



# MAGISTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Magisterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Konfliktmanagementmethoden in Schulen“

Eine qualitative Studie zu Mediationsprozessen in der  
Schule

verfasst von / submitted by

Katharina Pribil, BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of  
Magistra der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, 2017 / Vienna 2017

Studienkennzahl lt. Studienblatt /  
degree programme code as it appears on  
the student record sheet:

A 066 841

Studienrichtung lt. Studienblatt /  
degree programme as it appears on  
the student record sheet:

Magisterstudium "Publizistik- und Kommunikationswissenschaft"

Betreut von / Supervisor:

emer. o. Univ.-Prof. Dr. Thomas Alfred Bauer

## Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Hinweis im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes .....                         | 4  |
| Abstract .....   | 5  |
| 1.    Einleitung.....  | 7  |
| 2.    Kommunikations- und Konflikttheorien.....                              | 9  |
| 2.1    Theoretische Grundlagen.....  | 9  |
| 2.1.1 Systemtheorie .....  | 9  |
| 2.1.2 Interaktion und Kommunikation in der Systemtheorie .....               | 11 |
| 2.1.3 Theorie sozialer Konflikte.....  | 12 |
| 2.1.4 Theorie des kommunikativen Handelns und sozialer Konflikt .....        | 14 |
| 2.1.5 Kommunikativer Konflikt.....   | 18 |
| 3.    Der Konflikt.....  | 20 |
| 3.1    Der Konflikt- Allgemein .....   | 20 |
| 3.2    Konfliktarten.....  | 27 |
| 3.3. Alltägliche Konflikte .....   | 29 |
| 3.3    Konfliktkonstellationen in der Schule .....                           | 31 |
| 3.4    Interkulturalität und Konflikte.....                                  | 35 |
| 3.5    Gefühle in Konfliktsituationen.....                                   | 39 |
| 3.6    Konfliktlösungsmethoden .....   | 40 |
| 4.    Mediation .....  | 44 |
| 4.1    Geschichte der Mediation .....  | 44 |
| 4.2    Was ist Mediation? .....  | 46 |
| 4.3    Die Rolle des Mediators .....   | 47 |
| 4.4    Die Konfliktanalyse.....  | 49 |
| 4.5    Phasen der Mediation.....   | 52 |
| 4.5.1 Die Vorphase .....   | 52 |
| 4.5.2 Das Mediationsgespräch .....   | 54 |
| 4.5.3 Die Umsetzungsphase.....   | 59 |
| 5.    Mediation in Schulen / Peer Mediation .....                            | 60 |
| 6.    Chancen und Grenzen der Mediation / Peer- Mediation.....               | 63 |
| 7.    Systemkonflikt: Implementierung Mediation in Schulen.....              | 64 |
| 7.1    Strategien zur erfolgreichen Umsetzung eines Mediationsprojektes..... | 66 |
| 8.    Mediative Kommunikation .....  | 69 |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 9.     | Schule .....                                       | 72  |
| 9.1    | Schulentwicklung und Schultheorie .....            | 72  |
| 9.1.1  | Organisationssoziologische Theorie .....           | 73  |
| 9.1.2  | Strukturell- funktionale Theorie .....             | 73  |
| 9.1.3  | Historisch-materialistische Schultheorie .....     | 74  |
| 9.1.4  | Psychoanalytische Schultheorie .....               | 75  |
| 9.1.5  | Interaktionistische Schultheorie .....             | 75  |
| 9.1.6  | Geisteswissenschaftliche Schultheorie .....        | 76  |
| 9.2    | Schulbauvorschriften .....                         | 76  |
| 9.3    | Charakteristische Merkmale von Schulen .....       | 78  |
| 9.4    | Das Klassensystem .....                            | 79  |
| 9.5    | Die Leistungsbeurteilung .....                     | 80  |
| 9.6    | Das Bildungssystem in Österreich .....             | 84  |
| 9.7    | Bildungssystem in Finnland .....                   | 86  |
| 10.    | Zusammenfassung / Überblick .....                  | 88  |
| 11.    | Methode und Forschungsfragen .....                 | 92  |
| 11.1   | Die Forschungsfragen .....                         | 92  |
| 11.2   | Das Forschungsfeld .....                           | 93  |
| 11.3   | Die Erhebungsmethode .....                         | 94  |
| 11.3.1 | Das Problemzentrierte Interview .....              | 95  |
| 11.3.2 | Der Interviewleitfaden .....                       | 97  |
| 11.3.3 | Feldzugang und Auswahl der Befragten .....         | 98  |
| 11.3.4 | Interviewsituation .....                           | 100 |
| 11.4   | Auswertungsmethode: Themenanalyse .....            | 101 |
| 11.4.1 | Auswertungsschritte dieser Forschung .....         | 101 |
| 12.    | Die Ergebnisdarstellung .....                      | 104 |
| 12.1   | Auswertung der einzelnen Schulen .....             | 104 |
| 12.1.1 | Private Volksschule .....                          | 104 |
| 12.1.2 | Öffentliche Volksschule .....                      | 111 |
| 12.1.3 | neue Mittelschule (öffentlich) .....               | 115 |
| 12.1.4 | Privates Gymnasium .....                           | 122 |
| 12.2   | Vergleich der Ergebnisse der Schulen .....         | 126 |
| 12.3   | Auswertung der Interviews mit den Mediatoren ..... | 130 |
| 12.3.1 | Mediatorin 1 .....                                 | 130 |
| 12.3.2 | Mediator 2 .....                                   | 136 |
| 12.3.3 | Mediatorin 3 .....                                 | 143 |

|      |   |     |
|------|---|-----|
| 12.4 | Vergleich der Ergebnisse der Mediatoren.....        | 150 |
| 12.5 | Vergleich der Resultate Schule und Mediatoren ..... | 154 |
| 13.  | Resümee und Ausblick .....                          | 156 |
| 14.  | Literaturverzeichnis.....                           | 159 |
| 15.  | Abbildungsverzeichnis.....                          | 164 |
| 16.  | Anhang .....  | 165 |
|      | Interviewleitfaden .....                            | 165 |
|      | Transkriptionen der Interviews.....                 | 166 |
|      | Codes und Subcodes.....                             | 231 |
|      | Auswertungsschritt 2.....                           | 233 |
|      | Curriculum Vitae .....                              | 244 |

### **Hinweis im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes**

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung der Sprache verzichtet. Mit der männlichen Form sind im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich auch weibliche Personen gemeint.

## **Abstract**

Die Schule ist ein Ort, an dem täglich eine Vielzahl unterschiedlichster Individuen aufeinandertreffen. Dadurch können Konflikte auf den verschiedenen Kommunikationsebenen einer Schule entstehen. Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, die Zusammenhänge zwischen Mediation beziehungsweise Peer-Mediation im Umgang mit Konflikten in der Schule festzustellen. Dafür wurden in der Theorie insbesondere die Themenbereiche Konflikt, Interkulturalität, Mediation, Schule und der Systemkonflikt bei der Implementierung der Mediation bearbeitet.

Anhand von 10 problemzentrierten Interviews mit Direktoren und Lehrern unterschiedlicher Schultypen, sowie externen Mediatoren, sollen die Gründe für Konflikte und der Umgang mit ihnen erhoben werden. Der Fokus liegt darin herauszufinden, wie die Peer-Mediation in Schulen implementiert wurde und ob ein Bedarf daran, in Schulen ohne Mediatoren besteht. Das Ergebnis zeigt, wie bereits in der Literatur vermutet, dass der Erfolg der Peer-Mediation von dem Weg der Implementierung abhängig ist. Nur eine komplett ins Schulprogramm eingebundene Mediation kann, kann die gewünschten Entwicklungen erbringen. Ebenfalls bestätigte sich, dass dieses Verfahren zu einem verbesserten Schulklima und einer besseren Kommunikations- und Konfliktkultur beigetragen hat.

## **Abstract**

A school is a place where a variety of individuals come together on a daily basis. Therefore, conflicts can occur on different communication levels in this environment. This paper aims to ascertain the correlation between mediation and peer-mediation for handling conflicts at school. To provide a theoretical basis there will be an analysis of topics as conflict, interculturality, mediation and school as well as the system conflict within the implementation of mediation.

Based on 10 problem-centred interviews with headmasters and teachers of different school forms as well as with extern mediators the goal is to collect data about the reasons for conflicts and the handling of those. The focus is to figure out how peer-mediation is implemented in schools and if there is a necessity for that in schools without mediators.

In conclusion, as already expected in the theoretical part, the success of the peer-mediation depends on the way of implementation. Only a mediation that is completely integrated into the school programme can bring the required development. Furthermore, it verifies that this method conduces an improved school atmosphere as well as a better communication and conflict culture.

# 1. Einleitung

Konflikte sind Teil des Lebens eines jeden Individuums, sowohl privat als auch in der beruflichen Laufbahn. Durch die Interkulturalität und die vermehrte Teamarbeit wird es zunehmend wichtiger, Konflikte so schnell wie möglich zu lösen und nicht eskalieren zu lassen.

Diese Magisterarbeit wird sich gezielt mit den Konfliktlösungsmethoden in Schulen befassen. Die Relevanz des Themas liegt darin, dass sich die Schulen verändern. Früher waren sie streng hierarchisch, heute hingegen werden Schulen zunehmend demokratischer geführt. Lehrer und Direktoren versuchen zusammenzuarbeiten und auch Schüler und Eltern teilweise miteinzubeziehen. Wenn neue Systeme eingeführt werden sollen, wird dies meistens bei einer Konferenz zwischen den Lehrern abgestimmt und muss auch mit dem Elternverein abgesprochen werden. Doch je mehr Parteien zusammenarbeiten, desto mehr Konflikte können durch verschiedene Meinungen, Erfahrungen, Interessen, Ansichten und Kulturen auftreten (vgl. Bundesministerium für Bildung 2004: S.7). Es muss jedoch gleich zu Beginn erwähnt werden, dass ein Konflikt nicht negativ behaftet sein muss, im Gegenteil, der Konflikt ist auch ein Signal des sozialen Lebens und der Sozialisation allgemein die zeigen, dass sich etwas verändern soll.

Die Situation in Schulen zeigt, dass Konflikte oft erst wahrgenommen werden, wenn sie bereits eskaliert sind und selbst dann wird meist nur der Vorfall selbst als Konsequenz des Konfliktes genauer betrachtet. Der eigentliche Grund für den Konflikt wird jedoch in den häufigsten Fällen nicht aufgearbeitet oder gelöst. Doch gerade in Schulen sind viele Menschen in ihrer Entwicklungsphase, miteinander über Jahre hinweg in mehr oder weniger engem Kontakt und sollen teilweise Aufgaben gemeinsam bewältigen. Dies kann aber nur erfolgreich gemeistert werden, wenn die Schüler wissen, wie sie mit den auftretenden Konflikten umgehen und sie lösen können. Seit einigen Jahren gibt es nun an österreichischen Schulen das Konzept der Mediation beziehungsweise der Peer-Mediation. Das bedeutet, dass in einigen Schulen ein externer Mediator, oder eine als Mediator ausgebildete Lehrkraft tätig ist, um in Konfliktfällen zu vermitteln. Aber auch Schüler können mittels Peer-Mediation als Konfliktlöser tätig sein.

Ziel dieser Magisterarbeit ist es, herauszufinden, ob das Verfahren der Mediation durch Lehrkräfte, Schüler oder externe Mediatoren in Schulen zu positiven Entwicklungen in Bezug auf den Umgang mit Konflikten geführt hat. Eine Online Umfrage des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (2009) zeigt beispielsweise, dass bei 1400 befragten Schulen in Österreich, bei denen in etwa die Hälfte der Schulen Mediationstechniken seit 7 Jahren eingeführt haben, rund 75% der Schulen angegeben haben, dass sich eine positive Verbesserung der Beziehungen zwischen den Schülern untereinander, aber auch zwischen Schülern und Lehrern erkennen lässt. Die Anzahl der Gewaltvorfälle hat sich um 50% reduziert (vgl. Kessler 2010: S.1). Das Besondere an dieser Arbeit ist, dass sich die qualitative Erhebung auf unterschiedliche Schulformen, von Volksschule, allgemeinbildende höhere Schule und Neue Mittelschule fokussieren wird. In diesen Bereichen werden sowohl Direktoren als auch Lehrer und Mediatoren zu den Themenbereichen befragt, um ganz genau zu erfahren, welche Veränderungen sich, sowohl positiv als auch negativ, durch das Verfahren der Mediation gezeigt haben.

Der erste Teil der Arbeit befasst sich mit den theoretischen Konzepten des Konfliktes. Hier wird vor allem auf die Systemtheorie und auf den sozialen Konflikt Bezug genommen.

Der zweite Teil bearbeitet die Themen Konflikte, Mediation und Schule. Hier handelt es sich vor allem um die Konfliktarten, welche Konflikttypen vor allem in Schulen auftreten können und mögliche Konfliktlösungsmethoden. In diesem Kapitel wird auch der Punkt Interkulturalität in Schulen und ihr Zusammenhang mit Konflikten erarbeitet. Weiters werden die Themengebiete Mediation und Schulmediation beziehungsweise Peer-Mediation erläutert und welche Möglichkeiten und Grenzen Mediation mit sich bringt. Im Bereich der Schule wird ein kurzer Überblick über die Schultheorien im Allgemeinen gegeben und anschließend das Klassen- und Leistungssystem erläutert. Ebenfalls wird eine vergleichende Übersicht über das österreichische und finnische Schulsystem gegeben.

Der letzte Teil dieser Magisterarbeit befasst sich mit der qualitativen Erhebung der ausgewählten Schulen und den Ergebnissen der Interviews, welche mit den theoretischen Konzepten in Verbindung gesetzt werden.

## 2. Kommunikations- und Konflikttheorien

### 2.1 Theoretische Grundlagen

Während der Konflikt selbst, wie in einem späteren Kapitel genauer erläutert werden wird, einen sozialen Tatbestand bezeichnet, bezieht sich die Konflikttheorie auf mehrere Tatbestände wie zum Beispiel die ökonomischen Verhältnisse, die politischen und rechtlichen Rahmenbedingungen oder die menschliche Natur. Dabei handelt es sich um die abstrakt-analytische (theoretische) Erfassung des ubiquitären Phänomens eines Konflikts. Es muss jedoch erwähnt werden, dass ein Konflikt meist mit weiteren Phänomenen in Verbindung steht, weshalb eine Theorie des Konfliktes häufig in verschiedenen Gesellschaftstheorien integriert ist (vgl. Thorsten Bonacker 1996: S. 16-17).

#### 2.1.1 Systemtheorie

Die Systemtheorie ist eine Grundtheorie die dem Konfliktmanagement voraus geht. Zu Beginn werden nun die Entwicklungsschritte der Systemtheorie erläutert.

Am Anfang war die strukturell-funktionale Systemtheorie von Talcott Parson. Sie war ein grundlegender Entwurf, der dadurch gekennzeichnet war, dass der Strukturbegriff dem Funktionsbegriff vorgeordnet ist. Man ist davon ausgegangen, dass alle sozialen Systeme notwendigerweise bestimmte Strukturen aufweisen. Daraus ergibt sich die folgende Grundfrage nämlich, welche Leistungen vom System erbracht werden müssen, um alle Strukturen zu erhalten. Als Funktionen sind hier interne Leistungen, auf die Beiträge der Subsysteme gemeint. Die Strukturen jedoch sind weitgehend gegeben (vgl. Helmut Willke 1991: S.3).

Als zweiten Entwicklungsschritt ist der system-funktionale Ansatz von Buckley und Miller (1968,1978) zu nennen. Dieser Ansatz betrachtet soziale Systeme als komplexe, anpassungsfähige und zielgerichtete Gesamtheit. Diese ist dadurch gekennzeichnet, dass sie um die Leistungs- oder Überlebensfähigkeit erhalten zu können, ihre Struktur bei veränderten Umweltbedingungen abwandeln oder ausbauen

können. Entscheidend ist hier, dass diese Prozesse durch ganz unterschiedliche Strukturen stabilisiert werden können und dass die Anpassungs- und Entwicklungsleistung eines sozialen Systems gerade durch die Fähigkeit zur Strukturänderung bestimmt wird (vgl. William Buckley 1968: S. 490-513).

Der funktional-strukturelle Ansatz ist der dritte Ansatz und wurde von Niklas Luhmann entwickelt. Hier stellt sich heraus, dass die Systemtheorie eigentlich eine System-Umwelt-Theorie sein muss, denn der Sinn von Systemen lässt sich nur rekonstruieren, wenn die Bezugspunkte für die Analyse außerhalb des Systems liegen. Der Systembegriff dieses Ansatzes zielt auf eine sinnhafte, strukturierte Transformation von Komplexitäten und auf die Auseinandersetzung des Systems mit seiner Umwelt ab (vgl. Helmut Willke 1991: S. 4-5).

Laut Willke (1991) ist der vierte Entwicklungsschritt der funktional-genetische Ansatz, dieser betont den prozessualen Aspekt der Systembildungen. Hier bezeichnet der Systembegriff eine notwendige Grenzziehung (vgl. Helmut Willke 1991: S.5). Das bedeutet, dass besonders der prozessuale Charakter, welcher die selektive Differenz zwischen Innen- und Außenwelt stabilisieren soll, hervorgehoben wird.

Der fünfte und letzte Ansatz ist die Theorie eines selbstreferentiellen Systems, die Autopoiesis. „Die Grundidee dieser Theorie besagt, dass komplexe Systeme sich in ihrer Einheit, ihren Strukturen und Elementen kontinuierlich und in einem operativ geschlossenen Prozess mit Hilfe der Elemente reproduzieren aus denen sie bestehen“ (Helmut Willke 1991: S. 5-6). Autopoietische Systeme sind als Ganzheiten, welche im Kernbereich ihrer Steuerungsstrukturen geschlossen sind. Somit sind sie gänzlich unabhängig und unbeeinflussbar von ihrer Umwelt (vgl. Helmut Willke 1991: S.6).

Das Denken in Systemen (in Zusammenhängen) hat es also immer schon gegeben. Der Mensch bildet übergreifende Zusammenhänge, sieht Wechselwirkungen, Interdependenzen und Teile im Ganzen, dies entspricht laut Stefan Jensen (1983) seinem „biologisch-anthropologischen Welterleben und Weltgestalten“ (S. 14).

## 2.1.2 Interaktion und Kommunikation in der Systemtheorie

In den Handlungssystemen der Menschen sind Programmstrukturen verankert, welche in der Lernfähigkeit einer Person erkennbar sind. Unter Kommunikation versteht Stefan Jensen (1983) demnach „[...]dass Menschen in einer konkreten Situation miteinander in einen raum/zeitlich konkreten Kontakt treten, bei dem materielle und energetische Eigenschaften der physischen Dingwelt, einschließlich der organisch-körperlichen Anlagen der Beteiligten eine bestimmte Rolle spielen“ (S. 49). Das Besondere an einer Interaktion ist, dass diese materiell-energetischen Veränderungen gewollt sind.

Kommunikation hingegen soll die Verwendung von semantischen Symbolsystemen darstellen. Das bedeutet, dass Kommunikation aus Zeichen, Phrasen oder Symbolen bestehen kann. Voraussetzung ist aber ebenfalls eine physische Basis, ohne diese kann nicht kommuniziert werden (vgl. Stefan Jensen 1983, S. 50).

In Bezug auf Interaktion und Kommunikation in der Systemtheorie gibt es laut Stefan Jensen (1983) vier verschiedene Systeme. Erstens das behaviorale System, dies ist das kybernetische Steuerungssystem, das sogenannte Handlungssystem. Das bedeutet, dass die Steuerung menschlichen Verhaltens nur durch körperliche Fähigkeiten erfolgen kann. Alle Wahrnehmungsprozesse, die Steuerung der bewussten Hirnfunktionen, die Organisation der Perzeption, die Akkomodierung aller Sinneswahrnehmungen, die Steuerung der zerebralen Speicherkapazität und die Koordinierung der Hand- und Augenmotorik, befinden sich auf dieser Ebene (vgl. S. 90-91). „Behaviorale Systeme beginnen also im menschlichen Körper und weiten sich dann aus bis zu den umfassenden ökonomisch-technologischen Zusammenhängen, die den gesamten Erdball umspannen“ (Stefan Jensen 1983: S. 92).

Zweitens das psychische System, in diesem ist die Motivation der Hauptaspekt. Ziel ist die Maximierung einer Beziehung, beziehungsweise die Minimierung des Versagens, welches dieses führt zu Frustration. Man spricht von psychischen Systemen, wenn das Verhalten der Steuerungsmechanismen auf die Gewinnung der Motivationslage und der Motivationsdynamik eingestellt ist. Der wichtigste Bereich dieses Systems ist die Sozialisation, welche die Prägung beziehungsweise der Aufbau

einer sozialen Persönlichkeit ist. Erst dann gelten seelische Phänomene, die Entwicklung seelischer Bindungen und die Äußerung von Zielen bis zur Ausformung des politischen Bereichs als psychische Systeme (vgl. Stefan Jensen 1983: S. 95-96). Zusammenfassend, umfasst das erste System alle Handlungskomponenten welche auf die unmittelbare Steuerung körperlicher Aktionen reagieren. Das zweite System umfasst alle energetisch kontrollierenden Handlungskomponenten. Das behaviorale und psychische System steuern das individuelle Verhalten. Der dritte Funktionskreis ist das soziale System, das sind Systeme die sich aus normativen Schemata zusammensetzen. Sie müssen einer höheren Kontroll-Ebene angehören und steuern das kollektive Verhalten. Diese normativen Schemata arbeiten mit den Rechten und Pflichten, welche mit einer bestimmten Situation oder Position zusammenhängen. In der Regel finden die meisten Interaktionen so häufig statt, dass ein standardisiertes Programm, der verschiedenen Typen der Sozialsysteme, entwickelt werden kann (vgl. Stefan Jensen 1983: S. 96-101).

Das letzte der vier Systeme ist das kulturelle System. „Kultur sei ein System von Regeln und zwar von Regeln darüber, welcher Sinn, welche Bedeutung, den Ereignissen der Lebenswelt zukommt, im Kleinen wie im Größten. Danach muss sich unser Erleben und Handeln richten“ (Stefan Jensen 1983: S. 110). Hierbei handelt es sich um den Sinn. Die Steuerung ist abhängig von der sinnhaften Bedeutung. Jede Kultur und Religion beinhaltet andere Regeln die einzuhalten sind, dies steuert das individuelle Verhalten einer jeden Person.

### 2.1.3 Theorie sozialer Konflikte

In Bezug auf den sozialen Konflikt gibt es mehrere wichtige Vertreter. In diesem Kapitel wird speziell auf Lewis A. Coser, Friedrich Glasl und Talcott Parsons Bezug genommen.

Die Begriffsdefinition nach Friedrich Glasl (1990) lautet: „Sozialer Konflikt ist eine Interaktion zwischen Aktoren (Individuen, Gruppen, Organisationen usw.), wobei wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken/ Vorstellen/ Wahrnehmen und/oder Fühlen und/ oder Wollen mit dem anderen Akteur (den anderen Aktoren) in der Art erlebt werden, dass im Realisieren eine Beeinträchtigung durch einen anderen Akteur (die anderen Aktoren) erfolge.“ (S. 14f)

Ein Konflikt kann auch als Spannungszustand beschrieben werden, indem zwischen zwei Parteien ein ungelöstes Problem liegt, welches nicht bearbeitet wurde. Soziologen zum Beispiel beschreiben den Konflikt als eine auflösende Erscheinung. Es ist der Versuch, Möglichkeiten der Übereinstimmung zu finden und gegenseitige Anpassung zu ermöglichen (vgl. Lewis A. Coser 1972: S. 27).

Laut George Simmel handelt es sich dabei um zwei Phänomene. Erstens setzt der Konflikt Grenzen zwischen Gruppen indem er das Gruppenbewusstsein und das Gefühl der Absonderung von Anderen stärkt und dadurch die Gruppenidentität innerhalb eines Systems schafft. Zweitens erhalten gegenseitige Repulsionen das soziale System, weil sie das Gleichgewicht zwischen den Gruppen herstellen. Die Interaktion von Subjekt und Objekt ist besonders wichtig, denn nur darin kann ein Konflikt auftreten, da er eine Beziehung voraussetzt (vgl. Lewis A. Coser 1972: S. 36-70). Vor allem in Schulen, in denen viele Individuen unterschiedlicher Herkunft und Familienzusammensetzung in einer Klasse sind, entstehen rasch Konflikte. Hier sind es oft Gruppenkonflikte, welche auch zu Außenseitern führen können.

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, wird ein Konflikt meist als etwas negativ Behaftetes dargestellt. Georg A. Lundberg beschreibt einen Konflikt, zum Beispiel als auflösend. Er löst die Kommunikation zwischen zwei Parteien auf, diese ist jedoch das Wesen eines sozialen Prozesses. Lundberg beschreibt den Konflikt als dysfunktionale Erscheinung. Ebenfalls Elton Mayo und Lloyd Warner sehen den Konflikt als etwas Negatives. Mayo spricht von sozialer Krankheit (Vermeidung von Konflikten) und sozialer Gesundheit (Zustand der Zusammenarbeit). Warner sieht Klassenkonflikte als Stabilität zerstörend und als Bedrohung der Struktur (vgl. Lewis A. Coser 1972: S. 23-25).

Der dritte wichtige Vertreter der Theorie des sozialen Konfliktes und des sozialen Systems ist Talcott Parsons. „A social system consists in a plurality of individual actors interacting with each other in a situation which has at least a physical or environmental aspect, actors who are motivated in terms of a tendency to the "optimization of gratification" and whose relation to their situations, including each other, is defined and mediated in terms of a system of culturally structure and shared symbols“ (Talcott Parsons 1951: S. 5-6). Nach Parsons definiert sich ein soziales System als eine funktionierende Einheit. Ein System voller Strukturen und Prozesse die zu einer gewissen Stabilität führen. Das System ist ein Komplex von

Interdependenzen. Wie auch schon Lewis A. Coser begründete, setzt ein Konflikt immer eine Interaktion zwischen Subjekt und Objekt, also eine Beziehung, voraus.

#### 2.1.4 Theorie des kommunikativen Handelns und sozialer Konflikt

Der Vertreter des kommunikativen Konsens und sozialen Konfliktes ist Jürgen Habermas, welcher sagte, dass die moderne Gesellschaft in zwei unterschiedliche Logiken aufgeteilt werden kann, um den Fortbestand einer Gesellschaft zu sichern. Erstens das System des erfolgsorientierten Handelns, welches in einer sozialen Handlungssituation auch als strategisches Handeln gesehen werden kann. Dieses ist in zweckrationale Handlungssysteme eingebunden, welche strategische Handlungstypen entwickeln. Es kann in zwei Subsysteme aufgeteilt werden, nämlich dem ökonomischen System mit einem interessegeleiteten Wirtschaftshandeln und dem politischen System mit einem interessegeleiteten Verwaltungshandeln. Die zwecktätige Koordination kann zum einen durch sprachliches Handeln, also durch Sprechen, oder durch symbolische Medien, koordiniertes Handeln, erfolgen. Im ökonomischen Subsystem zum Beispiel, erfolgen Verhandlungen durch das Medium Geld, im politischen Subsystem hingegen durch Macht. Die zweite Logik die Habermas nennt, ist die Lebenswelt, in der die sprachliche Interaktion zu Hause ist. Hier übernimmt alleine die Sprache die Koordination von Handlungen. Es handelt sich um ein verständnisorientiertes Handeln und laut Habermas somit um kommunikatives Handeln (vgl. Thorsten Bonacker 1996: S. 97-99). Ziel kommunikativen Handelns ist die Handlungskoordination, also das aufeinander Abstimmen der individuellen Absichten (vgl. Roland Burkart 2012: S. 43). „Kommunikatives Handeln nenne ich nun diejenige Form von sozialer Interaktion, in der die Handlungspläne verschiedener Akteure durch den Austausch von kommunikativen Akten, und zwar durch eine verständigungsorientierte Benutzung der Sprache koordiniert werden [...] Soweit die Kommunikation der Verständigung dient, kann sie für Interaktionen die Rolle eines Mechanismus der Handlungskoordination übernehmen und damit kommunikatives Handeln ermöglichen.“ (Roland Burkart 2012: S. 53)

Es gibt hierzu einerseits die verständigungsorientierte Kommunikation, bei der alle Teilnehmer bemüht sind aufgrund von gemeinsamen Überzeugungen ein

Einverständnis herzustellen und andererseits die strategische Kommunikation, die die erfolgskalkulierte Einflussnahme auf die Einstellung des Gegenübers zum Ziel hat (vgl. Roland Burkart 2012: S. 46).

„Die Lebenswelt ist gleichsam unser naives Vertrauen, dass die Welt für alle so ist, wie sie sich für uns darstellt.“ (Thorsten Bonacker 1996: S.99) Die gelegentliche Enttäuschung dieser Erwartungen führt somit zu einem Dissens und lässt uns die Geltungsansprüche thematisieren um zu einem Einverständnis zu kommen. Laut Habermas gibt es im Zusammenhang mit dem Sprachgebrauch drei Geltungsansprüche. Erstens die Thematisierung eines Geltungsanspruches, welche zu einer diskursiven Überprüfung der Ansprüche führt. Zweitens werden die argumentativen Begründungen einer Äußerung ausgetauscht um das Einverständnis zu erzielen, indem sich drittens eine der Argumentationen als tragfähig erweist. Die Lebenswelt selbst fungiert als Hintergrundkonsens der Individuen. Beim diskursiven Verständigungsprozess wird vorausgesetzt, dass eine Sprechsituation nicht gestört wird und eine allgemeine Verständigungsbereitschaft vorhanden ist, in der Chancengleichheit und Anerkennung wichtig sind (vgl. Thorsten Bonacker 1996: S.99ff). „[...] Konflikte im Sinne kommunizierter Widersprüche sind in lebensweltlichen Kontexten, in denen sich Individuen verständigungsorientiert begegnen, für Habermas prinzipiell lösbar, weil die Sprache die Verständigung als Ziel hat und die Anerkennung und die ideale Sprechsituation immanent sind. Wenn nur lange genug diskutiert wird, lassen sich Konflikte durch das Finden der besten Argumentation lösen, solange die Individuen ihre Handlungen verständigungsorientiert koordinieren.“ (ebd. S. 100)

Die typischen sozialen Konflikte beziehen sich auf die systemische Reproduktion, welche durch die Handlungssysteme der Ökonomie und Politik gesichert sind. Das Konkurrenzhandeln zwischen Individuen wird sozusagen von Markt und Staat reguliert und organisiert. Die Lösung von Konflikten fordert Einverständnis, weshalb sie systemintegrativ bearbeitet und nicht sozialintegrativ gelöst werden. Deshalb ist es unwahrscheinlich, dass bei wirklich großen Konflikten eine Lösung gefunden werden kann. Dies kann jedoch versucht werden, zum Beispiel mit einem „runden Tisch“. Laut Habermas hat eine Entkoppelung von System und Lebenswelt in den Differenzierungsprozessen stattgefunden, in der die Lebenswelt rationalisiert und

strategisches Handeln ermöglicht wird. Die soziale Integration wurde dadurch jedoch kontingent und gestaltbar. Interaktion zielt auf eine konfliktlose Vernetzung von Interaktionen ab. Deshalb muss laut Habermas das Konfliktrisiko, welches die gesellschaftliche Integration bedroht, durch Verständigungsprozesse gemindert werden (vgl. Thorsten Bonacker 1996: S. 101). Die Lösung dieses Problems sieht er in der Verständigung über normative Regelungen strategischer Interaktionen, wie sie im modernen Rechtssystem zu finden sind. Das Recht übernimmt die Funktion einer Institutionalisierung von Konfliktregelungsmechanismen, dadurch kommt es zu einer innergesellschaftlichen Kolonialisierung der Lebenswelt (vgl. ebd.: S. 102).

Zentrale Problemlagen der Umweltgefährdung, Überkomplexität und Überlastung kommunikativer Strukturen und die kulturell verarmte und rationalisierte Alltagspraxis sind Anlässe, welche den sozialen Konflikt im Spätkapitalismus prägten (vgl. ebd. S. 103).

Habermas entwickelte auch die Theorie der kommunikativen Kompetenz, diese behauptet, dass jeder der in einen Verständigungsprozess eintreten möchte, bestimmte universale Ansprüche erfüllen muss. Nämlich erstens den der Verständlichkeit, jedem Sprecher sollte bewusst sein, dass die Sprache grammatikalisch korrekt sein muss, um von seinem Gegenüber verstanden werden zu können. Zweitens den Anspruch der Wahrheit, die Person muss über etwas sprechen, welches auch von seinem Gegenüber als existent wahrgenommen wird. Drittens den Anspruch der Wahrhaftigkeit, der Sprecher muss seine konkreten Absichten und Vorstellungen zum Ausdruck bringen und soll sein Gegenüber nicht täuschen. Zuletzt der Anspruch der Richtigkeit, in dem eine Äußerung für beide anerkannte Werte und akzeptable Normen beinhalten muss. Dieses Verständigungskonzept von Habermas wird zu einem zentralen Bestandteil seiner Gesellschaftstheorie (vgl. Roland Burkart 2012: S. 42-43).

Niklas Luhmann befasste sich ebenfalls mit dem sozialen Konflikt. Er sagte, dass dem Handeln immer Kommunikation vorausgeht. Für ihn ist der Konflikt das mögliche „Nein“, dieses ist strukturell in der Kommunikation verankert und der normativen Integration vorgelagert. Luhmann geht von einer Situation doppelter Unsicherheit aus, wenn sich zwei fremde Menschen gegenüberstehen. Die

Einschätzung der Situation von der einen Person ist der anderen Person nicht bekannt, diese kann nur mittels Kommunikation in Erfahrung gebracht werden. Diese doppelte Unsicherheit nennt Niklas Luhmann auch doppelte Kontingenz. Auf die erste Kommunikation erfolgt in der Regel auch eine zweite, deren Selektion auf der ersten Begegnung aufbaut. Dadurch bildet sich nach einer bestimmten Zeit eine gewisse Stabilität die Luhmann als soziales System bezeichnet. Dieses soziale System besteht somit aus Kommunikation und einem Sinn und besteht, so lang die Kommunikation fortgesetzt wird, zum Beispiel durch das Ausmachen von Treffpunkten, wann man sich wieder sieht. Das Sozialsystem kann seinen Bestand selbst sichern, diese Selbsterstellung nennt Luhmann „Autopoiesis“, sie sichert die Verknüpfung von Kommunikationen, das bedeutet, dass die Kommunikation aneinander anknüpft und fortbesteht. Es kann jedoch auch passieren, dass Erwartungen zurückgewiesen werden, durch die Aussage „Nein“. Dieser Widerspruch einer Erwartung oder Kommunikation führt zu zwei unterschiedlichen Konsequenzen. Zum einen befindet sich die Person die den Widerspruch wahrnimmt in einer Situation der Unentscheidbarkeit. Oder sie führt dazu, dass die andere Person widerspricht, dadurch wird das Sozialsystem fortgeführt, weil die Kommunikation aufrechterhalten wird (vgl. Thorsten Bonacker 1996: S. 104-105). Erst wenn nicht mehr kommuniziert wird, existiert das System nicht mehr. Das Sozialsystem versucht jedoch alle Kräfte zu verwenden den Konflikt zu bearbeiten. Die Verunsicherung von Erwartungen bringt das System in die Lage, dass sich Erwartungsstrukturen gegebenenfalls ändern können. Es entwickelt einen Konflikt als System, welcher die Tendenz hat endlos fortgeführt zu werden. Die Gefahr ist, dass der Konflikt die Energien eines Individuums auf sich zieht. Deshalb muss es in einem System Einrichtungen geben, welche den Konflikt zwar aufrechterhalten, ihn jedoch in bestimmte Bahnen und auf bestimmte Entscheidungen lenken. Wie Habermas befasst sich auch Luhmann mit diesem Rechtssystem. Es dient für ihn als ein Immunsystem der Gesellschaft, weil es die Welt mit dem Code Recht oder Unrecht beobachtet. Die Funktion dieses Immunsystems ist die Regulierung gesellschaftlicher Konflikte (vgl. Thorsten Bonacker 1996: S. 106-108). „Das Recht gibt dem Interaktionskonflikt ein allgemeines, auch für Außenstehende einsichtiges Interesse und nimmt ihnen das Odium einer bloß lokalen Unerfreulichkeit. Und es entzieht damit zugleich die Kriterien der Entscheidung des Streits den Interaktionspartnern. Sie dürfen sich streiten, wenn sie darauf verzichten, die Entscheidung über den Streit eigenmächtig

herbeizuführen. Ein Rechtssystem konstruiert, so Luhmann, gerade erst Konflikte um sie danach zu lösen.“ (Thorsten Bonacker 1996: S. 108)

### 2.1.5 Kommunikativer Konflikt

In Bezug auf den kommunikativen Konflikt handelt es sich um eine diskursive Konfliktbearbeitung. Diese Konflikte liegen auf einer anderen Ebene als beispielsweise Interessenskonflikte. Kommunikative Konflikte treten auf, wenn es zwischen zwei zurechnungsfähigen und verständigungsbereiten Personen über eine Sprechhandlung nicht sofort zu einem Einverständnis kommt. Das Besondere an diesem Konflikt ist, dass er durch Argumentation beigelegt werden kann. Die Ursachen für kommunikative Konflikte können ganz simpel sein, zum Beispiel eine Fehlinformation durch eine zuverlässige Quelle oder Fehlinterpretation einer Handlungsnorm wie zum Beispiel neue firmeninterne Regelungen. Meistens sind sie jedoch Resultate des Problemdrucks die Identitätskonflikte auf die äußere Organisation der Rede ausüben. Hier ist charakteristisch, dass alle Beteiligten glauben verständnisorientiert eingestellt zu sein, sich aber mindestens ein Kommunikationsteilnehmer selbst täuscht und eigentlich erfolgsorientiert ist (vgl. Gerhard Satke 1995: S. 75-77).

Der Unterschied zu Habermas liegt darin, dass bei Habermas ein Konflikt nur dann entsteht, wenn mindestens ein Beteiligter einem anderen unterstellt, dass er erfolgsorientiert eingestellt ist, damit klammert er jedoch die zuvor erwähnten Irrtümer wie, Fehlinformationen und Missverständnisse aus. Die Formen, wie Personen mit dem Konflikt weiter vorgehen können, sind in etwa gleich nämlich:

- Entweder sie beenden die gesamte Interaktion und der Konflikt ist somit der Trennungsgrund welcher im Raum bestehen bleibt.
- Die betroffenen Personen gehen merklich zu strategischem Handeln über und versuchen durch Ausspielen von Machtmitteln den Konflikt zu entscheiden.
- Sie versuchen in irgendeiner Weise abzulenken oder auszuweichen, aber die eigentliche Grundlage aufrechtzuerhalten und somit den Konflikt dahinschwelen zu lassen

- Die Personen versuchen Verdeutlichungen, Begründungen, Rechtfertigungen oder Ähnliches vorzubringen um den Konflikt diskursiv zu bearbeiten (vgl. Gerhard Satke 1995: S. 77).

Der Konfliktbegriff in dieser Theorie ist enger als in der zuvor beschriebenen Theorie. Der theoretische Konflikt von Habermas tritt auf, sobald ein Beteiligter den Konflikt wahrnimmt und als so einen empfindet. Der kommunikative Konflikt tritt jedoch erst auf sobald er in irgendeiner Form (verbal, paralinguistisch, direkt oder indirekt) zum Ausdruck gebracht wird (vgl. ebd.: S. 78).

### 3. Der Konflikt

In dem folgenden Abschnitt wird auf den Konflikt im Allgemeinen, auf die Konfliktarten, sowie Konfliktkonstellationen in der Schule, auf Interkulturalität und Konflikte, auf Konfliktanalyse und Konfliktlösungsmethoden Bezug genommen.

#### 3.1 Der Konflikt- Allgemein

Zu Beginn dieses Kapitels wird eine Begriffsdefinition des Wortes Konflikt aus dem Lexikon dargestellt: „Prozess einer Auseinandersetzung, der auf unterschiedlichen Interessen von Individuen und sozialen Gruppierung beruht und in unterschiedlicher Weise institutionalisiert ist und ausgetragen wird“ (Wirtschaftslexikon: 29.09.2016). Der Sinn eines Konfliktes liegt darin, eine Gruppeneinheit zu erstellen. Sie haben einen selektiven Sinn, indem sie Unterschiede deutlich machen, aber auch Einheit und Einigkeit herstellen. Weiters kommt hinzu, dass sie soziale Komplexitäten entwickeln. Konflikte garantieren Gemeinsamkeit und Veränderung in e Einem. Die Weiterentwicklung und das Finden der eigenen Identität geschieht immer in Kombination mit Konflikten (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 21-26).

„Nur durch die Komplexität kann die gemeinsame Einheit erreicht werden, nur durch die gemeinsame Einheit kann auf die Komplexität eingegangen werden. Nur durch die Berücksichtigung der Bedürfnisse kommt man zu einer Leistung, nur durch die gemeinsame Leistung können die Bedürfnisse befriedigt werden“ (Gerhard Schwarz 2013: S. 26).

Pesendorfer (2004) beschreibt die Entstehung eines Konfliktes, durch das Auftreten unterschiedlicher Interessen zwischen verschiedenen Menschen, die darauf angewiesen sind, dass ihre eigenen Vorstellungen erreicht werden (vgl. Pesendorfer 2004 in Gerhard Schwarz 2013: S.36).

Konflikte sind ebenfalls sinnvoll, weil sie die drei Grundwidersprüche der menschlichen Existenz ausbalancieren. Erstens die Unterschiedlichkeit contra Gemeinsamkeit, Konflikte machen einerseits Unterschiede sichtbar (vor allem in der Arbeitswelt ein bedeutender Aspekt) andererseits stellen sie auch Gemeinsamkeiten her. Zweitens Vielfalt contra Einheitlichkeit, Konflikte ermöglichen verschiedene

Sichtweisen auf eine Sache um Vorteile und Nachteile zu erkennen. Trotzdem stellen sie Einheitlichkeit her, da sie dem gesamten Ganzen wie in Punkt Eins erwähnt, untergeordnet sein müssen. Lehrer werden beispielsweise oft als Einzelkämpfer gesehen, sie stehen alleine in ihrer Klasse, halten die Stunden ab und gehen wieder nach Hause. Doch es wäre oft einfacher ein Team zu bilden, da jeder Lehrer seine Individualität mitbringt, die sehr verschieden sein kann und das Team aus mehreren Lehrern verschiedene Blickwinkel zur Verfügung hat. Als dritter Grundwiderspruch ist Verändern contra Bewahren zu nennen. Konflikte bringen Veränderungen mit sich, sind aber auch Hüter des Bestehenden, dass in einem Konflikt verteidigt werden kann (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 9-12).

Es gibt verschiedene Grundlagenmodelle, welche versuchen Konflikte und ihre Hintergründe zu beschreiben. Als Erstes ist das Eisbergmodell von Sigmund Freud zu nennen. Dieses besagt, dass nur in etwa 20% des Konfliktes für die Person selbst und eventuelle andere Personen sichtbar ist. Die restlichen 80% sind versteckt, sozusagen unter dem Wasser, wie zum Beispiel die Vorgeschichte eines Konfliktes, eine unklare Kommunikation, Interpretationen und versteckte Gefühle (vgl. Engfer 2013: S. 15ff). Nach Watzlawick et al. (1969) kann man auch sagen, dass der Teil über dem Wasser die „Sachebene“ darstellt, das bedeutet das Ausgesprochene und unter dem Wasser befindet sich der größere Teil, nämlich die „Beziehungsebene“, hier liegt die Persönlichkeitsstruktur eines Menschen. Vor allem in Konfliktfällen ist es wichtig auch die Beziehungsebene zu berücksichtigen und miteinzubeziehen, ohne diese wird eine Konfliktlösung nicht möglich sein.

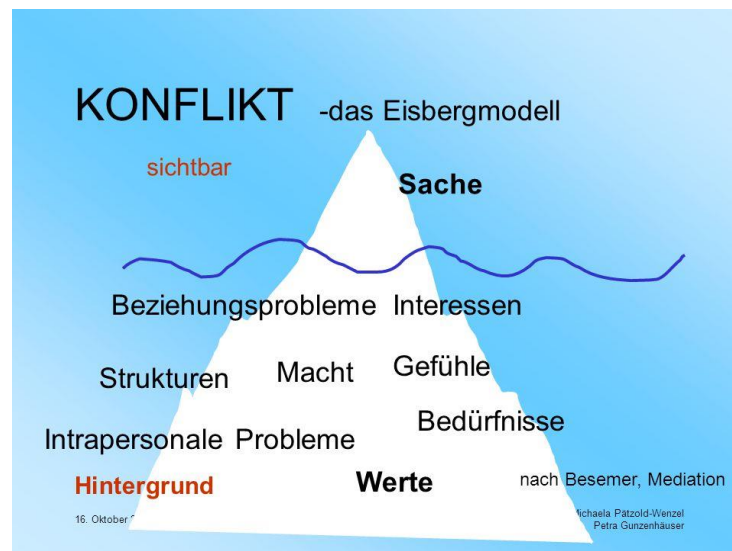


Abbildung 1: Eisbergmodell von Christoph Besemer (2013)

Weiters gibt es das Konfliktmodell von Pat Patfoort (2008). Dieses dient vor allem dazu, Konflikte und Konfliktverläufe zu verstehen. Es soll zeigen, wie Gewalt entsteht und welche Bedeutung Macht in Konflikten und deren Lösung hat. Es gibt beispielsweise eine destruktive Konfliktbearbeitung, wobei sich eine Person in der „Mehr-Position“ und eine in der „Minder-Position“ befindet. Dies kommt oft in hierarchischen Unternehmen vor in denen Macht eine Rolle spielt. Diese Konfliktbearbeitung löst Aggression aus, welche in drei Hauptrichtungen gerichtet werden kann. Erstens in die Eskalation, dieser Zustand wird erreicht, wenn die Person in der „Minder-Position“ versucht die andere Partei, mittels Beleidigungen, Sturheit oder Mobbing zu übertrumpfen. Daraufhin wird auch die zweite Person versuchen an Macht zuzulegen, eventuell mittels juristischer Hilfe. Dadurch eskaliert der Konflikt immer weiter und eine Einigung kann nur sehr selten erfolgen (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 43). Als zweite Hauptrichtung ist die Ableitung auf Dritte zu nennen. Die Person in der „Minder-Position“ versucht ihren Frust und ihre Wut an einer dritten Person abzuladen, diese Person ist dann der „Sündenbock“. Dadurch verbreitet sich die Aggression, denn nun kann sich die dritte Person eine weitere Person mit weniger Macht suchen und an dieser seine Wut auslassen, dies führt zu einem Teufelskreis. Die letzte Hauptrichtung in der destruktiven Konfliktbearbeitung ist die Internalisierung. Personen, welche keine Chance sehen, sich gegen andere durchzusetzen, aus welchem Grund auch immer (zum Beispiel Religion oder Ethik), können die Aggression auf sich selbst richten. Dies kann zu Depressionen und zu

Selbstmord führen, wenn die Person alles „in sich hineinfrisst“ (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 43-45). Außerdem gibt es die Form der konstruktiven Konfliktbearbeitung im Modell von Pat Patfoort. Dies ist die Orientierung an der Gleichwertigkeit von Personen. Hierbei müssen Personen, die in unterlegenen Positionen sind, Macht entwickeln um Gleichwertigkeit zu erzeugen. Es sollte jedoch keine Überlegenheitsposition angestrebt werden. Dadurch kann die Eskalationsdynamik gestoppt werden, ohne seine eigenen Interessen aufgeben zu müssen. Somit werden Personen in der „Mehr-Position“ auf Machtmittel verzichten und die andere Partei respektieren und gleichwertig behandeln (vgl. Pat Patfoort 2008: S. 118 ff).

Ein weiteres Grundlagenmodell ist die gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg (2012), welche auf dem Konzept der Ich-Botschaften und des aktiven Zuhörens aufbaut und die Bedürfnisse und das Bitten hinzufügt. Eine der vier Komponenten der gewaltfreien Kommunikation, ist die Beobachtung. Man muss genau beobachten was tatsächlich passiert, unser Gegenüber nicht aus den Augen lassen und darauf achten was man sieht, sagt und hört. Der Sinn dahinter ist, jemanden zu beobachten, ohne ihn zu beurteilen oder gar zu verurteilen, diese Beobachtungen werden notiert. Als weitere Komponente gelten unsere Gefühle. Der Person wird mitgeteilt was fühlen wir, wenn wir sie beobachten. Danach folgen die Bedürfnisse, und die Frage, welches Bedürfnis hinter dem zuvor genannten Gefühl steckt. Was möchte ich von der anderen Person um mein Bedürfnis zu stillen. Darauf folgt der letzte Punkt, nämlich die Bitte. Diese soll sehr spezifisch sein um dem Anderen genau zu sagen, was wir von ihm möchten (vgl. Marshall B. Rosenberg 2012: S. 24-26). Dadurch entsteht der Kommunikationsfluss, denn auch unser Gegenüber hat Wünsche und Bitten an uns. In diesem Kommunikationsmodell, ist es wichtig, die Person mit der man spricht nicht verbal anzugreifen. Deshalb sollte man in Ich-Botschaften sprechen, wie zum Beispiel: „Ich fühle mich missverstanden.“



Abbildung 2: Modell der gewaltfreien Kommunikation (Carsten Weerth 2015)

Des Weiteren wird die Gruppendynamik genauer betrachtet. Vorerst lässt sich laut Peter R. Hofstätter (1973) festhalten, dass die Leistungsmöglichkeit einer Gruppe, besser ist als ihr intelligentestes Mitglied. In Bezug auf das stärkste Mitglied, muss zwischen Tüchtigkeit und Beliebtheit unterschieden werden. Der Tüchtigste muss keinesfalls implizieren, dass er auch den Beliebtesten der Gruppe darstellt. In der Regel sind dies zwei unterschiedliche Personen (vgl. Peter R. Hofstätter 1973: S. 178ff). In Gruppen entwickeln sich gewisse Rangordnungen, diese sind in belangvollen Situationen auch für Außenstehende ersichtlich. Konkret hat eine Person einen bestimmten Rang inne, die Rangordnung kann sich gegebenenfalls aber ändern (vgl. Peter R. Hofstätter 1957: S. 122ff). Die einzelnen Ränge lassen sich anhand des rangdynamischen Modells von Raoul Schindler (1957) in Abbildung 3 aufzeigen.

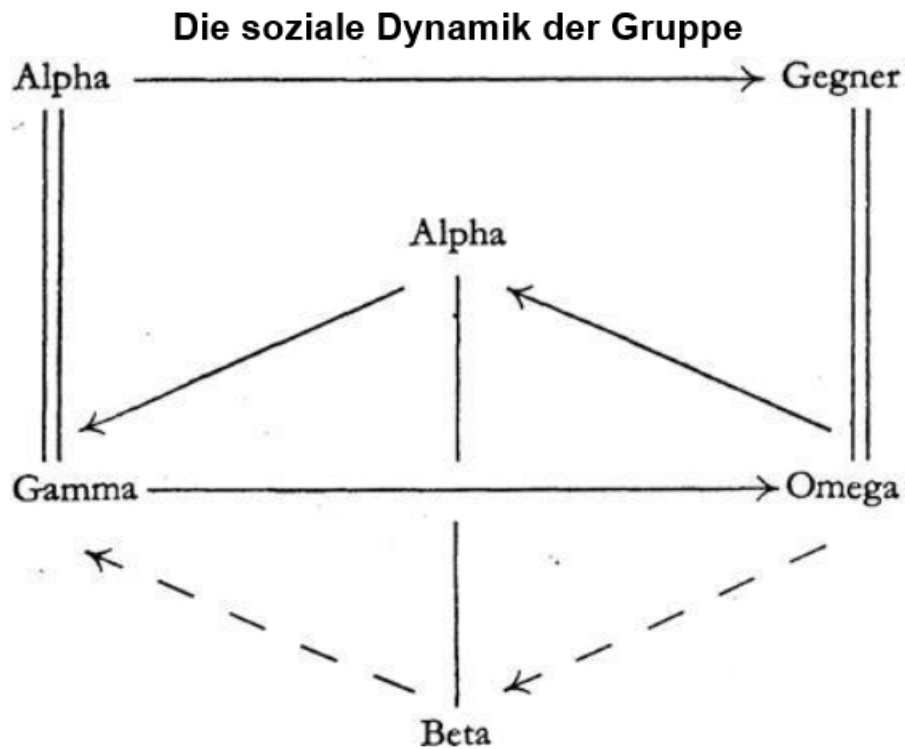


Abbildung 3 Rangdynamisches Modell (Raoul Schindler 1957: S. 313)

Die Alpha-Person ist der Führer der Gruppe und repräsentiert sie nach außen. Sollte es zu einem Konflikt zwischen zwei Gruppierungen kommen, dann werden sich die Alpharollen gegenüberstehen und den Streit austragen. Der Alpha ist unabhängig, denn seine Ziele sind die Ziele der Gruppe. Innerhalb der Gruppe argumentiert er nicht, sondern agiert. Sein agieren richtet sich vor allem gegen die Gamma Positionen der Gruppe.

Die Person in der Beta-Position ist der Spezialist der Gruppe und meist nur durch den Alpha mit dieser verbunden. Das Individuum in dieser Position ist der Fachmann, der sich anders verhalten kann, oder über einzelne Sachverhalte schmunzeln kann. Trotzdem muss er ab und an sein Wissen präsentieren und der Gruppe als Berater zur Seite stehen. Aufgrund dessen ist die Verbindung zum Alpha Individuum relevant, dieser muss ihn anerkennen und seine Ratschläge akzeptieren. Je nach Auftreten des Betas und je mehr Alphaqualitäten er in sich birgt, desto umstrittener ist seine Position.

Die Gamma- Position beschreibt Schindler als anonyme Mitglieder. Sie sind in dieser Gruppe, weil sie sich mit dem Alpha identifizieren können. Die Gammas tragen die manifeste Leistung und wenden sich gegen die Omega-Positionen.

Die Omega- Individuen in einer Gruppe erfüllen einen wichtigen Aspekt, sie repräsentieren den Feind einer Gruppe, sie sind die Außenseiter. Sie entwickeln Eigenschaften die oftmals positiv für die Gegner sind. Diese Position wendet sich wiederum gegen den Alpha.

