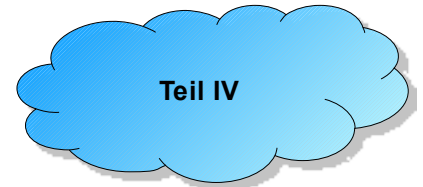


Umgang mit schwierigen Kindern

Teil IV – Konflikthilfe



von Günther Schmidt-Falck

Im Umgang mit Konflikten zwischen SchülerInnen sind viele Lehrkräfte schnell am Ende mit ihrem Latein. Was tut man üblicherweise mit Streithähnen? Man versucht, beschwörend auf die Konfliktparteien einzureden. Oder man kommt mit dem moralischen Zeigefinger. Manche LehrerInnen drücken auch unumwunden ihren Frust aus oder drohen mit Schulstrafen. Was passiert dann? Der Konflikt verschärft sich in der Regel noch. Die Streitenden fühlen sich unverstanden, reagieren widerwillig und gehen während des Gesprächs aufeinander oder auf die Lehrkraft los. Manche laufen auch gleich weg oder sacken in sich zusammen und schweigen, je nachdem wie sie eben mit Stress umgehen können. Es muss also andere Wege geben, um in einem Konfliktfall als Konfliktmoderator bestehen zu können und SchülerInnen eine konstruktive Bewältigungsstrategie zu ermöglichen.

Dieser Aufsatz will Antworten geben auf die Fragen:

- ? Wie kann ich Verhärtungen in Konfliktsituationen als ModeratorIn vermeiden?
- ? Was ist überhaupt ein Konflikt, und was bedeuten die darin auftauchenden Aggressionen?
- ? Wie sieht eine sinnvolle, gelingende Konflikthilfe aus?
- ? Welche Rolle spielt der/die KonflikthelferIn dabei und wie verhalten sich die Konfliktparteien?

Im Folgenden sollen diese Fragen ganz praktisch beantwortet werden. Ich beginne mit einer Fallschilderung.

Das Ende vom Lied

Sven¹ läuft ganz aufgeregt und wild gestikulierend zur Klassenlehrkraft der 6. Klasse, die im Hof Aufsicht führt: „Der Wolfgang wirft die Tische im Klassenzimmer um und tritt mit den Füßen nach den Mitschülern. Den Adrian hat er schon erwischt. Der kriegt jetzt keine Luft mehr. Kommen Sie schnell!“

Frau Hofer rennt ins Klassenzimmer und denkt sich. „Was machen denn meine Sechstklässler in der Pause im Klassenzimmer?“ Im Klassenzimmer angekommen, sieht sie Adrian – immer noch nach Luft ringend - auf dem Boden liegen. Ramona deutet ganz aufgeregt auf Wolfgang, der, wie zur Salzsäule erstarrt, am Rand der Tafel steht. „Der spinnt“, sagt Ramona, „der schmeißt die Tische um, und den Adrian hat er in den Bauch getreten.“ Frau Hofer ist entnervt: „Was treibt ihr euch eigentlich während der Pause im Klassenzimmer rum? Wer hat euch das erlaubt?“

¹ Alle Namen im Text wurden verändert.

Ramona: „Das war Herr Liebermann (Mathelehrer). Wolfgang und Adrian haben sich schon in der zweiten Stunde gestritten, und dann hat Herr Liebermann dem Adrian erlaubt, dass er im Klassenzimmer bleiben darf, weil Wolfgang ihm angedroht hat, ihn in der Pause zu schlagen. Aber der Wolfgang ist trotzdem aus der Pause hoch ins Klassenzimmer.“ Und was machst du hier?“ fragt Frau Hofer Ramona. „Ich sollte aufpassen, dass der Adrian nicht alleine ist.“

Frau Hofer ist wütend. „Also, mir reicht's jetzt“, zischt sie Wolfgang zu. „Ich schreib dir jetzt einen Verweis nach Hause. Mal sehen, was dein Vater zu deinen brutalen Machenschaften sagt. Am liebsten würde ich dich gleich vom Vater abholen lassen. Du bist ja gemeingefährlich!“



©Foto: Stephanie Hofschlaeger/www.pixelio.de

Denkwürdigkeiten – erste Eindrücke nach der Fallschilderung

Wir können sicherlich die Reaktion von Klassenlehrerin Hofer nachvollziehen, spüren aber auch das aus diesem Verhalten resultierende Scheitern. Eine Konflikthilfe fand nicht statt. Interessant war, dass Frau Hofer zunächst an rechtliche Dinge wie ihre Aufsichtspflicht gedacht hat.

Alleine aufgrund der Schilderung von Ramona und dem Eindruck, den sie von Adrian hat, klagt sie Wolfgang dann an. Sie macht ihn zum Täter, weil er zuletzt und auch augenscheinlich in „Aktion“ war. Zum einen hat er Aggressionen gezeigt, und das ist leider oft in Lehrerkreisen verpönt, zum anderen hat er getreten und sich damit – nach Meinung von Frau Hofer - schuldig gemacht. Stattdessen solidarisiert sie sich mit Adrian, dem vermeintlichen Opfer und erklärt ihn zu einem „Guten“. Auf welchem dünnem Eis Frau Hofer sich da befindet, ist ihr vermutlich gar nicht klar.

Der Mathelehrer, Herr Liebermann, hatte zwar eine gute Absicht und wollte das vermeintliche Opfer schützen (auch er hat die Opfer-Täter-Beziehung nicht überprüft), verstieß aber tatsächlich gegen die Aufsichtspflicht und entschied sich für eine Maßnahme, die zwar einen gutmütigen Charakter erkennen lässt, aber in der Praxis höchstens eine zehnmündige Aufschiebung des Konflikts bewirkt. Zu allem Übel hat er Ramona überfordert, die, mit der Rolle als Aufpasserin nur scheitern konnte. Sie darf auch die Aufsichtspflicht gar nicht übernehmen.

Über den eigentlichen Konfliktverlauf wissen wir noch gar nichts. Selbst das Ergebnis ist unklar. Wir wissen – aber auch nur zum Teil – was einzelne SchülerInnen gesehen oder vermutet haben oder sehen oder so empfinden wollten.

