



KATHOLISCHE UNIVERSITÄT
EICHSTÄTT-INGOLSTADT

Herzlich Willkommen

„Ungerechtigkeit, Verzerrung,
Verständigung -
Sozialpsychologische Einsichten
in die Logik von Konflikten und
Mediation“

Prof. Dr. Elisabeth Kals
KU Eichstätt-Ingolstadt
Sozial- und Organisationspsychologie

Vortrag an der Universität Mainz am 15. Juni 2026





Fünf Fragen führen durch den Vortrag

1. Warum entzünden sich Konflikte so oft am Gefühl von Ungerechtigkeit?

Anerkennung, Fairness, Gehör

2. Wie werden aus unterschiedlichen Sichtweisen verhärtete Konflikte?

Wahrnehmung, Bewertung, Zuschreibung

3. Wie kann Verständigung unter schwierigen Bedingungen wieder möglich werden?

Mediation als Arbeit an Sichtweisen, Beziehungen und Lösungen

4. Was sind Stärken und Grenzen der Mediation?

Potential, Bedarfe, Grenzen und Mediationskompetenzen im Alltag

5. Wie lassen sich Mediationskompetenzen erlernen und im Alltag verwenden?

Transparenz, Perspektivenwechsel und Gesprächsbereitschaft

Soziale Konflikte: viele Kontexte, ähnliche Dynamiken



Familie

- Konflikt über Unterhaltszahlungen nach der Scheidung
- Konflikt über Verteilung von Aufgaben im Haushalt



Bildung/Hochschule

- Konflikt über Anerkennung von Studienleistungen
- Konflikt über Veranstaltungszeiten und Raumnutzung



Organisationen/Arbeitswelt

- Konflikt über Bezahlung/Ausgleich von Überstunden
- Konflikt zwischen zwei Abteilungen über Kommunikationswege

Justiziabel oder nicht justiziabel? Fließende Übergänge, und Mediation kann in beiden Fällen hilfreich sein.

Erkenntnislinie 1



Der Kern vieler Konflikte ist ein Gefühl von
Ungerechtigkeit.

Wer sich ungerecht behandelt fühlt, sucht nicht nur eine Lösung - sondern Anerkennung, Fairness und Gehör.



Das Streitthema ist oft nur die Spitze des Eisbergs



Beispiel: Erbverteilung zwischen drei Töchtern

Susanne

verheiratet, zwei Kinder,
arbeitet als Ärztin,
Ehemann ist Ingenieur,
wohlhabend

Monika

geschieden, drei Kinder,
arbeitet in Teilzeit als
Sekretärin, finanzielle
Schwierigkeiten

Stefanie

ledig, kinderlos, arbeitet
als Gymnasiallehrerin, hat
drei Jahre lang
unentgeltlich die Mutter
gepflegt

Nach Abzug der Pflichtteile sind 120.000 Euro zu verteilen.
Welche testamentarische Aufteilung finden Sie gerecht?



Was zeigt das Beispiel? Gerechtigkeit ist mehrdimensional und emotional.

- **Verteilungsgerechtigkeit:** Wer bekommt was - und nach welchem Prinzip?
- **Verfahrensgerechtigkeit:** Wie kommt die Entscheidung zustande?
- **Interaktionsgerechtigkeit:** Wird respektvoll und würdig miteinander umgegangen?
- **Retributive Gerechtigkeit:** Welche Rolle spielen Verdienst, Schuld und Wiedergutmachung?

Menschen beurteilen nicht nur, was verteilt wird, sondern auch nach welchen Kriterien entschieden wird und wie dabei miteinander umgegangen wird.

Die Urteile gehen mit gerechtigkeitsbezogenen Emotionen einher (Empörung als Leitemotion erlebter Ungerechtigkeit).

Ungerechtigkeitserleben eskaliert, Gerechtigkeitserleben befriedet



Subjektives Ungerechtigkeitserleben:

...löst Konflikte aus.

...hält sie aufrecht und lässt sie eskalieren.

Subjektives Gerechtigkeitserleben:

...legt Konflikte bei.

...trägt zur Akzeptanz der Lösung und des
Prozesses bei.