Dadurch ergibt sich eine Dynamik, der Alpha richtet seine Affekte gegen Gamma, und diese weiter an die Omega, welche ihre Affekte gegen Alpha richten. Einzig Beta ist als Außenstehender zu sehen, solange er nicht zum Gegenalpha wird (vgl. Raoul Schindler 1957: S. 309ff).

Laut dem Aristotelischen Modell teilen sich Konflikte in Pannen und Aporien auf. Je nach Konflikt müssen unterschiedliche Techniken angewendet werden, um den Konflikt analysieren und lösen zu können. Pannen sind Störungen, im System die durch die ihm enthaltene Logik – laut Aristoteles logike techne- gelöst werden können. Dies passiert hier meist indem man auf Hierarchie oder Gesetze verweist, so somit hat eine Seite Recht und die andere Unrecht. Die Grundannahmen, denen Gesetze und Verordnungen folgen, sind diejenigen der aristotelischen Logik. Sollten trotzdem Widersprüche auftauchen, wenn zum Beispiel beide Parteien der Meinung sind, dass sie im Recht sind und eine Seite nicht „logisch“ eliminiert werden kann, muss dialektisch reagiert werden. Das bedeutet beide Parteien so lange reden zu lassen, bis sie sich mit den Standpunkten des Gegenübers auseinandergesetzt haben (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 14-15). Pannen sind somit Fehler, Störungen oder Missverständnisse, welche einen Schaden verursachen und deshalb vermieden werden sollen. Sie klären sich jedoch wieder auf, sie sind „wieder gut zu machen“ durch Entschuldigungen oder Fehlerbehebungen (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 57-58).

Eine Aporie entsteht durch einen Widerspruch, der nicht beseitigbar ist, weil es meist Grundwidersprüche sind, welche aus verschiedenen Zugehörigkeiten oder Interessen entstehen können. Sie benötigen ein Management, müssen bearbeitet, betreut und gepflegt werden. Diese Konflikte können nicht behoben werden, sie können bestenfalls unterdrückt werden, melden sich jedoch zu einem späteren Zeitpunkt immer wieder und müssen neu ausbalanciert werden. Sie sind emotional sehr belastend, der Lerneffekt ist jedoch sehr hoch (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 57-58). „Ein aporetischer Konflikt ist eine Interessenskollision von Personen oder Gruppen

die miteinander zu tun haben, mehr oder weniger voneinander abhängig, einander nicht aus dem Wege gehen können und unter Einigungszwang stehen“ (Guido Schwarz 2003: S. 58).

In Bezug auf die Schule sind typische Schul- Pannen, Konflikte, welche mit Mitteln der Organisation gelöst werden können. Eine Schul-Aporie ist jedoch, wenn ein Lehrer oder Professor vier Personen beziehungsweise vier Rollen in einer Person widerspiegelt.

1. Ist er Bediensteter des Landes oder des Bundes, er verdient sein Geld mit dem unterrichten.
2. Er ist Vermittler kognitiven Wissens und überprüft die Leistungen der Schüler
3. Der Lehrer ist Erzieher, er hilft bei der persönlichen Entwicklung und der Sekundärsozialisation der Kinder.
4. Er ist Vermittler gesellschaftlicher Werte, er hilft dem Kind ein guter Staatsbürger zu werden (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 42).

Die Konflikte beziehungsweise Aporien treten vor allem an den Schnittstellen dieser vier Rollen auf, sie sind sozusagen Rollenkonflikte (eine genauere Beschreibung erfolgt im Kapitel Konfliktarten). Die meisten Konflikte spielen sich jedoch im Lehrer selbst ab, sie sind vom System abgekoppelt (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 43). Abschließend ist zu diesem Kapitel zu sagen, dass Logik ein Ordnungssystem ist, diese Ordnung schützt den Menschen vor dem unberechenbaren Chaos, sie gibt Sicherheit.

### 3.2 Konfliktarten

Zu Beginn muss erwähnt werden, dass es sich in Schulen meist um interpersonale Konflikte handelt. Diese sind durch die Unvereinbarkeit oder Ausschließlichkeit möglicher Bedürfnisse, Interessen, Handlungen oder Handlungsintentionen gekennzeichnet. Im Mittelpunkt steht die Verteilung von Ressourcen. Nach Foa und Foa (1974: S. 38) sind diese Ressourcen: Geld, Güter, Liebe, Status, Dienstleistungen und Informationen.

„Ein interpersonaler Konflikt ist dann gegeben, wenn eine Person von der anderen fordert, dass sie ihr etwas gibt, was letztere ihr aber nicht geben will beziehungsweise

wenn eine Person der anderen etwas wegnehmen will oder weggenommen hat, was der vormalige Besitzer nicht hergeben wollte“ (E. Neubauer 1986: S. 32).

Es gibt vier Grundkonflikte die jeder Mensch von der Geburt an bis zum siebten Lebensjahr durchlebt, diese gehören zur frühkindlichen Prägung. Diese Grundkonflikte durchleben wir immer wieder und prägen dadurch unsere künftigen Verhaltensweisen. Gerhard Schwarz (2013) setzte diese Konflikte mit den vier Entwicklungsschritten in Verbindung.

Der erste Grundkonflikt ist der zwischen Leben vs. Tod/ Urvertrauen vs. Urmisstrauen, die verstandesbetonte Prägung. Der Zeitpunkt liegt hier von der Geburt bis zum dritten oder vierten Monat. Angst, Hunger, Kälte, Nässe, Atemnot und neue Geräusche beschreiben hier die Gefühle des Menschen, man ist abhängig von Anderen (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 104-106).

Der zweite Grundkonflikt findet zwischen Individuum vs. Gruppe / Zugehörigkeit vs. Trennung statt und ist die gefühlsbetonte Prägung. Der Zeitraum ist in dieser Phase vom vierten oder fünften Lebensmonat bis zum zweiten Lebensjahr. In dieser Zeitspanne werden vor allem Aufgaben wie die Aufnahme fester Nahrung, die Entwöhnung von der Mutterbrust und die Entwicklung der Motorik erlernt. (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 112).

Der dritte Grundkonflikt nennt sich Junge vs. Alte / Selbstbestimmung vs. Fremdbestimmung, die ordentliche Persönlichkeit. Zeitraum ist hier das zweite bis vierte Lebensjahr, besonderes Augenmerk liegt hier auf dem Sauberwerden und der Kontrolle der Körperfunktionen (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 118).

Der letzte Grundkonflikt ist der der Selbstverehrung vs. Liebe / Männliches vs. Weibliches Prinzip, die Wagemutige. Dieser findet in der Zeit vom vierten bis zum siebten Lebensjahr statt. Hier werden alle erworbenen Fähigkeiten weiterentwickelt. Hinzu kommt die Entdeckung des Geschlechts, sowohl des Eigenen als auch des Anderen (vgl. ebd. S.126).

### 3.3. Alltägliche Konflikte

In diesem Kapitel werden die alltäglichen Konflikte, mit denen jedes Individuum im Laufe seines Lebens mindestens einmal konfrontiert wird, kurz erläutert.

- Konkurrenzkonflikte: Wer von Zweien ist besser?

Sobald ein dritter hinzu kommt ist es Rivalität. Konkurrenz ist vor allem in der Arbeitswelt ein notwendiger Konflikt. Das Potential der Weiterentwicklung der Individualitäten ist durch einen Konkurrenzkampf gesteigert und es lässt sich ein Gewinner und ein Verlierer bestimmen (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 143).

- Gruppenkonflikte

Emotionale Partizipation ist Kennzeichen von Gruppen, darunter versteht Schwarz (2013), den Versuch, die Mitglieder der Gruppe im emotionalen Bereich gleichzuschalten und auf eine gemeinsame Einstellung zu bringen. Nur in diesem Rahmen können Gruppenkonflikte bearbeitet werden. „Die Gruppe hat gleichmachende Tendenzen, sie feuert den Langsameren an und bremst den Schnelleren, so dass eine gemeinsame Leistung /ähnliches Tempo zustande kommt“ (Gerhard Schwarz 20013: S. 161).

Hier kann es auch zu Untergruppenkonflikten kommen, das ist die Schnittstelle zwischen kleineren, sozialen Einheiten und der Gesamtgruppe selbst. Wenn eine Gruppe zerfällt liegt dies meist an den Untergruppenbildungen, diese können zum Beispiel aus Dreieckbeziehungen oder Pärchen entstehen. Sonderinformationen oder Absprachen innerhalb dieser Untergruppen sind Kennzeichen. Deshalb wird intuitiv von der Gesamtgruppe versucht diese Untergruppe zu zerstören (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 161-163).

- Territorialkonflikte

Jede Gruppe aber beispielsweise auch Stämme, brauchen für ihre Sicherheit und Stabilität ein eigenes Territorium. Dieses muss nicht unbedingt räumlich definiert sein, es reicht aus, wenn es durch Kompetenzen oder Arbeitsstrukturen

gekennzeichnet ist. Es definiert jedoch die Einheit einer Gruppe und wird nach außen hin verteidigt (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 1164).

- Rangkonflikte

In jedem Sozialgebilde kommen Rangkonflikte vor, sowohl in der Schule als auch in der Arbeitswelt oder unter Freunden. Es entsteht ab der ersten Interaktion eine gewisse Rangordnung, diese sorgt für Ordnung und legt eine bestimmte Arbeitsteilung fest (vgl. ebd. S. 168).

- Normierungs- und Bestrafungskonflikte

Das Normensystem ist der allgemeine Anpassungsindex an die Umwelt. Was erlaubt ist oder nicht oder was gut und was schlecht ist wird vom Regelsystem bestimmt. Dies ist auch in Gruppengebilden der Fall, die Einhaltung der Regeln wird von den einzelnen Gruppenmitgliedern durch Sanktionen erzwungen. Diese Konflikte treten somit immer dann auf, wenn ein Mitglied gegen eine Regel verstößt und dann Sanktionen nach sich zieht um wieder in die Gruppe integriert zu werden (vgl. ebd. S. 171).

- Zugehörigkeitskonflikte

Während des Prozesses einer Gruppenbildung hat jeder Zeit seine Normen und Einflüsse zu integrieren. Danach kann sich jedes Gruppenmitglied mit den zu Beginn aufgestellten Regeln identifizieren. Zugehörigkeit bedeutet nun, der Gruppe verpflichtet zu sein, das ist notwendig um eine Einheit gewährleisten zu können (vgl. Andrea Horvath 2003: S. 14). Ein Zugehörigkeitskonflikt ist zum Beispiel, wenn sich ein neues Mitglied integrieren möchte oder, wenn zu zwei Personen eine Dritte dazu kommt. Dann ergeben sich zwei neue Beziehungen und die alte Beziehung zwischen den zwei bestehenden Personen muss neu definiert werden. Deshalb erfordert die Integration einer weiteren Person zu einer Gruppe viel Zeit (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 175-179).

- Führungskonflikte

Führungskonflikte beschäftigen sich nur mit den Alphapositionen einer Rangreihe. Der Führer einer Gruppe sollte die Gruppenfunktionen beherrschen. Hier unterscheidet Schwarz (2013) zwischen den zielorientierten und den gruppenorientierten Funktionen. Zu den Zielorientierten gehört neben dem Setzen der Ziele auch die Kontrollfunktion. Die gruppenorientierten Funktionen sind soziale Funktionen, wie Schutz, Konfliktbearbeitung und Sich-Wohlfühlen (vgl. Andrea Horvath 2003: S. 13).

- Substitutionskonflikt

Die meisten Konflikte werden nicht direkt an der Problematik ausgetragen, sondern werden auf einen anderen Konfliktgegenstand projiziert, der einfacher zu diskutieren ist. Es wird ein harmloser Konflikt vorgeschoben, um dem eigentlichen Konflikt aus dem Weg zu gehen. Der Vorteil daran ist, dass man sich Zeit verschafft und sich der Konflikt bis dahin vielleicht schon aufgelöst hat. Der Nachteil ist jedoch, dass der Konflikt möglicherweise an noch mehr Bedeutung gewinnt und eine Lösung immer schwieriger zu finden ist (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 186-188).

- Loyalitäts- oder Verteidigungskonflikt

Dieser Konflikt tritt auf, wenn ein Gruppenmitglied angegriffen wird und die anderen Mitglieder nun vor der Wahl stehen sich hinter ihn zu stellen oder nicht (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 189).

### 3.3 Konfliktkonstellationen in der Schule

„Die Auswirkung der Globalisierung, die rasante Entwicklung von Informationstechnologien und Wissenschaften, die anhaltende Ausbeutung der Umwelt, ein ständiger Wandel von Werten und Normen in einer individualisierten Multioptionsgesellschaft mit ihren Veränderungen sozialer Strukturen treffen alle Menschen und führen zu Verunsicherungen und Orientierungsproblemen, inter- und intrapsychischen Konflikten und Krisen. Neue Schulgesetze, neue Lehrpläne, neue

Fächer, neue Methoden, neue Inhalte- seit einigen Jahren sind Schulen ständigen Reformprozessen unterworfen“ (Silvia Canori-Stähelin et al. 2006: S. 18).

Dieses Kapitel setzt sich mit den möglichen Konfliktkonstellationen, die in einer Schule vorkommen können auseinander und bringt sie mit den Konfliktarten des vorigen Kapitels in Verbindung.

- Konflikte zwischen Ministerium und Landesschulräten

Bei diesen Konflikten spielt meist Geld oder Macht eine große Rolle. Das Ministerium erlässt und die Schulräte haben umzusetzen (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 45). Hierbei handelt es sich um Organisations- beziehungsweise Institutionskonflikte.

- Konflikte zwischen dem Landesschulrat und der Schule

Handelt meist nur von der Personalpolitik, welcher Lehrer wird welcher Schule zugeteilt. Dies sind ebenfalls Institutionskonflikte.

- Konflikte zwischen Direktoren und Lehrern

Wenn zum Beispiel Beschwerden von Eltern eingebracht werden, ist dies besonders schwierig für Direktoren. Stimmen sie den Eltern zu, sind die Lehrkräfte verärgert und umgekehrt. Wenn ein freundschaftliches Verhältnis zwischen dem Direktor und einer Lehrperson besteht, kann es zu Ungerechtigkeiten gegenüber dem Kollegium kommen. Eine Schule kann nur dann Erfolg haben, wenn beide Parteien zusammenarbeiten (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 46-47). Hier spricht man entweder von einem Macht- beziehungsweise Führungskonflikt, es besteht Handlungsbedarf um die Harmonie der gesamten Schule wiederherzustellen. Der Direktor oder die Direktorin befindet sich in dieser Konfliktkonstruktion in einer Alpha Position.

- Konflikte zwischen Direktoren und Eltern

Diese Konflikte sind sehr schwer zu bewältigen, da die eigentlichen Konflikte meist zwischen Lehrern und Eltern stattfinden und der Direktor als Hilfe hinzugezogen wird. Jede Partei möchte nun die dritte Person auf seiner Seite haben und versucht zu argumentieren. Diese Konflikte sind meistens nicht „logisch“ zu klären, da beide

Parteien in gewisser Weise im Recht sind. Hinzu kommt, dass es Eltern gibt die versuchen den Schulleiter zu erpressen, indem sie mit Medienveröffentlichungen drohen. Das wäre natürlich sehr unangenehm, da der Ruf einer Schule auch nach außen hin repräsentiert werden soll. Der beste Umgang mit solchen Situationen ist, wenn man ein professionelles Management zur Hilfe hinzuzieht, dies ist jedoch oftmals aufgrund von Geldmangel nicht möglich (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 48). Hierbei handelt es sich überwiegend um Machtkonflikte, jede Position versucht auf ihrem Recht zu beharren und setzt eventuelle Druckmittel ein.

- Konflikte zwischen Direktoren und Schülern

Der Leiter einer Schule muss immer dann eingreifen, wenn die Lehrkräfte in ihrer Autorität an ihre Grenzen gestoßen sind. Wenn zum Beispiel Schüler ihren Anordnungen nicht mehr gehorchen oder Strafen, welche ihnen aufgetragen wurden, nicht annehmen beziehungsweise nicht umsetzen. Hier fungiert der Direktor oder die Direktorin entweder als noch härterer Bestrafer oder als ein Vermittler zwischen beiden Positionen. Solche Konflikte finden zumeist auf der Organisationsebene statt, denn der Direktor soll entscheiden wer im Recht ist (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 47). Dieser Konflikt kann als ein Normierungs- beziehungsweise Bestrafungskonflikt bezeichnet werden. Man kann die Schule als Ganzes als eine Gruppe betrachten in der es gewisse Regeln zu befolgen gibt. Folgt man diesen nicht, zieht es Sanktionen nach sich, die erfüllt werden müssen, um wieder integriert zu werden.

- Konflikte zwischen Lehrern und Eltern

Dieses Verhältnis ist vor allem in Bezug auf Elternvereine sehr wichtig. Die Schuld liegt hier meist nicht nur bei einer Partei, denn es können Konflikte durch geschriebene Kommunikation im Mitteilungsheft erfolgen oder die Erziehungsberechtigten des Schülers haben an den Elternsprechtagen nur wenig Zeit zur Verfügung. Jedoch ist gerade diese Beziehung sehr wichtig, da es oft lehrerabhängig ist, welcher Schule die Eltern ihre Kinder anvertrauen (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 50). Die Vermittlung ist gerade in diesem Konfliktfall sehr schwierig, da die meisten Eltern in einem Gespräch mit den Lehrern hinter ihrem Kind stehen, auch, wenn sie einsehen, dass ihr Kind womöglich einen Fehler begangen hat. Aufgrund dessen kann man hier von einem Machtkonflikt sprechen.

- Konflikte zwischen Lehrern untereinander

Dies ist eines der wichtigsten Konfliktfelder in einer Schule, denn das Schulklima ist abhängig von der Konfliktkompetenz des Lehrpersonals. Hier sind meist persönliche Gründe der Hintergrund eines Konfliktes, wie zum Beispiel Neid, Aversion oder Angst vor Stundenverlust (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 49). Aber auch Konkurrenzkonflikte können eine Rolle spielen, welche Lehrkraft ist besser in seinem Gebiet oder welche Lehrperson hat ein besseres Verhältnis oder einen besseren Ruf bei den Schülern.

- Konflikte zwischen Lehrern und Schülern

„Konflikte zwischen den Bedürfnissen der Lehrer und Schüler sind so unvermeidlich wie Regen oder Steuern“ (Thomas Gordon 1977: S. 152).

Diese Konflikte sind sehr prägend, von ihnen hängt das Image der Schule ab und somit der Schülerzulauf. Ein großes Thema ist der Führungsstil der Lehrkräfte, dieser ist meist autoritär. Doch Schüler entwickeln oftmals gerade dadurch einen Machtkampf mit den Lehrern, der sich auch auf andere Ebenen und andere Fachkräfte auswirken kann. Solange die Schüler noch jünger sind reagieren sie besser auf Belohnungs- und Bestrafungsmethoden. Doch je älter sie werden, desto weniger lassen sie sich durch Lob ködern, gerade deshalb fühlen sich Lehrer gegenüber älteren Schülern oft hilflos (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 51).

Diesen Machtkonflikt gibt es aber auch in umgekehrter Form, insofern, dass Schüler Macht auf Lehrkräfte ausüben. Gerade, wenn Lehrer sich für den autoritären Führungsstil entscheiden, kann es passieren, dass Schüler und Schülerinnen jeglichen Respekt vor ihnen verlieren und undiszipliniert werden. Dadurch entwickelt sich ein negatives Lernklima, denn jede Klasse benötigt Ordnung und Struktur um konzentriert Lernen zu können (vgl. Thomas Gordon 1977: S. 157-160).

„Die Beziehung zwischen Lehrer und Schüler ist gut, wenn sie aufgebaut ist auf:

1. Offenheit und Transparenz, so dass jeder dem anderen gegenüber ehrlich sein kann.
2. Anteilnahme, wenn jeder weiß, was er dem anderen bedeutet.
3. Gegenseitiger Abhängigkeit anstatt einseitiger Abhängigkeit.

4. Der nötigen Distanz, die jedem erlaubt, Kreativität und Individualität zu entwickeln.

5. Gegenseitiger Befriedigung der Bedürfnisse“ (Thomas Gordon 1977: S. 35).

- Konflikte zwischen Schülern untereinander

Zwischen Schülern kann es zu unzähligen Konflikten kommen, wie zum Beispiel zu Rangkonflikten, Führungskonflikten, Zugehörigkeitskonflikten oder zu Rivalitätsbeziehungsweise Konkurrenzkonflikten. Hier sind vor allem Lehrer und die Schulleitung gefragt, da hier von Anfang an richtig reagiert werden muss. Streitereien dürfen nicht ignoriert werden, sondern benötigen Handlungsbedarf, kleinere Diskussionen dürfen jedoch nicht zu hart bestraft werden, sonst schadet dies den Beteiligten (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 52). Vor allem in der Zeit der Pubertät treten vermehrt Konflikte auf, jedes Individuum kämpft hier mit vielen inneren Konflikten, sie versuchen ihre eigene Persönlichkeit zu finden, distanzieren sich von ihren Eltern und finden Interesse an dem anderen Geschlecht (wodurch der Konkurrenzkampf noch einmal verstärkt werden kann). Zu Beginn sind Mädchen untereinander noch gegen Jungen verbündet, doch später entwickeln sich daraus Paare und Eifersüchteleien. Trotzdem ist gerade hier der Freundeskreis der Jugendlichen sehr wichtig und Lehrkräfte die den Schüler als einen jungen Erwachsenen und nicht mehr als Kind wahrnehmen (vgl. Andrea Horvath 2003: S. 19). Rang- und Führungskonflikte ergeben sich durch die Alphaposition die sich in einer Klasse entwickelt. In den meisten Klassen entwickelt sich von Anfang an eine Rangordnung, wer hat das Sagen in der Klasse und wer nicht. Im Laufe des Alters kann es jedoch zu einer Verschiebung oder zu einem Versuch diese Position zu verändern kommen.

### 3.4 Interkulturalität und Konflikte

Wachsende Pluralität und Mobilität kennzeichnen die heutige Gesellschaft. Dadurch entwickelt sich die Zunahme an Interaktionen zwischen Menschen unterschiedlichster Nationen und den damit einhergehenden Aufgaben. Die Schlüsselkompetenz der heutigen Gesellschaft ist die kulturelle Kompetenz. Der

Umgang mit unterschiedlichen Individualitäten sollte deshalb als eine gesellschaftliche Herausforderung gesehen werden, die natürlich auch in der Schule eine wichtige Rolle darstellt (vgl. Ulla Kriebener et al. 2012: S. 7).

Der Mensch ist ein Natur- und Kulturwesen. Die Naturseite unterliegt dem Kreislauf von Werden und Vergehen, diese entwickelt sich aus sich selbst. Die Kulturseite jedoch ist das was ein Mensch durch eigenes Wirken aus sich und den Dingen herausholen kann. Kultur selbst zu definieren ist jedoch sehr schwierig, laut Rudolf Keck et al. (2004) zählen zu Kultur:

- Alle zu einer bestimmten Zeit in einem bestimmten geographischen Raum befindlichen Kulturgüter wie zum Beispiel Sprache und Rituale/Brauchtümer
- Die Lebens- und Ordnungsformen einer Zeitepoche und deren institutionalisierte Kulturgebiete, wie zum Beispiel Religion und Wissenschaft
- Alle Aktionen und Aktivitäten, die sich aus den ersten beiden Punkten ergeben (vgl. S. 46).

Der Mensch sammelt Erfahrungen in allen drei Kulturbereichen, dieser Lernvorgang nennt sich „Entkulturation“ und meint damit laut Weber (1999) „...das Erlernen der Kultur entsprechenden Symbole und Sprache, der Gedanken, Gefühle und Ausdrucksweisen, Kenntnisse und Fertigkeiten, der Praktiken des Produzierens und Konsumierens, der Formen des Spielens und Feierns, des Herstellens und Gebrauchens von Werkzeugen und Maschinen, der Methoden und Strategien der Daseinserhaltung und Daseinsbereicherung, des Alltagswissens und der Wissenschaften, der sozialen, rechtlichen und politischen Ordnungen, der Lebenspläne, -wege, und -gehäuse, der Emotionen, Motivationen und Interessen, des Bildes von sich selbst und des Umgangs mit sich selbst“ (in Rudolf Keck et al 2004: S. 110).

„Interkulturelles Lernen bezieht sich auf die Identität des Individuums und deren Konstruktion und Dekonstruktion. Die wesentlichen Lernprozesse betreffen die Bereiche der Ambiguitätstoleranz, Empathie und Solidarität.“ (Ulla Kriebener et al. 2012: S. 7) Das Konzept interkulturellen Lernens beruht auf gemeinsamer Erziehung von Menschen aus unterschiedlichen Kulturen mit verschiedenen Sprachen und Religionen.

Als Basis für Konflikte mit kulturellen Pluralitäten, gilt die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen. Dieser Prozess ist bereichernd für die Menschheit, kann jedoch auch schmerzhaft sein. So wie zwischen Menschen derselben Kultur, produziert auch die Begegnung mit fremden Kulturen eine Beziehung. Wie zuvor schon einmal beschrieben, spielen auch hier unsere Vorgeschichte und unsere Erfahrungen eine große Rolle im Umgang mit dem Gegenüber. Wie Menschen anderer Kultur fühlen oder denken und auch in Konflikten umgehen, kann man nur mittels Kommunikation feststellen, die Beziehungsdynamik ist hier die Informationsquelle (vgl. Ulla Kriebenernegg et al. 2012: S. 17-19).

Besonders wichtig ist es mit allen Personen, unterschiedlicher Kulturen, Kommunikation auf gleicher Augenhöhe zu führen und die Differenzen und die Unterschiede anzunehmen, nur dadurch kann eine gelebte Intersubjektivität entstehen (Ulla Kriebenernegg et al. 2012: S. 23).

Bereits Pierre Bourdieu (1998) sagte, dass Verstehen nur dann möglich ist, wenn das konkrete Leben der Betroffenen mit seinem gesamten Sozialsystem, allen Einflüssen und umgebenden Strukturen gesehen wird. Wie Menschen etwas denken oder fühlen ist abhängig von ihren Erfahrungen, ihrer Sozialisation und ihrer habituellen Dispositionen (vgl. Pierre Bourdieu 1998: S. 12ff. in Ulla Kriebenernegg et al 2012).

Vor allem im Bereich der Erziehungswissenschaften und konkret der Wissensvermittlung ist diese Umstrukturierung eine zentrale Herausforderung. Es ist bedeutsam, „dass Fremde in der eigenen und das Eigene in der fremden Kultur wahrzunehmen“ (Ulla Kriebenernegg et al. 2012: S. 72).

Die Schule ist ein zentraler Ort interkulturellen Lernens, weil sie erstens die Aufgabe hat, den Schülern zu lehren was sie zum Leben in unserer Gesellschaft und Kultur befähigt. Zweitens ist das interkulturelle Lernen und Lehren ein gesetzlich abgesicherter Auftrag der Schule und somit aller Lehrkräfte. Drittens ist die Schule eine Institution die alle Mitglieder einer Bevölkerung in einer bestimmten Altersgruppe zusammenführt, hierzu zählt beispielsweise die Schulpflicht. Weiters ist die Volksschule von Anfang an als Schule der Integration zu verstehen, weil vor allem Kinder und Jugendliche bessere Voraussetzungen zum interkulturellen Lernen haben als Erwachsene (vgl. Ulla Kriebenernegg et al. 2012: S. 68 ff).

Laut der aristotelischen Logik, gibt es ein Ordnungsprinzip für unterschiedliche Normen. Es wird meistens davon ausgegangen, dass Konflikte durch unterschiedliche normative Regelungen entstehen, dies stimmt mit kulturellen Konflikten jedoch nicht überein. Laut Gerhard Schwarz (2013) sind kulturelle Konflikte Systemkonflikte, deren Aufgabe es ist die Normen eines Kulturkreises zu erkennen und somit ihre Hintergründe zu verstehen (vgl. S. 236). Bevor ein Kind auf Umweltreize reagiert, informiert es sich zuerst einmal über die Norm, bei den Eltern, den Lehrern oder den Direktoren. Man darf jedoch nicht übersehen, dass es eine dritte Ebene gibt. Jede Kultur kommt an den Punkt an dem es für die Normen ein weiteres Ordnungssystem geben muss. In unserem Kulturkreis sind das die Axiome der Logik, aus der aristotelischen Logik:

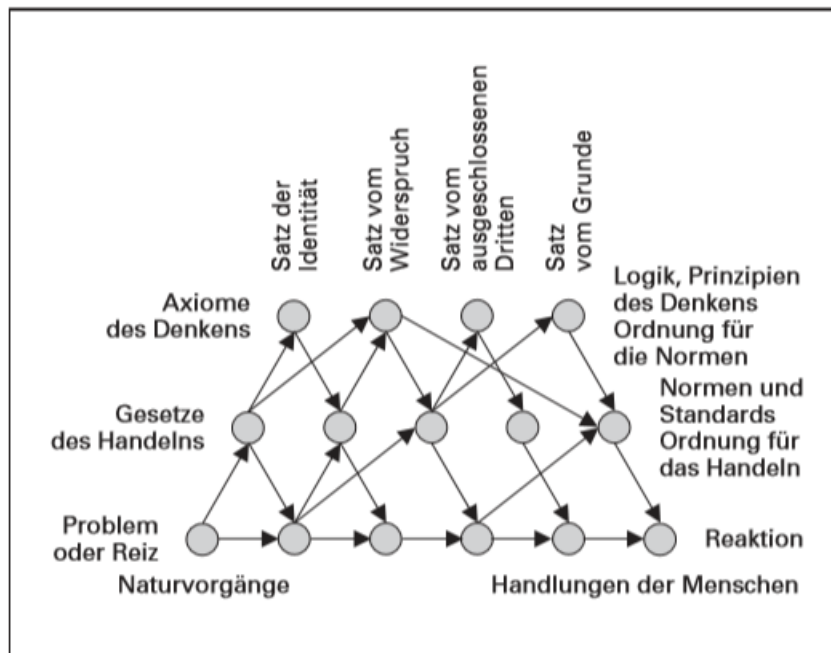


Abbildung 4: Ordnungsprinzip für unterschiedliche Normen (Gerhard Schwarz 2013: S. 239)

1. Satz der Identität: Das was insgesamt in einer Norm festgestellt wird, muss eindeutig sein.
2. Satz vom zu vermeidenden Widerspruch: Zwei Normen dürfen einander nicht widersprechen.
3. Satz vom ausgeschlossenen Dritten: Bei Normen muss eine Über- und Unterordnung stattfinden.

4. Satz vom zureichenden Grunde: Ein einsehbarer Zusammenhang zwischen der Norm und der Anordnung, die sie verlangt muss gegeben sein (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 239).

Die Problematik besteht also nicht nur darin, dass verschiedene Kulturen unterschiedliche Normen haben, sondern auch noch ein anderes Ordnungsprinzip für diese Normen besteht. Deshalb müssen genau diese zuerst gefunden werden um einen interkulturellen Konflikt lösen zu können.

### 3.5 Gefühle in Konfliktsituationen

Ein Konflikt beinhaltet meistens Gefühle. Diese sind jedoch oft negativ behaftet wie Wut, Traurigkeit, Angst, Ärger oder Hilflosigkeit. Selbst wenn man Freude oder Erleichterung empfindet wird intuitiv sofort versucht diese zu unterdrücken und mit Schuldgefühlen zu überdecken, da der Körper diese Gefühle in einer Konfliktsituation als „nicht erlaubt“ beurteilt, und somit wieder ein negatives Grundgefühl entwickelt. Dies ist wahrscheinlich auch einer der Gründe, warum Konflikte als etwas negativ Behaftetes dargestellt und empfunden werden (vgl. Doris Klappenbach 2006: S. 50).

Wenn man jedoch bedenkt, zu wie vielen Gefühlen der Mensch im Stande ist, wäre es sehr einseitig einen Konflikt immer nur als Ärgernis zu sehen. Deshalb sind Mediation und die mediative Kommunikation der Meinung, dass ein Konflikt als Chance gesehen werden soll. Die Bewusstheit über dieses Repertoire an Gefühlen, die der Körper eigentlich zur Verfügung stellt ist eine wichtige Basis für den Umgang mit Konflikten, das Konfliktverfahren und die Konfliktlösung selbst. Es ist im allgemeinen Alltag auch der Fall, dass viel zu wenig über Gefühle gesprochen wird, das Gegenüber oft nicht erkennen kann in welcher Gefühlslage man sich befindet und dadurch falsch handelt oder kommuniziert (vgl. ebd. S. 51).

Deshalb ist es in der Mediation oder mediativen Kommunikation, welche in dem folgenden Kapitel erläutert werden, notwendig das ganze Repertoire an Gefühlen zu sehen. Es gibt Gefühle, welche wir uns zugestehen und welche wir nicht wahrhaben wollen, weil sie unangenehm sind oder wir sie für nicht erlaubt halten. In Bezug auf die Konfliktbearbeitung ist das Eingestehen von Gefühlen jedoch unabdingbar. Oft

hilft es dann das Gefühl konkret anzusprechen, dadurch kann auch der Konflikt schneller gelöst werden (vgl. Doris Klappenbach 2006: S. 52).

| <b>Kategorien</b> | <b>Was außen wahrzunehmen ist</b> | <b>Was dabei noch innerlich empfunden werden kann</b> |
|-------------------|-----------------------------------|---|
| I                 | Liebe, Glück, Freude              | Zufriedenheit, Rührung                                |
| II                | Überraschung                      | Erschrockenheit                                       |
| III               | Furcht, Leid                      | Schmerz, Angst, Unsicherheit, Sorge                   |
| IV                | Ärger, Entschlossenheit           | Wut, Unzufriedenheit, Anspannung, Stress, Ekel        |
| V                 | Abscheu                           | Ekel, Distanz, Abgrenzung                             |
| VI                | Verachtung                        | Hochmut, Unterforderung, Überforderung                |
| VII               | Traurigkeit                       | Betroffenheit, Enttäuschung                           |
| VIII              | Interesse                         | Neugier, Angst  |

*Abbildung 5: Gefühlstabelle (Doris Klappenbach 2006: S. 51)*

### 3.6 Konfliktlösungsmethoden

In Bezug auf die Konfliktlösungsmethoden gibt es, wie in Abbildung 5 ersichtlich, ein Grundmuster bestehend aus sechs verschiedenen Lösungen.

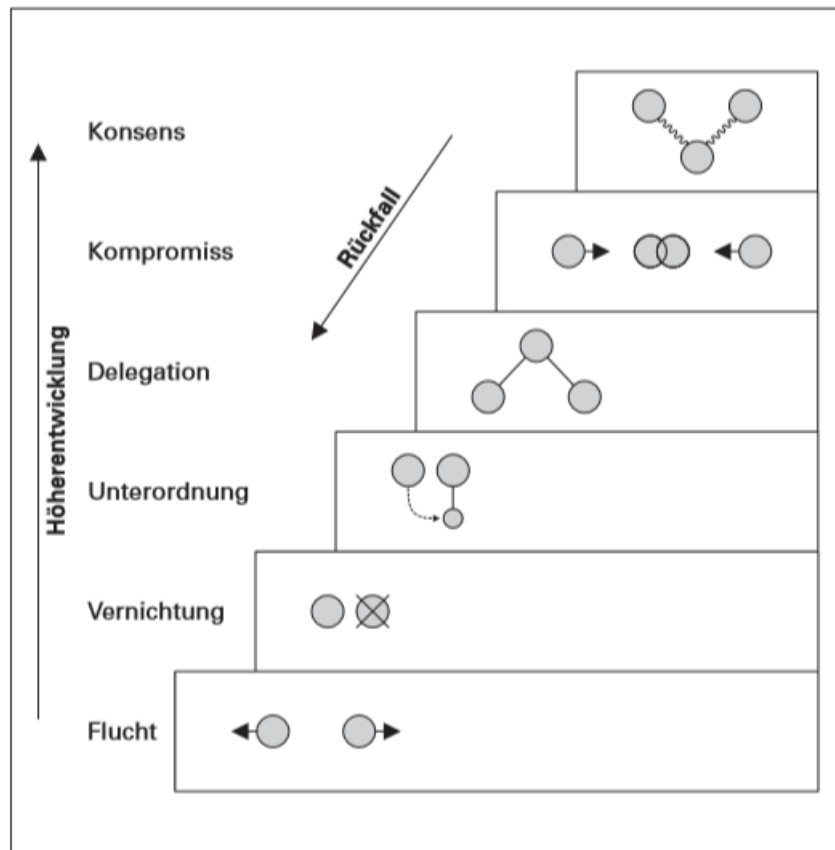


Abbildung 6: Grundmuster der Konfliktlösung (Gerhard Schwarz 2013: S. 282)

An unterster Position steht die Flucht, diese ist das ursprünglichste und instinktivste Verhaltensmuster der Menschen, hierzu zählt zum Beispiel die Fahrerflucht. Vorteile an dieser Konfliktlösung ist, dass eine Distanz gegenüber dem Gegner beziehungsweise dem Konfliktpunkt entsteht. Außerdem ist Flucht energiesparend und nur wenig risikoreich. Der Nachteil ist jedoch, dass sich dadurch, der Konflikt nicht auflöst, es kann sein, dass er zu einem späteren Zeitpunkt in viel stärkerem Ausmaß wiederkommt. Vor allem aber ist es sehr unbefriedigend für die Person selbst, weil es keine Weiterentwicklung zulässt, es besteht kein Lernprozess. Wenn ein Konflikt zu lange nicht gelöst werden kann oder immer wieder erneut auftritt, kann dies zu Depressionen und weiteren psychischen Erkrankungen führen (vgl. Gerhard Schwarz 2013 und Guido Schwarz 2003: S. 284, S. 73).

Danach kommt nach Schwarz (2013) und Schwarz (2003) die Vernichtung. Der Konkurrent wird sozusagen ausgeschaltet. Dies kann zum Beispiel durch Rufmord geschehen, Vernichtung kommt vor allem in der Wirtschaft häufig vor, wenn eine Person die Monopolstellung erreichen möchte (vgl. S. 74, S. 286).

Als drittes Grundmuster ist die Unterordnung zu nennen, der Herr entscheidet, der Sklave gehorcht. Diese Lösungsmethode hat sich in den Systemen der Hierarchie institutionalisiert. Als Beispiele für einen Kampf mit anschließender Unterordnung sind Überzeugen, Überreden, Nachgeben, Manipulieren, Bestehen oder Drohen zu nennen. Der größte Vorteil welcher daraus resultiert, ist die horizontale und vertikale Arbeitsteilung (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 289-290).

Viertens gibt es die Delegation, „wenn Zwei sich streiten, freut sich der Dritte.“ (Guido Schwarz 2003: S. 75) Hier ist jedoch wichtig, dass der Dritte nicht selbst am Konflikt beteiligt ist, denn er hat die Funktion im Konflikt zu vermitteln und eventuell eine Lösung herbeizuführen. Er muss versuchen die Konfliktparteien zu koordinieren und probiert meist den Konflikt auf eine höhere Ebene zu bewegen, dies kann er vor allem deshalb machen, weil er den Konflikt von außen betrachtet. In Bezug auf Delegation gibt es jedoch zwei Voraussetzungen, erstens muss es in jedem Konfliktfall einen richtigen und einen falschen Lösungsweg geben und zweitens, muss die angerufene höhere Instanz auch die richtige Lösung finden. Wenn eine dieser Voraussetzungen nicht gegeben ist kann der Konflikt nicht mittels Delegation gelöst werden (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 293ff).

Weiters gibt es den Kompromiss als Lösungsmethode. In bestimmten Bereichen kann eine Teileinigung erzielt werden, mit der beide Parteien einverstanden sind. Hier gibt es zum Beispiel einen guten Kompromiss, wenn die Vereinbarung wichtige oder große Teile des kontroversen Inhaltes betrifft. Es kann jedoch auch zu einem faulen Kompromiss kommen, das bedeutet, dass zwar eine Lösung für bestimmte Bereiche gefunden wurde, die wichtigsten Kontroversen aber ausgeklammert wurden und der Konflikt zu einem späteren Zeitpunkt erneut auftreten wird (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 77). Ein Vorteil ist hier somit, dass es zu einer Teileinigung kommt. Der Nachteil jedoch ist, dass es zu keiner kompletten Übereinstimmung kommt (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 304).

Als letzte Lösungsmethode ist der Konsens zu nennen. Dieser sollte nur dann angewendet werden, wenn die bisher aufgezählten Methoden, außer der Vernichtung, keine Wirkung zeigen, vor allem bei Aporien. Ziel ist ein Verständnis für das Gesagte und Gefühle seines Gegenübers zu entwickeln, dies ist nur durch Kommunikation möglich (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 78).



## 4. Mediation

### 4.1 Geschichte der Mediation

Die Begriffe Mediation und Konfliktmanagement liegen nah beieinander, wie bereits in den Kapiteln zuvor beschrieben, handelt es sich bei Konfliktmanagement um eine, auf einen Lernprozess der Beteiligten beruhende, Steuerungsleistung die zu einer gemeinsamen Sicht der Parteien auf das Problem und weiters zu einer Lösung führt (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 333).

Mediation ist für viele Personen in Österreich mittlerweile kein Fremdwort mehr, es findet in den unterschiedlichsten Bereichen der Beziehungen seinen Anklang. Doch Mediation gibt es bereits seit vielen Jahren und vor allem auch in vielen Ländern, die bereits vor Österreich ihre Konflikte mittels dieser Methode gelöst haben.

In den USA wird dieses Verfahren bereits seit den 60er Jahren angewendet und gilt als eine Mischung aus Konfliktlösungspraktiken unterschiedlichster Völker und Kulturen. Die vier wichtigsten Grundgedanken von Mediation sind laut Christoph Besemer (2013) die Hinzuziehung von vermittelnden, unparteiischen Dritten, die Einbeziehung aller Konfliktparteien, die außergerichtliche Ebene und die Freiwilligkeit (vgl. S. 150). Am weitesten verbreitet ist die Mediation vermutlich in China und Japan, wo Religion und Philosophie seit geraumer Zeit großen Wert auf Konsens, Kooperation und Harmonie legen. Im alten China war Mediation bereits das am meisten verwendete Mittel Streit beizulegen und auch in Japan hat man bereits von Führern von Dorfgemeinschaften erwartet, dass sie den Dorfbewohnern helfen interne Streitigkeiten zu klären. Ebenfalls wurden Konflikte im antiken Griechenland zwischen Stadtstaaten durch die Vermittlung von anderen Städten beigelegt. In Afrika gab es sogar eigene Volksversammlungen, die von jedem einberufen werden konnte, in denen eine Person als Mediator dient und den beteiligten Parteien versucht zu helfen. Auch die Kirche in Westeuropa spielte eine bedeutende Rolle bei der Mediationsorganisation im Mittelalter, hier vermittelten Priester bei Familienstreitigkeiten oder Verbrechen, dies ist auch heute noch öfter der Fall. Der bekannteste Einsatz von Konfliktvermittlung bei Arbeitskämpfen, war der im Jahre 1947 in den USA gegründete „Federal Mediation and Conciliation Service“. Seit den

60er Jahren jedoch gab es in den USA das Konzept der Mediation wie wir es heute kennen. Eine wichtige Vorreiterrolle spielte hier der „Community Relation Service“ der 1964 vom Justizministerium gegründet wurde. Dieser sollte vor allem Konflikte und Diskriminierungen hinsichtlich rassistischer, ethnischer oder nationaler Art lösen. In den 70er Jahren verbreitete sich die Anwendung des Mediationsverfahrens deutlich, es wurde zum Beispiel das „Neighborhood Justice Center“ errichtet, das kostenlose oder kostengünstige Mediationsdienste anbietet. Anfang der 90er Jahre gab es bereits mehr als 700 solcher Einrichtungen in der USA. Am schnellsten entwickelte sich der Bereich der Mediation in Familienkonflikten, aufgrund der steigenden Scheidungsrate. Die Gerichte waren völlig Überlastet und deshalb wurde entschieden, dass vorerst immer eine Mediation stattfinden muss und das Gericht nur hinzugezogen wird, wenn keine Regelung mittels Mediation gefunden werden konnte. Auch in Bezug auf Umweltkonflikte spielen Mediationsverfahren eine wichtige Rolle, sowohl in den USA, als auch in Deutschland, Österreich oder der Schweiz. Im internationalen Bereich, konnten schon einige Konflikte mittels Mediation gelöst werden, wie zum Beispiel, der Biafra- Krieg, der sudanesischen Bürgerkrieg 1972 und das Camp- David- Abkommen 1978 (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 150ff).

Wie gerade beschrieben, findet Mediation in vielen Bereichen des menschlichen Lebens statt, doch der wichtigste Bereich für diese Arbeit, ist die Schulmediation. Die Wurzeln reichen hier bis in die 70er Jahre zurück als in den USA ein Trainingsprogramm für Schüler und Lehrer entwickelt wurde. Quäker führten hier 1972 an öffentlichen Schulen in New York das Modell „Childrens Creative Response to Conflict“ ein. Dieses Programm sollte das Konkurrenzdenken und die Gewalt an Schulen sowohl verbal, als auch physisch reduzieren. Die Schüler hatten wöchentliche Workshops in der Klasse die von Lehrern oder Trainern abgehalten wurden. Seit 1984 haben tausende Schulen in den USA und Kanada Schulmediationsprogramme eingeführt. In Österreich und Deutschland wurde Mediation an Schulen erst in den 90er Jahren erfolgreich eingeführt (vgl. Silvia Canori-Stähelin 2006: S. 45-46). 1995 wurde zum ersten Mal an einer österreichischen AHS das Modell der Peer-Mediation angewendet. Seitdem entschieden sich immer mehr Schulen dafür und heute gehört Mediation zu einem festen Bestandteil vieler österreichischer Schulen.

## 4.2 Was ist Mediation?

„Mediation ist ein freiwilliger, vom Gericht unabhängiger Prozess, in dem die Beteiligten übereinkommen, unter dem Beistand eines neutralen und unparteiischen Vermittlers ihre gegensätzlichen Standpunkte auszutauschen, ihre Konfliktpunkte offen zu legen, zu strukturieren, mit dem Ziel, im gemeinsamen Gespräch Alternativen und Optionen zu erarbeiten und schließlich zu einem einvernehmlichen, eigenverantwortlichen Ergebnis zu kommen“. (Roland Proksch 2001, in Silvia Canori-Stähelin 2006: S. 46)

Christoph Besemer (2013) beschreibt Mediation, wörtlich übersetzt „Vermittlung“, als Vermittlung in Streitfällen durch einen oder zwei unparteiische Dritte, um den Konfliktbeteiligten zu helfen, wenn sie in einer offenkundigen Sackgasse stecken und eine alleinige Lösungsfindung nicht möglich ist. Mediatoren verwickeln die Parteien dann in ein konstruktives Gespräch und versuchen die Konflikträger zu unterstützen, um eine einvernehmliche Lösung finden zu können. Ziel ist die Übereinkunft aller Beteiligten um eine Verbesserung der Situation zu erreichen. Durch das strukturierte Mediationsgespräch wird die Konfliktdynamik verlangsamt und die Grundlagen für die Lösung werden Schritt für Schritt erarbeitet. Die Aufgabe des Mediators ist zu versuchen, die Sichtweisen und Motive der einzelnen Parteien zu verstehen und wieder zunehmend Gemeinsamkeiten zwischen den Streitenden herzustellen. Die wichtigsten Merkmale einer Mediation sind wie bereits zuvor geschildert, die Anwesenheit einer dritten Partei (Mediator), die Einbeziehung aller Konfliktparteien (diese sollten anwesend sein), die informelle, außergerichtliche Ebene und die Freiwilligkeit am Mediationsverfahren teilnehmen zu wollen (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 14-15).

Gerhard Schwarz (2013) beschreibt den Mediationsbegriff in acht Punkten:

- Mediation wird in verhärteten Konfliktsituationen empfohlen.
- Sie zielt darauf ab die Standpunkte beider Parteien herauszuarbeiten.
- Mediation ist ein nach Raum und Zeit geregeltes Verfahren in dem klare Vereinbarungen gelten.
- Der Mediator ist für den Prozess selbst verantwortlich und für die Einhaltung der Vereinbarungen.

- Mediationsprozesse benötigen immer einen unparteiischen Dritten, den Mediator.
- Der Mediator muss allen Parteien neutral gegenüberstehen, ohne Vorurteile.
- Es wird ein Konsens, eine Win- Win Lösung angestrebt (auch wenn diese nicht immer eintritt).
- Mediation ist ein Prozess in fünf Schritten: Auftragsklärung, Liste der Themen in Bezug auf die Sachlage und Rechtslage (wenn notwendig) erstellen, Positionen und Interessen erkunden, Erfindung der Konfliktlösung und die verbindliche Abschlussvereinbarung (vgl. S 334-335).

Mediation ist ein zukunftsorientiertes Verhalten, dessen Ziel es ist, nicht nur das vorhandene Problem aufzuarbeiten, sondern auch Lösungen für die Übereinkunft für die weitere Zukunft zwischen den Parteien zu finden. Außerdem ist Mediation ein Lernprozess, der hilft erlernte Verhandlungsfähigkeiten in zukünftigen Konflikten einzusetzen. Besonders sinnvoll ist eine Mediation mit Konfliktparteien, die ihre Beziehung weiterführen möchten beziehungsweise weiterführen müssen, wie zum Beispiel, geschiedene Eltern oder eben Schüler einer Schulklasse (vgl. Jamie Walker 2001: S. 14).

#### 4.3 Die Rolle des Mediators

Mediationen können sowohl von einer als auch von mehreren Mediatoren durchgeführt werden, dies ist besonders bei komplexen Konflikten sehr sinnvoll. Die Haltung und die Aufgaben der Mediatoren umfassen folgendes:

- Der Mediator muss von allen Konfliktparteien akzeptiert und respektiert werden.
- Sie behandeln das Gehörte vertraulich und ergreifen keine Partei auch wenn die Mediation fehlgeschlagen ist.
- Der Mediator ist neutral und darf kein eigenes Interesse an einer bestimmten Konfliktlösung.
- Sie sind allparteilich, das bedeutet sie fühlen sich in jede Partei ein und setzen sich für die Interessen aller Beteiligten ein.
- Die Person des Mediators verhilft den Parteien sich über ihre Gefühle und Vorstellungen klar zu werden und diese zum Ausdruck bringen zu können.

- Der Mediator darf nicht bewerten und/ oder urteilen.
- Der Mediator ist dafür verantwortlich wie das Gespräch verläuft, für den Inhalt sind nur die Konflikträger selbst zuständig. Die Lösungen müssen von den Parteien selbst erarbeitet werden, der Mediator hat jedoch das Recht eigene Ideen oder Möglichkeiten einzuwerfen, darf aber nicht darauf bestehen.
- Sie sind dafür zuständig, dass Machtungleichgewichte ausgeglichen werden beziehungsweise gar nicht auftreten.
- Die Person des Mediators muss darauf achten, dass alle Ziele realisierbar sind und keine ethisch bedenklichen Vereinbarungen getroffen werden.
- Der Mediator ist berechtigt von sich aus das Gespräch abubrechen, wenn die Konfliktparteien nicht konstruktiv miteinander agieren (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 19ff).

Den Mediatoren stehen viele Methoden zur Verfügung um die Problemlösung voranzutreiben. Zu den wichtigsten zählt zum Beispiel das aktive Zuhören, dies hat das Ziel die Worte und das Ergehen der anderen Partei zu verstehen. Dies kann durch Aufmerksamkeitsbekundungen erfolgen, wie „aha“, „hm“, „ja“ oder durch Spiegeln. Besonders hilfreich ist es, wenn nicht nur über den Inhalt, sondern auch die Gefühle gesprochen wird und zwar sowohl die ausgesprochenen als auch die unausgesprochenen Gefühle (Gestik, Mimik, Körperhaltung). Dieses aktive Zuhören nennt man auch empathisches Zusammenfassen. Eine weitere Methode sind die Ich-Botschaften, die zuvor schon einmal erläutert wurden („Ich fühle mich traurig“). Weiters gibt es die Methode der Einzelgespräche, in schwierigen Situationen können Mediatoren ein Einzelgespräch mit einer Konfliktpartei einfordern, in diesen können neu aufgetauchte Probleme besprochen werden, ohne, dass die andere Partei zuhören kann. Die Partei kann dem Mediator dann auch Vorschläge mitteilen, die sie sich vor dem Gegenüber nicht sagen traut. Die letzte Methode ist das Brainstorming, dadurch können kreative Lösungsideen für schwierige Probleme gefunden werden. Dabei werden alle Vorschläge aufgelistet und erst später bewertet, die brauchbarsten Ideen werden danach zur Weiterarbeit verwendet (vgl. ebd.: S. 21-22).

#### 4.4 Die Konfliktanalyse

Neue Konflikte verändern gewohnte Situationen, dies führt zu Unsicherheit und diese wiederum zu Angst. Um Angst oder Stresssituationen zu bewältigen, versucht der Mensch etwas dagegen zu tun. Bei starken Aggressions- oder Angstzuständen funktioniert ausschließlich das Denkvermögen der jüngeren Gehirnteile, die restlichen werden weggeschaltet. Somit verfällt der Mensch in ursprüngliche Verhaltensmuster, wie zum Beispiel Flucht oder Angriff. Es ist ihm nicht mehr möglich, sein Denken sinnvoll einzusetzen. Wenn der Mensch einen Prozess nicht durch Vernunft steuern kann, greift er auf Methoden aus seiner Stammesgeschichte zurück. Die sogenannten Vitalfunktionen entsprechen diesen Steuerungen: Beginn – Steigerung – Höhepunkt – Abflauen. In der Phase der Steigerung findet ebenfalls eine emotionale Aufrüstung statt, die erst nach dem Höhepunkt, eventuell einer Kampfszene, wieder abflaut (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 39ff).

Die zentrale These lautet: „Eine Verbesserung des Konfliktverhaltens von Einzelnen, von Gruppen und von Organisationen kann zunächst nur dadurch erreicht werden, dass zwischen dem Auftreten des Konfliktes und dem Suchen der Lösung eine ausführliche Analysephase stattfindet.“ (Gerhard Schwarz 2013: S. 42)

Zu Beginn muss man sagen, dass man eine bestimmte Konfliktart nicht nur einer Analysemethode zuordnen kann, sondern mehrere Methoden kombiniert werden sollten. Eine Analyse setzt zwei Schritte voraus, den Konflikt anzuerkennen und seine Schwerpunkte zu diagnostizieren. Im ersten Schritt müssen, alle Beteiligten den Konflikt anerkennen und bearbeiten wollen, ist dies nicht der Fall kann keine Lösung gefunden werden. Um das abzuklären, werden meist Interviews geführt um sich die subjektive Sichtweise erklären zu lassen: „Der Konflikt besteht darin, dass..“. Nach dem ersten Interview lässt man etwas Zeit vergehen, damit der Beteiligte etwas Abstand zur Situation bekommt, und setzt sich dann erneut zusammen um zu klären, ob man bereit ist den Konflikt zu lösen. Hier muss erwähnt werden, dass nur, weil Beteiligte den Konflikt anerkennen, es noch lange nicht sein muss, dass diese ihn auch lösen wollen. Sollte eine der Parteien ihn nicht anerkennen, wird erneut ein Interview vollzogen. Natürlich spielen auch hier Machtverhältnisse eine große Rolle. Wenn jemand keinen Nachteil aus der Nicht-Lösung des Konfliktes davonträgt, wird

dieser auch nicht gezwungen werden können, eine Lösung zu finden (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 45-49).

