Gesprächen also bereits vor dem Einsetzen der Aufzeichnung die Eröffnung ausgestaltet wurde, ist unklar. Nach jeder Verhandlung habe ich zwar in Gesprächen mit den Schiedspersonen versucht zu klären, worüber vor Beginn der Aufzeichnung gesprochen wurde, doch blieben die Antworten unspezifisch.

Nun zur *Beschreibung der Elemente*, die Schiedspersonen nutzen, um die Eröffnungsphase von Schlichtungsgesprächen auszugestalten:

Eines der wenigen sachlogisch obligatorischen der oben genannten Elemente ist die *Begrüßung*, die allerdings, bedingt durch die mit der Aufzeichnung einhergehenden Umstände, bei den meisten meiner Aufzeichnungen nicht vorhanden ist. Wenn sie vorhanden ist (in zwei der sieben Gespräche, die beide von derselben Schiedsfrau geführt wurden), stellt sie eine *zweite Begrüßung* dar, die den offiziellen Beginn der Verhandlung kennzeichnet und andere Markierungsaktivitäten ersetzt oder ergänzt.

Interaktionstheoretisch ist dies nachvollziehbar: Die ‚erste Begrüßung‘ wird in der Regel jeweils zwischen der Schiedsperson und einer der Parteien vollzogen. In dem Moment, in dem die Parteien und die Schiedsperson im Schlichtungssetting zusammen kommen, also ihre Plätze eingenommen und das kommunikative Vorfeld bearbeitet haben, entsteht eine neue Kontaktsituation mit einer veränderten Rollenverteilung: Aus einem Gastgeber wird eine Schiedsperson, aus zwei oder mehr Gästen werden Parteien. Diese Veränderung der Interaktionssituation erfordert eine Markierung, die eine neuerliche Begrüßung deutlich erfüllt. Dass sich diese Begrüßung von ‚normalen‘ Begrüßungen unterscheiden, die den Beginn einer Interaktionssituation und als positive Rituale gegenseitige Achtung kennzeichnen (vgl. Dausendschön-Gay 2001: 25), wird auch daran deutlich, dass die zweite Begrüßung keine konditionelle Relevanz aufbaut: In beiden Gesprächen reagiert keine der Parteien mit einer (verbalen) Gegenbegrüßung. Dass sich die Parteien nicht in der Verantwortung sehen, das Gespräch (bzw. zumindest seinen Anfang) gleichberechtigt mitzugestalten, zeigt zudem, dass sie die Gesprächsleitung von der Schiedsperson erwarten.

Die Hauptfunktionen der ‚zweiten Begrüßung‘ sind also die Eröffnung der Verhandlung bzw. das Markieren des Wechsels der Beteiligungsrollen und der Interaktionsmodi. Diesen Funktionen entspricht, dass die Eröffnung in den beiden Gesprächen durch keine weiteren verbalen Aktivitäten markiert wird, die zweite Begrüßung also stellvertretend für andere Eröffnungsaktivitäten stehen kann.

Die *Verhandlungseröffnung* in Form eines explizit performativen Sprechakts würde man zwar als obligatorisch erwarten, innerhalb meines Korpus kommt sie jedoch nicht vor. Nur in einem der sieben Gespräche wird die Verhandlung überhaupt förmlich eröffnet („so. (0.5) ja. (1.3) gut. dann kann ich die:- (1.1) verhandlung eröffnen“, NM2). In anderen Fällen wird der Beginn der Verhandlung markiert durch Äußerungen wie „unsere schieds(.)amtssitzung beginnt, eh; damit, (0.3)“ (KL1), „so; ja; (---) dann könn wa beginnen;“ (NM1) oder „ja.; meine damen und herren; (-) denn will ich sie doch mal eh ehm <<len> zu dem hier (---) bewussten gespräch (-) BITten. >“ (VL3). Durch diese Äußerungen wird jeweils das kommunikative Vorfeld von der Eröffnungsphase deutlich abgetrennt.

Der Grad der Verantwortung, den die Schiedsperson übernimmt, unterscheidet sich bei diesen Verhandlungseröffnungen auf der Ebene der Äußerungsgestaltung: Beim ersten und letzten Beispiel markiert die Verwendung des Personalpronomens „ich“ die Schiedsperson als Agens der Situationsänderung. Sie setzt den Rahmen für das Gespräch und übernimmt damit die Verantwortung für seine Strukturierung. In allen Beispielen wird gleichzeitig markiert, dass dies erst mit Bestehen des Schlichtungssettings möglich ist: „damit“, dass alle Interaktanten ihre Plätze eingenommen haben, „beginnt“ die Sitzung (quasi von allein); bzw. „dann“ (oder in der lautlichen Variante „denn“), „da wir unsere Plätze eingenommen haben“, „könn wa beginnen“. Bei diesen Beispielen unterscheidet sich auch der Grad der Markierung von Verantwortlichkeit aller Anwesenden für den Verhandlungsverlauf: 1) Die Schiedsperson („ich“) trägt die Verantwortung, 2) alle Beteiligten („wir“) tragen die Verantwortung, die Schiedsperson organisiert das Schlichtungsgeschehen und 3) dass es zu dem Schlichtungsgespräch kommt, stellt ein unabwendbares Ereignis dar (wenn alle Beteiligten im Schlichtungssetting zusammengekommen sind).

Im Gegensatz zu den Eröffnungsaktivitäten, die in meinem Korpus zu finden sind, wurde im IdS-Korpus fast jede Verhandlung explizit performativ mit der Formel „Ich eröffne hiermit die Verhandlung...“ eröffnet. Mir stellt sich daher die Frage, ob evtl. gesprächsübergreifend eine Abnahme an Formalität bei der Gestaltung der Verhandlungen vorliegt. Wenn dies zuträfe, läge die Hypothese nahe, dass im Laufe der letzten Jahrzehnte der alltagsweltliche Charakter der Konfliktlösung beim Schiedsamt stärker betont wird bzw. werden soll. Dies könnte möglicherweise einen Versuch darstellen, mit den auf ein Laiengerichtsverfahren ausgerichteten Erwartungen der Parteien umzugehen.

Die offizielle Verhandlungseröffnung anstelle einer zweiten Begrüßung beurteile ich aus mehreren Gründen als sinnvoll: Die Parteien nehmen so von Beginn an wahr, dass dieses Gespräch offiziell und ernst ist, also ein Modalitätswechsel vom ggf. zuvor praktizierten Streit stattfindet. Sie kennzeichnet eine Rahmeneröffnung, die zum einen nahelegt, dass das Gespräch eine Strukturierung aufweisen wird, und zum anderen verdeutlicht, dass die Schiedsperson für diese Strukturierung verantwortlich ist.

In zwei der sieben vorliegenden Gespräche folgt der Eröffnung ein explizit formulierter *Dank* der Schiedsperson für das Erscheinen der Parteien (z. B. „ich danke Ihnen erstmal, dass sie gekommen sind,“; NM1). Vor dem Hintergrund der Relevanz der Eröffnungsphase für die Herstellung der Schlichtungssituation kann diese funktionale Einheit als formelhafte Wendung beurteilt werden, die von den Parteien kaum wahrgenommen wird, aber wegen ihres rituellen Charakters zu einer freundlichen, höflichen und wertschätzenden Gesprächsatmosphäre beiträgt. Da Schiedspersonen in den Vorgesprächen mit mir betont haben, dass es ihnen wichtig ist, dass sich die Parteien willkommen fühlen, ist der Dank also zielkonform.

Dennoch kann der Dank als Hinweis auf das Rollenverständnis der jeweiligen Schiedsperson interpretiert werden: Da eine Schiedsperson ehrenamtlich für die Parteien tätig ist, müsste Grund für Dank eher auf Seiten der antragstellenden Partei gegeben sein, zumindest, wenn sie die Verhandlung nicht als Vorstufe zum Gericht, sondern für die Regulierung des Konflikts nutzt. Mit dem Dank suggeriert die Schiedsperson jedoch, dass sie einen irgendwie gearteten Gewinn durch das Erscheinen der Parteien hat. Gleichzeitig nimmt sie damit eine Gastgeberposition ein, die wiederum präsupponiert, dass sie die Verantwortung für das Gelingen des Gesprächs und für eine angenehme Atmosphäre trägt (die ich für nicht förderlich für das Gespräch halte, vgl. Kap. 4.2). Die Parteien werden somit von der Verantwortung für einen einvernehmlichen Ausgang des Gesprächs entlastet, was aus meiner Sicht nicht sinnvoll ist.

Professioneller als ein Dank, aber dennoch eine höfliche und wertschätzende Gesprächsatmosphäre signalisierend wäre beispielsweise, die Bereitschaft zur Teilnahme am Schlichtungsgespräch zu honorieren.¹⁶⁴ Eine solche Aussage ist in Bezug auf die Schiedsperson kongruent und nachvollziehbar: Sie übt ihr Amt aus, um zu einer Konfliktbeilegung beizutragen, und sieht in einer Versöhnung eine positive soziale Handlung. Weil die Parteien mit dem Erscheinen zur Verhandlung die Grundlage für eine mögliche Konfliktbeilegung legen, ist es nachvollziehbar, dass die Schiedsperson das Erscheinen positiv beurteilt.

Die *Feststellung der Personalien* der Parteien durch die Schiedsperson wurde nur in zwei der sieben Gespräche mit aufgezeichnet. In den anderen Schlichtungen wird die Feststellung der Personalien als für das Zustandekommen der Schlichtung erforderliches Element der Gesprächseröffnung vorgeschaltet. Da sie gesetzlich vorgeschrieben ist, ist sie obligatorisch.

¹⁶⁴ Eine solche Honorierung, die allerdings nur bei fakultativen Schlichtungen sinnvoll ist, könnte zum Beispiel so formuliert werden: „Ich finde es gut, dass Sie heute hier erschienen sind und dass Sie damit ermöglichen, dass Sie Ihren Konflikt erfolgreich bearbeiten können.“

Dass Schiedspersonen die Feststellung der Personalien als eine außenbestimmte Handlung wahrnehmen, markieren sie in beiden Fällen: „ich muss ja noch“ (KL1) zeigt dies knapp an, im folgenden Fall zeigt der große Explikationsaufwand dies sehr viel deutlicher:

[21]

VI [v] (5.0) ALso ich bin ja nich; mir ist das ja eigentlich im grunde wurscht. ne? aber

[22]

VI [v] (dann) eh: ((klopft vier mal auf den tisch)) das amtsgericht will ja immer sehn wer

[23]

VI [v] WAR denn da; ne? (-) also;; ich kann da noch nich mal was dran machen; das sind

[24]

VI [v] (-) formalitäten; ne; (-) könnt ja auch mal jemand anders kommen; (---) der post
ASin [v] ja.; stimmt;

[25]

VI [v] räuber; ((lacht)) <<lachend> ach du lieber gott.
AGin [v] mit siebzig millionen; <<lachend> () >

Beispiel 1: Markierung der Feststellung der Personalien als institutionell gefordert

Weil über die Befugnis zur Prüfung von Personalien primär Amtsträger der Judikative und der Exekutive verfügen, hebt die Feststellung der Personalien wie kein anderes der Elemente den formellen, verbindlichen und juristischen Charakter der Schlichtung hervor. Insofern ist auffällig, dass die Schiedspersonen dieses Element nicht nutzen, um ihre Amtsautorität zu unterstreichen, sondern sich – im Gegenteil – durch den Ausdruck der Unfreiwilligkeit davon distanzieren.

Die *Vorstellung der eigenen Person* erfolgt nur in einem der sieben Gespräche (KL1), und zwar in einem der beiden, in dem auch die Feststellung der Personalien durchgeführt wurde. Die Schiedsperson nennt ihren Namen und beschreibt, für welchen Bezirk sie zuständig ist. Da die Parteien den Namen der Schiedsfrau u. a. durch Antragstellung und Ladung kennen und ihre Bezirkszuständigkeit keine für sie relevante Information darstellt, werte ich beides hier als rituellen Akt, der der Etablierung eines höflichen Gesprächsmodus dient. Ich halte die Vorstellung der eigenen Person im Vergleich z. B. zur Vorstellung der Rolle für unnötig, weil sie keine verhandlungsrelevanten Informationen liefert. Die Schiedspersonen scheinen diesen Umstand in der Regel ähnlich zu bewerten: Nur in einem der Gespräche stellt sich eine Schiedsperson als Privatperson vor, in vier von sieben Gesprächen stellen Schiedspersonen jedoch ihre Aufgabe bzw. ihre Rolle vor.

Zur *Darstellung der Rolle* nutzen die Schiedspersonen in meinem Korpus fünf Aspekte:

- 1) den Hinweis auf die Ehrenamtlichkeit der Tätigkeit („als schiedsfrau arbeite ich EHrenamtlich“; KL1),
- 2) den Hinweis auf den Status der Vertraulichkeit der Gespräche und den geleisteten Eid („was wir beSPREchen, (---) e ist eh unter der geheimhaltungstufe einzustufen,“; „ich un eh unterliege ebenfalls der SCHWEIgepflicht,“; NM1),
- 3) die Klärung der Aufgabe: schlichten statt richten („dass ich niemanden verurteilen werde, (--) sondern allenfalls zu einem vergleich; (-) führn kann.“; NM1),
- 4) den Hinweis auf die eigene Neutralität („ich hör mir das AN,=ich bin: neuTRAL, ich halte weder zu dem EInen, (-) noch zu dem ANdern,“; NM1) und
- 5) eine Positionierung zum Gesprächsausgang („u:nd HOFfe, (--) dass: Sie=sich einigen werden,“; KL1).

Zu 1) Der Hinweis auf die Ehrenamtlichkeit liefert einen Hinweis auf Interessen, die die Schiedsperson mit der Schlichtung verfolgt oder verfolgen könnte. Dass sie mit dieser Tätigkeit nicht ihren Lebensunterhalt bestreitet, sie also – zum Beispiel im Kontrast zu einem Rechtsanwalt – keinen Vorteil von der Verhandlung oder der etwaigen Einberaumung eines Zweittermins hat, beurteile ich als wichtige Information für die Parteien.

Dennoch kann der Hinweis auf die Ehrenamtlichkeit die Parteien möglicherweise negativ beeinflussen: Da die Schiedsperson keinen offensichtlichen Vorteil durch das Schlichtungsgespräch hat, könnten die Parteien bestrebt sein, die Verhandlungen aus einem Unwohlsein kurz zu halten, andere Personen mit den eigenen Konflikten zu behelligen. Dass ein solcher Druck bei den Parteien entstehen kann, wird daran deutlich, dass Schiedspersonen auch die Ehrenamtlichkeit ihrer Tätigkeit hervorheben, um die Kooperationsbereitschaft der Parteien zu steigern (vgl. Klein: 1995: 121).

Darüber hinaus lässt sich festhalten, dass der Hinweis auf die Ehrenamtlichkeit die Beteiligung der Schiedsperson transparenter macht. Wegen der großen Relevanz von Transparenz unter anderem aus einer ethischen Perspektive heraus, halte ich diesen Hinweis für sinnvoll. Eine weitergehende Erläuterung der Motive, aus denen heraus sich die Schiedsperson für ihr Amt entschieden hat, könnte jedoch eine sinnvolle Ergänzung zum Hinweis auf die Ehrenamtlichkeit sein.

Zu 2) Die Vertraulichkeit des Schlichtungsgesprächs wird oftmals im Kontrast zur i.d.R. öffentlichen Gerichtsverhandlung als ein entscheidender Vorteil des Schiedsamts betont. In meinem Korpus nutzt insbesondere NM etliche Reformulierungen und Lexeme z. B. aus dem Bereich der Spionage („Geheimhaltungsstufe“) zur Relevanzmarkierung dieses Aspekts. Auch in den Fällen, in denen das Gericht dabei nicht explizit als ein Gegenzenario der bedrohlichen Öffentlichkeit herangezogen wird, ist davon auszugehen, dass es zumindest mitgedacht ist; schließlich ist der Aspekt der Vertraulichkeit im Kontrast zu einer Gerichtsverhandlung besonders deutlich gegeben, weil ansonsten viele Szenarien denkbar sind, in denen die Streitaustragung ähnlich vertraulich wie im Schiedsamt geschieht (z. B. am Gartenzaun oder mit einer schlichtend eingreifenden Nachbarin). Die Vertraulichkeit wird offensichtlich von den Schiedspersonen als ein besonders positives Merkmal des Schlichtungsgesprächs bewertet und daher als argumentative Ressource genutzt, um einerseits eine in der Schlichtungssituation erfolgende Einigung sinnvoll(er) erscheinen zu lassen und andererseits die gerichtliche Lösung als imagebedrohend darzustellen. Sie lassen dabei außer Acht, dass ihre eigene Anwesenheit für die Parteien ebenfalls eine Öffentlichkeit darstellt, vor der sie Imageschädigungen befürchten könnten.

Auch ich beurteile diesen Hinweis aus den genannten Gründen als primär sinnvoll. Doch ist dieser positiven Beurteilung entgegenzuhalten, dass Schiedspersonen damit implizit ein Drohszenario aufbauen: „Nur hier ist die Behandlung des Streits vertraulich, vor Gericht stehen Sie im Lichte der Öffentlichkeit“. Dies trifft jedoch nur begrenzt zu: Schließlich können Gerichtsverhandlungen einerseits unter Ausschluss der Öffentlichkeit abgehalten werden, wenn dies bspw. in Disziplinarverfahren den Interessen der Beteiligten entspricht, und andererseits ist ein Konflikt, der im Schiedsamt bearbeitet wird, in den seltensten Fällen von öffentlichem Interesse.

Zu 3) Dass Schiedspersonen ihre Aufgabe beschreiben, ist erforderlich, weil die Parteien oft mit falschen oder unklaren Erwartungen zur Schlichtung erscheinen (vgl. Jansen 1987: 151). Im Rahmen meines Korpus wird diese Aufgabenklärung in unterschiedlicher Tiefe bearbeitet. Ausschließlich der Hinweis auf die Unterscheidung richten/schlichten findet sich nur in einem der sieben Gespräche: „hh dann-; (.) darf ich auch nicht richten, sondern nur schlichten.“ (KL1). Abgesehen davon, dass die Formulierung andeutet, dass Schlichten gegenüber

Richten eine beschränkte Form der Konfliktbearbeitung darstellt („darf“, „nur“), kann dieser knappe Hinweis nicht dazu dienen, die grundlegenden Unterschiede zwischen diesen beiden Verfahren der Konfliktbearbeitung zu verdeutlichen und etwaige Fehleinschätzungen der Parteien zu korrigieren. Dennoch geht NM in NM1 ähnlich vor:

[5]

NM [v] (2.0) der UNterschied zum gericht ist, dass ich niemanden verurteilen werde, (---)

[6]

NM [v] sondern allenfalls zu einem vergleich; (-) führn kann. (---) [...]

Beispiel 2: Darstellung des Verfahrensgangs bei ausbleibendem Vergleich

Hier wird der Vergleich durch „allenfalls“ als dem Urteil gegenüber beschränkt dargestellt. Doch ist diese Formulierung hinsichtlich der Aufgabe der Schiedsperson durch die Metapher „zu einem Vergleich führen“ aussagekräftiger, denn sie drückt zum einen aus, dass die Schiedsperson den Parteien zu einem Vergleich verhilft, ihn also nicht vorgibt, zum anderen beinhaltet die Metapher des Führens die Supposition, dass der Schiedsmann den Weg dahin kennt, und steht damit für sein Musterwissen und seine Aufgabe der Gesprächssteuerung. Da NM diese erste Darstellung später resümeeartig ergänzt, dürfte seine Darstellung für die Parteien deutlich informativer sein als die von KL:

[20]

NM [v] [...] das heißt also; (-) ich werd KEIN urteil fällen; ich hör mir das

[21]

NM [v] AN, ich bin neuTRAL, ich halte weder zu dem EInen, (---) noch zu dem ANdern, (---)

[22]

NM [v] u:nd HOFfe, (-) dass: sie=sich einigen werden, (---) [...]

Beispiel 3: Darstellung der Aufgabe

Lediglich negativ definiert NM seine Aufgabe in NM2:

[4]

NM [v] erklären, ich weiß nicht inwieweit sie informiert sind, ich bin kein RICHTer, (---)

[5]

NM [v] ich werde also kein urteil fällen, heute, (1.54) [...]

Beispiel 4: Negativabgrenzung der Aufgabe des Schlichters von der des Richters

Diese reine Negativabgrenzung ist primär dann sinnvoll, wenn NM von diesbezüglichen Fehlannahmen ausgeht. Dies zeigt, dass er sich mit der Erwartungshaltung der Parteien auseinandersetzt.

Keine der Schiedspersonen beschreibt den Parteien detaillierter, wie sie schlichtet. Eine genauere Vorstellung dessen erhalten die Parteien lediglich durch andere Elemente der Darstellung von Rolle und Aufgabe. Schlichten wird zudem lediglich als (schwächere) Alternative zum Richten beschrieben.

Zu 4) Der Hinweis auf Neutralität soll beiden Parteien signalisieren, dass die Schiedsperson nicht parteiisch handelt. Da die Schlichtung auf Veranlassung der antragstellenden Partei zustande kommt, könnten beide Parteien davon ausgehen, dass sich die Schiedsperson der Belange der antragstellenden Partei annimmt. Zudem hat keine der Schiedspersonen ein Vorgespräch mit der gegnerischen Partei geführt, so dass diese annehmen kann, dass sie sich sowohl der Schiedsperson als der antragstellenden Partei gegenüber rechtfertigen muss. Hier besteht in zweifacher Hinsicht Problempotential: Zum einen dürfte insbesondere für die gegnerische Partei der alleinige Hinweis auf Neutralität wenig glaubwürdig sein, zum anderen entsprechen die beiden beschriebenen potenziellen Annahmen der Parteien in vielen Fällen der Schlich-

tungspraxis, so dass davon ausgegangen werden kann, dass sich die Ausgangslage tatsächlich auf die Neutralität der Schiedspersonen auswirkt.

Um diesem Problem entgegenzuwirken, sehe ich einige grundlegende Verfahrensweisen als sinnvoll an:

- ausgiebige, ähnlich strukturierte Vorgespräche als Sondierungsgespräche mit beiden Parteien führen
- innerhalb des Schlichtungsgesprächs Transparenz über die Vorgespräche schaffen; das bedeutet nicht, Inhalte aus den Gesprächen preiszugeben, sondern auf einer Metaebene darüber zu informieren, was in den Gesprächen besprochen wurde („Ich habe im Vorfeld dieser Verhandlung mit Ihnen beiden Vorgespräche geführt, in denen Sie mir Ihre Sicht auf den Konflikt und Ihre Interessen geschildert haben...“)
- die Neutralität nicht als Charaktereigenschaft („ich bin neutral“) formulieren, sondern als professionelles Verhalten hervorheben („ich handle in diesem Gespräch neutral, d. h. ...“)

Zu 5) Der Ausdruck der Hoffnung auf eine Konfliktbeilegung ist ebenfalls ein Hinweis auf die Grundhaltung der Schiedspersonen: Sie signalisieren damit einerseits, dass ein guter Ausgang des Gesprächs für sie gleichbedeutend mit einer Einigung ist, andererseits legen sie das Gesprächsziel offen. Mit dieser Verdeutlichung der Zielorientierung wird der Hinweis auf die Neutralität glaubwürdiger: Die Schiedsperson agiert nicht im Sinne einer der Parteien, sondern für eine Einigung und damit für beide Parteien. Dennoch fällt auf, dass beide Schiedspersonen, die ihre Hoffnung auf eine Einigung formulieren (NM und KL), diese Hoffnung nicht begründen. Einerseits wird damit präsupponiert, dass der Nutzen evident ist, also jede Einigung besser ist als keine Einigung, andererseits bleiben dennoch die Gründe offen und somit Raum für Spekulation, welche Vorteile eine Schiedsperson von der Einigung haben kann. Weitere Erläuterungen halte ich entsprechend für sinnvoll.

Diesbezüglich lässt sich also festhalten, dass die Elemente, die Schiedspersonen für die Darstellung ihrer Rolle nutzen, grundsätzlich sinnvoll sind. Auf der Ebene der Realisierung zeigt sich jedoch, dass Schiedspersonen ihre Rolle in mehrfacher Hinsicht unzureichend beschreiben: Der Eigenwert der Schlichtung, ihre Aufgabe und Funktion sowie ihre Motive bleiben unterbestimmt und der Hinweis auf Neutralität wirkt vor dem Hintergrund des Zustandekommens der Verhandlung potenziell unglaubwürdig.

Phatische Kommunikation wurde nur in einem meiner Gespräche mit aufgezeichnet (VL3). Während VL Formalitäten erledigt (das Unterzeichnen der Aufzeichnungsgenehmigung und die Überprüfung der Identität der Anwesenden), bespricht sie einen aktuell begangenen Banküberfall. Dieses Thema wird über einen recht langen Zeitraum (ca. zwei Minuten) lediglich mit einer der beiden Parteien bearbeitet, obwohl beide Parteien vor Ort sind.

Dies zeigt eine der Gefahren von phatischer Kommunikation in Schlichtungssituationen auf: Phatische Kommunikation wird durch eine symmetrische Gesprächssituation gekennzeichnet, in der jeder in gleichem Maße berechtigt ist, sich durch Selbstwahl einzubringen. Wenn sich eine der Parteien nicht beteiligt, kann die Schiedsperson keine Fremdwahl nutzen. Lediglich einseitige Beteiligung kann jedoch negative Konsequenzen für den Gesprächsverlauf nach sich ziehen: Die Schiedsperson läuft Gefahr, nicht als neutral wahrgenommen zu werden; die zurückhaltende Partei fühlt sich auf der Beziehungsebene benachteiligt, da phatische Kommunikation primär eine soziale Funktion hat, und sieht daher die andere Partei im Vorteil (die sich eventuell ebenfalls im Vorteil sieht) und verstummt potenziell weitergehend, was dazu führt, dass sich die Situation verfestigt und eine Schlichtung erschwert wird.

Weil phatische Kommunikation eine primär soziale Funktion hat, stellt sie ein Angebot zu einem symmetrischen Dialog in einer (später) asymmetrischen Gesprächskonstellation dar. Sie könnte somit dazu beitragen, eine offene Gesprächsatmosphäre zu schaffen, in der sich beide Parteien frei fühlen, sich einzubringen. Schiedsfrau VL führt dies auch als Grund an, warum sie diese Gesprächspassage sinnvoll findet. Genau deswegen ist es jedoch problematisch, dass sich lediglich eine der Parteien beteiligt.

Dass die phatische Kommunikation während der Erledigung von Formalitäten zustande kommt, ermöglicht der Schiedsfrau und den Parteien, Schweigen zu vermeiden. Würde die Schiedsfrau schweigen, während sie die Personalien notiert, wären die Parteien in dieser heiklen Gesprächsphase auf sich gestellt, denn die eigentlich triadische Gesprächssituation verändert sich durch die Beschäftigung der Schiedsfrau. Die phatische Kommunikation könnte daher für alle Beteiligten das ‚kleinere Übel‘ darstellen. Wie diese potenziell unangenehme Situation jedoch ohne die mit der phatischen Kommunikation einhergehenden Probleme gelöst werden kann, zeigt KI: Während sie die Ausweisnummern der Anwältinnen notiert, spricht sie sie leise mit, so dass die Interaktionssituation triadisch bleibt.

In den Fällen, in denen es zu einer *Vorstellung der Institution* kommt, wird vor allem der obligatorisch vorgerichtliche Charakter des Schiedsamts herausgearbeitet. Dies ist insofern interessant, als die Schiedspersonen hier nicht die Möglichkeit nutzen, das Schiedsamt als Alternative, also als außergerichtliche Konfliktbearbeitungsinstanz darzustellen. Unter Berücksichtigung der Perspektive der Parteien, die die Schlichtung potenziell als lästige Instanz auf dem Rechtsweg betrachten, halte ich dies für problematisch, da für sie kein Eigenwert der Schlichtung sichtbar wird. Das Schlichtungsgespräch bietet ihnen eine außergerichtliche Chance; das ist eines seiner Alleinstellungsmerkmale. Die Schiedspersonen könnten hier auf die Kooperationsbereitschaft der Parteien einwirken, beispielsweise so: „Sie haben in diesem Schlichtungsgespräch die Gelegenheit, eine für Sie beide gute Lösung für Ihren Konflikt zu finden. Da dieses Gespräch vertraulich ist und Sie keine negativen Konsequenzen fürchten müssen, können Sie hier offen über Ihre Interessen reden. Sie haben dabei nichts zu verlieren.“

Lediglich NM *klärt die Parteien über den Gesprächsablauf* auf, allerdings ausschließlich hinsichtlich des Prozederes bei erfolgter Einigung:

[11]

NM [v] [...] wenn wir uns denn; (-)

[12]

NM [v] verGLEichen, (---) dann wird das ganze protokolliert, (---) niedergeschrieben; (-)

[13]

NM [v] UNterschrieben, und mit siegel und unterschrift von MIR ist es rechtskräftig wie ein;

[14]

NM [v] (-) gerichtsurteil, [...]

Beispiel 5: Information über den Gesprächsablauf bei Vergleich

Mit dieser Darstellung einiger hinterer Musterpositionen nennt der Schiedsmann gleichzeitig die Rechtskräftigkeit als positives Merkmal des Vergleichs. Sämtliche Schiedspersonen versäumen jedoch dabei, die Parteien auch hinsichtlich anderer Musterpositionen zu informieren. Aus meiner Sicht wäre beispielsweise eine solche Information hilfreich, um die Parteien über das Vorgehen innerhalb der Schlichtung zu informieren: „Sie haben hier in diesem Schlichtungsgespräch beide die Möglichkeit, detailliert Ihre Sicht der Dinge zu schildern. Daran anknüpfend werden wir gemeinsam auf der Grundlage Ihrer Vorstellungen erarbeiten, wie Sie Ihren Konflikt so beilegen können, dass das Ergebnis für Sie beide gut ist.“

In drei Schlichtungen (NM1, K1, NM2) werden die *Konsequenzen eines ausbleibenden Vergleichs* thematisiert. Beispielhaft ist dafür folgender Transkriptausschnitt aus K1:

- [1]
K [v] [...] wenn hier wenns hier nicht
- [2]
K [v] klappt, gibts eine SÜHnebescheinigung und damit ist der <<l> rechtsweg AUF > (--)
- [3]
K [v] der im moment noch (.) <<l> versperrt is > bevor dieser (versühneversuch;) (.)
- [4]
K [v] NICHT gestartet is. (--)

Beispiel 6: Konsequenzen eines ausbleibenden Vergleichs

Auch diese Ausführungen halte ich aus Transparenzgründen für erforderlich. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass mit ihnen „ein indirekter Appell geäußert [wird], sich in der aktuellen Situation zu einigen“, und erhält damit „einen appellativen Charakter“ (Gruber 1996: 276). Jedoch beurteile ich keine der Realisierungen dieses Elements als gelungen: So löst die Metapher aus obigem Beispiel positive Konnotationen aus und ein Scheitern der Verhandlung wird damit erstrebenswert: Ein „weg“ ist „versperrt“ und wird bei Scheitern der Verhandlung geöffnet. In NM1 hat sich „die sache“ mit einem Scheitern der Verhandlung „dann erstmal erledigt“. Da sich „die sache“ auch auf den Konflikt beziehen könnte, wird auch hier das Scheitern der Verhandlung potenziell erstrebenswert. Im selben Gespräch sagt der Schiedsman, die antragstellende Partei bekomme beim Scheitern der Verhandlung „immer“ die Erfolgsglosigkeits- oder Sühnebescheinigung. Da „immer“ suggeriert, dass das Scheitern der Verhandlungen häufig ist, und in ca. zwei Dritteln der gescheiterten Verhandlungen keine Bescheinigung ausgestellt wird (Röhl/Weiß 2005: 61), ist auch dies problematisch. Als beste Realisierung beurteile ich insofern die folgende:

- [10]
NM [v] (1.16) wenn nicht, (-) bekommt die antragstellende partei, (.) eine bescheinigung
- [11]
NM [v] von mir, (-) und kann dann notfalls; (-) die sache vor gericht klären. (1.16) [...]

Beispiel 7: Information über den institutionellen Bearbeitungsgang bei ausbleibendem Vergleich

Zwar wird auch hier das Ausstellen der Sühne- oder Erfolgsglosigkeitsbescheinigung als mit dem Scheitern einhergehend beschrieben, doch markiert der Schiedsman die gerichtliche Weiterbearbeitung als Notlösung.

Wie bereits deutlich wurde, werden viele der standardisierten Elemente aus der Eröffnungsphase in *Abgrenzung des Schiedsamts vom Gericht* realisiert. Wie bereits in Kapitel 4.2 deutlich wurde, ist dies eine der beliebtesten kommunikativen Strategien, um die Vorteile der Schlichtung herauszustellen. NM und KL nutzen dafür beispielsweise die Begriffspaare „billig“ – „teuer“, „freiwillig“ – „von oben herab diktiert“, „Schweigepflicht“ – „öffentlich“. Weil das Gerichtsverfahren als nächste Etappe institutioneller Konfliktbearbeitung vielfach bereits bei der Antragstellung mitgedacht ist und Antragsteller(innen) die Schlichtung oft als lästige Notwendigkeit für die Öffnung des Klagewegs empfinden, stellt die Herausstellung der Nachteile der gerichtlichen Lösung ein wichtiges Angebot zum Umdenken dar, das die Kooperationsbereitschaft beider Parteien vergrößern kann.

Obwohl die Herausstellung der Vorteile der Schlichtungsverhandlung gegenüber der Gerichtsverhandlung daher ein sinnvolles Element ist und möglicherweise die einzige Möglichkeit bietet, die Parteien vom Nutzen der Verhandlung zu überzeugen, ist der Bezug auf das Gerichtsverfahren problematisch: Das Schlichtungsverfahren verliert an Bedeutung, wenn es

lediglich vor dem Hintergrund eines drohenden Gerichtsverfahrens als sinnvoll dargestellt wird. Die Vorzüge, die es von sich aus hat, also beispielsweise, dass unter der Moderation einer dritten, neutral handelnden Person eine Lösung gefunden werden kann, die den Interessen beider Parteien gerecht wird, dass dabei Möglichkeiten zur Mitgestaltung bestehen etc., verlieren an Bedeutung.

Ich halte es daher in den meisten Fällen für sinnvoll, beide Aspekte zu betonen: den Eigenwert von Schlichtung und den Wert von Schlichtung in Abgrenzung zur gerichtlichen Fallbehandlung. Sinnvoll ist zudem, die Argumentation an den Erwartungen der Parteien auszurichten: Ist bereits im Vorfeld ersichtlich, dass die antragstellende Partei die Schlichtung obligatorisch nutzt und ein Scheitern anstrebt, bietet die argumentative Abgrenzung vom Gericht eine Möglichkeit, persuasiv auf die Grundhaltung der Partei einzuwirken. Wird hingegen deutlich, dass die Parteien das Schlichtungsgespräch primär als außergerichtliche Lösung sehen, ist die Herausstellung der Alleinstellungsmerkmale sinnvoller und ein Hinweis auf die Vorteile dem Gericht gegenüber unnötig.

Auch die Darstellung der *Vorteile eines Vergleichs* geschieht in Abgrenzung vom Gerichtsurteil. Die detaillierteste Darstellung der Vorteile liefert NM in NM2:

[11]

NM [v]	[...] hat
--------	-----------

[12]

NM [v]	natürlich immer DEN vorteil, (--) eh. (-) es hat kein richter, (--) das urteil gefällt,
--------	---

[13]

NM [v]	(-) es wird auch niemand dazu verdonnert, (-) irgendetwas zu tun, oder zu (-)
--------	---

[14]

NM [v]	unterlassen, (---) sondern, (-) das urteil; (-) haben; (-) beide parTEIen, (-) gefällt?
--------	---

[15]

NM [v]	(1.89) sie sind damit einverstanden gewesen, (.) sonst hätten se (-) ja nicht ihre
--------	--

[16]

NM [v]	unterschrift darunter gegeben, (-) und nAchher ist es natürlich auch einfacher, (-)
--------	---

[17]

NM [v]	sich daran zu halten. (--) und jeder is (-) wesentlich zufriedener. (-) grade in
--------	---

[18]

NM [v]	nachbarschaftsstreitigkeiten, (--) kommt es natürlich DArauf an- (-)
AS [v]	ja=a, (-)

Beispiel 8: Beste Realisierung der Benennung von Vorteilen eines Vergleichs

Einzelne funktionale Einheiten sind zwar aus meiner Sicht auf der Äußerungsebene nicht gut gelungen, weil sie wiederum den Unterschied zwischen gerichtlicher und schlichtender Fallbehandlung nicht schärfen, dennoch nennt der Schiedsmann hier ausführlich wichtige Charakteristika eines Vergleichs und sichert durch mehrere Paraphrasen und Erläuterungen, dass die Parteien seiner Argumentation folgen können.

In dem Video einer fingierten Beispielverhandlung, das der BdS aus Werbezwecken auf seine Homepage (www.bdsev.de/429.html#c624) gestellt hat, hebt eine Schiedsfrau vor allem die Rechtssicherheit, also die dreißig Jahre mögliche Vollstreckbarkeit des Vergleichs als zentralen Vorteil hervor. Dies ist ein Argument, das auch NM nutzt, allerdings erst im weiteren Verlauf der Verhandlung.

8.4.2. Konfliktrekonstruktion

In dieser Musterposition finden sich in meinem Korpus folgende standardisierte Gestaltungselemente, von denen wiederum die fett markierten obligatorisch, die kursivierten fix sind:

- **die Markierung des Beginns eines neuen Gesprächsabschnitts**
- *die Klageformel (teilw. mit Etablierung der Anschuldigung)*
- bei Vertretung: Klärung der Vertretungsfähigkeit
- die Vergabe des Rederechts an eine der beiden Parteien
- **die Etablierung der Anschuldigung**
- **die Entfaltung der Anschuldigung und Stellungnahme als subjektive Konfliktsichten**
- das Hinterfragen und Paraphrasieren der jeweiligen subjektiven Konfliktsicht durch die Schiedsperson (Konfliktaushandlung)
- Sättigungssignal
- *Formulierung einer gemeinsamen Konfliktdefinition*

Für die Analyse dieser Musterposition können alle Gespräche meines Korpus herangezogen werden. KL1 allerdings ist nur bis zur Vergabe des Rederechts an eine der beiden Parteien relevant, da sich die Schiedsfrau nach der Realisierung dieses Handlungselements aus dem Gespräch zurückzieht.

In allen Gesprächen markieren die Schiedspersonen den *Beginn der Konfliktrekonstruktion* mithilfe von Partikeln: So verwendet Schiedsman NM in beiden Gesprächen das akzentuierte Startsignal „GUT“, in NM2 verbunden mit „ja:;“ (19); Schiedsfrau KL markiert den Übergang zunächst lediglich schwach mithilfe des Haltesignals „eh“, expliziert den Wechsel zum nächsten Handlungsschritt dann jedoch umgehend metakommunikativ („aber dann könn wir ja loslegen,“; 17); Schiedsman K verwendet das Startsignal „SO::“, das er durch Dehnung und Akzent betont; Schiedsfrau VL nutzt in allen drei Verhandlungen das Startsignal „ja“, entweder akzentuiert (VL1), gedehnt (VL2) oder akzentuiert und gedehnt (VL3). In allen drei Fällen geht dem Startsignal eine Pause von einer dreiviertel bis zu einer Sekunde Länge voraus, in VL1 in Kombination mit dem Haltesignal „ehm“. Auch in den vier anderen Gesprächen gehen den Startsignalen Pausen voran oder sie folgen ihnen. Insofern markieren alle Schiedspersonen deutlich, dass nach der Eröffnungsphase ein neuer Handlungskomplex beginnt. Zudem legt die Ähnlichkeit der Markierung bei NM und VL nahe, dass Schiedspersonen individuelle Präferenzen für die Markierung des Musterpositionenwechsels haben.

In sechs der sieben Gespräche schließt unmittelbar an diese Gliederungsaktivitäten eine *Klageformel* an:

NM1: „weswegen sie- (---) HIER sind, (-) ist ihnen fristgerecht zugekommen, (---) von mir,“

NM2: „weswegen, (---) SIE beziehungsweise; (-) ihr mandant, (---) zum schiedsamt kommen sollte, (---) ist ihnen zugegangen worden, (---)“

K1: „herr verhegen; (hier) wird fOlgendes zur last gelecht“

VL1: „es- sie sind informIert, es geht um diese, (-) korken(.)zieher(---)hasel(--)-weide?“

VL2: „wir ham hier also (-) das verfahren int im ehm in der l (warte mal) luziusstraße“

VL3: „zur debatte steht hier <<len> PUTzen und > REInigen.“

Während die Klageformeln in NM1 und NM2 den Antragsgegenstand als Anlass für die Anwesenheit im Gespräch implizieren und dabei den Verfahrensgang so mitthematisieren, dass die Annahme der Informiertheit beider Parteien über den Gegenstand ebenfalls impliziert ist,

verbindet die Klageformel in VL1 die explizierte Annahme der Informiertheit mit einer Verschlagwortung des Konfliktgegenstands. Eine solche Verschlagwortung findet sich auch in der Klageformel in VL2, die ebenfalls den institutionellen Charakter des Gesprächs betont. Da es die wesentliche Funktion von Klageformeln ist, „die Relevanz und Tragweite des zu behandelnden Sachverhalts [zu] verdeutlich[en]“ (Nothdurft 1995: 32), markieren die Schiedspersonen mit diesen vier Klageformeln den Sachverhalt als primär hinsichtlich des Verfahrensgangs relevant.

Anders bei K1 und VL3: Mit beiden Klageformeln wird bereits der antagonistische Charakter thematisiert, der für die Orientierung der Parteien in Schlichtungen konstitutiv ist. Dabei ist die Klageformel in VL3 jedoch neutraler, denn mit ihr wird Schlichtung als „debatte“, also als sachlich orientiertes Streitgespräch über einen Sachverhalt modelliert. In K1 hingegen wird nicht der Sachverhalt, sondern ein Verhalten der gegnerischen Partei in den Mittelpunkt gestellt. Damit wird Schlichtung als ein Verfahren modelliert, in dem zunächst die Rechtmäßigkeit des ‚Zurlastlegens‘ geprüft werden muss; und genau das geschieht in K1. Zudem wird die Anschuldigung hier gemeinsam mit der Klageformel etabliert.