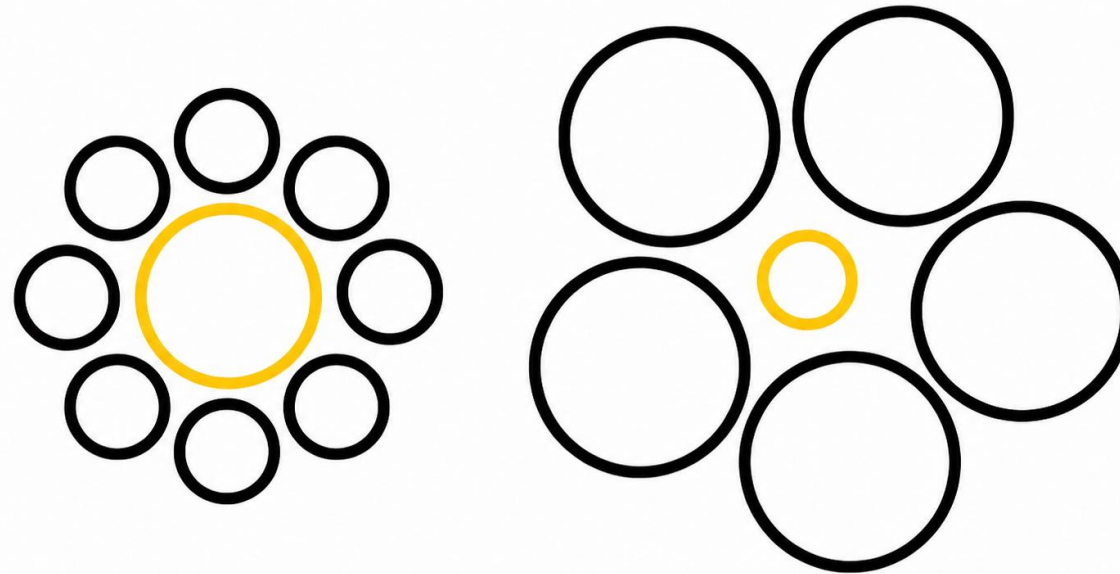
Erkenntnislinie 2



Konflikte verhärten sich durch Wahrnehmung,
Bewertung und Zuschreibung.

Dies geschieht immer selektiv und gerade im Konflikt auch verzerrt.

Wahrnehmungsverzerrungen





Der Gemüsegärtner (Arcimboldo, 16. Jhd.)





Wahrnehmung ist nicht neutral - aber reflektierbar

Wie wirklich ist die Wirklichkeit in Konflikten?

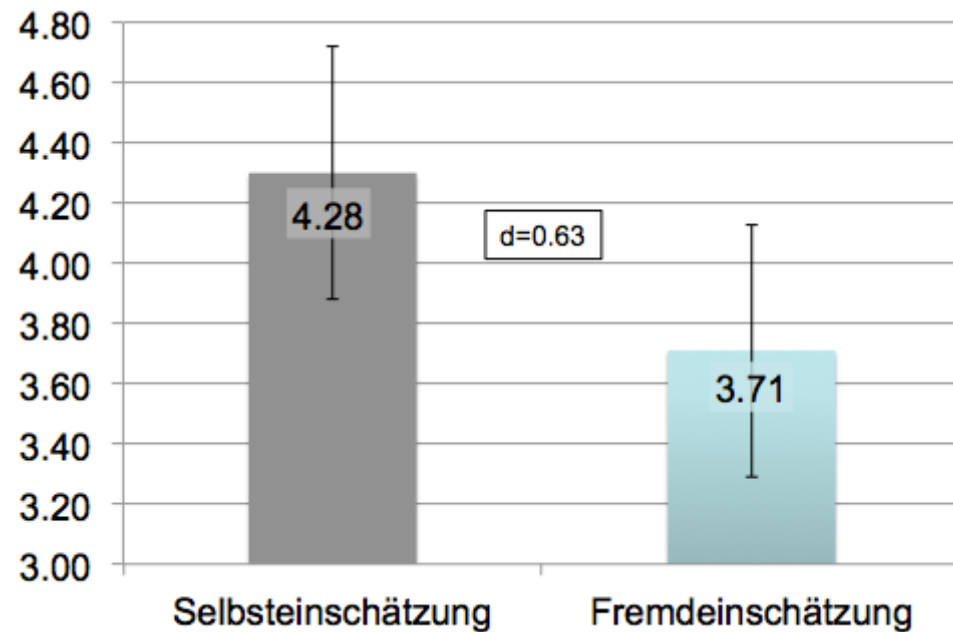
- In Ergänzung zu Paul Watzlawick
- In Konflikten sehen wir selten nur „was ist“. Wir wählen aus, bewerten und erinnern.