Nach Guido Schwarz (2003) gibt es bestimmte Analysemethoden und auch Analysefragen die bei einem Konflikt notwendig sind. Erstens muss man herausfinden, ob der Konflikt eine Panne oder eine Aporie ist und dadurch entscheidet sich dann auch ob man die technische Logik oder technische Dialektik anwendet. In weiterer Folge muss man sich mit der Konfliktlandschaft vertraut machen, es muss herausgefunden werden was der Kern oder das Symptom des Konfliktes ist, wer die Beteiligten sind und welche Rollen sie im Konflikt einnehmen. Ebenfalls muss man die drei Kommunikationsebenen beachten, die Sachebene, die Beziehungsebene und die Strukturebene, welche Aussagen werden inhaltlich wiedergegeben und welche Aspekte werden verschwiegen. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Systemlandschaft, welche Systeme sind beteiligt, welche Systeminteressen sind vertreten und welche Person vertritt welches System. Als letzter Punkt sind die versteckten Inhalte herauszuarbeiten. Das zuvor beschriebene Eisbergmodell spiegelt diesen Punkt wieder, welche Aspekte werden geheim gehalten und welche Hintergründe gibt es (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 55-56).

Im Vergleich zur Systemtheorie erklärt Schwarz: „Damit Objektivität überhaupt nur durch Rückkoppelung der Beobachtung an die Betroffenen gewährleistet werden kann. Es gehört also die subjektive Sicht der Betroffenen mit zur Objektivität der Analyse.“ (Guido Schwarz 2003: S. 45)

Um den Vorgang der Konfliktanalyse besser darstellen zu können, wird eine kurze Anleitung beschrieben. Zu Beginn einer Konfliktanalyse ist es notwendig, eine Konfliktlandschaft zu zeichnen. Hierbei werden die Beteiligten und ihre Interessen notiert. An erster Position der Zeichnung, wird die am stärksten emotional beteiligte Person eingetragen, An letzter Stelle wird die am wenigsten beteiligte Person angeführt. Die zu erkennenden Widersprüche sollten umgehend im Zuge einer systematischen Analyse notiert werden. Unter anderem lassen sich hier die unterschiedlichen Sichtweisen und Interessen der Betroffenen erkennen. Der große Vorteil der systemischen Analyse ist, dass der Ursprung des Konfliktes ausgekundschaftet werden kann. Das Ziel dabei ist die Ermittlung, der Ursache des Konfliktes. Außerdem können mögliche Nebenkongflikte entdeckt werden. Am Ende

der Analyse muss, der bereits zuvor erwähnte Satz „Der Konflikt besteht darin, dass..“ beantwortet werden können (vgl. Guido Schwarz 2003: S. 58-63).

Es gibt die Möglichkeit einer Gruppen- oder Einzelentscheidung. „Vier Augen sehen mehr als zwei“ zeigt den Vorteil der Gruppe am besten auf. Einzelentscheidungen sind meist konfliktanfälliger als gemeinsam getroffene Entscheidungen. Die Kontrolle der Durchführung einer Aufgabe ist von einer Gruppe viel gründlicher. Ebenfalls ist die Gruppe stärker belastbar innerhalb ihres Systems. Zur Erforschung der Konfliktgeschichte gehören unter anderem die Schilderung typischer Ablaufmuster, die Aufstellung einer Chronik der Erwartungen und Enttäuschungen, die Zeichnung eines Plakates und die Nicht- Zeichner müssen dann raten (kann auch durch Pantomime, Skulpturen oder Rollenspiele stattfinden). Außerdem sollte eine Abwechslung zwischen verbaler und nonverbaler Darstellung und ein nachspielen der Konfliktsituation durchgeführt werden (vgl. Gerhard Schwarz 2013: S. 71-82). Besonders wichtig ist jedoch auch, dass ein Konflikt so schnell wie möglich gelöst werden sollte, denn je zeitnäher er gelöst wird, desto geringer sind die Kosten für alle Beteiligten.

Als weitere Methode kann man das Modell der „reflecting group“, anführen. Ein Teil der Gruppe darf dem beobachtenden und beratenden Teil den Konflikt und ihre Sichtweisen darstellen. Diese sogenannte reflectin group, darf nach der Darbringung der Konfliktsituation beraten, analysieren und diagnostizieren. Dieses Modell ist jedoch nur für relativ reife Gruppen, welche eine hohe Konfliktfähigkeit mitbringen. Denn in der Zuhörphase erfahren die Betroffenen viel über ihre Wirkung und sehen die Dinge in neuen Blickwinkeln. Festzuhalten ist, dass bei der Wahl dieser Methode die ganze Gruppe profitiert, auch die Berater, da sie sich mit den Konfliktbringern auf eine bestimmte Art identifizieren müssen (vgl. GerhardSchwarz 2013: S. 90-92). Ein weiterer Vorteil einer Gruppenentscheidung ist, dass die Last des Konfliktes nicht mehr nur auf einer Person liegt, sondern auf die Sozialstruktur verlagert wird und sich somit als Endergebnis nicht nur die Person selbst, sondern vor allem die Kommunikation verändern muss.

## 4.5 Phasen der Mediation

Mediation besteht aus verschiedenen Phasen, diese Arbeit beschäftigt sich mit den Phasen nach Christoph Besemer (2013). Wichtig zu erwähnen ist, dass die einzelnen Schritte nicht strikt eingehalten werden müssen, sondern je nach Art des Konfliktes und des Gesprächsverlaufes, die Schritte entfallen oder an anderen Stellen eingesetzt werden können. Eine Orientierung an den einzelnen Schritten ist jedoch sinnvoll.

### 4.5.1 Die Vorphase

Die Vorphase besteht vor allem aus der ersten Kontaktaufnahme zu den Konfliktbeteiligten und der Auftragsklärung. Hierbei muss s der Konfliktgegenstand geklärt werden. Es muss geprüft werden, ob sich dieser Konfliktfall für eine Mediation eignet und ob alle Parteien mit der Teilnahme einverstanden sind. Ebenfalls etwaige finanzielle Fragen müssen vorab geklärt werden. Die Mediatoren müssen sich vorbereiten indem sie Informationen sammeln, Vorgehensweisen überlegen und eventuelle Sachverständige ansprechen. In dieser Phase kann es auch schon zu vorbereitenden Einzelgesprächen mit den Konfliktparteien kommen (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 76-78).

Bei der Kontaktaufnahme kann es vier verschiedene Szenarien geben, nämlich erstens alle Konfliktbeteiligten möchten eine Mediation. Dies ist die günstigste Variante, denn hier ist sichergestellt, dass wirklich alle Parteien an dem Konflikt arbeiten wollen und ein externer Vermittler gewünscht ist. Die zweite Variante lautet, eine Konfliktpartei ergreift die Initiative, dies tritt am häufigsten auf. In diesem Fall ist nur eine Partei an einer fairen Konfliktlösung interessiert, ihr Gegenüber wurde auf das Thema Mediation entweder noch nicht angesprochen, oder ist nicht bereit an so einem Verfahren teilzunehmen. In dieser Situation müssen Mediator und Anfragende überlegen, wie die andere Partei „ins Boot geholt“ werden kann. Die dritte Möglichkeit eine Kontaktaufnahme durch Dritte. Dies können zum Beispiel Freunde, Kollegen oder Vorgesetzte sein. Hier kann nur ein Teil der Auftragsklärung mit der anfragenden Person stattfinden. Die letzte Variante ist die Initiative durch die

Mediatoren selbst. Wie in den vorherigen Möglichkeiten, kann es immer wieder vorkommen, dass die Mediatoren selbst den Kontakt zu einer Konfliktpartei initiieren müssen, dies kann auch für den Erstkontakt allgemein gelten. Hier ist es hilfreich, wenn der Vorschlag zu einer Mediation von einer Person oder Einrichtung vermittelt wird, zu der zumindest eine der Streitparteien vertrauen hat (vgl. ebd. S. 84-86).

Unabhängig von der Art der Kontaktaufnahme muss geklärt werden worüber der Konflikt handelt und was der Ursprung oder das auslösende Ereignis war. Tiefergehende oder versteckte Themen und unmittelbare Konfliktbeteiligte, sowie die Grundprinzipien der Mediation sollten ebenfalls besprochen werden. Infolgedessen soll, wie zu Beginn des Kapitels beschrieben, geprüft werden, ob der Konflikt für eine Mediation in Frage kommt. Dazu muss herausgefunden werden, welche Schritte bereits unternommen wurden und ob es sich überhaupt um einen Konflikt zwischen Personen oder um einen inneren Konflikt handelt. Geklärt werden muss ob eine Ergebnisoffenheit besteht oder ob der Streit für eine Partei bereits entschieden wurden. Wichtig ist auch die Gleichrangigkeit, die im Gespräch herrschen muss. Ist diese bereits vorhanden oder muss sie mittels Stärkung der schwächeren Seite noch erfolgen. Ebenfalls muss überprüft werden, ob alle Konfliktparteien in Kontakt treten wollen, ob ein sinnvolles Gespräch möglich ist und es nicht gestört durch sprachliche Barrieren oder psychische oder sonstige Einschränkungen gestört werden könnte.

In der Vorphase wird ebenfalls das Mediationsverfahren selbst beschrieben und auch die Rolle der Mediatoren mitgeteilt, das bedeutet, dass allen Parteien klar sein muss, dass die Mediatoren keine Lösungen vorgeben werden, sondern nur unterstützen eine zu finden. Besonders bei Konflikten in denen Vorgesetzte beteiligt sind, muss auf das Prinzip der Gleichwertigkeit, Ergebnisoffenheit und Allparteilichkeit der Mediatoren hingewiesen werden. Vorgesetzte müssen oder sollen hier auf ihre Entscheidungsmacht zugunsten einer einvernehmlichen Einigung verzichten. Alle Parteien müssen sich verpflichten, im Falle eines Scheiterns die Informationen die sie innerhalb dieser Mediation erfahren haben, nicht gegen die andere Konfliktpartei zu verwenden. Auch die organisatorischen Fragen müssen hier geklärt werden. Wo

findet das Gespräch statt? Wie viel Zeit wird dafür veranschlagt? Wie viele Sitzungen sind erforderlich?

Zur Vorphase gehört auch die Vorbereitung der Mediatoren auf den konkreten Fall, es müssen Organisationsstrukturen, rechtliche Rahmenbedingungen und inhaltliche Fragen ermittelt werden. Wenn es ein Konflikt zwischen großen Gruppen ist, ist es wichtig die Teilnehmer auf eine Kleingruppengröße zu reduzieren. Dafür ist es notwendig, Repräsentanten zu ernennen, welche als Vertreter der ganzen Gruppe fungieren. Diese müssen sich persönlich einbringen und auch die Interessen der nicht anwesenden Mitglieder vertreten und die Ergebnisse weitervermitteln können (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 86ff).

#### 4.5.2 Das Mediationsgespräch

Zu Beginn ist es wichtig, einen neutralen Raum mit einer angenehmen Atmosphäre zu finden in dem die Mediation stattfinden soll. Der Raum sollte „unbelastet“ sein, um Platz für neue Ideen zu lassen, er wird dann individuell so gestaltet, dass er als angenehm empfunden wird, dies kann für jede Konfliktgruppe anders sein, beispielsweise durch Tischschmuck oder Blumen, Getränken, Arbeitsmaterialien oder besondere Sitzmöglichkeiten. Hier gehört auch die Sitzordnung dazu, diese sollte so gewählt sein, dass eine Gleichwertigkeit zwischen den Konfliktparteien zum Ausdruck kommt, die Teilnehmer sollten sich gegenseitig und den Mediator / die Mediatoren sehen können. Wenn das Gespräch zwischen drei Konfliktparteien und zwei Mediatoren stattfindet, wählt man zum Beispiel meist eine trapezförmige Anordnung. Natürlich sollte auch dafür gesorgt werden, dass das Gespräch absolut ungestört bleibt, dies bedeutet keine Handys, ein ruhiger Raum indem in diesem Zeitraum keine weiteren Personen eintreten dürfen.

Dann beginnt die Mediation mittels einer Einleitungsphase. Besonders wichtig ist, dass der Mediator seine Worte gut wählt, da diese viel zu einer vertrauensvollen und kooperativen Atmosphäre beitragen können. Dazu gehört eine Begrüßung, die gegenseitige Vorstellung und ein kurzes Eingangsgespräch („Small Talk“). Anschließend wird ein Überblick der Mediatoren über den bisherigen Wissenstand gegeben um zu zeigen, dass der Mediator sich mit keiner Position verbündet hat. Es

werden kurz die Einzelgespräche zusammengefasst die im Vorfeld durchgeführt wurden. Um die Richtigkeit der Angaben zu überprüfen wird nochmals nachgefragt und gegebenenfalls korrigiert. In dieser Einleitungsphase werden erneut der Grundgedanke der Mediation und die Rolle der Mediatoren benannt. Es wird auch darauf hingewiesen, dass der Mediator oder die Mediatoren während der Sitzung eventuelle Mitschriften machen und diese nichts mit der Aussage zum eventuellen Zeitpunkt zu tun hat. Es sollte auch vermittelt werden, dass die Aufzeichnungen nicht in die Hände anderer Personen gelangen. Wichtig ist, dass das Mitschreiben nebenbei erfolgt und die Konfliktparteien bestenfalls gar nicht ablenken soll. Sehr sinnvoll ist auch die Ankündigung, dass es zu eventuellen Einzelgesprächen während dem Mediationsprozess kommen kann, wenn eine Partei dies wünscht oder der Mediator es für wichtig empfindet, um keine Verunsicherung zu erzeugen. Auch die Gesprächsregeln werden nun aufgezeigt und eventuell verschriftlicht, diese lauten: sein Gegenüber ausreden zu lassen und aufmerksam zuhören, keine beleidigenden Ausdrücke verwenden und die Mediatoren achten auf die Einhaltung dieser Regeln und können, wenn notwendig auch unterbrechen. Anschließend wird den Konfliktparteien die Möglichkeit gegeben Fragen zu stellen und ihre Bedenken zur Sprache zu bringen. Diese sollten nicht „wegargumentiert“ werden, sondern durch aktives Zuhören und aufmunterndes Zusprechen gelindert werden. Zum Abschluss der Einleitungsphase gehört dazu, sich die Einwilligung und Bereitschaft der Parteien, nach Erklärung des Verfahrens, einzuholen. Falls es sich um eine Mediation handelt, die bezahlt werden muss werden hier die Einzelheiten besprochen. Auch Organisatorisches, wie die Dauer und die Anzahl der Termine und Pausen beziehungsweise auch wann Rauchpausen gemacht werden dürfen werden erneut besprochen. Anhand einer aufgestellten Themensammlung wird besprochen, welche Themen an welchem Tag eruiert werden und abgestimmt mit welchem Aspekt begonnen werden soll (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 98-106).

Nun beginnt die eigentliche Konfliktbearbeitung, die erste Streitpartei erzählt ihre Sichtweise. Zu Beginn soll mit den Mediatoren direkt gesprochen und angesehen werden. Wichtig in dieser Phase ist, dass die Streitenden ihr Herz ausschütten und sich Luft verschaffen, oftmals ist es auch für das Gegenüber das erste Mal, dass es den Konflikt und die vollständige Sichtweise des Anderen hört. Wer zuerst zu Reden

beginnt wird meist von den Mediatoren festgelegt und ist in den meisten Fällen die „Klägerseite“. Sollte die andere Partei jedoch zu ungeduldig werden oder erregt sein, wird man dieser Person den Vortritt lassen. Eine andere Möglichkeit ist auch der schwächsten Partei den Anfang machen zu lassen, dies ist vor allem bei Konflikten mit Vorgesetzten der Fall. Sollten die Konflikträger jedoch in gleicher Weise Vorrang haben, so ist es am sinnvollsten sie selbst entscheiden zu lassen.

Während die eine Partei spricht, ist es die Aufgabe der anderen Seite aufmerksam zuzuhören und sich zurückzuhalten auch wenn sie spontan etwas äußern wollen. Notfalls können sie ihre Einwände auch notieren, damit sie nichts vergessen. Die Mediatoren sollten in dieser Phase den Gesprächsfluss nicht unterbrechen und den Zuhörenden beobachten, ab wann ihm das Zuhören zu anstrengend wird. Sollte sich eine Partei mit dem Erzählen zu kurzfassen, sollte man ihn ermuntern mehr zu erzählen, aber nicht drängen die Partei kann später auch noch erzählen. Sollte es dazu kommen, dass die Erzählung zu lange dauert, so muss man versuchen den Redeschwall einzudämmen, dies kann man mittels Zusammenfassungen zwischendurch probieren oder man macht einen Schnitt in der Erzählung und lässt die andere Partei zu Wort kommen. Bei Konflikten die eine lange Vorgeschichte haben, ist es sinnvoller sich die Vorgeschichte in den Einzelgesprächen erzählen zu lassen und die eigentliche Mediation mit den gegenwärtigen Konflikten zu beginnen. Nach der ersten Erzählung fasst der Mediator die wichtigsten Punkte zusammen und erkundigt sich dann ob diese korrekt waren. Wenn Mediatoren spiegeln oder zusammenfassen, sollten Du- Botschaften oder wertende Aussagen wie Schuldzuweisungen in neutrale Aussagen umformuliert werden. Danach darf die zweite Konfliktpartei ihre Sichtweise, unabhängig vom bereits gehörten, erzählen. Die Kommunikationsrichtung ist immer noch zu den Mediatoren. Wenn alle ihre Sichtweisen dargestellt haben, benennt der Mediator die Gemeinsamkeiten und Differenzen der Konfliktparteien, dadurch ergeben sich schon oft Lösungsideen, vor allem bei Kindern ist dies der Fall (vgl. ebd. 2013: S. 106-112).

Anschließend gibt es die Möglichkeiten der Konflikterhellung, Vertiefung und Klärung. Bis jetzt wurde nur die Sachebene bearbeitet, die Beziehung jedoch ist weiterhin angespannt und die eigentliche Triebkraft in einem Konflikt. Bei der Konflikterhellung hängen die Interventionen der Mediatoren von der jeweiligen

Situation ab, es gibt kein standardisiertes Vorgehen. Wichtig ist zuerst die schwerwiegenderen Probleme zu behandeln und die tieferen Verletzungen ans Licht zu bringen. Eine emotionale Entlastung wird erreicht, wenn die Konfliktparteien ihre Gefühle anerkennen und auch benennen, am besten mittels Ich-Botschaften. Wichtig ist, dass die Gefühlsäußerungen die andere Partei nicht einschüchtern oder abwerten. Hier kann sich zum Beispiel auch herausstellen, dass der Konflikt nur auf Missverständnissen beruht und sich Annahmen über das Gegenüber verfestigt haben, ohne dass sie überprüft wurden. In so einem Fall lösen sich die Spannungen sehr schnell und ein kooperatives Lösungsfinden ist möglich. „Gefühle auszudrücken löst in der Regel den Konflikt noch nicht, aber führt zu den tieferen Interessen und Bedürfnissen, die letztendlich der Schlüssel für einvernehmliche Lösungen sind“ (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 115).

Wenn die Konflikte jedoch aufgrund unterschiedlicher Werte, wie es vor allem zwischen unterschiedlichen Kulturen und Religionen der Fall sein kann, entstanden sind, kann es passieren, dass man in eine Sackgasse gerät. Denn Werte sind wie Gefühle zu akzeptieren und kein Gegenstand von Kompromissen. Hier müssen Lösungen auf der Handlungsebene gefunden werden, ohne, dass jemand seine Werte vernachlässigen muss.

Zur Vertiefungsphase gehört, dass jede Konfliktpartei seine Wünsche äußern darf, dies ist befreiend und ein Hinweis auf die Lösbarkeit von Konflikten. In der Konfliktbearbeitungsphase muss eine direkte Kommunikation zwischen den Parteien hergestellt werden.

Nun folgt die Problemlösungssuche, es ist einfacher gemeinsam daran zu arbeiten, als gegeneinander, deshalb sollte die Beziehungsebene aufgrund der Erhellung, Vertiefung und Klärung etwas gestärkt sein. Grundsätzlich sollten sich Mediatoren bei der Lösungssuche heraushalten, sie können aber ganz unverbindlich vor allem, wenn die Lösungssuche ins Stocken gerät oder wichtige Lösungen übersehen werden, Ideen einbringen. Den Konfliktparteien muss jedoch klargemacht werden, dass diese Idee nicht zwingend verwendet werden muss und sie somit die Möglichkeit haben diese abzulehnen. Wenn dann verschiedene Lösungsmöglichkeiten gesammelt wurden, werden sie sortiert und bewertet, unrealistische Ideen können gestrichen werden und manche genauer geprüft. Wichtig ist, dass niemand zu Zugeständnissen

gedrängt werden soll, da die Vereinbarung sonst später höchstwahrscheinlich nicht eingehalten wird. Um eine Lösungsmöglichkeit genauer zu überprüfen, kann es notwendig sein, zusätzliche Informationen oder Fachleute zur Beratung hinzuzuziehen.

Das Besondere an der Mediation ist, dass die Beteiligten nicht nur eine Kompromisslösung, sondern eine Konsenslösung anstreben, die Lösung soll möglichst viele Vorteile für alle bringen. Sollten die Teilnehmer zu schnell auf eine Lösung fixiert sein, ist es die Aufgabe des Mediators zu hinterfragen, ob dadurch die Probleme wirklich gelöst werden und ob diese Lösung auch wirklich umsetzbar ist, um zu vermeiden, dass nicht nur eine Scheinlösung gefunden wurde. Sollte es passieren, dass ein Streit neu entflammt, dann ist es sinnvoll wieder einen Schritt zurück zu gehen und in sich wieder mit der Konflikterhellung und Beziehungsklärung zu befassen.

Sobald eine grundsätzliche Einigung gefunden wurde, fasst der Mediator alles zusammen und versichert sich, dass alle Parteien damit einverstanden sind. Beim Formulieren sollten die Mediatoren die Sprache und Begriffe der Konfliktparteien verwenden um diese noch einmal aktiv miteinzubeziehen. Alle Parteien sollten dann trotzdem die Möglichkeit bekommen, dass geplante in Ruhe überlegen zu können und eventuell noch einmal darüber zu schlafen, um herauszufinden, ob der Konflikt mit dieser Lösung für sie geklärt ist.

Wurde nun eine Übereinkunft getroffen, so können die Parteien auswählen, ob diese schriftlich oder mündlich in einem „Vertrag“ festgehalten werden soll. In unserer westlichen Kultur ist dies meist schriftlich, um einen Nachweis zu haben. In diesem „Vertrag“ sollte genau aufgelistet sein, was jede einzelne Partei zu tun hat, in welcher Form und bis wann. Es ist sinnvoll sich ein Folgetreffen oder zumindest ein telefonisches Gespräch auszumachen um die Einhaltung zu überprüfen, dies ist auch eine Erfolgskontrolle für die Mediatoren selbst. Wenn diese Übereinkunft verschriftlicht wurde, wird sie noch einmal vorgelesen und von den Teilnehmern unterzeichnet, jeder Konfliktbeteiligte und der Mediator selbst erhält ein Exemplar des Vertrages. Abschließend gratulieren die Mediatoren den Konflikträgern zu ihrer

Lösung und bieten, wenn notwendig weitere Hilfestellungen an (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 115ff).

#### 4.5.3 Die Umsetzungsphase

Diese Phase soll zeigen, ob die Lösung wirklich zur Beendigung des Konfliktes (für beide Parteien) beigetragen hat. Der Mediator setzt sich zum vereinbarten Zeitpunkt mit den Klienten in Kontakt, es wird nachgefragt, wie die Umsetzung der Vereinbarung funktioniert hat und ob es noch Schwierigkeiten gibt. Eventuelle kleinere Probleme können dann sofort besprochen und gelöst werden, sollten jedoch schwerwiegende Probleme aufgetreten sein, sollte der komplette Vertrag, mittels Nachverhandlungen, neu aufgesetzt werden (vgl. Christoph Besemer 2013: S. 130-131).

## 5. Mediation in Schulen / Peer Mediation

Peer- Mediation bedeutet, dass ein Rahmen hergestellt wird in dem Schüler gleichaltrigen oder jüngeren Mitschülern bei der Lösung ihrer Konflikte helfen können. Gerade in der Schule kommt es vermehrt zu Streitigkeiten, in der Pause, auf den Gängen, im Turnunterricht und auch in den Klassenräumen. Der Sinn dahinter ist, dass gleichaltrige Schüler, die Probleme der Anderen besser erfassen können, als Erwachsene. Selbst wenn Erwachsene versuchen nur als Vermittler tätig zu sein, besteht meist kein Vertrauen zu diesen Personen und es kann keine neutrale Konfliktlösung gefunden werden. Peer- Mediation kann durch Eigeninitiative in Anspruch genommen werden, durch die Empfehlung eines Lehrpersonals oder der Mitschüler, oder die Peer- Mediatoren treten mit den Konfliktparteien selbst in Kontakt. Die Teilnahme ist wie bei der „normalen“ Mediation auf freiwilliger Basis und beinhaltet, dass die Regeln anerkannt werden und, dass das Ziel eine Einigung ist (vgl. Schmutz Simone 2016: S. 54-56).

Die Ansätze der Peer- Mediation finden sich in der Entwicklungspsychologie und der Lerntheorie wieder. Aufzeichnungen zufolge gibt es diese Art der Mediation schon seit dem 1. Jahrhundert nach Christus, hier haben bereits ältere Kinder die Jüngeren unterrichtet. Andrew Bell beispielsweise hat im 18. Jahrhundert das „monitorial system“ entwickelt, bei dem erfahrene und ältere Schüler, jüngere Mitschüler betreuten und dadurch positiv auf ihr Wissen und Verhalten einwirkten. Tutoren Programme sind auch heute noch sehr aktuell, sowohl in Schulen als auch in Universitäten, aber auch im außerschulischen Bereich, wie in Sportvereinen oder bei den Pfadfindern, gibt es seit je her die Rolle des Peers. Vor allem bei der Vermittlung spezieller Themen wie Drogen, Sexualität und Alkohol sind Peers ein wichtiger Kommunikator (vgl. Mandy Kästner 2003: S. 55ff, in Silvia Canori-Stähelin 2006).

Peergroup ist der zentrale Begriff der Gruppenbildung von Gleichaltrigen. Die sozialen Beziehungen richten sich mit der Lockerung der emotionalen Bindung zu den Eltern auf die Peers. Innerhalb einer Peergroup können die Jugendlichen selbst bestimmen, ohne auf Erwachsene Rücksicht nehmen zu müssen, sie vermitteln ein spezifisches Leitbild das Identifikationsmöglichkeiten für den Einzelnen bietet. Sie bieten ein Lernfeld für soziale Interaktionen, Kooperationen, Rivalität,

Rangordnungen, Konfliktbearbeitungen und auch erste sexuelle Kontakte (vgl. Silvia Canori-Stähelin 2006: S. 32-33).

Besonders wichtig um eine konstruktive Konfliktkultur zu verbreiten, ist die richtige Implementierung der Mediation an den Schulen. Die Rollen der involvierten Personen müssen geklärt werden und alle Aufgaben an die richtigen Personen verteilt sein. Die Bedingungen für eine Einführung der Mediation sind langfristiges Denken, gemeinsame Ziele und Visionen und eine gesicherte Finanzierung. Es müssen einige Faktoren miteinbezogen werden wie zum Beispiel die Lehrpersonen mit ihren subjektiven Einstellungen, die sozialen Beziehungen und Konflikte zwischen Personen und Gruppen, die Schule als Ganzes mit ihren Strukturen, Regelungen und Normen, die Umwelt der Schule und der dynamische Aspekt der Entwicklung selbst (vgl. Silvia Canori- Stähelin 2006: S. 120-122).

Für die Auswahl welche Schüler als Peer- Mediatoren in Frage kommen, gibt es verschiedene Sichtweisen. Frank Winter et al (1977) sind der Meinung, dass vor allem Schüler die bereits durch inadäquates Verhalten auffällig wurden, in Frage kommen, da diese Personen bereits Erfahrung mit Konflikten haben, somit Experten sind, und sich ihre eigene Konfliktkultur dadurch eventuell verbessern kann. Sie können dadurch aber auch beweisen, dass in ihnen mehr steckt und eine Vorbildwirkung entwickeln (vgl. S. 11ff).

Trotzdem sollte es allen Schülern, die Interesse daran haben, Peer- Mediator zu werden offenstehen, eine solche Ausbildung zu absolvieren. Gemischte Gruppen von bereits auffällig gewordenen Kindern und ruhigen Kindern, bringt auch Vorteile mit sich, so können verschiedenste Lösungsmethoden gefunden werden und eine Bestrafung oder Stigmatisierung kann vermieden werden. Wichtig ist jedoch, dass alle in etwa gleich alt sind, damit ein Verständnis für die Konflikte herrscht und man sich besser hineinversetzen kann. Ebenfalls sollte ein Gleichgewicht zwischen den Geschlechtern und Kulturen herrschen und die künftigen Peer- Mediatoren müssen von den Mitschülern akzeptiert werden.

Zur Ausbildung selbst gibt es mittlerweile unzählige Programme, die von 20 bis 100 Stunden reichen können und intern oder extern zu absolvieren sind. Zu den Hauptübungen in der Ausbildung zählen Rollenspiele, Kommunikations- und

Wahrnehmungsübungen, Ich- Botschaften, aktives Zuhören, Konfliktanalysen und das Erlernen der Mediationsphasen (vgl. Wilfried Schubarth 2010: S. 117). Besonders wichtig sind die Rollenspiele um auch Praxis Erfahrung zu erlangen und das Gelernte zu üben, in einem wirklichen Konfliktfall in der Schule müssen sie dann ein bestimmtes Repertoire beherrschen um eine Konfliktlösung beziehungsweise eine Einigung zwischen den Parteien erzielen zu können. In österreichischen Schulen erfolgt die Ausbildung meist durch Lehrpersonen, die bereits eine Weiterbildung zur Peer- Mediatoren absolviert haben. Diese fungieren oft auch noch nach der Ausbildung als Coaches für die Schüler Peer- Mediatoren, um ihnen bei schweren Konfliktfällen oder Problemen bei der Lösungsfindung zur Seite zu stehen. In Österreich kann eine Ausbildung jedoch auch durch den Stadtschulrat erfolgen (vgl. Simone Schmutz 2016: S. 61ff).

## **6. Chancen und Grenzen der Mediation / Peer- Mediation**

Silvia Canori-Stähelin et al. (2006) sieht Konflikte vor allem als Chance für die Jugendlichen (und Menschen allgemein) zu wachsen und sich weiterzuentwickeln. In der Peer- Mediation bekommen Schüler die Chance ihre sozialen Beziehungen und die Kommunikation zu verbessern und auch das Klima der ganzen Schule zu steuern. Wichtig ist dazu, dass die Schüler Mediation als Methode anerkennen und implementieren wollen und nicht nur als Projekt der Erwachsenen sehen. Dadurch können die Jugendlichen und Kinder eine gewisse Schlüsselkompetenz erlernen um eine Konfliktkultur mit geringerem Gewaltpotential zu gewinnen (vgl. S. 160). Besonders ist auch, dass die Schüler ihre Konflikte selbst regeln können und die Belastung den Lehrern abgenommen wird. Weiters ist das Erlernen dieser Konfliktlösungsmethoden nicht nur im schulischen Bereich sinnvoll, sondern das Gelernte kann auch im außerschulischen Kontext, wie familiär, freundschaftlich, partnerschaftlich und beruflich angewendet werden und dadurch zukünftige Beziehungen fördern.

Grenzen der Peer- Mediation treten dann auf, wenn es sich um innerpsychische oder institutionelle Konflikte handelt. Diese Art der Mediation spezialisiert sich auf soziale Konflikte, da diese aber oftmals nicht von anderen Konfliktarten getrennt werden können, und somit in Zusammenhang mit ihnen stehen, liegt es an der Ausbildung der Mediatoren den Konflikt richtig einzuschätzen und danach zu handeln. Weitere Grenzen stellen akute Konflikte der obersten Eskalationsstufe dar, das bedeutet schwere Gewalttaten oder Verbrechen, aber auch Konflikte im Bereich Alkohol oder Drogenabhängigkeit und psychischen Krankheiten. Hier darf keine Mediation angewendet werden. Peer- Mediation ist auch nicht ratsam, wenn Machtdifferenzen zwischen den Konfliktparteien bestehen oder die Allparteilichkeit der Mediatoren nicht gewährt ist. Sollte die Schule nicht mit der Mediation zusammenarbeiten, entstehen weitere Grenzen, mit dem Beginn der Mediation dürfen keine Sanktionen mehr erteilt werden, ebenfalls müssen gemeinsame Ziele vorhanden sein (vgl. Silvia, Canori-Stähelin 2006: S. 153ff). Diese Grenzen und Probleme die hier entstehen können werden in dem folgenden Kapitel erläutert.

## 7. Systemkonflikt: Implementierung Mediation in Schulen

Mediation und Schule sind zwei unterschiedliche Systeme, mit unterschiedlichen Regeln und Prinzipien. Freiwilligkeit, gleichberechtigter Umgang zwischen Mediator und Mediierte, Eigenverantwortung der Konfliktparteien und Zeitplanung sind, wie bereits im Kapitel zuvor beschrieben Kennzeichen für Mediation. Die Kennzeichen für Schule sind Schulpflicht und situative Handlungsanordnungen, hierarchischen Verhältnis zwischen Lehrern und Schülern, fehlende Eigeninitiative von Schülern aufgrund eines durch Befehl und Anordnung geprägten Systems und eine stark strukturierte Zeitplanung (vgl. Sabine Behn et al 2006: S. 30).

Wenn eine Schule Mediation implementieren möchte steht sie nun vor genau diesem Systemkonflikt. Im Umgang mit diesem Konflikt lassen sich, laut Sabine Behn et al (2006), vier Wege der Implementierung beschreiben, die einzeln für sich stehen können aber auch in Kombination oder parallel beschritten werden können.

In Bezug auf den ersten Weg hat das Mediationsprojekt den Stellenwert einer Insel innerhalb der Schule. Auf dieser Insel gelten andere Regeln und Umgangsformen als außerhalb der Insel. Die Mediation ist nicht in die alltäglichen Prozesse einer Schule integriert. Dieser Weg wird nur in wenigen Fällen ausgewählt. Die Schüler die zu Mediatoren ausgebildet werden, profitieren davon in ihrer persönlichen Entwicklung, die Begleitlehrer vollziehen jedoch einen Rollenwechsel zwischen Schule und Mediationsprojekt. Die restlichen Lehrerkollegen sind nicht wirklich in das Projekt involviert und unterstützen und nutzen dieses nicht aktiv. Die Verantwortung liegt alleine beim Begleitlehrer, die Schulleitung ist zwar mit dem Projekt einverstanden, übernimmt jedoch keine Funktionen. Diese Insellösungen können einerseits zum Abbruch eines Mediationsprojektes führen, andererseits aber auch ein Teilschritt für eine positive Gesamtentwicklung darstellen. Dies kann jedoch nur dann passieren, wenn die Schulleitung für übergreifenden Belange zuständig ist (vgl. S. 30).

Der zweite mögliche Weg den Konflikt zwischen den Systemen Mediation und Schule auszugleichen, besteht darin das System der Schulmediation an das der Schule anzupassen. Dieser Weg ist jedoch nicht sehr ratsam, da die Hauptkriterien einer Mediation wie Freiwilligkeit, aber auch das Prinzip der Gleichberechtigung,

Selbstverantwortung und Anonymität nicht mehr gegeben sind, und Mediation eventuell sogar als Fach benotet wird. Die Mediatoren sollten grundsätzlich älter sein als die Mediierten. Ist dies nicht der Fall, muss in einzelnen Fällen die Schulleitung den Mediationsvereinbarungen zustimmen. Dies kann dann aber auch der Grund sein, warum Mediation nicht genutzt wird. Diese Einschränkungen können zwar dazu führen, dass die Schulmediation fest im System Schule verankert ist, sie machen jedoch Mediation zu einer Institution, die ihre grundsätzlichen Prinzipien nicht mehr verfolgen kann (vgl. ebd. S. 30-31).

Der dritte Weg bietet die Möglichkeit, Mediation als Teil einer sich wandelnden Schule zu werden. Bei dieser Option wird versucht die Prinzipien der Mediation auf das gesamte Schulsystem auszuweiten. Dieser Weg kann nur durch langfristige Prozesse funktionieren, besonders wichtig ist es, dass alle in der Schule anwesenden Personen über Mediation aufgeklärt werden, und alle an der Entwicklung daran interessiert sind. Ebenfalls in den Strukturen der Schule kann es zu Veränderungen kommen. Als eines der Hauptziele der Schule stehen dann die Gewaltprävention und ein freundlicher Umgang miteinander im Vordergrund. „Einige Schulen setzen sich das Ziel Grundprinzipien einer konstruktiven demokratischen Konfliktkultur auf allen Ebenen der Schule und des Lernens zu etablieren oder langfristig das „Einzelkämpfertum“ zwischen Lehrern durch Teamstrukturen zu ersetzen.“ (Sabine Behn et al 2006: S. 31)

Der vierte Weg, und das wäre der beste Weg mit diesem Systemkonflikt umzugehen ist, dass das Mediationsprojekt in das Schulprogramm eingebunden ist, dann ist es auch am erfolgreichsten. Im Vordergrund steht die konsequente Umsetzung. Mediation sollte mit einer Zusammenarbeit von Gewaltprävention und Demokratieerziehung einhergehen. Diese Ergänzen das System der Mediation. Wird dieser Weg eingeschlagen, so entwickelt sich ein Gesamtkonzept aus Konfliktbearbeitung, Gewaltprävention und soziales Lernen. Das Mediationsprojekt selbst ist dann ein Teil der übergreifenden Veränderung der Schule und kann somit als Motor gesehen werden (vgl. ebd. S. 31-32). Auch die Peer-Mediation kann bei diesem Weg bei den Schülern an Akzeptanz gewinnen, indem sie von Mitschülern freiwillig gewählt wird und nicht vom Lehrpersonal gezwungen werden.

Vorraussetzung dafür ist aber auch, dass die Schüler den Sinn von Mediation verstehen und sich darüber im Klaren sind, dass es ihnen bei der Konfliktlösung hilft. Die Teilnahme darf keinen Zwang darstellen und auch die Weiterleitung soll durch die Mitschüler selbst und nicht durch die Lehrer erfolgen (vgl. Claus Wenzel 2008: S. 238).

## 7.1 Strategien zur erfolgreichen Umsetzung eines Mediationsprojektes

Leider wird erst bei Problemen die Notwendigkeit einer systemischen Implementierung in eine Schule erkannt. „Die Erfahrungen zeigen, wie wichtig die Frage nach organisatorischen und strukturellen Gelingensbedingungen für eine nachhaltige Implementierung und Umsetzung von Peer-Mediationsprozessen ist.“ (Claus Wenzel 2008: S.238) Durch die bereits gewonnenen Erfahrungen und festgestellten Auswirkungen der Mediationspraxis können Strategien und Handlungsempfehlungen für ein positives Gelingen von Peer-Mediation abgeleitet werden. Diese können in zwei Ebenen untergeordnet werden, nämlich erstens die politisch-strukturelle Ebene und zweitens die Empfehlung auf Ebene der Schulpraxis (vgl. Claus Wenzel 2008: S. 239).

Die politisch-strukturelle Ebene bezieht sich auf die Umsetzung konstruktiver Konfliktbearbeitung und sollte in Österreich zum Beispiel durch die fachpolitische Begründung auf der Ebene der Landespolitik gefördert sein. Dafür sollte das Konzept der Mediation und Peer-Mediation für die konstruktive Konfliktbearbeitung in das jeweilige Schulgesetz eines Landes aufgenommen werden. Da vor allem die Einstellung der Begleitlehrer und des restlichen Kollegiums ausschlaggebend sind, wäre es sinnvoll bereits im Zuge des Studiums oder des Referendariats die grundlegenden theoretischen und praktischen Aspekte zum konstruktiven Umgang mit Konflikten zu vermitteln. Des Weiteren wären zweckgebundene Entlastungsstunden vor allem für die Begleitlehrer sinnvoll. Die Gefahr in den Schulen ist, dass die Mediationsprojekte nach einer euphorischen Anfangsphase schnell wieder auslaufen, weil die Arbeitsbelastung zu hoch ist und nicht honoriert wird (vgl. Claus Wenzel 2008: S. 239-240).

Umsetzungsempfehlung für die Schulpraxis:

Im Gegensatz zu Schulen mit abgebrochenen Mediationsprojekten haben Schulen, mit erfolgreich implementierten Projekt, Strategien entwickelt um die Probleme zu lösen beziehungsweise gar nicht erst entstehen zu lassen.

In den folgenden Punkten werden elementare Umsetzungsempfehlungen von Claus Wenzel (2008) für eine erfolgreiche Implementierung gegeben.

- Einführung und Information: Die Einführungsphase ist der wichtigste Teil bei der Implementierung. Es sollten im Vorfeld bereits Schulleitung, Schüler, Eltern und das Kollegium über den Sinn und Zweck informiert werden. Das Grundverständnis für Mediation sollte anhand externer Mediatoren für alle Lehrer, anhand eines pädagogischen Tages oder einer Konferenz vorgestellt werden. Dies sollte erfolgen, bevor Schüler und Eltern von diesem Projekt in Kenntnis gesetzt werden, weil die Akzeptanz der Schulleitung und der Lehrer dringend notwendig ist. Ebenfalls wichtig ist es Ziele festzulegen, wie zum Beispiel eine bestimmte Anzahl an Schülern und Lehrern die eingeschult werden sollen, Vereinbarungen müssen eingehalten werden und Gewalttaten und Sanktionen nehmen ab. Anhand dieser festgesetzten Ziele kann immer wieder überprüft werden ob sich die Regelungen bewährt haben oder ob neue festgelegt werden müssen (vgl. S. 240-242).
- Konfliktmanagementsystem: Um Unsicherheiten und Problemen vorzubeugen, muss es vorab klare Regelungen geben, zum Beispiel über welche Fälle dürfen Schülermediatoren medieren, welche Fälle sind die Grenzen für sie, wie wird dann vorgegangen und auch ob Konflikte zwischen Lehrern und Schülern mediiert werden dürfen. Diese Fragen sollten in der Einführungsphase geklärt werden, ebenso wie, wie Konflikte zu den Schülermediatoren gelangen und welche Funktionen die Begleitlehrer und die restlichen Lehrer haben (vgl. S. 242)
- Ganzheitlicher Ansatz: Peer-Mediation sollte als Erziehungsansatz ein integraler Bestandteil der Schulentwicklung sein und somit auch von allen akzeptiert und gelebt werden. Durch diese Aufnahme kommt die pädagogische Bedeutung zum Vorschein. Wie bereits zuvor erwähnt, sollten auch Komplementärmaßnahmen zu

den Bereichen soziales Lernen, Demokratieerziehung und Gewaltprävention angeboten werden (vgl. S. 242).

- Öffentlichkeitsarbeit: Solche Schulmediationsprojekte sind vor allem dann erfolgreich, wenn sie sich im Bewusstsein aller eingepreßt haben. Es sollte eine regelmäßige Information und Reflexion bei Konferenzen, Elternabende und im Unterricht geben. Zu Beginn jedes Schuljahres sollten sich die Schülermediatoren vorstellen und es wäre sinnvoll die wichtigsten Informationen in der Schulordnung zu veröffentlichen. Ebenfalls sollte das Mediationsangebot durch Plakate und Informationsblätter vermittelt werden (vgl. S. 243).
- Maßnahmen zur Aufrechterhaltung von Mediationsprozessen: Zur Aufrechterhaltung dienen Supervisionen und/ oder kollegiale Beratungen und die Entwicklung von Steuerungsgruppen (vgl. S. 243).
- Organisatorische Rahmenbedingungen: Empfohlen werden können die Freistellung der Begleitlehrer für die eigene Weiterbildung und Betreuung der Schülermediatoren. Die Aus- und Weiterbildung der Begleitlehrer und der Schülermediatoren soll gemäß des Verbandes für Mediation stattfinden. Bevor eine konkrete Entscheidung ob Mediation in der Schule implementiert werden soll oder nicht, soll eine Basisausbildung ermöglicht werden. Es sollte ein gemütlicher Raum als Mediationsraum zur Verfügung stehen, mit einem verschließbaren Schrank in dem die Vereinbarungen aufgehoben werden können und es soll immer die Möglichkeit geben feste Sprechzeiten mit den Mediatoren vereinbaren zu können.

Besonders schwierig ist die Frage ob Mediationsprozesse während des Unterrichts stattfinden dürfen, da hier die Gefahr besteht, dass sich Schüler nur deshalb als Mediatoren melden. Dieses Risiko wird immer bestehen, deshalb ist es notwendig allen Schülern ihre eigene Verantwortung für den persönlichen Lernprozess bewusst zu machen (vgl. S. 243-244).

In dem folgenden Kapitel wird eine Übersicht über eine ähnliche Konfliktlösungsmethode wie Mediation gegeben.

## 8. Mediative Kommunikation

Die Mediative Kommunikation beschäftigt sich nicht erst mit einem Konfliktfall, wenn dieser bereits aufgetreten ist, sondern die Bearbeitung beginnt sobald ein Konfliktpotential wahrgenommen wird.

„Mediative Kommunikation steht für die Möglichkeit, sonst verfahrensförmig angewandte Konfliktinterventionsstrategien Setting unabhängig anzuwenden. Vor allem die Elemente der Mediation werden im erweiterten Spektrum alltäglicher zwischenmenschlicher Begegnungen flexibel angewandt.“ (Doris Klappenbach 2006: S. 42)

Diese Art der Kommunikation befasst sich nicht nur mit der Mediation selbst, sondern hat weitere Kompetenzen in der Psychologie und anderen Sozialwissenschaften. Es werden zum Beispiel die themenzentrierte Interaktion, das neurolinguistische Programmieren und die Transaktionsanalyse für weiteres Material miteinbezogen.

Bei der themenzentrierten Interaktion stehen vor allem Gruppensituationen im Mittelpunkt, es handelt sich dabei um das Dreieck des Ich, Wir und Es. Hier wird eine Auswahl an Richtlinien dargeboten die das menschliche Miteinander in eine Balance bringen sollen und es dadurch effektiver und leichter machen können und sollen. Deshalb nimmt die themenzentrierte Interaktion Bezug auf die Bedürfnistheorie von Maslow, sie ist das wichtigste Hilfsmittel, wenn Bedürfnisse und Interessen herausgefiltert werden sollen. Als Sinnbild für diese Theorie kann auch das, bereits unter dem Kapitel Konflikt erläuterte, Eisbergmodell genannt werden (vgl. Doris Klappenbach 2006: S. 43).

Ein weiteres anwendungsorientiertes Kommunikationsmodell ist das des neurolinguistischen Programmierens, dieses führt ein System von klar definierten Fähigkeiten und Techniken herbei, das hilfreiche Veränderungen bietet. Diese werden aus einem Tool in unserem Gehirn zusammengestellt und dann sinnvoll miteinander verbunden. In Bezug auf dieses Modell nimmt sich die mediative Kommunikation vor allem das Modell des inneren Teams heraus. Eines der

wesentlichen Punkte des neurolinguistischen Programmierens ist die Differenzierung der Anteile in der Persönlichkeit eines Individuums. Ebenfalls wenn es sich um die Gesprächstechnik „Spiegeln“ handelt, wird dieser Ansatz verwendet. Das neurolinguistische Modell (NLP) erlebt seit kurzem einen Aufschwung in der heutigen Gesellschaft und es werden viele Kurse dazu angeboten (vgl. ebd. S. 43).

Die dritte Theorie mit der sich die mediative Kommunikation ebenfalls befasst ist die Transaktionsanalyse. Diese birgt besonders viele Erkenntnisse über den Ablauf zwischenmenschlicher Interaktionen in sich. In der Strukturanalyse unterscheidet sie zwischen dem Eltern- Ich, dem Erwachsenen- Ich und dem Kindheits- Ich. Das Eltern- Ich sind Werte, Normen, Gebote und Verbote welche man von früheren Bezugspersonen erlernt hat. Das Erwachsenen- Ich ist das genaue und geplante Denken in Bezug zu einer Situation oder einer Person, welches zu einem bestimmten Verhalten führt. Das Kindheits- Ich ist dagegen das impulsive, spontan handelnde Selbst, welches auf Kindheitserfahrungen und Erfahrungen aus der Vergangenheit beruht. Die zwischenmenschliche Interaktion erfolgt allerdings in allen drei Bereichen auf einmal (vgl. Doris Klappenbach 2006: S. 44).

Dadurch lässt sich festhalten, dass die mediative Kommunikation ein ressourcenorientierter Ansatz ist, sie richtet sich immer auf eine Win-Win-Situation und beschäftigt sich hauptsächlich mit den förderlichen Elementen und Interessen die ein Konflikt mit sich bringt. Dasselbe gilt für die individuellen Fähigkeiten die den Beteiligten zum Konfliktumgang und dessen Lösung bereitstehen (vgl. ebd. S. 44).

„Das Besondere dieser Ausrichtung ist, dass sie den Menschen als aktiv nach Anerkennung und Selbstverwirklichung, nach einem erfüllten Leben strebende erlebende Person ins Zentrum der Aufmerksamkeit stellte, statt wie Behaviorismus und die Psychoanalyse Erkenntnisse über den Menschen durch die Erforschung des Verhaltens von neurotischen Menschen und von Tieren zu gewinnen.“ (Doris Klappenbach 2006: S. 45)

Der Fokus der mediativen Kommunikation liegt auf dem bereits Vorhandenen und nicht auf den Defiziten. Dadurch stellt sie im Konfliktfall ein Gleichgewicht her, bei dem sonst das Problem an sich im Mittelpunkt steht. Das Hauptaugenmerk liegt darauf die Handlungsfähigkeit zu erweitern, deshalb nutzt sie das, was sich im Alltag immer wieder bewährt. Die beiden vorangegangenen Kapitel Konflikt und Mediation

sind der Grundstock für die mediative Kommunikation, sie nimmt Elemente aus beiden Disziplinen auf um sie situationsgerecht in den Alltag integrieren zu können. Dadurch fördert sie das gegenseitige Verständnis und stärkt dadurch Beziehungen in der Privat- und Arbeitswelt. Das wichtigste Grundelement ist jedoch das Einnehmen der mediativen Haltung, sie ist so zu sagen der sichere Rahmen den das Mediationssetting bietet, diese beinhaltet die Personenzentrierung, Allparteilichkeit und die Win-Win-Perspektive (vgl. ebd. S. 47-48).

Die Mediationsformel in Bezug auf diese Mediation lautet Konflikt ist gleich Sachebene plus Gefühl (Konflikt = Sachebene + Gefühl). Der Weg zu einem angenehmen Umgang mit Reibungen und Konflikten wie sie im Alltag auftreten können, kann nur unter Einbezug von Beziehungs- und Sachebene, von Logik, Verstand, Gefühlen und Emotionalität gefunden werden. Man darf nicht vergessen, dass wir immer, wenn uns etwas unvereinbar vorkommt wie zum Beispiel bei einem Konflikt, Individuen auch immer emotional beteiligt sind (vgl. Doris Klappenbach 2006: S. 49).

Im folgenden Kapitel wird das Thema Schule genauer erläutert und vor allem auf die Schulentwicklung, das Klassen- und Leistungssystem und das Schulsystem in Österreich und im Vergleich dazu Finnland gegeben.

## 9. Schule

### 9.1 Schulentwicklung und Schultheorie

Gemäß Grunder und Schweitzer (1999) ist die Schultheorie ein Teil der Schulpädagogik und widmet sich der Schule als Institution, dem Schulsystem und dem Bildungswesen (S. 13). Das Besondere dieser Theorie ist, dass sie sich primär mit dem Verhältnis von Schule und Gesellschaft auseinandersetzt. Des Weiteren beschreibt sie eine historisch gewordene Schulwirklichkeit und die Verpflichtung, welche die Gesellschaft der Schule zuweist. 1974 sagte H.-G. Herrlitz, dass die Schultheorie eine Gesellschaftstheorie ist. Sie kann als eine der zahlreichen Subsysteme einer Gesellschaft gesehen werden. Diese beauftragt die Schulen, bestehende Normen und Werte, als wichtig erachtete Fähigkeiten und Fertigkeiten und vorhandenes Wissen zu reproduzieren (vgl. Barbara Friehs 2004: S. 13-16).

Die eigentlichen Wurzeln der Schultheorie liegen in der geisteswissenschaftlichen Pädagogik, welche auf dem Gedankengut von W. Dilthey basieren und zwischen dem ersten und zweiten Weltkrieg ihre erste Hochblüte hatten (vgl. ebd. S. 17).

„Eine Theorie der Schule, [...], hat zunächst zentrale Begriffe zu präzisieren: Schule, schulische Sozialisation und schulische Bildung. Danach kann sie in historischer Absicht Theorien innerhalb der großen Traditionslinien darstellen. Und schließlich soll sie eine systematische Skizze zeitgenössischer Theorieansätze zur Schule enthalten, was den Bezug der Schulforschung zu einem empirischen Fundament schultheoretischen Denkens knüpfen würden. Dies alles kann dann nebst der Schilderung dessen, was ist, zu schulkritischen und/ oder schulreformerischen Vorschlägen führen, was allerdings Einvernehmen über entsprechende Maßstäbe einer wünschbaren Entwicklung voraussetzt.“ (Grunder/Schweitzer 1999: S. 14)

Gemäß Gudjons (1997) kann man die wichtigsten Schultheorien in zwei große Gruppen unterteilen:

- Makro-gesellschaftlich angelegt: institutionstheoretische Aspekte, strukturell-funktionale Theorien und marxistische Schultheorien

- Mikro-perspektivisch angelegt: psycho-analytische Theorie, interaktionistische Theorie und geisteswissenschaftliche Schultheorie (vgl. S. 20)

In den folgenden Unterkapiteln, wird ein kurzer Überblick über die einzelnen Schultheorien gegeben.

