

Die literarische Konfliktanalyse

Emile Zola: *Germinal*

Klaus Harnack

„Mensch gegen Natur“, „Mensch gegen Gesellschaft“, „Mensch gegen Mensch“ und „Mensch gegen sich selbst“ sind die Themen, die die Konflikte in der Literatur charakterisieren. In der neuen Rubrik, der literarischen Konfliktanalyse, stellen wir Ihnen Konflikte aus einem breiten literarischen Spektrum vor und betrachten diese anschließend in einer kurzen Analyse durch die „mediative Lupe“, um sie für die Praxis als Quelle der Inspiration, als Erweiterung des eigenen Beispielfundus und zur Relativierung des mediativen Alltags

brauchbar zu machen. Ein besonderes Augenmerk richten wir dabei auf die immer wiederkehrenden Konfliktmuster, die in der Literatur beschrieben werden und sich im Alltag wiederfinden.

Den Auftakt zu dieser Reihe bildet Emile Zolas 1885 erschienener Roman *Germinal*. Dieses Meisterwerk des Realismus schildert die revolutionären Vorkommnisse des Bergarbeiterstreiks in Anzin um das Jahr 1884. Das unterirdische Keimen der revolutionären Idee und deren Umsetzung stehen im Mittelpunkt des Romans und spiegeln sich in doppeltem Sinne im Titel wider: einerseits durch den Namen *Germinal* (franz. le germe = der Keim), der sich auf den ersten Frühlingsmonat des französischen Revolutionskalenders bezieht, und andererseits durch die im Bergwerksschacht aufkeimende revolutionäre Bewegung.

Im Mittelpunkt der Handlung stehen die harten Arbeits- und Lebensverhältnisse der nordfranzösischen Kohlearbeiter im zweiten Drittel des 19. Jahrhunderts. Protagonist der Geschichte ist der Maschinist Étienne Lantier, der in der Grube „Le Voreux“ als Neuling in die Welt der Kohlearbeiter eintaucht. Nach einer von der Bergwerksgesellschaft angekündigten Lohnkürzung gelingt es ihm, die Kumpel von einem Streik zu überzeugen und für verbesserte Arbeitsbedingungen und eine höhere Besoldung zu kämpfen. Er wird zum Anführer des Streiks und organisiert eine Hilfskasse. Doch wegen ausbleibender Hilfgelder der Internationalen und eines eskalierenden Zwischenfalls mit dem Militär wird der Streik schließlich niedergeschlagen. Kurz nachdem die Arbeiten im Bergwerk wieder aufgenommen werden, kommt es infolge eines Sabotageakts zu einem Wassereintritt im Schacht, bei dem viele Menschen sterben. Étienne, der zu den Überlebenden gehört, verlässt zum Ende des Romans die Kohlegruben von Montsou und zieht in Richtung Paris, um von dort die Revolution zu unterstützen.

Im Fokus der Konfliktanalyse steht der Abschnitt, der die Verhandlungen zwischen den Vertretern der Bergwerksgesellschaft und den Sprechern der Streikenden beschreibt. Der prototypische Verlauf dieser Verhandlung ist sinnbildlich für viele Konflikte zwischen Gruppen und sogenannten Stellvertreterverhandlungen.



Germinal, Kapitel 18 (Auszug)*

Endlich kam Herr Hennebeau in seinem militärisch zugeknöpften Rocke mit der Schleife seines Ordens im Knopfloche. Er nahm zuerst das Wort. „Ah, da seid ihr ja! Ihr lehnt euch auf, wie es scheint.“ Er unterbrach sich, um mit einer gewissen steifen Höflichkeit hinzuzufügen: „Setzt euch; es ist mir gerade recht, daß ich Gelegenheit habe, mit euch zu reden.“

Die Arbeiter drehten sich um und suchten Sessel. Einige wagten Platz zu nehmen; andere blieben stehen, eingeschüchtert durch die Seidenstoffe. Eine Stille trat ein. Herr Hennebeau, der seinen Lehnstuhl zum Kamin gerollt hatte, betrachtete sie mit lebhaftem Interesse und suchte sich ihrer Gesichter zu erinnern. Er hatte Pierron erkannt, der sich in der hintersten Reihe zu verbergen trachtete. Seine Augen waren auf Etienne haften geblieben, der ihm gegenüber saß. „Was habt ihr mir zu sagen?“ fragte er. Er erwartete, daß der junge Mann das Wort ergreifen werde, und war dermaßen überrascht, als er Maheu vortreten sah, daß er nicht umhin konnte hinzuzufügen: „Wie, Ihr seid es? Ein guter Arbeiter, der sich immer so vernünftig zeigte, ein alter Insasse von Montsou, dessen Familie seit dem ersten Spatenstiche in den Gruben arbeitet. Das ist schlimm; es betrübt mich, Euch an der Spitze der Unzufriedenen zu sehen.“

