

Die Flüchtlingssituation durch die Brille des Mediators

**„Kriege werden gemacht – auch Frieden ist machbar“.
(Prof. Dr. Dr. h.c. Friedrich Glasl)**

Konflikte sind allzu menschlich, sie behindern jedoch in ihren Auswirkungen die betroffenen Menschen auf ihre Ressourcen zurückzugreifen, die zur Lösung von Problemen notwendig sind.

Die Integration der großen Anzahl von Menschen, die in jüngster Zeit in Deutschland Zuflucht gesucht haben und die Gestaltung eines Zusammenlebens, ist eine politische und gesellschaftliche Hauptaufgabe und Herausforderung für die kommenden Jahre. Der Dialog und die Mediation könnten, neben der gezielten Trauma-Arbeit, hierbei von unschätzbarestem Wert sein und außergewöhnliche Potenziale bergen.

Die Flüchtlingssituation und die Ansichten über sie führen zu Konflikten und schlagen sogar häufig in Gewalt um. Sie weitete sich sogar in eine „EU-Krise“ aus. Ist eine Lösung möglich?

Ein Interview mit dem Konfliktforscher Prof. Dr. Dr. h.c. Friedrich Glasl.

Die Flüchtlingssituation scheint derzeit der aktuellste Konflikt in Europa und insbesondere in Deutschland zu sein. Was ist dazu Ihre Einschätzung als Konfliktforscher?

Glasl: Es gibt gegenwärtig viele Konflikte in Europa und in der Welt um uns herum. Erwähnen möchte ich diesbezüglich zum Beispiel die CETA- und TTIP-Entscheidungen, das Spannungsfeld zwischen wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Zielen in den europäischen Einzelstaaten, die Wertefrage, Sinnkrise und Spannung in der EU. Für welche Meta-Interessen will sie eintreten, z.B. die BürgerInnen, der Großkonzerne oder der Banken. Auch die Rolle Europas bei Stellvertreterkriegen wie z.B. in der Ukraine oder in Syrien gehört hier angesprochen. Man könnte von einer Nagelprobe für Freiheit, Gleichheit, Rechtsstaatlichkeit, Verantwortung usw. sprechen. Es scheint als werde immer nur repariert, ohne die Grundarchitektur in Frage zu stellen. Vielmehr sollte man hier die Konstruktionsfehler des internationalen Finanzsystems ansprechen, die sich von Krisengipfel zu Krisengipfel hangeln. Bei all diesen Konflikten der Gegenwart kann man eine grundsätzliche Beobachtung machen: Sie haben die Tendenz, Dinge, die eigentlich zusammengehören, aufzuspalten und zu polarisieren. Es entsteht der Eindruck, dass sich unversöhnliche Gegensätze gegenüber stehen. Es scheint jeder nur zu reagieren und die Verursacher (sprich: „der Schuldige!“) ist stets der andere. Verantwortungen für Konflikte werden dem Gegenüber zugewiesen. Doch die große Herausforderung durch die Flüchtlingssituation beherrscht deshalb die Stimmung, weil jetzt Krieg, Gewalt, Not und Unterdrückung ganz nah und direkt im Alltag zu spüren sind und es unumgänglich ist, dass wir lernen müssen, fürsorglich, mitfühlend und sozial zu teilen.

Auf welcher Stufe befindet sich nach Ihrer Sicht der Konflikt heute? Liegt bereits ein tiefeskalierter Konflikt vor?

Glasl: Die Eskalationsgrade müssen sehr differenziert betrachtet werden, d.h. sie können nicht für ein ganzes komplexes System angegeben werden. Es handelt sich nicht um einen Konflikt, sondern es gilt verschiedene Konflikte zu unterschiedlichen Themen und mit unterschiedlichen Kernakteuren, die jedoch Überlappungen aufweisen, zu unterscheiden. Ich würde hier von Konflikten im Konflikt sprechen.