### 9.1.1 Organisationssoziologische Theorie

Dieser Ansatz befasst sich mit der Frage, wie weit allgemeine Ergebnisse der organisationssoziologischen Forschung auf die Schule übertragbar sein können, wobei hier im Mittelpunkt dieser Theorie die Organisation steht, die spezifische Ziele und Zwecke verfolgt.

Die rationale Gestaltung, der klar definierte Mitgliederkreis, die Rollendifferenzierung, die Machtverteilung, die Regelung der Mitgliedschaft durch Eintritts- und Austrittsbedingungen, das arbeitsteilige Verhalten der Mitglieder und die Tatsache, dass Organisationen im allgemeinen die Mitgliedschaften gewisser Personen überdauern oder in ständigen Veränderungsprozessen begriffen sind, sind Kennzeichen dieser Theorie (vgl. Barbara Friehs 2004: S. 20).

### 9.1.2 Strukturell- funktionale Theorie

Diese Theorie ist eine der bekanntesten soziologischen Theorien, die sich auf der Grundlage der funktionalistischen Soziologie, genauer der Studie „the class-room as a social system“, von Talcott Parsons entwickelt hat. Die Struktur einer Schule ist die Folge ihrer gesellschaftlichen Funktionen. Talcott Parsons beschreibt in dieser Studie wie Kinder in der Schule in eine universalistische Leistungsorientierung übergeführt werden, wo sich Statusdifferenzierungen herausbilden, die sich ans Leistungsniveau der Kinder und Jugendlichen anlehnen. Die Schulklasse hat hier die Funktion zur Sozialisation und Verteilung beizutragen.

1980 wurde diese Theorie von Fend weiterentwickelt und hielt fest, dass für ihn die Schulsysteme, Institutionen der gesellschaftlich kontrollierten und veranstalteten Sozialisation sind. Er ist der Meinung, dass schulische Sozialisationsprozesse eine Doppelfunktion haben, nämlich einerseits für die Reproduktion der Gesellschaft und andererseits aber auch für die Persönlichkeitsbildung der Individuen (vgl. Barbara Friehs 2004: S. 22-23).

Gerade im Übergangsbereich von der Familie in die Gesellschaft hat die Schule zentrale Funktionen:

- Erstens die Qualifikationsfunktion: Dies beinhaltet fachliche oder funktionale Qualifikationen wie Rechnen, Schreiben und Lesen aber auch extrafunktionale wie Fleiß und Pünktlichkeit
- Zweitens die Selektions- und Allokationsfunktion: Das bedeutet, die unterschiedlichen Abschlüsse und Qualifikationen auf die jeweiligen Bereiche des Beschäftigungssystems zurückführen zu können
- Drittens die Integrations- und Legitimationsfunktion: Schule ist dafür verantwortlich, dass Kinder Werte, Normen, Rechtsnormen und Traditionen erlernen (vgl. Barbara Friehs 2004: S. 24-26).

### 9.1.3 Historisch-materialistische Schultheorie

„Qualifikationen, die durch die Schule erlangt werden, dienen demnach nicht der persönlichen Entfaltung, sondern sind ausschließlich auf die Verwertbarkeit für den kapitalistischen Arbeitsmarkt ausgerichtet.“ (Barbara Friehs 2004: S. 27)

Die gesellschaftliche Ideologie wird vermittelt, wenn auch oft heimlich und wie unsere Gesellschaft hat auch die Schule einen Klassencharakter. Heute ist es oft wichtig einen tollen Schulabschluss oder einen Titel einer Fachhochschule beziehungsweise Universität zu haben, dabei wird jedoch kein Wert auf die Individualität der Person und die persönliche Entwicklung gelegt. Man muss so zu sagen einen tollen Abschluss haben, um etwas erreichen zu können, ob man sich in dieser Berufssparte dann wohl fühlt ist Nebensache.

#### 9.1.4 Psychoanalytische Schultheorie

Im Mittelpunkt dieser Theorie steht die Aufdeckung der Abwehr von unbewussten Trieben und Affekten mittels der zweckrationalen Organisation der Schule. F. Wellendorf versuchte nachzuweisen wie die Schule versucht Triebregungen von Lehrern wie Rivalität, Konkurrenz oder Hass abzuwehren, die jedoch trotzdem immer wieder aufkeimen.

Auch die Beziehungsebene ist Teil des Forschungsinteresses, diese leidet unter der verdrängten Kindlichkeit des Lehrers, wodurch er in ihm Unbewusstes an einzelnen Schülern besonders bemängelt. Der Einfluss des Unbewussten zwischen Schülern und Lehrern ist immer vorhanden und lässt sich meist nicht erklären (vgl. Barbara Friehs 2004: S. 28ff).

#### 9.1.5 Interaktionistische Schultheorie

Menschen haben sich angewöhnt, dass sie in der Interaktion mit anderen Menschen versuchen, vorab das Verhalten des Anderen zu deuten, um in Folge angemessen handeln zu können. In der Schule ist dies jedoch anders, da hier komplett fremde Menschen aufeinandertreffen, müssen klare Muster vorliegen. Die Einhaltung dieser Muster wird überwacht und wenn notwendig sanktioniert.

Somit kann man sagen, dass die Fremddefinition in die Selbstdefinition übergeht. Oftmals wird dadurch die Identitätsentwicklung des Jugendlichen von der Schule negativ beeinflusst, denn die Macht die die Schule hat schränkt die Entfaltung der Persönlichkeit der Schüler ein, und vor allem schlechte Schüler beziehungsweise Kinder mit negativem Verhalten sind besonders gebrandmarkt.

Die Leistung dieses Ansatzes liegt darin, dass eine Mikroanalyse aufgezeigt wird nach welcher Logik sich Akteure in einer Schule verhalten (vgl. Barbara Friehs 2004: S. 29).

### 9.1.6 Geisteswissenschaftliche Schultheorie

Die Grundideen dieser Schultheorie stammen von W. Dilthey. Aufgabe ist es das Eigenrecht und den Eigenwert zu postulieren und den Anspruch eines jeden Kindes auf individuelle optimale pädagogische Förderung zu erheben (vgl. Barbara Friehs 2004: S. 30).

„Sie verfolgt das Postulat der relativen Autonomie, wobei es sich um eine integrierte Autonomie handelt, die den Bezug zur Kulturgesellschaft und Geschichte anerkennt, gleichzeitig aber den Wert der Eigenständigkeit betont, welche stets auf die sich wandelnden Verhältnisse angepasst werden muss.“ (ebd. S. 31-32)

### 9.2 Schulbauvorschriften

Zu Beginn der preußischen Schulbauvorschriften, im Jahre 1850, war es die Norm, dass 80 Kinder in einer Klasse Platz haben mussten. Bereits 1895 wurde diese Zahl auf 48-54 Kinder innerhalb einer Klasse reduziert, das bedeutet jedes Kind hatte in etwa eine Fläche von einem Quadratmeter. In der heutigen Zeit müssen zwei Quadratmeter pro Kind in einer Klasse zu Verfügung stehen. Weiters wurde zu Beginn des Schulbaues festgelegt, dass das Licht von der linken Seite kommen soll, dass die Schreibhand keinen Schatten auf das Papier werfen kann (vgl. Sonja Hnilica 2003: S. 95).

Bis heute ist es der Fall, dass sich der Lehrer frei im Raum bewegen darf und die Schüler auf ihrem Platz sitzen bleiben müssen. Einzige Ausnahme sind die mittlerweile in Schulen etablierten Aktiv- oder Ergometer Klassen. Solche findet man vermehrt in Gymnasien. Hier dürfen (speziell vom Lehrer ausgewählte) Kinder eine Stunde auf dem Ergometer den Unterricht mitverfolgen. Wie in solche speziellen Klassen hat auch sonst der Lehrer die Funktion, die Sitzplätze der Kinder zu bestimmen und wenn notwendig auch die Sitzordnung zu verändern. Dieses Versetzen wurde sowohl früher als auch heute gezielt als Belohnung oder Bestrafung der Schüler eingesetzt (vgl. Sonja Hnilica 2003: S.98).

Die Position des Lehrers wird in der Literatur oft als gottähnlich beschrieben, er ist allgegenwärtig, alles sehend, allwissend und omnipotent. Eine Türe durfte sich beispielsweise nur im Sichtfeld des Lehrers befinden, damit dieser sofort sieht wer den Raum betritt oder verlässt, die Schüler selbst dürfen nur nach vorne zu ihrem Lehrer schauen. Dieses Modell wird oft mit dem Panoptikum verglichen, dem System der totalen Überwachung (vgl. ebd. S. 101). Das Panoptikum war ein kreisförmig gebautes Gefängnis, das in der Mitte einen hohen Turm hatte indem sich die Wächter befanden. Von diesem Turm aus konnten sie alle Häftlinge beobachten und in ihre, nach vorne offen gebauten Zellen, sehen. Die Gefangenen selbst jedoch konnten nicht in den Überwachungsturm sehen, wodurch es nicht notwendig war den Turm rund um die Uhr zu besetzen. Die Überwachung funktionierte anhand des Wachturms, dieser übte Macht aus.

Eine weitere Bauvorschrift von Anbeginn der Schule war es, dass ein Kreuz in jedem Klassenzimmer aufgehängt werden musste um die Religion darzustellen. Bis heute hängt in Österreich noch in vielen Klassen das Kreuz als religiöses Symbol an der Wand. Früher hängte man zudem ein Bild des jeweiligen Bundespräsidenten in den Klassenzimmern auf. Diese zwei Symbole sollen als Verpflichtung der staatlichen Schule auf die Werte von Staat und Kirche fungieren. Sie geben der Lehrkraft jedoch auch Macht als „Gott und Vaterland“ (vgl. Sonja Hnilica 2003: S. 102).

Weiters sollte sich auf der Stirnseite der Klassen eine Uhr befinden, diese repräsentiert die Werte der Pünktlichkeit und Ordnung. Ansonsten sollte das Klassenzimmer laut den Kärntner Schulbauvorschriften 1894 nur mit Dingen aus der Heimat oder die die Kenntnisse der Heimat vermitteln ausgeschmückt werden.

Früher so wie heute war auch die ständige Anwesenheit eine Grundvoraussetzung für die Machtausübung der Schule und der Lehrer. Früher wurden insgesamt drei Listen geführt, eine für Zuspätkommende, eine darüber wer während des Unterrichts den Raum verlässt und die dritte Liste war über die Versäumnisse. Diese Listen wurden von jedem Schüler selbst geführt und regelmäßig von den Lehrpersonen kontrolliert. Jeden Samstag kam dann der Direktor der Schule und lies sich die Listen vorlegen, danach wurden die Schüler entweder gelobt oder getadelt (vgl. Sonja Hnilica 2003: S. 103-105).

Heute ist die strenge Pünktlichkeit von Land zu Land verschieden, in Spanien beispielsweise beginnt die Schule wie in Österreich um acht Uhr morgens, auch die Lehrer beginnen um diese Uhrzeit mit dem Unterricht. Den Schülern ist es jedoch gestattet bis neun Uhr in die Klasse zu kommen ohne jeglicher Bestrafung. In Österreich selbst wird bis heute noch sehr viel Wert auf Pünktlichkeit gelegt, im Vergleich zu früher gibt es das Klassenbuch, indem zu spät kommende oder Fehlende Schüler vermerkt werden. Anhand dieses Buches wird die Anwesenheit der Schüler regelmäßig kontrolliert.

### 9.3 Charakteristische Merkmale von Schulen

„Schule ist eine pädagogische Gemeinschaft, die einen geordneten Rahmen, schützende Regeln und bewusst gesetzte Freiräume für das Leben, Lernen und Arbeiten alles, der Schule und Lehrer bereithält.“ (Meyer 1997/1 S.43, in Barbara Friehs 2004: S. 36)

Im Folgenden werden die charakteristischen Merkmale einer Schule nach Barbara Friehs (2004) aufgelistet:

- Die Schule ist ein räumlich festgelegter Ort
- Der Besuch einer Schule ist in zeitliche Abschnitte unterteilt und gegliedert: in größere wie Schuljahre und Semester, aber auch in kleinere wie Schulstunden
- Innerhalb einer Schule werden viele Schüler zeitgleich unterrichtet, deshalb werden Gruppen, die sogenannten Schulklassen, gebildet
- Für das Erziehen und Lehren von Kindern innerhalb einer Schule, gibt es eine eigene Berufsgruppe: die Lehrer
- Während des Unterrichts werden gesellschaftlich legitimierte und vorgegebene Lehrziele angestrebt und Lehrinhalte vermittelt
- Es werden systematische Lehrgänge zur Erreichung der Lehrziele durchgeführt
- Die Schulen sind durch einen technologischen Moment charakterisiert: Zur Erleichterung des Lehrens und Lernens werden Methoden und Medien angewendet
- Die Schulen sind dadurch ausgezeichnet, weil sie durch ein organisatorisches Moment heraus, dass die Kontinuität des Lernens und Lehrens auch bei veränderten Personenkreisen sichert

- Die zu lernenden Gegenstände und Inhalte werden durch vorgegebene Lehrpläne bestimmt
- Für das Lernen und Lehren ist in erster Linie das Medium Sprache und Schrift notwendig
- Das Lernen wird in sozialen Verbänden, den Klassen, verwirklicht, diese werden als Zwangsaggregate eingerichtet
- Die Erfolge des Lernens werden zuerst durch Tests und Schularbeiten abgefragt und dann durch Zeugnisse bestätigt. Diese haben einen gesellschaftsrelevanten und berechtigungsverleihenden Charakter (vgl. S. 37-38)

#### 9.4 Das Klassensystem

Jeder kennt diese Redewendungen „Ich bin in der 5. Klasse“ oder „Klassenkasperl“ oder „Geht schon einmal zurück in eure Klasse“. Doch diese Aussagen haben verschiedene Hintergründe. Unter dem Begriff „Klasse“ kann man unterschiedliche Dinge verstehen, es könnte beispielsweise eine Angabe des Alters oder des Wissensstandes gemeint sein, oder eine Gruppe von Personen oder ein bestimmter Raum. Unter dem Begriff Klasse versteht man aber im Allgemeinen die dauerhafte Aufteilung der Schulgemeinde in gleichaltrige Gruppen (vgl. Sonja Hnilica 2003: S. 108).

Jeder Schüler durchwandert in seiner Schulzeit sämtliche Räume eines Schulhauses, dadurch steht das Klassenzimmer auch für eine bestimmte Position in der Schulhierarchie selbst. Als Besitzer von einem Mehrwissen, durfte man in die nächste Klasse aufsteigen, dies war natürlich auch mit besonderen Privilegien verbunden. Die Ältesten haben zum Beispiel die Sondererlaubnis ihre Pause ohne Aufsicht auf dem Schulhof zu verbringen, oder sie bekamen die Erlaubnis in den Pausen zu rauchen. In deutschen Gymnasien zum Beispiel konnte man die Klassenstufe anhand der Kleidung der Schüler erkennen. Es gab verschiedenfarbige Bänder an der Schülermütze die den Rang innerhalb einer Schulgemeinde kennzeichneten (vgl. Sonja Hnilica 2003: S. 113). Mit dem Aufstieg in höhere Klassen wird auch das Vertrauen in die Schüler größer und in den heutigen Gymnasien kommt es dann oft

zu Patenklassen. Schüler einer höheren Klassenstufe dürfen die Mentoren von Schülern niedrigerer Klassen sein und ihnen so im Schulalltag behilflich sein.

## 9.5 Die Leistungsbeurteilung

In den meisten Schulen in Österreich aber auch in anderen Ländern ist es normal, dass die schulischen Leistungen mit einer Note bewertet werden. Alle schulischen Leistungen setzen sich dann im Zeugnis zu einer Endnote zusammen. Doch diese benotenden Leistungsfeststellungen erfüllen neben den pädagogischen Funktionen vor allem gesellschaftliche Funktionen. Es führt zu einer Allokationsfunktion, und führt daher zur Zuweisung zu verschiedenen Laufbahnen innerhalb und außerhalb der Schule. Ebenfalls entwickelt sich eine Selektionsfunktion, welche zur Vergabe von Berechtigungen führt (vgl. Michael Bruneforth et al 2016: S. 59).

„Die Informationsfeststellungen zielen auf die Prozesse während des Lernens im Unterricht ab, um diese positiv beeinflussen zu können, hingegen werden vor allem mit den punktuellen Leistungsfeststellungen bilanzierend die erreichten Lernergebnisse nach den für deren Erreichung aufgewendeten Lernbeziehungsweise Unterrichtseinheiten erfasst.“ (ebd. S. 59)

Die Leistungsbeurteilung hat eine sowohl lernförderlich formative als auch eine ergebnisorientierte summative Funktion. Die Lehrperson hat somit zwei Rollen inne, die sich oft nicht vereinen lassen können, die des Sachverständigen der sein Fachurteil abgibt, und andererseits die des unterstützenden Coachs, der Lerninhalte vermittelt, in der formativen Form der Leistungsbeurteilungen (vgl. Michael Bruneforth et al 2016: S. 59).

Einen wissenschaftlichen und bildungspolitischen Diskurs um die formative Leistungsbeurteilung gibt es bereits seit den 1960er Jahren im englischsprachigen Raum. Den Anstoß dazu gab Scriven (1967), der den Begriff der Formativen Evaluation beschrieb. Formative Evaluation waren für ihn kurze Tests um alle Schüler zwischendurch mit einem Feedback über das Erreichen der Lernziele zu versorgen, jedoch ohne Notenvergabe. In Großbritannien entwickelte sich statt der formativen Evaluation der Begriff des „Formative Assessments“, dieser bedeutet,

dass nicht mehr nur die Lehrenden für das Lernen zuständig sind, sondern auch die Lernenden selbst. Dies funktioniert am besten, wenn beide klare Zielvorstellungen haben (vgl. ebd. S. 60)

Shavelson et al (2008) kategorisierten den Begriff des formativen Assessment in drei Punkte:

- On-the-fly Formative Assessment: Dieses ist ungeplant, zum Beispiel durch die Beobachtung bei Gruppenarbeiten durch die Lehrer durch die Intervention zur Überwindung momentaner Probleme oder der Besprechung einer fehlerhaften Aufgabe eines Kindes
- Planned-for-Interaction Formative Assessment: Dieses wird bereits bei der Unterrichtsplanung entwickelt, indem sich der Lehrer einige Fragen vorbereitet die er mit der Klasse diskutieren möchte um herauszufiltern was die Kinder bereits können und welche Themen noch weiterbearbeitet oder neu aufgegriffen werden müssen
- Embedded-in-the-Curriculum Formative Assessment: Dies ist eine von Testinstituten vorbereitete diagnostische Aufgabensammlung inklusive Auswertungsanleitungen. Sobald wesentliche Lernziele erreicht wurden, wird dieser Test in einer Klasse durchgeführt. Die Testergebnisse zeigen dem Lehrer dann was die Schüler bereits können und was noch genauer gelernt werden muss (S. 300f).

Die ersten beiden Formen sind Bereiche in denen Lehrer Schüler beobachten und interpretieren, dies sollte jeden Tag und in jeder Unterrichtseinheit der Fall sein. Die dritte Form ist ein standardisiertes Messinstrument, welches zum Beispiel in den USA immer häufiger auch schon computerunterstützt ist. Die Tests sind formativ, weil sie nur dem Feedback und nicht der Benotung dienen. Sie werden jedoch nur ein paar Mal im Jahr durchgeführt (vgl. Michael Bruneforth et al 2016: S. 62).

Eine effektive formative Leistungsbeurteilung erfordert nach Bruneforth (2016) die Umsetzung folgender fünf Schlüsselstrategien durch die Lehrperson, die Peers und die Lernenden:

1. Lernziele und Erfolgskriterien mit den Lernenden klären: Immer zu Beginn einer neuen Unterrichtseinheit werden zwischen den Schülern und der Lehrperson gemeinsame Lernziele und Erfolgskriterien entwickelt.

2. Effektive Diskussionen, Aktivitäten und Aufgaben arrangieren die zu beobachtbaren Lernergebnissen führen: Durch die Lernaktivitäten der Schüler werden Daten geliefert, wie ein Schüler denkt, wie er die Aufgabe gelöst hat und warum er sie gerade so gelöst hat und nicht anders.
3. Feedback geben, welches das Lernen voranbringt: Williams (2013) stellt fest, dass kein allgemeines Feedback für die ganze Klasse gegeben werden kann. Jeder Schüler benötigt ein anderes auf sich abgestimmtes Feedback. Aufgrund dessen ist es wichtig, dass die Lehrkräfte ihre Schüler aufmerksam beobachten und die Bedürfnisse eines jeden Schülers kennt. Wichtig ist das gegenseitige Vertrauen.
4. Schüler ermöglichen einander sich als Ressource zu nutzen: Wesentliche Elemente der formativen Leistungsbeurteilung sind kooperative Lernformen, Selbsteinschätzung und Peer-Feedback. Gerade die Selbsteinschätzung ist eine notwendige Kompetenz für jedes Individuum. Denn diese ist für die Selbstregulation des Lernens und der Übernahme von Verantwortung für das eigenständige Lernen verantwortlich. Sie wird durch die Anregung zur Selbstreflexion des Lernens und durch das Feedback des Lehrers und der Mitschüler unterstützt. Dies stellt eine Hilfe für Lehrpersonen beim Planen, Überwachen und Evaluieren der Fortschritte dar und erlangen dadurch metakognitive Strategien, durch die sie das Lernen verbessern können.
5. Schüler als Verantwortliche ihres eigenen Lernens anerkennen: Jeder Lernende muss die Erfahrung machen, dass Lernen anstrengend ist. Dieses sich jedoch lohnen kann. Jeder Schüler sollte kreativ sein können und auch einmal Fehler machen dürfen, denn diese sind Teil des Lernprozesses auch für ihr späteres Leben, um Verantwortung für das Lernen übernehmen zu können (vgl. Michael Bruneforth 2016: S. 62-63).

|            | Lernziel<br>(Wohin die/der Lernende geht)               | Lernstand<br>(Wo die/der Lernende steht)  | Lernweg<br>(Wie sie/er dorthin kommt)      |
|------------|---|---|--|
| Lehrperson | Lernziele und Erfolgskriterien mit den Lernenden klären | Effektive Diskussionen, Aktivitäten und Aufgaben arrangieren, die zu beobachtbaren Lernergebnissen führen | Feedback geben, das das Lernen voranbringt |
| Peer       |   | Schülerinnen/Schülern ermöglichen, einander als Ressourcen zu nutzen                                      |  |
| Lernende   |   | Schüler/innen als Verantwortliche ihres eigenen Lernens anerkennen  |  |

Abbildung 8: Schlüsselkategorien des formativen Assessments (Michael Bruneforth 2016: S.63)

Seit der fundamentalen Kritik an den Ziffernnoten in den 1970er Jahren sind alternative Formen der summativen Leistungsbeurteilung ein Schlüsselthema für die Schulreform. Vor allem in den Volksschulen wurde versucht flächendeckend ein Verbalzeugnis einzuführen (auch in Österreich in vereinzelt Schulen) (vgl. Michael Bruneforth 2016: S. 69).

„Das Lernen ist produktiv und effizient, wenn es ein aktiver und konstruktiver Prozess ist, der kontextuiert und situiert, intrinsisch motiviert, selbstorientiert und selbstkontrolliert ist.“ (ebd. S. 69)

Auch in Österreich besteht die Allokations- und Selektionsfunktion. Dadurch werden die Noten einerseits zu einem Motivationsfaktor. Andererseits geht der eigentliche Sinn, nämlich das Lernen aus Freude und Interesse besteht verloren. Die Schüler Lernen aufgrund des guten Noten willen. Schüler haben den Eindruck, dass beurteilungsfreie Phasen fehlen, da sich jedes Verhalten auf die Mitarbeitsnote auswirkt. Fehler werden deshalb von Schülern im gesamten Unterricht vermieden und können dadurch nicht lerndienlich aufgeklärt werden. Die Noten sind die wichtigen Rückmeldungen für die Schüler, aufgrund ihrer Abstraktheit können sie daraus aber keine Informationen für ihr weiteres Lernen mitnehmen (vgl. Michael Bruneforth 2016: S. 72).

## 9.6 Das Bildungssystem in Österreich

Das österreichische Bildungssystem unterteilt sich in verschiedene Kategorien. Jedes Kind unterliegt einer allgemeinen Schulpflicht die es in Österreich absolvieren muss. Nach dem Kindergarten, der freiwillig besucht werden kann, kommen Kinder im Alter von 6 oder 7 Jahren in die Volksschule. Sollte sich herausstellen, dass das Kind noch nicht schulreif ist, muss es ein Vorschuljahr absolvieren. Diese Vorschulklassen befinden sich bereits in den Volksschulen selbst. Die Kinder werden von Lehrern geschult, jedoch mit angepasstem Leistungsniveau. Den Vorschulkindern wird versucht in erster Linie Disziplin und Grundkenntnisse, welche für die erste Klasse erforderlich sind, beizubringen. Nach positiver Absolvierung der vier Volksschulklassen besuchen die Kinder entweder die Neue Mittelschule, ehemals Hauptschule oder die allgemein höher bildende Schule, das Gymnasium. Das Gymnasium unterteilt sich in Unterstufe und Oberstufe. Die Unterstufe endet nach der Pflichtschulzeit, nach positiver Absolvierung der 5. Schulklasse. Die Mittelschule endet allgemein nach der Absolvierung der achten Schulstufe. Danach muss, falls notwendig, das neunte Schuljahr in einem polytechnischen Lehrgang oder Ähnlichem besucht werden. Es steht es dem Kind oder Jugendlichen frei, welchen Weg er anschließend einschlagen möchte.

Das Bild der International Standard Classification of Education der UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization), zeigt eine Aufstellung des österreichischen Bildungssystems:

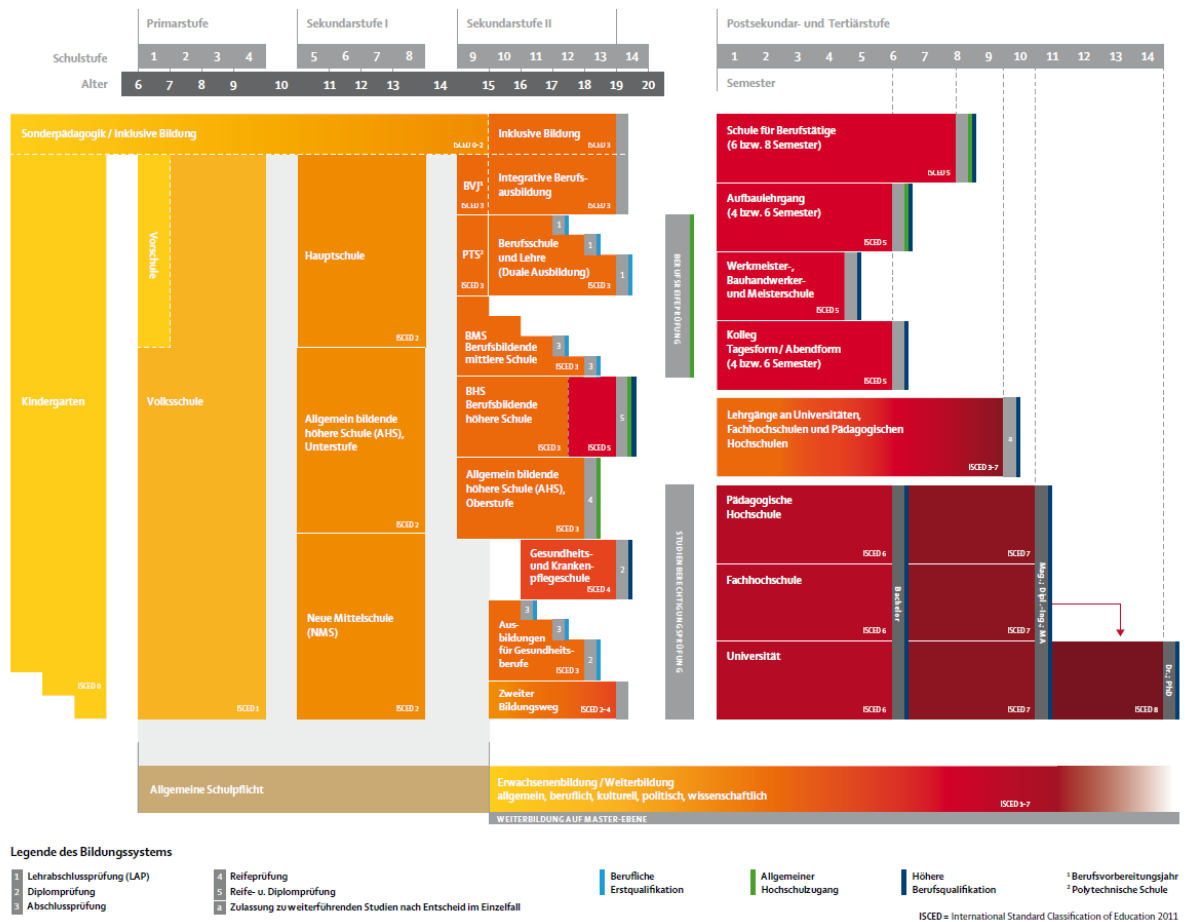


Abbildung 9: Das österreichische Bildungssystem der ISCED Stand 2011

Nach der allgemeinen Schulpflicht haben die Schüler die Möglichkeit entweder eine Lehre zu absolvieren, während dieser müssen die Schüler eine Berufsschule besuchen diese endet mit einer Lehrabschluss- oder Gesellenprüfung. Oder sie entscheiden sich für eine spezifische höherbildende Schule wie zum Beispiel die Schule für Kindergartenpädagoginnen oder die Gesundheits- und Krankenpflugeschule. Außerdem besteht die Möglichkeit der Absolvierung der Oberstufe im Gymnasium. Je nach Gymnasium können sich die Schüler für einen spezifischen Schulzweig entscheiden. Jede spezifische Schule aber auch das Oberstufengymnasium beendet man mit einer erfolgreich bestandenen Matura.

Zusätzlich gibt es dann die Erwachsenenbildung und Weiterbildungsmöglichkeiten. Für Personen, welche ihren Bildungsweg, nach der Pflichtschule beendet haben, gibt es die Möglichkeit ihre Matura in einem Abendgymnasium nachzuholen. Ebenfalls gibt es Aufbaulehrgänge und Kollegs für die verschiedensten Berufswünsche. Nach

der bestandenen Matura hat man dann die Möglichkeit ein Studium an einer Universität, Fachhochschule oder pädagogischen Hochschule zu beginnen. Diese dauern je nach Studienrichtung und angestrebten Titel (Bachelor, Master, Magister, Doktor,..) unterschiedlich lange (vgl. [www.bildungssystem.at](http://www.bildungssystem.at) 2014).

## 9.7 Bildungssystem in Finnland

In vielen Ländern ist das Bildungssystem anders als in Österreich. In dieser Arbeit wird das finnische System beschrieben, da dieses in den letzten Jahren für viel Aufsehen sorgte. Finnland ist weltweit eines der Länder mit dem geringsten Zusammenhang zwischen sozialer Herkunft und dem Bildungserfolg. Gleichzeitig ist es jedoch eines der Siegerländer der PISA Studie (vgl. Sigrid Blömeke 2007: S. 77). Das heutige Schulsystem in Finnland wurde bereits in den 70er Jahren eingeführt. Das Besondere ist, dass es keine Schulpflicht, sondern nur eine Unterrichtspflicht gibt. Die Kinder müssen nicht zwingend notwendig in eine Schule gehen, sie können auch privat unterrichtet werden (vgl. Peter Jörgensen 2008: S. 9-11).

Für die Finanzierung des Schulwesens ist fast ausschließlich der Staat zuständig. Die finnischen Gemeinden finanzieren jedoch nicht nur das Schulgebäude und das Lehrpersonal, sondern auch die medizinische Versorgung der Kinder und die regelmäßigen Mahlzeiten. Dadurch hat die Schule ein Aufgabenfeld, das über die Förderung der intellektuellen Entwicklung hinausgeht (vgl. Sigrid Blömeke 2007: S. 79).

Seit 2001 haben finnischen Gemeinden die Pflicht allen Kindern ab dem Alter von sechs Jahren einen Platz in einer Vorschule anzubieten, der Besuch ist zwar nicht verpflichtend, er wird jedoch zu 95% genutzt. In der Vorschule ist es das gemeinsame Ziel der Eltern und der Lehrer die Lernvoraussetzungen spielerisch zu erlernen und zu üben. Das Schulsystem selbst besteht aus neun Jahren Grundausbildung, diese setzen sich aus sechs Jahren Grundschule und drei Jahren Oberstufe zusammen. Die Lernpflicht beginnt mit dem siebten Lebensjahr (vgl. Peter Jörgensen 2008: S. 9-12).

Die finnische Grundschule ist eine Gesamtschule mit Ganztagsbetrieb für die kein Schulgeld bezahlt werden muss. Die Leitidee der finnischen Schule ist Integration, deshalb werden innerhalb der Schule keine strukturellen Differenzierungen nach Leistung oder ähnlichem praktiziert. Eine Gruppe, die einmal heterogen zusammengesetzt wurde, bleibt bis zum Ende der Schulzeit bestehen, sie sind somit klassenlos. In den ersten sechs Jahren werden die meisten Fächer von einem Klassenlehrer unterrichtet, erst danach dominiert das Fachlehrerprinzip. Im Zentrum der Schulbildung stehen die Sprachen, jeder Schüler hat die zwei Landessprachen Finnisch und Schwedisch und zusätzlich meistens noch zwei weitere Fremdsprachen. Ebenfalls müssen Schüler mit Migrationshintergrund die beiden Grundsprachen erlernen. Sie haben aber ein Recht auf zwei Stunden Unterricht pro Woche in ihrer Muttersprache (vgl. Sigrid Blömeke 2007: S. 79).

Die Grundschule selbst wird mit einem Zeugnis mit Noten abgeschlossen. Hierzu muss erwähnt werden, dass es von der ersten bis zur vierten Klasse keine Beurteilungen mittels Noten gibt. Diese dürfen erst ab der fünften Schulstufe verwendet werden, sind ab der Siebten verpflichtend (vgl. ebd.: S. 79).

Neuesten Berichten zufolge sollen in Finnland bis 2020 die Unterrichtsfächer abgeschafft werden und auch der Frontalunterricht soll eingeschränkt werden. Geplant ist es nur mehr situationsbedingt zu unterrichten und dies dann fächerübergreifend weiter zu führen. Der zweite Weltkrieg wird zum Beispiel geografisch, historisch und mathematisch behandelt. Diese Themen sollen in Gruppen ausgearbeitet werden und nicht mehr mittels Frontalunterricht vorgetragen sein.

## 10. Zusammenfassung / Überblick

Konflikte garantieren Gemeinsamkeiten und Veränderungen. Die Weiterentwicklung und das Finden der eigenen Identität gehen immer mit Konflikten einher.

Sie sind sinnvoll, weil sie nach Guido Schwarz (2003) folgende drei Grundwidersprüche der menschlichen Existenz ausbalancieren: Konflikte machen Unterschiede sichtbar stellen aber auch Gemeinsamkeiten her, sie ermöglichen verschiedene Sichtweisen und stellen trotzdem Einheitlichkeit her und sie bringen Veränderungen mit sich, sind aber auch Hüter des Bestehenden.

Gestützt werden Konflikte unter anderem durch das Eisbergmodell von Sigmund Freud, dem Konfliktmodell von Pat Patfoort, dem rangdynamischen Modell von Raoul Schindler und der gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg. In Schulen handelt es sich meist um interpersonale Konflikte. Diese sind durch die Unvereinbarkeit von Bedürfnissen, Interessen, Handlungen oder Handlungsintentionen gekennzeichnet.

Nach Gerhard Schwarz (2013) gibt es vier Grundkonflikte, welcher jeder Mensch von der Geburt bis zum 7. Lebensjahr durchlebt. Leben vs. Tod beziehungsweise Urvertrauen vs. Urmisstrauen, Individuum vs. Gruppe beziehungsweise Zugehörigkeit vs. Trennung und Junge vs. Alte beziehungsweise Selbstbestimmung vs. Fremdbestimmung. Zusammengefasst gibt es folgende alltägliche Konflikte, die ein Individuum im Laufe seines Lebens bewältigen muss: Konkurrenzkonflikte, Gruppenkonflikte, Territorialkonflikte, Rangkonflikte, Normierungs- und Bestrafungskonflikte, Zugehörigkeitskonflikte, Führungskonflikte, Substitutionskonflikte und Loyalitäts- oder Verteidigungskonflikte.

Laut den theoretischen Konzepten von Guido Schwarz (2003) kann es in Bezug auf Schulen zu Konflikten auf höheren Ebenen kommen, zum Beispiel zwischen Ministerium und Landesschulräten oder zwischen dem Landesschulrat und der Schule. Ebenfalls kann es zu Konflikten innerhalb einer Schule kommen, zwischen Direktoren und Lehrern, Direktoren und Schülern und natürlich auch zwischen Schülern untereinander. Es kann aber auch zu Konflikten mit Parteien außerhalb der Schule kommen, wie Konflikte zwischen Direktoren und Eltern oder Lehrern und Eltern.

In der heutigen Zeit spielt Interkulturalität eine Rolle in Schulen und somit auch in Konflikten. Kennzeichen der heutigen Gesellschaft ist die steig wachsende Pluralität und Mobilität. Die Schlüsselkompetenz im Umgang mit unterschiedlichen Individuen ist die kulturelle Kompetenz. Als Basis gilt die Bereitschaft für ein lebenslanges Lernen. Jeder Mensch ist durch seine Kultur, Erziehung, Erfahrung und Vergangenheit geprägt. Wie andere Kulturen denken und fühlen kann nur durch Kommunikation festgestellt werden.

Die Schule ist ein zentraler Ort interkulturellen Lernens, weil es ihre Aufgabe ist den Schülern unsere Kultur und Gesellschaft zu lehren. In ihr werden alle Schüler jeglicher Herkunft in einer gewissen Altersgruppe zusammengeführt. Vor allem die Volksschule kann als Ort der Integration gesehen werden.

Bei der Konfliktanalyse ist es notwendig, dass alle Beteiligten den Konflikt anerkennen und bereit sind ihn zu lösen. Als Konfliktlösungsmethoden wurden in den voran gegangenen Kapiteln die Flucht, die Vernichtung, die Unterordnung, die Delegation, der Kompromiss und der Konsens vorgestellt.

Als Hauptaugenmerk der Konfliktlösungsmethoden beschäftigte sich diese Arbeit mit Mediation. Diese gibt es nicht nur in Österreich, sondern auch in den USA, Deutschland, Afrika, Griechenland, China und Japan. In China und Japan ist die Mediation wahrscheinlich sogar am weitesten verbreitet. Sie kann als Vermittlung in Streitfällen durch unparteiische Dritte, den Konfliktbeteiligten helfen, wenn sie keinen Ausweg mehr wissen und nicht mehr alleine weiterkommen. Ziel ist eine Übereinkunft aller Beteiligten um eine Verbesserung der Situation zu erreichen.

Der Mediator selbst hat die Aufgabe die Konfliktparteien nur in die richtige Richtung zu leiten. Er darf aber keine Lösungsvorschläge einbringen oder gar erzwingen. Der Mediator muss von allen Parteien akzeptiert und respektiert werden, muss das Gehörte vertraulich behandeln und allparteilich sein. Er darf nicht bewerten oder urteilen. Weiters muss er auch darauf achten, dass alle beschlossenen Ziele realisierbar sind.

Mediation besteht nach Christoph Besemer (2013) aus drei Phasen. Aus der Vorphase, die vor allem aus der ersten Kontaktaufnahme und der Auftragsklärung besteht. In dieser Phase wird den Beteiligten auch ein Überblick über das

bevorstehende Verfahren gegeben. Dem Mediationsgespräch als zweite Phase, dieses soll in einem neutralen Raum mit angenehmer Atmosphäre stattfinden. Die Mediation beginnt mit einer Einleitungsphase, danach erfolgt die eigentliche Konfliktbearbeitung, in der die Parteien nacheinander ihre Sicht darstellen dürfen. Dies führt zur Vertiefungsphase in der alle Wünsche geäußert werden dürfen. Erst dann wird zur Problemlösungssuche weitergeleitet, hier ist eine Konsenslösung das Ziel. Als dritte Phase gibt es die Umsetzungsphase in der sich herausstellen soll, ob die Lösungen wirklich zur Beendigung des Konfliktes geführt hat.

Die Peer-Mediation kann auch als ein „Buddy-Programm“ in Schulen bezeichnet werden. Schüler werden von Mediatoren zu Peer-Mediatoren ausgebildet, um in Konfliktfällen zwischen anderen Schülern zu vermitteln. Die Grenzen von Mediation und Peer-Mediation liegen bei Gewaltvorfällen und Mobbing.

Aufgrund der unterschiedlichen Grundprinzipien, die zwischen Schule und Mediation herrschen gibt es einen Systemkonflikt bei der Implementierung. Diese kann nach Sabine Behn (2006) auf vier unterschiedlichen Wegen geschehen. Entweder die Mediation ist wie eine Insel in einer Schule repräsentiert, oder Schulmediation passt sich an die Schule als Ganzes an, oder die Schule passt sich an die Grundsätze der Mediation an oder die Mediation ist komplett in das Schulprogramm integriert.

Das Besondere an der Schultheorie ist, dass sie sich primär mit dem Verhältnis von Schule und Gesellschaft auseinandersetzt. Die eigentlichen Wurzeln liegen in der geisteswissenschaftlichen Pädagogik. Sie kann unterschieden werden in die organisationssoziologische Theorie, die strukturell-funktionale Theorie, die historisch-materialistische Schultheorie, die psychoanalytische Theorie, die interaktionistische Theorie und die geisteswissenschaftliche Schultheorie.

In Österreich gibt es eine Schulpflicht ab dem Alter von sechs oder sieben Jahren. Ab diesem Alter kommen Kinder eventuell in die Vorschule oder gleich in die Volksschule. Danach besuchen sie entweder ein Gymnasium, eine Hauptschule oder eine neue Mittelschule. Die Schulpflicht besteht bis zu einem Alter von 15 oder 16 Jahren. Danach kann man so zu sagen freiwillig die Schule mit einer Matura

abschließen oder man entscheidet sich für eine Lehre die man mittels Lehrabschlussprüfung absolviert. Die Schulen in Österreich haben ein Klassensystem und ein eigenes Verfahren für die Leistungsbeurteilung, mittels Noten. Freiwillig kann man dann an Universitäten, Kollegs oder Fachhochschulen studieren oder eine Abendschule besuchen.

In Finnland gibt es hingegen nur eine Unterrichtspflicht. Obwohl dies der Fall ist, ist Finnland eines der Siegerländer bei der PISA Studie. Die Leitidee der Schule ist Integration und im Unterschied zu Österreich gibt es in den ersten vier Grundschulklassen kein Zeugnis mit Noten, sondern ein Feedback. Bis 2020 sind weitere Veränderungen wie zum Beispiel situationsbedingte Themen im Unterricht anstatt festgelegter Fächer und die Abschaffung des Frontalunterrichts geplant.

In dem folgenden Kapitel wird die Untersuchungsmethode und das Untersuchungsfeld beschrieben und eine Erläuterung der Forschungsfragen und Auswertungsmethoden gegeben.

## 11. Methode und Forschungsfragen

Für diese Arbeit wurde eine qualitative Untersuchungsmethode gewählt, da es sich bei dieser Case Study um ein sensibles Thema handelt, dass durch face-to-face Interviews besser erforscht werden kann. Die Phänomene sollen von „innen heraus“ aus der Sicht des Subjektes verstanden werden und die individuellen Sichtweisen der Befragten ermittelt werden (vgl. Sabina Misoch 2015).

### 11.1 Die Forschungsfragen

Folgende Forschungsfragen wurden aus den theoretischen Grundlagen übermittelt und dienen nun als Grundgerüst für die Studie und Auswertungen.

Die übergeleitete Forschungsfrage lautet:

*Welche Zusammenhänge lassen sich zwischen Mediation beziehungsweise Peer-Mediation im Umgang mit Konflikten in Schulen feststellen?*

Die weiteren Forschungsfragen lauten:

- Welche Ursachen und Gründe für Konflikte treten in Schulen häufig auf?
- Welche Konfliktkonstellationen entstehen in Schulen?
- Lassen sich Zusammenhänge zwischen den Konfliktursachen und der Interkulturalität feststellen?
- Inwieweit wurde Mediation in den einzelnen Schulen implementiert?
- Was sind die Grenzen von Mediation in Schulen?
- Welche Wünsche gibt es in Bezug auf Konfliktmanagement und Mediation in Schulen für die Zukunft?

## 11.2 Das Forschungsfeld

Aufgrund des vorliegenden Erkenntnisinteresses wurden Schulen, im genauen eine Volksschule, eine Neue Mittelschule und ein Gymnasium befragt. Des Weiteren wurden drei Mediatoren die im Bereich Schule tätig sind und eine Lehrerin einer öffentlichen Volksschule interviewt.

Vor allem in Schulen, einem Ort wo viele Menschen, verschiedener Altersgruppen, Religionen, Kulturen und unterschiedlicher Erziehung aufeinandertreffen, sind Konflikte vorprogrammiert. Aus jeder Schule wurde der Direktor beziehungsweise die Direktorin und jeweils ein Lehrer zu den Themenbereichen dieser Arbeit befragt.

Die befragte Volksschule ist eine private Praxisvolksschule in der es keine Mediatorin und keine Peer-Mediation gibt. Hier muss jedoch erwähnt werden, dass es diese in keinen Volksschulen in Österreich gibt. Aufgrund der Tatsache, dass diese Schule eine römisch-katholische Schule ist, ist der Anteil der Schüler mit Migrationshintergrund sehr gering. Das Leitbild der Schule setzt sich aus der Einmaligkeit eines jeden Kindes und der bewussten Hinwendung für Lernfreude und Leistung zusammen.

Die befragte Neue Mittelschule mit Schwerpunkt Informatik, ist eine öffentliche Schule der Stadt Wien, ohne Mediatorin oder Peer-Mediation im Schulhaus. Der Anteil der Schüler mit Migrationshintergrund ist in dieser Schule hoch. Das Motto dieser Schule lautet: „Voneinander und miteinander Lernen“.

Das befragte Gymnasium ist ein privates Gymnasium in Wien, in dem Peer-Mediation seit Jahren als Konfliktlösungsmethode verankert ist. Der Anteil der Schüler mit Migrationshintergrund ist in dieser Schule gering bis mittelmäßig. Das Leitbild dieser Schule setzt sich zusammen aus den Wörtern: Förderung, Zusammenarbeit, Toleranz, Mensch, Achtung, christliche Werte und Persönlichkeitsentwicklung.

Des Weiteren wurden drei Mediatoren von unterschiedlichen Gymnasien beziehungsweise Oberstufen befragt, die seit Jahren Mediation und Schulmediation betreiben und Schüler zu Peer-Mediatoren ausbilden und eine Lehrerin einer öffentlichen Volksschule in Wien.

### 11.3 Die Erhebungsmethode

„Die qualitative Forschung hat zum Ziel, bestimmte soziale Phänomene einer tiefen und differenzierten Analyse zu unterziehen, das Vorgehen ist dabei zumeist induktiv und hypothesen- und/oder theoriegenerierend.“ (Sabina Misoch 2015)

Als Kennzeichen für diese qualitative Erhebungsmethode können folgende Punkte genannt werden:

- Die Phänomene, sollen wie schon zu Beginn des Kapitels erwähnt, von „innen heraus“ aus der Sicht des Subjektes verstanden werden
- Sie ist eine subjektbezogene Forschung
- Es sollen die individuellen Sichtweisen der Befragten eruiert werden
- Generierung von Hypothesen
- Die Erfassung der subjektiven Wirklichkeiten
- Sinnverstehen und Sinnrekonstruktion
- Untersuchung unbekannter Sachverhalte
- Erfassung von Selbstinterpretationen
- Die Herausarbeitung von manifesten und latenten Sinnstrukturen
- Diese Befragung ist im statistischen Sinn nicht repräsentativ, sondern nur im exemplarischen Sinn (vgl. Sabina Misoch 2015).

Nach Philip Mayring (2002) lassen sich folgende fünf Grundsätze eines qualitativen Vorgehens definieren.

1. Sie sollen die Subjektbezogenheit hervorheben, das eigentliche Ziel der Forschung ist das Subjekt an sich. Oftmals werden jedoch Theorien oder Methoden in den Mittelpunkt einer Arbeit gestellt.
2. Es muss eine genaue Deskription des Gegenstandes erfolgen, dieser sollte den Ausgangspunkt der wissenschaftlichen Arbeit darstellen.
3. Durch eine qualitative Befragung können Handlungen des Gegenübers wahrgenommen und interpretiert werden. Im Gegensatz dazu müssen bei den quantitativen Forschungen die Antworten in Kategorien eingeteilt werden.
4. Besonders wichtig ist es die Befragung im alltäglichen Umfeld der interviewten Personen durchzuführen. Ansonsten kann es zu einer Beeinflussung durch die

Umgebung oder den Versuch der Anpassung an die Erwartungen des Gegenübers kommen.

5. Durch die meist niedrige Fallzahl bei qualitativen Erhebungen ist die Generalisierung der Ergebnisse es Verallgemeinerungsprozess besonders wichtig. Nur aufgrund dessen erreichen die Resultate ihre Gültigkeit (vgl. Philip Mayring 2002: S. 19ff).

Als Methode an sich, wird das Interview, also eine Befragung ausgewählt. „Befragung bedeutet Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Personen. Durch verbale Stimuli (Fragen) werden verbale Reaktionen (Antworten) hervorgerufen: Dies geschieht in konkreten sozialen Situationen und unterliegt gegenseitigen Erwartungen.“ (Peter Atteslander 2010: S.109) Die Kommunikation innerhalb eines Interviews unterscheidet sich von der Alltagskommunikation dadurch, dass sie asymmetrisch ist, der Forschende hat die Rolle des Fragenden und Zuhörenden und der Befragte die Rolle des Erzählenden und Antwortenden (vgl. Sabine Misoch 2015).

Besonders wichtig zu bedenken ist, dass sich die Antworten auf bereits erlebte und erinnerte soziale Ereignisse beziehen und damit Meinungen und Bewertungen der befragten Personen darstellen.

Qualitative Interviews sind strukturierter als quantitative Befragungen und können entweder wenig-, teil- oder stark strukturiert sein, je nachdem welches Themengebiet man befragt. Oftmals verwendet man bei einem Interview einen Leitfaden, der entweder streng eingehalten wird oder nur als Grundgerüst der Befragung dient. Bei einer Befragung kommt es mehr auf die interviewte Person, als auf den Interviewer selbst an. Je offener das Interview ist desto mehr sollte der Befragte erzählen können. Die Aufgabe des Interviewers ist es nur mit gezielten Zwischenfragen den Redefluss beizubehalten (vgl. Peter Atteslander 2010: S. 134-136).

### 11.3.1 Das Problemzentrierte Interview

Das problemzentrierte Interview ist ein teilstrukturiertes Interview, bei dem der Befragte möglichst viel frei erzählen soll, jedoch vom Interviewer immer wieder

auf die Problemstellung zentriert wird. Der Begründer dieser Interviewart ist Witzel. Ähnlich wie beim narrativen Interview steht also auch hier das Erzählprinzip im Vordergrund (vgl. Renate Buber et al 2009: S. 465).

Bei teilstrukturierten Befragungen handelt es sich um Gespräche die auf vorbereiteten und vorformulierten Fragen aufbauen, wobei die Abfolge dieser Fragen intuitiv verändert werden kann. Es besteht die Möglichkeit sich aus dem Gespräch ergebende Themen aufzugreifen und sie weiter zu verfolgen. Im Regelfall wird bei diesen Fragen ein Leitfaden benützt. Der Interviewer verfolgt bestimmte Ziele mit seinen Fragen, versucht jedoch trotzdem den Erfahrungsbereich des Befragten zu erkunden (vgl. Peter Atteslander 2010: S. 134-135).

Laut Mayring (1990) findet diese Befragungsart vor allem bei Fragestellungen mit theoriegeleitetem Charakter Anwendung. Das bedeutet es existiert bereits ein Vorwissen, welches durch die Interviews vertieft werden soll. Durch die teilweise Standardisierung mittels Leitfaden, lassen sich die Interviews leichter vergleichen. Es gibt folgende Grundprinzipien, die das problemzentrierte Interview beschreiben: Problemzentrierung, Gegenstandsorientierung und Prozessorientierung. Der Interviewer geht mit einem theoretischen Konzept in das Interview, welches er dem Befragten jedoch nicht offenlegt, um ihn nicht zu beeinflussen. Weiters bleibt aufgrund der Offenheit dieser Interviewart, die Bedeutungsstrukturierung den Befragten überlassen (vgl. Renate Buber et al. 2009: S.466-467).

Das Besondere an dieser Interviewart ist, laut Philip Mayring (2002), dass die befragte Person möglichst ohne Antwortvorgaben antworten soll. Dadurch kann festgestellt werden, ob die Frage richtig erfasst wurde. Den interviewten Personen ist es möglich ihr subjektiven Deutungen und Perspektiven preis zu geben. Anhand der offenen Fragen können die Befragten eigene Zusammenhänge und Strukturen entwickeln, und die Bedingungen der Interviewsituation selbst können thematisiert werden. Wichtig ist es Vertrauen zu erschaffen, um in den Befragten nicht das Gefühl eines Tests zu vermitteln. Dadurch kann es zu umfassenderen und subjektiveren Resultaten kommen (vgl. Philip Mayring 2002: S. 68-70).

Die Suche der Befragten muss keine Zufallsstichprobe sein, sondern erfolgt nach dem Erkenntnisinteresse, wobei darauf geachtet werden muss, dass nicht nur

Personen die den eigenen Einstellungen entsprechen ausgewählt werden. Eine wichtige Quelle auf der Suche nach Interviewpartnern sind die befragten Personen selbst, da diese meist weitere Personen in dem gesuchten Bereich kennen und vermitteln können (vgl. Renate Buber et al. 2009: S. 467).

Die Interviewart selbst sollte weich sein, da gerade für sensible Themen wie Konflikte ein Vertrauensverhältnis zwischen dem Interviewer und dem Befragten hergestellt werden sollte. Wichtig für gute Ergebnisse ist eine angenehme Stimmung und Offenheit während des Interviews, der Interviewer sollte offen für alle Erzählungen sein (vgl. Peter Atteslander 2010: S. 130).

