

André Gödecke

Streitschlichtung mit Kindern und Jugendlichen



Erläuterungen und Übungen zur Konfliktlösung mithilfe von
Mediationstechniken in pädagogischen Feldern

1. Grundlagen des Mediationsverfahrens

1.1 Was brauchen Menschen im Konflikt?

Viele Erwachsene, die Streit unter Kindern oder Jugendlichen schlichten wollen, gehen davon aus, dass die Beilegung von Konflikten allein eine Frage der richtigen Lösung oder aber des mehr oder weniger vorhandenen Willens dazu ist. Sie versuchen den Streitenden zu helfen, indem sie Vorschläge auf der Sachebene anbieten. Andere wollen über Appelle an die Vernunft oder die Klärung der Schuldfrage Einfluss auf den Konfliktverlauf zu nehmen.

Aus Sicht der Mediation erscheint es dagegen hilfreich, die Frage der *Lösung* zeitweise zurück zu stellen und für die Streitenden zunächst einen sicheren Rahmen für Kommunikation zu schaffen. Denn auch Kinder verfügen prinzipiell schon über einen großen Fundus an kreativen Fähigkeiten zur Konfliktlösung. Das Problem ist, dass dieser Fundus in der aktuellen angespannten Situation nur sehr eingeschränkt zur Verfügung steht. Vielmehr benötigen die Streitenden einen Rahmen, in dem sie mit ihren Interessen, Gefühlen und Bedürfnissen ernst genommen und akzeptiert werden. Erst dann ist in der Regel eine Fortführung oder Wiederaufnahme des Gesprächsfadens gewährleistet.

1.2 Was ist Mediation?

Mediation ist ein Verfahren zur Konfliktlösung und eine Chance, Streit so beizulegen, dass sich niemand als Verlierer fühlt. In einem Gespräch werden die Streitenden durch Mediatoren dabei unterstützt, ihre Sichtweisen darzulegen, Lösungen zu finden und konkrete Vereinbarungen zu treffen.

1.3 Was tut die Mediatorin?

- › ...sorgt für einen sicheren Gesprächsrahmen.
- › ...achtet auf Regeln, Chancengleichheit und Fairness.
- › ...ist für das Verfahren, nicht aber für die Lösung verantwortlich.
- › ...bewertet und beurteilt nicht.
- › ...unterstützt den Prozess durch eine akzeptierende, einfühlsame und ermutigende Gesprächshaltung.

1.4 Wie ist der Ablauf von Mediation?

Mediation ist ein strukturiertes Verfahren, welches fünf Phasen enthält:

1. Gesprächseinstieg
2. Konfliktdarstellung
3. Konflikterhellung
4. Konfliktlösung
5. Vereinbarung

Ein Mediationsgespräch ist erfolgreich, wenn am Ende eine Vereinbarung steht, die von allen Beteiligten akzeptiert und umgesetzt wird. Um die Einhaltung der Vereinbarung zu überprüfen, kann ein Kontrolltermin vereinbart werden.

Übung: „Mediation – auf den Weg gebracht“

Jede große Reise beginnt mit dem ersten Schritt! Die folgenden Fragen betreffen Ihre Motivation und Ihre Ziele im Hinblick auf Aneignung und Festigung mediativer Techniken. Ihre Beantwortung und der Austausch darüber dient zum einen der Selbstreflexion und zum anderen der Verständigung über Ziele und die Art der Zielerreichung im Team. Bitte nehmen Sie sich Zeit für die individuelle Beantwortung der Fragen, finden Sie sich anschließend als Gruppe und tauschen Sie sich aus!

1. Bitte reflektieren Sie über Ihre momentane Art und Weise mit Konflikten umzugehen! Beantworten Sie dazu die beiden folgenden Fragen! Entscheiden Sie sich dabei bitte für einen Lebensbereich (z.B. pädagogischer Alltag, Arbeit im Team etc.)

Was kann ich besonders gut?

.....
.....

Mit welchen meiner Strategien oder Handlungsmustern bin ich eher unzufrieden?

.....
.....

2. Sie hatten in einer unserer Veranstaltungen Gelegenheit, die Methode der Mediation kennen zu lernen. Welche Aspekte dieser Methode sind für Sie von Bedeutung, erscheinen Ihnen besonders vielversprechend oder hilfreich?