So kann zum Beispiel innerhalb der CDU-CSU von einem Konflikt der Stufe 4 gesprochen werden, mit Tendenzen zur Stufe 5 (Vertrauensverlust). Denn hier geht es um die Glaubwürdigkeit und das Image der Bundeskanzlerin, sowie um die Berechenbarkeit der Haltung in den eigenen Parteien. Bei den Konflikten zwischen AfD und der Regierung ist von der Stufe 6 auszugehen, denn hier wird der Regierung die Vertrauenswürdigkeit abgesprochen, die Kanzlerin als Verräterin dargestellt (Stufe 5) und es erfolgen populistische Drohungen (Stufe 6). Bei den Beziehungen Deutschlands zu Ungarn und den Balkanstaaten befindet sich der Konflikt auf den Stufen 3 und 4, manchmal mit kurzen Vorstößen zu Stufe 5, wenn von „Orban ist Despot ...“ gesprochen wird. Wogegen die Beziehungen Österreichs zur Türkei sich auf Stufe 6 bewegen, da hier gegenseitige Drohstrategien, verbunden mit der Fragen nach einer möglichen Mitgliedschaft der Türkei in der EU, ausgesprochen werden. Und es gibt verschiedene Gruppierungen, die den einen oder anderen Konflikt für ihre Interessen gebrauchen, auch als Ablenkung von grundsätzlichen Themen, zum Beispiel vom Klimawandel, vom Abbau sozialstaatlicher Einrichtungen durch Neoliberalismus oder den Problemen des globalen Finanzsystems mit der höchst ungleichen Verteilung des Wohlstandes, um nur einige zu nennen.

Sehen Sie in dieser Situation eine Chance mit und für die Mediation?

Glasl: Ja, denn politische Debatten, ob innerhalb der Parlamente oder der Regierungen oder über Medien, können statt kompetitiv besser mediativ geführt oder professionell so moderiert werden, dass es zu mehr sachlichen Auseinandersetzungen ohne verbale Gewalt kommt. Und dort, wo unterschiedliche Interessengruppen polarisiert kommunizieren, kann Mediation beansprucht werden. Wichtig ist, dass nicht durch Mechanismen der sozialen Ansteckung Beziehungsprobleme aus der mikrosozialen Arena, zum Beispiel durch Profilierungskonkurrenz zweier PolitikerInnen, noch mehr in die meso- und makrosoziale Arena übergreifen.

Es werden in der Gesellschaft immer wieder Werthaltungsdiskussionen geführt, da die Menschen Angst zu haben scheinen, dass die Flüchtlingssituation zu einem Werteverfall führen könnte, wenn zu gegensätzliche Werte aufeinander prallen. Ist Mediation bei unterschiedlichen Wertevorstellungen und Glaubensrichtungen überhaupt möglich?

Glasl: Mediation kann mit geeigneten Methoden sehr wirksam bei Konflikten, denen eine Wertdifferenz zugrunde liegt - oder wo es so zu sein scheint - dazu beitragen, dass keine verzerrende Kommunikation die Unterschiede als unveröhnliche Gegensätze erscheinen lässt. Denn jede Seite sieht von sich nur die positiven Seiten der Lichtpersönlichkeit und von der Gegenseite die dunklen Aspekte der Schattenpersönlichkeit. Das geschieht gegenseitig. Mit den Methoden der „gewaltfreien Kommunikation“ von Marshall Rosenberg, oder mit der Technik

des Rollenverhandelns nach Roger Harrison kann hier neues Verhalten vereinbart werden. Ebenso hat Schulz von Thun mit dem Werte-Quadrat ein klares Bild gegeben, wie es zwischen den Konfliktparteien zu Überzeichnungen in den Wahrnehmungen und somit zu negativen Zuschreibungen kommen kann. Und er hat Mittel und Wege aufgezeigt, wie das wieder zu konstruktiven Gesprächen gewandelt werden kann.

Die Konfliktbearbeitung bedingt, solche perspektivischen Verzerrungen genau anzusehen und dabei das Bewusstsein für den eigenen Werte-Maßstab wie auch für die eigene „Brille“ zu schaffen. Bei Klärungsgesprächen kann dadurch Empathie für die Persönlichkeit des Gegenübers geschaffen werden. Dadurch werden Konfliktsymptome und-mechanismen in der eigenen Person und in der Interaktion mit anderen Menschen erkannt und verstanden, so dass einseitige Denkmuster reflektiert werden können. Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, werden die Differenzen nicht verschwunden sein, aber die Menschen werden mit den Differenzen kreativ und konstruktiv umgehen können, was ein Gewinn ist. Dazu habe ich selbst viele praktische Beispiele vorzuweisen.