Vor dem Hintergrund der Forderung nach Transparenz wäre insofern die Klageformel in K1 am geeignetsten. Doch geht mit dem Gebrauch dieser Klageformel einher, dass Schlichtung als Verfahren inszeniert und gestaltet wird, in dem lediglich Schuld/Unschuld und der angemessene rituelle Ausgleich geklärt werden. Dadurch wird Schlichtung wiederum als Laien-Gericht konzeptualisiert. Dieses Problem gilt bei der Klageformel in VL3 ebenfalls, wenn auch abgeschwächt: Wenn „<len> PUTzen und > REInigen“ „zur debatte steht“, ist auch damit impliziert, dass im Gespräch geklärt wird, ob oder ob nicht ausreichend geputzt wird. Mit beiden Klageformeln wird insofern erstens eine sehr enge Konfliktdefinition favorisiert, bei der zweitens der Antragsgegenstand nicht als Indiz für ein Problem auf der Beziehungsebene gedeutet wird, zu dem potenziell beide Parteien etwas beigetragen haben, drittens wird durch diese Weichenstellung die Interessenebene ausgeklammert, viertens werden die gegnerischen Parteien umgehend in die Rolle der Beschuldigten und damit einhergehend in die Rolle der potenziell Schuldigen gesetzt.

Die Klageformeln in den anderen Gesprächen verschleiern den Sachverhalt der Anschuldigung und die damit einhergehende Rollenkonstellation. In NM1, NM2 und – schwächer – auch in VL1 rekurren sie dennoch implizit auf den Anschuldigungskontext, so dass dieser der gegnerischen Partei, die jeweils adressiert ist, mental vergegenwärtigt wird (was er erwartungsgemäß jedoch bereits ist, vgl. Kap. 4.4.2.2). In VL2 hingegen wird nicht darauf rekurriert, sondern das „verfahren“ als gegeben dargestellt. Alle diese Klageformeln lassen offen, wie die Bearbeitung des Verhandlungsauslösers aussieht. Sie modellieren das Schlichtungsgespräch insofern nicht projektiv.

Vor dem Hintergrund dieser Diskussion wäre eine potenziell sinnvolle Klageformel, die auf der einen Seite der Forderung nach Transparenz gerecht wird und auf der anderen Seite Schlichtung nicht als Laien-Gericht modelliert, z. B. „Der Anlass dieser Schlichtung ist, wie Sie wissen, dass der Antragsteller Sie beschuldigt, ... Heute soll es darum gehen, zunächst in einem ersten Schritt zu klären, wie Sie beide an diesem Problem beteiligt sind; anschließend haben Sie die Möglichkeit, Ihre Ideen zur Lösung des Problems einzubringen...“

Die Schiedsfrau KL nutzt keine Klageformel, sondern vergibt unmittelbar nach der Markierung des Beginns der Konfliktrekonstruktion das *Rederecht für die Etablierung und Entfaltung der Anschuldigung* an die antragstellende Partei. Die anderen Schiedspersonen vergeben das Rederecht an die Klageformel anknüpfend zweimal an den Antragsgegner (NM1, K1), um ihm Gelegenheit zur *Stellungnahme* zu geben, zweimal etabliert und entfaltet die Schiedsperson selbst den Konflikt (VL1, VL3) und wird dann von einer der Parteien unterbrochen (in

VL1 von der Anwältin der Antragstellerin, in VL3 von der Antragsgegnerin). In NM2 ist unklar, ob der Schiedsman zunächst dem Anwalt die Gelegenheit zur Stellungnahme geben wollte, denn während dieser die Frage nach seiner Vertretungsfähigkeit beantwortet, wird er vom Antragsteller unterbrochen, der dann die Anschuldigung etabliert und entfaltet. In VL2 etabliert die Schiedsfrau den Konflikt nur knapp, metakommuniziert dann die Vergabe des Rederechts und vergibt es an die antragstellende Partei. Also: Zweimal wird der gegnerischen Partei zunächst das Rederecht zur Stellungnahme zugewiesen (NM1, K1), wobei einer der beiden Antragsgegner den Konflikt in diesem Zuge selbst etabliert, zweimal wird das Rederecht der antragstellenden Partei zugewiesen (KL1, VL2), einmal erhält sie es durch Selbstwahl (NM2), zweimal etabliert die Schiedsperson die Anschuldigung (VL1, VL3).

Meine Daten liefern keine eindeutigen Befunde dafür, dass die Vergabe des Rederechts an den Antragsgegner bei gleichzeitiger Voraussetzung des Antragsgegenstands als bekannt, wie Nothdurft argumentiert (s. Kap. 5.4.3.1), sinnvoller ist als andere Manifestationsweisen des Konflikts. Im einzigen Fall, in dem eine Schiedsperson diese Manifestationsweise wählt (NM1), etabliert der Antragsgegner den Konflikt im Rahmen seiner Stellungnahme selbst. Weil ich davon ausgehe, dass ein solcher Bezugsrahmen dem Antragsgegner die Fokussierung seiner Stellungnahme erleichtert, halte ich es für sinnvoll, dass die Schiedsperson den Antragsgegenstand knapp etabliert (mithilfe von Distanzierung etc., vgl. ebd.) und anschließend dem Antragsgegner Gelegenheit zur Stellungnahme gibt. Wie die Gefahr der Verschleppung zeigt, sollten zudem insbesondere als komplex oder verhärtet empfundene Konflikte zunächst knapp etabliert und dann schrittweise interaktiv rekonstruiert werden.

Hier ist also eine Normierung des Vorgehens von Schiedspersonen anzustreben, bei der allerdings der Personenkonstellation Rechnung getragen werden muss: Wenn, wie in NM2 und KL1 die gegnerische Partei anwaltlich vertreten wird, halte ich es für sinnvoll, dass die antragstellende Partei die Anschuldigung etabliert und entfaltet; weil auf diese Weise eine detaillierte Darstellung ihrer Konfliktsicht sichergestellt ist, können Anwälte daraufhin den Grad ihrer Informiertheit besser einschätzen. In den Fällen, in denen die Anwältin der antragstellenden Partei den Konflikt etabliert, waren die Etablierungen durch eine eher enge Konfliktdefinition gekennzeichnet, während die Etablierungen der Antragstellenden selbst grundsätzlich eher weit waren und damit für den Beginn der Konfliktrekonstruktion problematisch. Wegen der Gefahr der Verrechtlichung und der mangelnden Parteienaktivierung sollten dennoch nur dann Anwälte/Anwältinnen einen Konflikt etablieren, wenn auch die andere Partei einen anwaltlichen Beistand hat und eine der Parteien vertreten wird.

Weil der *Kenntnisstand und die Handlungsbefugnisse* von Vertretungspersonen von großer Bedeutung für die Weite der Konfliktdefinition und der Regulierungsaktivitäten sind, sollten Schiedspersonen im Anschluss an die Etablierung der Anschuldigung beides erfragen. Schiedsman NM in NM2 erfragt lediglich den Kenntnisstand. Als sich die Regulierung einer weiten Konfliktdefinition, die mit einer anwaltlichen Vertretung nicht möglich ist, für die antragstellende Partei als sinnvoll herausstellt, handelt er mit dem Anwalt die potenzielle Regulierungsweite idealtypisch aus:

[465]

NM [v]	[...]	oder würde es
AS [v]		eh.; (0.71)
AG-Aw[v]	e h ;	

[466]

NM [v]	BRINgen; (0.4) die verhandlung (0.3) hier, (0.6) zu beenden, (0.8) und dann
--------	---

[467]

NM [v] einfach zu einem (.) ZEITpunkt wieder neu auf(0.5)zunehmen wenn ihr mandant

[468]

NM [v] (0.5) zeit hätte, (0.3) und dass beide parteien wirklich mal miteinander sprechen,

[...]

[488]

NM [v] [...]
AG-Aw[v] und von daher (0.76) eh::; (0.90) sieht er da jetzt

[489]

AG-Aw[v] keine große veranlassung sich da in irgendeiner weise (0.43) zu bewegen. (0.61)

[490]

NM [v] mhm, also meinen sie: () (wie ich) verstanden hab, reden wir über die
AS [v] so getz, ja: ()

[491]

NM [v] sache, und vergleichen wir uns gegebenenfalls in DER sache, (0.65) und damit, wär

[492]

NM [v] die sache dann halt. beendet.
AG-Aw[v] das wär für ihn dann möglicherweise erledigt. (0.88)

Beispiel 9: Aushandlung der in diesem Setting möglichen Etablierungs- und Regulierungsweite

Die *Etablierung der Anschuldigung* erfolgt also in drei Fällen durch die Schiedsperson (in VL1 und VL3 detailliert, in K1 knapp), in drei Fällen durch die antragstellende Partei (NM2, KL1, VL2) und in einem Fall durch die gegnerische Partei (NM1).

Wie gezeigt wurde, geht mit der detaillierteren Etablierung des Konflikts durch die Schiedsfrau in beiden Fällen großes Problempotenzial einher, da sie ihn jeweils rechtlich einordnet. Im ersten Fall (VL1) wird zwar anhand der Daten kein Problem sichtbar, doch geht mit der rechtlichen Einordnung eine Parteinahme einher, denn mit ihr wird der Rahmen vorgegeben, in dem über den Schlichtungsgegenstand verhandelt werden kann. An ihre Etablierungs- und Entfaltungsaktivitäten anschließend ergreift die Anwältin der Antragstellerin das Rederecht. Im zweiten Fall hingegen ist anhand der Daten erkennbar, dass das Vorgehen der Schiedsfrau problematisch ist: Durch die rechtliche Einordnung eines der Antragsgegenstände fühlt sich die Antragsgegnerin dermaßen angegriffen, dass sie die Schiedsfrau unterbricht, um sich zu verteidigen. Und ein erhebliches Missverhältnis fällt auf: Die Schiedsfrau investiert viel Zeit und Aufwand in die Verlesung des Rechtshintergrunds für einen Aspekt der Anschuldigung, der anschließend von den Parteien interaktiv als weniger relevant markiert wird.

In K1 etabliert der Schiedsman den Antragsgegenstand weniger detailliert als Schiedsfrau VL, also in sehr kondensierter, aber hinreichend detaillierter Form, so dass für die *Stellungnahme* des Antragsgegners ein Bezugsrahmen besteht. Der Antragsgegner kann daher das ihm zugewiesene Rederecht nutzen, um anhand der Vorgeschichte darzustellen, dass eine notwendige Bedingung für eine üble Nachrede gegen ihn nicht gegeben war: Er kann nichts gestohlen haben; wer ihm dies nachsagt, habe ihn entsprechend zu Unrecht bezichtigt. Damit entkräftet er nicht die Anschuldigung, sondern legt die Basis für eine Gegenanschuldigung, bei deren Geltung die Anschuldigung der Antragstellerin nichtig würde. Der Kontext des Antragsgegenstands wird daher anschließend in einer ebenfalls detaillierten und geschlossenen Darstellung durch die Antragstellerin entfaltet.

In NM2 hat der Antragsteller durch Selbstwahl Gelegenheit zur Etablierung des Konflikts. Er wird dabei jedoch vom Antragsgegner unterstützt, so dass eindeutig erkennbar ist, dass der Adressat der Etablierungsaktivitäten der Schiedsman ist. In KL1 weist die Schiedsfrau der

antragstellenden Partei das Rederecht zu. Nicht die Antragstellerin selbst, sondern ihre Anwältin etabliert daraufhin den Hauptaspekt des Antrags hinreichend detailliert und geschlossen. Sie wird von der gegnerischen Anwältin unterbrochen, während sie die Lärmbelästigung durch den Vogel des Antragsgegners, die im Antrag beschrieben wird, anhand einer Tonbandaufnahme belegt und erläutert. In VL2 verhält es sich ähnlich: Die Schiedsfrau vergibt das Rederecht durch eine Frage an die Anwältin, die die antragstellende Partei vertritt. Auch sie etabliert den hier sehr komplexen Antragsgegenstand detailliert und geschlossen, bis die Schiedsfrau sie mit einer „zwischenfrage[]“ unterbricht, was die Etablierungsaktivitäten gleichzeitig vorerst beendet.

In NM1 erhält der Antragsgegner das Rederecht im Anschluss an die Klageformel, mit der der Konflikt nicht etabliert wurde. Er etabliert dafür zunächst die *Anschuldigung*, indem er die entsprechenden Teile aus dem Antragschreiben verliert. Dadurch schafft er sich einen Bezugsrahmen für seine *Stellungnahme*, der es ihm erlaubt, die einzelnen Aspekte der Anschuldigung schrittweise zu entkräften.

Diese vergleichenden Beschreibungen zeigen, dass in den Fällen, in denen die Schiedsperson im Rahmen der Klageformel den Konflikt bereits schlagwortartig etabliert, dies die Parteien nicht von detaillierteren Etablierungsaktivitäten entbindet.

An die Schiedsperson anschließend erhält also in vier der sieben Gespräche (in NM2 mit dem beschriebenen ‚Umweg‘) die antragstellende Partei das Rederecht, davon zweimal durch Selbstwahl. Dreimal erhält entsprechend die gegnerische Partei zunächst das Rederecht, davon einmal durch Selbstwahl. Wiederum im Anschluss an die jeweiligen Darstellungsaktivitäten erhält die andere Partei Gelegenheit zur Darstellung ihrer Konfliktsicht (zweimal nach Rederechttzuweisung durch den Schiedsmann), so dass in jedem Gespräch beide Parteien Gelegenheit haben, in einem von ihnen bestimmten Detaillierungsgrad ihre Konfliktsicht zu etablieren.

Bei den Realisierungen von Anschuldigung und Stellungnahme zeigen sich u. a.¹⁶⁵ zwei Probleme:

1) In NM1 und VL1 ziehen Themenwechsel vor einer ausgiebigen Bearbeitung eines Themas mehrfach Refokussierungen nach sich und bedingen auf diese Weise eine Verschleppung des Konflikts bzw. flautende Themen. Im Vergleich von NM1 und VL2 liegt der Schluss nahe, dass es für eine effiziente Bearbeitung der Sachverhalte wichtig ist, dass für jeden Aspekt unmittelbar nach seiner Etablierung und diskursiven Entfaltung die Regulierung versucht wird. Da die Parteien ihre Darstellung oftmals deutlich strukturieren, ermöglichen struktursignalisierende Formulierungen¹⁶⁶ den Schiedspersonen, unmittelbar regulierend auf Etablierungsbestrebungen einzuwirken.

2) In beiden Gesprächen von NM etablieren Parteien Themen, die nicht oder interaktiv nicht erschließbar im Zusammenhang mit dem Konflikt stehen. Teilweise sind Themen, die im Kontext des Konflikts keine Relevanz haben, leicht erkennbar, bspw. bei dem Thema „Urin der Nachbarhunde“ in NM1. Hier ist es dem Schiedsmann schnell möglich zu entscheiden, ob

¹⁶⁵ Da das Korpus zu klein ist, um Muster im Umgang der Schiedspersonen mit den unterschiedlichen Formen von Anschuldigungen und Stellungnahmen herauszuarbeiten und die Einzelbefunde bereits in den Kapiteln 8.2–8.5 dargestellt wurden, gehe ich hier nicht weiter auf die unterschiedlichen Ausgestaltungen von Anschuldigung und Stellungnahme ein.

¹⁶⁶ So nutzen beispielsweise die Parteien in NM2 gehäuft Formulierungen wie: „da kommt noch was zu; da kommt noch was zu;“ (AW, 153), „dann hatten wer (.) dann (.) kam der nächste“ (AS, 258), „ja. nech? eh; das war jetz punkt eins. der nächste punkt,“ (AS, 276).

er das Thema dennoch bearbeitet. Insbesondere in NM2 fordert es dem Schiedsmann allerdings einen hohen Klärungsaufwand ab, die Bedeutung vom Antragsteller geschilderter Sachverhalte für die Schlichtung zu ermitteln.

Mit Ausnahme von KL und VL in VL3 *hinterfragen und paraphrasieren die Schiedspersonen in allen Gesprächen die Sachverhaltsdarstellungen der Parteien*. Die Fragen und Paraphrasen zielen dabei auf Verständnissicherung, was sich u. a. daran zeigt, dass keine der Schiedspersonen Verstehensleistungen der jeweils anderen Partei hinterfragt, um so eine Perspektivenübernahme zu erwirken, oder seine Verständnissicherung als final auf den Nachvollzug der anderen Partei ausgerichtet markiert. Insofern zeigen hier alle Schiedspersonen Schiedsrichteraktivitäten. In NM1 findet sich die einzige Metakommentierung des Hinterfragens: Ohne Begründung für diese Aussage formuliert der Schiedsmann als Hypothese, dass sein Wissen darum, „was eigentlich so: zwischen ihnen beiden is.“, hilfreich sein könnte.

Zum Hinterfragen und Paraphrasieren verwenden die Schiedspersonen unterschiedlich kleinschrittige und unterschiedlich stark die Sachverhaltsdarstellung steuernde Verfahren. Idealtypisch im Sinne des aktiven Zuhörens agieren insbesondere die Schiedsmänner K und NM. Dafür ein Beispiel:

[36]

K [v]	also SIE ham da- (--)	sie ham nix genommen. (von
AG [v]	ich hab nix weggenommen.	nein. ich hab nichts

[37]

K [v]	unten.)	das::- tja; (--)	tja; tja; tja; (---)
AG [v]	weggenommen. (.) überhaupt nicht.	ja.	wie soll

[38]

AG [v]	ich da reinkomm, wenn ich kein schlÜssel da oben habe; wenn die frau das
---------------	--

[39]

K [v]	Ihre frau hat also die schlüssel zu dem raum da
AG [v]	mitgenommen hat; verstehn se? (---)

[40]

K [v]	(oben) mitgenommen; da sind sie gar nicht reingekommen.
AG [v]	=nein; überhaupt nich.

Beispiel 10: Aktives Zuhören

Die Weite, in der die Interaktanten die verhandelten Konflikte etablieren, unterscheidet sich in den Verhandlungen meines Korpus deutlich voneinander. Diese Unterschiede lassen sich unter Rückgriff auf die an Schlichtung angepasste Visualisierung zur Konfliktweite von Riskin wie folgt veranschaulichen:

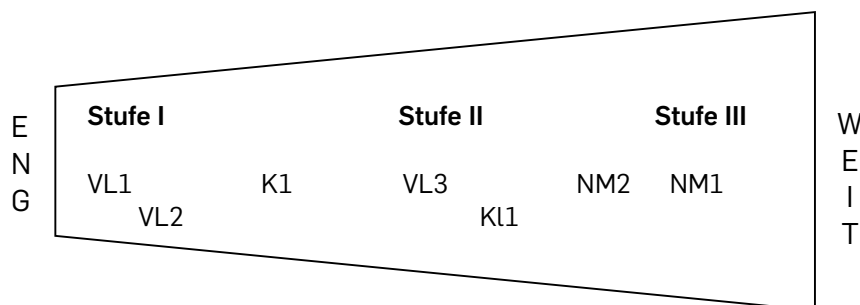


Abb. 18: Weite der Konfliktdefinition, die interaktiv etabliert wird

VL1 und VL2 sind beide Stufe 1 zugeordnet, weil die Entfaltungsaktivitäten sich jeweils ausschließlich auf den Antragsgegenstand beziehen. Da dieser in VL2 komplexer ist als in VL1,

ergibt sich für VL2 eine Positionierung leicht weiter rechts. Auch in K stehen sämtliche thematischen Entfaltungen in Zusammenhang mit dem Antragsgegenstand, doch wird interaktiv die Entfaltung der gegnerischen Perspektive mitgetragen. Die Weite der Konfliktdarstellungen in VL3 und KL entspricht Stufe II, da die Entfaltung von Gegenforderungen oder gleichwertigen alternativen Konfliktsichten interaktiv mitgetragen wird. Da der Antragsteller in NM2 eine Vielzahl von Aspekten etabliert, die mit dem Antrag nicht erfasst wurden, und bei der Entfaltung des Konflikts die Beziehungsebene mehrfach mitberücksichtigt, allerdings nicht weitergehend thematisiert wird, kann diese Schlichtung zwischen Stufe II und Stufe III positioniert werden. Das einzige Gespräch, bei dem der Konflikt in einer Weite etabliert wird, die die Beziehung der Parteien fokussiert und deren Interessen ansatzweise berücksichtigt, ist NM1, das damit Stufe III zugeordnet werden kann.

Da für Mediation eine weite Konfliktdefinition konstitutiv ist, bei der die Interessenebene der Parteien berücksichtigt wird, praktizieren drei der vier Schiedspersonen Schlichtung hier nicht mediativ und es besteht entsprechend ein Normkonflikt zwischen der expliziten, kodifizierten institutionellen Norm und der empirischen Norm, der aus meiner Sicht gewichtig ist. Allerdings lässt sich diesbezüglich festhalten, dass der Antragsgegner in K zwar eindeutig eine weitere Definition des Konflikts beansprucht, die nicht im von ihm gewünschten Maß berücksichtigt wird, und es in KL Potenzial für eine weitere Definition gibt, es jedoch in den Gesprächen VL1 und VL2 keine Anzeichen dafür gibt, dass die Parteien den Konflikt hätten weiter entfalten wollen. Daher stellt sich mir erneut die Frage, ob die neuen der obligatorischen Schlichtung zugänglichen Antragsgegenstände für Schlichtung im durch Institution und Gesetzgeber konzipierten Sinne sinnvoll sind.

Die *Geschlossenheit von Darstellungen* markiert entweder die jeweilige Partei (z. B. „dat ist meine ERStellungnahme dazu.“; NM1) – das ist primär dann der Fall, wenn die Partei ihre Darstellung in einem komplexen, viele funktionale Einheiten umfassenden Turn darstellt – oder sie wird zwischen der jeweiligen Partei und der Schiedsperson ausgehandelt – das ist insbesondere der Fall, wenn Schiedspersonen die Darstellungen kleinschrittig hinterfragen. Initiatorin der Aushandlung ist dann die Schiedsperson, die ein ihr ausreichendes Maß an thematischer Entfaltung mit *Sättigungssignalen* markiert, die in der Regel Gliederungspartikeln sind, z. B. „gut. (---) tja.“ (NM1: 238).

Die *Formulierung einer gemeinsamen Konfliktversion* erfolgt wie in den Gesprächen des IdS-Korpus auch in den Gesprächen meines Korpus primär¹⁶⁷ durch die Schiedsperson. In neun der elf Fälle, in denen eine gemeinsame Konfliktversion formuliert wird, erfolgt sie im selben Turn, in dem die Schiedsperson einen Vorschlag unterbreitet oder Vorschläge der Parteien erfragt. Sie ist somit nicht nur Teil der Konfliktrekonstruktion, sondern wird vielfach als Element der Konfliktregulierung verwendet: Die gemeinsame Konfliktversion ermöglicht die Ausrichtung von Regulierungsvorschlägen durch eine Fokussierung der vorgängigen Sachverhaltsdarstellungen; sie macht den Konflikt bearbeitbar.

Wenn mit der gemeinsamen Konfliktversion eine Normierung des Vergehens einhergeht (vgl. Kap. 5.4.3.3), bildet die Grundlage der Evaluation entweder die persönliche Meinung der Schiedsperson (dies ist bspw. in NM1 bei der Einigung über die Teebeutel der Fall: „gut. eh; (-) aber ich mein, (-) sieht irgendwie, (---) ich kann mir das jetzt son bisschen vorstellen, (.) aber auch nich, SCHÖN aus.“; 353) oder die zuvor interaktiv gesicherte Beurteilung von Sachverhalten (z. B. in NM1 „wenn die kinder; nochmal mit der; (---) kreide MALen. jetzt

¹⁶⁷ Es gibt eine Ausnahme: Hier formuliert die Anwältin der antragstellenden Partei die gemeinsame Konfliktsicht („es ist ja nicht so, dass wir jetzt sagen das ist alles völlig falsch. nur eben halt wir können nicht nachvollziehen dass es RICHTIG ist.“; VL2: 178).

wissen wer ja, (-) das is also (-) hh ganz harmlos, dass da mit dem nächsten regenschauer, oder mit m eimer wasser, (-) notfalls alles wieder weggewischt.“; auch in K: 212f.). Eine Normierung des Vergehens anhand rechtlicher Kriterien findet sich bei den Formulierungen gemeinsamer Konfliktversionen in meinem Korpus nicht. Es ist evident, dass im ersten Fall, also bei einer Evaluation auf Grundlage der persönlichen Meinung, die Schiedsperson nicht neutral agiert, weil der von einer Partei beschriebene Problemcharakter eines Sachverhalts erst durch die Gleich- oder Ähnlichbeurteilung der Schiedsperson interaktiv den Status als Problem erhält. Der zweite Fall, also eine Evaluation als Resümee vorgängiger Aufklärungsaktivitäten, ist in dieser Hinsicht eindeutig besser. Zudem ist das Risiko hier geringer, dass sich das Paradox im Konfliktmanagement bemerkbar macht und eine Partei die gemeinsame Konfliktsicht moniert.

Eine Form der Formulierung einer gemeinsamen Konfliktsicht, über die in den Publikationen des IdS-Forschungsprojekts nicht berichtet wurde, ist das Resümee beider Positionen. Da dieses Vorgehen dem Neutralitätsgebot am ehesten entspricht, auch hierfür ein Beispiel:

[735]

NM [v]	[...] was schreiben wer jetzt als vergleich. (2.0) SIE sagen, (---) das mit
--------	---

[736]

NM [v]	den männerbesuchen hat ihre frau nie gesucht, sie sagen; ja; pf::; et is ihnen aber
AG [v]	nein.

[737]

NM [v]	ANgetragen worden. dass se=s gesacht hat. (---)
AS [v]	ich mach n vorschlach. (-) [...]

Beispiel 11: Gemeinsame Konfliktsicht als Benennung beider Positionen

Bei diesem Vorgehen ist die Gefahr allerdings besonders groß, dass die Partei, die die Anschuldigung erhebt, diese Formulierung als gemeinsame Konfliktsicht moniert, weil damit ihre Glaubwürdigkeit in Zweifel gezogen wird und sie in Bezug auf diese Anschuldigung keine Forderungen geltend machen kann. NM bearbeitet eine solche Monierung, indem er der Antragstellerin zunächst Gelegenheit zum Insistieren gibt und dann eine Möglichkeit konstruiert, in der die Version des Antragsgegners ebenfalls stimmen könnte. Als er daraufhin ein zweites Mal beide Positionierungen in einer gemeinsamen Konfliktsicht zusammenführt, moniert die Antragstellerin dies nicht mehr. Weil dennoch zunächst keine Einigung zustande kommt, verkürzt der Schiedsman diese Fassung der gemeinsamen Konfliktsicht auf den Teil, der die Position des Antragsgegners resümiert, und unterbreitet ihm diesbezüglich einen Vorschlag (789ff.), den dieser annimmt. Wie hier deutlich wird, gilt auch in meinen Gesprächen die Beobachtung aus dem IdS-Projekt, dass die gemeinsame Konfliktversion innerhalb der Schlichtung nicht stabil ist, sondern den Erfordernissen variabel angepasst wird.¹⁶⁸

¹⁶⁸ So zeigt sich z. B. eine ähnliche Variabilität der gemeinsamen Konfliktversion auch in K. Hier handeln der Antragsgegner und der Schiedsman zunächst aus, dass der Antragsgegner Verursacher der Bezeichnung ist, die sie einvernehmlich als „nich korrekt“ normieren. Als diese gemeinsame Konfliktversion jedoch nicht unmittelbar zu einer Einigung führt, konstruiert der Schiedsman das Vergehen zusätzlich als entschuldigbar, indem er es zu einem Missverständnis erklärt (s. zu dieser Form der Konfliktbearbeitung ebenfalls Kap. 5.4.3.3). Als der Antragsgegner diese Konstruktion annimmt und damit wiederum seine Kooperation gefährdet ist, insistiert der Schiedsman erneut darauf, dass der Antragsgegner jedoch Verursacher sei. Zwar wird die Nicht-Intentionalität, die das Konstrukt Missverständnis evoziert, in der Vergleichsformulierung miterfasst, doch zeigt sich bei der Frage der Kostenübernahme, dass die gemeinsame Konfliktversion nicht geeignet ist, um die Schuldfrage so ausreichend beim Antragsgegner zu verorten, dass er die Kosten über-

In NM2 beinhaltet die gemeinsame Konfliktversion bereits Teile der Regulierung, da für die Erfüllung der Forderung, die im Antrag gestellt wurde, keine Aushandlung erforderlich ist. Die gemeinsame Konfliktversion ist daher bereits eine Sicherung der ersten Einigung („gut. also erstmal (1.78) generell- (1.28) erlaubt,“; 190).

Nur vier der elf gemeinsamen Konfliktversionen werden von einer Partei ratifiziert, keine von beiden Parteien. Ursächlich dafür ist, dass die Schiedspersonen meist keine Gelegenheit zur Ratifikation geben, sondern von der gemeinsamen Konfliktsicht unmittelbar zu Vorschlägen oder zum Erfragen von Vorschlägen übergehen. Dass die Parteien eine gemeinsame Konfliktsicht akzeptieren, zumindest in einem für die Bearbeitung ausreichenden Maß, wird also nur daran deutlich, dass sie sie nicht monieren und ggf. die Regulierungsbestrebungen mittragen.

Insbesondere in VL1 und VL2, zweimal jedoch auch in NM1, kommen Einigungen und Vereinbarungen zustande, ohne dass eine gemeinsame Konfliktversion expliziert wird. Sie ist also kein obligatorisches Element. Da sie die Funktion hat, die Konfliktdarstellungen bearbeitbar zu machen, ist sie insbesondere dann erforderlich, wenn dies nicht auf andere Weise realisiert werden kann und/oder wenn unterschiedliche Konfliktsichten bestehen.

Alternativ zu gemeinsamen Konfliktversionen werden zum einen Explizierungen des gewünschten Zielzustands formuliert, die in beiden Fällen, in denen sie auftreten, unmittelbar mit der an die Parteien adressierten Frage nach Lösungsvorstellungen verknüpft werden. Weil dieses Vorgehen auf die Regulierung einer weiten Konfliktdefinition abzielt und damit zukunfts- und beziehungsorientiert ist, halte ich sie für sehr sinnvoll. Ein Beispiel:

[458]

NM [v] sache ist DIE, (.) im grunde genommen; (1.1) gehts gar nich um die sache, (0.38)

[459]

NM [v] an sich, sondern eigentlich NUR (1.06) dass wieder frieden herrscht. (1.57)

[460]

NM [v] könnten wir das irgendwie hinkriegen. und dann sind (.) mit sicherheit in zukunft,

[461]

NM [v] (.) eh; (.) streitigkeiten; (0.54) außen vor. (.)

AS [v] [...]

Beispiel 12: Explizierung des gewünschten Zielzustands

Zum anderen nutzt NM anstelle von gemeinsamen Konfliktversionen Typisierungen des Konflikts, die einerseits die Beidseitigkeit des Konflikts verdeutlichen, andererseits sowohl die Intentionalität des gegenseitig als negativ beurteilten Verhaltens und die Beurteilungsgrundlage selbst relativieren. Da dieses Verhalten dem Schlichtungsgedanken optimal entspricht, führe ich auch hierfür ein Beispiel an:

[423]

NM [v] [...]. also in meiner amts (-) eh zeit hab ich schon einiges; und es IS einfach immer
AS [v] hm;

[424]

NM [v] irgendwie eh; (-) spAnnung zwischen generationen; die jüngerer haben ANdere

[425]

NM [v] ansichten, als die ÄLteren; die al älteren haben noch andere; (-) eh vorstellungen von

nimmt. Daher wird sie nun rückwirkend umgedeutet, z. B. dazu, dass ein Gericht den Antragsgegner eindeutig schuldig sprechen würde.

[426]

NM [v] ORDNung und ANstand, als die jüngerer; (-) gut. das is aber nunmal in unserer ge-

[427]

NM [v] sellschaft so; da müssen wer mit LEben. und jetzt frag ich ganz einfach mal, wie könn

[428]

NM [v] SIE in zukunft; (---) friedlich miteinander leben. (---) was ham se für VORschläge.

Beispiel 13: Am Schlichtungsgedanken orientierte Typisierung des Konflikts

Weil die gemeinsame Konfliktversion in nahezu allen Fällen unmittelbar mit Regulierungsaktivitäten verbunden realisiert wird, stellt sich mir die Frage, ob es sinnvoll ist, sie als letzten Aktivitätskomplex der Konfliktrekonstruktion zu begreifen. Aus einer sachlogischen Perspektive liegt das zwar nahe: Die komplexen Sachverhaltsdarstellungen, mit denen die Parteien den Konflikt repräsentieren, müssen in einem Aushandlungsprozess linearisiert und reduziert werden. Als Resultat steht dann die gemeinsame Konfliktversion. Ich halte jedoch ebenfalls für sinnvoll, sie als ersten Aktivitätskomplex der Konfliktregulierung zu begreifen, weil sie eben nicht das Gemeinsame der Konfliktversionen erfassen, sondern auf die Regulierung ausgerichtet sind. Dies und ihre enge Nähe zu den Regulierungsaktivitäten selbst sind aus meiner Sicht gute Gründe für eine Verortung als ersten Aktivitätskomplex der Konfliktregulierung.

8.4.3. Konfliktregulierung

Für den Vergleich der Realisierungen dieser Musterposition kann VL3 nicht herangezogen werden, da das Gespräch bereits vor dieser Musterposition beendet wurde. KL berücksichtige ich nicht, da die Schiedsfrau keinen Beitrag zur Regulierung leistet. In den verbleibenden fünf Gesprächen finden sich in dieser Musterposition deutlich weniger standardisierte Gestaltungselemente als in den beiden vorangegangenen Musterpositionen. Im Einzelnen sind es (die obligatorischen wiederum fett, die fixen kursiviert dargestellt):

- *Erfragen von Lösungsvorschlägen durch die Schiedsperson*
- **Unterbreiten von Lösungsvorschlägen durch die Schiedsperson oder eine der Parteien**
 - *Ablehnung des Vorschlags durch eine der Parteien oder beide*
 - *Insistieren auf Vorschlag durch Schiedsperson*
 - *Forcieren der Vorschlagsannahme durch Schiedsperson*
 - *Modifikation des Vorschlags durch die Schiedsperson oder Aushandlung eines modifizierten Vorschlags*
- *Zustimmung durch eine der Parteien oder beide*

Die eingerückten Handlungselemente können theoretisch beliebig oft wiederholt werden. In meinem Korpus waren Ablehnungen von Lösungsvorschlägen lediglich in NM1 und in K beobachtbar. In NM1 führt die Modifikation des Vorschlags ohne weitere Bearbeitungsaktivitäten zur Akzeptanz, in K ziehen vielfaches Insistieren und Forcieren keine Zustimmung nach sich. Erst die Modifikation des Vorschlags (der hier eher als Forderung bezeichnet werden müsste) führt zur Zustimmung.

In VL1 und VL2 gehen *erste Regulierungsbestrebungen* von Anwalt(inn)en aus, in K, NM1 und NM2 von den jeweiligen Schiedsmännern. In allen drei Fällen, in denen Schiedspersonen die Regulierung initiieren, tun sie dies, indem sie die Parteien oder eine konkrete Partei nach möglichen Lösungsvorschlägen fragen. Dabei (und oft auch bei späteren Aktivierungsversuchen durch Fragen) bleiben ihre Bemühungen oftmals ohne Wirkung, da sie beispielsweise mit der Äußerungsgestaltung die konditionelle Relevanz von Fragen abschwächen, nach zu kurzen Pausen eigene Vorschläge unterbreiten und nicht insistieren. Ein Bei-

spiel für solche erfolglosen Aktivierungsbemühungen findet sich bei NM1 (für eine Analyse dieser Passage s. Kap. 7.2.2.2):

[238]

NM [v] gut. (---) tja:. (2.0) wie kriegen wa=s jetz HIN. > (---) also sie sagen, ihre frau, (-) hat

[239]

NM [v] also auf keinen fall irgendwas von bastarden gesacht. und so weiter und so fort.

AG [v] <<f> nein. >

Beispiel 14: Erfolgreicher Ansatz zur Aktivierung von Parteien

Da den Schiedspersonen nach Aussage der Ausbildungsleiter diese Form der fragenden Aktivierung als wichtig vermittelt wird, gehe ich davon aus, dass es sich in solchen Fällen um Fortbildungsartefakte handelt, den Schiedspersonen also nicht in ausreichenden Maße vermittelt wurde, wie sie diese Bemühungen interaktiv durchsetzen können.

Doch auch wenn Parteien auf solche Fragen antworten, schlagen sie oft keine konkreten Lösungen vor, sondern formulieren eher abstrakte Interessen, die jedoch z. B. in NM1 auch der Weiterführung des Konflikts dienen können.¹⁶⁹ In keinem der Fälle regt die Schiedsperson an, diese abstrakten Vorschläge zu konkretisieren. Eine Interessenphase ist daher ebenfalls in keiner der Verhandlungen zu beobachten. Am ehesten Gelegenheit zur Darstellung von Interessen bietet NM in NM1, da er wiederholt nicht nur Lösungsvorstellungen der Parteien zum Antragsgegenstand hinterfragt, sondern auch zur Konfliktbeilegung. Diese Fragen haben in meinem Korpus daher Beispielcharakter:

[427]

NM [v] sellschaft so; da müssen wer mit LEben. und jetzt frag ich ganz einfach mal, wie könn

[428]

NM [v] SIE in zukunfft; (---) friedlich miteinander leben. (---) was ham se für VORschläge.

Beispiel 15: Frage zu Vorschlägen für die Konfliktbeilegung

In K ist unklar, ob den Regulierungsinitiativen des Schiedsmanns zunächst der Antragsgegner oder der Anwalt der Antragstellerin folgt, denn der Äußerung des Antragsgegners „ja soll ich mich jetzt entschuldigen.“ kann neben der (dann sekundären) Illokution ‚Frage nach der Forderung‘ der (dann primäre) illokutionäre Gehalt eines Angebots zugrundeliegen, den der Antragsgegner im Nachhinein für diese Äußerung beansprucht, als der Anwalt eine Entschuldigung als geeignetes Korrektiv vorschlägt.

Da in NM1 die Parteien auf die ersten Fragen nach Lösungsvorschlägen keine oder keine konkreten Vorschläge formulieren und NM nicht insistiert, unterbreitet NM alle *Vorschläge* selbst. Auch in VL1 geht der Vorschlag primär von der Schiedsfrau aus. Beide Schiedspersonen nutzen neben der Verbindung von Vorschlägen mit der gemeinsamen Konfliktversion unterschiedliche Verfahren bei der Formulierung der Vorschläge, um die Parteien zu einer Annahme des Vorschlags zu bewegen:

¹⁶⁹ Z. B. antwortet die Antragstellerin auf eine solche Frage, dass sie innerhalb der Schlichtung von einer weiteren Bearbeitung einer Anschuldigung absieht, aber Klage erhebt, falls sich etwas Ähnliches wieder ereignet. Oder der Antragsgegner antwortet auf eine Frage nach Lösungsvorschlägen, dass er seine Ruhe vor der Antragstellerin haben möchte. Das Weiterführen des Streits hingegen bearbeitet NM zumindest in dem ersten Fall, indem er sehr konkret ausführt, wie die Antragstellerin handeln kann, falls sie erneut von einer üblen Nachrede durch die Antragsgegnerin hört.

1) VL und in einem Fall NM nutzen *Evaluationen des zu regulierenden Konfliktgegenstands*. Mit diesen Evaluationen bestätigt NM den Problemgehalt eines von der anderen Partei geschilderten Sachverhalts und leitet daraus Änderungsbedarf ab:

[353]

NM [v]	gut. eh; (-) aber ich mein, (-) sieht irgendwie, (---) ich kann mir das jetzt
AG [v]	[...]

[354]

NM [v]	son bisschen vorstellen, (.) aber auch nicht, SCHÖN aus. (.) KÖNNten se sich
--------	--

[355]

NM [v]	eventuell in zukunft vorstelln; (-) dass sie::; (-) den kaffeefilter; (-) bei sich, in=e
--------	--

[356]

NM [v]	wohnung, trocken lassen, und dann den eh;
AG [v]	<<f> dann LASS ich das. kein problem;

Beispiel 16: Evaluation des die Anschuldigung bildenden Sachverhalts durch die Schiedsperson als Vorbereitung eines Vorschlags

VL evaluiert nicht den Sachverhalt, den die antragstellende Partei als Problem inszeniert, sondern bezieht Stellung hinsichtlich der finanziellen Verantwortlichkeit für die Lösung des Problems, hier die Fällung des überhängenden Baums:

[152]

VI [v]	[...]
AG [v]	ich bin ja bereit son ding

[153]

VI [v]	ja aber das kann
AG [v]	wegzunehmen. aber es kann nicht zu unseren kosten hier sein.

[154]

VI [v]	natürlich auch nicht unbedingt dann auf kosten des ANderen passieren. Dann
--------	--

[155]

VI [v]	wäre es ja schon MINdestens etwas dass man über HALbe und HALbe ginge. ne?
AG [v]	was meinen sie wieviel ()

Beispiel 17: Evaluation der Verantwortlichkeit einer Partei durch die Schiedsperson als Forderung

In beiden Fällen führt das Vorgehen der Schiedspersonen zur umgehenden Akzeptanz der Vorschläge durch die Parteien. Da die Schiedspersonen mit diesen Aktivitäten jeweils zugunsten der Konfliktsicht einer der Parteien eindeutig Stellung beziehen und dies wiederum als Mittel zur Persuasion der anderen Partei verwenden, handelt es sich eindeutig um Schiedsrichteraktivitäten. Sie verstoßen somit gegen kodifizierte Normen des Schiedsamts.

2) Insbesondere unmittelbar vor einem Vorschlag erläutert NM den *Zweck oder sein Kommunikationsziel*, um auf die Einigungsbereitschaft der Parteien einzuwirken. Dafür ein Beispiel¹⁷⁰:

¹⁷⁰ In beiden Gesprächen nutzt NM auch die Metapher des „in KLEInen schritten aufeinander zu bewegen“, mit der er einerseits das Ziel, andererseits den Gesprächsprozess verbildlicht.

[255]

NM [v] gut; eh, nur; (---) sehn se;
AG [v] [...]

[256]

NM [v] wenn wir heute abend hier ausenader gehn, (--) oder heute nachmittach, eh; dann

[257]

NM [v] würd ich ganz gerne irgend ne regelung finden; (--) dass im NACHhinein dann auch;

[258]

NM [v] (.) für; (-) LÄNgere zeit ruhe is. (---) ne, also find ich schon irgendwie gut, dass wir

[259]

NM [v] sachen abklärn, und eventuell auch richtig stellen, um dann eben für die zukunft

[260]

NM [v] vielleicht auch REgelungen; (-) einfühn könnten.