Typische Verzerrungen, insb. in Konflikten

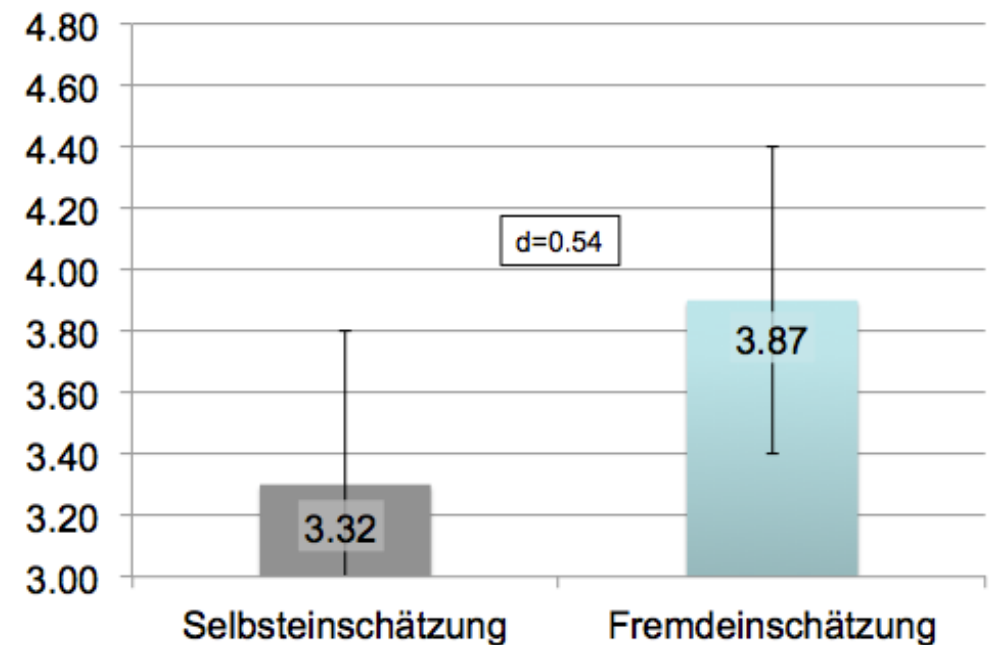
- Selektive Wahrnehmung
- Ankereffekte
- Primacy- und Recency-Effekte
- Assoziationen
- Stereotype
- Sich-selbst-erfüllende Prophezeiungen
- Generalisierungen

Und doch: Nur der Mensch ist zur Selbstreflexion fähig.

Forschungsbeispiel: Überschätzter Eigennutz im kommunalen Konflikt um eine Bustrasse in Trier



Kooperationsbereitschaft



Harte Verhandlungsführung

Überschätzung des Eigennutzens. Aufklärung und Information haben die Verzerrungen verringert (Kals et al., 2002).

Erkenntnislinie 3



Mediation ist mehr als eine Methode. Sie ist
Verständigungsarbeit unter schwierigen
Bedingungen.

Daher braucht sie einen geschützten und professionellen Rahmen.



Fundamente der Mediation: Haltung vor Methode



Selbstbestimmung
Freiwilligkeit und
Eigenverantwortung



Fairer Prozess
Chancengleichheit und
gleiches Gehör



Tragfähige Verständigung
Beziehungswahrung und
Gewinner-Gewinner-Gewinner

Ziel: Lösungen, die für die Beteiligten und ihr gemeinsames Umfeld tragfähig sind.

