Deutsche Inhaltserschließung zu Goffmans „On Cooling the Mark Out“ und Übertragung auf die „Causa Fehrs“

Bibliografischer Ausgangspunkt

Erving Goffman: „On Cooling the Mark Out: Some Aspects of Adaptation to Failure“, *Psychiatry: Journal of Interpersonal Relations*, Band 15, Heft 4, 1952, S. 451–463. DOI und bibliografischer Nachweis; archivierte Volltextfassung.

Status dieser Datei

Diese Datei ist keine Übersetzung des vollständigen urheberrechtlich geschützten Aufsatzes. Sie erschließt seinen Gedankengang ausführlich auf Deutsch und unterscheidet Goffmans ursprüngliches Modell von seiner späteren Übertragung auf die „Causa Fehrs“.

Ausgangsbild: der betrogene „Mark“

Goffman beginnt mit dem Vertrauensbetrug. Als „mark“ bezeichnet die Betrügersprache die Person, die als Opfer ausgewählt und durch eine inszenierte soziale Beziehung zu einer Investition veranlasst wird. Nach dem Verlust besteht für die Täter ein zusätzliches Risiko: Das Opfer kann protestieren, die Polizei einschalten oder den Vorgang öffentlich machen. Ein Mitglied der Gruppe bleibt deshalb mitunter zurück und übernimmt die Rolle des „cooler“. Es deutet die Situation so um, dass das Opfer den Verlust hinnimmt und möglichst still nach Hause geht.

Der finanzielle Verlust ist für Goffman nur ein Teil des Problems. Getroffen wird zugleich das Selbstbild des Opfers. Wer sich für urteilsfähig, erfahren oder schwer zu täuschen hielt, muss nicht nur Geldverlust, sondern den Zusammenbruch einer Vorstellung von sich selbst verarbeiten. Cooling-out ist daher eine Arbeit an beschädigter Identität: Die betroffene Person soll eine neue, weniger konfliktträchtige Deutung ihrer selbst und der erlittenen Niederlage annehmen.

Verallgemeinerung auf Organisationen und soziale Rollen

Goffman löst das Modell anschließend aus dem kriminellen Ausgangsfall. Vergleichbare Aufgaben entstehen überall dort, wo Menschen eine erwartete Rolle, Anerkennung oder Leistung nicht erhalten oder wieder verlieren: bei Kündigungen, nicht bestandenen Prüfungen, ausgebliebenen Beförderungen, Beschwerden über Dienstleistungen, Zurückweisungen in Beziehungen oder dem Verlust gesellschaftlichen Status.

Organisationen haben dabei ein besonderes Problem. Anders als eine Betrügergruppe können sie nicht einfach verschwinden. Sie müssen mit enttäuschten Mitgliedern, Beschäftigten, Kund:innen oder Antragstellenden weiterleben und deren Reaktionen so bearbeiten, dass die eigene Ordnung bestehen bleibt. Dafür bilden sie Rollen und Stellen aus, die Beschwerden aufnehmen, Enttäuschungen erklären, Erwartungen umlenken oder einen gesichtswahrenden Rückzug ermöglichen.

Typische Cooling-out-Verfahren

Goffman beschreibt mehrere wiederkehrende Formen:

- Eine statushohe Person überbringt die enttäuschende Nachricht und verleiht ihrer Umdeutung Autorität.
- Eine befreundete oder fachlich helfende Person vermittelt eine für die betroffene Person akzeptable Erklärung.
- Anstelle der verlorenen Rolle wird eine Ersatzrolle angeboten, die Teile des früheren Status bewahrt.

- Eine zweite Chance, Versetzung oder ehrenvolle Nebenposition ermöglicht einen gesichtswahrenden Übergang.
- Die Person darf zunächst emotional reagieren, sich beklagen oder „Dampf ablassen".
- Geduldiges, scheinbar verständnisvolles Zuhören kann die Beschwerdeintensität verringern, ohne den Beschwerdegegenstand zu verändern.
- Durch Verzögerung bleibt zeitweilig die Hoffnung bestehen, der Verlust sei noch nicht endgültig; zugleich kann sich die Person schrittweise an die neue Lage gewöhnen.
- Ein stillschweigendes Arrangement erlaubt es beiden Seiten, den Rückzug so darzustellen, als sei er freiwillig erfolgt.
- Materielle oder symbolische Kompensation kann den Verlust sozial annehmbarer machen.