Eine funktionierende Konflikthilfe war das bisherige Verhalten nicht. Auf den eigentlichen Konflikt ging niemand ein. Eine echte Hilfe fand nicht statt. Im Gegenteil. Wolfgang wird bestraft und sinnt möglicherweise auf Rache. Bei Adrian bleibt die Angst - erst recht, wenn er auch Täter und nicht nur Opfer war, und jetzt zusehen muss, wie Wolfgang Ärger in der Schule bekommt. Frau Hofer hat aus der Not heraus reagiert. Im Nachhinein wird sie sich sicher kritisieren und unzufrieden mit sich sein. Sie weiß, dass sie andere Wege gehen hätte müssen.

Bevor wir nun mit einer praktischen Konflikthilfe weitermachen, ein kleiner Ausflug in die Konflikttheorie.

Was ist eigentlich ein Konflikt?

Der Begriff Konflikt stammt vom lat. „confligere“ und bedeutet ursprünglich „streiten, zusammenstoßen, kämpfen“. Ein Konflikt kann innerhalb einer Person (sog. intraindividueller Konflikt) oder zwischen zwei oder mehreren Personen (sog. interindividueller Konflikt) bestehen.

Es gibt viele Konfliktdefinitionen. Hier alle aufzuzählen würde mehr Verwirrung bringen als Klarheit. Ich beschränke mich deswegen auf eine Definition von Carl Rogers, die letztendlich alles für uns Nötige aussagt: „In Situationen ernster Gruppenkonflikte bestehen gewöhnlich die Bedingungen einer gestörten zwischenmenschlichen Beziehung.“ (Rogers, 2002, S. 67) Rogers sieht allerdings die Ursachen nicht nur in einem innerlichen, psychischen Defizit: „Wir haben allzu lange und weitgehend aufgrund der klassischen Freudschen Tradition den Konflikt als einen innerlichen und psychischen gesehen und nicht erkannt, dass alle Konflikte eine starke kulturelle Komponente enthalten und ein Konflikt in vielen Fällen durch irgendeine neue kulturelle Anforderung verursacht wird, die einem individuellen Bedürfnis zuwiderläuft.“ (Rogers 2001, S. 57)

Was ist Konflikthilfe?

Konflikthilfe, so wie sie in diesem Aufsatz verstanden wird, wird als Konfliktklärung oder Klärungshilfe bezeichnet: In der Klärungshilfe wird unter anderem der Kern des Streits unter die Lupe genommen. Die Lösung steht nicht im Mittelpunkt, sondern die Erhellung der sachlichen und persönlichen Hintergründe, z.B. persönliche Kränkungen. Nach der entsprechenden Aussprache und Klärung bietet sich die Lösung meist von selbst an. Ist eine tragfähige Beziehung zwischen den Konfliktgegnern nicht mehr herstellbar, so kommt dies in der Klärung heraus - was auch in manchen Fällen eine Lösung bedeutet. (vgl. dazu auch Thomann/von Thun 2003)

Rogers beschreibt das Abnehmen von Spannungen und Gruppenkonflikten (vgl. Rogers 2002, S. 67 - hier in etwas abgeänderter Form) sinngemäß so:

- Eine Person (z.B. der Konflikthelfer. Rogers spricht vom Gruppenleiter und „facilitator“) ist in Kontakt mit den Konfliktparteien.
- Der Konflikthelfer ist kongruent mit sich.
- Der Konflikthelfer empfindet gegenüber den Konfliktparteien eine bedingungslose positive Beachtung (Akzeptanz, zumindest für den Bereich, in dem die Konfliktparteien miteinander kommunizieren)
- Er hat ein empathisches Verstehen für die Hintergründe und Motive (Bezugsrahmen) der Konfliktparteien.
- Die Konfliktparteien nehmen diese Akzeptanz und Empathie zumindest in einem minimalen Ausmaß wahr.

Bei Konflikten spielen Aggressionen eine Rolle

Konflikte werden in der Regel negativ empfunden. Sie belasten, so heißt es immer wieder, die Harmonie im Zusammenleben und -arbeiten, sie tendieren zur Eskalation, lassen sich dann nicht mehr kontrollieren und bewegen sich auf der emotionalen Ebene, die rational kaum zu kontrollieren ist. In der Schule trägt zur negativen Konfliktbewertung noch das oft auftretende erhöhte Maß an körperlichen Auseinandersetzungen bei, das vom Lehrpersonal als besonders bedrohlich und „minderwertig“ erlebt wird.



©Foto: Stephanie Hofschlaeger/www.pixelio.de

Im personzentrierten Ansatz nach Rogers gehört die Aggression zur konstruktiven Aktualisierungstendenz: „Rogers wandte sich stets gegen ein dualistisches Menschenbild – wie es sich etwa beim späten Freud mit den antagonistischen Kräften von Eros und Thanatos als Lebens- und Todestrieb findet – und lehnte es ab, im Menschen neben der grundsätzlich konstruktiven Aktualisierungstendenz eine zweite, destruktive Grundkraft anzunehmen. Auch trat er vehement gegen die Vorstellung auf, der Mensch sei in Wahrheit eine Bestie, böse, unkontrolliert, destruktiv, wie dies Freuds Menschenbild entspricht. Aggression ist dementsprechend für Rogers ein Bedürfnis, das in entsprechender Weise befriedigt werden will. Die hypothetische 'fully functioning person', die für ihre Im-

pulse offen ist, wird 'in solchen Situationen aggressiv sein, in denen Aggression tatsächlich angebracht ist; [...] wird sich aber nicht in die Aggression flüchten.' Wenn der Mensch die Aggression akzeptiert und korrekt symbolisiert, dann ist sie nicht destruktiv². Jedoch 'wenn der Mensch seinem Bewusstsein verschiedene Aspekte der Erfahrung verweigert – dann haben wir in der Tat allzu oft Grund, ihn und sein Verhalten zu fürchten; davon gibt die gegenwärtige Weltlage Zeugnis'. (Schmid 1996, S. 471f)

Konflikthelfer tun also gut daran, Konflikte auch positiv zu bewerten:

- Konflikte vertiefen die zwischenmenschlichen Beziehungen, indem sich die Konfliktparteien besser kennen und einschätzen lernen. Konflikte erhöhen die gegenseitige Empathie, weil sich die Konfliktparteien mit ihren jeweiligen Motiven, Interessen, Kränkungen und Ängsten auseinandersetzen müssen.
- Im Konflikt kann die eigene Gefühlslage erspürt werden.
- Konflikte zeigen Schwachpunkte bei kommunikativen Prozessen, in der Hierarchie und bei Kooperationen auf.
- Geklärte Konflikte setzen neue Energien in der Kooperation und im Zusammenleben mit anderen frei.