.....
.....

3. Welche Fähigkeiten für die konstruktive Lösung von Konflikten möchten Sie gerne entwickeln oder stärken?

.....
.....

4. Welche konkreten Schritte – individuell und mit Ihrem Team – möchten Sie unternehmen, um Ihr Ziel zu erreichen?

.....
.....

2. Gesprächseinstieg

Die Art und Weise des Gesprächseinstieges ist von großer Bedeutung für einen gelingenden Lösungsprozess. denn hier fällt bei den Streitenden in der Regel die Entscheidung, ob sie sich auf das Gesprächsangebot einlassen oder nicht. Folgende Punkte gilt es dabei zu beachten:

2.1 Zeit und Raum

Mediative Konfliktlösung braucht Zeit – und zu Beginn mehr Zeit als autoritäre „klare Ansagen“. Längerfristig trägt diese „Investition“ jedoch Früchte, da sie zu einer höheren Qualität der Beziehungen und zu einem besseren Lern- und Arbeitsklima beiträgt.

Nach unseren Erfahrungen sind für ein Mediationsgespräch mindestens 45 Minuten sowie die Option auf Folgetreffen notwendig. Die Dauer des Gespräches muss zu Beginn mit allen Beteiligten verbindlich vereinbart werden. Zeitdruck, hastige Aufbrüche nach dem Motto: „Hilfe, ist es wirklich schon so spät?!“ oder ermüdende Dauergespräche bringen nicht weiter.

Die räumlichen Bedingungen sollten zuallererst den Schutz vor „Publikum“ gewährleisten. Es empfiehlt sich ein Raum ohne störenden „Durchgangsverkehr“ und Telefonklingeln. Die Sitzordnung sollte sowohl allzu große körperliche Nähe, als auch ein frontales Gegenüber der Parteien vermeiden.

2.2 Beweggrund, Vorgehensweise und Rolle der Vermittelnden

Wenn zwei sich streiten, freut sich der Dritte? Wohl kaum – aber aus welchen Motiven handeln wir, wenn wir Kindern und Jugendlichen Unterstützung für ihren Konflikt anbieten? Es trägt zu mehr Vertrauen und Klarheit bei, den Streitenden gleich am Anfang zu vermitteln, was uns dazu veranlasst, ihnen dieses Angebot zu machen: Ist es unsere Sorge, dass sie sich gegenseitig verletzen könnten, wenn der Streit weiter eskaliert? Ist es unser Interesse an einem guten Gruppenklima oder unser eigenes Bedürfnis nach Harmonie?

Als nächstes erklärt der Vermittelnde seine Vorgehensweise: Seine Aufgabe ist es, dafür zu sorgen, dass jede Partei ihre Sicht der Dinge darlegen kann und dass das Gespräch nicht „kippt“. Gemeinsam mit den Streitenden möchte er ein klareres Bild über das Problem erlangen und am Ende die Lösungsfindung unterstützen.

Seine Rolle besteht nicht darin, herauszufinden, wer Recht oder Unrecht hat, schuldig oder unschuldig ist. Vielmehr steuert er das Gespräch und unterstützt die Beteiligten bei ihren Bemühungen um Verständigung und Lösung.

2.3 Gesprächsregeln

Durch das Vereinbaren von Gesprächsregeln schafft sich der Mediator eine Handhabe, bei Bedarf einzugreifen, um Eskalationen und Kommunikationsblockaden zu verhindern. Folgende drei Regeln erscheinen uns dabei unentbehrlich:

- › Ausreden lassen
- › keine Beleidigungen, keine Beschimpfungen
- › keine Handgreiflichkeiten
- › der Mediator kann bei Bedarf unterbrechen, um das Gespräch zu steuern.

Vorschläge der Parteien für weitere Regeln können erfragt und mit Einverständnis aller Beteiligten mit aufgenommen werden. Wichtig ist es, sich am Ende noch einmal deutlich bestätigen zu lassen, dass die Streitenden mit den Gesprächsregeln auch wirklich einverstanden sind.