Mediation: Ein strukturierter Weg zur Verständigung



Außergerichtliche Suche nach einer **Gewinner-Gewinner-Gewinner-Lösung**

auf Basis der **Tiefenstruktur des Konflikts**

Ziel: Nicht nur den Streitpunkt klären, sondern tragfähige Verständigung ermöglichen.



Mediation als Kunst der Verständigung

Psychologisches Wissen

- Tiefenstruktur erkennen
- Gerechtigkeitserleben verstehen
- Zuschreiben und Schuldfragen klug einordnen

Methodische Umsetzung

- Annahmen hinterfragen
- Perspektivenwechsel ermöglichen
- Raum für aufrichtige Bitte um Verzeihung schaffen
(Grunenberg et al., 2025)

Mediation verbindet wissenschaftliches Wissen mit situativer Handlungskunst und greift auf das ganze psychologische Repertoire zurück.

Mediation als Kunst präziser Kommunikation



Einander verstehen

Aktives Zuhören, Wiederholen,
Zusammenfassen,
Paraphrasieren, Reframing



Beziehung stabilisieren

Anerkennung, Spiegeln,
Metakommunikation

Klärung ermöglichen

- Präzise Fragen (Wie genau? Wann? Wer? Woran zeigt sich das?) statt vorschneller Deutung
- Vorsicht mit „Warum?“ Es kann Rechtfertigung auslösen - hilfreicher ist oft das Hören auf dem Selbstoffenbarungsohr.

Leitidee: Nicht überzeugen - sondern Verstehen möglich machen.



Erkenntnislinie 4



Mediation kann bei Erfüllung der Voraussetzungen
viel leisten.

Und dennoch hat sie Grenzen.



Mediation kann viel - aber nicht alles

Sie kann ...

- Tiefenstrukturen sichtbar machen
- Beziehungen entlasten
- Tragfähige Lösungen ermöglichen
- Eskalation und Folgekosten reduzieren
- Konfliktkultur stärken

Sie braucht ...

- Zeit
- Freiwilligkeit
- Gesprächsbereitschaft
- Eigenverantwortung
- Einen fairen Rahmen

Sie stößt an Grenzen bei ...

- Rigorosem Durchsetzungswillen
- Massiver Feindseligkeit
- Wiederholten Regelverletzungen
- Psychischer Überforderung
- Fehlendem
Entscheidungsspielraum



Erkenntnislinie 5



Mediationskompetenzen lassen sich gezielt erlernen und im Alltag wirksam anwenden.

Lernen, Anwenden und Reflektieren machen Mediation alltagstauglich.



Wenn Mediation nicht möglich ist: Was dennoch hilft

Als Konfliktpartei

- Abstand gewinnen bevor man reagiert (Emotionsregulierung)
- Perspektive der anderen Seite mitdenken
- Eigene Annahmen prüfen
- Im Dialog bleiben, wenn möglich

Mit Führungsverantwortung

- Entscheidungskriterien transparent machen
- Spielräume und Grenzen klar benennen
- Mitsprache ermöglichen, wo Spielraum besteht
- Belastungen und Enttäuschungen anerkennen

Auch ohne Mediation bleibt Verständigungsarbeit möglich - durch Transparenz, Perspektivenwechsel und Gesprächsbereitschaft.

Gerechtigkeits- und Konfliktwissen lässt sich fördern

Im Projekt „Konflikt und Kommunikation“ zeigte sich (Grunenberg et al., 2025):

Schon vier kurze, psychologisch fundierte Erklärvideos können

- produktive Konfliktüberzeugungen stärken,
- konstruktive Konfliktbereitschaften fördern,
- flexibleres Konflikthandeln anregen.