AG [v] [...]

Beispiel 18: Einwirken auf die Einigungsbereitschaft der Parteien durch Erläuterung des Zwecks der Verhandlung

Er reagiert damit einerseits auf eine Beleidigung der Antragstellerin durch den Antragsgegner, andererseits bereitet er unmittelbar den nächsten Vorschlag vor. Ob dieses Vorgehen bereits interaktive Konsequenzen hat, ist unklar, da der Vorschlag mithilfe eines anderen Vorgehens unterbreitet wird:

3) NM *deutet Äußerungen des Antragsgegners*, mit denen dieser seine mangelnde Kooperationsbereitschaft anzeigt, zu einer Voraussetzung möglicher Einigung *um*. In der systemisch orientierten Therapie und Beratung wird dieses Vorgehen ‚Reframing‘¹⁷¹ genannt. Hier ein Beispiel:

[261]

NM [v] mhm, und de
AG [v] [...] und wir wolln mit der mandantin; NICHTS zu tu n haben.

[262]

NM [v] den (-) den kindern ham sie auch nichts; ne, also die könnt en;
AG [v] nein. nichts. nein. und meine frau nimmt

[263]

NM [v] mhm,
AG [v] nichts zurück, und ich kann auch in der richtung hin; (-) NI:CHTS unterzeichnen.

[264]

NM [v] ehm; wenn die kinder; nochmal mit der; (---) kreide MAlen. jetzt
AG [v] (-) we rd ich auch nicht.

[...]

[267]

NM [v] die also jetzt da auf m ASphalt, sag ich ma; weils KINder sind; (-) eh; (-) gesichter

¹⁷¹ „Die Umdeutung ist vielleicht die wichtigste systemische Intervention überhaupt. Bei dieser Methode wird einem Geschehen dadurch ein anderer Sinn gegeben, daß man es in einen anderen Rahmen [...] stellt, einen Rahmen der die *Bedeutung* des Geschehenen verändert.“ (Schlippe/Schweitzer ¹⁰2007: 177).

[268]

NM [v] hinmal; und schreiben darunter, das is herr und frau michels ne, dass se

[269]

NM [v] dann: einfach sagen; also kinder kommt; jetzt nehmen wer n eimer wasser ne, un:

[270]

NM [v] ne, (-) darauf könnte man sich, (-) einigen. ne, (2.0)

AG [v] wech damit. selbstverSTÄNDlich.

Beispiel 19: Reframing einer Aussage und daran anknüpfender Einigungsvorschlag

In diesem Beispiel wird das Reframing vom Antragsgegner nicht ratifiziert, den daran anknüpfenden Vorschlag nimmt er, wie die Transkriptpassage zeigt, jedoch an.

4) Nachdem eine Partei einem Einigungsvorschlag zugestimmt hat, unterbreitet NM Einigungsvorschläge, die er mit dem *Hinweis auf Reziprozität* begründet. Er betont damit die Beidseitigkeit von Vergleichen und schafft daraus die Notwendigkeit für die andere Partei, einer Einigung zuzustimmen. Diese Vorschläge formuliert der Schiedsman daher mithilfe von Assertiven sehr direktiv:

[819]

NM [v] schlag ich
AS [v] [...] wenn (die kinder) spielen dann spielen se halt.
AG [v]

[820]

NM [v] FOLgendes vor. ich mein ihre frau; (---) hat sich jetzt verpflichtet, (-) zukünftig, keine

[821]

NM [v] beleidigungen, gegen frau meier oder ihre kinder, auszusprechen. jetzt

[822]

NM [v] schlag ich vor, dass sie sich auch mal verpflichten, (---) nämlich, (-) sie verpflichten

[823]

NM [v] sich, (-) verunreinigen, die die kinder, (-) anstellen; (---) zu beseitigen.

AS [v] jo. (-) klar.

Beispiel 20: Einigungsvorschlag mit Verweis auf Reziprozität

5) Auf die besonders große Bedeutung der gemeinsamen Konfliktsicht für die Regulierung der Anschuldigung in K habe ich bereits hingewiesen. Zusätzlich verwendet der Schiedsman ein weiteres Verfahren, um die Annahme des Lösungsvorschlags zu erleichtern, den zunächst der Antragsgegner, dann der Anwalt und letztlich der Schiedsman schrittweise erweitern und modifizieren. Er leistet *protektive Imagearbeit* zugunsten des Antragsgegners, der auf diese Weise trotz Entschuldigung sein Gesicht wahren kann. Dafür weist der Schiedsman eine Bitte um Erweiterung des Vorschlags zurück, die der Anwalt äußert:

[318]

K [v] [...]
ANw [v] und dann noch gleichzeitig verpflichte ich mich für die zukunft (auch

[319]

K [v] () ich finde
AS [v] () sollte man meinen.
AG [v] () selbstverständlich ()
ANw [v] sowas nicht mehr zu tun). fertich.

[320]

K [v] ich finde (2.0) wir wolln dem herrn verhegen nicht zu nahe treten, also eh eh dat is ja

[321]

K [v] wohl also im grunde genommen is der herr verhegen auch (---) eh eh nicht DER mann

[322]

K [v] der leute da rundum beleidigt. (und) () (lange genuch) () und dass solche

[323]

K [v] dinge in die welt kommen. (---)

AS [v] ja deshalb hab ich mich ja gewundert. [...]

Beispiel 21: Protektive Imagearbeit zugunsten der Partei, an die der Vorschlag adressiert ist

6) Bereits im IdS-Projekt wurde deutlich, dass Schiedspersonen oft die den Parteien abverlangten *Zugeständnisse als unerhebliche Anforderung darstellen* (s. Kap. 5.4.4.1). Wie in den vorangegangenen Kapiteln gezeigt, nutzen die Schiedspersonen auch in meinem Korpus diese Vorgehensweise vielfach. NM verwendet dafür beispielsweise an einer Stelle einen Phraselogsismus:

[518]

NM [v] (2.0) denk ich mal; brechen se sich mit sicherheit keinen zacken aus der krone wenn

AS [v] ()

[519]

NM [v] se dann mal eben mit m feuchten: tuch drüber gehn. ne, (-) [...]

Beispiel 22: Darstellung abverlangter Zugeständnisse als unerhebliche Anforderungen

7) Wie in NM1 deutlich wurde, nutzen Schiedspersonen *Schein-Einigungen*, also Zugeständnisse für etwas, das eine Partei in der Darstellung der Schiedsperson und der entsprechenden Partei ohnehin getan oder unterlassen hätte. Diese Schein-Einigungen gehen gelegentlich auch in den Vergleich ein. Dafür ein Beispiel:

[789]

NM [v] GUT. (-) ehm; ich schlage jetzt einfach vor. (---) sie sagen ja, (-) ihre frau, (2.0) hat (-)

[790]

NM [v] keinen beleidigt. weder die kinder, (---) noch frau meier; (-) dann KÖNNte

[791]

NM [v] man doch jetzt einfach SA::gen, (-) dass ihre frau sich, (-) zukünftig verpflichtet,

[792]

NM [v] weder die kinder, (-) noch frau meier zu beleidigen. (-) und wenn se=s in

[793]

NM [v] der vergangenheit nicht gemacht hat; wird se=s auch in zukunft NICHT machen;

Beispiel 23: Schein-Einigung

Aus strategischer Perspektive kann das Erwirken von Schein-Einigungen sinnvoll sein, da sie mit vertretbarem argumentativen Aufwand geschlossen werden können (schließlich ist Widerstand gegen etwas, das jemand ohnehin tut, in diesem Setting eher unwahrscheinlich), die jeweilige Partei dadurch kooperativ wirkt und eine dementsprechend kooperative Gesprächsdynamik in Gang gesetzt werden kann. Dieses Vorgehen ist allerdings problematisch, da der Schein-Charakter der Einigung für beide Parteien sichtbar ist und das Schlichtungsgespräch dadurch in ihren Augen an Ernsthaftigkeit verlieren kann, und weil die entsprechende Partei so keine Verantwortung für die Konfliktgegense übernehmen muss – ein Scheitern der Verhandlung an der Frage der Kostenübernahme wird wahrscheinlicher.

8) Als letztes hier darzustellendes Verfahren nutzt insbesondere NM die Schilderung eines Vorschlags als für beide Seiten sinnvoll, weil die Annahme des Vorschlags beispielsweise den „hausfrieden“ (NM1: 517) wiederherstelle.

Die meisten Vorschläge wurden in meinem Korpus unmittelbar angenommen. Bei *Ablehnung des Vorschlags* durch eine der Parteien oder (wie es bei der Kostenübernahme der Fall sein kann,) durch beide Parteien *insistieren* Schiedspersonen auf ihrem Vorschlag, *forcieren* die Vorschlagsannahme oder *modifizieren* die Vorschläge, ggf. mithilfe der anderen Partei. Doch lediglich in zwei Fällen werden zuvor abgelehnte Vorschläge angenommen. Und in beiden Fällen hat weder das Insistieren noch das Forcieren die Annahme hervorgerufen, sondern das Modifizieren. Auch hier zeigt sich, dass die Möglichkeit zur Wahrung des Images zentrale Bedingung für eine Vorschlagsannahme ist und dass es in Schlichtung oft erforderlich sein kann, wirklich zu verhandeln.

Ein Kriterium, mit dem einerseits die *Effizienz des Verfahrens* beurteilt werden kann, andererseits die *Relevanz der Vereinbarungen für eine potenzielle Konfliktbeilegung*, ist der Grad, mit dem die Regulierungsbestrebungen die Weite der Konfliktdefinition erfassen. Um dies zu visualisieren, ergänze ich Abbildung 18 um die der Vereinbarungen zugrundeliegenden Weiten der Konfliktdefinitionen, die jeweils mit Apostroph gekennzeichnet sind:

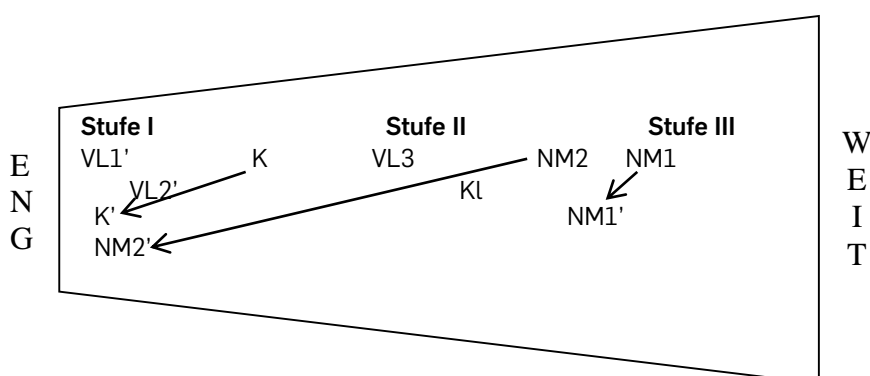


Abb. 19: Weite der Konfliktdefinition, für die Regulierungsaktivitäten unternommen werden

Die Abbildung veranschaulicht, dass der Vorteil einer engen Konfliktdefinition ihre gute Bearbeitbarkeit ist, denn für VL1 und VL2 wurden alle etablierten Aspekte reguliert, und das obwohl der Antragsgegenstand in VL2 äußerst komplex ist. Mit der guten Bearbeitbarkeit geht einher, dass die Lösungen in diesen Gesprächen zeiteffizient gefunden wurden. Die Ergebnisse aus NM1, in dem ein ebenfalls komplexer und zudem sehr weit definierter Konflikt nicht zeiteffizient reguliert wurde, und aus KL1, in dem für jeden Aspekt des eher komplexen und weiten Konflikts Regulierungsversuche unternommen wurden, legen zudem nahe, dass die in VL2 gewählte Bearbeitungsform (jeden einzelnen Aspekt unmittelbar nach der Etablierung zu regulieren) sicherstellt, dass jeder etablierte Aspekt auf seine Regulierbarkeit hin betrachtet wird. Dies verlangt der Schiedsperson ab, dass sie die Themenetablierung und -bearbeitung stark steuert.

In Bezug auf die Inhalte der Einigungen, Vereinbarungen und Vergleiche lässt sich festhalten, dass sie alle dazu geeignet sind, den Antragsgegenstand zu regulieren, dennoch sind nicht alle für eine Konfliktbeilegung geeignet. Wie gezeigt, verfolgt ausschließlich NM erkennbar als Handlungsziel, dass die Parteien für die Zukunft andere Formen des Umgangs miteinander finden. Da jedoch in VL1 und VL2 keine Indizien für einen Konflikt auf der Beziehungsebene vorliegen, ist es nachvollziehbar, dass hier keine diesbezüglichen Regulierungsaktivitäten

vollzogen werden und die Vergleiche den Antragsgegenstand regulieren. Anders in K1: Hier ist der Konflikt zwischen den Parteien zwar nicht eskaliert, dennoch gefährdet der mit der Anschuldigung verbundene Sachverhalt die Beziehung der Parteien. Hier erfasst der Vergleich jedoch ausschließlich den Antragsgegenstand, was Verweigerungsaktivitäten des Antragsgegners nach sich zieht und damit die Beziehung zwischen den Parteien zusätzlich belastet.

Die wesentlichen Instrumente, mit denen die Schiedspersonen in meinem Korpus Einigungen erzielen, sind Imagearbeit für die Partei, die zustimmen soll, oft in Kombination mit nur marginalen Zugeständnissen und der Betonung des Reziprozitätsprinzips. Imagearbeit ist ein sinnvolles Instrument, weil auf diese Weise der FTA abgeschwächt wird, der mit der Zustimmung zu einem Vorschlag einhergeht, doch wird damit wiederum keine Verantwortlichkeit konstruiert. Auch Reziprozität erleichtert die Zustimmung zu Vorschlägen, zum einen, weil sie das rituelle Gleichgewicht der Parteien herstellt, zum anderen, weil sie einen Kooperationsdrang erzeugt.

8.4.4. Ergebnissicherung

Die standardisierten Gestaltungselemente für die Ergebnissicherung, die sich in den sechs Schlichtungen meines Korpus beobachten lassen, die bis zu dieser Musterposition bearbeitet wurden, sind

- Paraphrase von Einigungen und/oder Vereinbarungen
- Protokollierung des Vergleichs oder einer Einigung/Vereinbarung
- Verlesung des Protokolls
- Einholung einer Ratifikation beider Parteien und
- Ratifikation des Vergleichs oder einer Einigung/Vereinbarung durch beide Parteien, verbal oder per Unterschrift.

Die mit diesen Gestaltungselementen verbundenen Handlungsschritte werden zwangsläufig nacheinander vollzogen, wobei zwischen ihnen unterschiedliche andere Aktivitäten vollzogen werden können: So wird beispielsweise in NM1 nach der Protokollierung der Einigungen und/oder Vereinbarungen geklärt, welche Partei die Kosten übernimmt. In K1 wird die Einigung verbal gesichert und ratifiziert, die Kostenübernahme wird geklärt und erst dann erfolgt die Protokollierung. Zudem können die Handlungsschritte wie in NM1 für einzelne Verhandlungsgegenstände jeweils einzeln vollzogen werden (und dann in verkürzter Form am Ende erneut) oder am Ende der Verhandlung für das Gesamtergebnis.

Die Schiedspersonen wenden in den Gesprächen des Korpus unterschiedliche Vorgehensweisen für die Ergebnissicherung an, die teilweise die *Paraphrase von Einigungen und/oder Vereinbarungen* und die *Protokollierung* umfassen, teilweise nur eine der beiden Aktivitäten:

In NM1 kommen im Gesprächsverlauf vier Vereinbarungen zustande, die sich der Schiedsmann umgehend von der jeweils adressierten Partei ratifizieren lässt. Eine der Vereinbarungen protokolliert er unmittelbar im Anschluss an ihr Zustandekommen, eine zweite Vereinbarung handelt er während der Protokollierung aus. Die Protokollierung unmittelbar an die Vereinbarung anzuschließen oder sie zum Teil des Aushandlungsprozesses zu machen, halte ich insbesondere bei komplexen Konfliktrepräsentationen aus drei Gründen für sehr sinnvoll: 1) Dieses Vorgehen ist zeiteffizient, weil die Interaktanten nicht zu einem späteren Zeitpunkt im Gespräch mental rekonstruieren müssen, was zu einem zurückliegenden thematischen Aspekt vereinbart wurde. 2) Die Zeit, die die Protokollierung erfordert, ist für die Parteien weniger belastend, wenn sie auf kürzere Phasen verteilt ist. 3) Es wirkt sich positiv auf die Interak-

tionsdynamik aus, dass eine Vereinbarung zustande kommt, denn je verbindlicher diese in der Wahrnehmung der Parteien ist, desto weniger dürften sie sie gefährden wollen, desto höher dürften sie die Kooperationsbereitschaft des anderen bewerten, was sich aus Reziprozitätsgründen auf ihre eigene Kooperationsbereitschaft auswirken dürfte, und desto eher wird den Parteien das Herstellen verbindlicher Einigung als Interaktionsziel deutlich.

Wiederum aus Effizienzgesichtspunkten ist jedoch problematisch, dass auf diese Weise bereits viel Zeit und Aufmerksamkeit in die Protokollierung investiert wurde, während wesentliche Aspekte der Verhandlung (z. B. die Frage der Kostenübernahme) noch nicht behandelt wurden. Es könnte daher sinnvoll sein, interaktiv zunächst die schwierigsten Verhandlungsgegenstände zu bearbeiten. Dies wäre jedoch interaktionsdynamisch problematisch, denn die Parteien kommen mit einem akuten Konfliktempfinden in die Schlichtung, und auf den Interaktionsmodus einzuwirken ist entsprechend eine wichtige Aufgabe der Schiedsperson, die nur sukzessive bearbeitet werden kann. Dies halte ich für *eine* realistische Erklärung dafür, dass die Frage der Kostenübernahme grundsätzlich als letzte Frage bearbeitet wird, sich die Schiedspersonen also an diese schwierige Frage ‚anschleichen‘. Und es deckt sich auch mit dem Verhalten von NM in NM1, die erste Vereinbarung zu einem wenig kontroversen Aspekt (Teebeutel) zu initiieren.

Der Schiedsmann bemüht sich, die Parteien an der Ausformulierung des Protokolls zu beteiligen, was ihm jedoch nur bedingt gelingt. Während der Protokollierung formuliert er laut, was er schreibt, und gibt ihnen damit Gelegenheit, den Vergleich mitzugestalten. Die Antragstellerin nutzt dies einmal. Durch das laute Formulieren befinden sich die Parteien weiterhin in einer triadischen Interaktionssituation und stehen nicht vor dem beziehungsbelastenden Problem, die Zeit der Protokollierung als dyadische Interaktionssituation empfinden und gestalten zu müssen. Der Schiedsmann paraphrasiert keine der Vereinbarungen und er verliert nicht das Protokoll.

Auch in NM2 verknüpft der Schiedsmann die Aushandlung der Vereinbarung unmittelbar mit der Protokollierung. Daher erfolgt beides gemeinsam mit dem gegnerischen Anwalt, denn die Zugeständnisse für den Vergleich gehen von seinem Mandanten aus und der Anwalt verfolgt entsprechend das Ziel, diese Zugeständnisse so zu formulieren, dass sie für seinen Mandanten tragbar sind.

Durch diese Form der Protokollierung wird der Antragsteller aus der konkreten Interaktionssituation ausgeschlossen. Dies akzeptiert er teilweise nicht, denn er versucht mehrfach – überwiegend erfolglos –, andersgerichtete Aktivitäten durchzusetzen. Daraus folgt, dass selbst dann, wenn gute Gründe für einen stärkeren Einbezug einer Partei in die Protokollierung sprechen, die andere Partei ebenfalls einbezogen werden sollte, zumindest nonverbal. Sinnvoll könnte beispielsweise sein, für jede Formulierung das Einverständnis bei ihr einzuholen.

Der Schiedsmann paraphrasiert den Vergleich im Laufe der Verhandlung nicht, verliert jedoch zweimal den letzten Satz des bis dahin zustande gekommenen Protokolls, um die Protokollierung weiterzuführen, nachdem zwischendurch andere Aktivitäten vollzogen worden sind. Der gesamten Vergleich verliert er erst, nachdem die Kostenübernahme geklärt worden ist, und holt erst dann die Ratifikation beider Parteien ein. Da jedoch der Vergleich die im Antrag gestellte Forderung des Antragstellers einlöst und durch die Formulierung des Anwalts zustande kam, ist eine frühere Ratifikation nicht erforderlich. Auch an dieser Stelle erhält die Ratifikation wegen dieses Kontexts einen formellen Charakter.

In K1 wird der Vergleich des Antragsgegenstands am Ende der Konfliktregulierung bzw. vor der Aushandlung der Kostenübernahme lediglich verbal, allerdings ebenfalls protokollfähig formuliert. Auch hier wird ein Aspekt des Vergleichs weitergehend ausgehandelt und der

Schiedsmann lässt sich die Einigung ratifizieren. Durch die lediglich verbale Sicherung spart K im Vergleich zu NM in NM1 zwar Zeit (s. o.), doch hat die Einigung keine so verbindliche Wirkung wie durch eine Protokollierung. Angesichts der Vehemenz, mit der der Antragsgegner die Kostenübernahme ablehnt, gehe ich jedoch nicht davon aus, dass der Grad der Verbindlichkeit der Vereinbarung Einfluss auf den weiteren Verhandlungsverlauf hat.

Erst nach der Einigung über die Kostenübernahme protokolliert der Schiedsmann den Vergleich, während der Antragsgegner nicht im Raum ist (er holt Geld aus dem Auto). Dies ist nur deshalb möglich, weil der Vergleich durch die vorherige protokollfähige Ausformulierung nicht weitergehend ausgehandelt werden muss. Das Protokollieren wird dadurch zum primär formal erforderlichen Akt und ist insofern anders als bei NM kaum noch Gegenstand der Verhandlung. Dennoch formuliert der Schiedsmann während der Protokollierung teilweise laut aus, was er schreibt, und kennzeichnet damit diese Phase der Protokollierung als Interaktion. Er verliest das Protokoll nicht, sondern legt es nur dem Antragsgegner vor, der es ohne Anforderung ratifiziert.

Die Ergebnissicherung in KL1 ist minimal: Assertiv stellt die Schiedsfrau fest, dass „keine einigung zustande“ gekommen ist.

In VL1 erfolgt die Ergebnissicherung mit protokollfähigen Formulierungen lediglich verbal, vermutlich aufgrund des Außentermins, und zwar kurz vor Ende des Gesprächs. Auch hier handelt es sich um ein reines Resümee, d. h. während der Ausformulierung wird der Vergleich nicht weiter ausgehandelt. Allerdings erfolgt während der Ergebnissicherung die Ratifikation, zunächst indirekt durch die antragstellende Partei – die zwar lediglich den propositionalen Gehalt des Resümees bestätigt, aber der assertiven Äußerung der Schiedsfrau nicht widerspricht, sie trage diesen Vorschlag mit – dann durch den Antragsgegner.

Idealtypisch ist die Ergebnissicherung samt Protokollierung in VL2: Das Protokoll kommt zumindest teilweise dadurch zustande, dass es beide Parteien diktieren. Im Anschluss an die dadurch umfangreichen Formulierungsaktivitäten verliest die Schiedsfrau das Protokoll und holt die verbale Ratifikation ein. Da ich die interaktive Gestaltung der Protokollierung in dieser Schlichtung als besonders gelungen beurteile, hier eine Passage daraus:

[533]

SI		<<tippt; len> (3.0)
AS-Aw [v]	eh oder ein schreiben der firma niebuhr, (3.0) dass eh (2.0)	

[534]

SI	niebuhr > über? (3.0)	<<tippt; len> über die
AG [v]	ganz einfach. warum die stromkosten	

[535]

SI	höhe, (5.0) der <<all> stromkosten >> ()	
AS-Aw [v]	()	
AG [v]	() sagen, warum die stromkosten	

[536]

AS-Aw [v]	ja wir brauchen ne mit der begründung warUM (3.0)	
AG [v]	im hause siebzehn höher sind ()	

[537]

SI	<<tippt, p> mit der begründung, > ((tippt))	
AS-Aw [v]	eh <<len; diktiert> warum die für den betrieb	

Beispiel 24: Interaktive Ausgestaltung der Protokollierung

Indem beide Parteien aktiv in die Formulierung des Vergleichs miteinbezogen werden, ist sichergestellt, dass der Vergleich ihren Vorstellungen entspricht und eine unangenehme Situa-

tion durch die Veränderung von einer triadischen in eine dyadische Interaktionssituation vermieden wird. Zudem kooperieren beide Parteien, so dass insbesondere dann, wenn beide Konfliktparteien persönlich zugegen sind, diese Form der Protokollierung den weiteren großen Vorteil bietet, dass sie zu einer Umdefinition der Beziehung beiträgt.

Zusammenfassend ergibt dieser Vergleich, dass in vier der sieben Gespräche Einigungen protokolliert wurden bzw. die Protokollierung mit aufgezeichnet wurde. Ausschließlich mündliche Ergebnissicherungen liegen zweimal vor: einmal als Resümee einer Einigung, einmal als Konstatieren des Scheiterns der Verhandlung. Teilweise ist die Ergebnissicherung Teil des Aushandlungsprozesses, teilweise hat sie rein resümierenden Charakter. In den Fällen, in denen die Ergebnissicherung Teil des Aushandlungsprozesses ist, haben die Schiedspersonen (NM und VL) die Parteien zuvor dazu aktiviert, das Protokoll selbst zu formulieren oder es mitzuformulieren. Obwohl NM die Parteien mehrfach dazu aktiviert, beteiligt sich lediglich die Antragstellerin an der Ausformulierung und das lediglich in Hinsicht auf einen Aspekt. Hier zeigt sich, dass einfache Fragen (z. B. „was machen wer jetzt. was schreiben wer jetzt als vergleich. (2.0)“; NM1: 735) nicht ausreichen, damit die Parteien sich aktiv an der Ausformulierung beteiligen. VL hingegen, der die Aktivierung deutlich besser gelingt (s. o.), stellt mit der Äußerungsgestaltung nicht zur Disposition, das Protokoll selbst zu formulieren (tut es aber dennoch partiell), und erfragt immer wieder Formulierungen von den Parteien. Daher halte ich dies ebenfalls für ein gutes Beispiel einer erfolgreichen Aktivierung:

[515]

SI	[...]	ja=ja. also (2.0) ()	ja ne.: ich wollte die genauen
AS-Aw [v]			(ach so.)
AG [v]	ach so		

[516]

SI	formuLIERungen von ihnen haben.	[...]	
AS-Aw [v]		ach so:	

[...]

[521]

SI	eh kosten oder wie? <<all> was haben sie gesagt? > also die parabolantenne,
----	---

[522]

SI	jetzt hab ich aber handysendemasten dazugeschrieben, (2.0) verursacht oder eh (3.0)
----	---

[523]

SI	verursacht keine weiteren stromkosten <<all> oder wie soll ich das sagen.> eh es
----	--

[524]

SI	werden keine weiteren strom eh stromkosten entstehen. (2.0) ehm (--) deswegen
----	---

[525]

SI	wär das schon gut dass SIE das persÖnlich sagen was sie da ()
AS-Aw [v]	ja:; [...]

Beispiel 25: Erfolgreiche Aktivierung der Parteien

In den Fällen, in denen die Ergebnissicherung nicht Teil des Aushandlungsprozesses ist, sind das Einholen einer Ratifikation und das Ratifizieren selbst rein formale Akte, denn die Parteien hatten zuvor mehrfach Gelegenheit, dem Vergleichsinhalt zu widersprechen oder ihn zu modifizieren.

In allen Fällen scheint die Ergebnissicherung ihren primären Zweck zu erfüllen, denn in keinem der Gespräche wird ein bereits gesichertes Ergebnis im Nachhinein infrage gestellt.

8.4.5. Auflösung der Schlichtungssituation

Wie bereits zum kommunikativen Vorfeld liegen auch zur Auflösung der Schlichtungssituation nur wenige Befunde vor, da die Aufzeichnung in NM1, NM2, K1 und VL2 vor oder während dieser Musterposition abgebrochen wurde und in VL3 durch den vorzeitigen Abbruch der Schlichtung eine untypische Auflösung der Schlichtungssituation vorliegt. In den Daten finden sich folgende Elemente, von denen keines in jedem der Gespräche vorkommt – womit keines als obligatorisch betrachtet werden kann – und von denen ebenfalls keines als fix ermittelt werden konnte:

- Organisatorisches
- förmliches Schließen der Verhandlung
- Darstellung der negativen Konsequenzen eines ausgebliebenen Vergleichs (NM1)
- Dank
- Nachverbrennung (K1)
- informelles Nachfeld – Smalltalk
- Kommentierung des Verlassens des Geländes/Raums (VL1)

Die fakultativen Elemente ‚abschließende Bewertung des Konflikts und seiner Bearbeitung‘ und ‚nochmalige Ermahnung zur zukünftigen Friedlichkeit durch den Schiedsmann‘, die in den Gesprächen des IdS-Korpus als fakultative Musterpositionen ermittelt wurden (vgl. Kap. 5.4.6), finden sich in keinem der Gespräche aus meinem Korpus. Da beide Elemente je nach Realisierungsform jedoch die Parteien dabei unterstützen können, ihre Beziehung umzudefinieren, halte ich dies für problematisch.

Organisatorisches stellt die Schiedsfrau in VL1 dar, weil dabei ein zweiter Termin erforderlich ist, und KL weil die Ausstellung der Erfolglosigkeitsbescheinigung und die Freigabe der Daten besprochen werden müssen. In beiden Fällen ist es insofern wichtig, dass die Schiedsfrauen die organisatorischen Aspekte klären.

Die explizit performative *Verhandlungsbeendigung* ist die stärkstmögliche Markierung des Verhandlungsendes und daher aus meiner Sicht grundsätzlich sinnvoll. Sie unterstreicht allerdings, z. B. wegen der expliziten Performativität, den formell-amtlichen Charakter von Schlichtung. Lediglich Schiedsmann NM beendet beide Schlichtungen förmlich. Die Obligatorik dieses Elements, die im IdS-Korpus festgestellt werden konnte, ist in meinem Korpus insofern nicht gegeben. Die anderen Schiedspersonen markieren das Ende der Verhandlung durch andere der oben genannten Handlungselemente deutlich schwächer, was aber dennoch in jedem Fall interaktiv mitgetragen wird.

Der einzige Fall, in dem Preclosingaktivitäten nicht von sämtlichen Interaktanten mitgetragen werden, ist NM2, also einer der beiden Fälle, in denen eine Schiedsperson die Schlichtung explizit performativ beendet. Hier legt die abschließende Bearbeitung der Ratifikation des Vergleichs für die Parteien erkennbar nahe, dass die Verhandlung nahezu beendet ist. Simultan zu einer zusätzlichen Markierung des Schiedsmanns mittels des betonten Adjektivs „GU:T“ beginnt der Antragsteller dennoch einen Turn, in dem er eine Besichtigung der beiden vom Antrag betroffenen Häuser einfordert. Dass der Schiedsmann sich daraufhin non-responsiv verhält und die Verhandlung explizit performativ beendet, erlaubt ihm insofern gerade wegen der starken Kraft performativer Äußerungen, aber auch aufgrund seiner Rollenbefugnisse, die Forderung des Antragstellers als Nebenkommunikation zu klassifizieren und die Verhandlung zu beenden.

Die *Darstellung der negativen Konsequenzen eines ausgebliebenen Vergleichs* nutzt lediglich NM in NM1. Diese Konsequenzen darzustellen ist in zweifacher Hinsicht sinnvoll: Zum einen schafft die Darstellung Transparenz hinsichtlich der Einbettung der Schlichtung in das Rechtssystem und klärt damit beide Parteien über die potenzielle weitere institutionelle Konfliktbearbeitung auf. Zum anderen rückt die Schiedsperson dabei die Nachteile der gerichtlichen Fallbearbeitung und des Scheiterns der Schlichtung in den Vordergrund und wird damit ein letztes Mal persuasiv tätig. Da dies ein Einlenken des Antragsgegners zur Folge haben können und insofern eine schlichtungsspezifische Aktivität darstellt, reduziert der Schiedsman durch die mit der vorgängigen Verhandlungsbeendigung einhergehende Ausklammerung dieser Aktivitäten aus dem Schlichtungsgeschehen die Möglichkeit des Antragsgegners, in der vom Schiedsman intendierten Weise auf die persuasiven Aktivitäten zu reagieren. Daher sollte die formelle Verhandlungsschließung das letzte Element der Verhandlung darstellen.

Die Schiedspersonen *bedanken* sich in den Gesprächen VL1, hier sogar mehrfach, und NM2. Der Dank ist jeweils unspezifisch, so dass er als globaler Dank für die Anwesenheit oder Kooperationsbereitschaft interpretiert werden kann. Insofern gilt hier hinsichtlich meiner Beurteilung dasselbe, was ich bereits unter Kapitel 8.4.1 zum Danken geschrieben habe. Da in dieser Musterposition jedoch nicht mehr die Weichen für die Verhandlungsführung gestellt werden, sondern im Gegenteil die Verhandlung bereits zu einem Ende gekommen ist, beurteile ich den Dank hinsichtlich seiner potenziellen interaktiven Konsequenzen in dieser Musterposition weniger kritisch.

Eine *Nachverbrennung* (s. dazu Goffman 1982) wurde lediglich in K1 aufgezeichnet. Sie findet hier während der Protokollierung statt, als der Antragsgegner nicht im Raum ist. In der Typologie bei Schwittalla (2006: 233) handelt es sich hier um eine ‚elaborierte, dialogische Nachverbrennung‘. Die Nachverbrennung in K1 ähnelt einer anderen Form von Nachverbrennung, die in einer Schlichtung des IdS-Korpus realisiert wurde. Durch diese Nachverbrennung habe

„der außergewöhnlich heftige Verlauf der offiziellen Verhandlung von den amtlich bestellten Personen [gemeint sind Schiedsman und Protokollantin, A.L.] eine abschließende gemeinsame Wertung erfahren, die ihre Welt wieder zurechtrückt. Beide bestätigen sich, dass das Verhalten der Klägerin nicht normal war“ (Schwittalla 2006: 237).

Da in der Schlichtung von Schiedsman K jedoch die Nachverbrennung nicht zwischen zwei Institutionsvertretern, sondern zwischen dem Schiedsman und der antragstellenden Partei vollzogen wird, und Gegenstand der Nachverbrennung daher das unkooperative Verhalten des Antragsgegners bildet, beurteile ich diese Nachverbrennung aus zwei Gründen als sehr problematisch: Zum einen handelt der Schiedsman hier massiv parteiisch, indem er den Antragsgegner durch die Verbalisierung von Fassungslosigkeit über dessen Weigerung zur Kostenübernahme und die Zuschreibung eines nicht ausgeprägten Unrechtsbewusstseins als überdurchschnittlich unkooperativ, als ‚halsstarrig‘ stilisiert. Da er mit dieser Nachverbrennung insbesondere mit der Antragstellerin eine gemeinsame Situationsinterpretation schafft, verstößt er in doppelter Hinsicht gegen das Neutralitätsgebot: Er verbündet sich *mit* der Antragstellerin *gegen* den Antragsgegner. Zum anderen nimmt er dadurch negativen Einfluss darauf, wie die Antragstellerin ihre Beziehung zum Antragsgegner nach der Schlichtung neu definieren kann. Statt ihr die letztendlich doch gegebene Kooperativität des Antragsgegners zu vergegenwärtigen und sein Bedürfnis nach Kostenteilung positiv zu evaluieren, bekräftigt er das von ihr zum Ausdruck gebrachte Gefühl, aus gutem Grund genervt zu sein.

Ansätze von *Smalltalk* kommen während der Auflösung der Schlichtungssituation lediglich im Gespräch der Schiedsfrau KL vor, als sie stark narrativ geprägt über ihre Erfahrung mit ei-

nem Kondenstrockner berichtet. Da eine der Hauptfunktionen von Smalltalk Beziehungstiftung ist, beurteile ich diese Form des Smalltalks hier neutral: Da nicht beide Parteien persönlich zugegen sind, hilft es ihnen nicht, zu einer Neudefinition ihrer Beziehung nach dem Regulierungsversuch zu gelangen. Da die Schiedsfrau in der Schlichtung über weite Teile nicht als professionell Rollenhandelnde wahrnehmbar wird und die Anwältin der gegnerischen Partei mehrfach narrative, Smalltalk-ähnliche Elemente in der Schlichtung realisiert, markiert der Smalltalk hier keinen Modalitätswechsel.

Das *Verlassen des Geländes/Raums* thematisiert lediglich VL in VL1. Ich beurteile dieses Element als irrelevant für die Problemanalyse.

8.4.6. Die Ergebnisse im Überblick

Die Ergebnisse des musterpositionenbezogenen Vergleichs fasse ich hier in einer Tabelle zusammen (Fettung bedeutet weiterhin Obligatorik, Kursivierung Gebundensein an diese Stelle im Muster):

	Standardisierte Gestaltungselemente	Problempotenzial	
		in den standardisierten Handlungselementen	in den Musterpositionen
Eröffnungsphase	<i>(zweite) Begrüßung</i>	--	Einige Schiedspersonen gestalten die Eröffnungsphase trotz des mangelnden Musterwissens der Parteien knapp.
	offizielle Verhandlungseröffnung	--	
	<i>Dank für die Anwesenheit</i>	<i>Strukturell:</i> U. a. der Dank setzt eine Schiedsperson in die Rolle des ‚Gastgebers‘. Dies bedingt einen Rollenkonflikt.	Elemente werden oft nur unvollständig realisiert oder so, dass die Alleinstellungsmerkmale von Schlichtung nur unzureichend deutlich werden. Insbesondere bleibt durch die Lexik der Unterschied zwischen Schlichten und Richten unklar und die Parteien werden nicht hinreichend über den Gesprächsverlauf informiert. Ein potenziell starkes Argument für Einigungsbereitschaft nutzen die Schiedspersonen nicht: dass Schlichtung den Parteien eine Chance für eine ideale Konfliktlösung bietet und dabei nur ein geringes bis gar kein Risiko beinhaltet.
	Feststellung der Personalien	<i>Strukturell:</i> Die Feststellung der Personalien spiegelt den formellen, verbindlichen und juristischen Charakter von Schlichtung wider. <i>Realisierung:</i> 1) Schiedspersonen distanzieren sich von dieser Aufgabe. 2) Wenn die Schiedsperson dabei nicht spricht, ändert sich die Interaktionssituation für die Parteien zu einer Dyade, was für sie in dieser frühen Verhandlungsphase belastend sein kann.	
	Vorstellung der eigenen Person	<i>Strukturell:</i> Die Nennung der kommunalen Zuständigkeit u. Ä. liefert den Parteien keine verhandlungsrelevanten Informationen.	
	Darstellung der Rolle der Schiedsperson		
	- Hinweis auf Ehrenamtlichkeit	<i>Strukturell:</i> Dieser Hinweis kann Druck auf die Parteien ausüben.	
	- Vertraulichkeit	<i>Strukturell:</i> Diese implizite Abgrenzung von der gerichtlichen Fallbehandlung kann subtilen Druck ausüben.	
	- Beschreibung der Aufgabe	<i>Realisierung:</i> Oft wird Schlichtung lediglich als beschränkte Form des Richtens dargestellt und die Aufgabe wird nicht aussagekräftig beschrieben.	
	- Neutralität	<i>Strukturell:</i> 1) Für die gegnerische Partei dürfte der alleinige Hinweis auf Neutralität wenig glaubwürdig sein. 2) Hier besteht in der Schlichtungspraxis ein Normkonflikt, da Schiedspersonen meist nicht neutral agieren. <i>Realisierung:</i> Wird Neutralität als Charaktereigenschaft statt als Verhaltensweise beschrieben, erschwert dies die Glaubwürdigkeit.	
- Ausdruck der Hoffnung auf eine Konfliktbeilegung	<i>Realisierung:</i> Schiedspersonen begründen diese Hoffnung nicht.		

	phatische Kommunikation	<i>Strukturell:</i> 1) Phatische Kommunikation unterscheidet sich wegen symmetrischer Beteiligungsrechte von der späteren Gesprächssituation ; eine Schiedsperson kann daher nicht beeinflussen, ob sich beide Parteien beteiligen. 2) Schlichtung wird als Alltagsgespräch markiert.	Schiedspersonen nutzen die Eröffnungsphase nicht, um Gesprächsregeln zu vereinbaren.
	Vorstellung der Institution	<i>Realisierung:</i> Weil oft nur der obligatorisch vorgegerichtliche Charakter betont wird, wird Schlichtung nicht als Alternative zum Gericht gekennzeichnet.	Obwohl die Befunde nahelegen, dass Schiedspersonen die Eröffnungsphase planen, zeigt die vergleichende Analyse, dass sie die Realisierung nicht oder unzureichend prüfen und reflektieren.
	Beschreibung des Gesprächsablaufs	<i>Realisierung:</i> Trotz des mangelnden Musterwissens der Parteien informieren Schiedspersonen sie nur knapp über den Ablauf.	
	Beschreibung der Konsequenzen eines ausbleibenden Vergleichs	<i>Realisierung:</i> 1) Trotz des mangelnden Musterwissens der Parteien informieren Schiedspersonen sie nur knapp über den Ablauf. 2) Ein ausbleibender Vergleich wird nicht als nachteilig beschrieben. 3) Die Ausgabe der Sühne- oder Erfolglosigkeitsbescheinigung wird als logische Konsequenz eines ausbleibenden Vergleichs beschrieben.	
	Abgrenzung des Schiedsamts vom Gericht oder Herausstellung der Vorteile der Schiedsverhandlung ohne explizite Abgrenzung vom Gericht	<i>Realisierung:</i> Wenn Schlichtung ausschließlich in Abgrenzung von der Gerichtsverhandlung dargestellt wird, kann den Parteien der Eigenwert von Schlichtung nicht deutlich werden. <i>Realisierung:</i> Unterschiede zwischen Schlichtung und Gerichtsverhandlung werden nicht deutlich markiert. --	
Konfliktrekonstruktion	Markierung des Beginns eines neuen Gesprächsabschnitts	--	
	<i>Klageformel (teilw. mit Etablierung der Anschuldigung)</i>	<i>Strukturell:</i> 1) Eine Klageformel modelliert die Schlichtung projektiv. 2) Hier wird die strukturelle Parteilichkeit der Schiedsperson sichtbar, da sie als Gesprächsanlass den Antragsgegenstand einbringt. <i>Realisierung:</i> 1) Schlichtung wird als Verfahren zur Klärung von Schuld/Unschuld modelliert. 2) Der auslösende Sachverhalt wird verschleiert.	
	bei Vertretung: Klärung der Vertretungsfähigkeit	<i>Strukturell:</i> Wie weit Vertretungsfähigkeit gegeben ist, kann schwer erfragt werden, weil die Vertretung im Vorfeld der Verhandlung nicht wissen kann, welche Befugnisse und welches Wissen sie innerhalb der Verhandlung benötigen könnte <i>Realisierung:</i> Schiedspersonen erfragen den Wissensstand der Vertretungsperson, aber nicht, zu welchen Zugeständnissen sie befugt ist.	