Übung „Gesprächseinstieg“

- › Erarbeiten Sie sich in Einzelarbeit stichpunktartig einen Gesprächseinstieg auf der Basis der o.g. Empfehlungen!
- › Üben Sie den Gesprächseinstieg anhand des Stichwortzettels
- › Finden Sie sich in Gruppen zu dritt zusammen und einigen sie sich über die Rollenverteilung (Mediator, Streitparteien). Definieren Sie eine Situation mit einem konkreten Konflikt und konkreten Personen (z.B.: „Streit um die Tischtennisplatte“ in einem Hort mit Paul und Franz als Streitenden und Erzieherin Frau Müller als Vermittler)
- › Üben sie, nachdem Sie mit Stühlen eine Gesprächssituation aufgestellt haben, reihum den Gesprächseinstieg. Nach jedem Durchgang geben die beiden „Streitparteien“ Rückmeldung darüber, wie der Einstieg auf sie gewirkt hat.
- › Mögliche Fragen:
 - Wie wirkte die Sitzordnung?
 - Brachte der Einstieg Klarheit über das Vorgehen, die Rolle der Mediatoren und die Gesprächsregeln?
 - Trugen der Mediator durch Sprache, Tonfall und Körperhaltung zu einer sicheren und ermutigenden Gesprächsatmosphäre bei?

3. Konfliktdarstellung

Ziel dieser Phase ist es, alle wichtigen Informationen zu sammeln und zu einer gemeinsamen Problemdefinition zu kommen. Denn oftmals gehen bereits bei der Frage „Was ist eigentlich das Problem?“ die Meinungen weit auseinander. Nacheinander stellen die Konfliktparteien ihre Sicht auf das Problem dar.

Die Mediatorin bedient sich der Methode Aktiven Zuhörens.

Checkliste Aktives Zuhören

- ... Versuchen Sie sich beim Zuhören in die Welt des Erzählenden hineinzusetzen und dessen Blick auf die Welt einzunehmen!
- ... Wenn Sie etwas nicht verstehen, fragen Sie nach!
- ... Geben Sie das Gehörte in sinnvollen Abständen mit eigenen Worten wieder, fassen Sie zusammen und vergewissern Sie sich, ob Sie es richtig verstanden haben!
- ... Mit Ihrer Körperhaltung, Mimik und Gestik können Sie Aufmerksamkeit, Offenheit und Akzeptanz ausdrücken!
- ... Vermeiden Sie Urteile und Wertungen, Lösungsvorschläge und Suggestivfragen!

Handelt es sich um einen besonders vielschichtigen Konflikt, empfiehlt sich eine Auflistung der Streitpunkte auf einem großen Blatt Papier und eine Verständigung darüber, welche Punkte zuallererst und welche danach besprochen werden sollen. In dieser Phase empfiehlt es sich, darauf zu achten, dass die Parteien nicht direkt miteinander, sondern über die Mediatorin kommunizieren.

Übung: Kontrollierter Dialog

Bitte wählen Sie sich zu zweit ein Thema, bei dem Sie möglichst nicht einer Meinung sind. (Z.B. „Führerschein für 16jährige – ja oder nein“)

Versuchen Sie dann, es „kontrolliert“ zu diskutieren. Das bedeutet, bevor Sie der anderen Person antworten, fassen Sie immer erst mit eigenen Worten kurz zusammen, was sie gesagt hat. Dieses verstehende Wiederholen und Zusammenfassen soll zu Übungszwecken während des gesamten Gesprächs durchgeführt werden.

Wenn eine dritte Person die Übung beobachtet, kann Sie Ihnen zurückmelden, wie gut Sie zusammengefasst haben.

4. Konfliktherhellung

Konfliktgespräche sind in der Regel geprägt von Argumentationen, Vorwürfen und Schuldzuweisungen mit dem Ziel das Handeln des Konfliktpartners als falsch, böseartig, unüberlegt etc. darzustellen. Beispiel: „*Maria denkt, sie ist die Größte in Sport!*“

Anliegen dieser Phase des Konfliktgespräches ist das „Übersetzen“ solcher Sätze in Aussagen darüber,

- › ...was konkret geschehen ist,
- › ...wie der Sprecher sich fühlt und
- › ...was er eigentlich braucht.