Wie sah in unserem aktuellen Fall die Konflikthilfe aus?

Zurück also zu unserem Fall. In einem Konflikthilfegespräch, das am nächsten Tag um 8.30 Uhr angesetzt war, erschienen Wolfgang, Adrian und Herr Schopf, der sich in der Schule um Konflikthilfe und Erziehungsberatung kümmerte und von Frau Hofer hinzugezogen wurde. Das Treffen fand in einem leeren Klassenzimmer statt. Vorausgegangen war am Vortag eine ca. 10 minütige Absprache mit beiden Parteien, ob sie zu einem Gespräch bereit seien, ob der Termin passe und wie der aktuelle Konflikttag noch bewältigt werden könne. Beide Parteien einigten sich darauf, dass sie weitere Auseinandersetzungen bis morgen vertagen könnten, nicht im Bus miteinander fahren und auch getrennte Heimwege gehen würden.

Wäre diese Einigung nicht möglich gewesen, hätte sich der Konflikthelfer um eine Klärungshilfe noch am gleichen Tag kümmern müssen. Manchmal ist leider auch das nicht möglich. In diesem Fall bleibt z.B. die Verteilung der SchülerInnen auf zwei Klassen oder das Abholen durch die Eltern. Sind die Konfliktparteien zu sehr ineinander „verkeilt“, sollte das Gespräch mit einem gebührenden Abstand (ca. 1 bis 2 Stunden) geführt werden.

Halten wir also folgende Grundregeln fest:

1. Nach dem Auftreten des Konflikts schreitet die Person, die zuerst zu dem Streit dazu kommt, sofort ein und trennt die Konfliktparteien (bei körperlichen Auseinandersetzungen) und/oder spricht sie an. Bei dieser Trennung bzw. Ansprache ist sehr genau darauf zu achten
2. Aggressionen spielen also in einem Konflikt im Sinne der Aktualisierungstendenz eine bedeutende Rolle und werden im Konfliktgespräch konstruktiv genutzt.

ten, dass keine Sympathien oder Antipathien verteilt werden. Lehrkräfte laufen hier leicht Gefahr, die Art des Konfliktes als abstoßend zu empfinden oder das Aussehen bzw. das Verhalten des/r SchülerIn abzulehnen. Man bedenke, dass bereits durch die Körperhaltung oder die Gestik/Mimik Bewertungen zum Ausdruck gebracht werden, noch bevor ein Wort gesprochen wurde. Die Konfliktparteien spüren das sehr schnell und reagieren entsprechend darauf.

2. Jetzt wird geklärt, ob eine Aussprache/Hilfe gewünscht wird, und wenn ja, wie und wann. Auch hier hüte man sich vor „Predigten“, Vorverurteilungen, Beschimpfungen (beiden Konfliktparteien gegenüber).
3. Ist abzusehen, dass noch weitere Konfliktgespräche geführt werden müssen, sollten die betroffenen Eltern informiert werden.

Das Konfliktgespräch fand am nächsten Tag statt.

Folgende Inhalte wurden vorgetragen:

Wolfgang

Wolfgang (W.) schilderte den Konfliktbeginn mit der Rückgabe der Matheschulaufgabe. Er hatte wieder eine Sechs. Adrian (A.) fragte ihn, welche Note er habe. W. wollte aber die Note nicht sagen, woraufhin A. nachbohrte und dann W. provozierte, dass dieser wohl eine Sechs haben müsse. Da Mathe W.'s schwache Seite ist, und er sich schon seit der Grundschule anstrengt, aber nichts zusammenbringt, habe er sich gefühlt, als hätte er wieder mal die Arschkarte gezogen. Sein Vater lerne auch mit ihm schon seit Monaten, aber das würde nichts nützen. Jetzt dürfe er nicht mehr Computer spielen und müsse seinem Vater jede Aufgabe vorlegen. Im weiteren Gespräch kam dann noch heraus, dass er gerne mit Adrian befreundet wäre, der aber mehr an Christian interessiert sei und mit ihm auch immer in der Pause spiele.

Als A. nicht aufhörte zu provozieren, drohte W. ihm Schläge in der Pause an. Daraufhin sagte A. zu ihm, dass er ein Looser sei und ein Hurensohn und er mit solchen nichts zu tun haben wolle. Wolfgang sprang dann im Unterricht auf, lief die zwei Plätze zu A. weiter und schlug ihm ins Gesicht. Nun wurde auch der Mathelehrer aufmerksam und fragte nach, was da los sei. Adrian verteidigte sich daraufhin und tat so, als wisse er von nichts. W. habe ihm einfach eine reingehauen. Er habe doch nur wissen wollen, was W. in der Matheschulaufgabe gehabt habe. Herr Liebermann ermahnte daraufhin W. Dann meldete sich Ramona und warf Herrn Liebermann vor, dass er nie was tun würde und sich auf W.'s Seite schlagen würde. Wolfgang habe Adrian angedroht, ihn in der Pause zu schlagen.

Herr Liebermann bot nun A. an, in der Pause im Klassenzimmer zu bleiben und fragte Ramona, ob sie zur Sicherheit auch da bleiben wolle.

Kurz bevor Wolfgang dann in die Pause ging, schubste A. ihn noch schnell und schlug ihn in den Rücken. W. drehte sich daraufhin um und rannte A. hinterher quer durchs Klassenzimmer. Dabei sei ein Tisch umgefallen. W. habe dann nach A. mit dem Fuß getreten, ihn aber nicht erwischt. A. habe sich daraufhin umgedreht und W. gegen das Schienbein getreten. Nun habe W. Adrian mit der Faust in den Magen geschlagen.