<p>die Vergabe des Rederechts an eine der beiden Parteien</p>	<p><i>Strukturell:</i> Vergibt die Schiedsperson das Rederecht an die antragstellende Partei, verstärkt dies ihren strukturellen Vorteil. Vergibt sie es zunächst an die gegnerische Partei, muss diese (je nach Klageformel) den Konflikt selbst etablieren, um sich positionieren zu können.</p> <p><i>Realisierung:</i> 1) Schiedspersonen vergeben das Rederecht unklar. 2) Sie legen die Gründe für die Wahl einer Partei nicht offen. 3) Sie fragen die Parteien nicht, wer zuerst darstellen möchte.</p>	
<p>die Etablierung der Anschuldigung</p>	<p><i>Strukturell:</i> 1) Etabliert die Schiedsperson die Anschuldigung, läuft sie einerseits Gefahr, den Eindruck struktureller Parteilichkeit zu verstärken, andererseits, mit ihrer Etablierung das den Parteien Wichtige zu verfehlen. 2) Etabliert die antragstellende Partei die Anschuldigung, wird der tribunalhafte Charakter von Schlichtung verstärkt. 3) Etabliert die gegnerische Partei die Anschuldigung, besteht die Möglichkeit, dass die Darstellung ihrer Konfliktsicht in keinem oder nur in losem Zusammenhang zum Antragsgegenstand steht und der Verhandlungsaufwand dadurch vergrößert wird.</p> <p><i>Realisierung:</i> 1) Etabliert die Schiedsperson den Konflikt mit einer rechtlichen Einordnung, erweckt dies den Anschein einer Vorverurteilung und kann daher die Abwehr der gegnerischen Partei hervorrufen oder verstärken. 2) Die schlagwortartige Etablierung durch die Schiedsperson entlastet die Parteien nicht von einer neuerlichen Etablierung. 3) Schiedspersonen erfragen nicht, welche Partei mit der Etablierung beginnen möchte, und versäumen damit eine Chance, die Schlichtung parteienzentriert zu gestalten.</p>	
<p>die Entfaltung der Anschuldigung und der Stellungnahme als subjektive Konfliktsichten</p>	<p><i>Strukturell:</i> Dem Entfalten der antagonistischen Konfliktversionen wird viel Raum zugestanden, so dass es den Interaktanten in dieser Musterposition so erscheinen könnte, als sei der Zweck der Schlichtung zu klären, wer Recht hat.</p> <p><i>Realisierung:</i> Bei komplexen oder weit definierten Konflikten können Themenwechsel eine Verschleppung des Konflikts bzw. flautende Themen bedingen. Parteien etablieren Themen, die nicht oder interaktiv nicht erschließbar im Zusammenhang mit dem Konflikt stehen.</p>	
<p>- das Hinterfragen und Paraphrasieren der jeweiligen subjektiven Konfliktsicht durch die Schiedsperson</p>	<p><i>Realisierung:</i> 1) Aktivitäten der Schiedspersonen zielen auf ihr eigenes Verständnis ab, nicht auf das der anderen Partei. Schiedspersonen agieren damit schiedsrichterlich. 2) Die Konfliktsicht der gegnerischen Partei wird nicht gleichwertig zu der der antragstellenden Partei bearbeitet.</p>	

	Sättigungssignal	---	
	<i>Formulierung einer gemeinsamen Konfliktdefinition</i>	<p><i>Strukturell:</i> Eine gemeinsame Konfliktversion verkürzt die entfalteten Konfliktdarstellungen und bedingt so das Paradox im Konfliktmanagement.</p> <p><i>Realisierung:</i> 1) Erfolgt die gemeinsame Konfliktversion als Normierung des Vergehens durch die Schiedsperson, handelt sie damit evaluativ und parteilich. 2) Erfolgt die gemeinsame Konfliktdefinition als Resümee beider Positionen, ist die Gefahr groß, dass die antragstellende Partei dies moniert, weil damit ihre Glaubwürdigkeit in Zweifel gezogen wird und sie ihre Forderungen nicht geltend machen kann. 3) Mit der gemeinsamen Konfliktdefinition verkürzen manche Schiedspersonen einen weiter definierten Konflikt auf den im Antrag geschilderten Sachverhalt.</p>	
Konfliktregulierung	<i>Erfragen von Lösungsvorschlägen durch die Schiedsperson</i>	<p><i>Realisierung:</i> 1) Schiedspersonen schwächen mit der Äußerungsgestaltung die konditionelle Relevanz von Fragen ab, unterbreiten nach zu kurzen Pausen eigene Vorschläge und insistieren nicht. 2) Antworten von Parteien sind oft nicht konkret und nicht auf eine Lösung ausgerichtet, Schiedspersonen bearbeiten dies nicht.</p>	<p>Schiedspersonen nutzen primär Fragen zur Aktivierung der Parteien, sind jedoch nicht versiert darin, zu insistieren, zu konkretisieren, Pausen auszuhalten etc., so dass selbst wenn die Parteien Vorschläge unterbreiten, diese meist nicht in den Vergleich eingehen, da sie zu unkonkret sind und die Schiedsperson deswegen eigene Vorschläge unterbreitet. Viele Einigungen sind nicht geeignet, um den Parteien eine Konfliktbeilegung zu erleichtern.</p>
	Unterbreiten von Lösungsvorschlägen durch die Schiedsperson oder eine der Parteien	<p><i>Strukturell:</i> Unterbreitet die Schiedsperson Vorschläge, reduziert dies die Parteienzentrierung. Zudem werden dann oft keine weiteren Vorschläge unterbreitet.</p> <p><i>Realisierung:</i> Unterbreiten Schiedspersonen Vorschläge mit Evaluationen, agieren sie parteilich. Dennoch werden diese Vorschläge akzeptiert. Unterbreiten Schiedspersonen Vorschläge mithilfe eines Reframing, besteht die Gefahr, dass Einigungen auf der Grundlage von Missverständnissen zustande kommen. Unterbreiten Schiedspersonen Vorschläge, bei denen sie die erforderlichen Zugeständnisse als unerhebliche Anforderungen darstellen, erschwert dies möglicherweise die Klärung der Kostenübernahme, da keine Partei sich als für den Konflikt verantwortlich begreift. Ähnliche Probleme ergeben sich, wenn Schiedspersonen Schein-Einigungen erzielen: Einerseits vergrößern sie möglicherweise die Kooperativität, andererseits kann der Schein-Charakter der Einigungen bei den Parteien dazu führen, dass sie die Schlichtung weniger ernst nehmen.</p>	
	<i>Ablehnung des Vorschlags durch eine oder beide Parteien</i>		

	- Schiedsperson insistiert	<i>Strukturell:</i> Dieses Vorgehen widerspricht der Parteienzentrierung.	
	- Schiedsperson forciert die Vorschlagsannahme	<i>Strukturell:</i> Dieses Vorgehen widerspricht der Parteienzentrierung und die Schiedsperson agiert parteilich.	
	- Schiedsperson modifiziert den Vorschlag oder handelt einen modifizierten Vorschlag aus	Strukturell: Der Problemgehalt ist abhängig vom Grad der Berücksichtigung der Parteien.	
	<i>Zustimmung durch eine der Parteien oder beide</i>	--	
Ergebnissicherung	<i>Paraphrase von Einigungen und/oder Vereinbarungen</i>	---	
	Protokollierung des Vergleichs oder einer Einigung/Vereinbarung	<i>Strukturell:</i> Die Protokollierung erfordert Zeit, die – sofern die Schiedsperson das Protokoll ohne Interaktion erstellt – die Beziehung der Parteien belasten kann. <i>Realisierung:</i> Das strukturelle Problem wird reduziert, wenn jede Einigung nach ihrem Zustandekommen unmittelbar protokolliert wird oder die Protokollierung Teil der Einigungsaushandlung wird. Dann allerdings ist es möglich, dass sich dieser Aufwand als unnötig herausstellt, wenn der Vergleich nicht zustande kommt. Wenn Schiedspersonen den Wortlaut des Protokolls aushandeln, geschieht dies primär mit einer der Parteien.	
	Verlesung des Protokolls	---	
	<i>Einholung einer Ratifikation beider Parteien</i>	<i>Realisierung:</i> Dies ist in vielen Fällen ein formaler Akt, da der Vergleich durch die Aktivitäten der Parteien zustande gekommen ist.	
	<i>Ratifikation des Vergleichs oder einer Einigung/Vereinbarung durch beide Parteien, verbal oder per Unterschrift</i>	<i>Realisierung:</i> Dies ist in vielen Fällen ein formaler Akt, da der Vergleich durch die Aktivitäten der Parteien zustande gekommen ist.	
Auflösung der Schlichtung	Organisatorisches	---	In keinem meiner Gespräche nehmen Schiedspersonen gezielt positiven Einfluss auf die Umdefinition der Beziehung
	förmliches Schließen der Verhandlung	<i>Strukturell:</i> Die förmliche Schließung unterstreicht den formell-amtlichen Charakter von Schlichtung.	
	Darstellung der negativen Konsequenzen eines ausgebliebenen Vergleichs (NM1)	---	

Dank	<i>Strukturell:</i> Dies ist tendenziell problematisch, weil Dank als Hinweis auf das Rollenbild bspw. eines Gastgebers interpretiert werden kann.	der Parteien. Negativen Einfluss auf die Umdefinition der Beziehung nimmt vor allem die Nachverbrennung.
Nachverbrennung (K)	<i>Strukturell:</i> Eine Nachverbrennung ist insbesondere dann höchst problematisch, wenn sie zwischen der Schiedsperson und einer Partei erfolgt, da die Schiedsperson damit parteilich agiert. Dies wirkt sich ggf. negativ auf die Umdefinition der Beziehung der Parteien aus.	
informelles Nachfeld – Smalltalk	---	
Thematisierung des gemeinsamen Rausgehens (VL1)	---	

Tabelle 5: Problemkontur der standardisierten Handlungselemente

9. Zur Qualität der Daten und der Ergebnisse

Anzeichen für eine Beeinflussung der Interaktionssituation durch die Aufzeichnung und damit für mangelnde *Validität* der Daten finden sich in KL1, VL1 und VL2. So begründet KL eine Abweichung von ihrem üblichen Vorgehen mit Nervosität aufgrund der Aufzeichnungssituation. Ob diese ihren Rückzug mit bewirkt, kann hier nicht geklärt werden. VL etabliert zur Gewährleistung von Anonymität trotz Aufzeichnung für die Verhandlungen die Regel, einander nicht mit Namen anzusprechen, und es gelingt ihr, sich daran zu halten. Es liegt daher nahe, dass ihr die Aufzeichnungssituation überwiegend präsent ist. Inwiefern ihr Interaktionsverhalten dadurch weitergehend beeinflusst wurde, ist unklar. Da sie jedoch wusste, dass es Ziel der Aufzeichnung war, ihre Interaktion zu untersuchen, gehe ich davon aus, dass potenzielle Artefakte vor allem aus dem Bestreben entstanden sind, besonders gut zu schlichten. Dadurch wiederum würde ihre Vorstellung von adäquatem Rollenhandeln besonders hervortreten. Da zudem in den Gesprächen der Schiedsfrau Verhaltensweisen identifiziert wurden, die sich in ähnlicher Form sowohl mehrfach bei ihr als auch bei anderen Schiedspersonen finden, halte ich die beschriebene Einschränkung der Validität für unproblematisch hinsichtlich der Qualität der Ergebnisse.

Dies gilt auch für die Parteien. Die von VL aufgestellte Regel berücksichtigen sie partiell nicht, was zumindest ein Indiz dafür ist, dass ihnen die Aufzeichnung nicht dauerhaft präsent ist. Da sie zudem davon ausgegangen sein mussten, dass mich nicht primär ihr Verhalten, sondern das der entsprechenden Schiedsperson interessiert, halte ich eine Beeinträchtigung durch die Aufzeichnungssituation für unwahrscheinlich.

Der Vergleich mit den Ergebnissen der IdS-Studie legt nahe, dass die Daten hinsichtlich der interaktiven Phänomene, die sie abbilden, uneingeschränkt valide sind. Sämtliche analytische Kategorien aus dem IdS-Projekt konnten auf meine Daten angewendet werden, nahezu alle Befunde aus dem IdS-Projekt trafen auch auf meine Daten zu und meine Ergebnisse ergänzen die des IdS-Projekts systematisch und ohne erforderlichen Explikationsaufwand.

Die *Repräsentativität* der Daten aus meinem Korpus kann hinsichtlich der Personenkonstellation und der Konflikte betrachtet werden. In Bezug auf die Personenkonstellation sind die Gespräche meines Korpus nicht repräsentativ, weil sowohl Vertretungen als auch anwaltliche Beistände überrepräsentiert sind. Zudem zeigt sich hinsichtlich der Beteiligung von Anwälten an der Schlichtung eine signifikante Abweichung von den Befunden aus der Evaluation von § 15a EGZPO. So beobachteten Röhl/Weiß (2005: 231), dass sich Anwälte, die als Beistand an einer Verhandlung teilnehmen, nicht stark in das Gespräch einbringen. In KL1 sind es die Anwältinnen der Parteien, die nahezu eigenständig die Verhandlung führen, in VL2 entsteht sogar Kompetenzgerangel mit der Schiedsperson und in K1 bearbeitet der Anwalt der Antragstellerin gemeinsam mit der Schiedsperson den Antragsgegner. In Bezug auf die Konfliktarten, die in den Verhandlungen bearbeitet werden, sind die Daten hingegen repräsentativ: Es handelt sich in allen um Nachbarschafts- oder Mietstreitigkeiten. Zudem sind die Konflikte unterschiedlich verhärtet und eskaliert. Lediglich K1 ist eindeutig eine fakultative Schlichtung (6 % der von Röhl/Weiß untersuchten Schlichtungen waren fakultativ, s. Kap. 4.3).

Auch die *Reliabilität* der Daten ist eingeschränkt: Die gravierenden Einschränkungen durch die Begrenzung auf Audioaufzeichnungen wurden bereits diskutiert (vgl. Kap. 3.1). Da fast alle Schlichtungen zudem durch die Schiedsperson selbst aufgezeichnet wurden, wurde das Mikrophon teilweise nicht ideal ausgerichtet, es kam zu einer Auslassung, weil die Schiedsperson das Gerät versehentlich ausstellte, und kommunikatives Vor- und Nachfeld sind in der Regel nicht repräsentiert. Die ungeeignete Ausrichtung des Mikrofons bedingte vor allem in K1 und KL1 mehrere unverständliche Passagen. Bei der Außenaufnahme in VL1

ist die Qualität der Aufzeichnung ebenfalls eingeschränkt, weil lediglich die Schiedsfrau ein Mikrofon trägt, es windig ist und sich alle Interaktanten mehrfach auf dem Gelände bewegen. Keine der unverständlichen Passagen ist jedoch länger als fünf Sekunden und es ist an jeder Stelle möglich, die Umgebung der unverständlichen Passagen zu analysieren, so dass die eingeschränkte Qualität der Daten primär ein Problem für die Transkription und weniger eines für die Analyse war. Da unklar ist, wie lang genau die Auslassung ist, ist ebenfalls unklar, welche Phänomene dadurch der Analyse nicht zugänglich waren. Da jedoch bereits die Kernaufgaben der Schlichtung bearbeitet worden waren, beurteile ich die Auslassung ebenfalls nicht als sehr problematisch. Dass jeweils das kommunikative Vor- und Nachfeld fehlt, halte ich jedoch insbesondere für die Entwicklung des Fortbildungskonzepts für eine größere Einschränkung: Im kommunikativen Vorfeld wäre besonders interessant gewesen, wie die Schiedsperson damit umgeht, dass beide Parteien in der Regel nacheinander kommen. Und es wäre interessant, wie der Modalitätswechsel vom Vorfeld zur Schlichtung selbst verläuft. Im Nachfeld könnte sich zeigen, wie die Parteien aktiv ihre Beziehung (um-)gestalten. Die gegebenen Befunde werden daher zwar nicht eingeschränkt, aber es fehlen Daten für weitere potenziell wichtige Befunde.

Die Aufzeichnungen wurden in unterschiedlichen Detaillierungsgraden transkribiert: Zwar liegen für alle Gespräche Feintranskripte vor, doch sind sie nur teilweise mithilfe des Phonetik-Programms PRAAT gestützt. Daher sind Pausenlängen meist geschätzt und Intonationsmarkierungen entsprechen dem Höreindruck. Da ich über mehrere tausend Stunden Transkriptionserfahrung verfüge, liegen meine Schätzungen meist nah an den Ergebnissen von Messungen. Zudem ist die Entscheidung gegen eine vollständige PRAAT-Stützung mit dem Zweck der Analysen zu rechtfertigen: Der eingeschränkten Berücksichtigung prosodischer und intonatorischer Elemente in Transkript und Analyse entspricht ihre Bedeutung für die Fortbildungen, in denen die Bearbeitung von zentralen Gesprächsaufgaben im Vordergrund steht und individuelle paraverbale Realisierungsformen sekundär sind.

Abschließend lässt sich festhalten, dass zwar Einschränkungen hinsichtlich der Qualität der Daten bestehen, die jedoch (mit Ausnahme der Einschränkung auf Audiodaten) die Qualität der Ergebnisse nicht eindeutig negativ beeinflussen. Obwohl das Korpus nur sieben Gespräche umfasst, war es – so zeigten die Analysen – umfangreich genug, um systematisch auftretende Probleme und gelungene Vorgehensweisen zu identifizieren, und es liefert aufgrund der Repräsentativität unterschiedlicher Konflikte sinnvolles Material für Simulationen authentischer Fälle.

10. Das Fortbildungskonzept

In den vorangegangenen Analysen wurde sowohl die faktische Kompetenz der vier untersuchten Schiedspersonen ermittelt als auch punktuell ihre ideale Kompetenz diskutiert. Im Rahmen der Institutionsanalyse wurde zudem problematisiert, welches Handeln auf der situativ-institutionellen Ebene realisierbar ist. Diese Befunde werden nun für ein Fortbildungskonzept zu einem Schwerpunktthema didaktisiert, das sich aus den Analysen ergibt.

10.1. Fortbildungsinhalte, institutioneller Rahmen und Lernziele

Aus den Ergebnissen der Analysen ergeben sich viele wichtige potenzielle Fortbildungsinhalte. Drei aus meiner Sicht wichtige Inhalte sind an Musterpositionen gebunden:

- „Schlichtung professionell beginnen: Setting, Sondierungsgespräch und Beginn der Verhandlung“,
- „Die Basis für einen Vergleich legen: eine gemeinsame Konfliktsicht entwickeln“ und
- „Zum bestmöglichen Ergebnis verhelfen: Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen“.

Diese Themen sollen in der Fortbildung bearbeitet werden. Primäres Lernziel dabei ist, dass die Teilnehmenden durch Reflexion typischer Probleme sowie gelungener Lösungen ihr Handlungsspektrum in unterschiedlichen Übungssettings erweitern, um in der Praxis Sicherheit im Umgang mit diesen Aufgaben zu gewinnen. Daher sollten diese Themen idealerweise so früh im Ausbildungscurriculum bearbeitet werden, dass die Teilnehmenden bereits über erste Praxiserfahrungen verfügen, aber noch keine Handlungsrountinen verfestigen konnten. Um dies sicherzustellen, wäre es sinnvoll, eine Mindestzahl geführter Verhandlungen (beispielsweise drei) als Teilnahmebedingung zu bestimmen, damit die Teilnehmenden ihre Haltung und ihre Vorgehensweise reflektieren können. Wegen des Handlungsdrucks in der Praxis ist bei einer solchen Platzierung im Curriculum davon auszugehen, dass die Teilnehmenden hinreichend motiviert sind, um- und hinzulernen.

Weiterhin wurde anhand der Befunde deutlich, dass Schiedspersonen auch in komplexen und eskalierten Konflikten nicht über ausreichende oder zielführende Handlungskompetenzen verfügen. Daher ist ein viertes Thema, das sinnvoll in einer gesprächsanalytischen Fortbildung bearbeitet werden kann, wie Schiedspersonen mit Eskalationen und ‚harten‘ Fällen umgehen können. Für die Bearbeitung dieses Themas sollten Teilnehmende allerdings bereits Handlungsrountinen entwickelt haben, damit sie der Komplexität, mit der sie zusätzlich zu dem ohnehin bereits komplexen Aufgabenprofil in ‚schwierigen Fällen‘ konfrontiert werden, gerecht werden können. Zudem ist bei zunehmender Erfahrung wahrscheinlich, dass die Teilnehmenden selbst bereits mit eskalierten oder eskalierenden Konflikten konfrontiert wurden und sie daher sowohl eine hohe intrinsische Motivation für die Teilnahme haben als auch authentische Problembeschreibungen und Lösungsansätze einbringen können. Da das Ausbildungscurriculum des BdS innerhalb von zwei Jahren durchlaufen werden soll, wäre es sinnvoll, wenn dieses Thema erst gegen Ende bearbeitet wird.

Quer zu diesen musterbezogenen Befunden, deren Bearbeitung ich in der gesprächsanalytisch fundierten Fortbildung für sinnvoll halte, liegen weitere: Einer der Ausgangspunkte dieser Arbeit war die These, dass viele der Probleme in Schlichtungsgesprächen, die bereits im IdS-Projekt deutlich wurden, darauf zurückzuführen sind, dass Schiedspersonen die vielfältigen, schwer zu vereinbarenden und einander ausschließenden Anforderungen an ihre Tä-

tigkeit innerhalb der Aus- und Fortbildung nur marginal reflektieren, was zwangsläufig ein unzureichendes Rollenbild bedingt. Da ich diesem Bereich eine besonders hohe Bedeutung für die Professionalität des Schlichtungshandelns zuspreche und ich gleichzeitig gerade hier eine Stärke des gesprächsanalytisch fundierten Ansatzes sehe, weil der abstrakte Rollengedanke an konkreten Gesprächsdaten und damit an seinem interaktiven Niederschlag betrachtet werden kann, halte ich eine Fortbildung, die bei den oben genannten zentralen Befunden grundsätzlich eine Rollenperspektive zugrundelegt, für besonders erforderlich.

Wie Boettcher (2004, s. Kap. 2.3.1) gehe ich davon aus, dass der Schlüssel zum Beibehalten¹⁷² erlernter Verhaltensweisen in der Auseinandersetzung mit „eigenen inneren Gesprächseinstellungen“ liegt, zu denen das Gelernte konsistent ist. Im Fortbildungskonzept sichtbar und damit bearbeitbar werden solche Gesprächseinstellungen immer dann, wenn Teilnehmende Gesprächsverhalten, beispielsweise repräsentiert durch Transkripte, beurteilen und gehalten sind, ihre Beurteilungskriterien offenzulegen. Da es das Ziel der geplanten Fortbildung ist, zu einem konsistenten Rollenbild beizutragen, werden derart offengelegte Kriterien nicht nur auf ihre Passung zu den Annahmen der Teilnehmenden, sondern auch auf das von der Institution und dem Gesetzgeber entwickelte Aufgabenprofil von Schiedspersonen rückbezogen. Auf diese Weise soll die Fortbildung zudem dazu beitragen, den Teilnehmenden Orientierung und Sicherheit für ihre Praxis zu vermitteln. Bei der Bearbeitung der musterbezogenen Themen und darüber hinaus werden daher folgende Aspekte systematisch berücksichtigt:

- Was ist die Kernaufgabe der Schiedspersonen: Konfliktbeilegung oder Vergleich?
- Schlichten im Schatten des Rechts: Welchen Stellenwert haben Rechtsnormen in der Schlichtung?
- Wofür trägt die Schiedsperson im Gespräch Verantwortung, wofür die Parteien?
- Evaluativ vs. elizitiv: Welche Form von Evaluation ist tragbar, welche nicht? Wie kann elizitive Gesprächsführung im Schlichtungssetting aussehen?
- Neutralität und Allparteilichkeit als Prinzip der Gleichberechtigung der Parteien und der Umgang mit der strukturellen Bevorteilung der antragstellenden Partei.

In der Fortbildung stehen daher Standardanforderungen an die Schiedspersonen im Vordergrund, die meinen Daten zufolge bislang nicht in ausreichendem Maß vermittelt werden: der Aufgabenbeschreibung durch die Gewährleistung von Parteienzentrierung und neutralem Verhalten gerecht zu werden.

Die Fortbildungen im Ausbildungscurriculum der Schiedspersonen finden jeweils freitags und samstags statt und umfassen täglich acht Unterrichtsstunden. Für die Bearbeitung der beschriebenen Themen halte ich eine viertägige Fortbildung für erforderlich: Bei einer zweitägigen Auftaktveranstaltung, die in den bestehenden Rahmen Freitag/Samstag eingeordnet ist, liegt der Fokus auf den musterbezogenen Problemen und die Teilnehmenden setzen sich mit ihrem Aufgabenprofil auseinander. Die verbleibenden zwei Fortbildungstage finden als eintägige Veranstaltungen jeweils ca. vier Monate später statt. Die erste dieser eintägigen Veran-

¹⁷² Brünner und Becker-Mrotzek (2004: 37) unterscheiden das Verstehen, die Einsicht bzw. die Überzeugung gewinnen, das Behalten, das Umsetzen oder Anwenden und das Beibehalten von Gelerntem als unterschiedliche Dimensionen des Lernprozesses. Weder das Anwenden noch das Beibehalten von in Fortbildungen Erlerntem kann durch die Fortbildung sichergestellt werden, da beides in der beruflichen Praxis geschieht. Das Beibehalten erlernter Verhaltensweisen ist dennoch das zentrale Lernziel, denn „[d]ie Nachhaltigkeit des Lernerfolgs hängt [] davon ab, ob es gelingt, [] Routinen auszubilden“ (ebd.).

staltungen dient als Praxiswerkstatt¹⁷³ primär der Reflexion der Umsetzung erlernter Verhaltensweisen. Der letzte Tag dient der Bearbeitung von Eskalationen und ‚harten Fällen‘ sowie der Sicherung der Ergebnisse in einem „Manual zur Gesprächsführung“ (Lalouschek 2004). Nach dem Auftaktwochenende bis zum Ende der Fortbildung können die Teilnehmenden ein Praxistandem (s. dazu Spiegel 2009: 20, 25) und/oder Supervision nutzen, um sich in ihrer Praxis weitergehend zu professionalisieren.

Wegen der eingangs beschriebenen Voraussetzungen bezüglich der Erfahrungen der Teilnehmenden sollte das Auftaktwochenende den Fortbildungen zu Rechtsfragen (EL, FL1, FL2 zum Zivilrecht, Nachbarrecht) folgen. Innerhalb des Einführungslehrgangs werden zwar ebenfalls praktische Fragen der Verhandlungsführung behandelt, doch stehen rechtliche Aspekte der Zuständigkeit für die unterschiedlichen bürgerlich-rechtlichen Streitfälle und Privatklagedelikte im Vordergrund. Das Auftaktwochenende dort zu verankern gewährleistet, dass sich die Schiedspersonen auf der Grundlage geringer eigener Praxiserfahrungen weitergehend und intensiver mit ihrer Rolle auseinandersetzen. Wie beschrieben gehe ich davon aus, dass dies ihren Bedürfnissen entspricht, da sie gerade in den praktischen Fragen der Verhandlungsführung unsicher sein dürften.

Weil an den beiden weiteren Tagen komplexere Themen bearbeitet werden und deswegen mehr Praxiserfahrung sinnvoll ist, werden die weiteren Fortbildungstage später im Curriculum verankert: Wie in Kapitel 2.1.5 herausgearbeitet, wird zwar auch in den Fortbildungslehrgängen zu Rechtsfragen auf die Verhandlungsführung eingegangen, doch sind es die beiden Fortbildungslehrgänge zu Mediation, in denen Interaktion im Vordergrund steht. Sinnvoll ist daher, dass die beiden Veranstaltungstage jeweils hinter einer der Fortbildungen zur Mediation positioniert werden. Diese Positionierung würde sicherstellen, dass die Lehrgänge zu Mediation vor einem schlichtungsspezifischen Rollenbild reflektiert werden können und der Mediationsgedanke stärker in die geplante Fortbildung einfließt. Ergänzt um die vier Tage der gesprächsanalytischen Fortbildung sähe das Curriculum damit so aus:

- Einführungslehrgang (EL)
- Fortbildungslehrgang 1 (FL 1) zum Strafrecht
- Fortbildungslehrgang 2 (FL 2) zum Zivilrecht
- Fortbildungslehrgang 2 Nachbarrecht (FL 2 Nachbarrecht) zum Nachbarrecht
- Fortbildungslehrgang 3 zu Kernaufgaben im Schlichtungsgeschehen
- Fortbildungslehrgang 2 Mediation I (FL 2 Mediation) zu Techniken der Mediation durch Schiedspersonen
- Fortbildungslehrgang 3 zu Problemen aus und in der Praxis
- Fortbildungslehrgang 2 Mediation II (FL 2 Mediation) zu Techniken der Mediation durch Schiedspersonen
- Fortbildungslehrgang 3 zum Umgang mit Eskalationen und zur Erstellung eines Manuals zur Gesprächsführung

¹⁷³ Spiegel (2009: 21, 25) definiert Praxiswerkstätten als „Nachbereitungsangebot einer Moderation, der [sic!] den Transfer in die Praxis nach dem Workshop begleitet und reflektiert.“ Sie betont, dass dies für eine Festigung der Gesprächskompetenzen wichtig ist und dass dort „Probleme, die bei der Umsetzung des neuen Handlungswissens in die Praxis entstanden sind,“ bearbeitet werden können (vgl. ebd.).

- die Fachtagung (FT).

Vor dem Hintergrund der statistischen Daten der Schiedspersonen (vgl. Kapitel 4.4.1.2) muss die Fortbildung für eine altersgemischte Gruppe mit einem Altersdurchschnitt von 50 bis 60 Jahren geplant werden, die zwar beide Geschlechter, aber mehr Männer als Frauen umfasst. Ich plane die Fortbildung für zwölf Teilnehmende. Da sie Ehrenämter(innen) sind, ist von einer hohen intrinsischen Motivation auszugehen, und ihnen dürfte wichtig sein, Spaß an der Fortbildung zu haben. Da sie sich zudem tendenziell selten in expliziten Lehr-/Lernkontexten befinden dürften, ist es besonders bei dieser Zielgruppe erforderlich, das Lerntempo sensibel an die Gruppenbedürfnisse anzupassen. Wegen der zu Beginn der Fortbildung geringen Erfahrung der Schiedspersonen gehe ich davon aus, dass das Bedürfnis nach Austausch sehr hoch ist und nur ein geringer Professionalisierungsgrad gegeben ist. Gleichzeitig gehe ich von hoher Reflexionsbereitschaft aus, weil ich vermute, dass ein Antrieb zur Übernahme des Schiedsamts der Drang danach ist, etwas Gutes, Hilfreiches zu tun, und dass in den ersten Schlichtungserfahrungen deutlich wurde, dass Schlichten eine schwierige Aufgabe darstellt.

Bei der Annahme einer Implementierung besucht ein weiterer Teil der Teilnehmenden die Fortbildung bereits zum zweiten oder mehrfachen Mal und verfügt über entsprechend mehr Erfahrung, weil Schiedspersonen das Curriculum in einem Vier-Jahres-Rhythmus wiederholen sollen. Wie motiviert diese Zielgruppe ist, hängt zum einen von der Vorerfahrung mit dieser Fortbildung, zum anderen mit ihrer Selbsteinschätzung als Schiedsperson zusammen. Da allerdings bei geringer Motivation nicht mit einem Lernerfolg zu rechnen ist (vgl. z. B. Hartung 2004B: 60) und die Empfehlung, das Curriculum regelmäßig zu durchlaufen, mit Veränderungen im Rechtssystem begründet wird, sollte für diese Zielgruppe der Besuch der geplanten Fortbildung freiwillig sein.

Bei der Konzeption der Fortbildung setze ich bestimmte Fähigkeiten und Fertigkeiten bei den Teilnehmenden voraus, so zum Beispiel, dass die sog. Basisqualifikationen¹⁷⁴ (Ehlich 2005) vorhanden sind und sie Grundwissen über verschiedene Aspekte ihrer Tätigkeit besitzen, so über ihre Aufgabe, den Verfahrens- und Gesprächsverlauf, die Schriftführung etc. Gleichzeitig nehme ich an, dass diese Bereiche wenig reflektiert wurden.

10.2. Ablauf der Fortbildung

10.2.1. Tag 1: Schlichtung professionell beginnen

Die Teilnehmenden lernen mithilfe des gesprächsanalytischen Vorgehens die Problemkontur in Eröffnungsphasen kennen, erhalten dabei vielfache Angebote zur Reflexion ihrer Rolle und Anregungen zur Veränderung ihrer Gesprächspraxis, die sie erproben. Sie lernen das Handlungsmuster ‚Schlichten‘ kennen und können anhand dessen ihr Vorgehen einordnen.

Kennenlernen und Vorstellen der Inhalte (max. 45 Minuten)

Zu Beginn einer Fortbildung steht im Vordergrund der Interaktion, ein auf Kooperation ausgelegtes Arbeitsbündnis zwischen Fortbildungsleitung und Teilnehmenden zu initiieren. Daher stelle ich zunächst mich, den Verlauf der Fortbildung und ihr Ziel vor. Da die Teilnehmenden erwartbar keine Vorstellung von Inhalten und Methoden gesprächsanalytischer Fortbildungen haben, vermittele ich beides an einem Beispiel und demonstriere, dass dies eine

¹⁷⁴ Dazu zählen basale phonische, pragmatische, semantische, morphologisch-syntaktische und diskursive Qualifikationen.

„entschleunigte Betrachtungsweise kommunikativer Verhaltensweisen im Vollzug ermöglicht“ (Meer 2009: 18) und dass es auf diese Weise nicht nur möglich wird, das Gesprächsverhalten einer Person mikroskopisch zu betrachten, sondern auch die Wirkung dieses Verhaltens auf die anderen Gesprächsteilnehmenden. Um einen ersten Einblick in die Vorkenntnisse der Teilnehmenden zu erhalten und sie früh aktiv werden zu lassen¹⁷⁵, bitte ich sie, jeweils drei Aspekte zu notieren, die aus ihrer Sicht ein gutes Schlichtungsgespräch ausmachen. In einer kurzen Vorstellungsrunde, bei der sie Namensschilder erhalten, lesen sie dann die drei Aspekte vor und können äußern, ob sie besondere Lernziele mit dem Besuch dieser Veranstaltung verfolgen. Die Moderationskarten sammle ich ein und hefte sie grob sortiert an eine Metaplanwand.

Als Wissenschaftlerin, die selbst nicht als Schiedsfrau tätig ist, beschränkt sich meine Feldkompetenz auf das durch die Analysen gewonnene Wissen über Schlichtung; über Praxiswissen verfüge ich nicht. Wegen dieses Umstands, weil ich jünger als die Teilnehmenden bin und weil mein universitärer Hintergrund möglicherweise Praxisferne vermuten lässt, halte ich es für wichtig, früh zu verdeutlichen, dass mein Feldwissen „Aufgaben- und Verfahrensidentifikationen möglich [macht], die weitgehend frei sind von den Alltagstheorien der Dozenten und Akteure, die selbst in diesem Feld tätig sind“ (Wolf 2009: 102). Dafür erachte ich für sinnvoll, Ausschnitte aus der Problemkontur zu referieren, wie ich sie in Kapitel 6 dargestellt habe. Ich verdeutliche den Schiedspersonen damit, dass ich ihre Aufgabe wertschätze und die Komplexität ihrer Aufgabe beurteilen kann, und ich leiste damit protektive Imagearbeit: Indem ich die Aufgabe als komplex darstelle und betone, dass es keine Patentrezepte gibt, verdeutliche ich implizit, dass Probleme der Aufgabe inhärent sind und alle Teilnehmenden daher Schwierigkeiten haben dürfen.

Ich weise darauf hin, dass hier ein geschützter Rahmen besteht, in dem Vertraulichkeit gegeben ist, und in dem wir wertschätzend miteinander umgehen. Und ich weise darauf hin, dass dieser Rahmen ideal ermöglicht, in Simulationen Verhaltensweisen zu erproben, dass es also bei Übungen nicht primär darum geht, möglichst ideal zu agieren, sondern durch das Erproben eine Haltung dazu zu gewinnen, ob sich ein erprobtes Verhalten für die Übende / den Übenden in der Praxis eignen könnte.¹⁷⁶ Den Verlauf der Fortbildung visualisiere ich am Flipchart und gebe zur Orientierung ein knappes Handout (s. Anhang, Handout 1) aus.

Die Anfangsphase abschließend stelle ich die Teilnahmebedingungen vor: Dazu gehört die Verpflichtung zur Teilnahme an allen vier Tagen, die Vertraulichkeit mit den Informationen der anderen, die Mitarbeit und Bereitschaft zum Üben sowie die Aufzeichnung einer eigenen Schlichtung bis zum dritten Fortbildungstag.

Übung: Schlichtungsgespräche eröffnen

Abweichend von vielen methodisch anders ausgerichteten Fortbildungen ersetzt oder ergänzt in gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungen der Einsatz eines ersten Transkripts (bzw. erster Transkripte) die klassische Abfrage von Anliegen, damit „auf der Grundlage der ausgewählten Daten zentrale Problemstellen des Arbeitsalltags der Beteiligten [] bestimm[t werden können] bzw. das Wissen der Teilnehmer/innen hierüber [] aktivier[t]“ werden kann

¹⁷⁵ Spiegel (2009: 21) empfiehlt, die Teilnehmenden innerhalb der ersten zehn Minuten zu Wort kommen zu lassen, weil dies ihre Aktivität vergrößert.

¹⁷⁶ Damit entspreche ich der Forderung Lepschys (2002: 57f.), die Gründe für den Einsatz von Simulationen offenzulegen. Ihr zufolge verringert dies zudem Artefakte und vergrößert die Bereitschaft, sich auf eine Simulation einzulassen.

(Meer/Spiegel 2009: 4). In der hier geplanten Fortbildung ersetzt die Auseinandersetzung mit dem Transkript die Abfrage von Lernwünschen zunächst; sie wird am Ende des Tages mit einem engeren Fokus nachgeholt.

Der Einstieg in die Fortbildung erfolgt mit der Arbeit am Transkript der Eröffnungsphase aus NM1 (s. Anhang, Handout 2).¹⁷⁷ Dieser Auszug ist aus mehreren Gründen als Einstieg in die Transkriptarbeit und die Fortbildung geeignet: Die Eröffnungsphase ist ein zentraler, in jeder Schlichtung wiederkehrender Teil der beruflichen Praxis der Schiedspersonen. Indem der Schiedsmann hier sich, die Institution, den Gesprächsverlauf und die Gesprächsbedingungen darstellt, expliziert er Aspekte, die hinsichtlich des Rollenbildes von Schiedspersonen relevant sind. Und er expliziert sie auf eine Weise, die eine Analyse zugrundeliegender Annahmen und potenzieller interaktiver Konsequenzen ermöglicht (s. Analyse von NM1 im Anhang). Da es sich zudem um eine umfangreiche Realisierung der Eröffnungsphase handelt, gehe ich davon aus, dass die Teilnehmenden kaum andere Handlungselemente nutzen. Da die Eröffnungsphase wegen der geringen Interaktivität und der damit gegebenen guten Planbarkeit zudem meiner Erwartung nach eine Gesprächsphase darstellt, die Schiedspersonen stärker reflektieren als andere Phasen, ermöglicht die Arbeit an den Daten, verhältnismäßig schnell zu den Beurteilungen zugrundeliegenden Vorstellungen über Aufgabe und Rolle der Teilnehmenden sowie potenziell funktionale und dysfunktionale Formulierungen zu gelangen.

Mit der Übung verfolge ich mehrere Ziele: Die Teilnehmenden erkennen anhand des Transkripts einer Gesprächsphase, die großes Problempotenzial beinhaltet, für ihre berufliche Praxis typische Probleme und gewinnen wegen des Praxisbezugs eine positive Haltung der Veranstaltung gegenüber. Sie werden sensibilisiert für die Komplexität von Kommunikation und erhalten einen ersten Zugang zur Transkriptarbeit.

⇒ Schritt eins: Vorstellung der Daten (10 Minuten)

Ich beschreibe den Teilnehmenden die Ausgangssituation von NM1 in wenigen Sätzen und teile ihnen das Transkript aus. Ich lese es vor¹⁷⁸ und erläutere knapp die Notationskonventionen am per Beamer oder OHP projizierten Transkript.

⇒ Schritt zwei: Individuelle Auseinandersetzung mit dem Transkript (10 Minuten)

Die Teilnehmenden sammeln zehn Minuten lang in Einzelarbeit, was ihnen an der Eröffnungsphase auffällt (z. B. als gut oder schlecht, irritierend o. Ä.). Für jede als Auffälligkeit beurteilte Stelle des Transkripts sollen sie vermerken, aufgrund welcher Kriterien sie zu dieser Beurteilung kommen. Ich entscheide mich bei diesem Arbeitsschritt gegen Partnerarbeit, um zu vermeiden, dass die Teilnehmenden im Austausch miteinander ihre Positionen so weit verfestigen, dass eine anschließende systematische Analyse erschwert wird.

¹⁷⁷ Bei der Auswahl und Bearbeitung sämtlicher Transkripte, die in der Fortbildung eingesetzt werden, beachte ich soweit möglich die Maximen für die Transkriptarbeit, die in Kapitel 2.3.2 beschrieben wurden.

¹⁷⁸ Ich habe mich dafür entschieden, das erste Transkript selbst vorzulesen, weil ich davon ausgehe, dass selbst ein Anschauungstranskript stark von den Lesegewohnheiten der Teilnehmenden abweicht. Da ich durch die intensive Auseinandersetzung mit den Daten die Intonationscharakteristika recht präzise wiedergeben kann, reduziert dies möglicherweise das Empfinden, das Transkript sei nicht echt, das Erstleser von Transkripten häufig äußern.