Bezogen auf unser Beispiel könnte die Übersetzung also lauten: „*Wenn Maria im Sportunterricht über dich lacht, fühlst du dich da traurig und wütend, weil du Respekt brauchst?*“

Ein solches Vorgehen trägt letztlich dazu bei, die Hintergründe des Konfliktgeschehens zu beleuchten und Prozesse von gegenseitiger Einfühlung und Verständigung anzubahnen. Hilfreich ist dabei auch eine bestimmte Art und Weise des Fragens, welche weniger auf die Argumentation oder den Inhalt des Vorwurfes zielt, sondern eher auf die persönliche Bedeutung des Geschehens für den Sprecher, auf Gefühle und Bedürfnisse. Wir unterscheiden dabei zwischen offenen Fragen und vermutendem Nachfragen:

Beispiele für offene Fragen:

- › Wie war dir in dieser Situation zumute?
- › Wie war das für dich?
- › Was ging es dir, als X. gesagt hat ...?

Beispiele für vermutendes Nachfragen

- › Du hättest dir gewünscht, dass Y zu dir hält, wenn es Stress gibt?
- › Ich kann mir vorstellen, dass du da ziemlich erleichtert warst?
- › Du wünschst dir von Z mehr Respekt?

Mitunter ist etwas Fingerspitzengefühl beim Einsatz dieser Gesprächstechniken geboten, da das Sprechen über Gefühle für viele Menschen ungewohnt ist. Dennoch sind sie der Schlüssel für wachsendes gegenseitiges Verständnis unter den Konfliktpartnern.

Gefühle, wenn Bedürfnisse erfüllt sind (Auswahl)

Aufgeregt	friedlich	munter	überrascht
aufgedreht	froh	mutig	überschwänglich
befreit	fröhlich	neugierig	unbeschwert
begeistert	gespannt	optimistisch	verliebt
belebt	glücklich	ruhig	zärtlich
beruhigt	gutgelaunt	selbstsicher	zufrieden
dankbar	interessiert	sicher	zuversichtlich
entspannt	locker	sorglos	
erfreut	lustig	stolz	
erleichtert	motiviert	überglücklich	

Gefühle, wenn Bedürfnisse nicht erfüllt sind (Auswahl)

Ängstlich	entrüstet	müde	unter Druck
angeekelt	ernüchtert	niedergeschlagen	unbehaglich
voller Angst	erschlagen	Peinlich	unruhig
ärgerlich	erschöpft	traurig	unsicher
bedrückt	erschrocken	sauer	unzufrieden
beunruhigt	frustriert	schlecht gelaunt	verängstigt
besorgt	gehemmt	schüchtern	verärgert
bestürzt	geladen	chockiert	verbittert
betroffen	gelangweilt	skeptisch	verletzt
deprimiert	hilflos	streitlustig	verzweifelt
durcheinander	irritiert	teilnahmslos	verwirrt
eifersüchtig	lustlos	todtraurig	widerwillig
empört	missmutig	traurig	wütend
entmutigt	miserabel	ungeduldig	zornig
enttäuscht	misstrauisch	unglücklich	

Bedürfnisse (Auswahl)

körperliche

Atmen
Bewegung
Entspannung
Erholung
Gesundheit
Nahrung
Ruhe
Schlaf
Sexualität
Sicherheit
Schutz
Trinken
Wärme

soziale

Akzeptanz
Austausch
Ernst genommen werden
freundlicher Umgang
Freundschaft
Geborgenheit
Gemeinschaft
Harmonie
Kontakt
Liebe
Nähe
Respekt
Rücksicht
Sicherheit
Schutz
Unterstützung
Verlässlichkeit
Vertrauen
Wertschätzung
Zugehörigkeit

Individuelle

Aktivität
Ausdruck
Autonomie
Effektivität
Erfolg
Feiern
Frieden
Freiheit
innerer Friede
Inspiration
Klarheit
Kreativität
Lernen
Ordnung
Privatsphäre
Ruhe
Selbstverwirklichung
Schutz
Sicherheit
Spiel

Spiritualität
Struktur
Wachstum
Wirksamkeit
wirtschaftliche Sicherheit

Übung: Übersetzen von Vorwürfen

Trainieren Sie – zunächst schriftlich – ihre Fähigkeit zum einfühlsamen „Übersetzen“ von Vorwürfen und Schuldzuweisungen in Botschaften, die etwas darüber aussagen, wie der Sprecher sich fühlt, und was er vom Anderen gerne möchte.