Maheu hörte mit gesenkten Blicken diese Worte an. Dann begann er mit anfänglich zögernder und dumpfer Stimme: „Herr Direktor, eben weil ich ein ruhiger Mensch bin, dem man nichts vorzuwerfen hat, haben meine Kameraden mich gewählt. Dies mag Ihnen ein Beweis sein, daß es sich nicht um den Aufruhr von Randalmachern, von unruhigen Köpfen handelt, die nur Unfrieden stiften wollen. Wir wollen bloß Gerechtigkeit; wir sind es müde, Hunger zu leiden, und es scheint uns, daß es an der Zeit wäre, eine Einigung zu treffen, damit wir wenigstens unser tägliches Brot haben.“ Seine Stimme gewann an Sicherheit. Er erhob die Augen und fuhr fort, während er den Direktor anblickte: „Sie sehen ein, daß wir Ihr neues Lohnsystem nicht annehmen können ... Man wirft uns vor, daß wir schlecht verzimmern. Es ist wahr, wir widmen dieser Arbeit nicht die notwendige Zeit. Wenn wir es täten, würde unser Tageserwerb sich noch mehr vermindern; und da er schon jetzt nicht hinreicht, um uns zu ernähren, so wäre dies für Ihre Leute der Kehraus, das Ende von allem. Zahlen Sie uns besser, und wir werden besser verzimmern, werden der Verholzungsarbeit die nötige Zeit widmen, anstatt unsern ganzen Eifer dem Ausschlag zuzuwenden, weil dies die einzig lohnende Arbeit ist. Es gibt keinen andern Ausweg: eine

gute Arbeit muß auch gut bezahlt werden ... Was haben Sie statt dessen eronnen? Eine Sache, die uns nicht in den Schädel will. Sie vermindern den Preis des Karrens und behaupten, diese Verminderung dadurch wettzumachen, daß Sie die Verholzung gesondert bezahlen. Wäre dies wahr, dann wären wir nicht minder betrogen; aber uns verdrießt eben, daß es gar nicht wahr ist; die Gesellschaft ersetzt uns gar nichts, sie steckt einfach zwei Centimes bei jedem Karren in die Tasche.“ „Ja, ja, so ist es“, murmelten die übrigen Abgesandten, als sie sahen, daß Herr Hennebeau eine heftige Gebärde machte, wie um Maheu zu unterbrechen. Maheu schnitt übrigens dem Direktor das Wort ab. Er war jetzt im Zuge, die Worte kamen von selbst. Zuweilen hörte er sich selbst mit Überraschung, als habe ein Fremder in ihm gesprochen. Es waren Dinge, die sich in der Tiefe seiner Brust angehäuften hatten; Dinge, von denen er gar nicht wußte, daß sie da seien, und die jetzt hervorbrachen, weil sein Herz zu voll war. Er schilderte ihrer aller Elend, die harte Arbeit, das viehische Leben, das Darben von Weib und Kind. Er sprach von den letzten traurigen Lohnzahlungen, von den lächerlichen Halbmonatslöhnen, welche durch die Strafen und Arbeitsruhetage um die Hälfte vermindert den jammernden Familien heimgebracht wurden. Sei man entschlossen, sie völlig zugrunde zu richten? „Wir sind also gekommen, Herr Direktor“, schloß er, „um Ihnen zu sagen, daß, wenn schon krepieren sein muß, wir lieber krepieren wollen, ohne zu arbeiten. Das ist weniger ermüdend ... Wir haben die Gruben verlassen und werden nicht eher anfahren, als bis die Gesellschaft unsere Bedingungen annimmt. Sie will den Preis des Karrens herabsetzen und die Verzimmerung besonders bezahlen. Wir wollen, daß die Dinge bleiben, wie sie waren, und wollen überdies, daß man uns fünf Centimes für den Karren mehr bezahle ... Sie müssen zusehen, ob Sie für die Gerechtigkeit und die Arbeit sind.“ Unter den Arbeitern wurden einige Stimmen laut. „Ja, ja ... Er hat unsere Gedanken ausgesprochen ... Wir verlangen nur, was recht ist.“ Andere nickten nur stillschweigend. Das prunkvolle Gemach war verschwunden mit seinen Goldstoffen und Stickereien, mit seiner Anhäufung von Altertümern; sie fühlten selbst den Teppich nicht mehr, den sie mit ihren schweren Stiefeln zertraten.