⇒ Schritt drei: Diskussion über erste Eindrücke im Plenum (25 Minuten)

Nach der individuellen Auseinandersetzung mit dem Transkript frage ich die Teilnehmenden, ob sie diese Eröffnungsphase realitätsnah finden und ob ihnen bestimmte Aspekte fehlen. Diese Frage ist aus zwei Gründen wichtig: Da die Teilnehmenden keine Erfahrung mit Transkripten haben und Schiedspersonen bei der Konfrontation mit Transkripten (beispielsweise in den Informationsveranstaltungen, die ich auf Einladung des BdS durchgeführt habe) mehrfach Zweifel an deren Authentizität äußerten, muss ich vor der weitergehenden Arbeit sicherstellen, dass sie ihre berufliche Praxis zumindest ansatzweise wiedererkennen. Zudem fordere ich ihnen dafür einen ersten mentalen Vergleich des im Transkript repräsentierten Verhaltens mit ihrem eigenen ab und setze damit – in einem geschützten Rahmen – Selbstreflexionsprozesse in Gang.

Wenn ich das Gefühl habe, dass die Teilnehmenden keine stark emotionale Haltung zum Transkript haben, erfrage ich anschließend, ob sie diese Eröffnungsphase im Ganzen für gelungen halten und ggf. warum.¹⁷⁹ Ich sammle die Äußerungen unkommentiert am Flipchart, fordere aber – wie Meer (2009: 41) – dazu auf, Eindrücke auf konkrete Transkriptstellen zu beziehen, um die Beurteilung zu präzisieren und den Unterschied zwischen Deskription und Beurteilung für alle Teilnehmenden zu verdeutlichen. Wenn möglich beziehe ich einzelne Aussagen auf die eingangs gesammelten drei Kriterien für gute Schlichtung zurück.

Der Einsatz des Transkripts hat eine Entlastungsfunktion (Meer 2009: 21f.) bei der Herausarbeitung der Problemsicht: Die Teilnehmenden können im Reden über das Transkript „die eigenen Affekte, die nicht selten mit dem Beobachten typischen (eigenen) Fehlverhaltens verbunden sind, zunächst einmal relativ hemmungsfrei benennen, ohne sich selbst belasten zu müssen“ (ebd.). Dies zieht vielfach nach sich, dass die Teilnehmenden „scheinbar automatisch“ (ebd.) die im Transkript monierten Verhaltensweisen als eigene einräumen und auf diese Weise einen Selbstreflexionsprozess beginnen (vgl. ebd.). Solche Reflexionsprozesse sind von zentraler Bedeutung für den Lernerfolg der Teilnehmenden, denn „[n]ur wenn es gelingt, bei den Fortbildungsteilnehmer/inne/n Prozesse der kritischen Selbstreflexion in Gang zu setzen, ist die Voraussetzung [] dafür gegeben, nachhaltige Veränderungsprozesse zu initiieren“ (Meer 2007: 130).

⇒ Schritt vier: Systematische Analyse (45 Minuten)

Anschließend analysieren wir das Transkript. Dabei verfolge ich das Ziel, einen Austausch über Monierungskriterien und einen Einblick in die Problemsicht der Teilnehmenden zu erhalten (vgl. dazu Meer 2007: 125). Das ist besonders deshalb wichtig, weil ich nur über geringes Feldwissen verfüge und meine normativen Setzungen bei der Beurteilung von Gesprächsverhalten meinen Erwartungen zufolge oft von denen der Schiedspersonen abweichen. Zudem fordert die gemeinsame Analyse den Teilnehmenden den „aktiven Gebrauch ihrer vorhandenen Kompetenzen“ ab, die so „zum Ausgangspunkt der weiteren Arbeitsprozesse“ werden (ebd.). Mit diesem Arbeitsschritt lenke ich die Teilnehmenden auf einen systematischen, analytischen, dialogischen, alternativenorientierten und mikroskopischen Umgang mit den Daten hin (s. Kap. 2.3.3), der für die Qualität späterer Gruppenarbeiten zwingend erforderlich ist.

Für eine strukturierte Auseinandersetzung mit dem Transkript habe ich eine Metaplanwand vorbereitet: Moderationskarten mit knappen Betitelungen der funktionalen Einheiten aus NMs

¹⁷⁹ Bei hoher emotionaler Beteiligung stelle ich die Frage nicht, um auch damit keine interaktive Verfestigung einer Positionen zu ermöglichen.

Eröffnungsphase hängen untereinander. Die Pause habe ich dafür genutzt, den einzelnen Karten ggf. Befunde aus der vorhergegangenen Diskussion zuzuordnen, die von den Teilnehmenden eindeutig und ausschließlich auf eine der Einheiten bezogen wurden.

Nun analysieren und diskutieren wir nacheinander die einzelnen funktionalen Einheiten. Dabei fordere ich die Teilnehmenden auf, NMs Handlungen zunächst sachlich zu beschreiben und dann zu beurteilen. Dabei notiere ich jeweils auf unterschiedlich farbigen Moderationskarten, was den Teilnehmenden positiv und negativ auffällt, und ordne sie den funktionalen Einheiten zu. Beobachtungen, die Gesamteindrücke darstellen oder sich auf Phänomene beziehen, die keiner der funktionalen Einheiten zuzuordnen sind, notiere ich auf der Flipchart aus dem letzten Arbeitsschritt. Ich erfrage für jedes Monitum, welche Hypothesen die Teilnehmenden darüber haben, warum NM so handelt. Auf diese Weise werden die oben als Schlüssel für eine Selbstreflexion benannten Gesprächseinstellungen sichtbar und können von den Teilnehmenden und mir systematisch auf Fragen der Normen, Ziele und Rolle rückbezogen werden. Ich gehe davon aus, dass hier und später innerhalb der Fortbildung wiederholt konkurrierende Gesprächsnormen sichtbar werden. Dies nehme ich grundsätzlich zum Anlass, um die Legitimität und ggf. die Hierarchisierbarkeit dieser Normen zu diskutieren.

Abschließend systematisieren wir die Befunde auf übergeordnete Problempotenziale hin. Karten, auf denen ähnliche Beurteilungskriterien vermerkt sind, ordne ich einander zu und suche nötigenfalls nach einem angemessenen Überbegriff, den ich an einer Flipchart festhalte (10 Min.). Diesen Arbeitsschritt abschließend, resümiere und notiere ich die Ergebnisse unter dem Fokus, welche Vorstellungen über die Funktionen der Eröffnungsphase, Ziele, Aufgaben und die Rolle den Beurteilungen zugrunde liegen. (5 Min.)

⇒ Schritt fünf: Erarbeitung von Handlungsalternativen (30 Min.)

Die identifizierten Problembereiche werden nun von den Teilnehmenden nach Relevanz hierarchisiert. Da Fortbildungen darauf zielen, die Teilnehmenden zur Lösung von Problemen oder zur professionellen Bearbeitung für sie relevanter Aufgaben zu befähigen, ist die nun folgende Entwicklung von Handlungsalternativen ein wesentlicher Arbeitsschritt. Von den wichtigsten Problembereichen ausgehend und mit Blick auf die Funktionen der Eröffnungsphase werden die Handlungsalternativen gesammelt und diskutiert, die ich für jedes Problem einzeln auf Flipchart notiere. Bei metasprachlich formulierten Alternativen fordere ich grundsätzlich dazu auf, sie so zu reformulieren, wie sie innerhalb der Eröffnungsphase formuliert werden könnten. Wegen des Problems der auch hier zwangsläufig einzubringenden normativen Setzungen ist es besonders wichtig, jede Alternative gemeinsam daraufhin zu betrachten, ob und ggf. wie und warum sie das entsprechende Problem reduziert.

Primäres Ziel dieses Arbeitsschrittes ist es nicht, Alternativen für jede als problematisch beurteilte Handlung zu formulieren, sondern anhand der den Teilnehmenden wichtigsten Aspekte möglichst viele Alternativen zu sammeln, für die die jeweiligen interaktiven Folgekosten herausgestellt werden.¹⁸⁰ Hier soll also bereits eine erste Sensibilisierung dafür erfolgen, welches Rollenbild für Schiedspersonen sinnvoll sein kann.

⇒ Schritt sechs: Simulationen der Eröffnungsphase

Im nächsten Schritt wird die Eröffnungsphase zunächst im Plenum, dann in Kleingruppen simuliert (zur Simulation authentischer Fälle s. Becker-Mrotzek/Brünner 1999C). Dies ermög-

¹⁸⁰ Die Visualisierung sieht dann beispielsweise aus wie bei Beispiel 4b in Spiegel 2009: 14.

licht den Teilnehmenden, bei der Analyse Gelerntes unmittelbar auszuprobieren, in unterschiedliche Interaktionsrollen Einblicke zu erhalten und so die interaktiven Konsequenzen unmittelbarer zu erleben als auf der Grundlage des Transkripts. Repräsentationsmethoden wie Rollenspiele, aber auch Simulationen, sind zwar in der Regel durch Artefakte gekennzeichnet und bilden insofern die berufliche Realität nicht authentisch ab (vgl. z. B. Kindt 1986; Brons-Albert 1995; Becker-Mrotzek/Brünner 1999C: 73¹⁸¹). Doch gehe ich wie Boettcher (2003: 358) davon aus, dass sich bei guter Vorbereitung der Simulation (vgl. dazu Bliesener 1994) der Artefaktcharakter – und zwar insbesondere in wenig interaktiven Gesprächsphasen wie der Eröffnung – unter anderem darin äußert, dass sich der/die Übende um eine aus seiner/ihrer Perspektive gute Realisierung bemüht. Da Simulationen in dieser Fortbildung nicht primär Repräsentationsmethoden mit dem Zweck sind, Daten zu gewinnen, anhand derer die berufliche Realität rekonstruiert werden muss, sondern Übungsfelder (s. zu dieser Differenzierung Lepschy 1999: 54), wirken sich solche Artefakte positiv auf die Analysierbarkeit aus. Schließlich steht in dieser Fortbildung im Vordergrund, die den Realisierungen zugrundeliegenden Konzepte des Rollenverständnisses herauszuarbeiten. Anders als bei der Simulation authentischer Fälle üblich (Becker-Mrotzek/Brünner 1999C: 72), erfolgt eine Videoaufzeichnung dieser ersten Simulation nur, wenn sich die Spielenden dazu bereit erklären. Ich gehe davon aus, dass der mögliche Aufzeichnungsverzicht die Bereitschaft der Teilnehmenden vergrößert, an der Simulation der Eröffnungsphase im Plenum mitzuwirken.

Die Übung verläuft wie folgt:

Nach der Mittagspause haben die Teilnehmenden zehn Minuten lang Gelegenheit, sich zu notieren, wie sie ihre Eröffnungsphasen gestalten möchten. Sie sichern dadurch die ihnen wichtigen Ergebnisse der Analyse und bereiten sich auf die Simulation vor.

Da die Eröffnungsphase weitgehend monologisch geprägt ist und Schiedspersonen sie meiner Einschätzung nach unabhängig von der Personenkonstellation und dem konkreten Anschuldigungszusammenhang gestalten, erhalten die Teilnehmenden erst anschließend weitere Informationen für die Simulationen. Zwei der Teilnehmenden nehmen die Position der Parteien aus NM1 ein, die ich noch einmal resümiere. Das Setting, also während der Simulation insbesondere die Sitzordnung, und das Vorgehen beim und nach dem Begrüßen der Parteien an der Tür sollen die Teilnehmenden, die jeweils die Rolle der Schiedsperson übernehmen, so praxisnah (an ihrem eigenen Vorgehen orientiert) wie möglich gestalten. Sie erhalten daher die Anweisung, die Becker-Mrotzek/Brünner (1999: 77) wählen: „Verhalten Sie sich in der Simulation bitte genauso wie sonst auch. Spielen Sie keine Rolle, sondern handeln Sie ganz normal.“ Vor Beginn der Simulation besprechen wir daher kurz, wie der bzw. die Teilnehmende diese Situation normalerweise handhabt und wie er/sie dies am Ort der Fortbildung möglichst ideal simulieren kann.

Zunächst erfolgt eine Simulation im Plenum. Die Schiedsperson soll das Setting dafür so vorbereiten, wie sie es für sinnvoll hält. Eine Zeitbegrenzung halte ich nicht für erforderlich, da selbst die umfangreiche Eröffnungsphase in NM1 lediglich zweieinhalb Minuten dauert.

Wegen der Begrenzung des Transkripts auf akustische Daten stehen für eine Auswertung der Simulation neue Perspektiven zur Verfügung, beispielsweise die Frage der Sitzordnung, die in den Analysen ebenfalls als relevant herausgearbeitet wurde, und die Fragen, wie die Schiedsperson die Parteien in den Raum holt, ihnen Plätze anbietet und ihre Körpersprache einsetzt. Falls diese Simulation nicht gefilmt wird, erhalten die Teilnehmenden, die nicht an der Simulation beteiligt sind, Arbeitsblätter mit Beobachtungsaufträgen (s. Anhang, Handout

¹⁸¹ Zur ‚eigenen Realität‘ von Rollenspielen vgl. Griebhaber 1994 und Schmitt 1999.

3), die sie lesen, während die drei Simulierenden die Simulation vorbereiten. Einer der Aufträge zielt darauf, zu beobachten, was die Schiedsperson tut, bevor alle ihre Plätze eingenommen haben, ein weiterer darauf, wie die Schiedsperson ihren Körper ausrichtet sowie den Blickkontakt gestaltet, und ein dritter darauf, ob in Bezug auf die vorhergehenden Analysen erkennbar unproblematischere Varianten gewählt wurden. Jeder Beobachtungsauftrag wird von mindestens zwei Teilnehmenden bearbeitet. Dieselben Gesichtspunkte nutzen wir auch bei einer videogestützten Auswertung.

Zur Auswertung werden nacheinander Schiedsperson und Parteien befragt, wie sie sich in der Situation gefühlt haben. Anschließend dürfen sich die Beobachter zu ihren Beobachtungsaufträgen äußern. Danach diskutieren wir gemeinsam die Sitzordnung, ihre Bedeutung für eine gelungene Schlichtung und in diesem Kontext die Bedeutung des Orts, an dem die Schlichtung durchgeführt wird.

Anschließend haben die Teilnehmenden fünf Minuten lang Gelegenheit, ihre Planung zu überarbeiten, bevor sie 25 Minuten lang im Trio jede Interaktionsrolle simulieren. Dadurch wird jede(r) der Teilnehmenden selbst tätig und erhält die Möglichkeit, praxisrelevante eigene Erfahrungen zu machen. Da diese Übung im Trio stattfindet und die Auswertung individuell ist, ist der Rahmen für die Übung so geschützt wie möglich. Diese Simulationen werten wir anschließend im Plenum unter der Fragestellung aus, was jede(r) aus der Übung für sich mitnimmt. (15 Minuten)

Vortrag samt Moderation: Vom Muster zum Auftrag (45 Minuten)

Nach der Pause stelle ich die einzelnen standardisierten Gestaltungselemente des Musters (s. Kap. 8.4.6) in einer sog. ‚geführten Tour‘ (vgl. Fiehler/Schmitt 2002) mithilfe einer Powerpointpräsentation vor, in der ich neben den einzelnen Elementen typische Realisierungen und Schwierigkeiten darstelle. Wie bereits in Kapitel 3.4 beschrieben, bietet das Muster den Teilnehmenden Orientierung und sie erkennen ihre berufliche Praxis wieder, was sich wiederum positiv auf ihre Akzeptanz gegenüber der Fortbildung auswirkt. Weil dies die Funktion der ‚geführten Tour‘ ist, kläre ich mit den Teilnehmenden, ob diese Darstellung ihrem Empfinden bzw. ihrer Sicht entspricht. (15 Minuten)

Anschließend arbeiten wir mit einer Visualisierung des Musters auf einem Metaplan weiter. Die Teilnehmenden notieren in einem stummen Brainstorming Assoziationen zu den einzelnen Handlungsschritten auf Haftnotizzetteln, die sie den einzelnen Musterpositionen zuordnen. Es stehen Zettel in drei Farben zur Verfügung: eine Farbe für Schwierigkeiten, eine für Aufgaben und eine für anderweitige Kommentare. Damit es nicht zu (vielen) Mehrfachnennungen kommt, stehen alle Teilnehmenden im Halbkreis um die Metaplanwand herum, vor der ein Tisch mit Karten und Stiften steht. Ich bitte sie, ihre eigenen Ideen sukzessive unter Berücksichtigung bereits geäußerter Ideen zu ergänzen und nach Möglichkeit bereits ähnliche und zueinandergehörende Ideen nah beieinander zu platzieren. Ich ermuntere sie explizit, alle Ideen zu notieren, gleich ob sie Rand- oder Kernbereiche betreffen und gleich, ob sie sie selbst für richtig oder sinnvoll halten. (10 Minuten)

Anschließend paraphasiere ich mit den Teilnehmenden die Ergebnisse. Sollten sich – wie ich annehme – bereits Musterpositionen oder einzelne Aufgaben herausstellen, zu denen viele der Teilnehmenden Schwierigkeiten notiert haben, schlage ich vor, diese Bereiche in den verbleibenden Tagen zu fokussieren. Andernfalls erfrage ich, welche Bereiche sie gern bearbeiten würden. Falls darauf wenige oder zu viele unterschiedliche Anliegen formuliert werden, schlage ich insbesondere für den nächsten Tag folgende Themen vor: ‚eine gemeinsame Konfliktsicht entwickeln‘, ‚die Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen‘ und ‚die Kostenübernahme klären‘. Die Fortbildungsthemen zur Diskussion zu stellen, gewährleistet, dass sie

den Bedürfnissen der Teilnehmenden entsprechen, dass sie auch aus ihrer Sicht Problem-
potenzial beinhalten und dass sie in dem Rahmen liegen, der durch den inhaltlichen Schwer-
punkt und die ihn repräsentierenden Daten vorgegeben ist. Die Perspektive, die wir bei der
weiteren Arbeit mit den Daten einnehmen, also Befunde auf die zugrundeliegenden Aufga-
benstruktur und das Rollenverständnis zurückzubeziehen, stelle ich nicht zur Diskussion.

Im Folgenden arbeite ich das Konzept am Beispiel der drei Bereiche weiter aus, die ich
vorschlage.

Abschluss: Blitzlicht (was ist das Wichtigste, was ich von heute mitnehme) und Verabschie- dung (15 Min)

Wenn einem Fortbildungstag weitere folgen, sollte eine Evaluation am Tagesende die Pas-
sung der Planung zur Gruppe zu prüfen. Daher beende ich den Tag mit einer Abschlussrunde,
in der die Teilnehmenden verbal rückmelden, was sie sich am nächsten Tag anders, was genauso
wünschen und was für sie das zentrale Ergebnis des Tages war. Dem folgt die Verabschie-
dung.

10.2.2. Tag 2: Kernaufgaben im Schlichtungsgeschehen rollenkonform bearbeiten

Die Schiedspersonen einigen sich auf eine Auftrags- und Aufgabenbeschreibung und prüfen
die Einhaltung anhand von drei Kernaufgaben von Schlichtung. Sie reflektieren Transfermög-
lichkeiten und planen den Transfer.

Begrüßung und Vortrag zum Auftrag

Nach einer Begrüßung, einer Zusammenfassung des Vortrags, einer Übersicht über den bevor-
stehenden Fortbildungstag und ggf. der Klärung offener Fragen stelle ich den Teilnehmenden
vor, wie ihr Auftrag durch die institutionellen und juristischen Vorgaben beschrieben ist. An-
schließend konkretisiere ich exemplarisch anhand von gelungenen und problematischen Bei-
spielen, wie sich diese Aufgabenbeschreibung in Bezug auf Parteienaktivierung und Neutrali-
tät interaktiv niederschlägt. Dann stelle ich Riskins Matrix vor und diskutiere mit den Teil-
nehmenden, wie Schlichtung dort verortet werden kann (s. Kap. 2.2.5).

Übung: Kernaufgaben im Schlichtungsgeschehen rollenkonform bearbeiten

Während der Einsatz von Transkripten am ersten Tag primär einer methodischen Sensibilisie-
rung und einer Verständigung über Beurteilungskriterien von Gesprächsverhalten dient, zielt
die Transkriptarbeit am zweiten Tag verstärkt auf die Identifikation von Problempotenzial,
das sich an konkreten Stellen im Transkript manifestiert und auf der Ebene der Rolle/Haltung
verortet werden kann.

⇒ Schritt eins: Auswertung der Transkripte in Gruppenarbeit

Dafür stelle ich die drei Themen ‚eine gemeinsame Konfliktsicht entwickeln‘ (Auszüge aus
K1 und NM1, s. Anhang, Handouts 5 und 6), ‚die Parteien bei der Lösungsfindung unterstüt-
zen‘ (Auszüge aus NM2 und VL1, s. Anhang, Handouts 7 und 8) und ‚die Kostenübernahme
verhandeln‘ (Auszüge aus K1 und NM1, s. Anhang, Handouts 9 und 10) und die Fälle, aus
denen die Transkripte stammen, kurz vor. Die Teilnehmenden bilden nach Interessenschwer-
punkt etwa gleich große Gruppen (wegen der späteren Simulation mit mindestens drei Teil-
nehmenden). Jede Gruppe erhält entsprechende Transkripte und hat 45 Minuten Zeit, nach
dem Muster des Vortrags die Problemkontur der jeweils durch die Transkripte repräsentierten

Aufgabe herauszuarbeiten, für die problematischen Passagen erste alternative Handlungsweisen zu erarbeiten sowie eine Präsentation und Diskussion vorzubereiten, die später im Plenum stattfindet. Als Hilfsmittel für diese komplexe Aufgabe erhalten sie Arbeitsblätter (s. Anhang, Handout 4) und ich stehe ihnen unterstützend zur Seite.

⇒ Schritte zwei bis fünf: Vorstellung der Ergebnisse, gemeinsames Erarbeiten möglicher Handlungsalternativen, Simulation und Auswertung (dreimal 75 Minuten)

Der überwiegende Teil des Tages ist nun dafür vorgesehen, die drei Themen nacheinander in der Logik des Auftretens im Handlungsmuster zu bearbeiten. Für jedes Thema stehen 75 Minuten zur Verfügung. Ca. 30 bis 40 Minuten davon können für die Präsentation und Diskussion der Gruppenergebnisse genutzt werden. Besonders wichtig ist, dass eine Verständigung über die Problembereiche stattfindet und die Handlungsalternativen diskutiert und ggf. ergänzt werden. In den verbleibenden 35 bis 45 Minuten handeln wir zunächst aus, welche der in den Transkripten repräsentierten Aufgaben simuliert wird und wer aus der Gruppe welche Rolle darin übernimmt. Ich stelle als die Simulation ergänzende Repräsentationsmethode das Verfahren des ‚Changing Roles‘¹⁸² und als zwei Bearbeitungsmethoden das ‚Reflecting Team‘¹⁸³ und ‚Feedback‘¹⁸⁴ vor. Der bzw. die Teilnehmende, der/die in der Simulation als Schiedsperson agiert, darf das Verfahren auswählen.

Die Teilnehmenden, die die entsprechende Passage simulieren, erhalten fünf Minuten Zeit, um sich auf die Simulation der Fälle vorzubereiten. Ich gehe davon aus, dass die eingehende Beschäftigung mit den jeweiligen Transkripten in den Gruppen dazu führt, dass die Simulationen nur geringe Artefakte hervorbringen (vgl. dazu Meer 2007: 128). Die Simulation selbst darf zehn Minuten nicht überschreiten. Sollte sie nach weniger als zwei Minuten beendet sein, fordere ich ohne vorhergehende Auswertung die verbleibenden Teilnehmenden auf, bei gleichem Setting eine weitere alternative Handlungsweise zu erproben.

An die Simulationen anschließend frage ich zunächst die Parteien, wie sie das Verhalten der Schiedsperson in ihrer Rolle empfunden haben, dann die Schiedsperson selbst. Anschließend nutzen wir das gewählte Bearbeitungsverfahren, jeweils videogestützt.

Abschließend erhalten alle Teilnehmenden zwei Minuten Zeit, um sich die aus ihrer Sicht wichtigsten Erkenntnisse zu notieren.

¹⁸² Changing Roles ist eine Methode, die in Rollenspielen und Simulationen angewendet werden kann, um die Spielenden zu entlasten und um mehr mögliche Vorgehensweisen zu repräsentieren. Nach einer zuvor bestimmten Zeit oder aber, wenn eine spielende Person sich in der Simulation überfordert fühlt, kann eine zuvor bestimmte andere Person die Rolle übernehmen, ohne dass dies innerhalb der Simulation thematisiert würde.

¹⁸³ Das Verfahren des Reflecting Teams stammt ursprünglich aus der Familientherapie und hat sich mittlerweile in der systemisch orientierten Beratung und Therapie fest etabliert. Konstitutiv für das Reflecting Team ist folgendes Vorgehen: Das Problem einer oder mehrerer Person(en) wird zunächst vom Berater/von der Beraterin erschlossen. Das Reflecting Team, das aus zwei bis vier Personen bestehen kann, hört dabei zu. Anschließend unterhält es sich wertschätzend über das Gehörte, allerdings, als würde ‚jeder eher zu sich selbst sprechen‘. Ziel dieser Unterhaltung ist, möglichst viele Ideen zum Gehörten zu entwickeln, die nebeneinander bestehen können, ohne interaktiv reduziert oder evaluiert zu werden. Das Gespräch des Reflecting Teams sollte fünf bis zehn Minuten nicht überschreiten, damit die Menge der Ideen überschaubar bleibt. Sinnvoll ist, nach einer Abklärung mit den Beratungsnehmer(innen) eine zweite und auch dritte jeweils fokussiertere Runde durchzuführen. (Vgl. von Schlippe/Schweitzer ¹⁰2007: 199ff.)

¹⁸⁴ Drei Regeln haben sich in meinen Veranstaltungen bewährt: 1) Der/die Feedbacknehmende darf zuvor äußern, an welchen Beobachtungen er/sie interessiert ist. 2) Die Feedbackgebenden berichten über ihre eigenen Wahrnehmungen inform von Ich-Botschaften. 3) Jedes Feedback muss so konkret wie möglich und wertschätzend formuliert sein.

Anregung des Transfers

Da es das Ziel von Fortbildungen ist, die Teilnehmenden dazu zu befähigen, ihr Gesprächsverhalten weitgehend eigenständig und systematisch zu analysieren sowie zu beurteilen, findet der eigentliche Lernprozess nicht in der Fortbildung, sondern in der Berufspraxis selbst statt. Neben möglichst konkreten Anregungen zur Gestaltung ihrer beruflichen Praxis, die die Teilnehmenden innerhalb der ersten beiden Fortbildungstage erhalten, bedarf es daher weiterer Angebote, die sie bei der Anwendung und Reflexion des Gelernten unterstützen. Dafür verteile ich zunächst ein Arbeitsblatt, das die Teilnehmenden zur Reflexion der vergangenen beiden Tage und zur Festlegung kleiner selbstgestellter Übungs- und Arbeitsaufträge anregt, die sie bis zum dritten Tag der Fortbildung angehen möchten (s. Anhang, Handout 11). Im Sinne der konstruktivistischen Lerntheorie können daraus sehr unterschiedliche individuelle Vorhaben resultieren. Wichtig ist, dass die Teilnehmenden Ziele ableiten, die so konkret und umsetzbar wie möglich sind. Für die Bearbeitung dieses Arbeitsblatts erhalten sie zehn Minuten Zeit. Ich frage, ob ich die Erlaubnis erhalte, das Arbeitsblatt zu fotografieren, weil es hilfreich für die Evaluation sein kann.

Anschließend kündige ich an, dass am nächsten Fortbildungswochenende schwerpunktmäßig die eigenen Praxiserfahrungen ausgewertet werden und daher individuelle Anliegen bearbeitet werden können. Ich führe aus, dass es für die Auswertung der Praxiserfahrungen erforderlich ist, dass jede(r) Teilnehmende eine der eigenen Schlichtungsverhandlungen aufzeichnet und mir die Aufzeichnung mit einem kurzen Kommentar, welche Passage(n) er/sie gern auswerten möchte, spätestens zwei Wochen vor dem dritten Tag zukommen lässt. Ich weise darauf hin, dass für die Aufzeichnung das Einverständnis der Parteien erforderlich ist und es daher sinnvoll ist, bereits bei der nächsten Verhandlung nach dem Fortbildungswochenende eine Aufzeichnung zu versuchen. Für die Aufzeichnung gebe ich ein Aufgabenblatt aus (s. Anhang, Handout 12).

Zusätzlich biete ich freiwillige Supervision im Umfang von drei einzelnen Beratungsstunden à 45 Minuten an und ermuntere die Teilnehmenden, Praxistandems zu bilden. Da dies im Rahmen dieses Veranstaltungstages nicht mehr möglich sein wird, fordere ich sie dazu auf, sich innerhalb der zwei nachfolgenden Tage zu entscheiden, ob sie eines der beiden Angebote nutzen möchten, und rufe dann alle Teilnehmenden an, um ggf. Termine zu vereinbaren, bei der Tandembildung zu unterstützen und Anregungen zur Nutzung der Tandems zu geben.

Abschluss

Auch dieser Tag endet mit einer Abschlussrunde. Da dafür nicht mehr viel Zeit zur Verfügung steht, kann jede(r) der Teilnehmenden einen Satz dazu formulieren, was er bzw. sie als wichtigstes Ergebnis mitnimmt, und einen Wunsch für das nächste Mal oder eine Kritik an den vergangenen Tagen.

10.2.3. Tag 3: Praxiswerkstatt

Um den Transfer des Gelernten in die Praxis zu erleichtern, erhalten die Teilnehmenden am Vormittag des dritten Tages der Veranstaltung Gelegenheit, die Umsetzung des Gelernten zu reflektieren. Unterstützend stehen dafür Transkripte von Teilen ihrer eigenen Schlichtungsverhandlung zur Verfügung, die sie nach dem ersten Fortbildungswochenende aufgezeichnet haben.

Während des ersten Fortbildungswochenendes haben die Teilnehmenden lediglich kurze Gesprächspassagen reflektiert, simuliert und deren Simulation ausgewertet. In kurzen Simulationen – zudem mit vorhergehender Vorbereitung – ist die Planbarkeit deutlich höher als in

längeren Gesprächen, in denen zudem erst entschieden werden muss, ob ein konkretes Gesprächsereignis in den Bereich des Fortbildungsinhalts fällt (vgl. Boettcher 2003: 358, Becker-Mrotzek/

Brünner 2004B: 38). Für einen nachhaltigen Lernerfolg ist es daher wichtig, dass die Teilnehmenden längere Passagen spielen und reflektieren sowie vertieft von der Ebene der Einzelbeobachtungen zu Fragen der Rollenhaltung kommen. Dafür steht der Nachmittag zu Verfügung.

Begrüßung und Auswertung der Praxiserfahrungen mit Placemat

Nach einer Begrüßung, einem Rückblick auf das erste Fortbildungswochenende und einer Übersicht über den Ablauf des Tages erhalten die Teilnehmenden 25 Minuten Zeit, um jeweils zu viert ein Placemat (s. zu diesem Verfahren des kooperativen Lernens Brüning/Saum 2008) zu erstellen. Von der zur Verfügung stehenden Zeit sollen sie zehn Minuten nutzen, um in ihrem Viertel der Placemat schriftlich für jede der Schlichtungen, die sie seit dem ersten Fortbildungswochenende hatten, zu sammeln, was ihnen bei der Bearbeitung leicht und schwer fiel. Anschließend tauschen sich die vier Teilnehmenden, die jeweils an einer Placemat sitzen, über ihre Ergebnisse aus und notieren in der Mitte alles, was alle gleich als leicht oder schwer empfunden haben. Wir setzen uns dann in einen Kreis um die Placemats, die die Teilnehmenden nacheinander vorstellen.

Ziel dieses Austauschs ist eine Verständigung über die Inhalte dieses Tages. Daher berichte ich anschließend, zu welchen Aufgaben/Problemen Transkriptpassagen aus den Schlichtungen der Teilnehmenden vorliegen. Für die verbleibenden im Placemat gesammelten Probleme erfrage ich nun, ob eine(r) der Teilnehmenden eine Schlichtung hatte, die sich zum Erproben dieser bzw. der meisten der genannten Probleme eignet. Andernfalls schlage ich einen der Fälle aus meinem Korpus vor, der sich dafür eignen könnte. Ich kündige an, dass der ausgewählte Fall am Nachmittag simuliert wird.

Analysen der Transkriptpassagen im Plenum

Ein bis zwei Transkripte zu einem Thema, das der Auswertung der Placemats zufolge für die Mehrheit von Interesse ist, werden nun im Plenum analysiert. Zunächst berichtet der/die entsprechende Teilnehmende über die Eckdaten des Gesprächs, die ich zeitgleich an der Flipchart notiere, und hat die Gelegenheit, für die gemeinsame Analyse im Plenum Analysegesichtspunkte zu nennen.

Anschließend lesen die Teilnehmenden das Transkript mit verteilten Rollen vor. Gemeinsam arbeiten wir heraus, was die Interaktanten in dieser Passage tun, beurteilen die Passagen nach offengelegten Kriterien und sammeln Handlungsalternativen. Die zuvor genannten Analysegesichtspunkte werden dabei zuerst bearbeitet. Die Ergebnisse dieser Schritte notiere ich wieder auf einer Flipchart. Indem wir das erste Transkript nach der viermonatigen Pause im Plenum bearbeiten, reaktivieren die Teilnehmenden die in der Fortbildung etablierte Herangehensweise, bevor sie anschließend in Arbeitsgruppen die weiteren Transkripte bearbeiten.

Analysen der Transkriptpassagen in Kleingruppen (50 Minuten)

Nach einer Pause bearbeiten die Teilnehmenden in Vierergruppen (jeweils mit Teilnehmenden, in deren Transkripten die Interaktanten ähnliche Aufgaben bearbeiten) die Transkripte ihrer Schlichtungen so, wie wir im Plenum vorgegangen sind. Sie können dafür das Arbeitsblatt des vergangenen Fortbildungstages nutzen (Handout 4).

Präsentation, Ergänzung und Diskussion der Ergebnisse im Plenum (40 Minuten)

Die Gruppen präsentieren nacheinander ihre Ergebnisse, die anderen Teilnehmenden können Fragen stellen und die Ergebnisse ergänzen.

Simulation einer Schlichtung mit Changing Seats

Nach der Mittagspause wird der vormittags ausgewählte Fall simuliert. Da wir ihn zuvor nicht durch Transkriptarbeit kennengelernt haben, nehmen wir uns 30 Minuten Zeit, um die Simulation vorzubereiten. Dafür stellt der/die entsprechende Teilnehmende den Fall vor – unterstützt durch meine Rückfragen und später auch Rückfragen der Gruppe. Gemeinsam arbeiten wir dann aus, wie wir ihn möglichst authentisch simulieren können. Die Parteien werden daher von Teilnehmenden gespielt, die nach der Vorbereitung überzeugt sind, die Rollen angemessen spielen zu können. Die Simulation wird gefilmt.

Der/die Teilnehmende, der/die den Fall einbringt, darf entscheiden, ob er/sie in einer der Rollen an der Simulation beteiligt sein oder nur zuschauen möchte. Die Möglichkeit, selbst die Rolle der Schiedsperson zu übernehmen, ermöglicht ihm oder ihr, im ähnlichen Setting zu üben und verändert zu agieren, auch weil die weiteren an der Simulation Beteiligten anders agieren werden. Dies geht allerdings mit der Gefahr einher, dass er/sie die ursprünglich als problematisch empfundene Situation nicht wiedererkennen kann und der intendierte Lernprozess zudem durch mangelnde Diszanz erschwert wird. Auf diesen Nutzen und die Gefahren weise ich daher im Vorfeld hin. Von den verbleibenden Teilnehmenden können sich bis zu fünf in der Position der Schiedsperson an der Simulation beteiligen. Der Wechsel kann entweder erfolgen, sobald eine der Personen aus der Rolle als Schiedsperson aussteigen möchte, oder nach zehn Minuten. Die nächste Person steigt in dieselbe Interaktionssituation ein und führt sie weiter. Für die Simulation stehen maximal 60 Minuten zur Verfügung. Damit sich diese Zeitbegrenzung nicht stark auf die Simulation auswirkt, betone ich, dass die Schlichtung in dieser Zeit nicht beendet werden muss. Die Simulation länger laufen zu lassen halte ich jedoch für problematisch, weil nur eine Stunde für die Auswertung zur Verfügung steht.

Auswertung

Nach einer Pause erfolgt die videogestützte Auswertung der Simulation. Falls die Simulation 60 Minuten gedauert hat, muss ich hier sehr zielgerichtet Passagen für die Analyse auswählen. Präferenzen der Teilnehmenden berücksichtige ich dabei. Da es das Ziel der Auswertung ist, neue und ergänzende Informationen zu erhalten, fokussiere ich insbesondere Passagen, in denen aus meiner Sicht größeres Problempotenzial deutlich wird. Die Auswertungsmethode(n) wähle ich dann in Absprache mit den Teilnehmenden in Abhängigkeit vom Ziel der Auswertung.

Abschluss

Den Abschluss des dritten Fortbildungstags leite ich mit einer sog. Skalierungsfrage (s. Schweitzer/Schlippe ²2007: 99f.) ein: An einer Seite des Raums lege ich eine Karte mit einer Null auf den Boden, an der gegenüberliegenden eine mit einer Zehn. Ich bitte die Teilnehmenden dann, sich dort einzuordnen, wo sie sich genau jetzt mit ihrem Interaktionsverhalten sehen. Null entspricht dabei ‚ich bin mit meinem Interaktionsverhalten völlig unzufrieden‘, die Zehn entspricht völliger Zufriedenheit. Ich weise sie daraufhin, dass es sich um eine ganz individuelle Einordnung in ihre persönliche Skala handelt, die ihrem momentanen Empfinden

entspricht und keinen Vergleich der eigenen Fähigkeiten zu denen der anderen ermöglicht.¹⁸⁵ Nachdem sich die Teilnehmenden auf der Skala positioniert haben, berichten sie (aufsteigend), auf welche Zahl sie sich gestellt haben, mit welchen Aspekten sie bereits zufrieden sind, dass sie nicht weiter unten stehen, und was sie noch lernen möchten, um weiter oben zu stehen. Sie berichten dann, was der nächste kleine Schritt sein kann, mit dem sie der Zehn ein wenig näher kommen: „Wer sich auf einer Skala einschätzt, hat eine Idee darüber, wo er hinmöchte und wer oder was dazu beiträgt, dass er dem Ziel näher kommt.“ (Ebd.: 100)

Anschließend notieren sich die Teilnehmenden, welche individuellen Ziele zur Professionalisierung sie sich für die nächsten drei Verhandlungen setzen. In einem Abschlussblitzlicht hat jede(r) der Teilnehmenden Gelegenheit, eine Rückmeldung zum dritten Tag zu geben und Wünsche für den vierten Tag zu äußern.

10.2.4. Tag 4: ‚Eskalierete Konflikte deeskalieren‘ und ‚Entwicklung eines Manuals zur Gesprächsführung‘

Als letzter neuer Gegenstand werden am vierten Tag Eskalationen bearbeitet. Um den Teilnehmenden zur Anwendung des Gelernten zu verhelfen und so die Basis für das Beibehalten und damit eine anhaltende Professionalisierung zu geben, bedarf es anschließend einer Sicherung der Fortbildungsergebnisse, die von den Teilnehmenden selbst ausgeht und in höchstem Maße praxisbezogen ist, ohne die Komplexität der Interaktionssituation unangemessen zu reduzieren. Für diesen Zweck empfiehlt Lalouschek in ihrem Konzept für kommunikatives Selbst-Coaching, dass die Analyseergebnisse von den Teilnehmenden einer Fortbildung zu einem „Manual zur Gesprächsführung“ zusammengestellt werden, „das an die Erfordernisse und praktischen Möglichkeiten der TeilnehmerInnen angepasst und stufenweise veränderbar ist“ (Lalouschek 2004: 137).¹⁸⁶ Ein solches Manual soll an diesem letzten Tag angefertigt werden.

Begrüßung und Berichte (30 Minuten)

Nach einer Begrüßung bitte ich die Teilnehmenden, reihum über ihre Praxiserfahrungen seit dem letzten Fortbildungstag zu berichten. Ich weise sie daraufhin, dass sie ein letztes Mal Gelegenheit haben, eigene Anliegen einzubringen, und frage sie ab. Falls keine Anliegen eingebracht werden, schlage ich vor, als letzten neuen thematischen Aspekt der Fortbildung ein Transkript mit einer Eskalation auszuwerten. Anschließend gebe ich einen Überblick über den Verlauf des letzten Tags.

Bearbeitung von Anliegen / offener Fragen (60 Minuten)

Zunächst werden die Anliegen und Fragen der Teilnehmenden bearbeitet. Die Person, die ein Anliegen einbringt, kann entscheiden, ob sie beispielsweise ein Reflecting Team, andere Formen kollegialer Fallberatung, eine Simulation, eine Feedbackrunde oder andere Verfahren

¹⁸⁵ Trotz dieser Hinweise können solche Skalierungsfragen Konkurrenz zwischen den Teilnehmenden hervorrufen. Da ich zum Zeitpunkt dieser Übung bereits drei Tage mit der Gruppe gearbeitet habe, gehe ich davon aus, einschätzen zu können, ob die Übung bei dieser Gruppe eingesetzt werden kann. Sollte ich skeptisch sein, könnte die Skalierung vom Setting her weniger kompetitiv umgesetzt werden, indem die Teilnehmenden auf ihren Plätzen bleiben und sich rein verbal in eine Skala einordnen, oder aber ich verzichte auf die Skalierung und fordere sie lediglich auf, jeweils ein bis drei Aspekte zu nennen, mit denen sie bei sich bereits zufrieden bzw. noch unzufrieden sind, und den geplanten nächsten Lernschritt offen zu legen.

¹⁸⁶ Reuter (2003) empfiehlt ähnlich, im Rahmen der Fortbildung Handlungsmaximen zu formulieren.

nutzen möchte. Fragen, auf die meine Daten eine Antwort zulassen, beantworte ich, andere stelle ich zur Diskussion.

Eskalierte Situationen bewältigen (90 Min.)