Das problemzentrierte Interview setzt sich aus drei Fragetypen zusammen:

1. Allgemeine Einstiegsfragen: diese sollten bereits zum Themenbereich passen, werden aber offen genug gestellt um den Befragten zum Reden zu motivieren und anzuleiten; in diesem Schritt können bereits die ersten grundlegenden Einstellungen eruiert werden
2. Leitfadenfragen: jeder Leitfaden sollte in Kategorien beziehungsweise Themenblöcke gegliedert sein. Diese Fragen stehen oft in Zusammenhang mit den Forschungsfragen und Hypothesen und sollten am Ende eines jeden Interviews beantwortet sein
3. Ad-hoc Fragen: das sind alle Fragen die sich spontan, während des Interviews ergeben und somit zusätzlich gestellt werden (vgl. Philipp Mayring 2002: S. 70).

### 11.3.2 Der Interviewleitfaden

Zur Erstellung des Leitfadens wurden die theoretischen Hintergründe eruiert und in Bezug auf die Beantwortung der Forschungsfragen zusammengesetzt. Anhand von Mindmaps, die einzeln für jede geplante Interviewperson erstellt wurden, ergaben sich einzelne Themengebiete die zu erforschen sind. Es wurde für jede Person, Direktor, Lehrer und Mediator, ein eigener Interviewleitfaden zusammengestellt, der sich jedoch nur minimal unterscheiden lässt. Die Themengebiete umfassen die Punkte: Konflikte – Interkulturalität – Mediation – Weiterentwicklung.

Die einzelnen Themenblöcke befassten sich unter anderem mit diesen Fragen:

- Konflikte Allgemein: Was ist ein Konflikt? Ist er positiv oder negativ?
- Konflikte in Schulen: welche Ursachen und Gründe gibt es? Zwischen wem finden die Konflikte statt? Wie erfolgt der Umgang mit Konflikten? Ab wann werden Zusatzpersonen hinzugezogen?
- Interkulturalität: Gibt es mehr Konflikte aufgrund verschiedener Kulturen? Welche Konflikte und zwischen wem?
- Mediation Allgemein: Was ist Mediation? Ist sie positiv oder negativ? Wurde selber eine in Anspruch genommen?
- Mediation in Schulen: Wer ist dafür zuständig? Wie wurde sie implementiert? Was sagen Eltern und Lehrer dazu? Wie erfolgt die Einschulung und wo liegen die Grenzen?
- Weiterentwicklung: Welche Verbesserungen oder Nachteile gibt es durch Mediation? Welche Wünsche gibt es für die Zukunft in Bezug auf Konflikte und Mediation?

Je nachdem welche Schule befragt wurde, wurden kleine Veränderungen im Leitfaden durchgeführt. Die Volksschule ohne Mediation und die Lehrerin aus der öffentlichen Volksschule wurden vermehrt über Konflikte und den Umgang mit ihnen befragt. Das Thema Mediation wurde in diesen Interviews weniger besprochen als im Gymnasium wo Peer-Mediation ein fest verankerter Teil der Schule ist. Bei den Mediatoren enthielt der Fragebogen mehr Fragen als in den Schulen, um einen genauen Überblick über die Arbeitsweisen und Erfolge der Mediatoren zu bekommen.

Ein vollständiger Interviewleitfaden befindet sich im Anhang.

### 11.3.3 Feldzugang und Auswahl der Befragten

Aufgrund des Forschungsinteresses, sollten verschiedene Schulen mit und ohne Mediation beziehungsweise Peer- Mediation befragt werden, um in den

Auswertungen einen Vergleich ziehen zu können. Die Schulen wurden einzeln von mir persönlich per Email angeschrieben, und um ein Interview von jeweils dem Direktor oder der Direktorin und einer Lehrkraft gebeten. Der Sinn dahinter ist, zu erforschen inwiefern die Schulleiter in das System der Mediation involviert sind oder darüber Bescheid wissen, und welche Meinung der Lehrer dazu hat. Besonderes Interesse galt auch den Volksschulen, in denen keine Mediation betrieben wird, um festzustellen, wie hier mit Konflikten umgegangen wird und ob Bedarf an einem Mediator besteht. Jede Schule schickte innerhalb kürzester Zeit positive Antworten zurück und waren auch damit einverstanden, dass die Interviews mittels Diktiergerät aufgezeichnet werden. Die Lehrkraft wurde, jeweils vom Direktor selbst ausgewählt und an mich vermittelt. Die Lehrerin der öffentlichen Volksschule wurde mir von einer Lehrkraft der privaten Volksschule vermittelt und der Kontakt hergestellt.

Zwei der Mediatoren wurden über das Internet ausfindig gemacht und ebenfalls per Email kontaktiert. Aufgrund der schnellen Rückmeldungen dieser, konnten dann auch gleich die Interviewgespräche vereinbart werden. Die dritte Mediatorin wurde mir anhand eines Interviews vermittelt und auch diese war sofort bereit ein Interview mit mir zu führen.

Interviews wurden nun mit folgenden Personen, wie in Abbildung 9, dargestellt durchgeführt:

| Schule                                | DirektorIn                        | Abkürzung | LehrerIn                                | Abkürzung |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------|---|-----------|
| Volksschule: röm.-kath. Privatschule  | Frau; seit 7 Jahren<br>Direktorin | VPD       | Frau, seit 9 Jahren                     | VPL       |
| Neue Mittelschule: öffentliche Schule | Herr; seit 3 Jahren<br>Direktor   | NMSD      | Frau, seit einem halben Jahr            | NMSL      |
| Gymnasium: Privatschule               | Herr; seit 1,5 Jahren<br>Direktor | GD        | Frau,<br>Klassenvorstand                | GL        |
| Volksschule: öffentliche Schule       |                                   |           | Frau, seit 4 Jahren,<br>Klassenlehrerin | VÖL       |
| Mediatorin                            | Frau; seit 20 Jahren              | M1        |   |           |
| Mediator                              | Mann, seit 7 Jahren               | M2        |   |           |
| Mediatorin                            | Frau, seit ca. 10 Jahren          | M3        |   |           |

Abbildung 10: Graphische Darstellung der Befragten

Insgesamt wurden 10 Interviews mit verschiedenen Personen, in verschiedenen Schulen geführt. Ziel war es die Konfliktsituation und den Umgang mit diesen festzustellen und die Implementierung von Schulen zu erforschen. Diese Personen wurden ausgewählt um im späteren Verlauf einen Vergleich ziehen zu können.

#### 11.3.4 Interviewsituation

In der privaten Volksschule fand das Interview mit der Direktorin in der Direktion selbst, ohne Störung statt. Die Dame war sehr interessiert und offen und die Gesprächssituation war sehr entspannt. Das Interview mit der Lehrerin dieser Volksschule, fand bei dieser Person zu Hause statt, aufgrund der reichlichen Haustiere wurde das Interview zwischendurch gestört, die Situation selbst war aber entspannt und offen.

In der neuen Mittelschule fand das Interview mit dem Direktor ebenfalls in der Direktion statt, ich wurde sehr freundlich empfangen und der Gesprächsverlauf war sehr flüssig und offen. Das Interview mit der Lehrkraft dieser Schule fand ebenfalls in einem ruhigen Raum statt und verlief sehr offen.

Die Interviews im Gymnasium fanden jeweils getrennt voneinander in der Direktion statt, die Stimmung war jedoch sehr angespannt und ein Gesprächsaufbau erwies sich als sehr schwierig. Mit der Lehrkraft war die Situation etwas einfacher, jedoch auch hier war die Situation angespannt.

Das Interview mit der Lehrerin der öffentlichen Volksschule, fand bei der Dame zu Hause statt, aufgrund dessen konnte das Gespräch ohne Unterbrechungen offen durchgeführt werden.

Die Befragung der ersten Mediatorin fand in dem Mediationsraum statt, dieser war gemütlich eingerichtet und die Stimmung der Befragten sehr offen und freundlich. Sie war sehr interessiert daran alle meine Fragen ausgiebig zu beantworten.

Die Befragung des zweiten Mediators fand in der Bibliothek einer Schule statt. Dadurch verlief das Gespräch sehr ruhig und aufgeschlossen. Der Befragte war sehr darauf bedacht, alle Antworten zu beantworten. Das Interview der dritten Mediatorin fand telefonisch statt, da ein Treffen aufgrund eines gesundheitlichen Problems nicht möglich war. Die Befragung verlief sehr offen und freundlich.

Zu Beginn jedes Interviews habe ich um die Erlaubnis gebeten eine Tonaufnahme, für meine Auswertung mitlaufen zu lassen und auf die Anonymität dieser Befragung hingewiesen. Aufgrund dessen werden in den Auswertungen keine Namen der Schulen oder der interviewten Personen aufscheinen. Im Anhang befinden sich die Transkriptionen der einzelnen Interviews. Besonders betonte Aussagen wurden unterstrichen und Denkpausen mit drei Punkten gekennzeichnet.

#### 11.4 Auswertungsmethode: Themenanalyse

Als Auswertungsmethode wird in dieser Arbeit die Themenanalyse von Froschauer und Lueger herangezogen. „Analytisch dient diese Form der Gesprächsanalyse dazu, sich einen Überblick über Themen zu verschaffen, diese in ihren Kernaussagen zusammenzufassen und den Kontext ihres Auftretens zu erkunden.“ (Manfred Lueger 2010: S.206)

Diese Vorgangsweise bietet sich an, wenn ein Vergleich von Themen aus der Perspektive der Befragten gezogen werden soll. Bei Themenanalysen ist die Interpretationsleistung aufgrund des manifesten Inhaltes der Interviews sehr gering. Darüber hinaus bedarf es auch keiner exakten Transkription, da sowieso alle Feinheiten ausgeblendet werden. Es sollten die charakteristischen Elemente der Themendarstellung herausgefiltert werden, um Unterschiede aufzeigen zu können (vgl. Manfred Lueger 2010: S. 207-208).

##### 11.4.1 Auswertungsschritte dieser Forschung

Vorerst muss erwähnt werden, dass alle aufgezeichneten Tonaufnahmen der Interviews verschriftlicht und archiviert werden. Wie zuvor schon erwähnt werden alle Transkripte anonymisiert, um die Privatsphäre der befragten Personen zu wahren. Da für diese Auswertungsmethode keine exakten Transkriptionen benötigt werden, sind die Verschriftlichungen sprachlich bereinigt und etwaige Dialekte auf hochdeutsch geändert.

Nach Lueger (2010) lassen sich folgende Schritte für eine erfolgreiche Themenanalyse bearbeiten:

1. Was ist eine zusammengehörige Textstelle zu einem Thema?

In diesem Schritt sollen relevante Themen aus dem Text herausgefiltert werden. Dies ist abhängig von der jeweiligen Forschungsfrage. Es wird der komplette Text thematisch geordnet, wobei irrelevante Textstellen ausgelassen werden dürfen. Hier ist es sinnvoll, die einzelnen Themenblöcke zu kodieren und dann eine Sammlung zu erstellen. Wichtig ist es darauf zu achten, dass immer vermerkt ist aus welchem Interview die Textpassage entnommen wurde. Als weiteren Schritt werden die Themen in eine vorläufige Systematik gebracht (vgl. Manfred Lueger 2010: S. 208-209).

In Bezug auf diese Arbeit, lassen sich vorab folgende Codierungen festhalten:

- Konflikte (positiv/negativ, Gründe in Schulen, Umgang mit Konflikten, zwischen wem)
- Interkulturalität (mehr Konflikte, Gründe)
- Mediation (positiv/negativ, Implementierung, Funktionen, Grenzen)
- Peer-Mediation (Ausbildung, Meinung anderer, Verbesserungen, Nachteile)
- Entwicklung (Wünsche für die Zukunft)

Im Anhang befindet sich eine detaillierte Liste, der endgültigen Codierung für die Auswertung dieser Arbeit. Als Codierungsprogramm wurde die Software „maxqda“ verwendet.

2. Was sind zusammengefasst die wichtigsten Charakteristika eines Themas?

In diesem Schritt befasst man sich mit jedem Thema einzeln und reduziert das Material auf die zentralen Komponenten. In dieser Phase stellt sich heraus welche Elemente eines Themas die Zuordnung einer Textstelle zu solchem Element ermöglicht. Weiters erfolgt auch die thematische Dimensionierung, die die Einheit und Vielfalt eines Themas aufzeigen soll. Trotzdem sollen auch damit

zusammenhängende Themen betrachtet werden (vgl. Manfred Lueger 2010: S. 209).

Eine Aufstellung dieses Auswertungsschrittes befindet sich ebenfalls im Anhang.

3. In welchen Zusammenhängen taucht ein bestimmtes Thema auf?

Hier ist darauf zu achten in welchen Zusammenhängen gewisse Themen, wann, von den Befragten erwähnt werden. Im Zuge dessen kann man zwischen drei Kontextualisierungsdimensionen unterscheiden:

- Soziale Kontextualisierung: Wer bringt ein Thema ein, und wer führt es weiter? Es geht darum, welche Befragten mit welchen Themen in Zusammenhang gebracht werden können und warum
- Zeitliche Kontextualisierung: gibt es zwischen der Abfolge der Themen eine gewisse Verknüpfungsstruktur? Es wird überprüft ob es bestimmte Strukturen gibt warum ein Thema gewechselt wurde.
- Sachliche Kontextualisierung: Warum wurde ein gewisses Thema eingebracht oder länger ausgeführt?

Zu beachten ist jedoch, dass sich die Dimensionen oft nicht voneinander trennen lassen (vgl. Manfred Lueger 2010: S. 209-211). In Bezug auf diese Arbeit kann die soziale Kontextualisierung ausgelassen werden, da diese nicht relevant ist.

4. Inwiefern tauchen innerhalb oder zwischen den Gesprächen Unterschiede in den Themen beziehungsweise im Umgang mit Themen auf?

Dieser Schritt befasst sich mit der komparativen Analyse, es werden alle Gemeinsamkeiten und Unterschiede herausgearbeitet (vgl. ebd. S. 211-212).

Dieser Schritt wird in der Darstellung der Ergebnisse ersichtlich sein.

5. Wie lassen sich die Ergebnisse der Analyse in den Kontext der Forschungsfrage integrieren?

Dies ist der letzte Schritt der Themenanalyse, die Aufgabe ist hier die Codierungen und herausgefilterten Aussagen in Zusammenhang mit den Forschungsfragen zu bringen und somit alle Ergebnisse ersichtlich darzustellen und die Fragen beantworten zu können. Dadurch können sich auch Anregungen für intensivere Analysen entwickeln (vgl. Manfred Lueger 2010: S. 212).

## 12. Die Ergebnisdarstellung

In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der thematischen Analyse dargestellt. Anhand der Codierungen ergibt sich ein Rahmen, der sich aus den Themen Konflikt, Interkulturalität, Mediation und Peermediation, Implementierung, Umgang mit Konflikten und den Wünschen der Befragten zusammensetzt.

Zu Beginn werden die Interviews in Subkategorien aufgeteilt und je nach befragter Schule und den Mediatoren getrennt ausgewertet. Anschließend erfolgt ein Vergleich zwischen den Schulen und den einzelnen Mediatoren.

Um einen besseren Überblick zu gewähren, wird hier eine Auflistung über die Nummerierungen der Interviews gegeben. Die Transkriptionen befinden sich in dieser Reihenfolge im Anhang.

- Interview 1 und 2: Direktorin und Lehrerin der privaten Volksschule
- Interview 3: Lehrerin der öffentlichen Volksschule
- Interview 4 und 5: Direktor und Lehrerin der neuen Mittelschule (öffentlich)
- Interview 6 und 7: Direktor und Lehrerin des privaten Gymnasiums
- Interview 8: Mediatorin 1
- Interview 9: Mediator 2
- Interview 10: Mediatorin 3

Zitationen aus den einzelnen Interviews werden in kursiver Schrift dargestellt.

### 12.1 Auswertung der einzelnen Schulen

#### 12.1.1 Private Volksschule

Diese Schule hat keine Mediation implementiert, dies ist in Volksschulen in Wien, zurzeit, nicht vorgesehen. Zu Beginn wird die Definition von Konflikt der Direktorin

und der Lehrkraft der befragten privaten Volksschule genauer betrachtet. Beide kann man mit der Begriffsdefinition von Lewis A. Coser (1972) in Verbindung setzen.

*„Ahm, Konflikt ist für mich eine Auseinandersetzung das Aufeinandertreffen verschiedener Meinungen, verschiedener Ansichten, hat für mich damit zu tun, wenn es Konflikte gibt, wie stark die Persönlichkeit ist, ja, wie sehr will ich meinen Willen durchsetzen, wie sehr will ich meine Meinung durchsetzen. Gehören zum Alltag dazu, leider und erzeugen dennoch viele Probleme und Konfliktlösung, wird auch für mich immer schwieriger.“ (Interview 1 2017: 2-7)*

*„Na Konflikt, also, wenn zwei Personen oder, mehrere Personen unterschiedlicher Meinung sind und sich nicht einigen können, dann entsteht ein Konflikt.“ (Interview 2 2017: 2-3)*

Beide Befragte bezeichnen den Konflikt als Ursache des Aufeinandertreffens verschiedener Meinungen. Aus der Befragung konnte man ebenfalls heraushören, dass sowohl für die Direktorin als auch für die Lehrerin ein Konflikt positive und negative Seiten haben kann. Die Lehrkraft bezeichnet den Konflikt als positiv, wenn er gelöst werden kann, negativ ist er, wenn man sich nicht einig werden kann. Die Schulleiterin bezeichnet insbesondere die Erfahrung, dass es verschiedene Ansichten und Meinungen gibt und den Umgang mit solchen Situationen als positiv. Als negativ empfindet sie ihn, weil durch die Ich- Bezogenheit der Kinder, aber auch der Erwachsenen heutzutage vermehrt Konflikte auftreten.

### Konfliktgründe auf den verschiedenen Ebenen

Die bedeutendsten Gründe für einen Konflikt auf der Schüler- Schüler Ebene in der Volksschule sind, laut der Lehrerin, ein Streit um Spielzeug, das Nicht-einhalten von Regeln oder wenn man sich ungerecht behandelt fühlt oder schlechte Laune hat. Die Direktorin beschreibt als Gründe Spiele bei denen es zu Verlierern und Gewinnern kommt, wenn Kinder viel Temperament haben und durch die zuvor erwähnten Ich-Faktoren. Nach Gerhard Schwarz (2013) kann man diese Konflikte bei Spielen als Konkurrenzkonflikte definieren, jeder möchte der Beste sein. Die Ich- Bezogenheit

einiger Kinder würden als Rangkonflikte bezeichnet werden. Sie versuchen den höchsten Rang in der Schule oder der Klasse zu erreichen, obwohl dies nicht vorgesehen ist.

Als mögliche Begründung für die ich Faktoren nennt die Direktorin im Interview ein Beispiel:

*„[...]Hat mir eine Mutter auch einmal wortwörtlich bestätigt und sagte, schauen Sie ich habe jetzt zwei Möglichkeiten ich komm heim müde von der Arbeit, hab viel noch zu tun, ich diskutier jetzt mit dem Kind, oder versuche das einzugrenzen, oft hab ich die Kraft nicht, dann lass ich es halt, dann darf der Bub machen was er will.“ (Interview I 2017: 42-46)*

Auf der Lehrer- Lehrer Ebene kann es laut beiden Befragten ebenfalls zu kleineren Konflikten kommen, diese werden aber von beiden als Meinungsverschiedenheiten bezeichnet. Gründe dafür sind oft arbeitstechnischer Natur, als Konkurrenzkonflikte würden sie diese aber nicht bezeichnen.

Ebenfalls gering sind die Konflikte auf der Lehrer- Eltern Ebene. Diese werden auch als Meinungsverschiedenheiten beschrieben, welche sich manchmal durch ein heftiges Gespräch äußern können.

### Interkulturalität

In Bezug auf Interkulturalität lässt sich kein Zusammenhang mit Konflikten feststellen. Da diese Schule eine Privatschule ist, die ehemals eine römisch- katholische Schule war, ist die Anzahl der Kinder mit Migrationshintergrund gering.

### Umgang mit Konflikten

Vorerst hat die Direktorin im Laufe des Interviews erwähnt, dass sich das Verhalten der Eltern verändert hat. Früher war man der Meinung, dass Konflikte untereinander ausgetragen werden sollten oder sich die Lehrer darum kümmern müssten. Heute, erklärte die Dame, sind die Eltern oft in der Direktion, bevor sie selbst etwas über den

Konflikt erfahren hat. Aufgrund dessen, vertritt sie die Meinung, dass Kinder nicht lernen wie man mit einem Konflikt umzugehen hat, weil die Eltern ohnehin alles für sie regeln.

*„Und was nehmen Kinder dadurch mit, jemand anderer klärt das für mich, ich kann machen was ich will die Mama sagt die Anderen, die Bösen haben. Das ist was ich ganz stark in der letzten Zeit spüre was nicht gut ist für mich, das empfinde ich so.“  
(Interview 1 2017: 72-74)*

Im Laufe des Interviews wurde hinterfragt, wie der Umgang mit Konflikten strukturell verläuft, welche Ebenen benötigt werden.

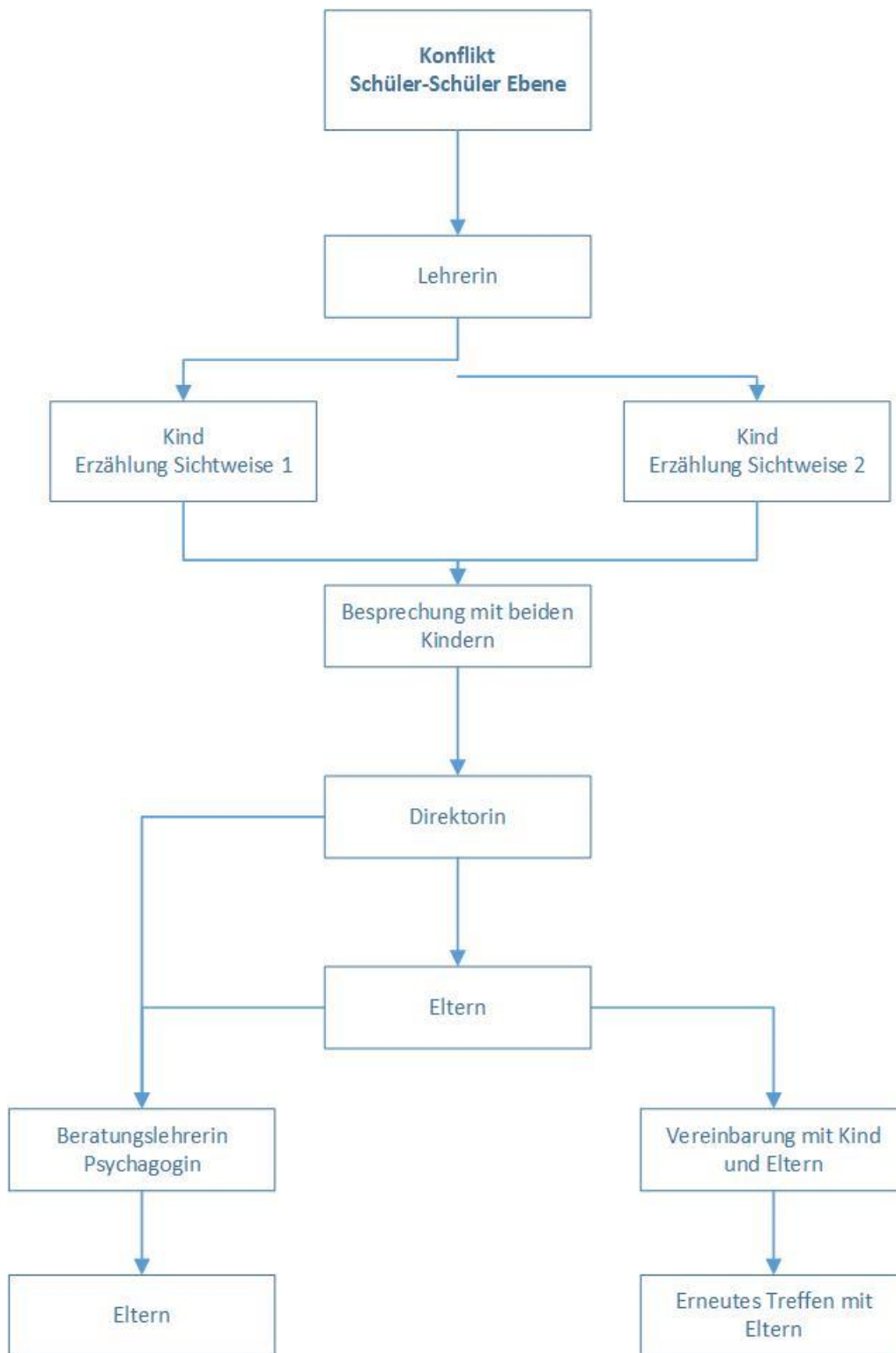


Abbildung 11 Konfliktebenen private Volksschule (eigene Darstellung)

Sobald ein Konflikt aufgetreten ist, wird durch die Lehrkräfte versucht diesen zu klären. Durch Einzelgespräche mit den Kindern, darf jeder seine eigene Sichtweise erzählen. Anschließend wird das Gespräch mit beiden Kindern geführt, um dem

Gegenüber die eigene Perspektive zu erläutern. Laut der Lehrerin erzielt man dadurch in den meisten Fällen bereits eine Lösung. Sollte dies nicht der Fall sein, werden die Kinder zur Direktorin verwiesen, diese versucht erneut ein Gespräch zu führen. Dieses Gespräch verläuft entweder sehr freundlich, mit viel Lob oder streng, um den gewünschten Erfolg zu erzielen. Sollte dies noch keine Wirkung erzielt haben, werden die Eltern zu einem Gespräch eingeladen. In diesem können entweder gemeinsam mit dem Kind Vereinbarungen getroffen werden, welche durch ein erneutes Treffen kontrolliert werden, oder das Kind hat ein Gespräch mit der Beratungslehrerin der Schule. Diese führt, wenn notwendig, auch Gespräche mit den Eltern. Die Beratungslehrerin in dieser Schule ist eine externe Angestellte, die für zwei Stunden pro Woche im Schulhaus arbeitet. Eine Schulpsychologin wird nur für Testungen der Leistung eines Schülers, vom Stadtschulrat, zur Verfügung gestellt.

### Mediation

Obwohl das System der Mediation in dieser Schule nicht implementiert ist, wurden die Befragten gebeten Mediation nach ihren Erkenntnissen zu definieren.

Die Meinung und Beschreibung der Direktorin dieser Schule lautet:

*„[...] die Kommunikation für mich eines der wichtigsten Mittel ist um Konflikte zu lösen und wenn die Meinungen sehr verfahren sind oder zwei festgefahrene Positionen sind, dann ist es sicher hilfreich, dass jemand dabei ist der neutral ist dazu und die beiden Positionen auflöst und Zusammenführung ermöglicht ja, also so gesehen ist das sicher eine wertvolle Sache. Für mich stellt sich aber immer die Frage, wer ist der Mediator, das hängt für mich ganz stark mit der Persönlichkeit zusammen [...].“ (Interview 1 2017: 184-190)*

Aufgrund der Tatsache, dass die Dame bereits schon einige Male eine Supervision besucht hat, ist ihre Einstellung zu Mediation nicht vollständig positiv. Trotzdem ist sie der Meinung, dass eine Vermittlung mittels einer außenstehenden Person lösungsbringend sein kann. Voraussetzung ist, dass diese Person Verständnis hat und über die Hintergründe dieses Bereiches Bescheid weiß.

Die Lehrerin dieser Schule beschreibt eine Mediation, als ein Gespräch mit einer außenstehenden Person, die eine Lösung aufzeigt und Beispiele, wie man weiter vorgehen könnte gibt. Sie betrachtet dieses System als durchwegs positiv.

Infolgedessen wurde hinterfragt, ob die beiden Befragten Mediation in der Volksschule für sinnvoll erachten. Die Lehrerin ist der Meinung, dass Mediation für die Kinder an sich nicht notwendig ist, da diese das Verfahren noch nicht verstehen können. Für die Gemeinschaft der Lehrer, wäre Mediation jedoch sehr interessant, vor allem Teambuildingmaßnahmen und ein regelmäßiges Austauschen untereinander mit einer außenstehenden Person würde sie als sinnvoll erachten. Die Direktorin sieht den Vorteil auch in Bezug auf die Kinder. Sie ist der Meinung, dass sich die Konflikte wahrscheinlich rascher auflösen würden und den Schülern eine externe Bezugsperson bei Problemen zu Verfügung steht. Diese Person sollte jedoch jeden Tag in der Schule anwesend sein, um sofort Hilfe leisten zu können.

#### Wünsche für die Zukunft

Zum Abschluss jedes Interviews wurde die Frage gestellt, welche Wünsche es in Bezug auf Konflikte und Mediation für die Zukunft gibt.

Für die Direktorin wäre es wünschenswert, eine Mediatorin oder fest angestellte Beratungslehrerin im Haus zu haben. Welche die Kinder sofort aus der Konfliktsituation herausholen kann. Oftmals hilft es bereits den Konflikt zu deeskalieren, indem das Kind für eine Stunde, in einem anderen Raum ist um wieder „abzukühlen“. Sie ist der Meinung, dass die Schüler heute, nicht mehr lernen, wie mit einer Problemsituation umgegangen werden soll. Das Erlangen dieser Fähigkeit wäre toll durch eigene Unterrichtseinheiten zu dem Themenbereich. Oftmals hilft die Präsenz einer solchen Fachkraft in der Schule, für das gesamte Klima. Die Schulleiterin ist ebenfalls der Meinung, dass es für Eltern ein positiver Aspekt wäre, da diese auch ein Gespräch mit der Spezialistin führen können.

Die Lehrerin würde sich zumindest einmal im Semester eine Fachkraft wünschen, die mit dem Kollegium gemeinsam arbeitet. Für die Schüler würde sich nichts Konkretes verändern, da sie der Meinung ist, dass diese sich nur bei konkreten Bezugspersonen öffnen. Ebenfalls für die Eltern hält sie es für nicht notwendig, da diese, wenn überhaupt, nur aus freiem Willen mitmachen würden.

### 12.1.2 Öffentliche Volksschule

Wie die privaten Volksschulen haben auch öffentliche Volksschulen in Wien keine Mediation implementiert. Die befragte Lehrerin definiert einen Konflikt als zwei unterschiedliche Meinungen, die zu einem Streit führen. Ein Konflikt stellt für sie immer etwas negativ Behaftetes dar.

*„Negativ, Konflikt ist immer negativ, für mich gibt es keinen positiven Konflikt. Konflikt ist das negative Wort, wenn es positiv wäre, wäre es eben .. mehr so diskussionsmäßig oder Gesprächsdiskussion oder so etwas und Konflikt ist eher zwei Welten die aufeinander prallen und nicht von der Meinung abtreten wollen oder Sichtweise.“ (Interview 3 2017: 5-8)*

#### Konfliktgründe auf den verschiedenen Ebenen

Als typische Konflikte in Schulen nannte sie kleine Streitereien, wie Beschuldigungen. Diese definierte sie als kindertypische Konflikte.

Besonders viele Konflikte gibt es jedoch auf der Lehrer-Lehrer und Lehrer-Direktor Ebene. Vor allem Probleme mit der Direktorin sind in dieser Schule auffallend. Diese wird als nicht neutral und aufstachelnd beschrieben. Dadurch herrscht oftmals keine gute Kommunikationskultur in der Schule.

Auf der Lehrer- Lehrer Ebene kommt es, durch das hauptsächlich weiblich besetzte Kollegium, ebenfalls zu Konflikten.

*„ [...] ja und dann kommen auch Konflikte zwischen Lehrern vor, verschiedene Meinungen und in einer Schule wo doch mehr Frauen sind, kommen leider mehr Konflikte, weil viel gelästert wird, viele Gerüchte produziert werden.“ (Interview 3 2017: 13-15)*

Im Falle eines Konfliktes auf dieser Ebene, setzt man sich zu einem runden Tisch zusammen und erläutert das Problem. Da jedoch alle Lehrkräfte wissen, dass bei der Direktion keine Hilfe und kein Rat eingeholt werden können, werden Konflikte oft „hinuntergeschluckt“ (31) und die Parteien versuchen sich aus dem Weg zu gehen.

Externe Personen, wie Mediatoren, Beratungslehrer oder Psychologen werden bei Lehrer- Lehrer Konflikten nicht hinzugezogen. Es gab jedoch letztes Jahr eine Supervisorin im Haus, die auf freiwilliger Basis, mit den Lehrern, Beratungsgespräche durchführte.

### Interkulturalität

Aufgrund der Interkulturalität in der Schule lassen sich vereinzelt kulturelle Konflikte feststellen. Als Beispiel wurde ein Kind aus der parallel Klasse genannt, welches Kinder aus anderen Kulturen beschimpft hat. In Bezug auf die Eltern, lassen sich auch Diskussionen feststellen. Diese sind prozentuell nicht mehr als bei Personen ohne Migrationshintergrund, aber die Konfliktgründe sind Andere. Die Lehrerin war zum Beispiel sehr verwundert darüber, dass es keinen Widerspruch aufgrund des geplanten Schwimmunterrichtes gab. Ein größeres Problem stellten die geplanten Projekttag dar. Die Lehrkraft hat es jedoch den Eltern selbst überlassen, ob sie ihr Kind daran teilnehmen lassen möchten oder nicht.

Einen größeren Gesprächsbedarf gab es mit den Eltern einer Schülerin, in Bezug auf den Tanzkurs. Die Schülerin gehört einer christlichen Sekte an, in welcher es verboten ist zu feiern. Als Auskunft wurde ein Pfarrer hinzugezogen, von dem sich die Lehrerin die Kultur des Mädchens erklären ließ.

*„da haben wir schon viel gesprochen und wir haben uns auch bei einem Pfarrer, ich bin mir jetzt nicht sicher ob der bei ihnen auch so heißt, angerufen und mit dem geredet und ja die waren der Meinung Tanzen, auch alleiniges Tanzen, also nicht das Hand an Hand, sondern alleine führt zu Sex und eigentlich sind auch so Dinge wie Faschingsfeier in der Religion verboten, also so Feierlichkeiten sind total tabu, ich glaube sie feiern auch nicht Geburtstag.“ (Interview 3 2017: 143-148)*

Gemeinsam mit den Eltern wurde die Vereinbarung getroffen, dass das Kind bei den Einzeltänzen mitturnen darf, und bei den Partnertänzen beobachtet.

An dieser Schule gibt es ein internes „Kopftuchverbot“, das bedeutet es wird generell nicht gerne gesehen. In der Klasse der befragten Person, hatte ein Mädchen eines Tages ein „Kopftuch“. Es stellte sich jedoch heraus, dass das Mädchen den Grund für

das Tragen eines Kopftuches noch gar nicht wusste und durch ein ruhiges Gespräch hat sich das Thema bis heute geklärt.

### Umgang mit Konflikten

Die Lehrkraft erzählte im Laufe des Interviews, dass die Eltern kein großes Interesse am Verhalten ihrer Kinder in der Schule zeigen. Deshalb versuchen vor allem die Lehrpersonen selbst die Konflikte zu lösen.

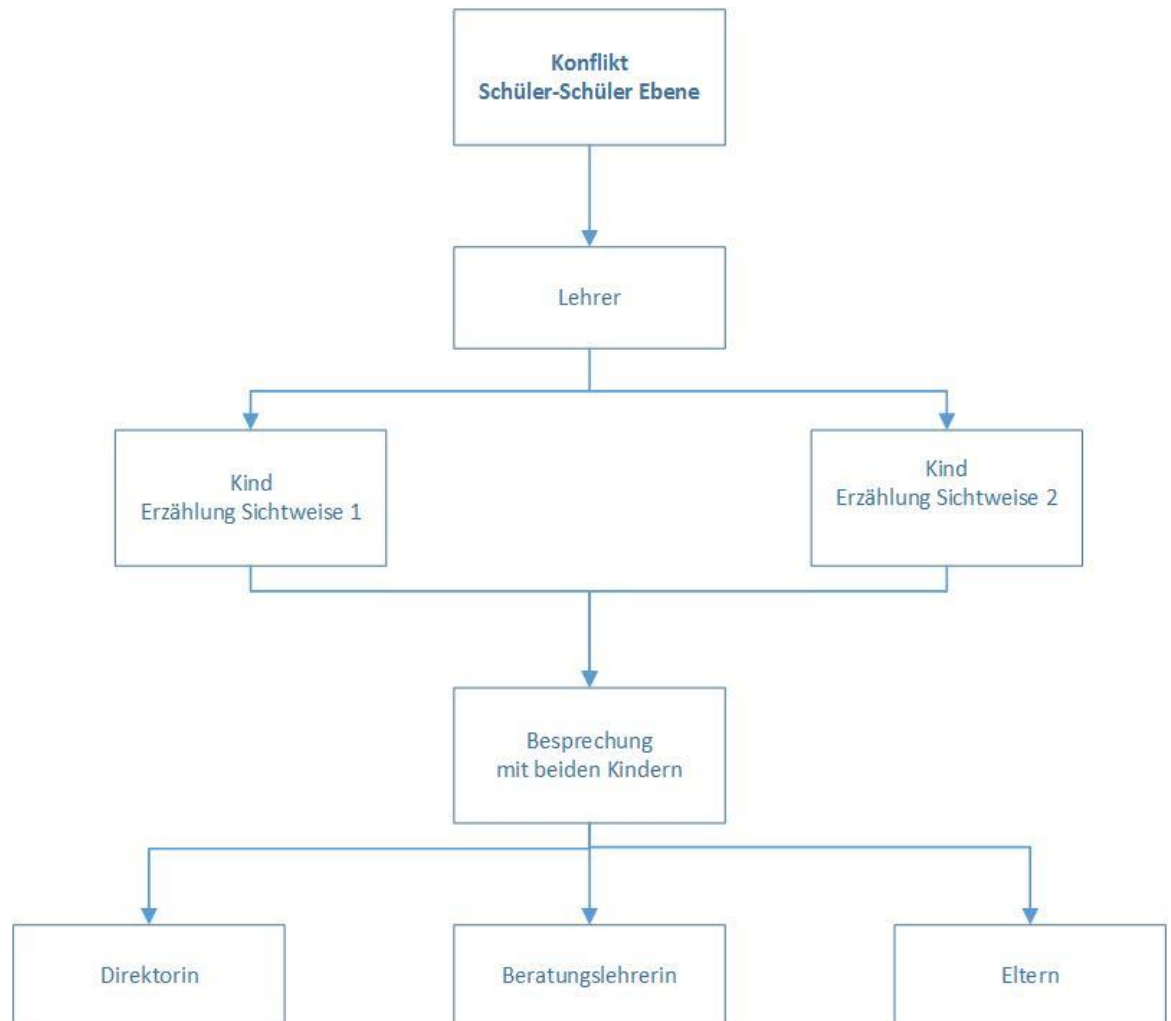


Abbildung 12 Konfliktebene öffentliche Volksschule (eigene Darstellung)

Der Umgang mit Konflikten gestaltet sich insofern, dass die Lehrer jeweils ein Einzelgespräch mit einem Konfliktbeteiligten, vor dem Klassenraum, durchführen. Jeder Schüler hat so die Möglichkeit seine eigene Sichtweise darzustellen. Anschließend wird das Gespräch mit beiden Parteien gemeinsam wiederholt. Die meisten Konflikte lösen sich danach bereits auf. Die Lehrerin berichtet auch, dass es

einige Schüler in ihrer Klasse gibt die gerne eine kleine Lüge erfinden. Diese werden meist von Klassenkollegen verraten. Sollte dieses Gespräch keine Konfliktlösung erzielen gibt es drei mögliche Wege. Entweder es wird die Direktorin informiert, aufgrund der bereits geschilderten Beziehungsebene, wird diese Möglichkeit nur ungerne in Betracht gezogen. In ganz dringenden Fällen, wie Gewalt oder häufig wiederholende Missachtung von Regeln werden die Eltern informiert. Diese sind jedoch nicht immer mit der Sichtweise der Lehrkraft einverstanden.

*„[...] da stehen eigentlich, die Eltern sind eigentlich die Großeltern die da die Erziehung haben, total hinter dem Kind und verstehen jetzt nicht so die Lage der Schule, dass das nicht geht und sind eher so der Meinung dass das Kind nichts dafür kann weil das Kind schon so viel erlebt hat in seiner Vergangenheit und dass es gestört ist, das Kind und dass man da nichts machen kann, das muss man einfach aushalten.“ (Interview 3 2017: 57-62)*

In solchen Fällen gibt es als dritte Möglichkeit eine Beratungslehrerin die, vier Tage die Woche, im Haus ist. Zu dieser externen Fachkraft werden vor allem Kinder geschickt die aus einem Haushalt mit vielen Problemen stammen. Sollte es notwendig sein, kann diese Beraterin auch ein Gespräch mit den Eltern und falls nötig mit der Klassenlehrerin führen.

Eine Schulpsychologin wird nur hinzugezogen, wenn das Kind Leistungsprobleme hat, diese wird vom Stadtschulrat zur Verfügung gestellt.

### Mediation

Auf die Frage, was bedeutet Mediation für dich, antwortete die Befragte: *„Ja ich hatte das noch nie, und ich stelle es mir eigentlich vor wie bei der Supervision, das halt eine ausgebildete Person ist, die Streit, Konflikte, Lösungsvorschläge in einer Gruppe oder zwischen zwei Personen oder geht wahrscheinlich auch mit einer alleine, diskutiert und Lösungsvorschläge vorschlägt.“ (Interview 3 2017: 199-202)*

Die Lehrerin empfindet Mediation als etwas Positives, das vor allem in Brennpunktschulen, wie sie ihre Schule beschreibt, notwendig ist. Ein Aspekt wäre, dadurch die Beratungslehrerin zu entlasten und andererseits immer eine Fachkraft im Haus zu haben, die einen Konflikt sofort lösen kann. Diese Person sollte die ganze Woche an der Schule tätig sein, um auch in Konfliktfällen zwischen Lehrern und Schülern vermitteln zu können.

### Wünsche für die Zukunft

Der Punkt Mediation beinhaltet bereits die Wünsche der Lehrerin. Sie würde sich wünschen, dass sich eine Mediatorin die ganze Woche im Schulhaus befindet um ein besseres Gesamtklima zu erzeugen. Sollte gerade kein Bedarf bestehen, würde sie es gut finden, wenn sich die Fachkraft in schwierige Klassen setzt und den Lehrkräften unter die Arme greift.

#### 12.1.3 neue Mittelschule (öffentlich)

Diese Schule hat ebenfalls keine Mediation implementiert, der Direktor beschäftigt sich jedoch seit einiger Zeit damit. Die befragte Lehrerin bezeichnet einen Konflikt, als eine Auseinandersetzung zweier Personen, die ein Problem miteinander haben. Diese Definition lehnt sich an der Begriffsdefinition von Lewis A. Coser (1972) an. Der Direktor selbst beschreibt ihn als etwas das entsteht, wenn man aneinander vorbeiredet oder man sich nicht versteht.

Besonderes Kennzeichen dieser Schule ist, dass insgesamt 27 verschiedene Sprachen gesprochen werden, wodurch Konflikte hier eine andere Problematik darstellen. Der Direktor sieht in seiner Schule eher Auseinandersetzungen mit verschiedenen Meinungen, als einen Konflikt. Diese Diskussionen oder Konflikte sind nicht nur negativ, sondern eine Art konstruktiver Kritik. Die Lehrkraft sieht ihn als etwas durchwegs Negatives.

### Konfliktgründe auf den verschiedenen Ebenen

Wie bereits kurz erwähnt, ergeben sich viele Konflikte dadurch, dass sich die Schüler nicht verbal beziehungsweise sprachlich ausdrücken können.

*„[...] es stoßen eben gerade bei uns an der Schule verschiedenste Nationen, verschiedene Kulturen und verschiedene Kulturgüter zusammen, die oft sehr unterschiedlich in ihren Anschauungen sind.“ (Interview 4 2017: 19-21)*

Gerade dadurch, beschreibt der Direktor, können Konflikte zwischen Lehrern und Schülern, also Frau und Bub entstehen. Vor allem Kinder die von zu Hause aus sehr verhaftet sind in ihrer eigenen Kultur, haben Probleme andere Religionen oder Kulturen zu verstehen. Ein weiterer Konfliktgrund ist die Pubertät, aufgrund der Hormone ergibt sich ein ganz anderes Zusammentreffen von Mädchen und Jungen. Es gibt jedoch auch Konflikte um die Position einer Klasse. Die Lehrerin erklärt zusätzlich, dass vor allem durch Beschimpfungen auf der Muttersprache Konflikte entstehen können, die rasch in ein Schubsen oder eine Rangelie übergehen können.

Auf der Lehrer- Lehrer Ebene lassen sich keine konkreten Konflikte feststellen. Es herrscht durchwegs eine freundliche Atmosphäre und die Türe zum Direktor ist immer geöffnet. So beschreibt er auch seine generelle Einstellung, er hat für jede Situation ein offenes Ohr. Natürlich gibt es Personen die nicht so gut miteinander harmonieren wie Andere, trotzdem wird immer versucht professionell miteinander zu Arbeiten.

In Bezug auf die Lehrer- Eltern Ebene, beschreibt die Lehrerin, die selbst Migrationshintergrund hat und ihre Kultur offen mittels Kopftuch auslebt, keine Probleme. Die Eltern sind sehr offen und auch Väter anderer Kulturen sind ihr immer gerecht und ohne Vorurteile gegenübergetreten. Der Direktor der Schule, kann ebenfalls kein konkretes Konfliktpotential aufgrund dessen feststellen. Er hat beobachtet, dass in vielen Familien unterschiedlichster Kulturen die Frauen die Oberhand haben. Aufgrund der oft ungewöhnlichen Arbeitszeiten des Vaters, ist dieser zu Hause nie anwesend und dadurch nicht greifbar. Trotzdem lässt sich eine Erkenntnis festhalten, nämlich, dass es viele Kulturen als Schwäche ansehen, wenn der Direktor sie zu einem Gespräch bittet:

*„Da gibt es diesen Spruch: Lehrer ich hab dir die Knochen geliefert, mach Fleisch drauf. Das sind zwei Paar Schuhe, viele Eltern aus diesen ferneren Kulturen sind es gar nicht gewohnt diese Zusammenarbeit mit der Schule. Das hat der Lehrer oder die Lehrerin zu klären, da mische ich mich als Elternteil gar nicht ein. Das ist manchmal*

*auch ein Konfliktpotential unter uns Erwachsenen, dass wir eben verstehen müssen, dass es in anderen Kulturen auch mit der Sache anders läuft.“ (Interview 4 2017: 122-128)*

### Interkulturalität

In den vorangegangenen Themenblöcken wurden bereits viele Aspekte der Interkulturalität in dieser Schule erläutert. Die Lehrerin beschreibt zudem noch, dass es auch vereinzelt zu Gruppenbildungen zwischen Personen derselben Kulturen kommt. Ein Schimpfwort auf der Muttersprache der jeweiligen Person, ist für das Gegenüber tragischer als, wenn das Wort auf Deutsch ausgesprochen werden würde.

Gerade in Bezug auf die verschiedenen Kulturen, versuchen die Klassenvorstände zu Beginn des Schuljahres einen Überblick über die Religionen und Ansichten zu geben. Der Direktor erwähnte, dass letztes Jahr eine Klasse gebildet wurde, die nur aus Flüchtlingen bestand. Zu Beginn öffnete der Klassenvorstand eine Landkarte und jeder durfte erzählen woher er gekommen ist und warum er heute hier ist. In den jüngeren Klassen gibt es ein eigenes Projekt, das sich VOMI nennt, voneinander, miteinander in verschiedenen Sprachen lernen. Innerhalb dieser Stunde werden gemeinsame Aufgaben gelöst, beispielsweise sind alle Stufen im Schuleingang mit den Worten Herzlich Willkommen aus jeder, in der Schule, gesprochenen Sprache beschriftet. Ein anderes Mal, erzählte der Direktor im Interview, haben sie einen Nachmittag Speisen aus den verschiedensten Kulturen gekocht und verkostet, um den Mitschülern zu zeigen, was bei ihnen zu Hause gegessen wird.

*„Oder wir waren gemeinsam mit der Flüchtlingsklasse am Obstmarkt und haben uns dort einmal in den verschiedensten Sprachen, und das ist ja am Naschmarkt zum Beispiel ganz toll, weil da können sich meistens unsere Kinder mit den Verkäufern dort ganz gut verstehen und ist auch damals sehr sehr gut angekommen. Weil die in den verschiedensten Sprachen eben miteinander kommuniziert haben und an den Obstständen darüber geredet haben, wie das Obst heißt, und was das ist und wozu braucht man das, und was kann man damit machen und und Sachen verkosten durften. Also das war eine wirklich tolle Geschichte.“ (Interview 4 2017: 239-246)*

Allgemein kann man sagen, dass in dieser Schule sehr viel Wert auf ein gutes Miteinander aller Kulturen und Religionen gelegt wird, was natürlich leitgebend für ein gutes Schulklima ist.

### Umgang mit Konflikten

Die befragte Lehrerin teilte mir mit, dass Schüler, die sich nicht an die Schulregeln halten, als Konsequenz die Schulordnung abschreiben müssen, darüber wissen die Eltern Bescheid. Der genaue Ablauf, wenn ein Konflikt auftritt wird in folgender Grafik dargestellt.

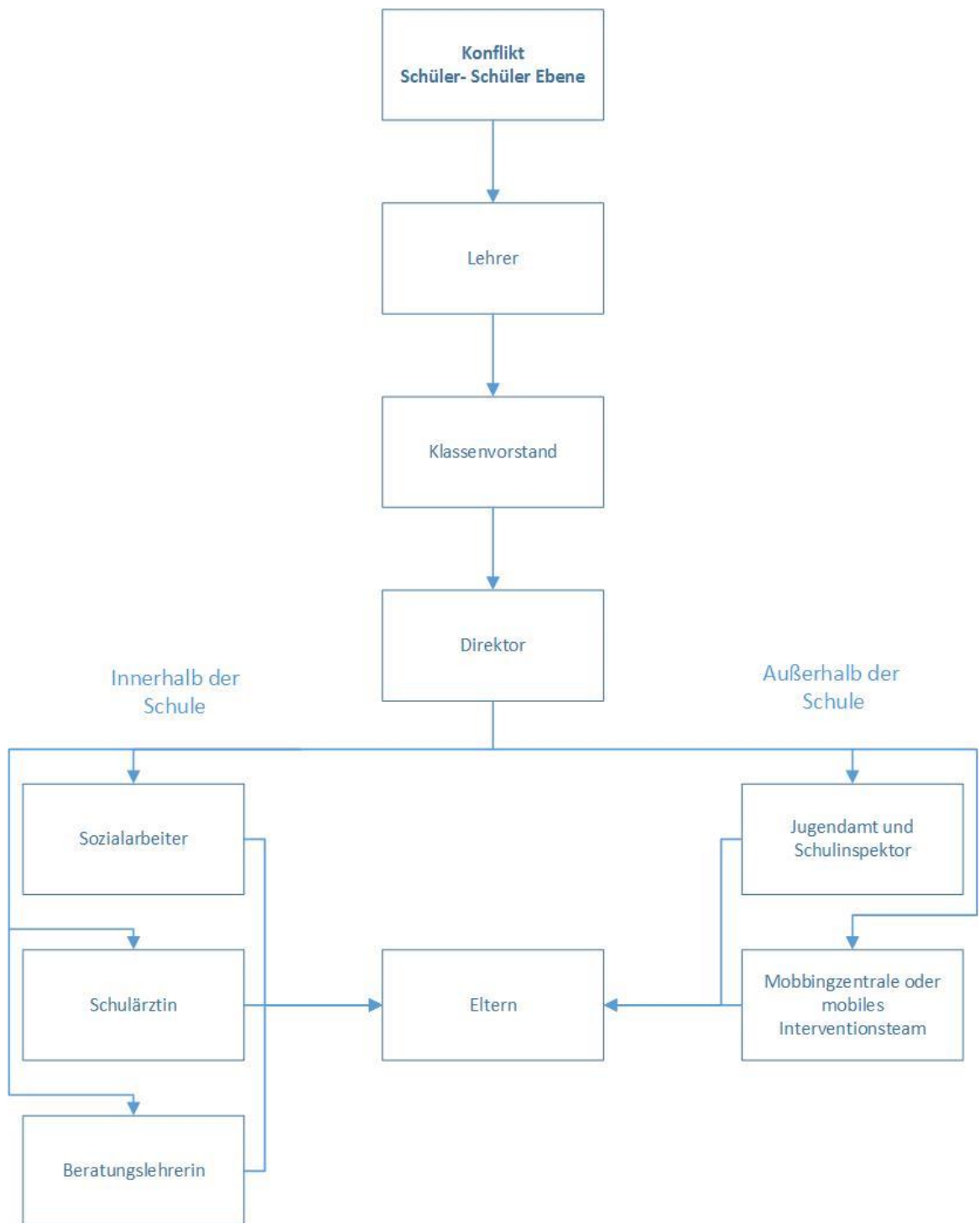


Abbildung 13 Konfliktebenen Neue Mittelschule (eigene Darstellung)

Zu Beginn muss erwähnt werden, dass der Direktor im Gespräch erklärte, dass die Familien seiner Schüler sehr beschäftigt sind und es ihnen nicht möglich ist wegen jeder Kleinigkeit in die Schule zu kommen. Deshalb ist er auch sehr daran bemüht, die meisten Konfliktfälle selbst, oder mittels externer Mitarbeiter zu lösen. Dafür wurde eine Art Stufenplan erstellt, nachdem vorgegangen werden soll.