„Laßt mich doch antworten!“ rief Herr Hennebeau endlich verdrossen. „Vor allem ist es nicht wahr, daß die Gesellschaft zwei Centimes bei jedem Karren gewinnt ... Laßt uns einmal rechnen.“ Es folgte nun ein verworrener Streit.

* Quelle: Emile Zola: Germinal, übersetzt von Armin Schwarz, Leipzig: Hesse & Becker Verlag [1929].

Um sie uneinig zu machen, fragte der Direktor den Pierron, der sich stotternd hinter den anderen versteckte. Levaque hingegen war einer der Kecksten, verwirrte die Dinge und behauptete Tatsachen, von denen er nichts verstand. Das Gemurmel der Stimmen verlor sich zwischen den Vorhängen in der Treibhaushitze dieses Gemaches. „Wenn ihr alle zugleich redet,“ sagte Herr Hennebeau, „werden wir uns niemals verständigen.“ Er hatte seine Ruhe, die strenge, aber nicht herbe Höflichkeit eines Leiters wiedergefunden, der seine Weisungen empfangen hat, und entschlossen ist, ihnen Geltung zu verschaffen. Seit den ersten Worten ließ er Etienne nicht aus den Augen und richtete es so ein, daß der junge Mann das Schweigen breche, in das er sich eingeschlossen hatte. Er brach denn auch den Streit über die zwei Centimes plötzlich ab und begann die Frage auf breiterer Grundlage zu erörtern. „Nein, gestehet es nur, ihr hört auf schändliche Hetzer. Es ist dies eine Pest, die heutzutage alle Arbeiter ergreift und die besten verdirbt ... Oh, es braucht mir keiner zu beichten; ich sehe ja, daß man euch, die ihr ehedem so ruhige Leute waret, ganz verändert hat. Nicht wahr, man hat euch goldene Berge versprochen, man hat euch gesagt, es sei die Zeit gekommen, daß ihr die Herren werdet ... Kurz, man reiht euch in die vielgenannte Internationale ein, in diese Armee von Räubern, die davon träumen, die Gesellschaft umzustürzen ...“



Da unterbrach ihn Etienne. „Sie irren sich, Herr Direktor. Kein einziger der Kohlengräber ist noch beigetreten. Aber wenn man sie dazu treibt, werden sämtliche Gruben beitreten. Es hängt nur von der Gesellschaft ab.“ Seit diesem Augenblicke ward der Kampf zwischen Herrn Hennebeau und ihm fortgeführt, als ob die Kohlengräber gar nicht da seien.

„Die Gesellschaft ist eine Vorsehung für ihre Arbeiter, und Sie haben unrecht, ihr zu drohen. Dieses Jahr hat sie über dreimalhunderttausend Franken auf den Bau von Arbeiterdörfern ausgegeben, die ihr kaum zwei Prozent bringen; ich will nicht von den Ruhegehältern sprechen, die sie bezahlt,

noch von den Kohlen, von den Arzneien, welche sie unentgeltlich verabfolgt ... Sie scheinen so vernünftig und sind in wenigen Monaten einer unserer geschicktesten Arbeiter geworden. Sie würden besser tun, diese Wahrheiten zu verbreiten, als in Ihr Verderben zu rennen, indem Sie mit Leuten von schlechtem Rufe verkehren. Ja, ich spreche von diesem Rasseneur, den wir entlassen mußten, um unsere Gruben vor der sozialistischen Fäulnis zu bewahren. Man sieht Sie immer bei ihm; er hat Sie sicher dazu gedrängt, diese Unterstützungskasse zu gründen, die wir gerne dulden würden, wenn sie nur eine Sparkasse wäre; wir vermuten in ihr aber eine gegen uns gerichtete Waffe, einen Reservefond zur Deckung der Kriegskosten. Ich muß bei dieser Gelegenheit hinzufügen, daß die Gesellschaft eine Kontrolle über diese Kasse auszuüben wünscht.“