Adrian

Er bestätigte im Wesentlichen den von W. vorgetragenen Ablauf, verneinte aber die Provokation und sagte, dass W. die Sechs sicher verdient habe, weil er immer so angebe mit dem, was er wisse und andere ständig korrigiere im Unterricht und sich bei den Lehrern einschleime. Er, Adrian, schreibe auch manchmal eine Sechs und er führe sich nicht so auf. Wolfgang würde immer den Starken spielen und dann wieder wie ein Baby winseln. In den Rücken habe er W. gar nicht geschlagen, nur leicht geschubst. Das habe er nur gemacht, weil W. auf dem Weg in die Pause noch schnell Arschloch zu ihm gesagt hat. Er habe W. auch nur gegen das Schienbein getreten, weil er mit dem Fuß vorher versucht habe, ihn zu erwischen. Jetzt wären sie eigentlich quitt gewesen, aber dann habe W. ihm in den Magen geschlagen.

Wolfgang und Adrian in der Bewertung der Vorgänge

Nach dem ersten Austausch der individuell erlebten und empfundenen Geschichte, sollten beide jeweils berichten, wie es ihnen jetzt nach dem Zuhören gehe. Adrian war überrascht, dass Wolfgang sich in Mathe so unter Druck fühlte und dass W. gerne mit ihm befreundet wäre. Das habe er gar nicht gewusst. Adrian fragte dann nach, warum W. ihn so oft provoziere und ihm die Mathenote nicht gesagt habe. Wolfgang entgegnete, dass er sich geschämt und außerdem gedacht habe, dass A. mit Christian befreundet sei. Mit ihm, Wolfgang, würde in der Schule sowieso niemand spielen und in der Pause treibe er sich deswegen meistens alleine herum. Interessant war Adrians Reaktion. Er fragte, warum W. dann nicht in der Pause mitspiele. Er, Adrian, habe ihn doch schon ein paar mal gefragt, ob er nicht mit Fußball spiele. Daraufhin Wolfgang: „Ich dachte, du willst mich wieder verarschen.“



©Foto: Stephanie Hofschlaeger/www.pixelio.de

Anbahnung der Lösung

Der Konflikthelfer fasst zusammen, was er gehört und erlebt hatte. Wolfgang fühle sich provoziert und abgelehnt und reagiere deswegen oft ablehnend auf andere, z.B. auf Adrian. Er möchte eigentlich mit Adrian befreundet sein, sehe aber keine Chance, das zu erreichen. Er fühle sich immer unter Druck in der Schule und als Versager und müsse zuhause sehr viel lernen. Als Adrian ihn als Hurensohn bezeichnete, rastete er aus.

Adrian gehe es ähnlich. Er habe Wolfgang schon oft gefragt, ob er nicht in der Pause mitkomme zum Fußballspielen. Stattdessen würde ihn Wolfgang oft nur dumm anmachen und raus-

hängen lassen, was er alles könne und welche guten Noten er schreiben. Da komme sich Adrian richtig doof dagegen vor.

Nach der Zusammenfassung erfasste Adrian schnell, dass es beiden sehr ähnlich gehe, nur dass er, Adrian, von zuhause weniger unter Druck gesetzt werde, weil seine Eltern ihm sowie so nichts mehr zutrauen würden. Man könne doch die ganze Sache vergessen und lieber schauen, dass er und Wolfgang besser miteinander auskommen würden. Wolfgang saß in der Zwischenzeit mit gesenktem Blick da. Als Herr Schopf ihn auf seine Niedergeschlagenheit ansprach, sagte Wolfgang, dass er sich eigentlich schäme, aber dass das gut sei, wenn das alles mal rauskäme und dass es ihm leid täte.

Herr Schopf griff zum Schluss die Äußerung von Adrian auf: „Wie könnte denn so ein „Besser-Miteinander-Auskommen“ aussehen?“

Beide Schüler formulierten nun ihre Wünsche jeweils vom anderen und entwickelten einen Plan, was sie in der Pause miteinander spielen könnten.

In der Schlussrunde wurde noch kurz geklärt, was Wolfgang und Adrian tun könnten, wenn es nicht klappen würde, und dann formulierten beide noch in kurzen Worten, wie es ihnen in dem Gespräch ergangen ist.

Der Ablauf eines Konfliktgespräches im Modell

Die obige Zusammenfassung der Ergebnisse ist natürlich stark gerafft und konzentriert sich auf das Wesentliche. Die Struktur einer Konflikthilfe ist aber bereits zu erkennen. Das nachfolgende Modell zeigt noch einmal den abstrakten Ablauf.

Grundlegende Struktur zum Ablauf einer Konflikt- bzw. Klärungshilfe:

- ▶ Für ein Konfliktgespräch werden in der Regel 45 Minuten angesetzt. Ein oberflächlicheres Konfliktgeschehen kommt mit ca. 30 Minuten aus. Erfordert das Gespräch mehr Zeit, können auch 60 Minuten eingeplant werden. Bei längeren Gesprächen ist zu überlegen, ob eine Fortsetzung am nächsten Tag sinnvoll wäre. Ansonsten besteht die Gefahr, dass die Konzentration nachlässt. Außerdem muss das Erlebte ja erst einmal verarbeitet werden.
- ▶ Beschwerdeführer (in unserem Fall Adrian) und Streitgegner (in unserem Fall Wolfgang) sitzen zusammen. Der Beschwerdeführer beginnt. Der jeweils andere hört zu. Anschließend wird gewechselt. Jede Zeile des nachfolgenden Strukturmodells wird also paarweise durchgearbeitet.
- ▶ Kommentare des jeweils Zuhörenden über die Aussagen des anderen sind nicht gestattet. Die Konfliktparteien können aber bei Unklarheiten nachfragen.
- ▶ Der Konfliktshelfer gibt die Ablaufregeln vorher bekannt, achtet auf ihre Einhaltung und garantiert Verschwiegenheit und Straffreiheit. Sollten strafbare Handlungen mit im Spiel sein, z.B. Körperverletzung, ist vielleicht die Polizei mit der Strafverfolgung befasst. Das Strafrecht gehört nicht zur Aufgabe der Klärungshilfe. Es kann aber sehr wohl in einem Konflikt-

gespräch darum gehen, wie die beteiligten Personen sich fühlen und wie sie damit umgehen können, dass die Polizei mit dem Fall parallel befasst ist.