Vorerst wird der Lehrer selbst, der gerade in der Klasse tätig ist, versuchen die Umstände zu ermitteln und mit den Parteien ein Gespräch zu führen. Sollten größere Probleme bestehen, wird der Klassenvorstand informiert. Dieser kann eine seiner Stunden dafür verwenden, um eine Besprechung über den aufgetretenen Konflikt durchzuführen. Sollte sich auch dadurch keine Lösung entwickeln, haben die Konfliktparteien ein Gespräch mit dem Direktor. Wie sich anhand der Abbildung 13 erkennen lässt, gibt es nun zwei Möglichkeiten, entweder den außerschulischen Weg oder den Weg innerhalb der Schule. Innerhalb der Schule gibt es Sozialarbeiter, die vor allem seitdem die Flüchtlingsklasse eingeführt wurde vor Ort sind. Ebenfalls innerhalb der Schule gibt es eine Schulärztin, die hauptsächlich bei hormonellen Problemen hinzugezogen wird. Zusätzlich gibt es in der Schule eine Beratungslehrerin, die drei Mal in der Woche für ein paar Stunden im Haus ist, um mit den Schülern Einzel- oder Gruppengespräche zu führen. Funktionieren die Konfliktlösungsmethoden innerhalb der Schule überhaupt nicht, so muss der außerschulische Weg eingeschlagen werden. Das bedeutet, dass das Jugendamt und der Schulinspektor über den Sachverhalt informiert werden. Als eine weitere Möglichkeit gibt es ein mobiles Interventionsteam und die Mobbingzentrale die hinzugezogen werden können. Sowohl bei dem außerschulischen als auch dem innerschulischen Weg, werden, sofern der Direktor keine Lösung erzielen kann, die Eltern informiert.

Bei interkulturellen Konflikten vor allem auf der Lehrer- Schüler Ebene erklärt der Direktor den Umgang wie folgt:

*„wir haben nicht allzu viele Möglichkeiten außer mit ihnen zu reden, ihnen zu erklären, ihnen zu sagen es ist bei uns so, es ist in unserer Kultur so, da wird eben die Frau akzeptiert, da hast du zu akzeptieren was die Frau sagt, es ist nun einmal hier so. Probiere dich einzuordnen.“ (Interview 4 2017: 85-88)*

Das direkte drohen mit einem Schulverweis gibt es heute nicht mehr, die Beantragung in solch einem Fall dauert einige Zeit. Deshalb versucht man durch Gespräche die Situation zu erklären.

## Mediation

Die interviewte Lehrerin definiert Mediation wie folgt:

*„Die Konfliktlösung ... auf professioneller Ebene, dass wirklich Leute dafür zuständig sind quasi die professionelle Hilfe leisten in solchen Fällen und quasi wissen wie sie in solchen Situationen handeln müssen und wie sie das lösen. Meistens denke ich mir als außenstehende Person, wie könnte ich jetzt handeln und wie könnte ich jetzt umgehen mit dieser Situation und ich muss mir natürlich Sachen aneignen und nachlesen und nachschauen, aber Mediatoren hätten das halt hätten da halt glaube ich gleich eine Lösung und würden wissen wie sie handeln.“ (Interview 5 2017: 103-105)*

Die Schulleitung beschreibt Mediation als ein reflektieren über Dinge die nicht funktionieren. Er ist der Meinung, dass dafür normalerweise keine führende, vermittelnde Person anwesend sein muss. Mediation bedeutet für ihn: *„wenn man sich am Nachmittag in einem Gastgarten bei einem Achtel Wein zusammen setzt und etwas ausspricht, das angefallen ist [...]für mich habe das eigentlich meistens so gehalten, das man dann, wenn man abgekühlt ist runter gekommen ist, das Problem ein bisschen weniger als Problem ansieht, wieder versucht mit dem Anderen zu reden und das geht auch ganz gut, wenn man miteinander fort geht, miteinander zusammen sitzt und sagt: du das vorige Woche, das war jetzt blöd irgendwie reden wir darüber oder wie schauen wir.“ (Interview 4 2017: 146-152)*

Vor allem das Konzept der Peer- Mediation finden beide Befragte interessant. Vor allem für die Kinder ist es eine besondere Erfahrung, wobei natürlich nicht jedes Kind geeignet ist. Der Schulleiter sieht vor allem die Perspektive der Schüler, auf die anderen Schüler, als sehr positiv. Ein Schüler versteht das Verhalten eines Anderen besser, als ein Erwachsener. Für eine gelungene Implementierung, würde es natürlich eine Abstimmung der Lehrkräfte geben, um einen breiten Konsens zu erreichen. Die genaue Umsetzung ist jedoch noch nicht geplant.

Als Begründung, warum es in der Mittelschule noch keine Implementierung von Mediation gibt, nennt der Direktor die Finanzierung. Am Land wo es weniger Schulen pro Ort gibt, ist Mediation bereits ein fester Bestandteil. In Wien müssen jedoch unzählige Schulen ausgestattet werden, dafür reicht das Geld nicht aus.

### Wünsche für die Zukunft

Ein Wunsch der befragten Lehrkraft ist es, Mediation oder andere Konfliktlösungsmethoden in der Ausbildung eines Lehrkörpers zu verankern. Das liegt ihr besonders am Herzen, um zumindest einen theoretischen Überblick bekommen zu haben, wie sie in Konfliktsituation umgehen könnte. Solche Ausbildungen könnten auch im Zuge eines pädagogischen Tages oder den Fortbildungsmöglichkeiten angeboten werden.

Der Direktor würde sich mehr Stunden, Werteinheiten, wünschen, die er speziell für die Konfliktlösungsmethoden verwenden darf. Es sollte keine Musik oder Turnstunde wegfallen müssen, um dieses Fach etablieren zu können.

#### 12.1.4 Privates Gymnasium

Wie bereits bei der Interviewsituation erläutert, gestaltete sich der Interviewverlauf mit dem Direktor und einer Lehrerin des Gymnasiums als sehr schwierig. In dieser Schule ist die Peer- Mediation seit Jahren implementiert.

Beide Interviewpartner beschreiben einen Konflikt als etwas Negatives.

*„wenn ich daran denke, dass ich selber einen Konflikt habe, dann ist das immer negativ. Er belastet mich ja und auch in der Schule belastet er die Klassengemeinschaft oder beeinflusst das Lernverhalten. Für mich würde ein Konflikt nie etwas Positives darstellen.“ (Interview 7 2017: 24-26)*

Sowohl im schulischen Bereich, als auch im privaten Alltag wird der Konflikt als etwas Negatives angesehen.

### Konfliktgründe auf verschiedenen Ebenen

Als Konfliktgründe auf der Schüler- Schüler Ebene werden vor allem Mobbing, gegenseitiges Wegnehmen von Gegenständen und eine starke Ich-Bezogenheit genannt.

Aufgrund der angespannten Gesprächssituation wurde die Frage zu Konflikten auf der Lehrer Ebene nicht gestellt.

### Interkulturalität

In dieser Schule lassen sich keine Zusammenhänge mit verschiedenen Kulturen feststellen. Da diese Schule eine Privatschule ist, ist der Anteil an Kindern mit Migrationshintergrund gering.

*„Aufgrund der Tatsache, dass wir eine Privatschule sind ist das Klientel anders ... also es gibt zwar Ausländer an der Schule natürlich aber die kommen aus Familien, also, die haben einen anderen Bildungsstand, deshalb gibt es hier keine Auffälligkeiten aufgrund dessen.“ (Interview 7 2017: 17-20)*

Diese Aussage wurde auch vom Schulleiter selbst bestätigt.

### Umgang mit Konflikten

Aus den Gesprächen hat sich ergeben, dass das Lehrpersonal, in dieser Schule, die Konflikte meist selbst versucht zu lösen. In vereinzelt Fällen werden die Peer-Mediatoren hinzugezogen. Als Begründung dafür nennt der befragte Klassenvorstand:

*„Aber wir Lehrer waren es ja auch schon von früher gewohnt, solche Streitereien selber zu klären. Deshalb ist das in den meisten Fällen auch kein Problem.“ (Interview 7 2017: 29-31)*

Bei eskalierenden Konflikten, die die Peer- Mediatoren nicht lösen können, wird laut dem Direktor die Schulpsychologin hinzugezogen. Die Schulpsychologin führt, wenn notwendig, klärende Gespräche mit den Eltern und eventuell dem Kind gemeinsam, um das Verhalten des Kindes aufzuzeigen.

Der Schulleiter selbst ist nur dann involviert, wenn die Lehrer mit einem Konflikt auf ihn zugehen und um eine Lösung oder ein klärendes Gespräch mit einem Schüler bitten.

### Implementierung der Peer- Mediation

Sowohl die befragte Lehrkraft, als auch der Direktor, der diese Position erst seit eineinhalb Jahren besetzt, sind nicht konkret über die Einführung des Mediationsprogrammes informiert. Beide Interviewteilnehmer erklärten, dass dies eine Privatinitiative von zwei Lehrkräften war und es das System der Peer- Mediation seit etwa 10 Jahren in der Schule gibt. Der Direktor erklärte, dass dies eine unverbindliche Übung ist, zu der sich Schüler freiwillig melden können und die Problemfälle in der Schule bearbeiten.

### Peer- Mediation

Laut Aussagen des Schulleiters ist die Rückmeldung der Eltern grundsätzlich positiv, da die Kinder zu Hause von dem Erlernten erzählen. Außerdem beschreibt er die Meinung der Lehrer dazu als ebenfalls durchwegs positiv, weil alles was dazu beiträgt, Konflikte klein zu halten oder nicht eskalieren zu lassen, für alle Mitglieder positiv ist.

Die befragte Lehrerin hat in Bezug auf die Eltern keinerlei Rückmeldungen erhalten, sie sieht jedoch die Meinung des Kollegiums nicht als durchwegs positiv. Gerade Lehrer die diesen Beruf schon lange ausüben, verstehen den Sinn dahinter nicht und fühlen sich angegriffen. Das junge Kollegium ist dagegen positiv eingestellt.

Als Grenzen der Peer-Mediation werden vom Direktor Konflikte, die die Peers nicht alleine lösen können und Gewaltvorfälle beschrieben.

Der Nachteil dieses Programmes ist es laut beiden Befragten, dass sich die Schüler freiwillig melden müssen und das System nur als unverbindliche Übung angeboten werden kann. Dadurch ist die Anzahl der Freiwilligen von Jahr zu Jahr unterschiedlich und oft sehr gering.

Als Vorteil wird die bessere Kommunikation auf der Schüler-Schüler Ebene erwähnt, auf dieser können laut der Lehrerin Konflikte einfacher gelöst werden als, wenn eine Lehrkraft entscheidet. Ein weiterer Vorteil laut dem Schulleiter ist, dass viele Konflikte nicht ausufern und somit gleich beim Auftreten bearbeitet werden können. Eine Verbesserung wurde vor allem in Bezug auf die Klassengemeinschaft festgestellt. Diese entsteht durch die Peer- Mediation in den ersten oder zweiten Klassen schneller als früher.

Anhand der Interviews lässt sich erkennen, dass hier nach Sabine Behn (2006), die Mediation als Stellenwert einer Insel implementiert wurde. Sie ist in der Schule vorhanden, der Direktor übernimmt jedoch keine Funktionen und auch das Lehrpersonal ist nicht direkt informiert über die Arbeit der Mediatoren. Dadurch ergibt sich eine fehlende Struktur, in Bezug auf dieses System, und wird von vielen Lehrern gar nicht angewendet.

#### Wünsche für die Zukunft

Als Wunsch äußert der Direktor, dass sich immer genügend Kinder freiwillig als Peer-Mediatoren melden. Er empfindet es als eine sehr positive Arbeit, die den Kindern selbst und auch dem Umfeld hilft.

Die Lehrkraft würde sich wünschen, dass es eine Einschulung der Lehrer im Themenbereich Konfliktmanagement und Mediation gibt. Diese könnte, eventuell, von den Peer- Mediatoren selbst gehalten werden. Da es in der Ausbildung keine Seminare in diese Richtung gibt, ist sie der Meinung, dass sich die Grundeinstellung vieler Lehrer durch eine Einschulung verbessern würde. Nach Claus Wenzel (2008) wäre es somit wichtig Öffentlichkeitsarbeit zu leisten, um aufzuzeigen, was dieses Programm leisten kann.

Trotz des schwierigen Interviewverlaufes kann eine wichtige Erkenntnis gewonnen werden. Das System der Peer- Mediation muss von allen Parteien in Zusammenarbeit implementiert werden. Das Kollegium und der Direktor sind darüber informiert, dass

es das Programm in der Schule gibt und es wird akzeptiert. Die Erfolge sind jedoch nicht so groß wie sie sein könnten.

## 12.2 Vergleich der Ergebnisse der Schulen

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass ein Konflikt negativ assoziiert ist. Einzig die Direktorin und die Lehrerin der privaten Volksschule und der Direktor der Mittelschule, sehen auch positive Aspekte, wie zum Beispiel konstruktive Kritik. Anhand der Theorie wurde jedoch ermittelt, dass Konflikte grundsätzlich einen positiven Charakter haben, weil sie notwendig für die Weiterentwicklung und Sozialisation eines jeden Kindes sind.

### Konfliktgründe

Als Konfliktgründe auf der Schüler- Schüler Ebene werden in den Volksschulen Streit um ein Spielzeug, Beschuldigungen, nicht Einhalten von Regeln, Spiele mit Gewinnern und Verlierern und eine starke Ich-Bezogenheit genannt. Diese Ich-Bezogenheit entsteht, laut der Direktorin der privaten Volksschule aufgrund der fehlenden Zeit der Eltern. Diese Konflikte können nach Gerhard Schwarz (2013) als Gruppenkonflikte, aber auch als Konkurrenzkonflikte bezeichnet werden. Bereits in Volksschulen kommt es zu kleineren Rivalitäten zwischen den Schülern. In den höheren Schulstufen wie der neuen Mittelschule und dem Gymnasium werden Mobbing, Streitereien um den Platz innerhalb einer Klasse, Beschimpfen, Hormone und verschiedene Sprachen und Kulturen als Konfliktursachen aufgezeigt. Ebenfalls spielt die Ich-Bezogenheit mancher Schüler eine große Rolle. Diese Konflikte, würden der Theorie zufolge als Rangkonflikte, im kulturellen Bereich eventuell als Territorial- und Gruppenkonflikte bezeichnet werden. Natürlich kann es auch hier zu Konkurrenzkonflikten kommen.

Auf der Lehrer-Lehrer Ebene gibt es im Allgemeinen keine großen Konflikte, es wird auf Meinungsverschiedenheiten arbeitstechnischer Natur verwiesen. Trotzdem ist ein professionelles Miteinander immer möglich. Einzig in der öffentlichen Volksschule sind vor allem Konflikte mit der Direktorin vorhanden, dies kann man mit Führungskonflikten in Verbindung setzen. Die Alpha- Rolle erfüllt ihre Funktion als

Leiter der Gruppe nicht korrekt, dadurch tritt Unzufriedenheit auf, die sich auf das Schulklima ausweiten kann.

### Interkulturalität

In Bezug auf die Interkulturalität zeigt sich, dass private Schulen in Wien einen sehr geringen Anteil an Schülern mit Migrationshintergrund oder einer anderen Religion haben. Diese einzelnen Schüler sind jedoch sehr gut etabliert und stammen aus einem offenen Elternhaus, wodurch sich kein Konfliktpotential feststellen lässt.

In den öffentlichen Schulen ist der Anteil sehr hoch, trotzdem lässt sich keine genaue Angabe darüber machen, ob aufgrund dessen mehr Konflikte entstehen. Wichtig ist die Schüler und die Eltern über die Unterschiede der Religionen und Kulturen aufzuklären. Vor allem in der neuen Mittelschule werden viele Projekte gemeinsam mit den Schülern erarbeitet, um einen offenen Umgang aller Kulturen zu ermöglichen. Ein Beispiel dafür ist das gemeinsame Kochen und Verspeisen, verschiedener Mahlzeiten aus den Kulturkreisen der Kinder. Das Konfliktpotential mit den Eltern ist ebenfalls gering, sowohl die Lehrerin der Volksschule und der Direktor der Mittelschule geben an, dass Eltern nicht genügend Zeit für ihre Kinder haben. Deshalb wird versucht die Konflikte klein zu halten und sofort in der Schule zu lösen. Es kann aber selten zu Konflikten zwischen männlichen Schülern und weiblichen Lehrkräften kommen. In solch einem Fall führt der Direktor ein Gespräch mit dem Schüler, um ihm das Frauenbild in der christlichen Kultur zu erläutern.

### Umgang mit Konflikten

Der Umgang mit den Konflikten gestaltet sich in allen Schulen ähnlich, vor allem so lange der Konflikt intern gelöst werden kann. In den Volksschulen werden Einzelgespräche mit den Konfliktparteien geführt, um einen Überblick der Sichtweisen zu bekommen. Anschließend gibt es eine gemeinsame Besprechung, alle interviewten Personen der Volksschulen geben an, dass sich die meisten Konflikte dadurch bereits gelöst haben. Sollte dies keine Lösung erzielen wird das Kind zur Direktorin oder einer Beratungslehrerin überwiesen. Diese versuchen erneut, mittels Gespräch, den Konflikt zu bearbeiten. Ergibt auch dies noch keine Lösung, werden

die Eltern hinzugezogen. In der privaten Volksschule wird dann zum Beispiel versucht eine Vereinbarung zu finden, die immer wieder kontrolliert wird. In der öffentlichen Volksschule wendet man sich aufgrund des Problems mit der Direktorin auf der Beziehungsebene, vorrangig an die Beratungslehrerin oder die Eltern.

In der neuen Mittelschule wird versucht den Konflikt sofort intern zu lösen, da der Direktor darauf hingewiesen hat, dass die Eltern der Schüler keine Zeit haben, wegen Kleinigkeiten in die Schule zu kommen. Mittlerweile wurde bereits ein Stufenplan entwickelt, wie die Konfliktbearbeitung ablaufen soll. Im Vergleich zu den Volksschulen gibt es in der Mittelschule einen Sozialarbeiter und eine Zusammenarbeit mit der Schulärztin (vor allem bei Mobbing oder hormonellen Konflikten). Ebenfalls gibt es außerhalb der Schule die Möglichkeit eines mobilen Interventionsteams oder einer Mobbingberatung. Bei eskalierenden Konflikten, diese kommen sehr selten vor, wird das Jugendamt und der Schulinspektor hinzugezogen, um ein klärendes Gespräch zu führen. Die Eltern werden in den häufigsten Fällen, ebenfalls bei eskalierenden Konflikten oder wiederholenden Konflikten zu einem Gespräch gebeten.

Der genaue Umgang mit Konflikten in der allgemein höher bildenden Schule konnte im Gesprächsverlauf nicht direkt vermittelt werden. Prinzipiell versuchen die Peer-Mediatoren alle Konflikte zu lösen. Sollten diese an ihre Grenzen stoßen wird laut dem Direktor die Schulpsychologin hinzugezogen. Er selbst führt Gespräche nur dann, wenn das Lehrerkollegium mit Problemfällen auf ihn zukommt.

Für alle Schulen ist es wichtig, Konflikte früh zu erkennen und rasch zu bearbeiten. Es ist ihnen ein Anliegen präventiv zu arbeiten um diese schon vorab zu minimieren.

### Mediation

Mediation bezeichnen alle Befragten als etwas Positives. Jede Schule sieht einen besonderen Bedarf an einem fest angestellten Mediator im Haus. Die Ansichten wie die Mediation durchgeführt werden soll und von wem, sind jedoch verschieden. Die Direktorin der privaten Volksschule sieht einen Bedarf an Mediation für die Schüler. Die Persönlichkeit des Mediators ist von großer Bedeutung, da sie der Meinung ist, dass jeder die Ausbildung absolvieren kann, jedoch nicht jeder dafür geeignet ist. Die Lehrerin dieser Volksschule sieht den Bedarf vor allem im Lehrerkollegium. Für die

Schüler selbst, ist es in diesem Alter noch nicht notwendig. Die Lehrerin der öffentlichen Volksschule ist der Meinung, dass vor allem an Brennpunktschulen eine Mediatorin dauerhaft eingesetzt werden soll, für die Schüler aber auch für die Lehrer. Der Direktor der neuen Mittelschule sieht besonderen Bedarf an Peer-Mediation, für die Schüler untereinander, um eine bessere Kommunikationskultur zu entwickeln. In Bezug auf das Lehrerkollegium, ist er der Meinung, dass Konflikte auch privat gelöst werden können.

Im Gymnasium ist die Peer-Mediation bereits implementiert, jedoch nicht sehr erfolgreich umgesetzt. Trotzdem können Verbesserungen in der Kommunikation und der Entstehung einer Klassengemeinschaft festgestellt werden. Betrachtet man diese Umsetzung mit den theoretischen Inhalten dieser Arbeit, kann die Mediation in dieser Schule als Insel betrachtet werden. Aufgrund des fehlenden ganzheitlichen Ansatzes und der schlechten Öffentlichkeitsarbeit nach Claus Wenzel (2008), kann die Peer-Mediation keine großartigen Entwicklungen erzielen. In dieser Schule wäre eine Zusammenarbeit aller Parteien empfehlenswert.

### Wünsche für die Zukunft

Die Wünsche der Schulen ohne implementierter Mediation sind im Grunde dieselben. Es besteht der Wunsch eines fest angestellten Mediators der sich mit den Konfliktfällen der Kinder aber auch jenen der Lehrer auseinandersetzt und diese mit den Konfliktparteien bearbeitet. Besonders betont wird in diesem Zusammenhang, dass diese Fachkraft die ganze Woche in der Schule anwesend sein soll, um einen Konflikt sofort beim Auftreten bearbeiten zu können. Die Lehrerinnen der neuen Mittelschule und des Gymnasiums wünschen sich zudem eine Ausbildung oder Fortbildung in diesem Bereich. Dieser kann von den Peer-Mediatoren selbst vorgenommen werden oder durch Fachkräfte anhand eines pädagogischen Tages.

Der Direktor der allgemein höher bildenden Schule wünscht sich außerdem, dass sich jedes Jahr ausreichend Schüler, freiwillig, zu dem Projekt melden und ausbilden lassen.

Auffallend ist, dass in jeder Schule, außer dem Gymnasium, alle Interviewteilnehmer erklärt haben, dass die Eltern zu wenig Zeit haben. Dadurch entsteht die Ich-

Bezogenheit, die vermehrt zu Konflikten führen kann. Als Erklärung wurde das schlechte Gewissen der Eltern beschrieben. Diese wollen in der kurzen Zeit, die sie mit ihrem Kind verbringen, keine Regeln setzen und dem Kind jeden Wunsch erfüllen.

### 12.3 Auswertung der Interviews mit den Mediatoren

Alle drei befragten Mediatoren sind zusätzlich als Lehrer in höher bildenden Schulen tätig. Im Rahmen des Mediationsprogrammes wurden unterschiedliche Zusatzausbildungen absolviert, um die Leitung der Mediation an der Schule zu übernehmen und um als Peer-Coach tätig sein zu dürfen.

#### 12.3.1 Mediatorin 1

Die befragte Mediatorin beschreibt einen Konflikt folgendermaßen: *„es ist meistens ein Kommunikationsbruch, beziehungsweise oft sind es Missverständnisse oder es ist die Beziehung in irgendeiner Form gestört, also Konflikte sind ja ganz oft auf der Beziehungsebene eine Störung weil irgendetwas nicht passt, oder strukturelle Konflikte, also es gibt ja ganz verschiedene. Im Jobbereich sind ganz oft strukturelle Konflikte ein Thema, ja, also wo es Konflikte gibt gar nicht wegen den Personen sondern weil einfach bestimmte Strukturen nicht passen oder weil gewisse Vorgaben nicht passen oder falsch sind und so weiter.“ (Interview 8 2017: 2-8)*

Ein Konflikt ist, ihrer Meinung nach, etwas Anstrengendes, trotzdem gibt er die Möglichkeit sich weiterzuentwickeln. Ebenfalls auf der Beziehungsebene zwischen Personen kann ein Entwicklungsschritt möglich sein.

#### Konfliktgründe auf verschiedenen Ebenen

Auf der Schüler- Schüler Ebene entstehen Konflikte aufgrund der verschiedenen Gruppierungen. Diese entwickeln sich entweder durch die verschiedenen Kulturen,

oder bevorzugte Musikrichtung. Die häufigsten Konflikte die auftreten können sind ehemals beste Freunde, die sich über den Sommer aus den Augen verloren haben, oder eine dritte Bekanntschaft hinzukommt.

Auf der Lehrer-Lehrer Ebene wurden im Laufe des Gesprächs keine Konflikte erwähnt. Es kann jedoch zu konfliktreichen Situationen zwischen Direktor und Lehrer kommen, in denen eine Mediatorin hinzugezogen wird.

### Interkulturalität

In Bezug auf die Interkulturalität in der Schule, lässt sich im speziellen nur ein Konflikt definieren. Schüler die die gleiche Sprache sprechen, verbünden sich zu einer Gruppe. In den Pausen wird nur in der Muttersprache kommuniziert, dadurch fühlen sich vereinzelt Personen ausgeschlossen oder es entstehen Konflikte zwischen den Gruppen.

### Peer- Mediation

In der höher bildenden Schule, der befragten Mediatoren, gibt es mittlerweile 62 Peer-Mediatoren. Es besteht eine langjährige Tradition im Haus, die seit 20 Jahren existiert. Hinzu kommt das es nicht nur Peer-Mediation, sondern auch Schulmediation und weitere Projekte, wie Buddy-Systeme in der Schule gibt. Das Buddy-System bezieht sich auf 5-6 Peer-Mediatoren die eine erste Klasse betreuen. In Abständen von 6 Wochen werden Klassenräte durchgeführt, und besprochen was gut läuft und was verändert werden soll.

Ausgebildet werden die Peers durch die Peer-Coaches. Diese sind dafür da, ihnen zur Seite zu stehen und den Rücken zu den Lehrern frei zu halten. In höheren Klassen oder bei schwierigeren Konflikten, wird die Mediation von Peers und Coach gemeinsam durchgeführt. Die Einschulung der Peers, erfolgt erst bei Schülern ab der Oberstufe. Zu Beginn und am Ende des Schuljahres fahren sie gemeinsam mit den Coaches für drei Tage in ein Seminarzentrum in Niederösterreich. Während dem Schuljahr besteht die Möglichkeit Workshops zu besuchen. Wichtig ist, dass sich die Peers freiwillig melden. Das Fach wird als unverbindliche Übung angeboten und umfasst ein Ausmaß von 60 Stunden. Aus den ausgebildeten Peers entwickeln sich

dann Personen, die richtig daran interessiert sind und das Potential im Blut haben, und jene die eher nicht dafür geeignet sind. Das Konzept der Peer-Mediation hat sich in den Jahren immer weiterentwickelt und mittlerweile gibt es mehr Anmeldungen zu dem Freifach, als tatsächlich Plätze vorhanden sind. Dadurch wird von den Peer-Coaches auch auf die Schulleistung geachtet. Aufgrund der anspruchsvollen Ausbildung und Zeitintensivität, werden Schüler mit guten Schulleistungen bevorzugt.

Damit die Schüler der Schule wissen, wer die Peer-Mediatoren sind gibt es ein Fotoplakat. Die Coaches bezeichnen sich auch als Vertrauenslehrer, die die Schüler von Anfang an gut kennen und wissen wo sie mit ihren Problemen hingehen können. Der Aufgabenbereich der Peer-Mediatoren beschränkt sich auf die Konfliktbearbeitung der Schüler Ebene. Sonstige auftretende Konflikte werden von der Schulmediation gelöst, diese Rolle besetzt die befragte Mediatorin ebenfalls.

*„Also die Peers machen dass in den ersten Klassen ganz niederschwellig, dass sie diese Klassen eben betreuen und mit den Coaches gemeinsam ist das eben in den höheren Klassen, wenn der Konflikt schon eskalierter ist, da lassen wir sie nicht alleine hinein, wobei manchmal hat es auch schon Situationen gegeben wo sie auch alleine gegangen sind. Also da muss man dann schauen, wer ist das, ja, also es gibt ja solche und solche Peers können wir ihnen das Zutrauen oder sollen wir dabei sein. Es ist natürlich ein anderes Setting, wenn die Lehrer nicht dabei sind, ja, wenn kein Erwachsener dabei ist, ist es natürlich am gescheitesten, deshalb hat Peer-Mediation eben den Sinn, dass sie sich das selber regeln und dann lernen sie es auch.“*  
(Interview 8 2017: 80-87)

Ein eskalierender Konflikt beziehungsweise die Grenzen von Mediation und Peer-Mediation sind Mobbing oder Gewalttaten. Das sind Fälle für die Schulpsychologin und die Schulärztin. Vor allem bei Mobbing ist eine Zusammenarbeit dieser Personen sehr wichtig, da sich dieses oft über häufige Bauchschmerzen oder Übelkeit bemerkbar machen.

## Umgang mit Konflikten

Der Umgang mit Konflikten, hat in Schulen mit erfolgreich implementierter Mediation, verschiedene Ebenen.

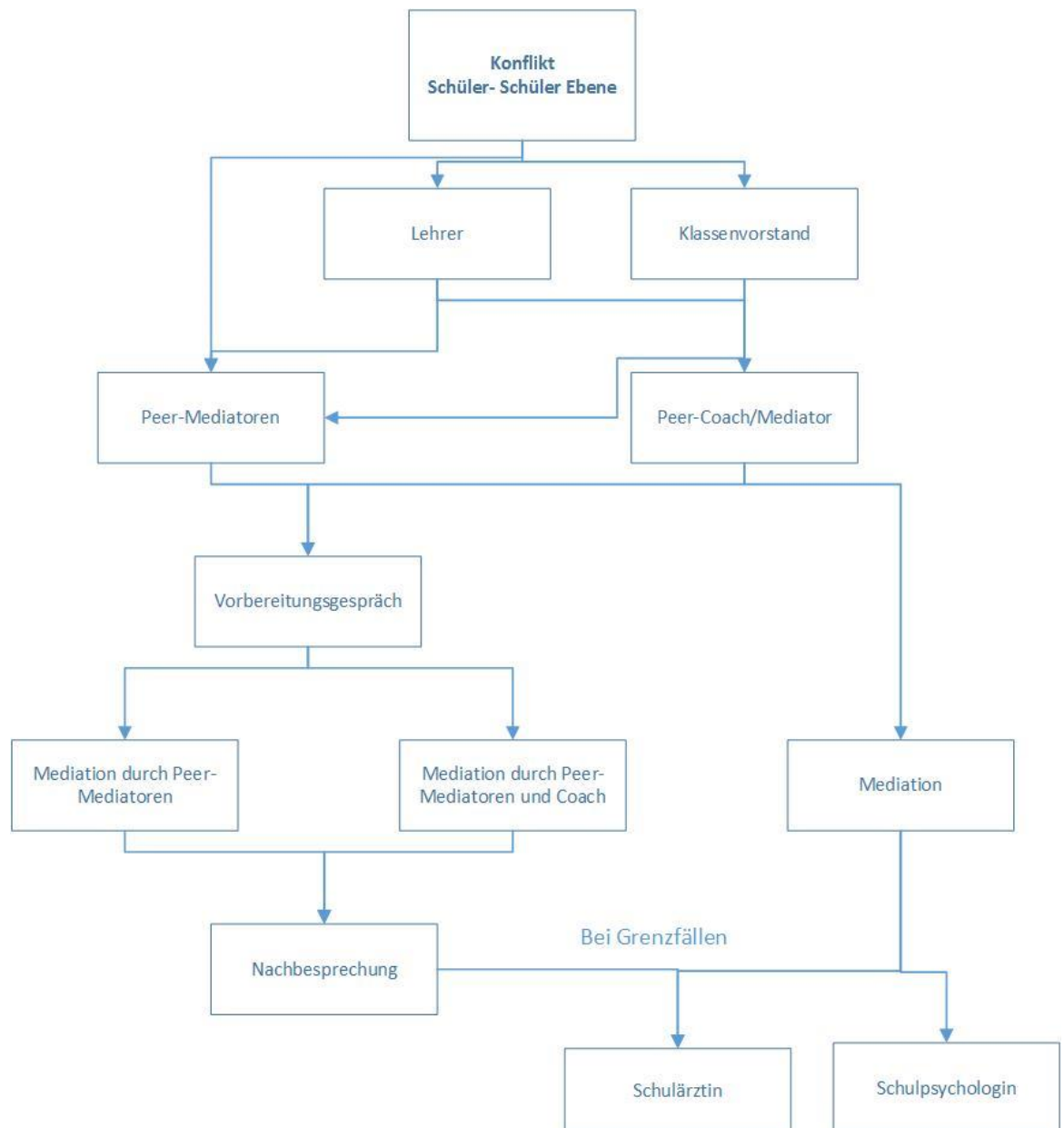


Abbildung 14 Konfliktebenen Mediatorin 1 (eigene Darstellung)

Anhand des Interviews konnte eine gewisse Struktur im Umgang mit Konflikten festgestellt werden. Zu Beginn muss die Mitteilung, dass es einen Konflikt gibt an die Peer-Mediatoren oder Peer-Coaches übermittelt werden. Dies geschieht entweder durch die Schüler selbst, durch die Lehrer oder den Klassenvorstand. Anschließend

setzen sich die Peers mit ihrem Coach zu einem Vorbereitungsgespräch zusammen und besprechen, wie das Mediationsverfahren durchgeführt werden kann. Je nachdem, wie die Peers möchten findet die Mediation nur durch sie oder mit Hilfe des Coaches statt. Anschließend kommt es immer zu einer Nachbesprechung zwischen Peers und Mediator. Eine andere Option gibt es, wenn der Konflikt nicht auf der Schüler-Schüler Ebene stattfindet oder nicht konkret in den Bereich der Mediation fällt. In so einem Fall wird eine Mediation durch den Coach alleine durchgeführt und eine eventuelle Zusammenarbeit mit der Schulpsychologin oder Schulärztin in Erwägung gezogen.

### Mediation

Laut der befragten Person existiert die Mediation strukturell gesehen nicht.

*„es gibt sie eigentlich nicht, ja, weil es gibt sozusagen strukturell nichts, das Ministerium will jetzt ein Unterstützungspersonal an die Schulen bringen, wie Schulpsychologen und Schulärzte und so weiter, da kommt die Schulmediation so gut wie nicht vor.“ (Interview 8 2017:142-145)*

Einige Schulen haben jedoch eingetragene Mediatoren Vorort, die als Peer-Coaches tätig sind. Die eigentliche Schulmediation machen die Mediatoren freiwillig, der Auftrag ist zwar gestellt, die Arbeit an sich wird jedoch nicht entlohnt. Schulmediation an sich befasst sich mit der Schulentwicklung und dem Schulklima. Mediation kann auch als Vermittlung definiert werden.

### Implementierung

Wie zu Beginn bereits beschrieben, wurde die Mediation vor etwa 20 Jahren in dieser Schule implementiert. Gemeinsam mit einem zweiten Kollegen hat die befragte Mediatorin das Konzept gegründet. Das Hauptaugenmerk war, die Schüler die Projekte und die Peer-Mediation selbst entwickeln zu lassen.

*„[...] weil das ja ein Programm ist von Schülern für Schüler das heißt die Lehrer sagen nicht ihr müsst das und das machen, sondern die Schüler müssen sagen, das brauchen wir oder das hätten wir gerne und so hat sich das halt irgendwie entwickelt, und wir haben sie dabei begleitet also gecoacht, deshalb heißt es auch Peer-Coach.“  
(Interview 8 2017: 2007-210)*

Im Laufe der Jahre wurde das Coaching Team auf insgesamt 7 Lehrer erweitert. Die Anzahl der Peers lag zu Beginn des Projektes bei 15 Schülern, heute sind es 62. Doch das wichtigste ist, dass der Direktor voll und ganz dahintersteht.

Die Einstellung des Lehrerkollegiums hat sich im Laufe der Jahre verändert. Am Anfang war die Rückmeldung sehr negativ, weil die Lehrer der Meinung waren, dass sie alle Konflikte bis jetzt selber geregelt haben und keine Hilfe benötigen. Laut Aussagen der Mediatorin hat es in etwa fünf Jahre gedauert bis das Programm akzeptiert wurde. Es muss jedoch erwähnt werden, dass zum Zeitpunkt der Einführung der Mediationsbegriff noch nicht sehr etabliert war.

Das Projekt wurde an einem pädagogischen Tag für die Lehrer vorgestellt, gemeinsam mit dem Schulgemeinschaftsausschuss wurde dann darüber abgestimmt.

*„ich sag immer ein Drittel will es, ein Drittel mag es nicht und einem Drittel ist es egal, und wenn zwei Drittel okay sind damit, alle Lehrer müssen es nicht verstehen.“  
(Interview 8 2017: 230-232)*

Heute gibt es kaum noch negative Stimmen im Kollegium, da die Entwicklungen bereits Erfolge gezeigt haben. Im Gegenteil, sie sind oft dankbar, dass die Konfliktlösung von anderen Personen übernommen wird, weil Lehrer keine Konfliktmanagementmethoden in der Ausbildung absolvieren. Die Verbesserung der Konfliktkultur ist der beste Beweis für einen Erfolg. Besonders gut ist auch die Rückmeldung der Eltern, der Elternverein fördert das Projekt sehr stark.

*„ich schwöre, das klingt jetzt blöd, aber man spürt das, wenn man in die Schule hinein geht, weil da ist schon eine andere Offenheit und eine andere Form der Kommunikation da, da wollen die Leute sich miteinander auseinandersetzen im Positiven.“ (Interview 8 2017: 244-246)*

## Wünsche für die Zukunft

Der größte Wunsch dieser Mediatorin ist es, so ein System an jeder Schule zu implementieren. Das Problem darin ist, laut ihren Aussagen, dass diese Ausbildung jeder absolvieren kann. Es ist jedoch nicht jeder für diesen Beruf geeignet, man muss ein eigener Typ sein, um auch das Herz für Schüler und ihre Probleme zu haben.

### 12.3.2 Mediator 2

Der interviewte Mediator arbeitet seit circa 7 Jahren in dieser Position und hat seine Ausbildung durch einen Lehrgang auf der Universität Wien absolviert.

Einen Konflikt definiert er als *„etwas längerfristiges, was schon ein bisschen andauert, was auf jeden Fall zwischen zwei Personen steht und so zu sagen erfolgreiche Kommunikation und ein erfolgreiches Miteinander beeinträchtigt oder verhindert und sich wirklich so auswirkt, dass es halt als Störfaktor merkbar und spürbar ist, also dass man nicht einfach sagen kann, dem gehe ich aus dem Weg oder da schaue ich weg, sondern das ist etwas was man irgendwie spürt auch wenn man es nicht direkt sieht, etwas was man mit sich herum trägt.“* (Interview 9 2017: 14-19)

Laut dem Befragten ist ein Konflikt in der Gesellschaft meist negativ besetzt, vor allem bei ungelösten Konflikten ist dies der Fall. Das Positive ist die Auseinandersetzung damit, die Auflösung und das miteinander Arbeiten am Problem, dadurch kann es zu einer Erkenntnisgewinnung kommen.

## Konfliktgründe auf verschiedenen Ebenen

Hier muss unterschieden werden zwischen individuellen und gruppenspezifischen Konflikten. Gruppenspezifische Konflikte auf Schüler- Schüler Ebene in der Unterstufe, sind vor allem Buben gegen Mädchen, hinzukommen Außenseiterproblematiken (kein Mobbing). Einzelkonflikte sind oft auf der emotionalen Ebene, zum Beispiel Freundschaften die nicht mehr so sind wie früher, Eifersucht oder unerwiderte Liebe. Der befragte Mediator ist der Meinung, dass diese

Konflikte durch das System Schule entstehen. Die Kinder sind jeden Tag 6 Stunden lang, mit kurzen Pausen, auf engstem Raum zusammen. Es besteht keine Möglichkeit dem Konflikt auszuweichen oder sich zwischendurch zu entspannen.

Bei Konflikten auf der Lehrer- Lehrer Ebene muss man unterscheiden zwischen, jenen auf der professionellen Ebene und jenen auf der Beziehungsebene. Ein Beispiel für die professionelle Ebene ist eine Diskussion darüber, ob ein bestimmtes Buch als Klassenlektüre geeignet ist oder nicht. Auf der Befindlichkeitsebene ist Neid, fehlende Wertschätzung und Konkurrenz eine Ursache. Besonders häufig handelt es sich um die Frage, warum ein Lehrer der Schule so beliebt ist und aus welchem Grund.

### Interkulturalität

*„Also wir, das ist das Bemerkenswerte eigentlich, dass die Interkulturalität oder dieses nebeneinander und miteinander verschiedener Religionen, wie es bei uns ja da in diesem Bezirk ganz normal ist, dass das zu wenigen Konflikten zwischen den Schülern führt. Was manchmal schwierig ist, ist die Kommunikation mit den Eltern, und als schwierig meine ich jetzt gar nicht negativ, sondern es ist einfach eine Herausforderung, weil man da oft an kulturelle Barrieren stößt in der Kommunikation, also es sind oft Sprachbarrieren aber dahinter stehen auch kulturelle Unterschiede, für die man nicht so ein Bewusstsein hat und das ist oft ganz schwierig da einen offenen Diskurs zu führen.“ (Interview 9 2017: 80-87)*

Zu konkreten interkulturellen Konflikten ist es eigentlich nicht gekommen, als Beispiel erwähnte er eine Situation in der ein Mädchen ein anderes Mädchen fragte, warum es ein Kopftuch trägt, obwohl es schöne Haare hat. Dieser Konflikt ist aufgrund von Unwissen entstanden. Zur Konfliktlösung durften die Mädchen mit Kopftuch der Klasse die Gründe und Ansichten ihrer Religion präsentieren. Der Konflikt entstand kein weiteres Mal.

Der Befragte hat die Erfahrung gemacht, dass Eltern mit Migrationshintergrund Strategien entwickelt haben, mit denen es einfacher ist Ausreden zu erzählen, anstatt die Ansichten ihrer Kultur und Religion zu erklären.

In Bezug auf die Lehrer- Eltern Kommunikation treten selten Spannungen auf. Der Befragte gibt an, dass es mit österreichischen Vätern öfter zu Konflikten kommt, als

mit Vätern mit Migrationshintergrund. Das steht im Zusammenhang mit der Muttersprache, wenn ich die Sprache beherrsche und mich dadurch im Recht fühle, kann mehr Druck aufgebaut werden. Oft hilft es in solchen Konfliktfällen einen Mann hinzu zu ziehen, um die Situation zu deeskalieren.

### Peer-Mediation

Das Fach der Peer- Mediation ist eine unverbindliche Übung. Zurzeit gibt es in etwa 30 bis 40 Anmeldungen, dies ist bei einer Schülerzahl von 500 Personen gut. Die Einschulung erfolgt durch Peermediations- Einführungsseminare der ARGE Wien, diese finden am Wochenende statt. Zusätzlich können die Schüler in ihrer Freizeit Workshops, zum Beispiel über gewaltfreie Kommunikation besuchen. Die Hauptausbildung in der Schule erfolgt durch eine Stunde in der Woche. Früher waren es zwei Stunden doch durch die Kürzung der Werteinheiten, bleibt nur mehr wenig Zeit für Gewaltprävention.

Die Peers sind nur für Schüler- Schüler Konflikte zuständig, diese dürfen sie alleine mediieren. In seltenen Fällen, in denen sich die Peers überfordert fühlen und in festgefahrenen Situation, begleitet der Befragte als Mediator die Mediation.

*„Das Schöne das durch die Peers passiert ist, ist der Wechsel, es kommt nicht wieder eine Autorität oder Lehrer von außen, also wenn ich hinein gehe und über Mobbing rede kann das bei einigen so wirken als wäre das eine Deutsch, oder Mathestunden, das ist jetzt Stoff den kann ich mitnehmen oder nicht, weil er eh nicht geprüft wird. Und wenn ich gerade in der Phase bin in der ich mitten in der Pubertät bin und mit Lehrern gerade ein Problem habe ist das schwer. Aber wenn da Schüler der siebten oder achten Klasse drinnen stehen und auch von ihrer eigenen Erfahrung reden fällt das halt auch auf einen anderen Boden bei vielen.“ (Interview 9 2017: 213-219)*

Es gibt in dieser Schule ebenfalls ein Buddy-System. Von der ersten bis zur dritten Klasse, haben die Schüler ein bestehendes Team an Mediatoren. Diese lernen sie von Anfang an kennen, und wissen zu wem sie mit ihren Problemen kommen können. Die Peers halten in diesen Klassen eigene Mediationsstunden ab, in denen gruppendynamische Spiele und Klassengemeinschaft stärkende Projekte durchgeführt

werden. In den gemeinsamen Stunden, einmal die Woche, wird dann besprochen, welche Probleme aufgetreten sind und womit sie Hilfe benötigen.

Aufgrund der Tatsache, dass Mediationen auch während dem Unterricht stattfinden dürfen, ist es notwendig, dass alle Lehrer mit dem Konzept einverstanden sind. Natürlich gibt es Lehrkräfte, bei denen man eher aufpasst, dass die Mediation oder Klassenratsstunde nicht genau in einer Unterrichtsstunde von ihnen stattfindet.

Die Grenzen der Peer- Mediation sind Fälle in welchen sich die Peers überfordert fühlen. Probleme mit dem Elternhaus oder sogar mit dem Jugendamt sind außerhalb des mediierten Bereiches für die Schüler. In solchen Fällen wird zur Schulleitung verwiesen. Sollte bei Gewalttaten ein Konflikt der Auslöser gewesen sein, kann dieser mediiert werden. Die rechtliche oder disziplinar Ebene muss jedoch über die Schulleitung erfolgen.

Ein Nachteil von Peer- Mediation ist, dass dies ein evaluationsfreier Raum ist. Die Erfolge sind statistisch nicht messbar. Ein weiterer Nachteil für den Mediator ist, dass es aufgrund des Systems zu wenig Stunden gibt.

*„wir müssen uns da Freitagnachmittag hinsetzen, ich meine sie kommen alle, und ich rechne ihnen das hoch an, da sitzen dann 20 Schüler vor mir freiwillig und machen das, dass müsste eigentlich einen ganz attraktiven Platz im Stundenplan haben, weil da hat die ganze Schule etwas davon.“ (Interview 9 2017: 326-328)*

Dadurch ist auch die Zeit für Vor- und Nachbesprechung relativ knapp, meist vergeht bis zur Nachbesprechung so viel Zeit, dass das Thema nicht mehr aktuell ist.

Die Vorteile liegen hauptsächlich bei den Schülern. Diese entwickeln sich durch die Ausbildung sehr gut und sammeln Erfahrungen und Ressourcen für ihr ganzes Leben. Die Kinder nehmen Kommunikation nicht mehr als gegeben hin, sondern hinterfragen sie.

## Umgang mit Konflikten

Die strukturellen Ebenen vom Auftreten eines Konfliktes bis zur Lösung, werden in Abbildung 15 dargestellt.

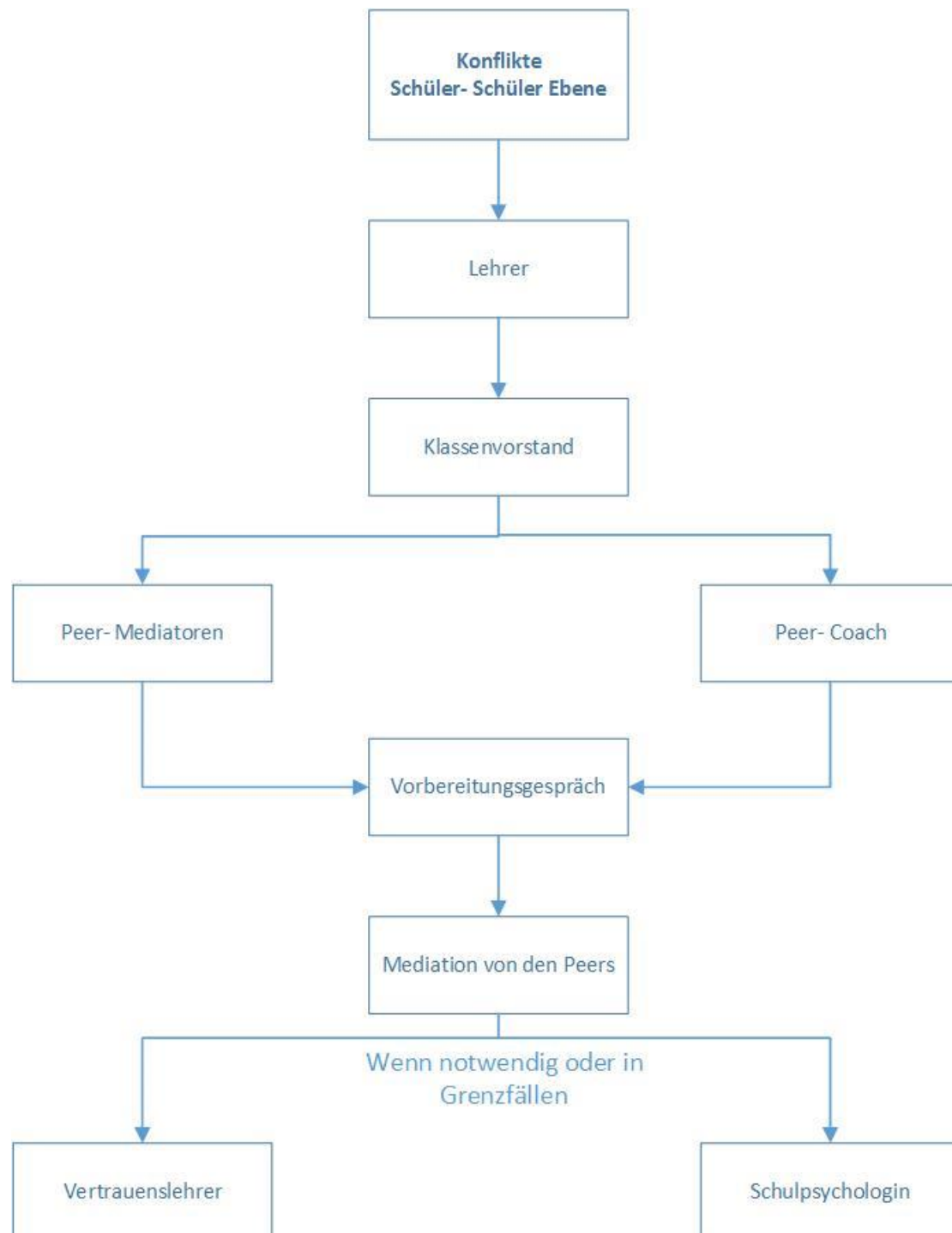


Abbildung 15 Konfliktebenen Mediator 2 (eigene Darstellung)

Die Information über das Auftreten eines Konfliktes, muss die Peers oder den Peer-Coach erreichen. Dies geschieht entweder durch die Lehrer oder den Klassenvorstand. Gemeinsam mit den Peers versucht der Coach, das Konfliktthema zu bearbeiten und ihnen Möglichkeiten der Mediation in einem Vorbereitungsgespräch zu präsentieren. Anschließend erfolgt die eigentliche Mediation geleitet von den Peers. Aufgrund der fehlenden Werteinheiten, findet eine eventuelle kurze Nachbesprechung, in einer Schulpause statt. Falls es für notwendig erachtet wird, kann der Vertrauenslehrer oder die Schulpsychologin hinzugezogen werden.

Die Vertrauenslehrer sind Lehrer mit Festanstellung, die zusätzlich eine Ausbildung in diese Richtung absolviert haben. Die Schulpsychologin ist nur ein Mal in der Woche für zwei Stunden Vorort.

### Mediation

*„Mediation ist ganz einfach das Vermitteln, den Perspektivenwechsel einnehmen die andere Person wahrnehmen, in ihren Bedürfnissen wahrnehmen und dem meine eigenen Bedürfnisse gegenüberstellen und dann einfach finden, gibt es erstens einmal gemeinsame Bedürfnisse, gemeinsame Bedürfnisse aus denen man heraus gemeinsame Ziele definieren kann.“ (Interview 9 2017: 158-161)*

Die Mediation ist für den Befragten etwas durchwegs Positives. Der Peer-Coach selbst führt keine Mediationen durch, er ist grundsätzlich nur Ausbilder und Unterstützer der Peers.

### Implementierung der Peer- Mediation

Die eigentliche Implementierung erfolgte, bevor der Befragte die Mediation in der Schule übernommen hat. Bis heute ist es der Fall, das bei jeder Konferenz ein kurzer Teil über Mediation präsentiert wird.

Als der Mediator das System übernommen hat gab es 5 Peer-Mediatoren, dies hat sich jedoch rasch Weiterentwickelt.

*„Das hat diesen Schneeballeffekt, die haben eine gute Arbeit gemacht, die anderen Schüler haben das mitbekommen, die haben eine gute Arbeit gemacht, ich möchte das später auch einmal machen und sie profitieren sehr davon.“ (Interview 9 2017: 305-307)*

Die Peers haben so viel Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein, dass es kein Problem für sie darstellt in fremden Klassen eine Stunde abzuhalten.

Die Meinung der Lehrer ist unterschiedlich, es gibt Personen die das Programm unterstützen und jene, die es einfach akzeptieren. Natürlich gibt es auch Klassenvorstände, die jeden Konflikt selbst lösen möchten. Es gibt verschiedene Philosophien dahinter, die von dem befragten Mediator auch akzeptiert werden.

Das System ist in dieser Schule gut eingebunden und wird auch von der Direktorin so gut es geht unterstützt.

#### Wünsche für die Zukunft

Besonders wichtig ist dem Mediator, dass das Interesse und die Anmeldezahlen so hoch bleiben. Er würde sich mehr institutionalisierte Wertschätzung wünschen.

*„also wenn hier die Bildungsministerin sitzen würde, würde ich sagen, wir sollen alle diese Kompetenzen erreichen, wir sollen alle auf die Matura vorbereiten, wir sollen diese Bildungsstandards erreichen wir sollen für PISA fit sein und so weiter, wir geben in diesen Stunden die wir pro Woche haben alles um das zu erreichen, nur wenn die Klasse einen Konflikte hat, wenn die Gruppe als Gruppe nicht funktioniert, wenn da kein gutes Klima ist, weil da individuelle Konflikte oder ganze Klassenkonflikte stören, dann beeinträchtigt das den Lernerfolg.“ (Interview 9 2017: 375-381)*

Es wäre ihm ein großes Anliegen mehr Werteinheiten zu bekommen, um präventiv Arbeiten zu können. Eine gravierende Kurskorrektur wäre für ihn notwendig, in dem Sinne, dass man überlegt wie man einen Weg gestalten kann und welche Ziele realistisch sind.

### 12.3.3 Mediatorin 3

Die Mediatorin dieses Interviews hat Jus studiert und den Abschluss in Wirtschaftspädagogik absolviert. Im Bereich Mediation arbeitet die Dame schultypenübergreifend, sowohl in der Unterstufe als auch in der Oberstufe. 2006-2008 besuchte sie den Mediationslehrgang an der KPH Wien und hat danach zusätzlich noch eine vollwertige Mediationsausbildung absolviert.