Etienne ließ ihn ruhig sprechen, während er seine Leute betrachtete und seine Lippen von einem nervösen Zittern bewegt wurden. Bei dem letzten Satze lächelte er und antwortete einfach: „Das ist also eine neue Forderung; denn bisher haben Sie, Herr Direktor, diese Kontrolle nicht gefordert. ... Unser Wunsch ist unglücklicherweise der, daß die Gesellschaft sich weniger mit uns beschäftige, und daß sie, anstatt die Rolle der Vorsehung zu spielen, ganz einfach gerecht sei und uns gebe, was uns gebührt, unsern Gewinn, den sie mit uns teilt. Ist es rechtschaffen, bei jeder Krise die Arbeiter Hungers sterben zu lassen, um die Dividenden der Aktionäre sicherzustellen? ... Sie mögen sagen, was Sie wollen, Herr Direktor: das neue Lohnsystem bedeutet eine neue Lohnverminderung, und das empört uns; denn wenn die Gesellschaft Ersparungen machen muß, tut sie sehr unrecht, bloß bei dem Arbeiter zu sparen.“

„Also, da sind wir ja auf dem gewissen Punkt!“ rief Herr Hennebeau. „Ich erwartete diese Anklage, daß wir das Volk hungern lassen und uns von seinem Schweiß nähren. Wie können Sie solche Torheiten reden, der Sie wissen sollten, welches große Risiko die Kapitalien in der Industrie, beispielsweise im Bergwerksbetriebe haben? Eine vollständig eingerichtete Grube kostet anderthalb bis zwei Millionen; und wieviel Mühe hat man, ehe man aus einer solchen Summe eine mäßige Verzinsung zieht! Fast die Hälfte der Bergwerksgesellschaften in Frankreich geht zugrunde ... Es ist übrigens blöd, die Erfolg haben, zu beschuldigen. Wenn ihre Arbeiter leiden, leiden auch sie selbst. Glauben Sie, daß die Gesellschaft in der gegenwärtigen Krise nicht ebensoviel zu verlieren hat wie Ihr? Sie ist nicht Herrin des Lohnes; sie muß sich dem Wettbewerbe fügen, wenn sie nicht zugrunde gehen will. Haltet Euch an die Tatsachen und nicht an sie ... Aber Ihr wollt nicht hören und nicht begreifen!“

„Doch, wir begreifen,“ sagte der junge Mann, „daß es für uns keine Besserung gibt, solange die Dinge so gehen, wie sie gehen, und darum müssen früher oder später die Arbeiter sich entschließen, einen anderen Weg zu betreten.“ Dieses Wort, so gemäßigt in der Form, wurde halblaut mit einer solchen Überzeugung gesprochen, durch die eine Drohung hindurchzitterte, daß eine tiefe Stille eintrat. Eine Verlegenheit, ein Hauch der Furcht zog durch das stille Gemach. Die anderen Abgeordneten, die nur unvollkommen begriffen, fühlten doch, daß der Kamerad inmitten dieses Wohlstandes ihren Teil forderte, und sie begannen scheele Blicke zu werfen auf die warmen Vorhänge und Teppiche, auf die bequemen Sessel, auf allen den Luxus, dessen geringstes Stück hingereicht hätte, ihnen einen Monat lang ihre Suppen zu bezahlen. Herr Hennebeau hatte eine Weile nachdenklich dagesessen und erhob sich dann, um sie zu verabschieden. Alle folgten seinem Beispiele. Etienne hatte Maheu sachte mit dem Ellbogen angestoßen, und dieser sagte schwerfällig und schwankend: „Ist das alles, mein Herr, was Sie uns antworten? Wir werden also unseren Kameraden sagen, daß Sie unsere Bedingungen verwerfen.“