Kann Mediation bei unterschiedlichen Werten zielführend helfen?

Glasl: Es ist zu unterscheiden, ob Differenzen als zu beseitigendes Problem oder als mögliche Bereicherung verstanden und behandelt werden. Wenn ich davon ausgehe, dass jeder Wert auch einen „Schwester-Wert“ hat, wie das Schulz von Thun beim Werte-Quadrat dargestellt hat und die einseitige Verfolgung des einen oder des anderen problematisch ist, dann können Differenzen als Erweiterung genutzt werden. Meine Kernthese ist: „Differenzen sind keine Konflikte. Es kommt nur darauf an, ob wir in der Lage sind, mit den Differenzen konstruktiv umzugehen, so dass aus den Differenzen keine Konflikte werden.“

Wie kann Mediation in den Kommunen und Gemeinden bei Konflikten zwischen Ehrenamtlichen Helfern und Hauptamtlichen Helfern bestmöglich helfen und unterstützen?

Glasl: Mediation kann präventiv, kurativ und akut bei Konflikten hilfreich sein. Präventiv deshalb, weil HelferInnen unter sehr herausfordernden Bedingungen arbeiten, die Stress verursachen. Es ist also zu erwarten, dass die Druck- und Spannungssituation zwischen allen Beteiligten zu Stress und Konflikten führen. Deshalb sollten von vorneherein „Anlaufstellen“ und „Konfliktlotsen“ oder „Konfliktnavigatoren“ geschaffen und gefordert werden, an die sich Menschen wenden können, wenn sie fühlen, dass sie an ihre Grenzen geraten. Diese „Anlaufstellen“ brauchen eine gewisse Basis an Mediationswissen und -können, ohne voll ausgebildete MediatorInnen sein zu müssen. Auch Menschen in führender oder koordinierender Funktion sollten diese Grundlagen haben.

Mediation kann vor allem kurativ behilflich sein, denn durch zur Verfügung stehende MediatorInnen können Konflikte, die trotz besten Bemühens doch eskaliert sind, professionell bearbeitet werden. Schlussendlich kann die Mediation akute Hilfe bieten, wenn sich jemand an eine „Anlaufstelle“ wendet und durch geschulte Konflikt-Coaches oder BeraterInnen schnell Beratung oder Unterstützung erhält, bevor der Konflikt eskaliert.

Es ist für alle Beteiligten hilfreich, dass Schulungen in mediativer Kommunikation angeboten werden. Durch die Vermittlung einer mediativen Haltung und die Anwendung mediativer Methoden wird sich eine wirksame Veränderung der Konfliktkultur zeigen. Denn durch Schulungen wird erlernt, mit eigenen und fremden

Emotionen und den darin sich offenbarenden Bedürfnissen konstruktiv und verantwortungsvoll umzugehen.

Kann der gesellschaftliche Zusammenhalt durch Mediation gestärkt werden?

Glasl: Durchaus ja, aber Mediation ist kein Allheilmittel und es bedarf noch vieler andere Maßnahmen, die der vielschichtigen Bedürfnisstruktur der betroffenen Menschen gerecht werden. Dazu gehört unbedingt folgendes: kritisches Hinterfragen von Konventionen und Normen; Strukturveränderungen; kritisches Überprüfen von Funktionsinhalten, ob diese Verantwortungsfähigkeit oder Unmündigkeit der Menschen unterstellen, und die Beachtung von Gleichheits-Prinzipien anstelle diskriminierender Regeln. All dies kann organisationales Konfliktpotenzial sein, das mit mediativen Mitteln aufgedeckt wird, aber danach mit anderen Methoden bearbeitet werden muss. Durch mediatives Handeln ändert sich allmählich der Umgang mit Konflikten, so dass Mediation zu einem Kulturfaktor wird. Doch die Pauschalaussage „Mediation ist für alles gut oder auch nicht“ wäre zu undifferenziert.