Einen Konflikt definiert sie, *„wenn zwei unterschiedliche Perspektiven oder Bedürfnisse oder Sichtweisen aufeinandertreffen und sich entgegenstehen, dann haben wir einen Konflikt.“ (Interview 10 2017: 2-4)*

Diese Situation bezeichnet die Dame als etwas Menschliches und zum Leben dazu Gehörendes. Er kann nicht als positiv oder negativ eingegliedert werden.

#### Konfliktgründe auf verschiedenen Ebenen

In den Schulen entstehen viele Interessenskonflikte oder Freundschaftskonflikte, zum Beispiel ehemals beste Freunde die sich aufgrund der verändernden Gruppendynamik nicht mehr verstehen. Konflikte können auch auftreten, weil sich manche Individuen schneller entwickeln als Andere und vor allem in den Oberstufen, kommt es zu Paarkonstellationen und einhergehenden Problemen.

Auf der Lehrer- Lehrer Ebene kommt es ebenfalls zu Konflikten, die aber von der befragten Person nicht betreut werden, da sie selber eine Kollegin für die Lehrkräfte ist.

#### Interkulturalität

Die Mediatorin erklärt in dem Interview, dass es immer wieder zu Gesprächen kommt, ob es vermehrt Konflikte aufgrund von Interkulturalität gibt. Sie selbst vertritt jedoch nicht diese Meinung, aufgrund der Tatsache, dass viele vorerst kulturelle Konflikte bei genauerer Betrachtung, normale menschliche Konflikte sind. Zum Beispiel ganz normale Freundschaftskonflikte.

Als Erklärung dafür, erwähnt die Mediatorin, dass Kinder heute interkulturell aufwachsen. In Kindergarten und Volksschule treffen bereits die verschiedensten Kulturen aufeinander. Dadurch sind Kinder ein multikulturelles Miteinander gewöhnt. Das Besondere an einer der Schulen der Mediatorin, ist das Leitbild das allgegenwärtig ist und auf eine kulturelle Vielfalt und viel Respekt und Interesse füreinander hinweist. In dieser Schule müssen die Kinder einen Religionsunterricht besuchen. Sollten die Kinder ohne Bekenntnis sein, dürfen sie eine Religion nach ihrem Interesse auswählen. Jeder Schüler der diese Schule besuchen möchte, hat zu Beginn ein Einstellungsgespräch, indem klar vermittelt wird, dass es keinen Rassismus oder Abwertungen anderer Kulturen oder Religionen in dieser Einrichtung gibt.

### Peer- Mediation

In der Schule der Befragten ist Peer- Mediation seit etwa 14 Jahren implementiert. Die Direktorin wollte damals dieses System in der Schule einführen und hat zwei Lehrkräfte gebeten, diese Ausbildung zu absolvieren. Die Schüler können ab der zweiten Klasse in der Handelsschule zu Peer- Mediatoren ausgebildet werden. Im besten Fall bleiben die Peers der Schule 5 Jahre, bis zur Matura, erhalten. In dem Gymnasium, in welchem die Befragte zusätzlich tätig ist, gibt es in der Unterstufe bereits ein Buddy-System.

Im ersten Jahr müssen 60 Stunden Grundausbildung absolviert werden, in der die Schüler viel Selbsterfahrung sammeln können. Ab dem zweiten Jahr gibt es in regelmäßigen Abständen Seminare die besucht werden sollten, zusätzlich gibt es pro Jahr ein oder zwei Termine mit allen Peers gemeinsam. Im Februar zum Beispiel, erwähnte die Mediatorin, fahren alle Peers zwei Tage weg um mit Theaterpädagogen Konfliktlösungen zu erspielen. Zurzeit sind es 60 Teilnehmer. Nicht jeder der das Freifach Mediation und Konfliktmanagement besucht, muss aktiv als Mediator tätig sein. Viele Schüler, so die Erfahrung der Mediatorin, besuchen das Seminar um das Zertifikat zu bekommen. Für dieses haben die Schüler bereits viele positive Rückmeldungen erhalten, und im Falle einer Entscheidung werden Schüler mit dieser Ausbildung bevorzugt. Die Jugendlichen dürfen für sich selbst entscheiden in welchen Konfliktsituation sie mediiieren wollen. Der Konflikt muss jedoch, laut der interviewten Person, mindestens zwei Klassen unterhalb der möglichen Peers stattfinden, weil die Schüler sonst eine zu enge Bindung haben und der Altersabstand zu gering ist. Das

grundsätzliche Handwerkszeug haben die Peers aufgrund der Ausbildung parat, sollten etwaige Zusatzfragen entstehen können diese jederzeit vorab besprochen werden. Auf Wunsch der Peers, kann es auch zu einer Nachbesprechung kommen. Sie werden von den Peer- Coaches immer unterstützt.

Die Grenzen der Peer- Mediation liegen bei Mobbing, Außenseiterkonflikten und Mediationen zwischen Schülern und Lehrern. Diese Fälle übernimmt die befragte Mediatorin selbst.

*„Mobbing ist ohnehin aus meiner Sicht eine Kontraindikation für Mediation, bei Mobbing braucht es ganz viel Beratung und eine gute Intervention, da braucht es wirklich auch Erfahrung und ein professionelles Auftreten, wie man Mobbing sicher und gut auflösen kann, da ist eine klassische Mediation sicher fehl am Platz, zumindest am Beginn einer Mobbinggeschichte.“ (Interview 10 2017: 92-96)*

Aufgrund der Tatsache, dass die Eltern in der Handelsschule nicht sehr präsent sind, gibt es keine genauen Rückmeldungen zum Thema Peer- Mediation. Diese Art der Mediation wurde mittlerweile zu einem Markenzeichen der Schule und es wird sehr viel Wert auf Öffentlichkeitsarbeit gelegt. Es gibt eine eigene Homepage auf der die Peer- Mediatoren aufgezeigt sind, in jeder Klasse hängt ein Plakat mit Bildern und am Tag der offenen Tür gibt es einen eigenen Informationsstand von den Peer-Mediatoren. Besonders ist auch, dass es zu Beginn des Schuljahres für die ersten Klassen Schuleignungstage gibt, die von den Peers begleitet werden.

### Umgang mit Konflikten

Der Umgang mit Konflikten auf den verschiedenen strukturellen Ebenen ist anhand der Abbildung 16 dargestellt. Bei diesem Konfliktbeispiel handelt es sich um einen Konflikt auf der Schüler- Schüler Ebene.

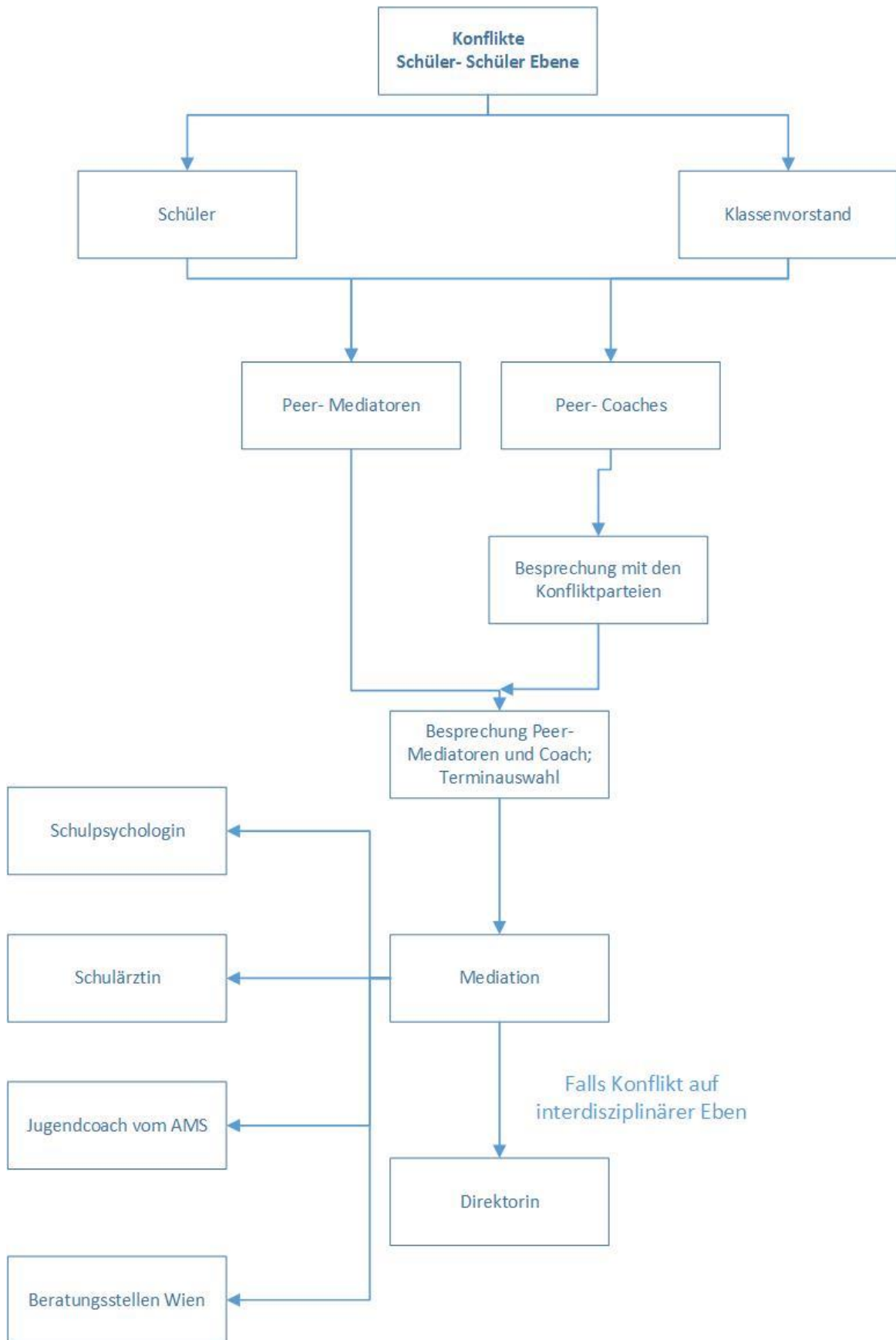


Abbildung 16 Konfliktebenen Mediatorin 3 (eigene Darstellung)

Zu Beginn muss natürlich die Information über das Auftreten eines Konfliktes zu den Peers oder Peer-Coaches gelangen. Dies erfolgt entweder durch die Schüler selbst oder den jeweiligen Klassenvorstand. Die Coaches versuchen durch Ansprechen der Konfliktparteien, genauere Informationen zu erlangen. Danach gibt es eine Besprechung mit den Peer-Mediatoren, die diesen Konfliktfall übernehmen wollen, im Zuge dessen kommt es auch zur Terminauswahl. Sollte die Situation zwischen männlichen Parteien entstanden sein, wird darauf geachtet, dass die Peers ebenfalls männlich sind. Anschließend erfolgt die eigentliche Mediation durch die Peers selbst. Daraus kann sich ergeben, dass entweder ein Schulpsychologe oder die Schulärztin hinzugezogen werden sollten. Die Schulpsychologin ist auch für kurzfristige Termine zu erreichen. Ebenfalls besteht die Möglichkeit mit Jugendcoaches des AMS oder den verschiedensten Beratungsstellen in Wien eine Kooperation einzugehen. Je nach Konfliktfall, werden die Eltern informiert oder das Problem kann intern gelöst werden. Die Direktorin selbst wird nur über die Konflikte oder das Mediationsverfahren informiert, wenn der Streitfall auf interdisziplinärer Ebene verläuft. Je nach Grad der Regelübertretung kann es in einer privaten Schule zu einer Befristung, des zu Beginn des Schuleintrittes unterschriebenen Schulvertrages, kommen. Ein Mediationsgespräch kann auch einen Teil der Auflagen einer Befristung darstellen. Wichtig ist, dass Mediation nicht als Strafe angesehen werden soll, sondern als Maßnahme die dafür notwendig ist Konflikte zu lösen. Grundsätzlich ist die Mediation freiwillig, jeder Schüler weiß natürlich, dass es keinen Sinn diese abzulehnen. Die befragte Mediatorin beschreibt dies als freiwilligen Zwang.

### Mediation

Die befragte Mediatorin beschreibt den Begriff der Mediation, „*als ein strukturiertes Gesprächsverfahren, geleitet durch die Mediatorin durch den Mediator, zwischen zwei Konfliktparteien, damit die Beiden wieder anfangen miteinander zu Reden und eine gemeinsame Lösung zu finden.*“ (Interview 10 2017: 260-262)

Als Mediatorin innerhalb der Schule bearbeitet die Befragte alle Konflikte die sich außerhalb der Schüler-Schüler Ebene befinden. Dies kann zwischen den Lehrern

untereinander (wenn gewünscht), oder zwischen Schülern und Lehrern, zwischen Klasse und Lehrer, aber auch bei Elterngesprächen der Fall sein.

In der Schule der Mediatorin steht die Direktion hinter dem Projekt, da Mediation eine Möglichkeit ist Konflikte zu bearbeiten. Dadurch sind auch viele Kollegen sehr aufgeschlossen und verweigern Mediationen nicht.

Die Nachteile von Mediation und Peer-Mediation liegen immer im Auge des Betrachters. In der Schule der Befragten, kommt es häufig zu Äußerungen, dass dem Konflikt zu viel Aufmerksamkeit gewidmet wird. Zu Beginn der Implementierung, waren einige der Lehrkräfte der Meinung, dass es gerade dadurch vermehrt zu Konflikte gekommen ist. Da ist es, laut der Mediatorin, eine besondere Herausforderung herauszufinden, welche Konflikte konkret bearbeitet gehören und ab wann Schule wieder Schule sein soll. Ein weiterer Nachteil ist, dass der Begriff des Peer- Mediators oder Mediators öfters als Vorwurf benutzt wird. Im Sinne von Aussagen darüber, wie eine Person mit dieser Ausbildung so reagieren kann. Selbst gegenüber der befragten Mediatorin kommt es häufiger zu diesen Aussagen. Hier ist es wichtig diese zwei Rollen trennen zu können, das Kind, darf auch einmal Kind sein.

*„Also als Vorwurf, du als Peer wie kannst du dir das erlauben und du bist doch in diesem Projekt, und da geht es schon auch darum die Peers ein bisschen zu schützen und zu sagen, ein Peer-Mediator ist ein Schüler der eine Ausbildung gemacht hat, und jeden Tag steht es ihm frei das zu nutzen oder auch nicht. Das nehme ich auch für mich in Anspruch.“ (Interview 10 2017: 357-361)*

### Implementierung

Für die Implementierung sind pädagogische Tage sehr wichtig, um den Lehrkräften einen Einblick in die Thematik zu gewähren. Bis heute wird in jeder Konferenz ein kleiner Input über die Mediation in der Schule gegeben. Ein besonderer Vorteil ist es, wenn die Implementierung mit mindestens zwei Lehrkräften als Mediatoren stattfindet, vor allem wenn das Ergebnis nachhaltig sein soll. Mittlerweile wurde die Peer-Mediation in dieser Schule zu „Make Peace“ umbenannt und ein „Free Peace Award“ entwickelt. Das zweite Standbein ist die Schulmediation an sich, die von den

Mediatoren selbst durchgeführt wird, diese dienen auch als Supervisorinnen und Coaches. Am Ende eines jeden Schuljahres wird eine Aufstellung aller durchgeführten Mediationen der Peers und der Coaches, an die Direktorin übermittelt, um einen Überblick zu geben.

Für eine erfolgreiche Implementierung ist die Zusammenarbeit mit mehreren Parteien notwendig, wie zum Beispiel die Schulpsychologin und die Schulärztin. Wichtig ist Konflikte frühzeitig zu erkennen und mit etwaigen Fachleuten zu kooperieren, wenn dies notwendig ist. Die Implementierung bei den Lehrkräften ist etwas langwieriger, es zeigt sich jedoch an Hand der Erfolge, dass das Kollegium durch die Arbeit der Mediatoren entlastet wird. Das Schulklima an sich verändert sich und auch das Klima in den einzelnen Klassen mit Peer-Mediatoren ist entspannter.

#### Wünsche für die Zukunft

Die befragte Mediatorin würde den Fokus vermehrt auf systemische Konfliktlösung legen wollen. Einige Konflikte erfordern systemisches Wissen, wie zum Beispiel Konfliktodynamiken in den Gruppen ausschauen, wie sich aus einem Konflikt weitere Schichten entwickeln und dadurch Loyalitätskonflikte entstehen können. Hier würde die Mediatorin sich zusätzliche Ausbildungen wünschen um das systemische Denken zu fördern.

Ein weiterer Wunsch sind mehr Werteeinheiten, die Befragte erklärt, dass die meiste Arbeit in der unterrichtsfreien Zeit stattfindet. Dadurch ergibt sich das Problem, dass keine jüngeren Lehrkräfte Interesse an einer Ausbildung haben. Diese werden jedoch dringend benötigt, um Mediation und Peer-Mediation über die Jahre aufrechterhalten zu können.

*„also wir brauchen dringend einmal junge Kollegen, weil ich bin jetzt 41 und ich bin die Jüngste von unserem Team und dann wird es irgendwann wichtig, dass sich auch Anfang 30er dazu kommen, dass man das auch weitergeben kann und auch dynamische Leute dabei sind, das ist auch noch so ein Wunsch.“ (Interview 10 2017: 397-400)*

## 12.4 Vergleich der Ergebnisse der Mediatoren

In den folgenden Absätzen werden die Ergebnisse der Interviews mit den Mediatoren verglichen und mit den theoretischen Konzepten dieser Arbeit in Verbindung gesetzt.

Der Konflikt an sich, wird von jedem Mediator unterschiedlich definiert, im Grunde bedeuten die Aussagen jedoch das Gleiche. Es kommt zu einem Kommunikationsbruch aufgrund unterschiedlicher Ansichten, die zwischen zwei Personen aufeinandertreffen. Diese Definitionen stimmen mit jener von Lewis A. Coser (1972) überein. Der Konflikt wird bis auf den Mediator des zweiten Interviews nicht als konkret positiv bezeichnet. Sondern als etwas Menschliches und zum Leben Dazugehörendes, das anstrengend ist aber die Möglichkeit einer Weiterentwicklung gibt. Der zweite Mediator sieht einen Konflikt aufgrund der Auseinandersetzung und Erkenntnisgewinnung als etwas Positives.

### Konfliktgründe

Konflikte entstehen aufgrund unterschiedlicher Gruppierungen, verändernden Gruppendynamiken, unterschiedlicher Entwicklungsdauer oder unerwiderter Liebe. Nach Gerhard Schwarz lassen sich diese Konflikte in Gruppenkonflikte, Territorialkonflikte, Rangkonflikte und Konkurrenzkonflikte aufteilen. Territorial- und Rangkonflikte entstehen durch die unterschiedlichen Gruppen. Rangkonflikte können durch die verändernden Gruppendynamiken und den verschiedenen Entwicklungsfortschritten entstehen. Die Konkurrenzkonflikte kann man mit den Paarkonflikten und Freundschaftskonflikten der dritten Mediatorin in Verbindung setzen.

### Interkulturalität

Nur im Interview der ersten Mediatorin lassen sich konkrete Konflikte mit kulturellem Hintergrund feststellen. Diese entstehen aufgrund Gruppenbildungen von Schülern mit der gleichen Muttersprache. Im Vergleich dazu geben die anderen

beiden Mediatoren an, dass es keine direkten Zusammenhänge von Konflikt und Interkulturalität gibt. Sollte ein Konflikt zwischen Personen mit Migrationshintergrund entstehen, kann man bei genauerem betrachten feststellen, dass ein ganz „normaler“ Grund der Auslöser war. Laut dem zweiten Mediator kann auch das fehlende Wissen, über deren Kulturen zu Anspannungen führen. Aufgrund dessen ist es notwendig, wie im theoretischen Teil erarbeitet, immer das gesamte Sozialsystem der Individuen zu betrachten.

### Peer- Mediation

In der ersten Schule befinden sich insgesamt 62 ausgebildete Peer-Mediatoren, die das Freifach im Ausmaß von 60 Stunden absolvierten. Die Mediatorin hat das Buddy-System in der Schule implementiert. Das Konfliktmanagementsystem nach Claus Wenzel (2008), wurde darauf festgelegt, dass Peer-Mediatoren nur Konflikte auf der Schüler- Schüler Ebene mediieren dürfen. Die Peer- Mediatoren hängen für alle Schüler ersichtlich mit Foto an einer Wand in der Schule. Die Grenzen der Peer-Mediation sind Mobbing und Gewalttaten. In solch einem Fall, gibt es eine Zusammenarbeit mit der Schulpsychologin und der Schulärztin.

Im Vergleich dazu gibt es in der Schule des zweiten Mediators 30-40 Anmeldungen pro Schuljahr für das Freifach. Die Ausbildung erfolgt anhand eines Wochenendseminars und einer Stunde unter der Woche in der Schule. Genauso wie bei der ersten Mediatorin, wurde hier ein Buddy-System für die unteren Schulstufen eingeführt. Die Grenzen dieser Mediationsart liegen in allen Fällen, welche durch die Peers nicht gelöst werden können. Als großen Nachteil sieht der zweite Mediator, dass Mediation in Schulen ein evaluationsfreier Raum ist.

Die Grundausbildung der Peers, in der dritten Schule, ist ebenfalls wie in der ersten Schule in einem Ausmaß von 60 Stunden zu absolvieren. Die Mediatorin des dritten Interviews legt besonderen Wert auf Öffentlichkeitsarbeit. Es gibt eine spezielle Homepage für die Peer- Mediation und Plakate an der Wand die aufzeigen, wer die Mediatoren sind. Genauso wie in den anderen beiden Interviews hat sich hier herausgestellt, dass ein Buddy- System implementiert wurde. Als Grenzen werden ebenfalls, wie in der ersten Schule, Mobbing und Außenseiterkonflikte bezeichnet. Als Nachteil bezeichnet die dritte Mediatorin, dass manche Personen der Meinung

sind, dass den Konflikten zu viel Aufmerksamkeit geschenkt wird und die Ausbildung als Vorwurf verwendet werden kann.

### Umgang mit Konflikten

Die strukturellen Ebenen im Umgang eines Konfliktes sind in allen drei Schulen der Mediatoren in etwa gleich. Das Besondere an der Schule der dritten Mediatorin ist die mögliche Zusammenarbeit mit vielen unterschiedlichen außenstehenden Parteien. Zum Beispiel den Beratungsstellen in Wien und den Jugendcoaches des AMS. Alle drei Mediatoren haben angegeben, dass einzelne Konfliktfälle nur in der Zusammenarbeit mit der Schulpsychologin und/oder der Schulärztin erfolgen kann, vor allem in Bezug auf Mobbing. Bei allen drei Peer-Coaches gibt es Vorbesprechungen mit den Peers, um sie auf das Thema und mögliche Lösungen vorzubereiten. Anschließend werden etwas längere oder kürzere Nachbesprechungen durchgeführt.

Auffallend ist, dass sich bei den Gesprächen mit allen drei Mediatoren herausgestellt hat, dass die Direktorin nur in absoluten Ausnahmesituationen, wie schweren Regelverstößen informiert wird.

### Mediation

Mediatorin 1 und 3 sind nicht nur als Peer-Coach, sondern auch als Schulmediatoren im Einsatz. Diese befassen sich mit allen Konflikten außerhalb der Schüler- Schüler Ebene. Vor allem die Verbesserung des Schulklimas und der Schulentwicklung sind Ziel dieser Mediation. Die erste Mediatorin erklärt jedoch in ihrem Interview, dass diese Art der Mediation offiziell nicht existiert. Sie ist in den Schulen erwünscht, wird aber nicht entlohnt. Der zweite Mediator führt keine Mediationen im herkömmlichen Sinn durch. Er ist für die Schulung und Unterstützung der Peers verantwortlich und begleitet in besonderen Fällen die Peers bei Mediationen. Ansonsten werden die Konfliktfälle auf anderen Ebenen an die Vertrauenslehrerin der Schule übermittelt.

## Implementierung

In der Schule der ersten Mediatorin ist die Peer-Mediation bereits am längsten Implementiert, nämlich seit etwa 20 Jahren. Das Konzept wurde von Schülern für Schüler entwickelt, die Mediatoren dienten dabei nur als Unterstützung. Begonnen hat diese Schule mit 2 Mediatoren, heute gibt es insgesamt 7 ausgebildete Lehrkräfte. Das Projekt wurde im Zuge eines pädagogischen Tages vorgestellt. Die Einstellung der Lehrer veränderte sich sehr langsam. Heute jedoch ist das System der Peermediation in das Schulprogramm eingebunden und wird vor allem von der Seite der Direktion unterstützt. Ebenfalls der Elternverein fördert den Bereich der Peer-Mediation sehr stark.

Die Schule der dritten Mediatorin, hat die Peer-Mediation, mit 14 Jahren, am zweitlängsten Implementiert. Dies erfolgte ebenfalls anhand eines pädagogischen Tages. Bis heute gibt es in jeder Konferenz einen Überblick über die Mediationsentwicklungen. Der ersten und der zweiten Mediatorin ist vor allem eine Zusammenarbeit aller Parteien und auch außenstehender Parteien wichtig. Die Mediation ist hier ebenfalls in das Schulprogramm eingebunden, da sie vor allem auch von der Direktion erwünscht war und maßgeblich unterstützt wird.

Die Peer- Mediation in der Schule des zweiten Mediators ist am kürzesten Implementiert, seit etwa 10 Jahren. Aufgrund der Tatsache, dass die generelle Implementierung schon stattgefunden hat, bevor der Mediator die Leitung übernommen hat, gibt es keine exakten Aussagen darüber. Bis heute werden, genauso wie im Interview der zweiten Mediatorin festgestellt, bei jeder Konferenz Inputs zu diesem Thema dargestellt. Aus meiner Sicht ist die Mediation in dieser Schule nicht komplett eingebunden, sondern die Mediation hat sich nach Claus Wenzel (2008) an die Schule angepasst. Grund dafür ist, dass die Lehrer teilweise eine negative Einstellung zur Peer-Mediation haben und diese ihren Schülern nicht genehmigen.

## Wünsche für die Zukunft

Die Wünsche der einzelnen Mediatoren unterscheiden sich, außer in dem Punkt der fehlenden Werteinheiten etwas voneinander. Jeder der Befragten würde sich mehr Werteinheiten für seine Schule wünschen. Zusätzlich wünscht sich die erste

Mediatorin für die Zukunft, dass an jeder Schule ein System der Peer-Mediation eingeführt wird. Der zweite Mediator wünscht sich, dass die Anmeldezahlen der freiwilligen Peers immer so hoch bleiben, oder weiter ansteigen und er würde sich vor allem mehr institutionalisierte Wertschätzung erwarten. In Bezug auf das dritte Interview lässt sich der Wunsch nach einer Ausbildung der Mediatoren und Lehrkräfte über die systematische Konfliktbearbeitung festhalten. Ein weiterer Wunsch wäre es, mehr junge Kollegen für das Projekt begeistern zu können.

## 12.5 Vergleich der Resultate Schule und Mediatoren

Betrachtet man die Resultate der Interviews aus den Schulen im Vergleich zu den Interviews mit den Mediatoren lässt sich feststellen, dass der Konflikt von Mediatoren als etwas Positives bezeichnet wird. Eine Ursache dafür könnte sein, dass die Mediatoren sich ständig mit Konfliktbearbeitungen und Lösungen beschäftigen. Für Lehrer und Direktoren stellt ein Konflikt in einer Schule hingegen einen Störfaktor und Arbeit dar.

Vergleicht man die Ursachen für Konflikte miteinander, kann man erkennen, dass in den Schulen oft von einer Ich-Bezogenheit der Schüler gesprochen wird. In allen drei Interviews der Mediatoren, kann man keinen Zusammenhang der Konflikte in Bezug auf die Ich-Bezogenheit wahrnehmen. Dies könnte damit zusammenhängen, dass sich in der Oberstufe, Schüler eher in Gruppen zusammenschließen, als in der Unterstufe oder Volksschule. Insgesamt wurde anhand der ausgewerteten Interviews festgestellt, dass es keinen nahezu Zusammenhang zwischen den Konfliktfällen und der Interkulturalität in Schulen gibt.

Besonders auffallend ist, dass in den Schulen ohne Mediation bei nahezu jedem Konfliktfall der Direktor hinzugezogen wird. Betrachtet man den Umgang mit Konflikten in den Schulen, in welchen Mediation eingeführt ist, wird die Direktion nur in Ausnahmefällen wie schwere Regelverstöße oder Gewalttaten in Kenntnis gesetzt.

Die Wünsche der Interviewpartner sind im Grunde genommen dieselben. Die Lehrer und Direktoren der Schulen ohne implementierte Mediation, wünschen sich dieses Programm für ihre Schule und sind der Meinung, dass ein dringender Bedarf daran besteht. Ebenfalls wünschen sie sich, dass die Konfliktmanagementmethoden

oder Mediation in der Grundausbildung der Lehrkräfte integriert werden. Die Mediatoren wünschen sich, zusammengefasst, dass mehr Werteinheiten für dieses Fach zu Verfügung gestellt werden und sich junge Lehrer für diese Ausbildung interessieren.

### **13. Resümee und Ausblick**

Die vorliegende Arbeit befasste sich, mit den verschiedensten Konflikten und deren Bearbeitung und Lösung durch Mediation, beziehungsweise Peer-Mediation in Schulen. Ziel dieses wissenschaftlichen Textes war es, die Zusammenhänge von Konflikt und Mediation in Schulen zu erforschen. Dafür mussten zu Beginn die theoretischen Grundlagenkonzepte wie zum Beispiel Talcott Parsons Systemtheorie und der Soziale Konflikt von Lewis A. Coser und Jürgen Habermas erläutert werden. Um das Themengebiet der Konflikte genauer betrachten zu können, wurden die Grundlagen anhand des Eisbergmodells, der gewaltfreien Kommunikation, des rangdynamischen Modells und Anderen aufgezeigt. Ein besonderer Aspekt in dieser Arbeit ist die Interkulturalität in Schulen und ihre Zusammenhänge mit Konflikten. Ebenfalls war es notwendig, den Begriff der Mediation genauer zu hinterfragen. Die Kapitel befassten sich dazu mit der Entstehung und Bedeutung von Mediation, der Rolle des Mediators und den verschiedenen Phasen eines Mediationsprozesses. Im Zuge dessen wurde das System der Peer- Mediation vorgestellt und erläutert. Ein wichtiger Punkt dieser Arbeit befasst sich mit dem Systemkonflikt bei der Implementierung von Mediation in Schulen.

Um ein besseres Verständnis über den Begriff Schule zu bekommen, enthält diese Arbeit Unterpunkte zu den Themen Schulentwicklung und Schultheorien. Es war notwendig die charakteristischen Merkmale einer Schule, sowie das Klassensystem und das Leistungsprinzip zu schildern um anschließend das Bildungssystem in Österreich darzustellen. Zum Vergleich dazu wurde das finnische Schulsystem erläutert, um die Unterschiede zwischen einigen Ländern aufzuzeigen.

Nach dieser umfassenden theoretischen Auseinandersetzung mit diesen Themenbereichen, wurden 10 problemzentrierte Interviews durchgeführt. Es wurden jeweils ein Direktor und ein Lehrer einer privaten Volksschule, einer öffentlichen neuen Mittelschule und eines privaten Gymnasiums befragt. Zusätzlich wurden Interviews mit einer Lehrerin einer öffentlichen Volksschule und drei ausgebildeten Mediatoren vollzogen. Anhand der Resultate konnten die Zusammenhänge zwischen der Mediation im Umgang mit Konflikten in der Schule eruiert werden. Erstens lässt sich festhalten, dass es vor allem einen Zusammenhang in Bezug auf das Schulklima gibt. Dieses hat sich laut Aussagen der Befragten eindeutig verbessert. Ebenfalls das

Klima innerhalb einer Schulklasse ist freundlicher. Aufgrund der Tatsache, dass dieses Themengebiet ein evaluierungsfreier Raum ist, können keine statistischen Werte dargestellt werden. Die befragten Mediatoren beobachteten jedoch, dass mittlerweile weniger Konflikte entstehen beziehungsweise eskalieren. Aufgrund der Tatsache, dass Konflikte sofort nach ihrem Auftreten bearbeitet werden. Ebenfalls lässt sich festhalten, dass die Lehrkräfte durch die Mediation/ Peer- Mediation in der Schule bei der Konfliktlösung entlastet werden und dafür meist sehr dankbar sind.

Ebenfalls wichtig war es, herauszufinden, welche Ursachen und Gründe für einen Konflikt in Schulen am häufigsten auftreten. Laut der Ergebnisse lässt sich hier feststellen, dass vor allem gruppendynamische Gründe, Auslöser für Konflikte sind. Des Weiteren kann es auch zu Konkurrenz und Rangkonflikten kommen. Anhand der Interviews in den Volksschulen können die Ich- Bezogenheit mancher Kinder und das Streiten um einen Gegenstand als Hauptursachen genannt werden.

Konkret befasste sich diese Arbeit mit Konflikten auf der Schüler- Schüler Ebene. Anhand der Resultate lassen sich jedoch auch Konfliktkonstellationen zwischen Schüler und Lehrer, Lehrern untereinander, Klasse und Lehrer, Lehrer und Direktor und Lehrer und Eltern feststellen.

Betrachtet man die Implementierung der Mediation in den einzelnen Schulen, so kann festgehalten werden, dass diese immer von Lehrkräften durchgeführt wurde. Durch pädagogische Tage wurde das Programm dem Kollegium dargestellt und anschließend darüber abgestimmt. Alle befragten Mediatoren haben in den Gesprächen darauf hingewiesen, dass es absolut notwendig ist, dass das komplette Team zusammenarbeitet, um einen großen und langanhaltenden Erfolg erzielen zu können. Ebenfalls stellte sich heraus, dass die Eltern dem Konzept positiv gegenüberstehen und dieses durch Elternvereine fördern.

Ein Hauptaugenmerk dieser Arbeit und somit auch der qualitativen Befragung war die Interkulturalität in den Schulen. Die Ergebnisse der Auswertung ergaben, dass es keinen Zusammenhang zwischen den Konfliktursachen und der Interkulturalität gibt. Es kommt auch nicht zu einem Mehr an Konflikten aufgrund der Multikulturalität in Schulen.

Als Grenzen der Mediation und Peer- Mediation lassen sich vor allem Mobbing, Gewalttaten und schwere Verstöße gegen die Schulordnung anführen. In diesen

Fällen muss eine Zusammenarbeit mit externen Mitarbeitern wie Schulpsychologen, Beratungslehrern oder Schulärzten erfolgen.

Mir persönlich, war es ein Anliegen herauszufinden, welche Wünsche die befragten Personen in Bezug auf Konfliktmanagement und Mediation für die Zukunft haben. Die Ergebnisse zeigten, dass bei allen Schulen, ohne Mediation, der Wunsch geäußert wurde, diese einführen zu dürfen. Ebenfalls ist es den Mediatoren ein Anliegen dieses Konzept der Peer-Mediation in allen Schulen in Österreich einführen zu können, dafür sind jedoch mehr Werteinheiten notwendig. Ein weiterer Wunsch der Direktoren und Lehrer ist, das Konfliktmanagement und Mediation ein Teil der Grundausbildung wird, oder Fortbildungen in diesem Bereich vermehrt angeboten werden. Der zweite Wunsch der befragten Mediatoren stimmt damit überein. Es ist ihnen ein Anliegen, dass sich junge Lehrkräfte melden, welche Mediation und Peer-Mediation erlernen wollen, um das Konzept über die Jahre hinweg aufrechterhalten zu können.

Als Erkenntnis dieser vorliegenden Arbeit, kann behauptet werden, dass an allen österreichischen Schulen ein Bedarf an Mediatoren oder dem Konzept der Peer-Mediation besteht. Dafür müssen natürlich mehr finanzielle Mittel und mehr Werteinheiten zu Verfügung gestellt werden. Anhand der Interviews hat sich gezeigt, dass es zu einer eindeutigen Verbesserung des Schulklimas gekommen ist und sich dadurch die Leistung der einzelnen Schüler verbessert hat. Es sollte in Zukunft ein besonderes Augenmerk auf Gewaltprävention und allgemeine präventive Maßnahmen gelegt werden, um ein besseres Miteinander zu ermöglichen.

Als Ausblick könnte man im Zuge einer weiteren Erhebung teilnehmende Beobachtungen bei einem Mediationsprozess durchführen und diesen analysieren. Dadurch könnte man besonders die Kommunikation zwischen den Schülern erforschen. Ebenfalls interessant, wäre es Interviews mit mehreren Direktoren und Lehrern zu führen, in deren Schulen Mediation bereits implementiert ist. Eine weitere Möglichkeit wären Interviews mit zuständigen Personen vom Stadtschulrat Wien um die Gründe, warum in manchen Schulen Mediation implementiert wird und in manchen nicht festzustellen und weitere geplante Projekte zu eruieren.

## 14. Literaturverzeichnis

- Atteslander, Peter: Methoden der empirischen Sozialforschung. 13. Auflage. Erich Schmidt Verlag. Berlin 2010
- Behn, Sabine: Mediation an Schulen. Eine bundesdeutsche Evaluation. VS Verlag für Sozialwissenschaften 2006
- Besemer, Christoph: Mediation. Die Kunst der Vermittlung in Konflikten. Werkstatt für Gewaltfreie Aktion. Baden 2013
- Bildungssystem Österreich: <http://www.bildungssystem.at/>
- Blömeke, Sigrid; Bardo, Herzig; Tulodziecki, Gerhard: Gestaltung von Schule. Eine Einführung in Schultheorie und Schulentwicklung. Julius Klinkhardt. Bad Heilbrunn 2007
- Bonacker, Thorsten: Konflikttheorien. Eine sozialwissenschaftliche Einführung mit Quellen. Leske+ Budrich. Opladen 1996
- Bourdieu, Pierre (1998), in Kriiebernegg, Ulla Maierhofer, Roberta; Penz, Hermine: Interkulturalität und Bildung. Lit Verlag GmbH & Co. KG. Wien 2012
- Bruneforth, Michael; Eder, Ferdinand; Krainer, Konrad; Schreiner, Claudia; Seel, Andrea; Spiel, Christiane: Nationaler Bildungsbericht Österreich 2015. Fokussierte Analysen bildungspolitischer Schwerpunkte. Band 1+ Band 2. Leykam Verlag. Graz 2016
- Buber, Renate; Holmüller, Hartmut H.: Qualitative Marktforschung. Konzepte-Methoden-Analysen. 2. Auflage. Gabler GWV Fachverlage GmbH. Wiesbaden 2009
- Buckley, William F.: Society as a Complex Adaptive System. In: Modern Systems Research for the Behavioral Scientist. Chicago 1968
- Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kunst 2006: [https://www.bmbf.gv.at/schulen/unterricht/ba/peermed06\\_13866.pdf?4dzgm2](https://www.bmbf.gv.at/schulen/unterricht/ba/peermed06_13866.pdf?4dzgm2)
- Bundesministerium für Bildung und Frauen: <https://www.bmbf.gv.at/schulen/unterricht/ba/peer-mediation.html>
- Burkart, Roland; Hömberg, Walter (hg.): Kommunikationstheorien: Ein Textbuch zur Einführung. 6. Auflage. Wien 2012

Canori-Stähelin, Silvia; Schwendner, Monika: Mediation macht Schule. Der Weg zu einer konstruktiven Konfliktkultur. Pestalozzianum an der Pädagogischen Hochschule. Zürich 2006

Coser, Lewis: Theorie sozialer Konflikte. Hermann Luchterhand Verlag Neuwied und Berlin, Februar 1972

Engfer, Tobias: Das Eisbergmodell: Ein Diskurs über ein ständig revitalisiertes Kommunikationsmodell. Grin Verlag 2013

Foa, Uriel; Foa, Edna: Societal structures of the mind. Thomas. Springfield (Illinois) 1974

Friehs, Barbara: Einführung in die Theorie der Schule. Ein Studienbuch zu theoretischen Aspekten des österreichischen Schulwesens. Leykam Buchverlagsgesellschaft. Graz 2004

Glasl, Friedrich: Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Freies Geistesleben Verlag. 1990

Gordon, Thomas: Lehrer-Schüler-Konferenz. Wie man Konflikte in der Schule löst. Hoffmann und Campe. 1977

Grunder, H.-U.; Schweitzer, F. (Hrsg) Texte zur Theorie der Schule. Historische und aktuelle Ansätze zur Planung und Gestaltung von Schule. Weinheim 1999

Gudjons, Herbert: Pädagogisches Grundwissen. 11. Auflage. Klinkhardt Verlag. Bad Heilbrunn 1997

Haberlehner, Christine; Polleichtner, Andrea: Wir tun was! Mediation: Lösung erster Klasse. ÖBM. Mediation aktuell 02/2015. 2015

Hnilica, Sonja: Disziplinierte Körper. Die Schulbank als Erziehungsapparat. Edition selene. Wien, Austria 2003

Hofstätter, Peter R.: Sozialpsychologie. 5. Überarbeitete Auflage. Walter de Gruyter & Co Verlag. Berlin 1973)

Hofstätter, Peter R.: Gruppendynamik. Kritik der Massenpsychologie. Rohwolt Taschenbuch Verlag GmbH. Hamburg 1957

Horvath, Andrea: Möglichkeiten und Grenzen von Mediation bei der Lösung von Schülerkonflikten. Diplomarbeit. Wien 2003

Interview 1: Interview mit der Direktorin einer privaten Volksschule in Wien. Transkription 2017

Interview 2: Interview mit einer Lehrerin einer privaten Volksschule in Wien. Transkription 2017

Interview 3: Interview mit einer Lehrerin einer öffentlichen Volksschule in Wien. Transkription 2017

Interview 4: Interview mit dem Direktor einer öffentlichen neuen Mittelschule in Wien. Transkription 2017

Interview 5: Interview mit einer Lehrerin einer öffentlichen neuen Mittelschule in Wien. Transkription 2017

Interview 6: Interview mit dem Direktor eines privaten Gymnasiums in Wien. Transkription 2017

Interview 7: Interview mit einer Lehrerin eines privaten Gymnasiums in Wien. Transkription 2017

Interview 8: Interview mit einer Mediatorin (1). Transkription Wien 2017

Interview 9: Interview mit einem Mediator (2). Transkription Wien 2017

Interview 10: Interview mit einer Mediatorin (3). Transkription Wien 2017

Jensen, Stefan: Systemtheorie. Verlag W. Kohlhammer GmbH Stuttgart. 1983

Jörgensen, Peter: Finnisches Schulsystem- Was ist dort anders? Ein Erfahrungsbericht aus einer Schule in Jyväskylä. Examensarbeit. Grin Verlag. 1. Auflage 2008

Keck, Rudolf W.; Rudolph, Margitta; Whybra, David; Wiater, Werner: Schule in der Fremde- Fremde in der Schule. Heterogenität, Bilingualität- kulturelle Identität und Integration. Lit Verlag. Münster 2004

Kessler, Jürgen: Soziales Lernen und Konfliktlösungsstrategien an österreichischen Schulen. 2010

Klappenbach, Doris: Mediative Kommunikation. Mit Rogers, Rosenberg & Co. Konfliktfähig für den Alltag werden. Junfermann Verlag. Paderborn 2006

Krämer, Daniela: Der Grundbegriff „Konflikt“- Definitionen und Konfliktarten. Grin Verlag. 2005

Krenner, Andreas: Peer Mediation. Konfliktregelung und Streitschlichtung in der Schule. Diplomica Verlag GmbH. Hamburg 2011

Kribernegg, Ulla; Maierhofer, Roberta; Penz, Hermine: Interkulturalität und Bildung. Lit Verlag GmbH & Co. KG. Wien 2012

- Lueger, Manfred: Interpretative Sozialforschung: Die Methoden. UTB Verlag. 1.Auflage. 2010
- Mayer, Claude-Helene: Trainingshandbuch interkulturelle Mediation und Konfliktlösung. Waxmann Verlag. 2006
- Mayring, Philipp A.: Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. 5. Auflage. Beltz Verlag. Weinheim und Basel 2002
- Meyer, Hilbert: Schulpädagogik 1 und 2. Cornelsen Verlag. Berlin 1997
- Michal-Misak, Silvia: Universität Wien: <http://homepage.univie.ac.at/silvia.michal-misak/konflikte.htm>
- Misoch, Sabina: Qualitative Interviews. Walter de Gruyter GmbH. Berlin/ München/ Boston 2015
- Neubauer, E.Ch.: Erziehverhalten bei der Bewältigung sozialer Konflikte. AVM-Verlag. Bergheim 1986
- OECD Skills Studies : Skills for Social Progress. The Power of Social and Emotional Skills. OECD Publishing 2015
- Parsons, Talcott: The social system. 1. Auflage. Free Press. Glencoe 1951
- Psychologie Uni: <http://www.psychologie.uni-heidelberg.de/ae/allg/lehre/wct/m/M02/M0204hul.htm>
- Patfoort, Pat: Sich verteidigen ohne anzugreifen. Die Macht der Gewaltfreiheit. 1. Auflage. Gewaltfrei Leben Lernen. 2008
- Rosenberg, B. Marshall: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Junfermann Verlag GmbH. 2012
- Satke, Gerhard: Diskursive Konfliktbearbeitung in der interpersonalen Kommunikation. Konzeption, Positionierung und Ansätze zu einer empirischen Analyse. Wien 1995
- Schindler, Raoul: Grundprinzipien der Psychodynamik in Gruppen. In Psyche , August 1957, Vol. 11. Seite 308-314
- Schmutz, Simone: Konfliktkultur in der Schule. Masterarbeit Universität Wien. 2016
- Schubarth, Wilfried: Gewalt und Mobbing an Schulen. Möglichkeiten der Prävention und Intervention. Kohlhammer. 2010
- Schwarz, Gerhard: Konfliktmanagement. Konflikte erkennen, analysieren, lösen. 9. Auflage. Springer Gabler Verlag. Wien 2013

Schwarz, Guido: Konfliktmanagement in der Schule. 1. Auflage. Öbv&hpt VerlagsgmbH & Co. KG. Wien 2003

Shavelson, R.J.; Young, D.B.; Ayala, C.C.; Brandon, P.; Furtak, E.M.; Ruiz-Primo, M.A.;Tomita, M.; Yin, Y.: On the impact of curriculum- embedded formative assessment on learning: a collaboration between curriculum and assessment developers. 2008

Watzlawick, Paul: Menschliche Kommunikation- Formen, Störungen, Paradoxien. 12. Auflage. Huber Verlag. Bern 1969

Weerth, Carsten: Grafik gewaltfreie Kommunikation, <http://de.slideshare.net/Sternaugen/fom-weerth-kommgfkgewaltfreiekommgrafik>

Wenzel, Claus: Konfliktbewältigung durch Mediation aus berufspädagogischer Sicht. Theoretische Grundlagen, Qualifizierungsansätze und Umsetzungsempfehlungen für mediatives Arbeiten in der Schule. Kassel University press GmbH. 2008

Willke, Helmut: Systemtheorie. Eine Einführung in die Grundprobleme der Theorie sozialer Systeme. 3. Überarbeitete Auflage. Fischer Verlag. Stuttgart. New York 1991

Wirtschaftslexikon: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/konflikt.html>

## 15.      **Abbildungsverzeichnis**

|   |     |
|---|-----|
| Abbildung 1: Eisbergmodell von Christoph Besemer (2013) .....                                     | 22  |
| Abbildung 2: Modell der gewaltfreien Kommunikation (Carsten Weerth 2015).....                     | 24  |
| Abbildung 3 Rangdynamisches Modell (Raoul Schindler 1957: S. 313) .....                           | 25  |
| Abbildung 4: Ordnungsprinzip für unterschiedliche Normen (Gerhard Schwarz 2013: S. 239) .....     | 38  |
| Abbildung 5: Gefühlstabelle (Doris Klappenbach 2006: S. 51).....                                  | 40  |
| Abbildung 6: Grundmuster der Konfliktlösung (Gerhard Schwarz 2013: S. 282).....                   | 41  |
| Abbildung 7: 9 Stufen der Konflikteskalation (Friedrich Glasl 1999: S. 218).....                  | 43  |
| Abbildung 8: Schlüsselkategorien des formativen Assessments (Michael Bruneforth 2016: S.63) ..... | 83  |
| Abbildung 9: Das österreichische Bildungssystem der ISCED Stand 2011 .....                        | 85  |
| Abbildung 10: Graphische Darstellung der Befragten.....   | 99  |
| Abbildung 11 Konfliktebenen private Volksschule (eigene Darstellung).....                         | 108 |
| Abbildung 12 Konfliktebene öffentliche Volksschule (eigene Darstellung).....                      | 113 |
| Abbildung 13 Konfliktebenen Neue Mittelschule (eigene Darstellung).....                           | 119 |
| Abbildung 14 Konfliktebenen Mediatorin 1 (eigene Darstellung) .....                               | 133 |
| Abbildung 15 Konfliktebenen Mediator 2 (eigene Darstellung) .....                                 | 140 |
| Abbildung 16 Konfliktebenen Mediatorin 3 (eigene Darstellung) .....                               | 146 |

## 16. Anhang

### Interviewleitfaden

#### **Allgemeiner Interviewleitfaden (wurde für einzelne Interviews geringfügig abgewandelt)**

- Was bedeutet Konflikt für Sie?
- Ist dieser positiv oder negativ für Sie?
- Was sind die Ursachen und Gründe für einen Konflikt in der Schule?
- Zwischen wem gibt es Konflikte?
- Wie erfolgt der Umgang mit Konflikten vom Auftreten bis zur Lösung?
- Ab wann werden Zusatzpersonen hinzugezogen?
- Welche externen Personen sind das?
- Gibt es mehr Konflikte aufgrund von Interkulturalität? Wenn ja welche? Gründe?
- Was ist für Sie Mediation?
- Ist diese positiv oder negativ für Sie?
- Wer ist dafür in der Schule zuständig/ involviert?
- Wird Mediation auch von Lehrern, Eltern oder der Direktorin beansprucht?
- Wie erfolgt die Ausbildung der Peer- Mediatoren?
- Wie erfolgte Ihre Ausbildung?
- Wie wurde die Mediation in der Schule eingeführt?
- Inwiefern sind die Mediatoren oder Peer-Mediatoren erreichbar?
- Woher wissen die Mitschüler wer die Peer-Mediatoren sind?
- Wie ist die Meinung der Lehrer, Eltern, Schüler dazu?
- Wo sind die Grenzen von Mediation?
- Was sind die Vor- und Nachteile von Mediation beziehungsweise Peer-Mediation?
- Wurden seit der Einführung Veränderungen bemerkt?
- Was würden Sie sich für die Zukunft in Bezug auf die Mediation in Schulen wünschen?

## Transkriptionen der Interviews

### Transkription Interview 1 Direktorin private Volksschule

1 **Interviewer:** Was bedeutet Konflikt für Sie im Allgemeinen?

2 **VPD:** Ahm, Konflikt ist für mich eine Auseinandersetzung das Aufeinandertreffen  
3 verschiedener Meinungen, verschiedener Ansichten, hat für mich damit, ah, zu tun,  
4 ah, wenn es Konflikte gibt, wie stark die Persönlichkeit ist, ja, wie sehr will ich  
5 meinen Willen durchsetzen, wie sehr will ich meine Meinung durchsetzen. Gehören  
6 zum Alltag dazu, leider, ahm, und erzeugen dennoch viele Probleme und  
7 Konfliktlösung wird auch für mich immer schwieriger.

8 **Interviewer:** Okay, das bedeutet Sie würden Konflikt eher als etwas Positives oder  
9 Negatives sehen?

10 **VPD:** Ah, sowohl als auch, ich glaube, dass es wichtig ist zu Lernen, dass es andere  
11 Meinungen und Ansichten gibt, und es ist auch wichtig zu lernen was passiert, wenn  
12 zwei verschiedene Meinungen aufeinandertreffen, wie gehe ich damit um, ja, was tue  
13 ich, wenn ich meinen Willen nicht durchsetzen kann, ah, das ist ein wichtiger  
14 Lernprozess. Aber natürlich wünsche ich mir auch gerade in meinem Umfeld und  
15 auch in einer Klasse, dass es möglich wenig Konflikte gibt, weil das Lernen,  
16 Arbeiten, das miteinander Agieren um vieles leichter ist, wenn es Problemlos läuft.  
17 Aber Konflikte, also ich empfinde es so, dass es immer mehr zum Thema wird, weil  
18 auch glaube ich die Erziehung oder die Gesellschaft eine sehr starke Ich- Bezogenheit  
19 hat und man spürt, dass auch Erwachsene sagen ICH will das jetzt und daher hat das  
20 so zu sein. Ich höre das sehr oft hier. Also deshalb meine ich, dass das ein sehr  
21 präsent Thema ist, und sehr wichtig ist.

22 **Interviewer:** Was würden Sie sagen, welche Konflikte kommen eben gerade im  
23 Schulbereich oder im Volksschulbereich vor?

24 **VPD:** Im Volksschulbereich ist es so, wenn Kinder einfach nicht gelernt haben, dass  
25 andere Meinungen Gültigkeit haben, also nicht gelernt haben, es sind viele Kinder in  
26 einer Klasse daher gibt es viele verschiedene Ansichten, andere Gegebenheiten,  
27 andere Voraussetzungen, ah, und Kinder gelernt haben Rücksicht zu nehmen und das  
28 zu respektieren. Angenommen nur in zweier Reihe anstellen, ich kann nicht immer  
29 der Erste sein, auch wenn ich das möchte, weil andere Kinder das auch wollen. Und  
30 wenn Kinder nicht gelernt habe, dass das eben auch ein Erwachsener entscheidet und  
31 es Rücksicht nehmen muss weil andere auch dieses Bedürfnis haben, dann wird sofort  
32 einmal hingeschlagen und gestoßen und gedrängt, und aber ICH war doch als Erster  
33 da und herum diskutiert und das ist für mich.. auch Erziehungssache und was ist da  
34 familiär passiert, haben Kinder dieses Wissen mitbekommen oder haben Kinder  
35 immer nur alles bestimmt auch zu Hause. Es ist ja so in vielen Familien sagen ja die  
36 Kinder was zu geschehen hat und Eltern sagen sehr wenig nein, oder setzen wenig  
37 Grenzen, ja, und ich empfinde, dass das verstärkt momentan zu sehen oder

38 wahrzunehmen ist, also dass Kinder in der heutigen Zeit sehr dominant sind in dem  
39 was sie möchten und indem was sie glauben, dass ihnen zusteht, ja.

40 **Interviewer:** Könnten Sie sich auch vorstellen woran das liegt?