„Ich verwerfe gar nichts, lieber Mann“, rief der Direktor. „Ich bin ein bezahlter Angestellter wie ihr und habe hier nicht mehr eigenen Willen als der letzte eurer Handlanger. Man gibt mir Weisungen, und es ist meine Aufgabe, darüber zu wachen, daß sie gebührend durchgeführt werden. Ich sagte euch, was ich euch sagen zu sollen für gut erachtete; aber ich werde mich wohl hüten, eine Entscheidung zu treffen ... Ihr bringt mir eure Forderungen; ich werde sie der Verwaltung vorlegen und euch ihre Antwort übermitteln.“ Er sprach mit der vornehmen Miene eines hohen Beamten, vermied es, sich in diesen Fragen zu ereifern, war von der höflichen Trockenheit eines einfachen Werkzeuges der Autorität. Die Grubenarbeiter betrachteten ihn jetzt mißtrauisch und fragten sich, woher er komme, welches Interesse er daran haben könne zu lügen, und wieviel er wohl stehlen möge, indem er sich so zwischen sie und die wirklichen Herren stelle. Er sei vielleicht ein Ränkeschmied, ein Mann, den man bezahle wie einen Arbeiter, und der hier so fein lebe!

Etienne wagte nochmals sich einzumengen. „Es ist wirklich zu bedauern, Herr Direktor, daß wir unsere Sache hier nicht austragen können. Wir würden viele Dinge erklären, wir würden Gründe finden, die Ihnen notwendigerweise entgegen ... Wenn wir nur wüßten, wohin wir uns wenden sollen!“

Herr Hennebeau wurde nicht böse; er lächelte sogar. „Wenn ihr kein Vertrauen zu mir habt, wird die Sache schwieriger



... Ihr müßt dorthin gehen.“ Die Abgesandten waren seiner undeutlichen Gebärde gefolgt, seiner Hand, die er nach einem der Fenster ausstreckte. Wo war das: dorthin? Ohne Zweifel Paris. Aber sie wußten es nicht genau; es wich in eine erschreckende Ferne zurück, in eine unnahbare, ehrfurchtgebietende Gegend, wo der unbekannte Gott thronte, in der Tiefe seines Heiligtums hockend. Niemals würden sie ihn zu sehen bekommen; sie fühlten ihn bloß wie eine Macht, die von ferne auf den zehntausend Kohlengräbern von Montsou lastete. Wenn der Direktor sprach, war es diese verborgene, Orakel sprechende Macht, die er hinter sich hatte. Tiefe Niedergeschlagenheit kam über sie. Etienne selbst zuckte mit den Achseln, um ihnen zu sagen, es sei das Beste, daß sie ihrer Wege gingen; während Herr Hennebeau freundschaftlich Maheu auf den Arm klopfte und sich nach dem Wohlergehen von Johannes erkundigte. „Das war euch doch eine grausame Lehre, und dennoch verteidigt ihr die schlechten Verholzungen! ... Überlegt euch die Sache, Freunde; ihr werdet einsehen, daß ein Streik ein Unglück für alle ist. Ehe eine Woche zu Ende geht, sterbt ihr Hungers; was wollt ihr da anfangen? ... Ich rechne übrigens auf eure Klugheit und bin überzeugt, daß ihr spätestens am Montag wieder anfähret.“

Alle gingen; sie verließen den Salon mit dem Getrappel einer Herde, mit gebeugtem Rücken, ohne auf diese Erwartung der Unterwerfung auch nur ein Wort zu erwidern. Der Direktor, der ihnen das Geleite gab, sah sich genötigt, die Unterredung zusammenzufassen: auf der einen Seite die Gesellschaft mit ihrem neuen Tarif; auf der andern Seite die Arbeiter mit ihrem Verlangen nach einer Lohnerhöhung um fünf Centimes für jeden Karren. Um ihnen jeden Wahn zu benehmen, glaubte er ihnen sagen zu sollen, daß ihre Bedingungen von der Verwaltung sicherlich zurückgewiesen würden. „Überlegt euch die Sache, bevor ihr Dummheiten macht“, wiederholte er, beunruhigt durch ihr Schweigen. Endlich rief Frau Hennebeau den Diener. „Hippolyte,“ befahl sie, „bevor wir in den Salon hinübergehen, öffnen Sie die Fenster, um frische Luft einzulassen.“