- ▶ Der Konfliktshelfer bewertet nicht, klärt nicht die Schuld (er ist kein Kommissar), kann jedoch Gefühle und Meinungsäußerungen zu dem jeweils Gesagten konfrontativ einholen. Das ist besonders bedeutsam bei Zeile 2 im nachfolgenden Strukturmodell, z. B.:

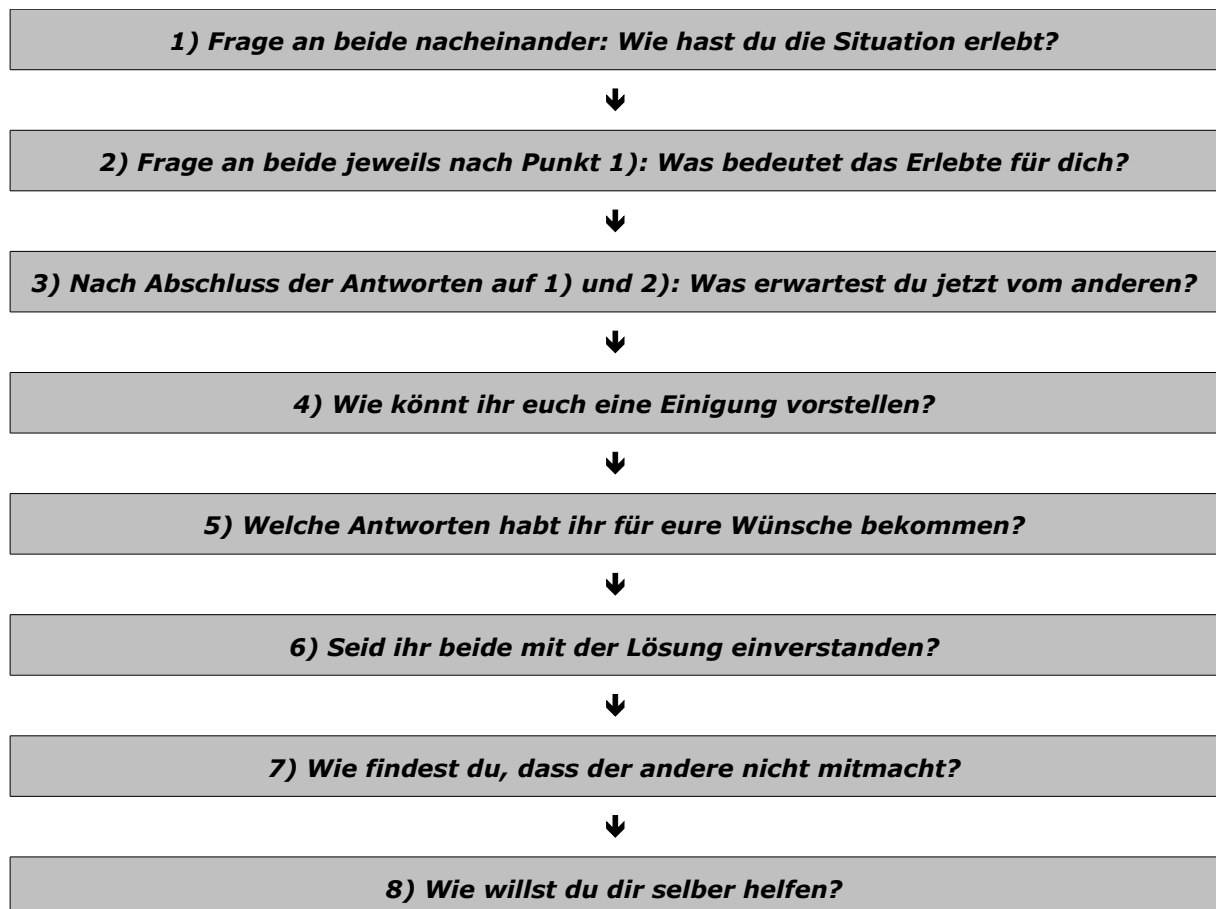
„Du hast gerade gehört, dass dem X deine Äußerung sehr weh getan hat.“

oder:

„Y schämt sich für das, was er getan hat. Wie geht es dir, wenn du das hörst?“

- ▶ Der Konfliktshelfer sollte Vorinformationen nicht überbewerten. Sie sind oft verfälscht, wie ja auch in unserem Fallbeispiel zu sehen war.
- ▶ Ergibt sich keine gemeinsame Lösung, macht es auch wenig Sinn, wenn der/die KonfliktshelferIn eine vorgibt. Vorschläge sind natürlich erlaubt, solange sie abgelehnt werden können. Meistens hilft eine Fortsetzung des Gespräches am nächsten Tag. Die Sorge, dass der Konflikt nach einem Erstgespräch erneut aufbricht, ist eher unbegründet. Die Bedingungen, die zu dem Konflikt geführt haben, sind nach einem ersten Gespräch bereits anders. Eine Garantie gibt es jedoch nicht. Man treffe also eventuell Vorsorgemaßnahmen.

Hier ist der idealtypische Ablauf einer Konfliktmoderation:



Man beachte:

- ▶ Die Punkte 1 und 2 dauern ca. 70 - 80 % der gesamten Zeit.
- ▶ Punkt 4 ergibt sich oft automatisch und muss nicht extra angepeilt werden.
- ▶ Punkt 5 und 6 können oft zusammengefasst werden.
- ▶ Zeile 7 und 8 des Modells kommen nur in Betracht, wenn keine Einigung möglich ist. Dass keine Einigung erzielt wurde, kann jedoch auch eine Lösung sein! In diesem Fall ist zu klären, ob diese Form der Lösung von beiden getragen werden kann.

Was wirkt im Konfliktgespräch und was nicht?