Nach der Pause teile ich das Transkript von VL3 aus (s. Anhang, Handout 14). Da die Teilnehmenden mittlerweile Erfahrung im Umgang mit Transkripten haben, gehe ich davon aus, dass sie einen größeren Abschnitt lesen und bearbeiten können. Ich bitte sie, in Kleingruppen Hypothesen zu diskutieren, ob – und wenn ja wie – die Eskalation hier zustande kommt und warum die Schiedsfrau sich passiv verhält. Anschließend diskutiere ich mit den Teilnehmenden, was aus ihrer Sicht die Aufgabe einer Schiedsperson in dieser Schlichtung wäre. Abschließend sammeln wir Interventionsmöglichkeiten für konkrete Stellen im Transkript und notieren sie nach dem etablierten Verfahren auf einer Flipchart.

Entwicklung des Manuals zur Gesprächsführung

Während der Mittagspause hänge ich als Hilfsmittel für die Erstellung des Manuals alle innerhalb der Fortbildung entstandenen Flipcharts zu den Musterpositionen und den allgemeinen Aufgaben im Raum aus. Nach der Pause resümiere ich die Inhalte der Fortbildung und verweise auf die entsprechenden Flipcharts. In Tandems sollen die Teilnehmenden nun auf Flipchartbögen, die mit den Kategorien bzw. Musterpositionen überschrieben sind, die sich aus den exemplarischen Analysen in der Fortbildung ergeben haben (,Setting‘, ,Vorbereitung‘, ,Gesprächseröffnung‘ etc.), erarbeiten, welche hilfreichen Haltungen, Formulierungen, Vorgehensweisen etc. sie aus der Fortbildung gezogen haben. Dies sollen sie möglichst knapp, aber verständlich notieren. Wenn ein Tandem fertig ist, wird der Flipchartbogen aufgehängt und das Tandem kann sich mit einer weiteren Kategorie bzw. Musterposition auseinandersetzen oder bei einem anderen Tandem mitarbeiten. Wenn auf diese Weise zu allen Kategorien bzw. Musterpositionen Empfehlungen formuliert worden sind, können die Teilnehmenden die aufgehängten Flipchartbögen lesen und mithilfe von Klebenotizzetteln ergänzen oder kommentieren. Abschließend diskutieren wir, ob alle Empfehlungen sinnvoll sind. Die Ergebnisse tippe ich nach der Fortbildung als Manual ab, und stelle es den Teilnehmenden zur Verfügung.

Abschluss

Eine Evaluation am Ende einer längeren Fortbildung sollte die Einschätzung der Teilnehmenden detaillierter erfassen, damit das Fortbildungskonzept stetig weiter den Bedürfnissen der Zielgruppe angepasst werden kann. Daher erhalten die Teilnehmenden einen detaillierteren Evaluationsbogen. Für die Abschlussrunde bitte ich die Teilnehmenden, sich die Fortbildung und ihre Schlichtungen in den vergangenen acht Monaten zu vergegenwärtigen und zu kommentieren, was sich, durch die Fortbildung angestoßen, für sie verändert hat.

11. Fazit

Ziel dieser Arbeit war es, ein gesprächsanalytisch fundiertes Fortbildungskonzept für Schiedspersonen im Schiedsamt zu erstellen. Dafür war es zunächst erforderlich, zu untersuchen, mit welchen Problemen Schiedspersonen konfrontiert werden, die durch den Gesprächsgegenstand ‚Konflikt‘, die Charakteristika der Institution Schiedsamt (darunter insbesondere ihr Aufgabenprofil) und das Aufgabenprofil der Schiedspersonen selbst bedingt werden:

In Kapitel 2 wurden dafür erforderliche theoretische Grundlagen erörtert. Bei der Vorstellung des Schiedsamts und des Gesprächstyps Schlichtung (2.1) zeigte sich, dass Schlichtung ein eigenständiger Gesprächstyp ist, der mit anderen Verfahren der Konfliktbearbeitung zwar vergleichbar ist, sich aber in konstitutiven Merkmalen unterscheidet, so dass beispielsweise Ansätze aus der Mediation und Verhandlungstheorie nur eingeschränkt transferiert werden können. Und es wurde deutlich, dass Schiedspersonen in der bisherigen Aus- und Fortbildung zwar vielfältiges Handwerkszeug erhalten, beispielsweise um ihre sachliche Zuständigkeit zu ermitteln und um mediationsorientiert zu schlichten, dass dies angesichts der Schwierigkeit ihrer Tätigkeit jedoch nicht ausreicht, um professionelles Handeln sicherzustellen. Dafür fehlt es dem Aus- und Fortbildungscurriculum an zwei Dingen: Es bedarf zum einen eines institutionsspezifischen Verständnisses des Gesprächstyps, das der komplexen Problemkontur der Institution gerecht wird, zum anderen systematischer Reflexionsangebote für ein angemessenes Rollenbild und eine angemessene Rollenhaltung, auf deren Grundlage Schiedspersonen das Handwerkszeug anwenden können.

Bei der anschließenden Auseinandersetzung mit dem Konflikt und Möglichkeiten seiner Bearbeitung wurde zunächst deutlich, dass es für das Konzept des Schlichtens, für eine Aus- und Fortbildung von Schiedspersonen und damit für das im Rahmen dieser Arbeit gewählte Vorgehen selbst sinnvoll ist, den Konflikt nach Nothdurft (1995) als symbolischen Gegenstand zu begreifen, der erst und nur in der Interaktion der Konfliktparteien besteht. Dieses Konfliktverständnis ist umso erforderlicher, als Schiedspersonen gerade durch die rechtliche Einordnung der Anschuldigungen, die sie zwangsläufig zur Feststellung ihrer sachlichen Zuständigkeit vollziehen müssen, den Konflikt als ‚objektive‘ Größe bearbeiten und einer strukturellen Parteilichkeit zugunsten der antragstellenden Partei damit Vorschub leisten.

Ein wichtiger Aspekt, der bislang weder in der Aus- und Fortbildung der Schiedspersonen noch in der Forschung zu Schlichtung angemessen berücksichtigt wurde, sind Emotionen und der Umgang mit ihnen. Diese Thematik ist für die Schlichtungspraxis von großer Relevanz, unter anderem, weil Schlichtung im Schiedsamt von der Institution selbst als mediatives Verfahren charakterisiert wird und für Mediation die Berücksichtigung von Emotionen charakteristisch ist. Im Rahmen der Darstellung des hohen Stellenwerts, den Emotionen im Konflikt erleben haben, habe ich auch die mit dem Konflikt einhergehende Bedrohung des Images durch Face Threatening Acts dargestellt, die sich als sinnvolle Beschreibungsgrößen für die spätere Gesprächsanalyse zeigten, weil damit vordergründig sinnvolle Schlichtungstechniken als ethisch problematisch ausgewiesen werden konnten. Die Bedeutung der Wahrung des Images für eine Konfliktbearbeitung wurde anhand des Harvard Negotiation Projects (2.2.4) unterstrichen. Bei der Darstellung der Grundzüge des Konzepts wurde auch die Bedeutung von Parteienaktivierung und -zentrierung, der Nutzen aktiven Zuhörens und des Hinterfragens von Interessen deutlich. Abschließend wurden anhand von Riskins Matrix zwei Aspekte vorgestellt und diskutiert, die für Mediation und Schlichtung gleichermaßen relevant sind: die Konsequenzen aus einer engen oder weiten Konfliktdefinition und der Nutzen sowie die Gefahren direktiv/evaluativ und elizitiv/moderierenden Schlichtungsverhaltens. Die Matrix

konnte sowohl für die Beurteilung des Schlichter(innen)handelns als auch für die Konzeption der Fortbildung sinnvoll genutzt werden, weil sie wesentliche für Parteienaktivierung relevante Verhaltensweisen von Schiedspersonen visualisiert.

Die Darstellung methodischer und methodologischer Prinzipien der angewandten Gesprächsforschung erfolgte am Ende des Kapitels zu den theoretischen Grundlagen (2.3). Dabei habe ich zunächst die Besonderheiten des gesprächsanalytischen Ansatzes vorgestellt, darunter auch die klassische Vorgehensweise zur Erarbeitung von Fortbildungskonzepten (2.3.1–2.3.3). Da es bislang keine detaillierten methodischen und methodologischen Beschreibungen gab, wie Gesprächsdaten systematisch auf Problempotenzial hin analysiert werden können, habe ich anschließend auf der Grundlage einer Diskussion gesprächs- und diskursanalytischer Vorgehensweisen und unter Einbezug der analytischen Konzepte ‚Norm‘, ‚Ziel‘, ‚Aufgabe‘ und ‚Rolle‘ eine Methodik konzipiert, die durch die Verknüpfung der beiden Verfahren und der analytischen Konzepte ermöglicht, systematisch sowohl strukturelle Probleme von Schlichtung als auch Probleme auf der Ebene der Realisierung zu identifizieren. Der Reflexion der Problematik, wie der Übergang von der analytischen Deskription zur normierenden Beurteilung von Gesprächsverhalten praktisch realisiert werden kann, kam in diesem Kontext besondere Bedeutung zu.

Auf dieser Grundlage erfolgte in den Kapiteln 4 und 5 zunächst eine Institutionsanalyse. Dabei wurde deutlich, dass bereits auf der Ebene der Zweckbestimmung des Schiedsamts eindeutige Normkonflikte bestehen: So stehen die in Selbstdarstellungen des Schiedsamts beschriebenen expliziten Normen, dass es die Gerichte entlastet und zu einer ‚neuen Streitkultur‘ beiträgt, im Widerspruch zur deskriptiven Norm. Auch gibt es einen Normkonflikt in der Konzeption von Schlichtung, der deutlich über das von Nothdurft (1989) attestierte Paradox in der Schlichtungsorientierung hinausgeht und – so zeigte sich in den Gesprächsanalysen – folgenschwere Konsequenzen hat: Schlichtung im Schiedsamt wird in vielfacher Hinsicht einerseits als alltagsweltliche, andererseits wegen der Situierung des Schiedsamts im Rechtssystem als gerichtsähnliche Konfliktbearbeitung realisiert. Beide Konzeptionen stehen im Konflikt zueinander und verschleiern oder vernichten sogar den Eigenwert von Schlichtung. Wie bereits bei der Beschreibung der Aus- und Fortbildungspraxis bestätigte sich also, dass das Schiedsamt nicht oder nicht ausreichend über ein genuin institutionsspezifisches Schlichtungskonzept verfügt, sondern sich an anderen Verfahren der Konfliktbearbeitung orientiert. Ein solches Konzept wäre jedoch dringend erforderlich, weil die im Schiedsamt verhandelten Konflikte in der Regel besonders schwer zu bearbeiten sind. Weitere Normkonflikte konnte ich anknüpfend an die Beschreibung des Aufgabenprofils der Schiedspersonen herausarbeiten: Zu diesem Profil gehört, dass Schiedspersonen als Agenten einer Institution, deren Klienten meist kein oder kein ausgeprägtes Institutionswissen haben, Verantwortung für die Gewährleistung des Schlichtungsprozesses tragen. Dafür müssen sie neutral agieren, die Parteien bei der Identifikation ihrer Interessen und beim Finden einer für beide Seiten befriedigenden Lösung unterstützen sowie wesentliche gesprächskonstitutive Aufgaben so weit übernehmen, wie es situativ erforderlich ist, um das Gesprächsziel Vergleich erreichen zu können. Anhand der Ergebnisse des IDS-Projekts und der empirischen Studie von Röhl/Weiß zeigte sich bereits vor meiner eigenen Analyse, dass Schiedspersonen vielen der Aufgaben nicht oder nicht ausreichend gerecht werden: In aller Regel agieren sie parteilich, sie aktivieren die Parteien nicht und definieren Konflikte im riskinschen Sinne eng, so dass die Interessen der Parteien unidentifiziert und unberücksichtigt bleiben.

Für die Gesprächsanalysen standen sieben Aufzeichnungen von Schlichtungsgesprächen zur Verfügung, die von vier unterschiedlichen Schiedspersonen geführt wurden. Jedes Gespräch wurde zunächst mit dem Fokus auf den gesprächskonstitutiven relationalen Aktivitäten

der Schiedspersonen einzeln analysiert (Kap. 7). Als Ergebnis dieser Gesprächsanalysen ergab sich ein umfassendes Bild von Realisierungsweisen und ein partielles Bild der impliziten Rollenbilder der Schiedspersonen aus meinem Korpus. Keine der Schiedspersonen entsprach dem Aufgabenprofil. Lediglich bei einer Schiedsperson war erkennbar, dass sie sowohl über ein Konzept von Schlichtung verfügt, das den Anforderungen der Institution und des Gesetzgebers weitgehend entspricht, als auch – zumindest auf theoretischer Ebene – über Handwerkszeug. Doch hat auch diese Schiedsperson das Handwerkszeug weder konsequent noch sinnvoll eingesetzt, und ihr Rollenbild wich in einzelnen Aspekten von dem einer Schiedsperson ab (Helfer/Berater), was zu Komplikationen geführt hat. Das Rollenhandeln der drei anderen Schiedspersonen war hoch problematisch: Eine der Schiedsfrauen agierte gar nicht, die beiden anderen schiedsrichterlich. Da das Schiedsamt kein Schiedsgericht ist, hatte dies die Konsequenz, dass die Schiedspersonen die Parteien von ihrem Urteil überzeugen mussten, was insbesondere bei einer der beiden Schiedspersonen dazu geführt hat, dass sie sie gemeinsam mit dem Anwalt der Antragstellerin mit einer Vielzahl von FTAs massiv bedrängt hat. Alle Schiedspersonen haben damit ihrem Auftrag zuwider gehandelt. Bei einer Institution, die im Rechtssystem verankert ist, halte ich dies für ein fatales Ergebnis, das dringenden Handlungsbedarf anzeigt.

Dieses fatale Ergebnis bestätigten die vergleichenden Analysen. Es zeigte sich dort beispielsweise, dass sämtliche der von den Schiedspersonen aus meinem Korpus gewählten Settings für Schlichtung ungeeignet sind. In der Musteranalyse konnten die bereits im IdS-Projekt identifizierten Musterpositionen und standardisierten Handlungselemente identifiziert und systematisch ergänzt werden. Auf diese Weise entstand ein umfassendes und (anhand der Daten) vollständiges Bild der Aufgaben, die die Interaktanten in Schlichtung bearbeiten. Sämtliche dieser Handlungselemente wurden anhand der im vorhergehenden Teil entwickelten Kriterien auf ihre Zweckmäßigkeit und Angemessenheit sowie auf auftretende Realisierungsprobleme hin betrachtet. Auch hier bestätigte sich, dass Schiedspersonen Schlichtung an alltagsweltlichen oder gerichtsähnlichen Bearbeitungsverfahren ausrichten und dem schlichtungsspezifischen Aufgabenprofil nicht gerecht werden.

Diese beiden datenbasierten Analyseschritte ergaben für die Entwicklung des Fortbildungskonzepts ein systematisches Bild: Es wurden strukturelle und Realisierungsprobleme deutlich, die vor dem Hintergrund der Ergebnisse der Institutionsanalyse zwar nachvollziehbar sind, für die Praxis der Schlichtung aber höchst problematisch sind.

Mit dem Fortbildungskonzept wurden nun die beiden zentralen Desiderata bearbeitet: Das Konzept ist so zugeschnitten, dass es durch Angebote zur Reflexion der eigenen Rolle die Entwicklung einer stimmigen Rollenhaltung begünstigt und so zu einem institutionspezifischen Verständnis der eigenen Tätigkeit führt. Dafür wurde die Vielzahl der Befunde bei der Konzeption des Fortbildungskonzepts auf Kernaufgaben im Schlichtungsgespräch reduziert, anhand derer exemplarisch Rollen- und Handlungsfragen bearbeitet werden können: das Gestalten der Eröffnungsphase, das Herausarbeiten einer gemeinsamen Konfliktsicht, das Unterstützen beim Finden einer Einigung, die Aushandlung der Kostenübernahme und der Umgang mit Eskalationen. Die Transkripte, die für die Bearbeitung dieser Kernaufgaben innerhalb der Fortbildung gewählt wurden, sind systematisch auf die Aufdeckung von Problemen auf der Ebene der Haltung ausgerichtet, indem sie Phänomene wie Parteilichkeit, Helfen wollen, mangelnde Parteienzentrierung, direktiv/evaluativ Agieren etc. abbilden. Das Konzept wurde durch Reflexions- und Transferangebote so ausgerichtet, dass ein Umlernprozess angeregt wird. Da angesichts der hoch anspruchsvollen Aufgabe von Schiedspersonen für ein Umlernen besonders viel Zeit und Aufwand erforderlich ist, sind die optionalen Angebote für die Teilnehmenden, sich in Prä-xistandems zu unterstützen und Supervision zu erhalten, wesent-

liche Ergänzungen, die eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit der eigenen Gesprächspraxis zur Selbstverständlichkeit werden lassen. Für eine weitergehende Professionalisierung sollte der BdS jedoch – wie es in anderen interaktionsdominierten Aufgabenfeldern üblich ist – zusätzlich regelmäßige Inter- und Supervisionsangebote schaffen, um die Schiedspersonen in ihrer Professionalisierung zu unterstützen.

Wie in dieser Arbeit gezeigt werden konnte, ist es dringend erforderlich, das Curriculum um eine Fortbildung wie die geplante zu ergänzen. Da der BdS selbst mehrfach Interesse an einer gesprächsanalytisch fundierten Fortbildung geäußert hat, bleibt es zu hoffen, dass diese Fortbildung implementiert wird. Weiterhin bleibt es zu hoffen, dass die Implikationen für die Institution und den Gesetzgeber, die ich aus den Institutionsanalysen ziehen konnte, Veränderungen in den Selbstdarstellungen, den Weisungen, Gesetzen und Verwaltungsvorschriften nach sich ziehen. Beispielsweise in Bezug auf das Setting könnte so mit wenig Aufwand großer Nutzen erzielt werden. Sollte dies alles geschehen, würden die Probleme der Schiedspersonen und mit ihnen die in der Einleitung beschriebenen hohen interaktiven Folgekosten deutlich reduziert und Schlichtung im Schiedsamt würde für Konfliktparteien zu einer wirklichen Alternative.

12. Literatur

Gesetze

Bundesgesetzbuch

Gesetz über das Schiedsamt in den Gemeinden des Landes Nordrhein-Westfalen. Vom 16. Dezember 1992. Online unter: [http://www.streitschlichtung.nrw.de/2.3\(SchAGg\).htm#%A7%202](http://www.streitschlichtung.nrw.de/2.3(SchAGg).htm#%A7%202), letzter Zugriff am 2. Januar 2013.

Nebraska Revised Statutes, § 25-2914 (1994)

New Jersey, Revised Statutes Annotated, § 34: 13A-16(h) (West 1993)

North Dakota Century Code §31-04-11 (1993)

Satzung zum Schutz des Baumbestandes vom 30. Januar 1997 in der Fassung der zweiten Änderungsatzung vom 11. Februar 2011

Bundestag-Drucksachen (letzter Zugriff am 2. Januar 2013.)

BR-Drucks. 605/96

BT-Drucks. 10/3950, online unter: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/10/039/1003950.pdf>

BT-Drucks. 14/163, online unter: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/14/001/1400163.pdf>

BT-Drucks. 14/980, online unter: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/14/009/1400980.pdf>

Internetseiten (letzter Zugriff am 2. Januar 2013.)

www.bds-nrw.com/fileadmin/Redakteure_BDS/NRW/Bochum/pdf-_Dateien/Anschreiben_Kommune.pdf

www.bds-nrw.com/111.html

www.bds-nrw.com/2860.html

www.bdsev.de/429.html#c624

www.bds-nrw.com/index.php?id=111

www.pon.harvard.edu

www.schiedsamt.de

www.schiedsamt.de/107.html

www.schiedsamt.de/130.html

www.schiedsamt.de/3186.html

www.schiedsamt.de/3187.html

www.schiedsamt.de/4228.html

www.schiedsamt.de/4232.html

www.schiedsamt.de/4239.html

www.schiedsamt.de/7412.html

www.schiedsamt.de/streit-schlichtung.html

www.uni-wuerzburg.de/fuer/sponsoren/career_service/veranstaltungen/career_service/sommer-semester_2008/berufsal-tag/besser_kommunizieren/

www.vg-nieder-olm.de/vg_niederolm/B%C3%BCrgerservice/Schiedsmann/

Quellen

- Adler, Robert S. / Rosen, Benson / Silverstein, Elliot M. (1998): Emotions in Negotiation. How to manage fear and anger. In *Negotiation Journal* 2/14, S. 161–179.
- Alexander, Nadje Marie / Ade, Juliane / Olbrisch, Constantin (2005): *Mediation, Schlichtung, Verhandlungsmanagement: Formen konsensualer Streitbeilegung*. Münster: Alpmann und Schmidt.
- Alfini, James J. et al. (1997): Evaluative vs. facilitative Mediation: A Discussion. In: *24 Florida State University Law Review* 24. S. 919–935.
- Allred, Keith J. (2002): Anger and Realiation in Conflict. The Role of Attribution. In: Deutsch, Morton / Coleman, Peter T.: *The Handbook of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass. S. 236–241.
- American Arbitration Association / American Bar Association / Association for Conflict Resolution (2005): *Model Standards of Conduct for Mediators*. Online: http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/model_standards_conduct_april2007.authcheckdam.pdf, letzter Zugriff am 30. Dezember 2012.
- Antos, Gerd (1991): Demosthenes oder: Über die ‚Verbesserung der Kommunikation‘. Möglichkeiten und Grenzen sprachlich-kommunikativer Verhaltensänderungen. In: Fiehler, Reinhard / Sucharowski, Wolfgang (Hg.): *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursanalyse*. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 52–66.
- Apeltauer, Ernst (1977): *Elemente und Verlaufsformen von Streitgesprächen. Eine Analyse von Texten und Tonbandprotokollen unter sprechhandlungstheoretischen Gesichtspunkten*. Diss. Münster.
- Atkinson, Maxwell / Drew, Paul (1979): *Order in Court*. London: Mac Millan Academic and Professional LTD.
- Aubert, Vilhelm (1972): Interessenkonflikt und Wertkonflikt. Zwei Typen des Konflikts und der Konfliktlösung. In: Bühl, Walter L. (Hg.): *Konflikt und Konfliktstrategie. Ansätze zu einer soziologischen Konflikttheorie*. München: Nymphenburger Verlag. S. 178–205.
- Auer, Peter (1999): *Sprachliche Interaktion. Eine Einführung anhand von 22 Klassikern*. Tübingen: Niemeyer.
- Bachmair, Sabine (1996): *Beraten will gelernt sein*. Weinheim: Beltz.
- Bahrtdt, Hans Paul (2003): *Schlüsselbegriffe der Soziologie. Eine Einführung mit Lehrbeispielen*. München: Beck.
- Ballreich, Rudi / Held, Wolfgang / Leschke, Matthias (2008): *Stress Balance. Wege zu mehr Lebensqualität*. Esslingen am Neckar: Gesundheitspflege initiativ.
- Barry, Bruce (1999): The tactical use of emotion in negotiation. In Bies, R. J. / Lewicki, R. J. / Sheppard, B. H. (Hg.): *Research on Negotiation in Organizations*. Stamford, CT: JAI Press. S. 93–121.
- Bartsch, Renate (1985): *Sprachnormen: Theorie und Praxis*. Tübingen: Niemeyer.
- Bauer, Joachim (2006): *Prinzip Menschlichkeit: Warum wir von Natur aus kooperieren*. Hamburg: Hoffmann und Campe.
- Bauer, Joachim (2006): *Warum ich fühle was Du fühlst. Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneurone*. München: Heyne.
- Baumgart, Franzjörg (Hg.) (2001): *Entwicklungs- und Lerntheorien*. Bad Heilbrunn/Obb.: Klinkhardt.

- Becker-Mrotzek, Michael (1992): Diskursforschung und Kommunikation in Institutionen. Heidelberg: Groos.
- Becker-Mrotzek, Michael (1994): Diskursforschung in der alten BRD. In: Ehlich, Konrad (Hg.): Diskursanalyse in Europa. Frankfurt am Main: Peter Lang. S. 87–105.
- Becker-Mrotzek, Michael / Brünner, Gisela (1999A): Diskursanalytische Fortbildungskonzepte. In: Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walter (Hg.): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag. S. 36–49. 2002 online erschienen: www.verlaggespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band2.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Becker-Mrotzek, Michael / Brünner, Gisela (1999B): Gesprächsforschung für die Praxis. In: Stickel, Gerhard: Sprache – Sprachwissenschaft – Öffentlichkeit. Jahrbuch des Instituts für deutsche Sprache 1998. Berlin / New York: de Gruyter. S. 172–193.
- Becker-Mrotzek, Michael / Brünner, Gisela (1999C): Simulation authentischer Fälle. In: Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walter (Hg.): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag. S. 72–80. 2002 online erschienen: www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band2.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Becker-Mrotzek, Michael / Brünner, Gisela (2004B): Der Erwerb kommunikativer Fähigkeiten: Kategorien und systematischer Überblick. In: Becker-Mrotzek, M. / Brünner, G. (Hg.): Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. S. 29–46. Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2004/kompetenz/kompetenz.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Becker-Mrotzek, Michael / Meier, Christoph (1999): Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. In: Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walter (Hg.) Angewandte Diskursforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen / Wiesbaden: Westdeutscher Verlag (1999). S. 18–45. 2002 online erschienen: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band1.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Becker-Mrotzek, Michael / Vogt, Reinhard (2001): Unterrichtskommunikation. Linguistische Analysemethoden und Forschungsergebnisse. Tübingen: Niemeyer.
- Behet, Franz (2005): „Vergleich hin, Vergleich her – erklären sie mir meine Rechte ...“ Brauchen wir eine neue Streitkultur? In: Schiedsamtzeitung 5/2005. S. 97–104. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/schiedsamtzeitungsarchiv/2005/Heft05/2005_05_S_97-104.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Benda, E. (1980): Richter im Rechtsstaat. In: Deutscher Richterbund (Hg.): Kurskorrekturen im Recht. Köln.
- Bendel, Sylvia (2002): Rezension zu Helmut Gruber / Florian Menz: Interdisziplinarität in der angewandten Sprachwissenschaft: Methodenmenü oder Methodensalat? In: Gesprächsforschung - Onlinezeitschrift zur verbalen Interaktion 3/2002. S. 100–106.
- Bendel, Sylvia (2004): Gesprächskompetenz vermitteln – Angewandte Gesprächsforschung? In: Becker-Mrotzek, Michael / Brünner, Gisela (Hg.): Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2004/kompetenz/kompetenz.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.

- Bergmann, Jörg R. (1981): Frage und Frageparaphrase: Aspekte der redezug-internen und sequenziellen Organisation eines Äußerungsformats. In: Winkler, Peter: Methoden der Analyse von Face-to-Face-Situationen. Stuttgart: Metzler. S. 128–142
- Bergmann, Jörg R. (1988): Ethnomethodologie und Konversationsanalyse. Kurseinheit 1. Hagen: Fernuniversität-Gesamthochschule-Hagen.
- Bergmann, Jörg R. (1994): Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Fritz, Gerd / Hundsniurscher, Franz: Handbuch der Dialoganalyse. Tübingen: Niemeyer. S. 3–16.
- Bergmann, Jörg R. (2000): Das Konzept der Konversationsanalyse. In: Brinker, Klaus / Antos, Gerd / Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven F.: Text- und Gesprächslinguistik / Linguistics of Text and Conversation. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung (HSK 16.2). Berlin/New York: De Gruyter. S. 91–927.
- Berning, Detlev / Schwamberger, Gerald (2008): Wirtschaftsmediation für Steuerberater. Mediation als neues Beratungsfeld. Wiesbaden: Gabler.
- Berzborn, Bernadette-Olivia (2004): Schlichten statt richten – der Schiedsmann im Wandel der Zeit. In: Schiedsamtzeitung, 75. Jg., H. 3, S. 49–53.
- Besemer, Christoph (1999): Mediation – Vermittlung in Konflikten. Baden: Werkstatt für gewaltfreie Kommunikation.
- Bickes, Hans (1995): Sprachbewertung – Wozu? In: Biere, Bernd Ulrich / Hoberg, Rudolf: Bewertungskriterien in der Sprachberatung. Tübingen: Narr. S. 6–27.
- Bierbrauer, Günter / Falke, Josef / Koch, Klaus-Friedrich (1978): Konflikt und Konfliktbeilegung. Eine interdisziplinäre Studie über Rechtsgrundlage und Funktion des Schiedsmanninstitution. In: Bierbrauer, Günter / Falke, Josef / Koch, Klaus-Friedrich / Rodingen, Hubert (Hg.): Zugang zum Recht. Bielefeld: Gieseking.
- Bliesener, Thomas (1994): Authentizität der Simulation. Möglichkeiten des Trainers zur nachträglichen Behandlung und zur vorsorglichen Verhinderung von Artefakten in Rollenspielen. In: Bliesener, Thomas / Brons-Albert, Ruth (Hg.): Rollenspiele in Kommunikations- und Verhaltenstrainings. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 13–32.
- Blumer, Herbert (1973): Der methodologische Streit des Symbolischen Interaktionismus. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hg.): Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit. Bd. 1: Symbolischer Interaktionismus und Ethnomethodologie. Reinbeck: Rowohlt, 80–146.
- Boettcher, Wolfgang (2003): *Gesprächsforschung – Gesprächsschulung*. In: Linke, Angelika / Ortner, Hanspeter / Portmann-Tselikas (Hg.): Sprache und mehr. Ansichten einer Linguistik der sprachlichen Praxis. Niemeyer: Tübingen.
- Boettcher, Wolfgang (2004): Gesprächsführung. Zur Entwicklung der Gesprächsfähigkeiten von Schulleitungsmitgliedern. Soest: Kettler Verlag.
- Boettcher, Wolfgang / Meer, Dorothee (2000): „Ich hab nur ne ganz kurze Frage.“ Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundenkommunikation an der Hochschule. Neuwied: Luchterhand.
- Brinker, Klaus / Sager, Sven F. (1996): Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung. Berlin.
- Brons-Albert, Ruth (1995): Auswirkung von Kommunikationstraining auf das Gesprächsverhalten. Tübingen: Narr.
- Brown, Penelope / Levinson, Stephen C. (1978): Politeness. Some universals in language usage. Cambridge University Press.

- Brüning, Ludger / Saum, Tobias (2008): Erfolgreich unterrichten durch kooperatives Lernen. Strategien zur Schüleraktivierung. Essen: Neue deutsche Verlagsgesellschaft.
- Brünner, Gisela (1994): „Würden sie von diesem Mann einen Gebrauchtwagen kaufen?“ Interaktive Anforderungen und Selbstdarstellung in Verkaufsgesprächen. In: Brünner, Gisela / Graefen, Gabriele (Hg.): Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der funktionalen Pragmatik. Opladen: Westdeutscher Verlag (1994). S. 328–350.
- Brünner, Gisela / Becker-Mrotzek, Michael (1992): Angewandte Gesprächsforschung: Ziele – Methoden – Probleme. In: Fiehler, Reinhard / Sucharowski, Wolfgang (Hg.): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen, 12–23.
- Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walther (Hg.) (1999): Einführung in die Bände. In: Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walter (Hg.): Angewandte Diskursforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen / Wiesbaden: Westdeutscher Verlag (1999). S. 7–15. 2002 online erschienen: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band1.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Brünner, Gisela / Graefen, Gabriele (1994): Einleitung: Zur Konzeption der funktionalen Pragmatik. In: Brünner, Gisela / Graefen, Gabriele (Hg.): Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der funktionalen Pragmatik. Opladen: Westdeutscher Verlag (1994). S. 7-21.
- BdS (Bund Deutscher Schiedsmänner und Schiedsfrauen e.V., Hg.) (2008C): Satzung. Online unter: <http://www.schiedsamt.de/fileadmin/gst/Info-Schriften/Heft-Nr.11B01.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- BdS (Bund Deutscher Schiedsmänner und Schiedsfrauen e.V., Hg.) (2008A): Das Verfahren vor dem Schiedsamt/der Schiedsstelle. Informationen für Antragsteller und Antragsgegner. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/gst/Info-Schriften/Heft-Nr.2_2010.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- BdS (Bund Deutscher Schiedsmänner und Schiedsfrauen e.V., Hg.) (2008B): Über die Bedeutung der vorgerichtlichen Streitschlichtung und die Arbeit der Schiedsämter/Schiedsstellen und der Schiedspersonen. Informationen über Schiedsamt/Schiedsstelle für Bürger und Medien. Online unter: <http://www.schiedsamt.de/fileadmin/gst/Info-Schriften/Heft-Nr.1-2010.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Carver, Todd B. / Vondra, Albert A. (1994): Alternative Dispute Resolution: Why it Doesn't Work and Why It Does. In: Harvard Business Review 5/1994. S. 120–130.
- Chomsky, Noam (1965): Aspects of the Theory of Syntax. Cambridge: MIT Press.
- Cicourel, Aaron (1981): Basisregeln *und normative* Regeln im Prozess des Aushandelns von Status und Rolle. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hg.): Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 147-188.
- Dahrendorf, Ralf (1972): Konflikt und Freiheit. Auf dem Weg zur Dienstklassengesellschaft, München: Piper Verlag.
- Dausendschön-Gay, Ulrich (2001): Rituale und Höflichkeit. In: Iványi, Zsuzanna / Kertész, András (Hg.): Gesprächsforschung: Tendenzen und Perspektiven. Frankfurt a. M. u. a.: Lang. S. 17–42.
- de Shazer, Steve (2006): Das Spiel mit Unterschieden: wie therapeutische Lösungen lösen. Heidelberg: Carl Auer.
- Deppermann, Arnulf (1995): Praxis der Gesprächsanalyse. Forschungsberichte des Psychologischen Instituts der Universität Freiburg Nr. 111.

- Deppermann, Arnulf (1997): Glaubwürdigkeit im Konflikt. Rhetorische Techniken in Streitgesprächen. Prozeßanalysen von Schlichtungsgesprächen. Frankfurt am Main: Lang, 1997. 2005 online erschienen: <http://verlag-gespraechsforschung.de/2005/deppermann.htm>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Deppermann, Arnulf (2000): Ethnographische Gesprächsanalyse. Zu Nutzen und Notwendigkeit von Ethnographie für die Konversationsanalyse. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion. 1/2000. S. 96-124. Online unter: <http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2000/ga-deppermann.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Deppermann, Arnulf (²2001A): Gespräche analysieren. Eine Einführung. Opladen: Leske & Budrich
- Deppermann, Arnulf (2001B): Gesprächsanalyse als explikative Konstruktion – Ein Plädoyer für eine reflexive ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Iványi, Zsuzsanna/Kertész, András (Hg.): Gesprächsforschung: Tendenzen und Perspektiven. Frankfurt/M. u. a.: Lang, S. 43–74.
- Deppermann, Arnulf (2004): Gesprächskompetenz – Probleme und Herausforderungen eines möglichen Begriffs. In: Brünner, Gisela / Becker-Mrotzek, Michael (Hg.): Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Frankfurt am Main: Lang, S. 15–33. Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2004/kompetenz/kompetenz.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Deppermann, Arnulf / Schmitt, Reinhold (2007): Koordination. Zur Begründung eines neuen Forschungsgegenstandes. In: Schmitt, Reinhold (Hg.): Koordination. Analysen zur multimodalen Interaktion. Tübingen: Narr. S. 15–54.
- Dieckmann, Jochen (2000): Neue gesetzgeberische Wege zur außergerichtlichen Streit-schlichtung, Zeitschrift für Gesetzgebung. S. 1–11.
- Dittmann, Jürgen (1982): Konversationsanalyse – eine sympathische Form des Selbstbetrugs? Zur Methodologie der neueren Gesprächsforschung. Trier: LAUT (Linguistic Agency University of Trier).
- Dörfelt, Felix (2008): Bewegung innerhalb Riskins Matrix. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement 3/2008. S. 77–80.
- Duden (2005) (Hg.): Duden. Die Grammatik. 7., völlig neu erarbeitete und erweiterte Auflage. Bd. 4. Mannheim u.a.: 2005
- Dulabaum, Nina (⁴2003): Mediation. Das ABC. Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln. Weinheim/Basel: Beltz.
- Ehlich, Konrad (1986/1991): Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse: Ziele und Verfahren. In: Hoffmann, Ludger (Hg.): Sprachwissenschaft. Ein Reader. Berlin/New York: De Gruyter (²2000). S. 183–201.
- Ehlich, Konrad (1994): Funktionale Etymologie. In Brünner/Graefen: Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 68-84.
- Ehlich, Konrad (2005): Sprachaneignung und deren Feststellung bei Kindern mit und ohne Migrationshintergrund: Was man weiß, was man braucht, was man erwarten kann. In: Ehlich, Konrad (Hg.): Anforderungen an Verfahren der regelmäßigen Sprachstandsfeststellung als Grundlage für die frühe und individuelle Sprachförderung von Kindern mit und ohne Migrationshintergrund. Eine Expertise für das Bundesministerium für Bildung und Forschung, Bonn / Berlin: BMBF. S. 11–75

- Ehlich, Konrad (2007A): Sprache und sprachliches Handeln (3 Bde.). Bd. 1. Pragmatik und Sprachtheorie. Berlin/New York: de Gruyter.
- Ehlich, Konrad (2007B): Sprache und sprachliches Handeln (3 Bde.). Bd. 2. Prozeduren des sprachlichen Handelns. Berlin/New York: de Gruyter.
- Ehlich, Konrad (2007C): Sprache und sprachliches Handeln (3 Bde.). Bd. 3. Diskurs – Narration – Text – Schrift. Berlin/New York: de Gruyter.
- Ehlich, Konrad (Hg.) (1994): Diskursanalyse in Europa. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Ehlich, Konrad / Rehbein, Jochen (1979A): Institutionsanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen. In: Brünner, Gisela / Graefen, Gabriele (Hg.): Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der funktionalen Pragmatik. Opladen: Westdeutscher Verlag (1994). S. 287–327.
- Ehlich, Konrad / Rehbein, Jochen (1979B): Sprachliche Handlungsmuster. In: Soeffner, Hans-Georg (Hg.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Stuttgart. S. 241–249.
- Ehlich, Konrad / Rehbein, Jochen (1986): Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation. Tübingen: Narr.
- Eichele, Karl (1997): Obligatorische vorgerichtliche Schlichtung? In: Zeitschrift für Rechtspolitik. S. 393–397.
- Eichhorn, Wolfgang Peter (1969): Norm. In: Klaus, Georg / Buhr, Manfred: Philosophisches Wörterbuch. Leipzig: VEB Bibliographisches Institut. S. 793–796.
- Ekman, Paul / Friesen, Wallace V. / Ellsworth, Phoebe (1972): Emotion in the human face: guide-lines for research and an integration of findings. New York: Pergamon Press.
- Erbe, Gerhard: Der Antragsgegner als Kostenträger im Schlichtungsverfahren. In: Schieds-
amtszeitung 12/2005. S. 269–271.
- Fiedler, Klaus / Haar, Thomas (2004): Einblicke in die Psychologie des Konflikts: Zwischen Trivialität und Subtilität. In: Pfetsch, Frank R. (Hg.): Konflikt. Heidelberger Jahrbücher 48/2004: Berlin/Heidelberg/NewYork: Springer.
- Fiehler, Reinhard (1986): Zur Konstitution und Prozessierung von Emotionen in der Interaktion. Emotionsaufgaben, Emotionsregeln und Muster der Kommunikation von Emotionen. In: Kallmeyer, Werner (Hg.): Handlungsmuster, Textsorten, Situationstypen. Jahrbuch 1985 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf: Schwann-Bagel. S. 280–325.
- Fiehler, Reinhard (1990): Kommunikation und Emotion: theoretische und empirische Untersuchungen zur Rolle von Emotionen in der verbalen Interaktion. Berlin/New York: de Gruyter.
- Fiehler, Reinhard (1995): Implizite und explizite Bewertungsgrundlagen. In: Biere, Bernd Ulrich / Hoberg, Rudolf: Bewertungskriterien in der Sprachberatung. Tübingen: Narr. S. 110–127.
- Fiehler, Reinhard (1998): Bewertungen und Normen als Problem bei der Förderung von Gesprächsfähigkeiten. In: Der Deutschunterricht 1/98. S. 53–64.
- Fiehler, Reinhard (1999): Kann man Kommunikation lehren? Zur Veränderbarkeit von Kommunikationsverhalten durch Kommunikationstrainings. In: Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walter (Hg.) Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag. S. 18–35. 2002 online erschienen: www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band2.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.

- Fiehler, Reinhard (2000): Gesprächsanalyse und Kommunikationstraining. In: Brinker, Klaus / Antos, Gerd / Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven F.: Text- und Gesprächslinguistik / Linguistics of Text and Conversation. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung (HSK 16.2). Berlin/New York: De Gruyter. S. 1697–1710.
- Fiehler, Reinhard (2002): Einführung in die Thematik. In: Fiehler, Reinhard (Hg.): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. S. 7–15. Online unter: <http://verlag-gespraechsforschung.de/2002/probleme/probleme.pdf>, letzter Zugriff am 29. April 2012.
- Fiehler, Reinhard / Schmitt, Reinhold (2002): Das Potenzial der angewandten Gesprächsforschung für Unternehmenskommunikation: Das Beispiel „Kundenorientierung“. In: Haß-Zumkehr, Ulrike / Kallmeyer, Werner / Zifonung, Gisela: Ansichten der deutschen Sprache. Festschrift für Gerhard Stickel zum 65. Geburtstag. Tübingen: Gunter Narr. S. 501–528.
- Fiehler, Reinhard / Schmitt, Reinhold (2004): Gesprächstraining. In: Knapp, Karlfried et. al.: Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch. Tübingen und Basel: Francke. S. 341–359.
- Fiehler, Reinhard / Sucharowski, Wolfgang (1992): Diskursforschung und Modelle von Kommunikationstraining. In: Fiehler, Reinhard / Sucharowski, Wolfgang (Hg.): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 24–35.
- Fischbach, D. (2000): Bedeutung und Inhalt der Ausbildung von Schiedspersonen. In: Schiedsamtzeitung 0/2000. S. 293–298. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/schiedsamtzeitungsarchiv/2000/Sonderheft/Bedeutung_und_Inhalt_der_Ausbildung.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Fischbach, D. (2010): Mediation im Schiedsamt. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/gst/pdfDateien/Mediationsausbildung_der_Schiedspersonen_D__Fischbach_2_25_02_2010.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Fischer, Lorenz / Wiswede, Günter (2002): Grundlagen der Sozialpsychologie. München: Oldenbourg.
- Fisher, Roger / Ury, William (1977): Getting to Yes. Negotiating an Agreement without giving in. London: Random House Business Books.
- Fix, Ulla (1995): Textmusterwissen und Kenntnis von Konversationsmaximen. In: Biere, Ulrich: Bewertungskriterien in der Sprachberatung. S. 62–73.
- Ganteföhr, Monika (2006): Das Schiedsamt im Spiegel der Presse. Schiedsamtzeitung 77/06. S. 94–96. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/schiedsamtzeitungsarchiv/2006/Heft04/2006_04_S_94a-96.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Garai, G. / Pravda, S. (1993): Defusing emotions of buyers and sellers in getting deals done. Mergers and Acquisitions. S. 23–28.
- Garcia, Angela (1991): Dispute Resolution without Disputing. How the Interactional Organization of Mediation Hearings mimimizes Argument. In: American Sociological Review 56/1991. S. 818–835.
- Garfinkel, Harold (1963): A conception of and experiments with ‚trust‘ as a condition of concerted stable actions. In: Harvey, O. J. (Hg.): Motivation and social Interaction. New York: Ronald Press. S. 187–238.
- Garfinkel, Harold / Sacks, Harvey (1976): Über formale Strukturen praktischer Handlungen. In: Weingarten, Elmar / Sack, Fritz / Schenkein, Jim: Ethnomethodologie. Beiträge zu einer Soziologie des Alltagshandelns. Frankfurt a. M.: Suhrkamp. S. 130–176.