Kurzanalyse

Prägend für die von Zola beschriebene Konfliktsituation sind die starken Unterschiede zwischen den Konfliktparteien in Bezug auf ihr persönliches BATNA (best alternative to a negotiated agreement). Während die Arbeiter um Étienne auf ein Verhandlungsergebnis angewiesen sind, da ihre unmittelbare persönliche Existenz bedroht ist und sie unter Hunger leiden, ist die persönliche Situation von Herrn Hennebeau als Vertreter der Bergwerksgesellschaft vom Ausgang der Verhandlung nicht unmittelbar betroffen. Erschwerend kommt hinzu, dass es sich um eine unsymmetrische Stellvertreterverhandlung handelt: Während die Arbeiter für sich direkt verhandeln, handelt Herr Hennebeau nur als Stellvertreter der Bergwerksgesellschaft. Strukturell fällt weiterhin auf, dass Herr Hennebeau nur mit einem schwachen Verhandlungsmandat und mit wenig Verhandlungsspielraum (vgl. Verweis auf Paris) ausgestattet ist. Wie kontraproduktiv diese Konstellation für Verhandlungen ist, erkennen Sie, wenn Sie sich die Situation eines Telefon-Callcenters vor Augen führen. Auch hier handelt es sich um eine unsymmetrische Stellvertreterverhandlung. Der Kunde ist analog zu den Arbeitern in zweierlei Hinsicht in der schlechteren Verhandlungsposition: Zum einen verhandelt er für seine eigenen Belange, im Gegensatz zum Callcenter-Mitarbeiter, und auch das BATNA des Kunden ist schlechter, da er bei nicht erfolgreicher Verhandlung auf seinem Problem sitzen bleibt, im Gegensatz zum Mitarbeiter des Callcenters.

Jenseits der strukturellen Unterschiede, die das Verhandlungsgespräch prägen, fallen inhaltliche Muster auf, die in vielen Konflikten zu beobachten sind: Ein Faktor ist, dass im Wesentlichen über die Vergangenheit gesprochen wird und keinerlei Handlungsoptionen entwickelt werden. Ein weiteres Merkmal

einer unproduktiven Verhandlung, welches auch hier beschrieben wird, ist der Austausch von vermeintlich allgemeingültigen Tatsachen und moralischen Standards, die nichts mit dem tatsächlichen Problem zu tun haben. Durch diese Platzhalterargumente können gemeinsame Ressourcen nicht aufgedeckt und funktionalisiert werden und es kommt zu einer hinderlichen Emotionalisierung des Konflikts. Eine Konsequenz dieser negativen Emotionalisierung ist, dass die Parteien hierdurch eine



gefühlte Verkleinerung ihres Handlungsspielraums erreichen. Um diese Enge zu kompensieren, werden neue Forderungen aufgestellt, noch bevor eine erste Annäherung stattfinden konnte (z. B. die Forderung des Herrn Hennebeau, die Kontrolle über die Streikkasse zu erlangen). Der Sargnagel, der diese exemplarische Verhandlung endgültig scheitern lässt, ist die Selbstbeschreibung des Herrn Hennebeau als Handlager und einfacher Angestellter des Unternehmens, trotz eines evidenten Unterschiedes zwischen ihm und den Angestellten. Hierdurch wird seine persönliche Glaubwürdigkeit als Verhandlungspartner endgültig unterminiert.

Ungeachtet der verfahrenen und ungleichgewichtigen Ausgangssituation hätte es Chancen für eine Einigung geben können, denn beide Parteien haben gemeinsame Interessen und Ressourcen, die sie für die Lösung des Konflikts hätten nutzbar machen können: Die zentrale Stellschraube wäre ihr gemeinsames Interesse gewesen, die Mine wieder in Betrieb zu nehmen. Jenseits dieses übergeordneten gemeinsamen Ziels gab es auch spezifische gemeinsame Interessen: So wäre zum Beispiel eine bessere Verzimderung der Stollen für beide Seiten von Vorteil gewesen, da es einerseits zu weniger Unfällen hätte kommen können und gleichzeitig die Produktivität der Mine gesteigert worden wäre.

Zusammengefasst dokumentiert der Textausschnitt zum einen eine Reihe von prototypischen Verhaltensmustern, die bei unsymmetrischen, sogenannten Stellvertreterverhandlungen auftreten. Zum anderen illustriert er lebhaft – durch Zolas große Menschenkenntnis – die persönlichen Zwischentöne einer zum Scheitern verurteilten Verhandlung (z. B. die Vermengung persönlicher und sachlicher Ebenen bei auftretender Unsicherheit). In Summe ist es eine Scheinverhandlung (ähnlich der Interaktion mit Callcentern), die die Ausgangslage verkompliziert, eine nachhaltige Lösung erschwert und zur Eskalation des Konflikts beiträgt.