Diese Verfahren sind bei Goffman nicht sämtlich Täuschungsmanöver. Sie können fürsorglich, taktisch, routiniert oder interessengeleitet sein. Entscheidend ist ihre soziale Funktion: Eine Person soll einen Verlust oder eine Zurückweisung akzeptieren, ohne die Situation weiter zu eskalieren oder die Ordnung, die den Verlust hervorgebracht hat, nachhaltig zu stören.

Zuhören, Verzögern und Entzug eines Gegenübers

Für die Übertragung auf institutionelle Beschwerdeverläufe sind drei Mechanismen besonders wichtig. Erstens kann geduldiges Zuhören eine Pufferfunktion erhalten: Die Beschwerde wird vollständig ausgesprochen, aber gerade ihre Äußerung trägt dazu bei, ihre Energie zu vermindern. Zweitens kann Verzögerung verhindern, dass der Konflikt einen klaren Entscheidungspunkt erreicht. Drittens kann der betroffenen Person ein erreichbares Ziel ihrer Beschwerde fehlen. Ohne ein eindeutig verantwortliches Gegenüber verteilt sich die Reaktion auf Vermittler, Beschwerdestellen und zeitliche Aufschübe.

Goffmans Modell beschreibt damit nicht bloß Schweigen. Kommunikation kann umfangreich stattfinden und dennoch dazu dienen, eine Erwartung abzubauen, eine Niederlage akzeptabel zu machen oder eine Person aus einer beanspruchten Rolle herauszuführen.

Wenn Cooling-out misslingt

Verweigert sich eine Person der angebotenen Umdeutung, kann sie weiter protestieren, institutionelle Verfahren mobilisieren, öffentlich eskalieren oder versuchen, den verlorenen Status in einem anderen sozialen Zusammenhang neu herzustellen. Für die Organisation wird die Person dann selbst zum fortbestehenden Problem. Goffman weist außerdem darauf hin, dass starke oder anhaltende Reaktionen als persönliche Desorganisation oder psychische Störung gedeutet werden können. Dadurch kann sich die Aufmerksamkeit vom ursprünglichen Verlust auf die Reaktionsweise der betroffenen Person verschieben.

Bedeutung für die „Causa Fehrs“

Das Dossier übernimmt Goffmans Modell nicht als Beweis dafür, dass kirchliche Beteiligte bewusst eine Cooling-out-Technik eingesetzt hätten. Es verwendet das Modell als organisationsanalytische Prüffolie. Vergleichbar erscheinen insbesondere folgende Übergänge:

- eine zunächst zugewandte und anerkennende Aufarbeitungsbeziehung;
- der Aufbau von Erwartungen an Fortsetzung, Anerkennung und gemeinsame Sacharbeit;
- der spätere Abbruch der unmittelbaren Beziehung;
- die Verlagerung auf Geschäftsführer:innen, Koordinator:innen, Prüfstellen und weitere Verfahren;
- geduldige Entgegennahme und fortgesetzte Kommunikation ohne Rückkehr zum ursprünglich eröffneten Sachgespräch;
- Verzögerung, Ruhestellung und wechselnde Zuständigkeitsverweise;
- die Problematisierung von Kommunikationsform, Adressatenkreis und Begleitperson;
- das Fehlen eines dauerhaft erreichbaren Gegenübers für Übergabe, Gesamtzusammenhang und Entscheidung.

Die Übertragung muss zugleich begrenzt bleiben. Goffmans Ausgangsmodell beschreibt teilweise bewusst handelnde Betrüger und strategisch eingesetzte „cooler“. Für die „Causa Fehrs“ sind eine solche gemeinsame Absicht, zentrale Steuerung oder betrügerische Ausgangshandlung nicht belegt. Analysiert wird allein, ob

eine Folge institutioneller Handlungen funktional eine vergleichbare Wirkung entfalten konnte: Erwartungen werden zunächst aufgebaut, der substanzielle Klärungsweg verengt sich später, und die Beschwerdeführenden sollen oder müssen sich an einen Verlust von Beziehung, Zuständigkeit oder Aufarbeitungsperspektive anpassen.

Verdichteter Befund

Goffmans Aufsatz hilft, eine institutionelle Konfliktform zu erkennen, die zwischen offener Ablehnung und tatsächlicher Bearbeitung liegt. Eine Organisation kann zuhören, weiterleiten, trösten, prüfen und kommunizieren, während die ursprünglich beanspruchte Beziehung oder Leistung dennoch verloren geht. Der Erkenntniswert des Modells für das Dossier liegt deshalb nicht im Nachweis einer verborgenen Technik, sondern in der Frage, ob die dokumentierte Kommunikation den Aufarbeitungsanspruch erfüllt oder vor allem seine schrittweise Aufgabe sozial bearbeitet.