Vereinzelt werden Flüchtlinge, die bereits in ihrer Heimat Erfahrungen als Vermittler sammelten, als „Flüchtlingsmediatoren“ bei Konflikten zwischen Flüchtlingen um Unterstützung, d.h. um Vermittlungshilfe gebeten. Wie kann Mediation zwischen den Flüchtlingen in der Situation und auf die Gesellschaft wirken nach Ihrer Sicht?

Glasl: Es ist ratsam, hier allumfassend Mittel und Wege kennen zu lernen, die in den Kulturen der Asylsuchenden praktiziert werden und zu prüfen, ob sie beziehungsweise wie diese, durch mediative Methoden angereichert, wirksam eingesetzt werden können. Dadurch können Synergien genutzt und kooperatives Verhalten von beiden Seiten gefestigt werden. Wir können gar nicht früh genug die Konfliktfähigkeit der Flüchtlinge ansprechen und weiter ausbauen.

Die Stimmen der aufgeheizten und schärferen Worte wurden immer lauter. Rechtpopulistische Äußerungen nahmen zu. Kann Mediation in dieser Situation hilfreich sein und unterstützend wirken?

Glasl: Durch Mediation haben wir gelernt, die Emotionen und die daraus ergehende „argumentative verbale Auseinandersetzung“ als Indikatoren enttäuschter beziehungsweise tief frustrierter universell-menschlicher Bedürfnisse zu verstehen. Deshalb ist für eine wirkungsvolle De-Eskalation entscheidend, dass die darunter liegenden Bedürfnisse ihrer ursprünglichen Bedeutungen nach erkannt und anerkannt werden, was nicht heißt, dass ich sie gut finden muss! Denn durch Frustration kommt es zu Bedürfnisverschiebungen und es werden Ersatzbefriedigungen gesucht. So kann das Bedürfnis nach Wertschätzung und Anerkennung in Macht und das Erleben der Selbstwirksamkeit frustriert werden und zu Vandalismus werden. Wenn diese Bedürfnisverschiebungen und Ersatzbefriedigungen nicht verstanden werden, ist jede rationale Auseinandersetzung zum Scheitern verurteilt. Das zeigen die Forschungen zu Dschihadisten und anderen Formen fanatischen gewalttätigen Handelns.

Mediation kann mittel- bis langfristig zu einer anderen Konfliktkultur beitragen. In der aktuellen Situation kann mit der Beachtung mediativer Kommunikationsprinzipien etwas de-eskalierend gewirkt werden, wenn damit bei verbalen Auseinandersetzungen ein Durchbrechen des Reiz-Reaktions-Musters gelingt. Dies

setzt voraus, dass die Menschen nicht weiter polarisieren und eskalieren wollen, nicht auf Biegen und Brechen siegen wollen oder zumindest nicht den Eindruck erwecken wollen, dass sie gesiegt haben.

Könnte nach Ihrer Erfahrung eine Mediation in den Krisengebieten, z.B., in Syrien hilfreich sein? Sozusagen ein „Ansatz an der Wurzel“?

Glasl: Mediation im vollen Umfang ihrer Bedeutung könnte erst beginnen, nachdem Kontakte zu den verschiedenen Interessensgruppen, die direkt oder indirekt als Konfliktpartei ins Kriegsgeschehen involviert sind, zustande gekommen sind. Und das ist eine sehr, sehr verworrene Parteien- und Interessenslandschaft mit vielen widersprüchlichen Beziehungen, weil in diesem Krieg eben viele Parteien zu verschiedenen Themen aktiv sind. Bei den unilateralen Beziehungen zu den verschiedenen Interessensgruppen müssen mediative Prinzipien und Methoden zur Anwendung kommen, damit Bewegung in die verhärteten Positionen und Haltungen mit den Einzelnen kommt. Dadurch werden erste Voraussetzungen zu Friedensprozessen geschaffen, die oft gar nicht als Mediation zu bezeichnen sind. Ich arbeite deshalb bei Friedensprozessen nach Kriegen oder Bürgerkriegen mit dem von Diamond und McDonald beschriebenen Konzept der „Multi-Track Diplomacy“. D.h. über viele Zugänge (Tracks), die vernetzt sind und sich gegenseitig ergänzen und unterstützen, werden Voraussetzungen für gemeinsame Problemlösungen geschaffen. Dies erfolgt auf offizieller Regierungsebene, weiters mit ParlamentarierInnen der Opposition, mit angesehenen Führungskräften der Wirtschaft, der Wissenschaft, des religiösen Lebens usw., bis zur Arbeit mit Medien und auf „grass roots level“, d.h. einer Konfliktbewältigung, die den einfachen Menschen an der Basis in ihren Alltagssituationen dient. Diese Friedensarbeit erfordert vor allem Professionalität in „Community Development“, die mit mediativen Methoden angereichert wird.