Beispiel:

„Felix ist so unglaublich brutal auf dem Fußballfeld!“

Mögliche Übersetzung:

„Wenn du siehst, dass Felix seinem Gegenspieler ein Bein stellt, machst du dir Sorgen, weil du möchtest, dass niemand auf dem Platz zu Schaden kommt?“

Vergleichen Sie Ihre Aussagen und im führen Sie im nächsten Schritt kleine Rollenspiele zu den Situationen durch, in denen Sie das einfühlsame Übersetzen von Vorwürfen üben! Benützen Sie bei Bedarf die Gefühls- und Bedürfnisliste auf der vorhergehenden Seite!

„Patrick denkt sowieso, er ist der Chef und die Tischtennisplatte gehört ihm allein!“

.....
.....

„Laura und Kristin sind so fies: Jedes mal, wenn ich an ihnen vorbei gehe, haben die beiden etwas zu tuscheln!“

.....
.....

„Martin ist unser Klassenstreber: Bei jeder Frage hebt er sofort den Arm und antwortet brav. Auf diese Weise hat er sich schon bei fast allen Lehrern eingeschleimt!“

.....
.....
.....

5. Konfliktlösung und Vereinbarung

Hat die Vermittelnde den Eindruck, dass die Beteiligten sich nun ausgesprochen haben und der Konflikt genügend erhellt ist, richtet sie die Aufmerksamkeit auf die Lösungsfindung und führt einen Perspektivenwechsel herbei: Zusammenfassend gibt sie noch einmal den Konflikt und seine Bedeutung für die Beteiligten wieder und fordert die Beteiligten dazu auf, sich der Zukunft, der möglichen Lösung, der Frage künftigen Miteinander-Klarkommens zuzuwenden.

Sehr hilfreich kann es sein, an dieser Stelle kreative Methoden einzusetzen. Der Klassiker ist das sogenannte Brainstorming: Die Mediatorin bittet die Beteiligten, alle Gedanken zur Lösung – auch vermeintlich abwegige oder unrealistische – zu äußern und sich dabei jeglichen Wertens oder Kommentierens zu enthalten. Jeder Vorschlag wird auf einer Moderationskarte notiert. In einem zweiten Schritt werden die Karten nach bestimmten Kriterien sortiert, z.B. Realisierbarkeit oder Konsensfähigkeit. Vielleicht ergeben sich auch interessante Kombinationen oder weiterführende Vorschläge. Was am Ende übrigbleibt, bildet die Substanz für die Vereinbarung.

Natürlich gibt es noch eine Vielzahl weiterer Methoden. So könnten die Lösungsvorschläge gezeichnet, geknetet oder gespielt werden. Oder aber man nimmt die Buchstaben des Konfliktthemas nach Art von „Scrabble“ als Grundlage für Lösungs-Stichwörter (siehe Übung).

Was gibt es beim Formulieren der Vereinbarung zu beachten?

- › Benützen Sie eine klare, einfache Sprache!
- › Sein Sie spezifisch! Vermeiden Sie schwammige Begriffe und geben Sie Details an! (Was soll wann wie gemacht werden)
- › Achten Sie auf Ausgewogenheit: Alle sollten in etwa gleichviel Verpflichtungen übernehmen. Die Handlung einer Person sollte nicht von der einer anderen abhängig gemacht werden.
- › Benützen Sie „positive“ Sprache! (nicht „X hört auf mit ...“, sondern „X wird ... tun.“)

(nach Christoph Besemer: *Mediation. Vermittlung in Konflikten*. Heidelberg 2001)

Übung „Lösungs-ABC“

Komplettieren Sie, bezogen auf den Konflikt „Der unerledigte Abwasch im Jugendzentrum R.E.L.A.X. e.V.“, die Buchstabenfolge mit Lösungs-Stichwörtern!

A *nschaffen eines Geschirrspülers*

B

W

A

S

C

H