- Geißner, Hellmut K. (1960): Soziale Rollen als Sprecherrollen. In: Kongreßbericht der Gemeinschaftstagung allgemeine und angewandte Phonetik. S. 194–204.
- Geißner, Hellmut K. (1999): Entwicklung der Gesprächsfähigkeit. Sprechwissenschaftlich begründete Kommunikations,trainings⁷. In: Brüner, Gisela / Fiehler, Reinhardt / Kindt, Walter (Hg.): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen / Wiesbaden: Westdeutscher Verlag (1999). 2002 online erschienen: www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band2.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Schiedsamtzeitung 4/1996: Das Schiedsamt im Spiegel der Presse. S. 63. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/schiedsamtzeitungsarchiv/1996/Heft04/1996_04_S_63b-64.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Glasl, Friedrich (¹⁰2010): Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Bern: Haupt.
- Gläßer, Ulla / Kirchhoff, Lars (2009): Bestandsaufnahme – Zügige Themensammlung oder umfassende Konfliktanalyse? In: Zeitschrift für Konfliktmanagement 6/2009. S. 186–189.
- Gloy, Klaus (²1980): Sprachnorm. In: Althaus, Hans Peter / Henne, Helmut / Wiegand, Herbert E. (Hg.): Lexikon der germanistischen Linguistik. Tübingen: Niemeyer. S. 363–368.
- Goffman, Erving (1955): On Face-work: An Analysis of Ritual Elements of Social Interaction. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes* 3/18. S. 213–231.
- Goffman, Erving (1974): *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Cambridge: Harvard University Press,
- Goffman, Erving (1978): Erwiderungen und Reaktionen. In: Hammerich, Kurt / Klein, Michael (Hg.): *Materialien zur Soziologie des Alltags*. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 120–176.
- Goffman, Erving (²1991): *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Goffman, Erving (1982): *Das Individuum im öffentlichen Austausch*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Goffman, Erving (2003): *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*. München: Piper.
- Goleman, D. (1995): *Emotional intelligence*. New York: Bentam Books.
- Greenhouse, Carol J. (1985): Mediation: A comparative Approach. In: *Man (New Series)* 20/1. S. 90–114.
- Greger, Reinhard (2007): Obligatorisches Schlichtungsverfahren vor Klageerhebung. In: *Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM)* 2007, 131.
- Grice, Herbert Paul (1975): Logic and Conversation. In: Cole, P. / Morgan, J. (Hg.): *Syntax and Semantics*, Bd. 3. New York: Academic Press. S. 41–58.
- Grießhaber, Wilhelm (1994): Unterschiede zwischen authentischen und simulierten Einstellungsgesprächen. In: Bliesener, Thomas / Brons-Albert, Ruth (Hg.): *Rollenspiele in Kommunikations- und Verhaltenstrainings*. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 33–90.
- Grießhaber, Wilhelm (2001): Verfahren und Tendenzen der funktional-pragmatischen Diskursanalyse. Vom Speiserestaurant zum Cybercafé. In: Iványi, Zsuzanna / Kertész, András (Hg.): *Gesprächsforschung: Tendenzen und Perspektiven*. Frankfurt a. M. u. a.: Lang. S. 75–95.
- Gruber, Helmut (1996): *Streitgespräche*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Habscheid, Stephan (2000): Das „Mikro-Makro-Problem“ in der Gesprächsforschung. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion. 1/2000. S. 125–148. Online unter: <http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2000/ga-habscheid.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Hartung, Martin (2004A): Gesprächsanalyse in der betrieblichen Praxis. In Knapp, Karlfried: Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch. Tübingen/Basel: Francke. S. 219–399.
- Hartung, Martin (2004B): Wie lässt sich Gesprächskompetenz wirksam und nachhaltig vermitteln? Ein Erfahrungsbericht aus der Praxis. In: Becker-Mrotzek, Michael / Brüner, Gisela: Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. S. 47–67. Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2004/kompetenz/kompetenz.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Hartung, Wolfdietrich (1977): Zum Inhalt des Normbegriff in der Linguistik. In: Akademie-Verlag Berlin (Hg.): Normen in der sprachlichen Kommunikation. Berlin: Akademie-Verlag. S. 9–69.
- Hausendorf, Heiko (2000): Gesprächsanalyse im deutschsprachigen Raum. In: Brinker, Klaus / Antos, Gerd / Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven F.: Text- und Gesprächslinguistik / Linguistics of Text and Conversation. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung (HSK 16.2). Berlin/New York: De Gruyter. S. 971–979.
- Heidtmann, Daniela / Föh, Marie-Joan (2007): Verbale Abstinenz als Form interaktiver Beteiligung. In: Schmitt, Reinhold (Hg.): Koordination. Analysen zur multimodalen Interaktion. Tübingen: Narr. S. 129–166.
- Helbig, Gerhard (1988): Lexikon deutscher Partikeln. Leipzig: VEB.
- Henne, Helmut / Rehbock, Helmut (⁴2001): Einführung in die Gesprächsanalyse. Berlin, New York: de Gruyter.
- Heringer, Hans-Jürgen (1980): Normen? Ja – aber meine! In: Mogge, Britta (Hg.): Die Sprachnorm-Diskussion in Presse, Hörfunk und Fernsehen. Stuttgart, S. 58–72.
- Heritage, John (1984): Garfinkel and ethnomethodology. Cambridge, MA: Polity.
- Heritage, John (2000): Ethno-science and their significance for conversation linguistics. In: In: Brinker, Klaus / Antos, Gerd / Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven F.: Text- und Gesprächslinguistik / Linguistics of Text and Conversation. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung (HSK 16.2). Berlin/New York: De Gruyter. S. 908–918.
- Hessisches Ministerium der Justiz, Referat für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (Hg.)(2009): Das Hessische Schiedsamt. JVA Darmstadt. Online unter: <http://www.hessen.de>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Hinshaw, Art / Wissler, Roselle L. (2005): How Do We Know That Mediation Training Works? In: Dispute Resolution Magazine Fall 2005. S. 21–23.
- Hoffmann, Ludger (1983): Kommunikation vor Gericht. Tübingen: Narr.
- Hüther, Gerald (2002): Biologie der Angst. Wie aus Stress Gefühle werden. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Hymes, Dell (1971): On communicative competence. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Jahnke, Isa (2006): Von der Dynamik sozialer Rollen beim Wissensmanagement. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.

- Jansen, Dorothea (1987): Ein entscheidungstheoretisches Modell zur Analyse von Vermittlungsverfahren – Eine empirische Untersuchung am Beispiel des Güteverfahrens vor dem Schiedsmann. Bochum: Brockmeyer.
- Jansen, Nicola (2001): Die außergerichtliche obligatorische Streitschlichtung nach § 15a EG-ZPO, Sankt Augustin: Gardez!
- Jones, Tricia S., & Bodtker, Andrea (2001): Mediating with Heart in Mind. *Negotiation Journal* 17/3. S. 217–44.
- Kallmeyer, Werner (1988): Sprache und Konstitution sprachlicher Wirklichkeiten. In: Kühlwein, Wolfgang / Spillner, Bernd (Hg.): Sprache und Individuum. Kongreßbeiträge zur 17. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik (GAL) e. V. Tübingen: Narr. S. 74.
- Kallmeyer, Werner / Schütze, Alfred (1976): Konversationsanalyse. In: *Studium Linguistik* 1. S. 1–28.
- Kallmeyer, Werner / Schütze, Alfred (1977): Zur Konstitution von Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung. In: Wegener, Dirk: *Gesprächsanalysen*. Hamburg: Burke 1977. S. 159–274.
- Kameyama, Shinichi (2004): Verständnissicherndes Handeln. Zur reparativen Bearbeitung von Rezeptionsdefiziten in deutschen und japanischen Diskursen. Münster u. a.: Waxmann.
- Kindt, Walther (1999): Interpretationsmethodik. In: Brüner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walter (Hg.) *Angewandte Diskursforschung*. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanlysen. Opladen / Wiesbaden: Westdeutscher Verlag (1999). S. 69–92. 2002 online erschienen: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band1.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Klein, Wolfgang (1995): Schlichten in der Vergleichsbehörde. Die Herbeiführung von Einigung. In: Nothdurft, W. (Hg.): *Streit schlichten*. Gesprächsanalytische Untersuchungen zu institutionellen Formen konsensueller Konfliktregelung. Berlin / New York: de Gruyter.
- Koerfer, Armin et. al. (2008): Training und Prüfung kommunikativer Kompetenz. Aus- und Fortbildungskonzepte zur beruflichen Kompetenz. In: *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*. 9/2008. S. 34-78. Online unter: <http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2008/ag-koerfer.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Kohl, Matthias (1986): Zielstrukturen und Handlungsorganisation im Rahmen von Dialog-Musterbeschreibungen. In: Hundsnißner / Weigand: *Dialoganalyse*. Tübingen: Niemeyer. S. 51–67.
- Korte, Hermann / Schäfers, Bernhard (2000): *Einführung in Hauptbegriffe der Soziologie*. Opladen: Leske und Budrich.
- Kovach, Kimberlee K. / Love, Lela P. (1996): “Evaluative” Mediation is an Oxymoron. In: *Alternatives to the High Cost of Litigation* 3/14. S. 31–32.
- Love, Lela P. (1997): The Top Ten Reasons Why mediators Should No Evaluate. In: *Harvard Negotiation Law Review* 3/71. S. 71–110. Online unter: <http://humanizingideas.law.fsu.edu/journals/lawreview/downloads/244/love.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Kotthoff, Helga (1993): Unterbrechungen, Überlappungen und andere Interventionen. In: *Deutsche Sprache* 2/1993. S. 162–185.

- Kowal, Sabine / O`Connell, Daniel C. (1995): Notation und Transkription in der Gesprächsforschung. In: *Kodikas/Code – Ars Semeiotica: An international Journal of Semiotics* 18. S. 113-138.
- Lalouschek Johanna / Menz, Florian (1999): Empirische Datenerhebung und Authentizität von Gesprächen. In: Brüner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Walther Kindt (Hg.): *Angewandte Gesprächsforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen*. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 46–68. 2002 online erschienen: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band1.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Lalouschek, Johanna (2004): Kommunikatives Selbst-Coaching im beruflichen Alltag. Ein sprachwissenschaftliches Trainingskonzept am Beispiel der klinischen Gesprächsführung. In: Becker-Mrotzek, Michael / Brüner, Gisela: *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. S. 137-158. Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2004/kompetenz/kompetenz.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Lappe, Friedrich (1993): *Recht ohne Richter. Gütliche Einigung, Schlichtung, Schiedsspruch, Rechtsbehelf*. München: DTV.
- Lazarus, Richard / Lazarus, Bernice N. (1994): *Making sense of our emotions*. New York: Oxford University Press.
- Lepschy, Annette (1999): Lehr- und Lernmethoden zur Entwicklung von Gesprächsfähigkeit. In: Brüner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walter (Hg.): *Angewandte Diskursforschung, Bd. 2*, Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 50–71. 2002 online erschienen: www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band2.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Lind, E. A. / Tyler, T. R. (1988): *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum Press.
- Liptow, Jasper (2004): *Regel und Interpretation. Eine Untersuchung zur sozialen Struktur sprachlicher Praxis*. Weilerswist: Velbrück Wissenschaft.
- Lowry, Randolph H. (2000): To Evaluate or Not. That is not the question. In: *Family Court review. An interdisciplinary Journal* 38/1. S. 48–62.
- Luhmann, Niklas (1987): *Soziale Systeme. Grundriß einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Mähler, Gisela / Mahler, Hans-Georg (2000): Kriterien für Gerechtigkeit in der Mediation. In: Dieter, Anne / Montada, Leo / Schulze, Annedore (Hg.): *Gerechtigkeit im Konfliktmanagement und in der Mediation*. Frankfurt am Main: Campus. S. 9–36.
- Malhotra, Deepak (2005): Making Threats Credible. In: *Negotiation. Decision-Making and Communication Strategies That Deliver Results*. Newsletter der Harvard Business School und des Harvard Negotiation Project. S. 3–5.
- Schiedsamtzeitung 12/1997: *Pressepiegel*. S. 190f. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/schiedsamtzeitungsarchiv/1997/Heft12/1997_12_S_189-190.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- McEwen, Craig A. / Milburn, Thomas W. (1993): Explaining a Paradox of Mediation. In: *Negotiation Journal* 1/9. S. 23–36.
- Mead, George H. (1967): *Mind, Self and Society: From the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago: University of Chicago Print.

- Meer, Dorothee (2007): „ich wollte ja eigentlich mittagessen“ – Möglichkeiten der Didaktisierung gesprächsanalytischer Daten. In: Zeitschrift für Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 8. S. 117–159. Online unter: www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2007/ag-meer.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Meer, Dorothee (2009): „ich muss ja zugeben, dass ich das häufig genauso mach“ – Arbeit mit Transkripten in gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungen. In: Birkner, Karin / Stukenbrock, Anja: Die Arbeit mit Transkripten in Fortbildung, Lehre und Forschung. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung. S. 16–25. Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2009/pdf/transkripte.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Meer, Dorothee / Spiegel, Carmen (2009): Einleitung. In: Meer, Dorothee / Spiegel, Carmen (Hg.): Kommunikationstrainings im Beruf. Erfahrungen mit gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepten. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung. S. 2–6. Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2009/meer.htm>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Mehan, Hugh / Wood, Houston (1979): Fünf Merkmale der Realität. In: Weingarten, Elmar / Sack, Fritz / Schenkein, Jim: Ethnomethodologie. Beiträge zu einer Soziologie des Alltagshandelns. Frankfurt a. M.: Suhrkamp. S. 29–63.
- Mönnich, Annette (2004): Gesprächsführung lernen. Welche impliziten Konzeptualisierungen des Kommunikationslernens sind in Methoden zur Entwicklung der Gesprächsfähigkeit zu finden? In: Becker-Mrotzek, Michael / Brüner, Gisela: Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. S. 87–111. Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2004/kompetenz/kompetenz.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Montada, Leo (2000): Gerechtigkeit und Rechtsgefühl in der Mediation. In: Dieter, Anne / Montada, Leo / Schulze, Annedore (Hg.): Gerechtigkeit im Konfliktmanagement und in der Mediation. Frankfurt am Main: Campus. S. 37–62.
- Montada, Leo / Kals, Elizabeth (²2007): Mediation. Lehrbuch für Psychologen und Juristen. Weinheim: Beltz.
- Neuber, Bernd (2002): Prosodische Formen in Funktion. Frankfurt a.M. u. a.: Peter Lang.
- Neumann, Heinz (2000): Die Preußische Schiedsmannsordnung aus dem Jahre 1879. In: Schiedsamtzeitung 5/2000. S. 93–96. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/schiedsamtzeitungsarchiv/2000/Heft05/2000_05_S_93-96.pdf, letzter Zugriff a. 2. Januar 2013.
- Niedenthal, Paula M. / Halberstadt, Jamin B. / Setterlund, Marc B. (1997): Being happy and seeing happy. Emotional state mediates visual word recognition. In: Cognition and Emotion 4/11. S. 403–432.
- Norris, Sigrid (2004): Analyzing multimodal interaction. A methodological framework. New York / London: Routledge.
- Nothdurft, Werner (1986): Das Muster im Kopf? Zur Rolle von Wissen und Denken bei der Konstitution interaktiver Muster. In: Kallmeyer, Werner (Hg.): Handlungsmuster, Textsorten, Situationstypen. Jahrbuch 1985 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann-Bagel. S. 92–116.
- Nothdurft, Werner (1987): Die Ordnung des Konflikts. Gesprächsanalyse der Konfliktbehandlung in einer Güteverhandlung vor dem Schiedsmann. In: Röhl, Klaus F. (Hg.): Das Güteverfahren vor dem Schiedsmann. Köln: Heymans. S. 565–609.

- Nothdurft, Werner (1989): Interaktive Paradoxa konsensueller Konfliktlösung. Der Fall des Schiedsmanns. In: Hoffmann, Ludger (Hg.): Rechtsdiskurse. Untersuchung zur Kommunikation in Gerichtsverfahren. Tübingen: Narr. S. 197–215.
- Nothdurft, Werner (1995): Streit schlichten. Gesprächsanalytische Untersuchungen zu institutionellen Formen konsensueller Konfliktregelung. Berlin/New York: de Gruyter.
- Nothdurft, Werner (1997): Konfliktstoff. Gesprächsanalyse der Konfliktbearbeitung in Schlichtungsgesprächen. Berlin/New York: De Gruyter.
- Nothdurft, Werner (1998): Wortgefecht und Sprachverwirrung. Gesprächsanalyse der Konfliktsicht von Streitparteien. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Nothdurft, Werner (2000): Zwischenmenschliche Kommunikation I: Verbale Interaktion. Schriften des Weiterbildungsverbandstudiums Sozialkompetenz Nr. 3. Koblenz.
- Nothdurft, Werner (2002): Die poetische Dimension alltäglichen Streitens. In: Keim, Inken / Schütte, Wilfried (Hg.): Soziale Welten und kommunikative Stile. Festschrift für Werner Kallmeyer zum 60. Geburtstag. Tübingen: Narr. S. 473–498.
- Nothdurft, Werner / Spranz-Fogasy, Thomas (1991): Gesprächsanalyse von Schlichtungs-Interaktion. Methodische Probleme und ihre Hintergründe. In: Flader, Dieter (Hg.): Verbale Interaktion: Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik. Stuttgart: Metzler. S. 222–240.
- Olbertz-Siitonen, Margarethe (2009): Unterbrechen in zielgerichteten Gesprächen. Eine gesprächsanalytische Untersuchung. Tampere: Bookshop TAJU. Online unter: <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-7876-5.pdf>, letzter Zugriff am 1. Januar 2013.
- Ortony, Andrew / Clore, Gerald L. / Collins, Allan (1988): The cognitive structure of emotions. Cambridge: Cambridge University Press.
- Parsons, Talcott (1951): The Social System. Glencoe, Illinois: The Free Press.
- Peyer, Ann / Portmann, Paul R. / Brütsch, Edgar / Gallmann, Peter / Lindauer, Thomas / Linke, Angelika / Nussbaumer, Markus / Looser, Roman / Sieber, Peter (1996): Norm, Moral und Didaktik – Die Linguistik und ihre Schmuddelkinder. In: Peyer, Ann / Portmann, Paul R.: Norm, Moral und Didaktik – Die Linguistik und ihre Schmuddelkinder. Eine Aufforderung zur Diskussion. Tübingen: Niemeyer (1996). S. 9–46.
- Pfetsch, Frank R. (2005): Einleitung: Konflikt und Konfliktbewältigung. In: Pfetsch, Frank R. (Hg.): Konflikt. Berlin/Heidelberg: Springer. S. 1–18.
- Potworowski, Georges / Kopelman, Shirli (2008): Strategic Display and Response to Emotions: Developing Evidence-based Negotiation Expertise in Emotion Management (NEEM). In: Negotiation and Conflict Management Research 4/1. S. 333–352.
- Püschel, Ulrich (1995): Normen und Normenkonflikte. Am Beispiel eines Schreibseminars in der beruflichen Fort- und Weiterbildung. In: Biere, Bernd Ulrich / Hoberg, Rudolf: Bewertungskriterien in der Sprachberatung. Tübingen: Narr. S. 91–109.
- Putnam, Linda L. (2005): Are You Asking the Right Questions? In: Negotiation. Decision-Making and Kommunikation Strategies That deliver Results 3. S. 7–9.
- Rammert, Martin (2010): Neue Wege der Streitbeilegung. Vortrag zur Eröffnung einer Ausstellung in Göttingen am 9.6.2010. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/gst/pdfDateien/Rammert_Vortrag_Neue_Wege_Streitschlitg.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2012.
- Reitemeier, Ulrich (1987): Subjektive Normorientierung und ihre Geltendmachung in einer Güteverhandlung. In: Röhl, Klaus F. (Hg.): Das Güteverfahren vor dem Schiedsmann. Köln: Heymans. S. 641–665.

- Rehbein, Jochen (1977): *Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*. Stuttgart: Metzler.
- Rehbein, Jochen (1988): *Ausgewählte Aspekte der Pragmatik*. In: Hoffmann, Ludger (Hg.): *Sprachwissenschaft. Ein Reader*. Berlin/New York: De Gruyter (²2000). S. 106–131.
- Rehbein, Jochen (2000): *Das Konzept der Diskursanalyse*. In: Brinker, Klaus / Antos, Gerd / Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven F.: *Text- und Gesprächslinguistik / Linguistics of Text and Conversation. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung (HSK 16.2)*. Berlin/New York: De Gruyter. S. 927–945.
- Reitemeier, Ulrich / Spranz-Fogasy, Thomas (2004): *Konfrontative Positionierung in Schlichtungsgesprächen*. In: *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache 2003. Intercultural German Studies*. München: iudicium. S. 135–166.
- Reuter, Ewald (2003): *Training mündlicher Berufskommunikation. Zur Methodologie gesprächsanalytisch fundierter Kommunikationstrainings*. In: Reuter, Ewald / Piitulainen, Marja-Lena (Hg.): *Internationale Wirtschaftskommunikation auf Deutsch. Die deutsche Sprache im Handel zwischen den nordischen und den deutschsprachigen Ländern*. Frankfurt a. M. u. a.: Peter Lang. S. 345–369.
- Riskin, Leonard L. (1996): *Understanding Mediators' Orientations, Strategies, and Techniques: A Grid for the Perplexed*. In: *Harvard Negotiation Law Review* 8/1996. S. 7–51.
- Riskin, Leonard L. (2003): *Decision-Making in Mediation: The New Old Grid and the New New Grid System*. In: *Notre Dame Law Review* 79. S. 1–53.
- Riskin, Leonard L. (2003a): *Who Decides What?: Rethinking the Grid of Mediator Orientations*. In: *Dispute Resolution Magazine Winter 2003*. S. 22–25.
- Riskin, Leonard L. (2005): *Replacing the Mediators Orientation Grids, Again: Proposing a "New New Grid System"*. In: *Alternatives to High Cost Litigation* 23. S. 127–132.
- Rogers, Carl (1972): *Die nicht direktive Beratung*. München: Kindler.
- Röhl, Klaus F. (1987): *Rechtssoziologie. Ein Lehrbuch*. Köln u. a.: Heymann.
- Röhl, Klaus F. / Weiß, Matthias (2005): *Die obligatorische Streitschlichtung in der Praxis*. Münster: Lit.
- Rowe, Mary P. (1990): *Helping People Help Themselves: An ADR Option for interpersonal Conflict*. In: *Negotiation Journal* 3/6. S. 239–248.
- Ruch, Floyd Leon / Zimbardo, Philip George (1974): *Lehrbuch der Psychologie: Eine Einführung für Studenten der Psychologie, Medizin und Pädagogik*. Berlin/Heidelberg/New York: Springer.
- Sacks, Harvey (1972): *On the analyzability of stories by children*. In: Gumperz, J. J. / Hymes, Dell: *Directions in Sociolinguistics. The ethnography of speaking*. New York: Holt, Rinehart and Winston. S. 325–345.
- Sacks, Harvey (1984): *Notes on methodology*. In: Atkinson, J. Maxwell / Heritage, John C.: *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 21–27.
- Sacks, Harvey / Schegloff, Emanuel A. / Jefferson, Gail (1974): *A simplest systematics for the organisation of turn-taking for conversation*. In: *Language* 50. S. 696–735.
- Schegloff, Emanuel A. (1996): *Turn-organization: one intersection of grammar and interaction*. In: Ochs, Elinor / Schegloff, Emanuel A. / Thompson, Sandra A. (Hg.): *Interaction and grammar*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 52–133.
- Schegloff, Emanuel A. / Sacks, Harvey (1973): *Opening up Closings*. In: *Semiotica* 8. S. 289–327.

- Schenkein, Jim (1978): Sketch of an analytic mentality for the study of conversational interaction. In: Schenkein, Jim (Hg.): Studies in the organization of conversational interaction. New York. S. 1-6.
- Scherer, K. R. / Walbott, H. G. (1994): Evidence for Universality and cultural variation of differential emotion response patterning. In: Journal of Personality and Social Psychology 2/66. S. 310–329.
- Schindler, Kirsten / Sasaki, Felix (2001): Bericht zum Workshop "Transkriptionen: Standards, Tools und gesprächsanalytische Anforderungen" am 29. Juni 2001 in Bielefeld. In: Gesprächsforschung 2/2001. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 2/2001. S. 58–66. Online unter: <http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2001/tb-sasaki.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Schlippe, Arist von / Schweitzer, Jochen (¹⁰2007): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Bd. 1. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schmitt, Reinhold (1999): Rollenspiele als authentische Gespräche. Überlegungen zu deren Produktivität im Trainingszusammenhang. In: Brünner, Gisela/ Fiehler, Reinhard / Kindt, Walter: Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 81–99. 2002 online erschienen: www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/diskursforschung/Band2.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Schmitt, Reinhold (2005): Zur multi-modalen Struktur von turn-taking. In: Gesprächsforschung. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 6/2005. S. 17–61.
- Schmitt, Reinhold (Hg.) (2007): Von der Konversationsanalyse zur Analyse multimodaler Interaktion. In: Kämper, Heidrun / Eichinger, Ludwig M.: Sprach-Perspektiven. Germanistische Linguistik und das Institut für Deutsche Sprache. Tübingen: Narr. S. 395-418.
- Schmitt/Heidtmann (2005): Die Analyse von meetings: Bericht über ein gesprächsanalytisches Transferprojekt in einem Software-Unternehmen. In: Antos, Gerd / Wichter, Sigurd (Hg.): Wissenstransfer durch Sprache als gesellschaftliches Problem. Frankfurt a. M.: Lang.
- Schnieders, Guido (2005): Reklamationsgespräche. Eine diskursanalytische Studie. Tübingen: Narr.
- Scholze-Stubenrecht, Werner (1995): Bewertungskriterien der Duden-Sprachberatung. In: Biere, Bernd Ulrich / Hoberg, Rudolf: Bewertungskriterien in der Sprachberatung. Tübingen: Narr. S. 55–61.
- Schröder Peter (1987): Sprachliches Funktionieren und interaktive Funktion von Stereotypen in einer Güteverhandlung vor dem Schiedsmann. In: Röhl, Klaus (Hg.): Das Güteverfahren vor dem Schiedsmann. Soziologische und kommunikationswissenschaftliche Untersuchungen. Köln: Carl Heymanns Verlag. S. 667–722.
- Schröder, Peter (1995): Besser ein magerer Vergleich als ein fetter Prozeß - Zur Güteverhandlung im Arbeitsgericht. In: Nothdurft, Werner (Hg.): Streit schlichten. Gesprächsanalytische Untersuchungen zu institutionellen Formen konsensueller Konfliktregelung. Berlin/New York: de Gruyter. S. 134-267.
- Schröder, Peter (1997): Schlichtungsgespräche. Ein Textband mit einer exemplarischen Analyse. Berlin/New York: de Gruyter.
- Schütz, Alfred (1971): Gesammelte Aufsätze I: Das Problem der sozialen Wirklichkeit. Den Haag: Nijhoff.

- Schulte, Günter (2003): Von der Schiedsmannsordnung zu einem Gütestellengesetz. In: Schiedsamtzeitung 6/2003. S. 121–129. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/schiedsamtzeitungsarchiv/2003/Heft06/2003_06_S_121-129.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Schulten, Dittmar (1991): Ansprache des Präsidenten des Landgerichts Dortmund Dittmar Schulten auf der Tagung des Landesbeirats NW des BDS in Dortmund am 10. Mai 1991. In: Schiedsamtzeitung 9/1991. S. 129–133. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/schiedsamtzeitungsarchiv/1991/Heft09/1991_09_S_129-133.pdf, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Schwarz, Gerhard (⁸2010): Konfliktmanagement. Konflikte erkennen, analysieren, lösen. Wiesbaden: Gabler.
- Schweitzer, Jochen / Schlippe, Arist von (²2007): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Bd. 2. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schwitalla, Johannes (1979): Dialogsteuerung in Interviews. Ansätze zu einer Theorie der Dialogsteuerung mit empirischen Untersuchungen. München: Hueber.
- Schwitalla, Johannes (2006): Gespräche über Gespräche. Nach- und Nebengespräche über ausgeblendete Aspekte einer Interaktion. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 7. S. 229–247. Online unter: Nach- und Nebengespräche über ausgeblendete Aspekte einer Interaktion, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Selting, Margret et al. (1998): Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem. Linguistische Berichte 173. S. 91–122.
- Shantz, Carolyn (1987): Conflicts between children. Child Development 58. S. 283–305.
- Spiegel, Carmen (1995): Streit. Eine linguistische Untersuchung verbaler Interaktion in alltäglichen Zusammenhängen. Tübingen: Narr.
- Spiegel, Carmen/Spranz-Fogasy, Thomas (2001): Zur Methodologie der Handlungsstrukturanalyse von Gesprächen. In: Iványi, Zsuzanna / Kertész, András (Hg.): Gesprächsforschung: Tendenzen und Perspektiven. Frankfurt a. M. u. a.: Lang
- Spiegel, Carmen (2009): Transkripte als Arbeitsinstrument: Von der Arbeitsgrundlage zur Anschauungshilfe. In: Birkner, Karin / Stukenbrock, Anja (Hg.): Die Arbeit mit Transkripten. Radolfzell: Online-Verlag für Gesprächsforschung. S. 7–15. Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2009/birkner.htm>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1986): 'widersprechen'. Zu Form und Funktion eines Aktivitätstyps in Schlichtungsgesprächen. Eine gesprächsanalytische Untersuchung. Tübingen: Narr. 2005 online erschienen: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2005/spranz.htm>, letzter Zugriff 2. Januar 2013.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1992): Ärztliche Gesprächsführung – Inhalte und Erfahrungen gesprächsanalytisch fundierter Weiterbildung. In: Fiehler, Reinhard / Wolfgang Sucharowski (Hg.): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 68-78.
- Spranz-Fogasy, Thomas (2002): Interaktionsprofile. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung. 2002 online erschienen: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/spranz.htm>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Spranz-Fogasy, Thomas (2004): Kommunikationsstörungen aus gesprächsanalytischer Sicht. In: Sucharowski, Wolfgang: Deutsch Didaktik Rostock. Heft 10. Universität Rostock.

- Stark, James H. (1997): The Ethics of Mediation Evaluation: Some Troublesome Questions and Tentative Proposals, From an Evaluative Lawyer Mediator. In: South Texas Law Review 38, S. 769, 774.
- Stutzmann, Helmut (2009): Aus der Geschichte des Schiedsamts. Ein kurzer Abriss. Herausgegeben vom Bund deutscher Schiedsmänner und Schiedsfrauen. Online unter: http://www.schiedsamt.de/fileadmin/gst/Info-Schriften/Heft-Nr.8_01.pdf; letzter Zugriff am 1. Januar 2013.
- Tenbergen, Rasmus (2001): Prinzipienorientiertes Verhandeln und das Verhandlungsdilemma – ist das Harvard-Konzept zu weich? Thesenpapier präsentiert im Interdisciplinary Research Seminar on Negotiation, Harvard University (überarbeitete deutsche Version). Online unter: www.verhandlungstraining.biz./pages/Harvard-Konzept-Essay.pdf, letzter Zugriff am 1. Januar 2013.
- Thomas, Kenneth W. / Pondy, Louis R. (1977): Toward an „intent“ model of conflict management among principal parties. In: Human Relations 30. S. 1089–1102.
- Thomas, Konrad (1969): Analyse der Arbeit. Möglichkeiten einer interdisziplinären Erforschung industrialisierter Arbeitsvollzüge. Stuttgart: Enke.
- Tochtermann, Peter (2008): Die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Mediators. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Treese, Burkhard (2000): Die Bedeutung der Schiedsamtszeitung für die Aus- und Weiterbildung der Schiedspersonen. In: Schiedsamtszeitung, 0/2000. S. 298–302. Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2002/spranz.htm>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Trenczek, Thomas: Obligatorische Streitschlichtung in Niedersachsen – ein Schritt zurück? In: Zeitschrift für Konfliktmanagement 6/2009. S. 183–186.
- Ungeheuer, Gerold (1977): Gesprächsanalyse und ihre kommunikationstheoretischen Voraussetzungen. In: Wegener, Dirk (Hg.): Gesprächsanalysen. Hamburg: Burke. S. 27–67.
- Van de Vliert, Evert /Hordijk, Johannes W. (1989): A Theoretical Position of Compromising Among Other Styles of Conflict Management. In: The Journal of Social Psychology 5/129. S. 681–690.
- Van Kleef, Gerben A. / De Dreu, Carsten K. W. / Manstead, Antony. S. R. (2002): The interpersonal effects of Anger and happiness on negotiation behaviour and outcomes. Salt Lake City.
- Van Kleef, Gerben A. / De Dreu, Carsten K. W. / Manstead, Antony. S. R. (2004): The interpersonal effects of emotions in negotiation: A motivated information processing approach. In: Journal of Personality and Social Psychology 87. S. 510–528.
- Weber, Max (1972): Wirtschaft und Gesellschaft. Tübingen.
- Weigand, Edda (1994): Dialoganalyse und Gesprächstraining. In: Fritz, Gerd / Hundsnurscher, Franz: Handbuch der Dialoganalyse. Tübingen: Niemeyer. S. 451–460.
- White, J. (1984): The Pros and Cons of „Getting to Yes“. In: 34 Journal of legal Education 115.
- Wolf, Ricarda (2007): Rezension zu: Reinhold Schmitt (Hg.): Koordination. Analysen zur multimodalen Interaktion. Tübingen: Gunter Narr Verlag 2007. In: Gesprächsforschung – Onlinezeitschrift zur verbalen Interaktion 8/2007. S. 160–176. Online unter: <http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2007/rz-wolf.pdf>, letzter Zugriff am 2. Januar 2013.
- Wolf, Ricarda (2009): Gesprächsführung in der Rentenberatung – ein gesprächsanalytisch fundiertes Training. In: Meer, Dorothee / Spiegel, Carmen: Kommunikationstrainings im

Beruf. Erfahrungen mit gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepten. S. 72–107.
Online unter: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2009/pdf/fortbildung.pdf>, letzter
Zugriff am 2. Januar 2013.

Zimbardo, Philip G. /Gerrig, Richard J. (1999): Psychologie. Berlin: Springer.

Zuschlag, Berndt / Thielke, Wolfgang (1992): Konfliktsituationen im Alltag. Göttingen/Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie.

13. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Der Verlauf von Konflikten bis zur Eskalation nach Glasl ¹⁰ 2010, S. 236f.	29
Abb. 2: Kontinuum direktiv/evaluativer und elizitiv/moderierender Rollenorientierung	39
Abb. 3: Kontinuum möglicher Problemdefinitionsweiten (vgl. Riskin 1996: 22)	41
Abb. 4 : Kontinuum möglicher Problemdefinitionsweiten in Schlichtungsgesprächen.....	43
Abb. 5: Möglichkeiten der Orientierung eines Mediators nach Riskin 1996/2003	44
Abb. 6: Mediationstechniken nach Orientierung laut Riskin 1996, S. 35	45
Abb. 7: Schlichtung im Schiedsamt in Riskins Matrix	46
Abb. 8: Ziele und Handlungsmöglichkeiten nach Kohl 1986, S. 62	85
Abb. 9: Skizze des Arbeitszimmers, in dem NM die Schlichtungen durchführt.....	168
Abb. 10: Schlichtungsorientierung von NM in NM1 und NM2.....	194
Abb. 11: Kellerraum, in dem Schiedsmann K seine Schlichtungsgespräche führt	196
Abb. 12: Schlichtungsorientierung von Schiedsmann K.....	202
Abb. 13: Skizze der Küche, in der Schiedsfrau KL ihre Schlichtungsgespräche führt	203
Abb. 14: Skizze des Arbeitszimmers, in dem Schiedsfrau VL ihre Schlichtungsgespräche führt.....	209
Abb. 15: Sitzordnung der Parteien bei Gespräch VL3	215
Abb. 16: Schlichtungsorientierung von Schiedsfrau VL.....	222
Abb. 18: Weite der Konfliktdefinition, die interaktiv etabliert wird.....	255
Abb. 19: Weite der Konfliktdefinition, für die Regulierungsaktivitäten unternommen werden.....	265

Anhang

Interviewbogen	323
Transkriptionskonventionen	324
Handout 1: Programm der Fortbildung	326
Handout 2: Eröffnung einer Schlichtung (Auszug aus NM)	328
Handout 3: Aufträge zur Beobachtung während der Simulation	330
Handout 4: Leitfaden für die Transkriptarbeit	331
Handout 5: Eine gemeinsame Konfliktsicht entwickeln (Auszug aus K)	332
Handout 6: Eine gemeinsame Konfliktsicht entwickeln und eine Lösung bewirken (Auszug aus NM1)	334
Handout 7: Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen (Auszug aus VL1)	336
Handout 8: Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen (Auszug aus NM2)	337
Handout 9: Die Kostenübernahme verhandeln (Auszug aus K)	338
Handout 10: Die Kostenübernahme verhandeln (Auszug aus NM1)	340
Handout 11: Auswertung der ersten Fortbildungstage	341
Handout 12: Eine Schlichtungsverhandlung aufzeichnen	342
Handout 13: Arbeitsauftrag	343
Handout 14: Eskalation (Anfang von VL3)	344

Interviewbogen

1. Haben Sie Wünsche an mich?
2. Wie lange sind Sie bereits Schiedsfrau / Schiedsmann?
3. Was war Ihr Antrieb, diese Stellung anzunehmen? Z. B. Freude an der Interaktion oder der Nutzen für die Gesellschaft?
4. Wie sind Sie auf Ihr Amt vorbereitet worden und wie haben Sie sich selber darauf vorbereitet?
5. Wie viele Fälle haben Sie ca. im Jahr?
6. Wie viele Verhandlungen enden ca. mit einem Vergleich?
7. Gibt es einen Typ von Konflikten, der besonders häufig in Ihrem Bezirk vorkommt?
8. Waren einige Personen bereits häufiger bei Ihnen zur Schlichtung, ggf. mit dem selben Gegner?
9. Führen Sie Sondierungsgespräche?
wenn ja:
 - in welchen Fällen?
 - nur mit dem Antragssteller?
 - über welche Punkte sprechen Sie dann in der Regel?
10. Wie schätzen Sie generell die Schlichtungsbereitschaft der Beteiligten ein? Ist der Aspekt des Recht-bekommens aus ihrer Sicht grundsätzlich dominanter als der der Schlichtung?
11. Gibt es Phasen innerhalb der Verhandlung, in denen es häufiger zu Schwierigkeiten kommt; wenn ja, wo und welcher Art sind diese Schwierigkeiten?
12. Berücksichtigen Sie innerhalb von Verhandlungen auch die Konfliktgeschichte der Beteiligten oder grenzen Sie den Streit auf den zu verhandelnden Gegenstand ein?
13. Gibt es Bereiche, in denen Sie sich mehr Unterstützung erhoffen? Welche?