Unterschiedliche Bedürfnisse und Interessen und die dadurch entstehenden Spannungen, führen häufig zu Eskalationen. Gegenseitiges Misstrauen treibt diesen Eskalationsprozess voran. Die Konfliktparteien setzen sich gegenseitig mit Sanktionen unter Druck, um den Gegner zum Umdenken zu zwingen. Doch in Wirklichkeit verhärten sich die Positionen noch mehr. Sehen Sie eine Möglichkeit durch den Dialog und die Mediation den „Umgang“, das Miteinander zu stabilisieren?

Glasl: Zur Stabilisierung gibt es viele Möglichkeiten. Doch Sanktionen können die Eskalation auch unbeabsichtigt vorantreiben. Sowohl bei der Partei, die Sanktionen verhängt, als auch beim Gegner treten unbeabsichtigte Effekte als „Kollateralschaden“ auf. Denn durch Spannungen werden Stressmechanismen wirksam, die Emotionen aktivieren. Dadurch wird die Wahrnehmungsfähigkeit eingeschränkt, das Denken wird undifferenziert und neigt zu (vor-)schnellen rigiden Schlüssen. Verdächtigungen und Zuschreibungen verstellen die Sicht auf positive Signale des Gegners. Das Wollen wird getrieben von Vergeltungsstreben und die Vielfalt möglicher Handlungsoptionen geht verloren, sodass weniger konstruktive Lösungen aufkommen. Es entsteht der Teufelskreis „Wie du mir, so ich dir!“ und dies alles fördert kein differenziertes Denken, sondern „Groupthink“, wie das Irving Janis, ein US-amerikanischer Sozialpsychologe, in seinen Untersuchungen des Gruppenverhaltens bei Krisenbewältigungen beschrieben hat. In Gruppen

wagt es dann niemand, aufgrund des wachsenden Gruppendrucks und der entstehenden Furcht, von der Gruppe ausgestoßen zu werden, abweichende Auffassungen einzubringen. Dieser Effekt steht im Widerspruch zu der Annahme, dass jemand durch Sanktionen umdenken werde. Opfer-Solidarisierung beflügelt erfahrungsgemäß die Kreativität, um den durch Sanktionen erlittenen Schaden zu umgehen. Ein Durchbrechen dieses Teufelskreises wird möglich, wenn nicht eine feindselige Reaktion auf die Provokation, die eigentlich vom Gegner erwartet wird, folgt, sondern eine Antwort der Besonnenheit, wider alle Erwartungen. Das entspricht nicht dem naiven Wunschdenken realitätsferner Theoretiker, sondern hat sich in stark eskalierten internationalen Konflikten bewährt. Wenn Sanktionen nicht durch intensive diplomatische Bemühungen flankiert werden, sind sie kein Mittel der Diplomatie, sondern deren Bankrotterklärung.

Zum Beispiel mit der GRIT-Methode könnte der Teufelskreis durchbrochen und vom Forderungsverhandeln zum Angebotsverhandeln kommen. Die GRIT-Methode wurde von Charles Osgood 1966 publiziert und von Sven Lindskold 1978 experimentell getestet und verbessert. Ausgesprochen bedeutet GRIT „Graduate Reduction of the Intensity of Tensions“. D.h. eine Partei bereitet eine Serie von sechs oder sieben konkreten einseitigen Aktionen vor, mit denen Schritt für Schritt konkrete bedrohliche oder schädigende Potenziale zurückgenommen oder beseitigt werden. Dabei kündigt diese Partei jede Aktion öffentlich an und lädt die Gegenpartei zu einem ähnlichen Schritt ein, ohne dies zu einer Bedingung zu machen. Auch Schritt zwei wird ohne Bedingung umgesetzt und bei Fehldeutungen durch die gegnerische Partei muss die erste Partei mit diplomatischen Noten die eigene Absicht klarstellen. Diese Methode setzte ich 1991/92 auch in meiner Mediation zwischen Serben und Kroaten in Ost-Slawonien erfolgreich ein.