1. Wer das Modell als „Technik“ sieht, um Schuldige zu „überführen“ oder um die Wahrheit „herauszukitzeln“, sollte die Finger davon lassen. Es geht stattdessen um die wertschätzende Gestaltung von Beziehungen und damit um Raum für Offenheit und Sicherheit. Es geht um das Erleben personaler Haltungen (vgl. dazu Keil/Stölzl 2001) und um die Verbesserung der Selbstorganisation.
2. Wer Regelverstöße, wie z.B. das Schlagen eines anderen Schülers nur vom Symptom her sieht, wird scheitern. Es geht um das Verstehen der Hintergründe. Eine „Entlastung“ der Konfliktparteien in einem Konflikt findet dann statt, wenn Partei A und Partei B die jeweils eigenen Motive und Gefühle formulieren und diese damit für den jeweils anderen verstehbar werden. Jetzt entsteht „eine neue Art von Beziehung“, auf deren Basis Lösungen gefunden werden können. Wenn Lehrkräfte nun sagen, dass man z.B. aggressives Verhalten wie das Schlagen doch nicht tolerieren könne, ist das aus ihrer Logik heraus natürlich zu verstehen. In dem Fall steht dann die „Ordnung“ und das „Denken in Recht und Gesetz“ im Vordergrund. Eine Konfliktmoderation ist auf dieser Basis allerdings kaum möglich, weil dann eine Bewertung stattfindet.
3. Wenn die Abläufe, Gefühle und Motive im Konfliktgeschehen klar ausgesprochen worden sind, und der andere ein Stück der Wirklichkeit des Gegenübers erfassen und erspüren kann, wird mit großer Wahrscheinlichkeit die Konfliktbearbeitung erfolgreich verlaufen. Die Lösung liegt dann förmlich in der Luft und die Beziehung der beiden kann in der Regel neu gestaltet werden.
4. In manchen direktiven Konfliktbearbeitungsmodellen wird meiner Meinung nach sehr stark auf die Lösung fokussiert. Da werden Verträge unterzeichnet und die Parteien auf die Lösung verpflichtet. Mag sein, dass das bei juristischen Konfliktmoderationen besser greift und auch bei Sachkonflikten sinnvoll ist. In der Schule hat dieses System Mängel. Die so erzielte Lösung kippt oft schon einige Tage später, weil die verdrängten Ängste, Kränkungen und enttäuschten Hoffnungen weiter im „Untergrund“ arbeiten. Die Lösung sitzt dann wie ein Stopfen auf der Flasche mit der gärenden Flüssigkeit. Dieser Effekt kann auch bei der sog. Peer-Mediation (Schülerkonfliktilfe) beobachtet werden. Die Fälle sind oft zu komplex als dass SchülerInnen das Konfliktgespräch gut moderieren können. Es werden dann oft Lösungen „vorgeschlagen“, die aber formal und ungelebt bleiben.

5. Eine empathische und wertschätzende Konfliktmoderation entwickelt Vertrauen in das Tun und Wollen der Konfliktparteien, setzt aber eigene Kongruenz voraus. Wer z.B. bei sich selbst Aggressionen ablehnt und sich dafür verurteilt, wird nur sehr schwer in der Lage sein, die Aggressionen bei einer Konfliktpartei zu verstehen. Die Konfliktpartei wird dies im Verlauf der Konfliktmoderation spüren, sich abgelehnt und ungleich behandelt fühlen und die Abwehr mobilisieren. Im Ergebnis wird dann der Konfliktmoderator der Konfliktpartei die Schuld am Scheitern geben. Es heißt dann vielleicht: „Die Konfliktpartei XY ist nicht bereit zur Zusammenarbeit!“
6. Die Allparteilichkeit des Konflikt Helfers ist eine Grundvoraussetzung.
7. Scheitern gehört zum Geschäft. Ich kenne das zur Genüge aus meiner eigenen Praxis. Jede Konfliktmoderation ist ein Versuch, die nötige Empathie, die Wertschätzung und die nötige eigene Kongruenz aufzubringen. Manchmal gelingt es einfach nicht, alle Variablen zu berücksichtigen.

War das schon alles?

In der Regel genügen ein bis zwei Sitzungen, um die Hintergründe des Konflikts zu erhellen und die emotionalen Befindlichkeiten zu klären. Es sollte auf jeden Fall mit den Konfliktparteien ausgemacht werden, was geschehen soll, wenn die aktuell getroffene Konfliktlösung einige Wochen greift und dann wieder kippt. So ist es zum Beispiel möglich, dass sich die Konfliktparteien daraufhin verständigen, dass bei einem erneuten Auftauchen einer Auseinandersetzung der Konflikt Helfer wieder aufgesucht wird.

Die Peer-Mediation

An dieser Stelle möchte ich auch noch kurz auf die Frage nach der Sinnhaftigkeit der Peer-Mediation (Konflikt Hilfe durch SchülerInnen) eingehen. Grundsätzlich macht eine solche Einrichtung Sinn, wenn einige Punkte berücksichtigt werden:

- ▶ Komplexe Fälle können erst, wenn überhaupt, ab der gymnasialen Oberstufe bearbeitet werden.
- ▶ Am meisten lernen die Konflikt HelferInnen selbst dabei. Sie müssen mindestens 20 bis 30 U-Stunden dazu ausgebildet werden. Es gibt im Buchhandel unzählige Anleitungen dazu. Ein genaueres Eingehen ist im Rahmen dieses Aufsatzes nicht möglich. Frage: Sind an der Schule die personellen Kapazitäten dazu vorhanden?
- ▶ Gibt es tatsächlich genug „Konfliktfälle“ in der Schule, damit sich ein Einsatz von Peer-MediatorInnen lohnt? Nichts ist nämlich frustrierender, als die „Tätigkeit“ eines ständig beschäftigungslosen Konflikt Helfers. Oder dient die Schülerkonflikt Hilfe eher dazu, das sog. „Profil“ der Schule zu schärfen?
- ▶ Kann die Bedeutung einer Peer-Mediation an der Schule ausreichend geklärt und richtig positioniert werden? In manchen Kollegien wird im Kontext erhofft, dass die MediatorInnen

„Ruhe“ an der Schule schaffen und die Disziplin wieder herstellen. Damit sind aber die betroffenen SchülerInnen vollkommen überfordert.