Transkriptionskonventionen

(weitgehend übereinstimmend mit GAT, Selting et al. 1998)

Sequenzielle Struktur/Verlaufsstruktur

= schneller, unmittelbarer Anschluss neuer Turns oder Einheiten

Akzentuierung

akZENT Primär- bzw. Hauptakzent
akzEnt Sekundär- bzw. Nebentakzent

Pausen

(.) Mikropause
(-), (--), (---) kurze, mittlere, längere Pausen von ca. 0.25 - 0.75 Sek.; bis ca. 1 Sek.
(2.0) geschätzte Pause, bei mehr als ca. 1 Sek. Dauer
(2.85) gemessene Pause (Angabe mit zwei Stellen hinter dem Punkt)

Sonstige segmentale Konventionen

und=äh Verschleifungen innerhalb von Einheiten
:, ::, ::: Dehnung, Längung, je nach Dauer
eh, öh, etc. Verzögerungssignale, sog. "gefüllte Pausen"

Lachen

so(h)o Lachpartikeln beim Reden
((lacht)) Beschreibung des Lachens

Rezeptionssignale

hm, ja, nein, nee einsilbige Signale
mhm, ja=a, zweisilbige Signale

Tonhöhenbewegung am Einheitenende

? hoch steigend
, mittel steigend
- gleichbleibend
; mittel fallend
. tief fallend

Sonstige Konventionen

((hustet)) para- und außersprachliche Handlungen u. Ereignisse
<<hustend> > sprachbegleitende para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse mit Reichweite
<<erstaunt> > interpretierende Kommentare mit Reichweite
() unverständliche Passage je nach Länge
(...(1.25)...) unverständliche Passage, gemessene Dauer
(solche) vermuteter Wortlaut
al(s)o vermuteter Laut oder Silbe
(solche/welche) mögliche Alternativen
[...] Auslassung im Transkript

Lautstärke- und Sprechgeschwindigkeitsveränderungen

<<f>>	=forte, laut
<<ff>>	=fortissimo, sehr laut
<<p>>	=piano, leise
<<pp>>	=pianissimo, sehr leise
<<all>>	=allegro, schnell
<<len>>	=lento, langsam
<<cresc>>	=crescendo, lauter werdend
<<dim>>	=diminuendo, leiser werdend
<<acc>>	=accelerando, schneller werdend
<<rall>>	=rallentando, langsamer werdend

Ein- und Ausatmen

.h, .hh, .hhh	Einatmen, je nach Dauer
h, hh, hhh	Ausatmen, je nach Dauer

Handout 1: Programm der Fortbildung

Erstes Fortbildungswochende

Freitag

- 9.00 Uhr Kennenlernen und Vorstellung der Inhalte
- 9.45 Uhr Schlichtungsgespräche eröffnen
Vorstellung der Daten (10 Min.)
Individuelle Auseinandersetzung mit Transkript (10 Min.)
Diskussion über erste Eindrücke im Plenum (25 Min.)
- 10.30 Uhr: Pause*
- 11.00 Uhr Systematische Auswertung (45 Min. für Analyse, 15 Min für Systematisierung
der Befunde)
Erarbeitung von Handlungsalternativen (30 Min.)
- 12.30 Uhr: Mittagspause*
- 13.30 Uhr Rollenspiel im Plenum (10 Min. individ. Vorbereitung, 10 Min. gemeinsame
Vorbereitung, 10 Min. Spiel, 20 Min. Auswertung)
Einübung im Trio (25 Min.)
Auswertung im Plenum (und Puffer 15 Min.)
- 15.00: Pause*
- 15.30 Uhr Aufgaben im Verlauf einer Schlichtung und Aushandlung des weiteren Pro-
gramms
- 16.45 Uhr Auswertung des Fortbildungstags
- 17:00 Uhr Ende*

Samstag

- 9.00 Uhr Begrüßung und Blick zurück und nach vorn (15)
Riskins Matrix / Versuch einer Aufgabenbeschreibung (45)
3 Arbeitsgruppen, eineinviertel Stunde (inkl. Pause von 30 Min).
- 11.15 Uhr Vorstellung der Ergebnisse von Gruppe 1, Ausarbeitung von Handlungs-
alternativen, Simulation des Falls
- 12.30 Uhr Mittagspause*
- 13.30 Uhr Vorstellung der Ergebnisse von Gruppe 2, Ausarbeitung von Handlungsalter-
nativen, Simulation des Falls (bis 14:45)
- 14.45 Uhr Pause*
- 15.15 Uhr Vorstellung der Ergebnisse von Gruppe 3, Ausarbeitung von Handlungsal-
ternativen, Simulation des Falls
- 16:30 Uhr Auswertung der Fortbildungsstage und Klärung, wie es weitergeht
- 17:00 Uhr Ende*

Der dritte Tag: Professionalisierung an eigenen Fällen

- 9.00 Uhr Begrüßung
 Reflexion der Praxiserfahrung
 Bearbeitung ausgewählter Transkriptpassagen im Plenum
- 10.30 Uhr Pause*
- 11.00 Uhr Bearbeitung von Transkriptpassagen in Kleingruppen
 Sicherung der Ergebnisse
- 12.30 Uhr Mittagspause*
- 13.30 Uhr Simulation einer Schlichtung
- 15.00 Uhr Pause*
- 15.30 Uhr Videogestützte Auswertung der Simulation
- 16.30 Uhr Auswertung der Fortbildungstage (Skalierung) und wie es weitergeht
- 17.00 Uhr Ende*

Der vierte Tag: Eine Aufgabenbeschreibung und ein Manual der Gesprächsführung erstellen

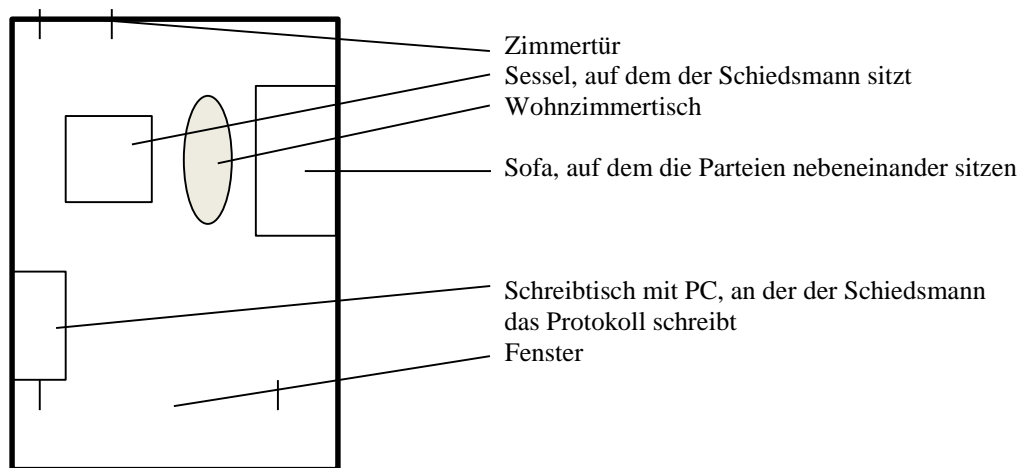
- 9.00 Uhr Begrüßung und Runde (30 Min.)
 Bearbeitung offener Fragen / Kollegiale Fallberatung
- 10.30 Uhr Pause*
- 11.00 Uhr Umgang mit eskalierten Konflikten
- 12.30 Uhr Mittagspause*
- 13.30 Uhr Entwicklung eines Manuals zur Gesprächsführung I
- 15.00 Uhr Pause*
- 15.30 Uhr Entwicklung eines Manuals zur Gesprächsführung II
- 16.30 Uhr Auswertung der Fortbildung
- 17.00 Uhr Ende*

Handout 2: Eröffnung einer Schlichtung (Auszug aus NM)

Die Parteien waren für einen Mittwoch im Juni 2004 um 16 Uhr geladen. Die Verhandlung dauert 82 Minuten und 10 Sekunden. Es gab ein Vorgespräch mit der Antragstellerin, über dessen Inhalte keine Informationen vorliegen.

Die Antragstellerin ist ca. 40 Jahre alt und alleinerziehende Mutter von zwei Kindern. Antragsgegnerin ist eine im selben Haus wohnende Nachbarin. Da diese aus gesundheitlichen Gründen nicht an der Verhandlung teilnehmen kann, wird sie von ihrem Ehemann vertreten, einem ca. 70-jährigen Rentner. Dieser ist von vielen der Vorwürfe der Antragstellerin allerdings nahezu genauso betroffen wie seine Frau, so dass er im Folgenden als Antragsgegner bezeichnet wird. Die Antragstellerin war ca. zwei Jahre vor der Verhandlung in das Haus gezogen, die Antragsgegnerin und der Antragsgegner wohnten bereits seit ca. 30 Jahren dort.

Folgende Sitzordnung besteht während der Verhandlung:



Skizze des Arbeitszimmers, in dem NM die Schlichtungen durchführt

Das folgende Transkript stammt vom Anfang der Verhandlung.

Eröffnung der Schlichtung von NM1

	Schiedsman	Antragsgegner
001	So; ja; (1) dann könn wa beginnen; ich danke Ihnen erstmal, dass Sie gekommen sind,	
002	(0) eh; KURZ möchte ich; (0) eine Einführung in mein AMT geben, dass Sie bescheid	
003	wissen eh; was das Schiedsamt überhaupt IS. Ich weiß nicht inwieweit Sie da informiert	
004	sind, (1) es ist also eine Vorstufe zum Gericht, (2) der UNterschied zum Gericht ist,	
005	dass ich niemanden verurteilen werde, (2) sondern allenfalls zu einem Vergleich führn	
006	kann. (1) Was wir beSPREchen, (1) e ist eh unter der Geheimhaltungsstufe einzustufen,	
007	(1) das heißt ALles, was IN der Verhandlung gesprochen WIRD, (0) BLEIBT HIER?	
008	(1) Kann auch nicht nachher FÜR oder gegen irgendjemanden vor Gericht verwendet	
009	werden, (1) es bleibt in diesen Räumen, (0) ich un/ eh unterliege ebenfalls der	
010	SCHWEIgepflicht, das heißt ich darf auch NICHTS weiter nach außen geben, (1) wenn	
011	wir uns denn verGLEichen, (1) dann wird das ganze protokolliert, (1) niedergeschrie-	
012	ben; UNterschrieben, und mit Siegel und Unterschrift von MIR ist es rechtskräftig wie	
013	ein; (0) Gerichtsurteil, hat NUR den Vorteil, es hat nicht EIner, (1) von Oben herab dik-	
014	tiert, (0) sondern, (0) das Urteil ham die beiden Parteien gegenseitig gefällt. (0) was na-	
015	türlich auch immer einfacher ist, sich dann daran zu halten. (2) wenn, Sie sich denn	
016	NICHT einigen, DANN bekommt die antragstellende Partei immer eine Bescheinigung,	
017	(1) zu der sie dann eh berechtigt is, eventuell vor Gericht Klage zu erheben oder NICH:,	
018	(2) nur das is dann nich meh MEINE Entscheidung. Je? (0) Das heißt also; ich werd	

**Professionell schlichten
– eine gesprächsanalytische Fortbildung**

019 020 021 022 023 024 025	KEIN Urteil fällen; ich hör mir das AN, ich bin neuTRAL, ich halte weder zu dem EI- nen, (1) noch zu dem ANdern, (1) und HOFFe, (0) dass Sie sich einigen werden, (1) wenn nich dann wird irgendwann die Verhandlung halt; (1) ABgebrochen; und die Sa- che hat sich dann erstmal erledigt. (0) GUT. Weswegen Sie (1) HIER sind, ist Ihnen fristgerecht zugekommen, (<u>1</u>) von mir, (1) und IHre Version des Falls KENN ich ja jetzt, (1) und jetzt würd ich ganz gerne mal wissen; was SIE, beziehungsweise Ihre Frau:, (1) die Sie ja vertreten, (0) zu der Sache; (1) zu sagen hat.	(hm:)
---	--	-------

Handout 3: Aufträge zur Beobachtung während der Simulation

Gruppe 1

Beobachten Sie insbesondere den Anfang der Simulation. Wie begrüßt die Schiedsperson die Parteien? Was sagt und was tut sie dabei? Wem bietet sie wie einen Platz an? Was fällt Ihnen sonst noch auf?

Fertigen Sie zu Ihren Beobachtungen Notizen an.

Gruppe 2

Achten Sie insbesondere auf die Körpersprache der Schiedsperson: Wen schaut sie wann an? Zu wem richtet sie ihren Körper? Wann setzt sie sich hin? Wann lächelt sie? Was fällt Ihnen sonst noch auf?

Fertigen Sie zu Ihren Beobachtungen Notizen an.

Gruppe 3

Mit welchen Informationen versorgt die Schiedsperson die Parteien? Was fällt Ihnen dabei auf, wie sie es tut?

Fertigen Sie zu Ihren Beobachtungen Notizen an.

Handout 4: Leitfaden für die Transkriptarbeit

- 1) Beschreiben Sie möglichst präzise, was die Schiedsperson in diesem Transkript tut und wie die Parteien darauf reagieren.
- 2) Diskutieren Sie, was Sie an dem Vorgehen der Schiedsperson problematisch finden und beziehen Sie Ihre Beurteilung wie am gestrigen Tag jeweils auf konkrete Passagen im Transkript. Begründen Sie für jedes von Ihnen diagnostizierte Problem, warum Sie es für ein Problem halten, und diskutieren Sie, warum sich die Schiedsperson möglicherweise so verhält.
- 3) Sammeln Sie für die aus Ihrer Sicht wichtigsten Problembereiche Handlungsalternativen.
- 4) Überlegen Sie sich für die Problembereiche jeweils eine treffende Bezeichnung, mit der Sie einen Flipchartbogen überschreiben. Sammeln Sie darunter jeweils mindestens drei Handlungsalternativen.
- 5) Nehmen Sie sich abschließend fünf Minuten Zeit, gemeinsam die Präsentation und die Diskussion vorzubereiten: Präsentieren Sie das, wozu Sie in der Gruppe dieselbe Meinung hatten, und stellen Sie das zur Diskussion, wozu Sie keine einheitliche Position entwickeln konnten.

**Professionell schlichten
– eine gesprächsanalytische Fortbildung**

18 19		sich sitzen lassen will.	
20 21 22 23	Und nur DAS soll aus der Welt geschaffen werden. Sie sind (noch) durch gar nichts Sie sind nicht bezichtigt worden GAR nichts [...]		
24 25 26 27 28 29 30 31 32 33	Es geht nur darum wenn die Äußerungen so gemacht worden sind; dass man dazu STEHT dann auch; und sacht oKE, das ist also eventuell oder ich ich ich sach mal ist das verkehrt verSTANden worden. (4) Die Frau Sander muss ja einiges hat die hat die dat also warum soll die dat verkehrt wiedergeben. Es es oder oder wie soll die da		
34 35 36 37 38			Ich hab meiner Frau erzählt dass n Anzug oben weggekommen ist und dass ich beschuldigt worden bin. Das HAbE ich gesagt
39	mhm,		
40 41 42			Ich habe aber nicht gesagt direkt von dir oder hab ich NIE gesacht
43 44	ja aber von wem sind sie denn beschuldigt worden.		
45 46 47 48			Hab ich nie gesacht. Nein. Ich wurde drauf angesprochen. Ich wurde drauf angesprochen [...]
49 50 51 52 53 54 55 56		Das wird dann wahrscheinlich die Beschuldigung gewesen sein. Weil wenn Se berichtet haben wer wer Beiwohnender dieses Gespräches war, und dann gesacht haben ich bin beschuldigt worden, dat is ja letztlich das.	
57 58	Jaja; das is ja nicht mehr weit entfernt;		

Handout 6: Eine gemeinsame Konfliktsicht entwickeln und eine Lösung bewirken (Auszug aus NM1, 27:40-30:00)

Es handelt sich hier um denselben Fall, der auf Handout 2 beschrieben wurde. Im Verlauf des Gesprächs weist der Antragsgegner die Vorwürfe gegen seine Frau und ihn zurück und stellt den Konflikt anders dar. Beide Parteien nennen mehrere weitere Begebenheiten, bei denen sie sich über die jeweils andere Partei geärgert haben. Einem ersten Lösungsvorschlag des Schiedsmanns stimmt der Antragsgegner zu. Anschließend beleidigt der Antragsgegner mehrfach die Antragstellerin, sie würde sich aufspielen, o. Ä. und beide Parteien erzählen weitere Begebenheiten, bei denen sie sich jeweils über die andere Partei geärgert haben.

Unmittelbar vor der folgenden Transkriptpassage beleidigt der Antragsgegner die Antragstellerin damit, sie sei neidisch, weil er finanziell besser gestellt sei als sie, und allein daraus würde der Konflikt resultieren. Die Transkriptpassage beginnt in der 27. Minute der Schlichtung.

	Schiedsmann	Antragsgegner	Antragsstellerin
01	Gut aber ich würde DOCH nochmal		
02	ganz gerne wissen eh mit diesen:		
03	TEEbeuteln da; wofür, sind n die gut;		
04		Wenn ich die eh wenn ich Tee getrun-	
05		ken hab, des abends, werf ich die da	
06		raus;	
07	Warum.	ändern Morgen damit die trOcken	
08		werden. Und ändern morgen mach ich	
09		die auf und schmeiß die an den BAUM	
10		hin. Dat is dünger. Oder	
11	aha,	Kaffeersatz. Kaffeersatz kommt genauso	
12	mhm,	dort hin, ne? [...] denn das mach ich	
13		JEden samstach und Sonntag trink ich	
14		Kaffee mit der Frau; [...] und dann in	
15		ma WERF ich diesen Kaffee AUCH	
16		raus, und wenn es dann, wenn er tro-	
17		cken is; wird der Filter aufgemacht,	
18		und wird da raus gemacht. Ne, und	
19		sonst ist da GAR nichts, bei mir bleibt	
20		KEIN BEUtel über.	
21	Gut. Eh; aber ich mein, sieht irgend-		
22	wie, ich kann mir das jetzt son biss-		
23	chen vorstellen, aber auch nich		
24	SCHÖN aus. KÖNNten se sich even-		
25	tuell in Zukunft vorstelln; dass Sie;;		
26	den Kaffeefilter; bei sich, ine Woh-		
27	nung, trocknen lassen, und dann den		
28			
29		Dann LASS ich das. Kein problEm;	
30	Sieht mit Sicherheit angenehmer aus,		
31	als wenn da jetzt n Teebeutel oder n		
32	Kaffeefilter eh; am Baum liecht, und		
33	dat is ja auch Papier, dat stört, kann ich		
34	mir schon vorstellen den ein		
35	oder anderen, eh; wär vielleicht sinn-		
36	voller, wenn ses bei sich zu Hause		
37	trocknen, und DANN einfach des Ge-		
38	trocknete, als Dünger ausgeben.		
39	dat sind, nehm		
40	ich an, Kleinigkeiten,		

**Professionell schlichten
– eine gesprächsanalytische Fortbildung**

41			Dat sind ja [...] Kleinigkeiten aber die falln ja nich nur MIR auf
42			
43			
44			
45			
46	Ja; aber die eh die steigern sich, ne?		
47	Denn is ne Kleinigkeit HIER, bei		
48	IHNen, oder bei ihren Kindern, und ne		
49	Kleinigkeit; die die Kinder vielleicht		
50	bei IHnen festgestellt haben, und Sie		
51	deswegen son bisschen strizen, und		
52	die eine Kleinigkeit, und der andere		
53	Kleinigkeit AUFgepackt, is irgend-		
54	wann n großer BEUtel, und deswegen		
55	sitzen wer heute HIER. Weil se ganz		
56	einfach die Kleinigkeiten mittlerweile		
57	so groß geworden sind, dass man		
58	sacht, SO. Jetzt muss mal irgendwie ne		
59	Regelung getroffen werden. Wir könn		
60	ja anfangen mit Kleinigkeiten; ne, an-		
61	dere stört, diese eh Teebeutel, Kaffe-		
62	beutel sonst würde se das jetzt nicht		
63	ansprechen, ne? Genauso wie eh sie,		
64	die StrAßenkreide gestört hat; oder		
65	was auch immer, ne, aber wenn wa an-		
66	fangen, in KLEInen Schritten aufei-		
67	inander zu bewegen, der eine lässt das,		
68	der andere lässt das, dann is im Endef-		
69	fekt schon ne Menge geholfen.		
70			

Handout 7: Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen (Auszug aus VL1, 23-10:56)

Auch bei diesem Gespräch handelt es sich um einen Nachbarschaftskonflikt, allerdings zwischen einer Wohnungsbaugenossenschaft, die Besitzerin eines Hauses ist, und der Besitzerin des angrenzenden Grundstücks. Gegenstand des Konflikts ist eine Korkenzieherweide auf dem Grundstück der Wohnungsbaugenossenschaft, deren Äste über den Zaun in den Garten der Antragstellerin ragen.

Um die Lage vor Ort zu klären, setzte die Schiedsfrau diese Schlichtung als Außentermin auf dem Grundstück des Antragsgegners an. Die Schlichtung fand um 18 Uhr an einem Donnerstag im Oktober 2004 statt. Neben der Schiedsfrau waren die Antragstellerin samt ihrer Anwältin und ein Vertreter der Wohnungsbaugenossenschaft (im Folgenden der Einfachheit halber als ‚Antragsgegner‘ bezeichnet) ebenfalls samt Anwalt zugegen. Der Anwalt der Wohnungsbaugenossenschaft war seit mehreren Jahren für die Genossenschaft tätig und daher mit dem Antragsgegner gut bekannt.

Die Aufzeichnung dauert 16 Minuten und 54 Sekunden. Sie beginnt, als alle Parteien vor Ort sind. Dem folgenden Transkriptausschnitt vorangegangen war eine lange Diskussion zwischen der Antragstellerin und den Antragsgegnern über deren Pflichten. Die Antragstellerin und deren Anwältin haben sich zuvor sehr wenig am Gespräch beteiligt. Das Transkript setzt in der elften Verhandlungsminute ein.

	Schiedsfrau	Antragsgegner	Anwalt Antragsgegner
01 02 03 04 05 06		Ich schneid den nicht. Der Habitus des Baumes darf NICHT verändert werden. Das ist nunmal so. Also die Kastanie ist jetzt noch geschützt. Da ist es noch was anderes.	
07	Das ist jetzt noch was anderes. Klar.		
08 09 10		Ich bin ja bereit son Ding wegzunehmen. Aber es kann nicht zu unseren Kosten hier sein.	
11 12 13 14 15	Ja aber das kann natürlich auch nicht unbedingt dann auf Kosten des ANderen passieren. Dann wäre es ja schon MINdestens etwas dass man über HALbe und HALbe ginge, ne?		
16		Was meinen sie wieviel das kostet.	
17 18	<u>Das wär ne andere Frage.</u>	<u>(Machen Se das mit IHM; ich kann da nichts)</u>	
19 20	<u>Oder sie müssten also- bitte?</u>		Ich habe gerade <u>zu- gesagt. Halbe</u>
21 22 23 24			halbe. Ich hab grad das Angebot gemacht halbe halbe. (2) SIE sie will etwas.

Handout 8: Parteien bei der Lösungsfindung unterstützen (Auszug aus NM2, 36:04-37:00)

Das Gespräch findet an einem Werktag im August 2005 um 19 Uhr statt. Es dauerte eine Stunde und drei Minuten. Anwesend sind der Schiedsmann (derselbe, der auch das Gespräch auf Handout 2 geführt hat), der Antragsteller und der Anwalt des Antragsgegners, der seinen Mandanten vertritt. Antragsteller ist ein ca. 75 Jahre alter Rentner. Der Antragsgegner, Herr Fritsch (Pseudonym), ist ca. 45 Jahre alt und berufstätig. Beide besitzen aneinandergrenzende Mehrfamilienhäuser, die sie vermieten und nicht bewohnen. Beide Parteien sitzen während der Verhandlung nebeneinander auf dem Sofa (s. Handout 2).

Gegenstand des Konflikts ist der Zugang zu einem öffentlichen Weg: Hinter den beiden aneinandergrenzenden dreigeschossigen Reihenhäusern der Parteien liegt eine Gartenfläche, hinter der dieser Weg herführt. Um zu ihm zu gelangen, muss der Antragsteller ein Tor nutzen, das an der Grenze zum Garten des Antragsgegners liegt. Der Antragsteller fordert den Antragsgegner dazu auf, dessen Grundstück so herzurichten, dass dieses Gartentor für den Antragsteller nutzbar ist. Dies erfordert laut Antrag, dass der Antragsgegner am Gartentor gelagerten Bauschutt und Gartenabfälle entfernt.

Der folgenden Transkriptpassage vorangegangen war eine erste Einigung über den Antragsgegenstand: Herr Fritsch erklärt sich bereit, den Durchgang über sein Grundstück zu dulden. Der Antragsteller nennt dennoch immer mehr einzelne Begebenheiten, bei denen sich der Antragsgegner unangemessen verhalten haben soll. Unmittelbar vor der Passage aus dem Transkript, die in der siebenunddreißigsten Minute beginnt, hat der Schiedsmann daher festgehalten: „Wenn ich Sie also richtig verstehe dann brauchen wir das nicht unnötig hinauszögern, eh;; SIE wolln jetzt damit dokumentiern, Sie versuchen immer wieder mit dem guten Mann (normal) zu sprechen, aber es klappt nich.“ Der Antragsteller bestätigt dies.

	Schiedsmann	Antragsgegner	Anwalt Antragsgegner
01 02 03	WIE kriegen wir das denn hin, (0.73) dass DIE beiden Nachbarn zukünftig (1.02) vernünftig miteinander sprechen. Wenn irgendetwas ist,		
04 05 06		Et is natürlich folgendes; mir liegt (ein)	
07 08 09 10 11 12	Jaja; Einer nach dem andern. Oh (Telefon klingelt) Peters, (1) nee; kann ich nich. Ich bin mitten in ner Verhandlung. (2) Ja. tschüüss; (3) eh-ja. Also WIE kriegen wer das hin, dass zukünftig beide Parteien vernünftig miteinander Sachen besprechen.		
13 14		An MIR solls nicht liegen.	
15	GUT. eh; was, (0.40)		
16 17 18			Es kommt drauf an was zu besprechen is, und OB was zu besprechen is.
19	Wahrscheinlich ja immer Grundstücksachen.		
20 21 22			Also ich ich wenn ICH jetzt; ja. wenn ich jetzt diesen Antrag hier lese;
23	hm,		
24 25 26			eh; der entbehrt, von MEIner Rechtsauffassung jeglicher Grundlage.

Handout 9: Die Kostenübernahme verhandeln (Auszug aus K1, 22:02-23:33)

Es handelt sich hier um dieselbe Verhandlung, die bereits auf Handout 5 beschrieben wurde. An den dort dargestellten Ausschnitt aus dem Transkript stimmt der Antragsgegner folgender Einigung zu: Der Antragsgegner erklärt, dass er sich nicht bewusst sei, die Antragstellerin beleidigt zu haben, und nimmt eine etwaige Beleidigung, die ohne sein Wissen zustande gekommen ist, mit dem ‚Ausdruck des Bedauerns‘ zurück. Die folgende Transkriptpassage setzt in der 23. Minute damit ein, dass der Schiedsmann sich von beiden Parteien noch einmal die Zustimmung zu dieser Einigung einholt.

	Schiedsmann	Antragstellerin	Antragsgegner
01 02 03 04 05 06 07	Ich finde (2) wir wolln dem dem Herrn Verhegen nicht zu nahe treten, also eh eh dat is ja wohl im Grunde genommen is der Herr Verhegen auch (1) eh eh nicht DER Mann der Leute da rundum beleidigt. (Und sie wohnen im Grunde lange genuch dort) dass solche Dinge in die Welt kommen. (1) Also		
08 09 10		Ja deshalb hab ich mich ja gewundert. Und deshalb hab ich gesacht	
11	Deswegen. Deswegen.		
12 13 14 15	<u>Ja. Is ja auch</u> <u>PRIma.</u>	Ich mein wir sind die längsten Mieter in dem Haus. <u>Ne? Ihr wohnt</u> ja noch nicht so lange da aber is ja getz auch egal.	
16 17 18 19 20	Et soll ja auch das nachbarschaftliche Verhältnis nicht kaputt gemacht werden. Das is auch der SINN der Sache hier. SO. Ja. GUT. Solln wer das so machen? (1) Sind sie damit einverstanden, (mit dem Vorschlach) einverstanden?		
21			Klar.
22	Frau Werl; ein <u>ver</u> standen?	<u>Ja.</u>	
23	Gut.		
24		Okay.	
25	Kosten? Aufeinander aufteilen? Gegenander?		
26		Nee. Dat seh ich nicht ein.	
27	((lacht)) Ach nee.		
28		NEE.	
29	Das gehört da mit rein.		
30 31	(<u>Wis wiss</u>)en se wie hoch die Kosten sind?	NEE. Weil ich (<u>das nicht einseh.</u>)	
32		Nee.	
33 34	Was meinen se denn <u>wohl.</u>	<u>Das intresSIERT</u> mich gar nich.	
35	Nee?		
36 37 38 39 40 41	<u>da ham sie</u> <u>da habe</u>	Nein. Weil ich seh NICHT ein dass ich für irgendetwas bezahle, was normalerweise NICHT meine SCHULD ist. <u>Und ich WEHre</u> mich dagegen, <u>NEE.</u>	
42 43	Da ham sie da ham sie ja Recht. Da <u>ham sie ja</u> Recht	<u>Nee. Tu ich nicht.</u>	
44		Seh ich nicht ein.	
45	Ich mein (3)		
46	(<u>Was machen we</u>)	Ich bin <u>rechtsschutzversichert.</u>	

**Professionell schlichten
– eine gesprächsanalytische Fortbildung**

47	<u>nee</u> : das hat mit Rechtsschutz nichts zu	Wenn irgendwie <u>was is</u> ,	
48	(sachen). (Hat mit Rechtsschutz nichts zu tun.)	<u>nee</u> ; <u>mach ich nich</u> . Tut mir	
49		<u>leid</u> .	
50	(Passen se mal auf.)		
51			mhm,
52	Zahlen SIE die:		
53			Was soll ich
54			denn da zahlen.
55	Vierzig Euro sind hier zu zahlen.		
56			Aus welchem
57			Grund soll ich
58			das zahlen.
59	Eh eh		
60			Ich habs nich in
61			die WEge gelei-
62			tet; verstehen
63			se?
64	Nee nee. Also HE ho ho dat is gut. Dat is gut.		
65	((lacht)) Dat is gut.		

Handout 10: Die Kostenübernahme verhandeln (Auszug aus NM1, 75:13-77:10)

Es handelt sich hier wieder um die Verhandlung, die bereits auf Handout 2 beschrieben wurde. Vor der folgenden Transkriptpassage waren etliche Einigungen zustande gekommen und vom Schiedsmann protokolliert worden, die beiden Parteien kaum Zugeständnisse abverlangt haben.

	Schiedsmann	Antragstellerin	Antragsgegner
01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16	Gut. (2) Ja.: dann ham wer NOCH ein Punkt zu klärn, nämlich die Kosten. (4) Ich sach immer, es gibt drei Möglichkeiten. Also Kosten sind nicht so hoch wie ein eh Gerichtsverfahren, das kann ich vorab sagen, es wird sich um die vierzig Euro bewegen, (3) und ich sach immer so schön, es gibt da drei Möglichkeiten, a) wer die musik bestellt, beZAHLT, (2) be) der gegner; sieht ein, dass irgendwas schief gelaufen is, und is bereit, die Kosten zu übernehmen, oder die dritte Möglichkeit; irgendwie sehn BEIde Parteien ein, dass se an dem sch eh (2) an der Misere; schuld haben, die Schuld liegt irgendwo auf beiden Seiten, und; deswegen TEILen sich die Parteien die Kosten. (2) Was würden Sie vorschlagen? (2) Ich mein irgendwo, eh pf: irgendwo, sind, mehr oder weniger, aus meiner sicht, BEIde, daran schuld, dass sie hier sitzen, denn wenn se vernünftig miteinander umgehn würden, (2) hätten Se heute nich hier erscheinen müssen. (3) Also; wärs eigentlich vernünftig, wenn man die Kosten TEILT.		
17 18 19			Nein. (Dat ganze) das lehn ich ab.
20	Das lehnen sie ab.		
21			Ja;;
22 23	Und dann ne nehm ich an, dass se auch ablehn, dass sie die Kosten allein übernehm.		
24 25			Ich das lehn ich generell ab.
26	mhm,		
27 28 33 34 35			Wer die Feuerwehr bestellt, muss sie auch bezahlen. (3)
36 37 38		Ja; muss ich akzeptiern, und;	
39 40 41 42 43 44 45 46	NEIN. sie MÜSsen, NICHTS akzeptiern. Ne, also es wird niemand verurteilt, und es wird auch NIEMand dazu überredet, hier irgendwas zu unterschreiben, oder zu akzeptiern, was er nicht aus freien Stücken; eh wenn wir uns darüber nicht einigen können, dann: eh; is die Verhandlung einfach als gescheitert anzusehn. (2) Und ich müsste einfach nur die eh Kosten halt mit Ihnen abrechnen, die entSTANden sind. Nur wenn se sagen, aus freien Stücken, oke, ich übernehms, das war mir einfach die Sache wert,		
47 48 49 50		Ja wenn ich das nicht akzeptiern muss, oder so,	

Handout 11: Auswertung der ersten Fortbildungstage

Was habe ich in den vergangenen beiden Tagen hinsichtlich meiner Rolle dazugelernt?

Was ist mir in den vergangenen beiden Tagen hinsichtlich meiner Aufgabe klarer geworden?

Was werde ich in Zukunft bei der Gestaltung der Eröffnungsphase anders machen als zuvor, was werde ich bei meiner nächsten Schlichtung ausprobieren?

Was werde ich in Zukunft bei der Erarbeitung einer gemeinsamen Konfliktversion anders machen als zuvor, was werde ich bei meiner nächsten Schlichtung ausprobieren?

Was werde ich in Zukunft beim Erzielen einer Einigung anders machen als zuvor, was werde ich bei meiner nächsten Schlichtung ausprobieren?

Was werde ich in Zukunft beim Verhandeln der Kostenübernahme anders machen als zuvor, was werde ich bei meiner nächsten Schlichtung ausprobieren?

Handout 12: Eine Schlichtungsverhandlung aufzeichnen

Ein Aufnahmegerät stelle ich Ihnen gern zur Verfügung.

Für die Aufzeichnung der Schlichtungsverhandlung gilt es, einiges zu berücksichtigen:

- Schildern Sie den Parteien gleich zu Beginn der Verhandlung den Grund für die Aufzeichnung und informieren Sie sie darüber, dass Ihre Namen anonymisiert werden.
- Fragen Sie ausdrücklich beide Parteien (d.h. alle Anwesenden), ob sie mit dieser Aufzeichnung einverstanden sind. Falls eine oder beide Parteien dies ablehnen, kann die Aufnahme nicht stattfinden.
- Sollten beide Parteien zustimmen, schalten Sie erst jetzt das Aufnahmegerät ein. Sprechen Sie dann als ersten Satz auf das Band: „Beide Parteien haben ihre Zustimmung zu dieser Aufzeichnung erteilt.“
- Stellen Sie das Tonband möglichst an eine Stelle, an der es gut die Stimmen aller Beteiligten aufzeichnen kann (vorher ausprobieren), nach Möglichkeit ein wenig zur Seite, damit im Laufe der Verhandlung die Aufzeichnung ein wenig in Vergessenheit gerät.

Wenn Sie Fragen haben, können Sie sich gern an mich wenden.

Handout 13: Arbeitsauftrag

Zeichnen Sie eine Ihrer Verhandlungen auf (s. Handout 12).

Wählen Sie anschließend ein bis zwei Passagen aus, mit denen Sie unzufrieden sind oder bei denen Sie unsicher sind, wie Sie Ihr Interaktionsverhalten beurteilen. Die Passage(n) sollte(n) nicht länger als zwei Minuten sein.

Senden Sie mir die Aufzeichnung bis spätestens zwei Wochen vor dem nächsten Fortbildungstermin mit der sekundengenauen Angabe der ausgewählten Passage(n) zu.

Ich werde davon ein Transkript anfertigen, das am folgenden Fortbildungstag mit einem von Ihnen gewünschten Fokus bearbeitet werden wird.

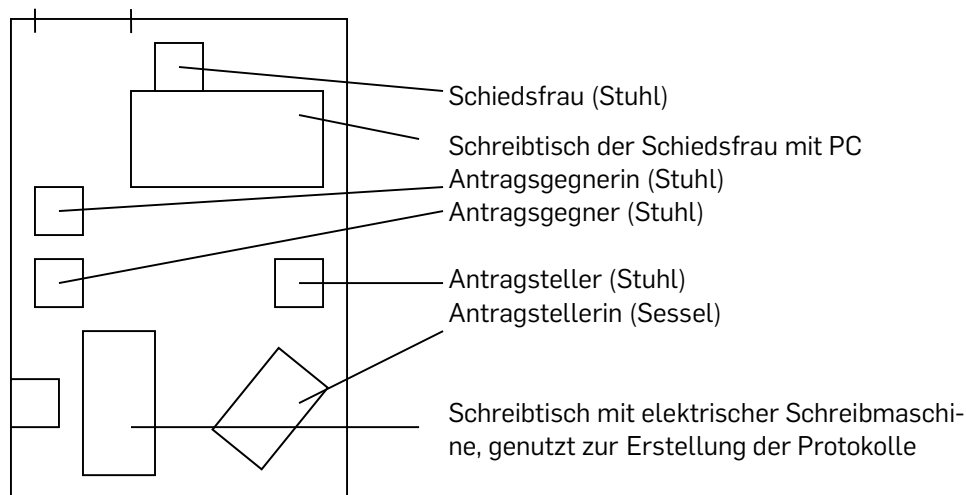
Handout 14: Eskalation (Anfang von VL3)

Die Schlichtung findet an einem Samstagmorgen im Februar 2006 um 11 Uhr statt und endet mit einer Eskalation bereits nach neun Minuten und 58 Sekunden, weil die Antragsgegner wutentbrannt das Haus verlassen.

Auch in diesem Fall betrifft der Antragsgegenstand einen Nachbarschaftskonflikt. Beide Parteien bewohnen dasselbe Haus. Die Antragsteller sind Eheleute im Rentenalter. Bei den Antragsgegnern handelte es sich um ein unverheiratetes Paar. Die Frau war ca. ein halbes Jahr vor dem Schlichtungsgespräch in die Wohnung des Mannes gezogen, der wie die beiden Antragsteller bereits länger im Haus wohnte. Die Antragsgegner sind zwischen 30 und 40 Jahre alt.

Gegenstand des Konflikts ist zum einen der wiederholte Vorwurf der antragstellenden Partei, die gegnerische Partei reinige den Hausflur zu selten und zu schlecht. Der Konflikt gipfelte laut Antragschreiben darin, dass die Antragsgegner die Antragsteller in einem Brief beleidigten. Darauf stand geschrieben: „Weihnachten laufen eh ne ganze Menge Leute durch den Flur. Lassen Sie uns in Zukunft mit Ihrem senilen und pedantischen Gemecker in Ruhe. Mit Ihnen als Nachbarn ist es seit dem Tod Ihres Sohnes wirklich zum Kotzen!“ Die Antragsteller fordern nun, die Antragsgegner sollen sich dafür entschuldigen.

Zum Schlichtungstermin waren die Antragsteller ca. fünf Minuten vor der gegnerischen Partei vor Ort. Nachdem die Schiedsfrau beiden an der Garderobe die Gelegenheit gegeben hatte, ihre Jacken aufzuhängen, führte sie sie in das für das Gespräch genutzte Arbeitszimmer. Dort ergab sich folgende Sitzordnung:



Sitzordnung der Parteien bei Gespräch VI3

Beide Antragsgegner verdeutlichten bei Betreten des Hauses, dass sie nicht am Schlichtungsgespräch teilnehmen möchten. Als die Schiedsfrau ihnen ebenfalls anbot, die Garderobe zu nutzen, behielten sie ihre Jacken an und erwähnten nach Betreten des Arbeitszimmers, sie seien „eh inner halben Stunde wieder wech“. Das Pärchen wirkte auf mich entrüstet, stark emotional involviert und – ihrer Aussage entsprechend – nicht gesprächswillig.

**Professionell schlichten
– eine gesprächsanalytische Fortbildung**

	Schiedsfrau	Antragsgegnerin und Antragsgegner	Antragsteller
01 02 03 04 05 06 07 08	Ja.; meine Damen und Herren; denn will ich sie doch mal eh ehm zu dem hier (1) bewussten Gespräch BITten. Was hab ich denn HIER? [papierrascheln:] Was is das, das war hier einfach die Geschichte mal wa wie man son Tonband beDIENT, (kommt) schon wieder weg? (1) und das ist, ach so; das ist was GANZ andres, (1) JA.; zur Debatte steht hier [langsam:] PUTzen und REInigen. (1) ne?		
09 10 11	<u>Wenn</u> ich das mal richtig so sehe. (1) ehm was ehm die Eheleute vorgetragen haben, das IS ihnen ja bekannt, eh das muss ich ja eigentlich nich nochMAL wieder		ja
12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22	vortragen; ich könnte <u>nur</u> HÖCHStens mal (1) ehm; auf meine [leiser:] ja sagen wir mal [rascheln] auf meine Gesetzesvorlagen son bisschen eingehen. Da geht es um (2) HAUPTpflichten; [rascheln, leiser & schneller:] Warum hab ich denn da kein Zettel drin; doch; das hab ich hier; zwei, zwei, das ist DAS, ehm; (2) JA.; (4) da steht; ich meine das ist das was wir hier verhandeln und das ist dann auch sagen wer mal wenn das eh das ist auch ne gerichtsrichtige eheh Vorlage die hier die hier zur deBATte steht; da steht eben zum Beispiel auch welche Hauptpflichten aus dem	<u>nein</u>	
23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47	Mietvertrag; Mietvertrach (Q) is nach Paragraph Fünfhundertfümdreißig be ge be geregelt; und da is der Unterab/ die Unterabteilung, welche HAUPTpflichten hat denn der MIEter; (1) ja. [Liest vor:] entscheidend ist in erster Linie der Mietvertrach, ich darf das mal vorlesen, ne? [Liest vor:] Bei wesentlichen Pflichten stimmen Gesetz und Vertrach überein. (0) BEIspiele; der Mieter muss die Miete bezahlen. (auch nich) (...) (witzich,) is aber so. [liest vor:] und der Mieter hat dem Vermieter auftretende Mängel in der Wohnung anzuzeigen; so. (1) [langsam:] ausnahmsweise, (1) [liest vor:] (1) eh weitere Pflichten gelten als nebensächlich, ihre häufige oder hartnäckige MISSachtung kann aber durchaus das MIETverhältnis etwas gefährden und im Einzelfall zur fristlosen Kündigung führen. Einer solchen Kündigung sollte eine Abmahnung vorausgehen um dem Mieter die Chance zu geben sein Fehlverhalten einzustellen. Ausnahmsweise genügt aber auch ein einmaliger Vorfall. Wenn der Mieter; meinetwegen NACHTS ständig laute MuSIK hört; kommt ja nich infrage; [liest vor:] permanent seine Nachbarn belästigt, kommt AUCH nicht infrage; aber [liest laut vor:] ignoriert, das Treppenhaus zu reinigen; und da wärn wa an dem Punkt.	<u>mhm,</u>	
48 49 50 51 52	eh <u>es ist</u>	AG1: <u>Wird ja nich ignoriert;</u> wir putzens ja. AG2: Ja und ich putz sogar mehrmals; jetz wo dieser Schneematsch war, da hab ich	
53 54 55		sogar <u>mehrmals nachgewischt.</u> [lauter und gereizt:] DARF ich bitte ausREden. Sogar in DER	(...)

**Professionell schlichten
– eine gesprächsanalytische Fortbildung**

56		woche wo ich GAR nicht zu-	
57		ständig dafür war, meine kinder	
58		Schneematsch mit	
59		REINgeschleppt haben, <u>hab ich</u>	(aus ver-
60		WEGgewischt damit eben KEI-	sehen. ja.)
61		ner der Älteren LEUte bei UNS	
62		im HAUse AUSrutscht. Und ich	
63		wisch sogar NUR noch mit Spi-	
64		ritusreiniger damits mir bei	
65		DEM wetter nicht EINFriert;	
66		weil das ham <u>wer</u> nämlich ge-	ja.
67		habt da da IS nämlich der Flur	
68		<u>anner Haustür eingefroren ge-</u>	(stöhnt
69		<u>wesen.</u> [lauter und gereizt:] aber	laut)
70		ich KANN anscheinend bei	
71		ihnen <u>KLINGeln</u> damit sies mit-	(...)
72		<u>kriegen.</u>	(...)