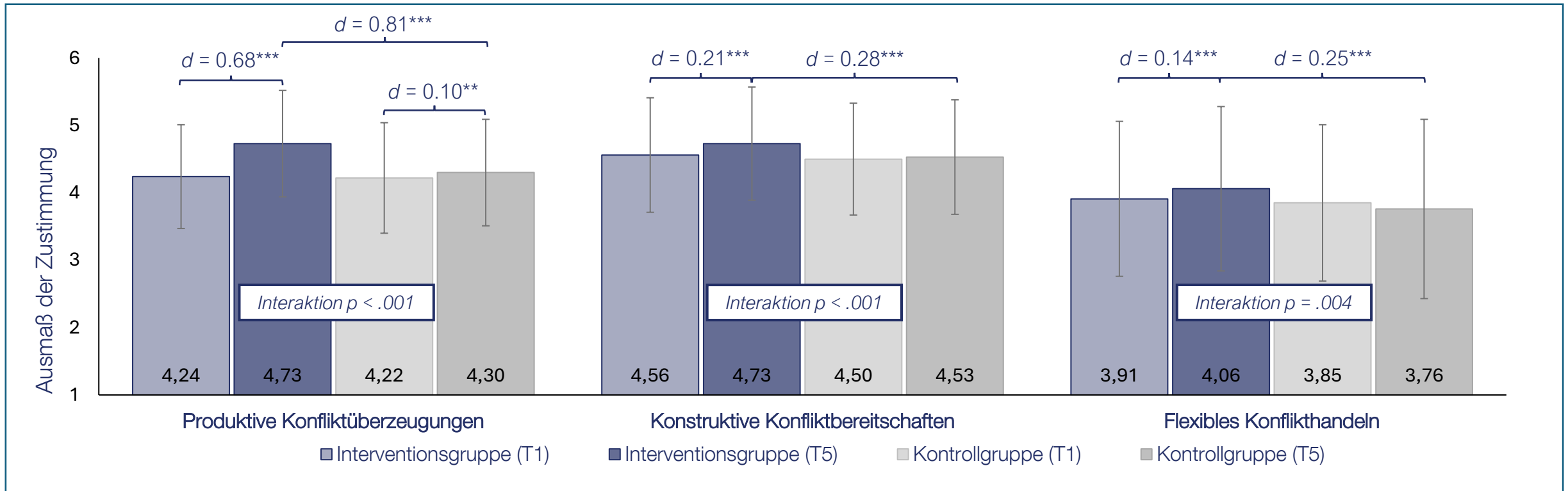


Beispiel: „#1 Wie du die wahren Ursachen von Konflikten finden kannst“

<https://youtu.be/2dspFbX8LKI>



Erklärvideos stärken konstruktives Konflikthandeln



5 Messzeitpunkte, Interventionsgruppe: $N = 1567$; Kontrollgruppe: $N = 636$, sechsstufige Skala. *** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$.

Kernaussage

Nicht jeder Konflikt beginnt mit objektiver Ungerechtigkeit. Aber viele Konflikte verhärten sich, wenn Menschen sich ungerecht behandelt fühlen. Wer versteht, warum, findet eher Wege zurück zur Verständigung.

Herzlichen Dank

meinem Team, den Förderern unserer Forschungsprojekte, den Teilnehmenden unserer Studien und Ihnen allen für Ihre geschätzte Aufmerksamkeit



In dankbarer
Erinnerung an
Leo Montada
† 1. Mai 2026



Einladung zur Diskussion

Was hilft, z.B. im Hochschulalltag, damit Verständigung wieder möglich wird?

Literatur zum Weiterlesen

Grunenberg, M., Esch, C., Toussaint, L. L., Maes, J., & Kals, E. (2026). Sincerity of apologies: Do it right or don't do it at all. *International Journal of Conflict Management*, 37(1), 7-28. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-03-2025-0078>

Grunenberg, M., Schütt, S. C., Kals, E., Maes, J., & Jaudas, M. (2025). Can conflict videos improve people's conflict management? An experimental study on changes in conflict-related attitudes and behavior. *Negotiation and Conflict Management Research*, 18(2), 137–164. <https://doi.org/10.34891/13e3-6y42>

Kals, E., Müller, M. & Maes, J. (2002). Aufklärung hilft! – Mediation kommunalpolitischer Konflikte. *Psychologie in Österreich*, 5, 227-232.

Kals, E., Strubel, I. T. & Maes, J. (2024). Gerechtigkeitserleben. In P. Genkova (Hrsg.), *Handbuch globale Kompetenz* (S. 1031-1044). Springer.

Montada, L. & Kals, E. (2013). *Mediation. Psychologische Grundlagen und Perspektiven*. Beltz. (3. überarbeitete und aktualisierte Auflage).