Wenn diese Punkte geklärt sind, steht einer sinnvollen Implementierung der Peer-Mediation an der Schule nichts mehr im Weg.

Achtung Stolperfallen!

In der Praxis ist eine Konflikthilfe meist unproblematischer als wir es vielleicht befürchten. Trotzdem können folgende „Stolperfallen“ auftauchen:

Die Konflikte sind schwerwiegend

In einigen Fällen klappt die Konflikthilfe tatsächlich nicht. Wenn die Kränkungen und Verletzungen zu groß sind, wenn Körperverletzung mit im Spiel ist, wenn der Konflikt schon jahrelang andauert oder wenn in den Konflikt ganze Familien einbezogen sind, dann sind die Grundvoraussetzungen sehr ungünstig. Möglicherweise kann der Konfliktshelfer trotzdem erfolgreich sein, wenn er mehrere Sitzungen anberaumt. Oft genügt die Klärung mit den direkt Betroffenen alleine aber nicht. Es ist dann zu überlegen, andere Fachleute oder das Jugendamt einzuschalten. Faustregeln gibt es da nicht. Ich empfehle in hartnäckigen und komplexen Fällen, auf jeden Fall Hilfeplankonferenzen mit Eltern und Jugendamt durchzuführen. Sind kriminelle Handlungen mit im Spiel, muss ein Einschalten der Polizei mit bedacht werden. Das muss dann die Schulleitung übernehmen, im Falle einer Privatklage müssen die Eltern Anzeige erstatten.

Der Konfliktshelfer unter Druck

Nicht alle KollegInnen begrüßen den Einsatz eines/r KonfliktshelferIn. Manchmal werden die vermeintlich größeren Kompetenzen des Konfliktshelfers neidisch beäugt. In der Folge werden Konflikte dann gar nicht erst „gemeldet“, frei nach dem Motto: Bei mir im Klassenzimmer ist alles in Ordnung.

Es kann auch sein, dass KollegInnen von den KonfliktshelferInnen den schnellen Erfolg verlangen, als ob sie beweisen wollten, dass eben „dagegen“ kein Kraut gewachsen ist, und die KonfliktshelferInnen es auch nicht besser können als sie selbst. Andere KollegInnen reagieren so, weil sie unter dem Konflikt leiden und tatsächlich eine Lösung wünschen. In allen Fällen ist klar: Als KonfliktshelferIn gerät man dann leicht unter Druck. Man rennt sozusagen in der Beratung immer neu auftauchenden Störungen hinterher und ist unter Reaktionszwang. Sollte der Druck als zu groß empfunden werden, kann das klärende Gespräch mit den betreffenden KollegInnen gesucht werden.



©Foto: RIKE/www.pixelio.de

KonflikthelferInnen erhalten durch die Beratung u.U. auch Einblicke in den Unterrichtsstil der Klassenlehrkraft, was als Verletzung des Schutzraums empfunden werden und zu einer Verweigerung der Kooperation führen kann. Auch hier kann ein Gespräch Verhärtungen und Ängste vermeiden helfen.

Zusammenarbeit mit der Schulleitung

In Einzelfällen können sich auch Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit der Schulleitung ergeben. An manchen Schulen ist es üblich, Disziplinprobleme an die Schulleitung zu „delegieren“. Daraus ergeben sich eingefahrene Verfahrenswege. Aus dem Grund werden dann vielleicht Parallelberatungen installiert oder im Hintergrund Absprachen mit Eltern, Klassenlehrkraft oder SchülerInnen getroffen, von denen der Konflikthelfer nichts weiß. Der Klärungshelfer wird nicht umhin können, bereits bei der Übernahme dieser „Aufgabe“ auf einer Rollenklärung zu bestehen und die Arbeitsverteilung in einem gemeinsamen Gespräch festzulegen.

Forderung nach härteren Sanktionen

Es gibt auch KollegInnen und Schulleitungen, die den schülerzentrierten Weg einer Konflikthilfe ablehnen, weil stattdessen lieber klare Ordnungen und Hierarchien zum Tragen kommen sollen. Konflikthilfe wird als zu „weiche“ Maßnahme empfunden und der Ruf nach Schulstrafen wird laut. KonflikthelferInnen erfahren dann erst am nächsten Tag, dass trotz anderer Absprachen z.B. ein Verweis oder ein Schulausschluss erteilt wurde. Die Basis für ein vertrauensvolles Konfliktgespräch ist damit nicht mehr gegeben, weil sich die betroffenen SchülerInnen hintergangen fühlen. KonflikthelferInnen kommen so auch leicht in eine Zwickmühlensituation, indem sie die Konfliktparteien gegen die Klassenlehrkraft oder die Schulleitung stärken sollen.

Eltern kooperieren nicht

Eltern, die durch die Beratung die eigene Erziehungskompetenz in Frage gestellt sehen, arbeiten manchmal gegen die Konflikthilfe und gestatten sie den Lehrkräften nicht. Dass das eigene Kind eine „Beratung“ nötig hat, wird als defizitär bewertet.

SchülerInnen weigern sich

In Einzelfällen weigern sich auch die SchülerInnen, an einem Klärungsgespräch teilzunehmen. Die Notwendigkeit einer Beratung wird häufig mit dem Vorhandensein einer psychiatrischen Erkrankung gleichgesetzt. Die Angst, von MitschülerInnen verhöhnt zu werden, ist sehr mächtig und real vorhanden und kann nur behutsam durch Akzeptanz und gegenteilige Erfahrungen ausgeglichen werden. Leider dominiert bei den Betroffenen die Angst vor den eigenen seelischen Regungen. Sie ist ähnlich wie die Angst vor Kritik in den Schulstuben extrem verbreitet. An Gesprächen im Vorfeld führt auf jeden Fall kein Weg vorbei.