Was meinen Sie, wie werden sich die Flüchtlingssituation und die damit möglichen Konflikte entwickeln?

Glasl: Mittelfristig wird sich in der EU, äußerst mühsam, eine gemeinsame Linie entwickeln müssen, wenn man Italien, Griechenland, Österreich, Deutschland usw. nicht im Stich lassen will und damit eine Eskalation der Ausländerfeindlichkeit und Islamophobie in ganz Europa fördern würde, die auf alle EU-Mitglieder Auswirkungen hätte. Aber dafür ist nötig, dass sich gegenüber der Allianz der Flüchtlings-Gegner, wie zum Beispiel die rechtspopulistischen Parteien, eine Allianz der Kräfte, wie zum Beispiel der Kirchen, der Religionsgemeinschaften und der Nichtregierungsorganisationen bildet und entschlossen für die europäischen und christlichen Werte eintritt, die gerade die islamophoben Kräfte durch die Migration „gefährdet“ sehen, obschon sie selbst gegen christliche Werte verstoßen. Voraussetzung ist, dass die Regierungen erkennen, welche Bedürfnisse bei den Fanatikern frustriert worden sind und welche Ängste, also gefährdeten Bedürfnisse, bei der Bevölkerung leben und den Zulauf zu den populistischen Kräften bewirken.

Was kann der Einzelne aus Ihrer Sicht tun?

Glasl: Die Zivilgesellschaft darf populistischen Kräften das Feld nicht überlassen. Sie muss sich mehr zu Wort melden und für ein Europa, eine Welt des Friedens, der rechtsstaatlichen Demokratie, der Freiheit und der Gleichheit sein. Der Einzelne in der Gesellschaft darf also nicht untätig bleiben, er muss sich engagieren und für seine Werte eintreten. Wenn Menschen erst einmal zur Selbsterkenntnis gekommen sind und dann mutig für ihre Erkenntnisse und Haltung eintreten und

sich da engagieren, wo sie im Leben stehen, ist viel möglich. Sich selbstorganisierten Freiwilligen-Organisationen anzuschließen ist dafür sehr unterstützend. Ich glaube überhaupt, dass mehr und mehr die Zivilgesellschaft die Kompetenz zur Lösung der gegenwärtigen und künftigen Probleme entwickelt und leider nicht die Regierung und Verwaltung. Das hängt eben mit der Krise der Demokratie zusammen, die zum Instrument der Parteien und Berufs-PolitikerInnen geworden ist, die wiederum von den Interessen mächtiger Konzerne gesteuert werden.

Herzlichen Dank für das interessante Interview unter der Birke in Ihrem romantischen Garten auf dem Heuberg bei Salzburg.

Das Interview führte Claudia Lutschewitz am 7. September 2016 in Salzburg



Friedrich Glasl,

Univ. Prof. Dr. Dr. h.c., geboren 1941 in Wien, studierte Politikwissenschaft, Psychologie und Philosophie, war berufstätig in Druckereien und Verlagen, in einer Stadtverwaltung und im Service Civil International (UNESCO). Er dozierte Organisationslehre und Konfliktforschung an Universitäten innerhalb und außerhalb Europas, seit 2009 Visiting Professor an der Staatlichen Universität Tiflis (GE). Lebte 1966 bis 1985 in den Niederlanden als Berater am NPI-Institut für Organisationsentwicklung. 1985 Mitgründer der TRIGON Entwicklungsberatung in Graz (A) und Rückkehr nach Österreich (Salzburg). Mediator BM und Meditations-trainer BM. Redaktionsmitglied der Zeitschrift „perspektive mediation“. Mitbegründer des Verlags Concadora (Stuttgart), Berater und Trainer für Konfliktmanagement in Wirtschaft, Verwaltung und Kultur, bei politischen und ethno-kulturellen Konflikten in Armenien, Georgien, Israel, Kroatien, Nord-Irland, Palästina, Russland, Sri Lanka, Südafrika, Ukraine.