Umgang mit der Schweigepflicht

Eltern, Klassenlehrkräfte und Schulleitungen möchten oft gerne wissen, was in der Konflikthilfe passiert ist. Dahinter kann Unsicherheit stecken, echte Anteilnahme oder auch der Wunsch, mitzuarbeiten und zumindest auf dem Laufenden gehalten zu werden. Rein rechtlich kann die Schulleitung verlangen, dass sie inhaltlich informiert wird. Eine Schweigepflicht wird damit außer Kraft ge-

setzt. Verantwortungsvolle und professionelle Schulleitungen werden das aber nicht missbrauchen. Die Klassenlehrkraft sollte auf jeden Fall über den groben Verlauf der Gespräche (nur Eckpunkte) unterrichtet und über weitere Schritte informiert werden. Das entlastet die Klassenlehrkraft von un-guten Phantasien und beteiligt sie im Rahmen des Möglichen. So kann auch mit Schulleitungen ver-fahren werden. Erfahrungsgemäß müssen solche „Einrichtungen“ wie eine installierte Konflikthilfe gut implementiert sein, d.h. Schulleitungen und KollegInnen müssen erfahren können, dass ihr Platz weder in Frage gestellt noch ihre Kompetenz angezweifelt wird.

Sind überhaupt Ressourcen frei?

Eines der größten Hindernisse ist das Zeitproblem. Nur in Ausnahmefällen stehen Stunden für Kon-flikthelfer zur Verfügung. In anderen Fällen verzichtet ein Kollegium im Rahmen einer Stunden-Budgetierung auf eigene Stunden (ca. 1-2 je Woche), damit ein Konflikthelfer aktiv werden kann. Wenn das alles nicht möglich ist, bleibt noch eine schulhausinterne Regelung: Eine interessierte Lehrkraft „opfert“ sich und bietet ein- bis zweimal in der Woche in Pausen eine kurze Konflikthilfe an. Falls in die nächste Stunde hinein überzogen werden muss, erklären sich andere Lehrkräfte be-reit, die verwaiste Klasse solange zu beaufsichtigen. Im gewerkschaftlichen Sinn ist diese Möglich-keit natürlich nicht erstrebenswert. Der Rufer in der Wüste zu sein und immer nur das „Richtige“ zu fordern, hilft aber oft auch nicht weiter. Eine schwierige Entscheidung. Sinnvoll erscheint, das offe-ne Gespräch im Kollegium zu suchen und eine Lösung zu finden, wenn an der Schule häufig Kon-flikte auftauchen.

Wann geht's los?

Kann ich nun einfach als KonflikthelferIn loslegen, wenn ich alle Stolperfallen berücksichtigt und mich auch eingelese habe? Sicher nur begrenzt. Außer mit dem Ablauf einer Konflikthilfe sollte man sich noch mit personenzentrierter Gesprächsführung oder zumindest mit einer „populären“ Form davon, dem Gordon-Training, befasst haben. Thomas Gordon war Schüler, später Mitarbeiter von Carl Rogers. Optimal wäre ein praktischer Übungs-Grundkurs. Am Ende des Aufsatzes habe ich eine kleine Literaturempfehlung für den Einstieg zusammengestellt.

Dabei geht es weniger um die „Technik“. Es geht mehr um das personenzentrierte Menschenbild, das nicht am Defizit orientiert ist, sondern von der positiven Gestaltungskraft und dem Veränderungs-willen der Menschen ausgeht. Das erfordert ein Umdenken, besonders für Lehrkräfte, die sich ja bekanntlich ständig unter dem Zwang fühlen, ihre Zöglinge erziehen zu müssen und zu wissen, was gut für sie ist.

Man sollte mit einfachen Fällen beginnen und sich von den Konfliktparteien nach dem Gespräch re-gelmäßig ein Feedback einholen. Nach den ersten Beratungen wird man sich schon sicherer fühlen. Als Trostpflaster gilt: Ohne ein Konfliktgespräch enden Streitereien in der Schule schnell im Morali-sierungs- oder Bestrafungskarussell. Sobald aber ein Konflikthilfegespräch stattgefunden hat, wird sich die Situation schnell entschärfen, selbst wenn sich „Gesprächsfehler“ eingeschlichen haben. Al-leine, dass der Konflikt zum Thema gemacht wurde und zumindest in Teilen Wertschätzung und

Empathie vermittelt wurden, hinterlässt bereits positive Spuren. Es versöhnt, wenn man die Beziehungen zwischen den SchülerInnen wachsen sieht, gerade wenn der Konflikt vorher fast unauflösbar erschien.



Literaturempfehlung

- Besemer, Chr. (2001⁸): Mediation. Vermittlung in Konflikten. Baden: Werkstatt für Gewaltfreie Aktion
- Schmidbauer, W. (1992): Hilflöse Helfer. Über die seelische Problematik der helfenden Berufe. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag
- Thomann, Chr./Schulz von Thun, Fr. (2003): Klärungshilfe 1: Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Tb
- Weinberger, S. (2008¹¹). Klientenzentrierte Gesprächsführung: Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe.

Verwendete Literatur:

- Keil, W./Stölzl, N. (2001): Beziehung, Methodik und Technik in der Klientenzentrierten Therapie. In: Frenzel, P./Keil, W.W./Schmid, P.F./Stölzl, N. (Hrsg.): Klienten-/Personzentrierte Psychotherapie. Kontexte, Konzepte, Konkretisierungen. Wien: Facultas Universitätsverlag, S. 226-271
- Rogers, Carl R. (2001¹⁰): Die nicht-direktive Beratung. Frankfurt am Main: Fischer Tb Verlag
- Rogers, Carl R. (2002³): Eine Theorie der Psychotherapie, der Persönlichkeit und der zwischenmenschlichen Beziehungen. Köln: GwG-Verlag
- Schmid, Peter F. 1996: Personzentrierte Gruppenpsychotherapie in der Praxis. Ein Handbuch. Paderborn: Junfermann Verlag.
- Thomann, Chr./Schulz von Thun, Fr. (2003): Klärungshilfe 1: Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Tb

Über den Autor:

Günther Schmidt-Falck, personz. Coach (GwG, Uni Bayreuth) und KTM-Berater (Uni Erl.-Nbg.). Tätig in der Lehrerfortbildung, in der Supervision und als Konfliktberater. Webmaster des Magazins AUSWEGE und Geschäftsführer der GEW Ansbach.

Kontakt:

auswege@gmail.com