41 **VPD:** Naja, also für mich ist es so, dass es eine gesellschaftliche Veränderung ist,  
42 Eltern haben wenig Zeit für ihre Kinder aufgrund der beruflichen Situation, dadurch,  
43 haben sie oftmals, ist jetzt sehr pauschal, aber ich höre es auch von Eltern, ein  
44 schlechtes Gewissen und bevor ich mich dann zu Hause mit Themen auseinander  
45 setze, sage ich mach es, lass es. Hat mir eine Mutter auch einmal wortwörtlich  
46 bestätigt und sagte, schauen Sie ich habe jetzt zwei Möglichkeiten ich komm heim  
47 müde von der Arbeit, hab viel noch zu tun, ich diskutier jetzt mit dem Kind, oder  
48 versuche das einzugrenzen, oft hab ich die Kraft nicht, dann lass ich es halt, dann darf  
49 der Bub machen was er will. Das hat glaube ich schon ein bisschen was,..., hat sich  
50 da schon verändert. Der Druck ist überall sehr groß, es muss in der Arbeitswelt viel  
51 geleistet werden, die Zeit wird immer weniger und auch, ja, dieses eben schon, dass  
52 Eltern dann versuchen ihr Kind zu schützen und ihm dann eben auch vieles zu  
53 ermöglichen oder, ja, so sehe ich das mal.

54 **Interviewer:** Haben Sie da das Gefühl, dass die Mutter das eher so gesehen hätte als  
55 wäre das dann die Aufgabe der Lehrer ihrem Kind das beizubringen?

56 **VPD:** Nein, ich glaub sie denkt gar nicht darüber nach, ob sie das beibringen soll,  
57 aber es war eine Erklärung warum sie es nicht beigebracht hat. Dass sie dann einfach  
58 sagt sie hat die Kraft nicht, dass sie das verlangt oder einfordert, dann lässt sie das  
59 Kind einfach. Und das höre ich immer wieder, Eltern haben ein schlechtes Gewissen,  
60 oftmals, und das sagen sie auch weil ich hab wenig Zeit, ich habe viel zu tun und die  
61 Kinder sind oft den ganzen Tag in der Schule und wenn ich dann heim komme  
62 diskutiere ich nicht viel sondern lasse es halt ja, und dass ist dann halt ein bisschen  
63 schwierig. Und was Kinder auch merken, wenn Probleme auftreten, ah, ist es oft so  
64 dass Eltern oft sofort in die Schule kommen und versuchen das Problem zu lösen,  
65 nicht dem Kind die Verantwortung zu geben und zu sagen kläre das mit dem  
66 verantwortlichen Lehrer und dem Kind, sondern die Mama und der Papa sind dann  
67 einmal hier und beschweren sich. Also oft auch ich übernehme die Verantwortung  
68 dafür und Kinder spüren das, wenn etwas nicht gut läuft kommt sowieso die Mama  
69 und wird das klären mit der Frau Lehrerin oder mit der Frau Direktorin. Also da hat  
70 sich schon ein bisschen etwas verändert für mich.

71 **Interviewer:** Das bedeutet früher war es schon so dass sich die Kinder ihre Probleme  
72 selber gelöst haben?

73 **VPD:** Ich glaube schon und auch, und dass man auch der Lehrerin das überantwortet  
74 hat und gesagt hat die klärt das schon. Und wenn es notwendig ist, dass Eltern  
75 gebraucht werden, dann werden sie sowieso geholt. Aber heute ist es eher so, dass  
76 die Eltern gleich kommen auch wenn sie nicht aufgefordert werden zu kommen, also  
77 das man sagt, sie sind gleich einmal da und regen sich gleich einmal auf. Und was  
78 nehmen Kinder dadurch mit, jemand anderer klärt das für mich, ich kann machen was  
79 ich will die Mama sagt die Anderen, die Bösen haben. Das ist was ich ganz stark in  
80 der letzten Zeit spüre was nicht gut ist für mich, das empfinde ich so.

81 **Interviewer:** Was wären jetzt so genaue Ursachen für die Konflikte zwischen den  
82 Kindern?

83 **VPD:** Naja, das sie beim Spielen zum Beispiel, nicht verlieren können, wenn ich an  
84 Turnsituationen denke, Völkerball, oder sonst ein Spiel egal, irgendein Ballspiel, das  
85 war jetzt nur, wo eine Mannschaft gewinnt und eine Mannschaft verliert, dann wird  
86 einmal gleich, sind Emotionen da, und dann sind alle gemein die gewonnen haben,  
87 das sind so Konfliktsituationen im Umgang miteinander. Oder wenn Kinder sehr viel  
88 Temperament haben, ich bin jetzt da und ich bin wichtig, und ich, und ich, und ich.  
89 Und wenn dann mehrere so ICH Faktoren aufeinandertreffen, dann gibt es immer  
90 wieder Diskussionen, Streit, da und dort auch einmal ein hinschlagen was auch immer  
91 ja.

92 **Interviewer:** Wie wird genau damit umgegangen, wenn ein Konflikt auftritt bis zur  
93 Lösung?

94 **VPD:** Naja es ist schon so, wenn die Kinder es nicht alleine schaffen, man sieht das  
95 ja auch wann man sich einbringen muss als Lehrerin oder auch als Direktorin, dann  
96 wird das Gespräch gesucht zuerst einmal mit der Klassenlehrerin, dass sie sich einmal  
97 hinsetzen und man hört sich die Meinung, oder die Darstellung der Situation jedes  
98 Einzelnen an und versucht in einem Gespräch zu klären, warum ist es passiert, was  
99 war nicht gut, wie müssen wir damit umgehen, und wenn das alles nichts hilft dann  
100 sitzen die Kinder bei mir, und dann versuche ich mich noch einmal durch Gespräche,  
101 manchmal durch strenge Gespräche, manchmal durch sehr liebevolle Gespräche mich  
102 einzubringen und dem Kind klar zu machen, dass das so nicht geht, oder  
103 Hilfestellungen zu geben oder irgendetwas zu vereinbaren, zu sagen versuch das  
104 einmal so und dann mit viel Lob, wenn es funktioniert hat die Kinder wieder zu  
105 stärken, ja, also nicht nur mit Sanktionen, sondern auch mit viel Lob und dann also  
106 einfach auch das Positive zu sehen. Wir haben auch bei einigen Kindern so Verträge  
107 aufgesetzt im Namen der neuen Autorität, da gibt es so ein Projekt wo man sagt, ahm,  
108 man versucht Kindern klar zu machen, dass wir Erwachsenen für sie die  
109 Verantwortung haben. Wir halten das fest was die Problematik ist, alle  
110 unterschreiben, Lehrerin, das Kind, Nachmittagsbetreuung, ich und dann versuchen  
111 wir auch zu klären, was passiert wenn du das nicht Einhalten kannst. Also auch den  
112 Kindern zu sagen dann ist das zu tun und immer wieder die Kinder daran zu erinnern,  
113 wir lassen nicht locker, wir tragen die Verantwortung für dich, für euch daher bleiben  
114 wir dran und sind immer wieder an der Situation und versuchen etwas zu verändern.  
115 Hat da oder dort schon ganz viel Positives erzeugt, was man zwar gar nicht glaubt,  
116 dass das so möglich ist, dass das so geht, aber bei manchen Kindern dauert es länger,  
117 wir brauchen einen langen Atem sage ich jetzt einmal.

118 **Interviewer:** Wann werden dann von Ihnen die Eltern hinzugezogen?

119 **VPD:** Also wir hatten das, wenn also die die, ähm.. Beschwerden oder die  
120 Rückmeldungen der Lehrpersonen so gehäuft sind, wo man dann sagt das Reden  
121 nicht hilft und dass Kind auch schon ein Gespräch mit mir hatte, wir hatten so eine  
122 Situation vor Weihnachten, ah, wo ich dann gesagt habe es ist genug, reden hilft nicht  
123 mehr und noch einmal reden und erklären. Dann waren die Eltern da, dann wurde das

124 sehr klar kommuniziert, was Sache ist, was ich mir erwarte, was Eltern zu tun haben  
125 jetzt, dass sie sich einzubringen haben, und es ist jetzt so, dass also das Kind täglich  
126 zu mir kommt in der Früh und mir sagt wie der Tag vorher war, wenn ich es nicht  
127 selber gesehen habe, und mir einfach auch Rückmeldung geben muss was gut  
128 gelaufen ist, was nicht gut gelaufen ist und es zeigt sich langsam eine Verbesserung.  
129 Also es gibt auch viele sehr gute Phasen , in der Freizeit ist es noch ein bisschen  
130 schwierig im Umgang mit den Anderen. Wo wir dann einfach versuchen, dass wir  
131 dann auch wieder die Eltern herholen und schauen, was ist bis jetzt gelungen und das  
132 hat eigentlich bei diesem Kind auch einiges gebracht schon, wir sind noch nicht am  
133 Ziel, weil das halt ein Prozess ist der unendlich lang dauert und man geht zwei  
134 Schritte vor und immer wieder einen zurück, aber ja, wir sind bemüht dran zu bleiben,  
135 aber es ist nicht immer ganz einfach.

136 **Interviewer:** Gab es auch Fälle wo externe Mediatoren oder eine Schulpsychologin  
137 hinzugezogen wurden?

138 **VPD:** Es ist schon so, also wenn im Verhalten große Probleme sind haben wir eine  
139 Beratungslehrerin eine Psychagogin, ja, die mehr auf der Gefühlsebene und  
140 Beziehung zum Kind aufbauen das macht, die dann Gespräche führt und  
141 Informationen von den Eltern über das Kind quasi einholt, das ist eine Hilfestellung,  
142 Testungen von der Schulpsychologin vom Stadtschulrat, ahm.. ja und dann haben wir  
143 auch ein Kind dass autistische Züge hat, da bekommen wir jetzt auch Hilfe von einer  
144 Mentorin aus diesem Kompetenzzentrum Autismus Spektrum, ah.., ja, dass dann  
145 jemand kommt, ja also, wenn versuchen wir über Beratungslehrerin,  
146 Schulpsychologin so etwas zu tun, wenn es geht.

147 **Interviewer:** In welchen Fällen werden diese Personen hinzugezogen?

148 **VPD:** Naja, also es ist so dass die Klassenlehrerin dann sagt es geht dem Kind  
149 schlecht oder in der Klassengemeinschaft ist es schwierig, dann ist der erste Schritt  
150 einmal die Beratungslehrerin, ja, und wenn es mit Verhaltensproblemen zu tun hat  
151 die sehr stark sind und sich auch auf die Leistung auswirken dann wäre die nächste  
152 Stelle die schulpsychologische Testung, da ist dann vom Stadtschulrat eine  
153 Schulpsychologin die die Kinder dann testet oder auch herkommt. Ja, ansonsten  
154 versuchen die Lehrkräfte das so zu lösen, auch mit Rückmeldungen Eltern, wir  
155 versuchen das einmal so, bis wir an unsere Grenzen stoßen, ja, also wenn irgendetwas  
156 ist das geht nicht dann holen wir Hilfe von außen.

157 **Interviewer:** Ist die Beratungslehrerin immer Vorort?

158 **VPD:** Nein, nein, leider, die ist nur zwei Stunden in der Woche da, was natürlich ein  
159 Tropfen auf dem heißen Stein ist, aber wir sind trotzdem froh, dass wir sie haben,  
160 weil sie kann doch Kinder da und dort wieder stärken und sich auch ihre Probleme  
161 anhören und da oder dort doch helfen, das geht dann auch wieder eine Zeit ruhiger.

162 **Interviewer:** Das bedeutet sie ist auch eine Vertrauenslehrerin?

163 **VPD:** Ja, ja weil da sind die Kinder mit ihr alleine, da weiß auch ich nicht darüber  
164 Bescheid, was da gesprochen wird, da äußert die Klassenlehrerin den Wunsch dass  
165 sie das Kind einmal zu sich holt, dann spricht sie mit den Eltern, holt sich die

166 Einverständniserklärung quasi ein und dann holt sie sich das Kind und versucht dann  
167 mit ihm Methoden dann etwas zu verändern.

168 **Interviewer:** Kommt es auch zu Konflikten zwischen Lehrern untereinander oder  
169 zwischen Lehrern und Eltern?

170 **VPD:** Naja, es gibt schon auch Konflikte zwischen ... Lehrern und Eltern, die sich  
171 manchmal, da oder dort, selten eigentlich, aber doch auch einmal in einem heftigen  
172 Gespräch äußern, wenn man Meinungsverschiedenheiten hat oder ja die Eltern etwas  
173 anders sehen als die Lehrer oder die Schuld der Lehrkraft geben, aber das ist eher  
174 selten, ja. Wir versuchen oft auch dann runde Tische hier zu haben, wenn es  
175 schwierige Situationen sind wo ich dann als neutrale Person dabei bin und dass wenn  
176 die Lehrerin sagt, ich brauche Hilfe das könnte schwierig werden, dann sitzen wir da  
177 her innen, und schauen einmal ob ich mich da einbringen kann, was oft ganz hilfreich  
178 ist, und wir das dann ganz positiv lösen können. Untereinander Lehrkräfte ja, wie es  
179 überall an der Arbeitsstelle ist aber jetzt nicht unlösbare Konflikte, eher  
180 Meinungsverschiedenheiten Konflikte würde ich gar nicht sagen.  
181 Meinungsverschiedenheiten da oder dort vielleicht, aber nicht wirklich Streit.

182 **Interviewer:** Konkurrenzdenken eventuell?

183 **VPD:** Hmm.. bei uns weniger, weil jeder von uns hier im Haus sehr viel arbeiten  
184 muss aufgrund der Gegebenheiten, dass Studierende immer wieder bei uns in den  
185 Klassen sind, also Konkurrenzdenken würde ich sagen eher nein, weil jede ihren  
186 Schwerpunkt hat und jede Kollegin und auch der eine Kollege viel arbeiten müssen,  
187 also das würde ich nicht so sehen. Aber vielleicht einmal da oder dort eine  
188 Diskussion, aber ich glaube das gibt es überall.

189 **Interviewer:** Gibt es in ihrer Schule mehr Konflikte aufgrund von Interkulturalität?

190 **VPD:** Nein, weil wir sehr wenige Kinder haben mit Migrationshintergrund, als  
191 Privatschule ist es auch eine finanzielle Frage und auch als katholische Schule  
192 natürlich, wir haben aber auch ein paar Kinder, aber das ist unauffällig, also da ist es  
193 nicht wirklich, dass wir sagen das löst jetzt Konflikte aus.

194 **Interviewer:** Auch nicht zwischen Eltern und Lehrern?

195 **VPD:** Nein, nein, gar nicht. Wenn diese Eltern ihre Kinder zu uns geben, dann haben  
196 sie oft eine andere Einstellung zu Bildung und auch zu Schule aber das ein Vater  
197 einer Lehrerin nicht die Hand gibt, das habe ich noch nicht erlebt, oder das er sagt,  
198 dass ist eine Frau mit der möchte ich nicht sprechen oder so, nein das gibt es gar  
199 nicht.

200 **Interviewer:** Was ist für Sie Mediation und ist das etwas Positives oder Negatives  
201 für Sie?

202 **VPD:** Naja, ich hab in meinem Lehrerleben schon ein paar Mal Supervision gemacht  
203 auch passt ja ein bisschen in den Bereich hinein, .., hatte aber eher das Gefühl, dass  
204 es nicht wirklich zielführend war, für mich persönlich. Da ging es jetzt aber nicht  
205 wirklich um meine Probleme sondern um allgemeine Probleme. Ahm, für mich ist es  
206 so, ahm, .., dass die Kommunikation für mich eines der wichtigsten Mittel ist um  
207 Konflikte zu lösen und wenn die Meinungen sehr verfahren sind oder zwei

208 festgefahrene Positionen sind, dann ist es sicher hilfreich, dass jemand dabei ist der  
209 neutral ist dazu und die beiden Positionen auflöst und Zusammenführung ermöglicht  
210 ja, also so gesehen ist das sicher eine wertvolle Sache. Für mich stellt sich aber immer  
211 die Frage, wer ist der Mediator, das hängt für mich ganz stark mit der Persönlichkeit  
212 zusammen, und hat der wirklich den Einblick dass er beide Positionen gut verstehen  
213 kann. Ja also ist er auch aus dem Bereich oder kann er das nachvollziehen, ja und  
214 auch, kann man dieses Vertrauen das jemand ausstrahlt, bevor etwas beginnt, das ist  
215 mir wichtig. Ich weiß es haben Leute die Ausbildung und ich könnte mir nie  
216 vorstellen, dass derjenige oder diejenige da sitzt und ein Mediator ist, aber durchaus  
217 zielführend, wenn es festgefahrene Situationen gibt.

218 **Interviewer:** Wissen Sie warum in Volksschulen Mediation noch nicht eingeführt  
219 wurde?

220 **VPD:** Naja ich glaube schon, dass es einerseits eine Frage der Finanzierung ist, weil  
221 es müsste ja jemand sein, der zusätzlich an der Schule ist, die Stunden bezahlt  
222 bekommt. Ich sehe das ja an unserer Beratungslehrerin, also erstens gibt es ganz  
223 wenige, ja, also zum Beispiel für Privatschulen, öffentliche Schulen haben vielleicht  
224 mehr Zugang, aber es gibt sehr wenige die das können und die Bedürfnisse werden  
225 aber immer mehr, ja, und in der Volksschule hat man noch nicht wirklich begriffen,  
226 dass es auch hier hilfreich wäre, das muss sich glaube ich entwickeln, aber es ist  
227 glaube ich eine Finanzierungssache, ist man bereit von der Politik aus den Schulen  
228 das zur Verfügung zu stellen und da geht es fast immer ums Geld, weil das ist ja ein  
229 Lehrerposten und Stunden die jemand haben kann, ja, also.

230 **Interviewer:** Sind Sie der Meinung, dass Bedarf daran bestehen würde?

231 **VPD:** Ja, ja schon, jemand weil, viele Dinge sich wahrscheinlich rascher auflösen  
232 würden und weniger explosiv wären, wenn man das sehr rasch behebt. Und auch bis  
233 dann Hilfe da ist dauert ja alles sehr lange, bis jemand kommt, bis jemand Zeit hat,  
234 bis das organisiert ist und wenn jemand in der Schule ist wo man sagt der ist auch für  
235 die Kinder da, wenn eine Beratung jeden Tag im Haus ist, wäre vieles viel einfacher  
236 , weil wenn man sagt es geht dem Kind nicht gut, die können nicht, dann kann sie  
237 kommen kann auch mit der Gruppe arbeiten, die hat auch ihre Methoden, das wäre  
238 für alle Beteiligten eine große Hilfe und würde vieles entspanne, ja, dann ist das  
239 vielleicht ein Tag der schulfrei ist, dann kommt die erst in 14 Tagen wieder, bis dahin  
240 ist dann niemand da, das wäre schon hilfreich.

241 **Interviewer:** Das läuft schon auf meine Abschlussfrage hinaus, was wäre denn für  
242 Sie wünschenswert für die Volksschule wie man mit Konflikten oder Mediation weiter  
243 vorgehen kann?

244 **VPD:** Also, für mich ist es, ja wir versuchen auch durch Workshops mit Kinder durch  
245 verschiedene Übungen diese Konfliktlösungen einfließen zu lassen als  
246 Unterrichtseinheit, dass man sagt es ist ein Thema, ja und .. es ist auch ein präsanter  
247 Thema, es ist nicht so dass es keine Konflikte gibt und ich glaube, dass auch Kinder  
248 immer weniger lernen, wie gehe ich mit einem Konflikt um, von zu Hause aus, und  
249 wenn man da einfach neutrale Personen hätte, die aber die Ausbildung haben wäre  
250 das sicher eine große Unterstützung ja, weil es auf vielen Ebenen Konflikte geben

251 kann, was auch die Kulturen anbelangt, wo wir jetzt vielleicht nicht das passende  
252 Beispiel sind, aber es gibt in einer Klasse mit vielen Kindern, gibt es immer Konflikte,  
253 und wenn man sagt da wäre jemand der immer wieder kommt oder auch versucht  
254 etwas zu tun oder wenn man das auch als Unterrichtsgegenstand so einbauen könnte,  
255 wenn es das als Möglichkeit gäbe, dann wäre das für das Zusammenleben ein großes  
256 Plus, könnte ich mir vorstellen. Aber ich glaube so weit sind wir noch lange nicht,  
257 weiß ich nicht.

258 **Interviewer:** Glauben Sie dass ihr Lehrpersonal damit einverstanden wäre?

259 **VPD:** Natürlich, es gibt immer verschiedene Meinungen und es ist sehr schwer sich  
260 zu zu gestehen, dass man Hilfe braucht, dazu muss man schon Größe beweisen, aber  
261 es ist in manchen Situationen schon notwendig und gerade Lehrkräfte müssen so  
262 vieles können und haben oft gar nicht die Zeit und es hilft auch Kinder oft, dass sie  
263 hinaus gehen aus der Klasse um einen Konflikt zu entschleunigen, dass ich sage ich  
264 gehe einmal eine Stunde zu jemand anderen und kann mich entspannen und meine  
265 Sorgen los werden und dann komme ich wieder zurück in die Klasse und dann ist oft  
266 schon etwas passiert und der Konflikt ist gar nicht mehr spürbar, weil sich schon  
267 etwas gelöst hat. Deshalb sag ich jetzt gar nicht in die Klasse zu gehen, sondern  
268 einfach die Präsenz in der Schule, dass man sagt da ist Hilfe da kann ich Kinder  
269 hinschicken, da kann ich Hilfe in Anspruch nehmen, da ist jemand der Eltern beraten  
270 kann. Das können Lehrer nicht alles machen, ja, das ist es wo man so sagt eine  
271 neutrale Stelle mit fachlichen Wissen, was tun, wenn Kinder schwierig sind. Oft  
272 sitzen Eltern da und sagen was soll ich machen, wir reden mit ihm, aber was soll ich  
273 machen und da ist es schwer zu sagen was sollen sie machen. Mehr als reden können  
274 wir auch nicht immer wieder zu erklären, das ist schwierig.

275 **Interviewer:** Das bedeutet es wäre auch für die Eltern ein Bedarf?

276 **VPD:** Ja genau, dass die dann auch diese Ansprechperson haben so wie die  
277 Beratungslehrerin, die nimmt sich auch die Zeit und hört sich die Geschichte der  
278 Eltern an um dann mit Kind und Eltern arbeiten zu können oder nur mit Kind zu  
279 arbeiten. Aber Bedarf ist da ganz sicher, ob wir da wahrscheinlich als Privatschule  
280 noch einen sehr positiven Verlauf haben und weniger gravierende Sachen haben,  
281 wenn man so hört was oft in Schulen vorkommt, da sind wir schon noch ein bisschen  
282 verschont, aber nichts desto trotz haben wir auch unsere Konflikte. Wir werden sehen  
283 was daraus wird.

## **Transkription Interview 2 Lehrerin private Volksschule**

1 **Interviewer:** Was bedeutet Konflikt für dich?

2 **VPL:** Na Konflikt, also, wenn zwei Personen oder, mehrere Personen  
3 unterschiedlicher Meinung sind und sich nicht einigen können, dann entsteht ein  
4 Konflikt.

5 **Interviewer:** Ist ein Konflikt positiv oder negativ für dich?

6 **VPL:** Naja das kommt auf die Sache drauf an, wenn, und auf den Ausgang, weil  
7 wenn ich den Konflikt dann gemeinsam lösen kann dann ist es positiv. Und wenn  
8 dann aber jeder beleidigt (lacht) weggeht, dann ist es irgendwie schon negativ, weil  
9 ich meine dann habe ich diesen Konflikt nicht gelöst.

10 **Interviewer:** Was für Konflikte treten deiner Meinung nach in Volksschulen auf?

11 **VPL:** Naja, Streit um ein Spielzeug, Streit um nicht Regeln einhalten, ähm...ja...was  
12 gibt es noch, wenn man sich ungerecht behandelt fühlt oder wenn ... .. gerade  
13 jemand schlecht gelaunt ist und der Andere sekkiert ihn, dann entsteht halt ein  
14 Konflikt.

15 **Interviewer:** Das bedeutet, diese Konflikte können auch zwischen Schülern und  
16 Lehrern auftreten?

17 **VPL:** Ähm, ja entstehen auch natürlich, ja ich meine, wird natürlich darüber geredet  
18 und den Konflikt beiseite geschafft, ja, aber ab und zu entstehen halt auch Konflikte.

19 **Interviewer:** Gibt es auch Konflikte zwischen Lehrern untereinander, oder zwischen  
20 Lehrer und Direktorin?

21 **VPL:** Konflikt kann man nicht sagen, es gibt unterschiedliche Meinungen, die gibt  
22 es bei uns im Team auch halt, die dann unterschiedlich aufgefasst werden, aber ich  
23 meine die reden dann halt miteinander und sind halt schlecht gelaunt. Und dann musst  
24 du halt miteinander reden, aber ich meine ja gibt es genug.

25 **Interviewer:** Auf welchen Gründen oder Ursachen basieren solche Konflikte?

26 **VPL:** Es gibt manchmal arbeitstechnische Probleme.

27 **Interviewer:** Von welchen Problemen sprichst du?

28 **VPL:** Naja, weiß ich nicht, dass kann dir die Frau Direktor dann genug sagen, weil  
29 die da mehr mitbekommt. Wenn Lehrer zum Beispiel meinen sie sind etwas Besseres  
30 als die Nachmittagsbetreuer und dann jemand zum Sticheln anfangt bei den Kollegen,  
31 also die Anderen auf buddelt gegen die Anderen und so, dann entsteht halt super  
32 schlechte Stimmung und so.

33 **Interviewer:** Gibt es Konflikte mit Eltern?

34 **VPL:** (atmet aus) naja, kommt eigentlich darauf an, ich selber habe nicht wirklich  
35 Konflikte, weil ich mein, wenn irgendetwas passiert oder das Kind sich nicht  
36 benimmt, oder, weiß ich nicht, ja, dann gibt es halt ein Gespräch, dann geh ich zu den  
37 Eltern hin, dann gibt es halt ein Gespräch, da wird aufgezeigt so und so und so  
38 benimmt er sich, wir haben eh schon darüber geredet, sie sollen bitte auch noch zu  
39 Hause mit ihm darüber reden, ich mein, ich habe meistens einsichtige Eltern, also für  
40 mich gibt es da jetzt kein Problem. Ja sicher manche,..., finden es halt teilweise ein  
41 bisschen komisch aber, aber und es gibt immer irgendwelche die sagen aber mein

42 Kind macht das zu Hause aber nicht. Ja aber ich meine, so etwas hat man leider  
43 immer, ja, und da kannst du nur schauen, dass du quasi darauf hinarbeitest oder darauf  
44 schaust, dass du ihm das irgendwie mit der Blume verpackt, quasi, den Eltern das  
45 näher bringst, wie, was, wo, wann ist und dass man halt redet, aber sonst kannst eh  
46 nichts machen.

47 **Interviewer:** Wie genau ist der Ablauf, wenn du jetzt ein Problem oder einen  
48 Konflikt mit einem Kind hast?

49 **VPL:** Naja es kommt darauf an, ich mache es, also beim ersten Mal sage ich den  
50 Eltern meistens nichts, da rede ich meistens nur mit dem Kinder darüber, und  
51 versuche ihm das zu erklären und wenn dann das Gleiche quasi nicht verbessert ist,  
52 wenn ich keine Verbesserung sehe nach zwei drei Tagen, ähm, und ich dann noch  
53 einmal versuche mit ihm zu reden, dann frage ich ihn gleich, du wer holt dich heute  
54 ab und dann gehe ich meistens, schaue ich wer ihn abholt, und dann gehe ich halt  
55 meistens hinunter und dann wird das quasi mit dem Kind gleichzeitig besprochen  
56 weils es betrifft. Ich meine wenn es so ist, dass ich manche Eltern nicht sehe, dann  
57 schreibe ich ihnen in unser, dann gibt es ein eigenes Heft, da schreibe ich ihnen  
58 hinein, bitte um einen Gesprächstermin und die schreiben dann hinein, wann sie Zeit  
59 haben oder so und dann macht man sich etwas aus

60 **Interviewer:** Bist du der Meinung, dass es bei euch mehr Konfliktpotential aufgrund  
61 der Interkulturalität gibt?

62 **VPL:** Hm, kulturmäßig eigentlich nicht, weil es gibt eigentlich, bei uns zwar schon  
63 evangelisch und auch islamische Religion, aber das ist jetzt überhaupt kein  
64 Streitpunkt, das sind allgemeine Sachen, also das merkt man fast gar nicht.

65 **Interviewer:** Auch keine verstärkte Konflikte mit den Eltern zu den Lehrern zum  
66 Beispiel?

67 **VPL:** Nein weil das wissen, also es gibt eigentlich nur in der, also ich habe keine, da  
68 sind alle römisch katholisch, aber in der Nachbarklasse in der vierten gibt es welche,  
69 aber da hat es nur Verständigungsprobleme am Anfang gegeben, aber die haben ja  
70 auch gewusst, dass sie ihr Kind in eine röm. Kath. Schule geben und dass da  
71 hauptsächlich Frauen sind und für die ist das, ja da schaut der Vater vielleicht  
72 manchmal komisch, aber sonst nichts. Dafür gibt es bei uns in der Schule auch zu  
73 wenige, wir haben schon viele Kulturen aber die kommen aus Paris, aus Bulgarien,  
74 aus Ungarn aus Indien.

75 **Interviewer:** War es schon einmal der Fall, dass eine externe Person geholt wurde  
76 also ein Mediator oder Psychologe zum Beispiel?

77 **VPL:** Puh... seit dem ich dort bin... ich weiß jetzt gar, ähm ja es hat einen Fall  
78 gegeben, also da hat die Kollegin von einer Hortgruppe, die ist komisch geworden  
79 und da haben sich Eltern aufgeregt und da war dann quasi die Direktorin, die Leiterin  
80 der Hortgruppen, die ganz oberste Chefin von uns war dabei, und da haben sie dann  
81 zu viert geredet und versucht halt das Problem irgendwie zu lösen, weil manche  
82 haben gemeint, naja hin und her und manche waren dafür und andere wieder dagegen,  
83 also aber ja

84 **Interviewer:** Gibt es in deiner Schule eine Vertrauenslehrerin oder  
85 Schulpsychologin?

86 **VPL:** Na es gibt für die Kinder, gibt es quasi ... ich mein so richtig wo sie mit den  
87 Problemen hingehen, weiß ich jetzt eigentlich gar nicht, nein gibt es bei uns eigentlich  
88 nicht wirklich, weil ich mein kommen entweder zu uns ja ... die Kinder die am  
89 Nachmittag da sind, aber so... nichts... soweit ich weiß.

90 **Interviewer:** Was ist für dich Mediation?

91 **VPL:** Naja quasi, Mediation, mit einer außenstehenden Person die quasi nicht  
92 involviert ist in das Problem, also wenn man mit der redet was man hat und die halt  
93 Lösungen aufzeigt wie man das jetzt machen könnte

94 **Interviewer:** Ist sie positiv oder negativ?

95 **VPL:** Na positiv !

96 **Interviewer:** Wäre es deiner Meinung nach sinnvoll, Mediation in Volksschulen  
97 einzuführen?

98 **VPL:** Naja für die Kinder ist es schwierig, weil die das teilweise nicht verstehen  
99 würden, sag ich einmal, weil ich meine wir quasi e mit den Kindern darüber reden ja,  
100 und Lösungswege suchen und das machen, aber ähm, für die Erzieher, also wir haben  
101 es schon einmal so eine, ich weiß jetzt gar nicht ob das eine Mediatorin war, aber das  
102 war irgend so etwas ähnliches, das ist aber schon zwei Jahre her seit die da war, das  
103 war auch eine da haben wir Teambildung ein bisschen gehabt und da haben wir, die  
104 hat auch mit uns quasi so Sachen durchgesprochen wo unsere Probleme sind und ob  
105 unser Team und Teamzusammengehörigkeit und so etwas, und das war sehr gut. Also  
106 für die Erwachsenen ist es sicher super, wenn es das regelmäßig gibt, weil ich meine  
107 man hat einfach nicht so viel Zeit sich dann immer auszutauschen, ja, und wenn das  
108 wirklich dann jemand Außenstehender ist der sagt ihr tut da auf diesem I-Tüpfelchen  
109 quasi herumreiten, das bringt euch jetzt nicht weiter, das macht nur mehr Probleme  
110 dann ist es sicher gut.

111 **Interviewer:** Was würdest du dir wünschen für die Zukunft in Bezug auf Konflikte,  
112 wie damit umgegangen werden soll?

113 **VPL:** Ja also für Erwachsene wäre es sicher nicht schlecht, also wenn es so etwas  
114 geben würde zumindest einmal im Jahr oder jedes halbe Jahr. Und für die Kinder, ja,  
115 ich mein, auch für uns dann quasi so, auch dass wir dann quasi lernen neue  
116 Vorschläge zu bringen, dass wir so etwas haben. Jemand mit dem du halt darüber  
117 reden kannst und der dir auch sagt zum Beispiel, na man könnte das nächste Mal zum  
118 Beispiel ein Problem so lösen oder so irgendetwas.

119 **Interviewer:** Und für die Kinder?

120 **VPL:** Für die Kinder ... die, ja ich kannst e nur du und den Eltern halt erklären, weil  
121 ich meine den Eltern wird man nichts aufbrummen können, wie sie es machen  
122 können.

123 **Interviewer:** Auch keinen Vertrauenslehrer?

124 **VPL:** Ich bin mir, für das Alter weiß ich nicht, ob die dann, weil es ist schon so dass  
125 manche dann halt die Bezugsperson brauchen, die sie oft sehen, dass sie da etwas

126 preisgeben was sie jetzt beschäftigt und was jetzt Sache ist, weil manche machen das  
127 gar nicht. Vor allem wenn die nur einmal die Woche da ist bringt das nichts, das  
128 müsste man auf jeden Fall regelmäßig machen. Aber sonst ja eher für die Größeren,  
129 für die Mittelschule ist das sicher nicht schlecht ja, aber ich weiß nicht wie das bei  
130 denen ist, da habe ich zu wenig Einblick

### **Transkription Interview 3 Lehrerin öffentliche Volksschule**

1 **Interviewer:** Was bedeutet Konflikt für dich?

2 **VÖL:** Hmm.. zwei verschiedene unterschiedliche Meinungen, die zu einem Streit,  
3 zu einer Diskussion führen würde ich sagen.

4 **Interviewer:** Und das ist positiv oder negativ?

5 **VÖL:** Negativ, Konflikt ist immer negativ, für mich gibt es keinen positiven  
6 Konflikt. Konflikt ist das negative Wort, wenn es positiv wäre, wäre es eben .. mehr  
7 so diskussionsmäßig oder Gesprächsdiskussion oder so etwas und Konflikt ist eher  
8 zwei Welten die aufeinander prallen und nicht von der Meinung abtreten wollen oder  
9 Sichtweise.

10 **Interviewer:** Und zu was für Konflikten kommt es in der Schule? Was sind Gründe  
11 dafür und zwischen wem finden sie statt?

12 **VÖL:** Sehr unterschiedlich, ahm .. also zwischen den Kindern sind eher so  
13 kindertypische Konflikte, so kleine Streitereien, der hat das gesagt, der hat das  
14 gemacht e so wie man es von der eignen Kindheit kennt, ja und dann kommen auch  
15 Konflikte zwischen Lehrern vor, verschiedene Meinungen und in einer Schule wo  
16 doch mehr Frauen sind, kommen leider mehr Konflikte, weil viel gelästert wird, viele  
17 Gerüchte produziert werden, ja..

18 **Interviewer:** Kommt es auch zu Konflikten mit der Direktorin?

19 **VÖL:** Ja die steht da sehr im Mittelpunkt, leider unsere Direktorin ist nicht so die  
20 neutrale Person, sondern die ist eine die auch mit gewissen Lehrern über die anderen  
21 Lehrer lästert und mit dem Lehrer dann über die Anderen lästert, also das ist jetzt  
22 nicht so der neutrale Punkt wo man hingehen kann, wenn man ein Problem hat, die  
23 wirft sich dann schon auf eine Seite und .. macht da ordentlich mit. Ja leider.

24 **Interviewer:** Wie wird mit den Konflikten zwischen Lehrer und Lehrer dann  
25 umgegangen?

26 **VÖL:** Ja da gab es schon mehrere Sachen, also bei einem .. größeren Konflikt gab es  
27 dann ein Gruppengespräch wo halt leider auch die Direktorin Stellung bezogen hat  
28 und sich auf eine Seite geschlagen hat, also es war kein neutrales Gespräch wo  
29 eigentlich die Direktorin, doch die Stelle einnehmen sollte, die da neutral bleibt und  
30 versucht den Streit zu schlichten, sondern leider sich auf eine Seite geschlagen hat,  
31 ja, jetzt vor kurzem war auch wieder ein Konflikt wo das wieder passiert ist, bei uns  
32 im Lehrerkollegium weiß man das eh, dass man mit einem Problem nicht zur  
33 Direktorin gehen kann, weil es einfach nichts bringt, keine Lösung bringt, sondern  
34 das wird einfach untereinander dann, nicht geklärt, sondern es wird einfach  
35 hinuntergeschluckt und man geht sich dann aus dem Weg.

36 **Interviewer:** Und wieso ist in so einer Situation keine externe Person hinzugezogen  
37 worden?

38 **VÖL:** Das wollte unsere Direktorin nicht, wir haben letztes Jahr, dieses Jahr findet  
39 es auch noch statt aber da bin ich nicht mehr dabei, aber letztes Jahr gab es eine  
40 Supervisorin, die eine freiwillige Supervision abgehalten hat wo Lehrer die  
41 mitmachen wollten, haben mitmachen dürfen und dann wurden solche Themen

42 angesprochen und ja die Dame hat dann eben verschiedene Punkte dargestellt und  
43 eher versucht das Problem mit dir zu lösen, oder nicht zu lösen weil das kann sie ja  
44 nicht, aber besprechen wie du damit besser umgehen kannst, dir da die Sichtweise zu  
45 öffnen sagen wir so.

46 **Interviewer:** Und wenn zwischen den Kindern Konflikte auftreten wie ist der  
47 Umgang oder Ablauf damit ?

48 **VÖL:** Ja bei uns in der Klasse eigentlich holen wir die Kinder dann, also erstens  
49 einmal alleine raus und jeder darf seine Sichtweise erzählen wie er das gesehen hat,  
50 und dann holen wir sie zusammen raus und sie erzählen dann noch einmal wie es war  
51 und da klärt es sich dann eigentlich e schon von alleine, dass er das gemacht hat weil  
52 er gerade böse war oder trotzig war, ja, das wird so eigentlich ziemlich schnell gelöst.  
53 Ein paar Kinder haben wir, die gerne lügen und da kommen dann von selbst die  
54 Anderen und sagen Frau Lehrerin das stimmt gar nicht ich habe das gehört, das war  
55 so und so. Ist zwar auch nicht so die nette Art, dass da jemand petzen kommt, aber es  
56 wird gelöst und das Opfer sagen wir einmal, kann dann beruhigter den Schultag  
57 weiter genießen.

58 **Interviewer:** Wann werden die Direktorin oder die Eltern bei einem Konflikt  
59 hinzugezogen?

60 **VÖL:** Ja das ist schwierig, bei uns interessieren sich die Eltern nicht so viel und es  
61 gibt nicht so große Konflikte, dass da wirklich die Eltern dabei sind, außer bei  
62 Kindern die halt wirklich, die es ordentlich können.

63 **Interviewer:** Inwiefern?

64 **VÖL:** hm, ein Schüler zum Beispiel der ist vom Nachmittag schon suspendiert  
65 geworden, weil er dauernd Kinder schikaniert und nervt sich auch mit Fäusten  
66 ausdrückt und ja, da stehen eigentlich, die Eltern sind eigentlich die Großeltern die  
67 da die Erziehung haben, total hinter dem Kind und verstehen jetzt nicht so die Lage  
68 der Schule dass das nicht geht und sind eher so der Meinung dass das Kind nichts  
69 dafür kann weil das Kind schon so viel erlebt hat in seiner Vergangenheit und dass  
70 es gestört ist, das Kind und dass man da nichts machen kann, das muss man einfach  
71 aushalten.

72 **Interviewer:** Wie gehst du in so einem Fall dann damit um ?

73 **VÖL:** Also während der Schulzeit gibt es schon sehr große Diskussionen, ich  
74 versuche mich dann immer zurück zu halten, aber das Kind, es ist sehr gescheit das  
75 Kind, sehr klug, stinkfaul und es weiß genau wie es die Leute provozieren kann. Also  
76 manchmal lasse ich mich gar nicht darauf ein und ignoriere es, aber dann gibt es auch  
77 Situationen, wo man es einfach nicht ignorieren kann und dann gibt es schon  
78 Streitpunkte und hat dann auch bei der Direktorin geendet, wo die Direktorin selbst  
79 keine Lösung gefunden hat und es war an einem Tag, hat er, ich warte nur darauf bis  
80 er dann wirklich aggressiv wird und hinschlagt, weil es war kurz davor, dass er  
81 wirklich die Faust erhoben hätte. Er war dann an einem Tag, ich weiß gar nicht mehr  
82 worum es da gegangen ist, ja , er möchte nicht mitmachen oder nicht lernen und so  
83 fängt das dann meistens an, weil er nicht arbeiten möchte und dann ist er lauter  
84 geworden hat geschimpft, hat uns beschimpft und dann habe ich ihn hinaus

85 genommen bin mit ihm zur Direktorin gegangen, ja, die Frau Direktorin wusste nicht  
86 was sie machen soll und hatte die glorreiche Lösung, er darf jetzt auf unbestimmte  
87 Zeit in eine andere Klasse. Das war damals die zweite Klasse und die  
88 Sonderschullehrerin die dort in der Klasse ist, ist schon eine eher ältere mit mehr  
89 Erfahrung, aber es hat auch nichts geholfen, dort hat er am ersten Tag noch seine gute  
90 Seite gezeigt und am zweiten Tag hat er so wie bei mir, nichts gemacht, hat mit den  
91 Kindern Streit angefangen und ja, dann haben wir ihn wieder langsam zu uns zurück  
92 geholt weil es hat keinen Sinn gehabt, er hat sich bei uns nicht für die Schularbeiten  
93 vorbereiten können, weil wer setzt sich da unten hin und macht mit ihm den Stoff, ja,  
94 dann war er wieder bei uns und der Frau Direktor haben wir halt gesagt er ist wieder  
95 bei uns weil wir uns für die Schularbeiten vorbereiten müssen und das geht leider so  
96 nicht mehr. Ja, aber da war auch die Oma, hat das einfach so akzeptiert und war  
97 einfach so ja, schauen wir einmal was passiert.

98 **Interviewer:** Habt ihr da eine Schulpsychologin oder Vertrauenslehrerin im Haus ?

99 **VÖL:** Ja wir haben eine .. , Schulpsychologin ist es nicht, Schulpsychologin wird  
100 bei uns nur herangezogen bei Kindern, wo man feststellen möchte ob es lernschwach  
101 ist und ob es vielleicht einen anderen Lehrplan braucht, da kommt dann die  
102 Schulpsychologin vom Stadtschulrat und testet das Kind. Auf Verhalten wird in Wien  
103 fast gar nicht getestet, das ist in Niederösterreich glaube ich noch, dass die Kinder  
104 mit Verhaltensschwierigkeiten sogar einen eigenen Lehrplan bekommen, das ist in  
105 Wien aber nicht so. Wir haben eine, wie wird die genannt, eine Beratungslehrerin die  
106 aber einen vollen Stundenplan hat, weil wir ja eine Brennpunktschule sind, und da  
107 gibt es leider in jeder Klasse vier Kinder die aus der Reihe tanzen und, das klingt jetzt  
108 so böse aus der Reihe tanzen, aber sich halt nicht nach den Regeln .. leben und ja.  
109 Die betreut auch unseren Schüler, aber sitzt dann mit den Kindern eigentlich immer  
110 50 Minuten in einem Kammerl und versucht halt spielerisch ein bisschen den  
111 Hintergrund zu erfahren, wie geht es zu Hause, gibt es gerade wieder ein Problem,  
112 ja, aber viel bringen tut es jetzt bei unseren Kindern zum Beispiel nicht.

113 **Interviewer:** Das bedeutet, welche Kinder werden zu dieser Beratungslehrerin  
114 geschickt ?

115 **VÖL:** Ja Kinder die von zu Hause viele Probleme haben und das nicht verarbeiten  
116 können, also wo jetzt zum Beispiel die Mama Alkoholikerin ist oder der Papa gerade  
117 weggezogen ist und die Mama täglich einen neuen Habschi hat ... und, oder eben das  
118 sind dann eh die Kinder die in der Schule Probleme haben mit anderen Kindern,  
119 Lehrer provozieren, leider schon in der Volksschule. Ja mit diesen Kindern arbeitet  
120 sie, schwer erziehbare Kinder möchte ich es jetzt nicht nennen, aber es kommt schon  
121 so hin. Dann gibt es ebenso Einzelstunden, oder manchmal nimmt sie gleich zwei auf  
122 einmal mit, wenn beide einverstanden sind, dass die zusammen spielen können und  
123 versucht halt in solchen Situationen das Gespräch zu suchen und was könntest du  
124 besser machen und so weiter, aber das ist halt schwierig nutzt halt eine Wochenstunde  
125 nicht viel, da bräuchte es mehr Unterstützung.

126 **Interviewer:** Ist diese Dame nur einen bestimmten Tag die Woche in der Schule?

127 **VÖL:** Nein die ist, sie war bis jetzt glaube ich drei Tage die Woche da, aber weil bei  
128 uns so viel Ressourcen gebraucht werden ist sie jetzt vier Tage da. Donnerstag ist sie  
129 in einer anderen Schule wo sie da weniger Kinder zu betreuen hatte. Sie war früher  
130 im 19. Bezirk und da hatte sie, ich glaube ein Kind von der ganzen Schule zu  
131 betreuen, ja, bei uns ist der Stundenplan voll, wobei ich immer auch noch Platz lassen  
132 muss für Elterngespräche wo dass dann noch einmal mit den Eltern diskutiert wird,  
133 wie das Kind vorangeht, ob es Fortschritte oder keine Fortschritte gibt, ja, und einen  
134 Tag ist sie eben in einer anderen Schule in Floridsdorf.

135 **Interviewer:** Das bedeutet die Beratungslehrerin führt Gespräche mit den Eltern?

136 **VÖL:** Ja genau, wenn sie es für nötig hält, ist dann auch die Klassenlehrerin dabei,  
137 oder eben, wen es nichts mit der Klassenlehrerin zu tun hat, dann ist es ganz ihr Ding,  
138 dann ist sie mit den Eltern alleine und die Direktorin ist da eigentlich überhaupt nicht  
139 eingebunden.

140 **Interviewer:** Und gibt es in deiner Schule mehr Konflikte aufgrund von  
141 Interkulturalität? Beziehungsweise auch andere Konfliktgründe?

142 **VÖL:** Ich würde sagen, also es gibt sie schon, aber sie sind jetzt nicht prozentuell die  
143 meisten Konflikte. Wir haben mit unserer Parallelklasse haben wir ein Kind gehabt,  
144 dass eher gegen andere Religionen war und immer geschimpft hat, wenn Kinder  
145 anderer Religionen das gemacht haben oder das gemacht haben oder einfach das Kind  
146 beschimpft hat. Aber sonst wäre mir in unserem Umfeld noch nichts aufgefallen.

147 **Interviewer:** Auch nicht mit den Eltern?

148 **VÖL:** ... Ja also es gibt schon Diskussionen, aber Konflikt würde ich es nicht nennen,  
149 weil ja bis jetzt haben wir eigentlich immer eine Lösung gefunden. Schwimmen war  
150 eigentlich gar nicht so ein Problem zum Beispiel bei unseren muslimischen Mädchen,  
151 das war eigentlich gut geregelt, haben auch einen ganz normalen Bikini also  
152 Badeanzug gehabt, das war bei uns Gott sei Dank kein Problem, das war ganz logisch  
153 für die Eltern, dass das Kind Schwimmunterricht hat. Was ein bisschen, wo die Eltern  
154 ein bisschen überlegt haben war als wir auf Projekttag gefahren sind, aber das haben  
155 wir auch den Eltern selbst überlassen, ich mein, wenn jetzt die muslimische Mutter  
156 das Mädchen nicht dorthin schicken möchte ist das ihre Entscheidung. Wir haben halt  
157 erklärt es ist getrennt zwischen Buben und Mädchen und wir hatten auch nur ein  
158 Mädchenzimmer, weil weniger Mädchen mitgefahren sind, ja, das war auch kein  
159 Problem. Wo es mehr Gesprächsbedarf gegeben hat war, wir haben ein Mädchen mit  
160 der Religion, muss ich nachdenken, weil das ist eine anerkannte Sekte, eine  
161 christliche, ..., ..., irgendetwas mit Gemeinschaft Jesu, und die durfte nicht mittanzen  
162 im Tanzunterricht und da haben wir schon viel gesprochen und wir haben uns auch  
163 bei einem Pfarrer, ich bin mir jetzt nicht sicher ob der bei ihnen auch so heißt,  
164 angerufen und mit dem geredet und ja die waren der Meinung Tanzen, auch alleiniges  
165 Tanzen, also nicht das Hand an Hand, sondern alleine führt zu Sex und eigentlich  
166 sind auch so Dinge wie Faschingsfeier in der Religion verboten, also so  
167 Feierlichkeiten sind total tabu, ich glaube sie feiern auch nicht Geburtstag. Ja aber da  
168 war nur das Problem mit dem Tanzen und da hatten wir dann die Regelung, dass sie  
169 wenn wir alleine solche Kinderpartytänze gemacht haben durfte sie mittanzen und

170 bei den Gemeinschaftstänzen ist sie dann auf der Seite gesessen und hat zugeschaut.  
171 Ja das war für uns dann so die beste Lösung, weil ganz ausschließen wollten wir sie  
172 auch nicht, das war, wir haben zwei Stunden Turnen in der Woche und das wäre die  
173 Hälfte gewesen wo sie nicht mitmacht, das haben wir auch den Eltern erklärt das wird  
174 dann wahrscheinlich auch an der Note kratzen, weil wenn ich nur einmal in der  
175 Woche mitmache und dann sind wir eben auf die Lösung gekommen, dass sie bei der  
176 ersten Hälfte mitmacht und die letzten 20 Minuten von der Stunde sind dann immer  
177 Partnertanzen und da schaut sie dann zu.

178 **Interviewer:** Erklärt ihr den Schülern die verschiedenen Kulturen, oder lasst sie  
179 eventuell von den Schülern selbst erklären?

180 **VÖL:** Das haben wir jetzt in der vierten Klasse, machen wir so ein, wir wollten  
181 eigentlich alle Kirchen besuchen, also die größten Kirchen besuchen, das geht sich  
182 aber leider zeitlich überhaupt nicht aus, weil wir so viel Druck und so viele Testungen  
183 haben, dass solche Ausflüge leider verloren gehen. Aber jetzt am Ende vom Jahr  
184 werden wir so verschiedene Religionen machen, aber die Kinder wissen eigentlich  
185 relativ gut Bescheid darüber, weil wir ja doch viele Religionen in der Klasse selbst  
186 haben, da haben wir eben serbisch orthodox, ohne Bekenntnis, evangelisch, islam  
187 und katholische Kinder haben wir sehr wenige. Selber präsentieren ist glaube ich  
188 nicht so gut, sie werden eher von mir Texte bekommen die sie dann ausarbeiten  
189 sollen, weil über die eigene Religion selbst besonders die muslimischen Kinder  
190 wissen eigentlich fast gar nichts, wenn man sie eben so fragt. Mit einem Mädchen  
191 habe ich eigentlich ist es dieses Jahr noch gar nicht aufgekommen, aber wie sie jünger  
192 war hat sie viel gesprochen und hat eben auch immer gesagt , ja , sie muss irgendwann  
193 einen tschetschenischen Mann heiraten und das mit dem Kopftuch, sie wollte selbst  
194 immer schon ein Kopftuch tragen und .. ist aber bei uns in der Volksschule, ich will  
195 jetzt nicht sagen verboten, aber es ist nicht gerne gesehen, weil auch die  
196 muslimischen Kinder eigentlich erst ab der Regelblutung das Kopftuch bekommen,  
197 und sie wusste auch selbst nicht warum sie das Kopftuch tragen möchte, sie sind halt  
198 nicht sehr aufgeklärt, zumindest die muslimischen Kinder.

199 **Interviewer:** Wie wurde das an "Kopftuchverbot" unter Anführungszeichen an die  
200 Eltern vermittelt?

201 **VÖL:** Ahm.. ja da, also zumindest bei unserem Mädchen wurde es eigentlich gar  
202 nicht, das ist das einzige Mädchen in meiner Klasse, dass einmal mit Kopftuch  
203 gekommen ist, dann wurde das gar nicht mit den Eltern kommuniziert, sondern  
204 einfach dem Mädchen gesagt, das war damals noch die, das war bei uns in der ersten  
205 oder zweiten Klasse und das Mädchen hatte noch einen Draht zur Vorschullehrerin,  
206 weil sie in ihrer Klasse war, und wie die Vorschullehrerin an dem Tag das Mädchen  
207 gesehen hat, hat sie sich gleich erkundigt, was sie da am Kopf hat und es war nicht  
208 einmal ein Kopftuch, sondern ein Geschirrtuch. Also es war einfach ein, das was ich  
209 gefunden habe, binde ich mir auf den Kopf und da wurde halt unterschwellig schon  
210 gesagt, naja da bist du ja noch zu jung dafür und bei uns ander Schule in der  
211 Volksschule hat man das noch nicht und das muss man erst dann entscheiden, wenn

212 man bereit dazu ist. So wurde das kommuniziert und das Kind hat dann eben selbst  
213 entschieden, ja, anscheinend ist das dann doch nicht so richtig.

214 **Interviewer:** Das bedeutet zu dem Zeitpunkt war der Druck der Eltern noch nicht so  
215 dahinter?

216 **VÖL:** Nein, nein das war wirklich das Mädchen selbst, ich mein die Mama natürlich  
217 trägt sie ein Kopftuch, die Schwester geht ins Gymnasium und trägt ein Kopftuch,  
218 weil ich immer gedacht habe gebildete Kinder sind dann doch immer weltoffener und  
219 sehen ... oder hinterfragen die eigene Religion, aber bei ihnen dauert das noch ein  
220 bisschen. Da gehören zwei Generationen dazwischen denke ich bis die Kinder  
221 denken, eigentlich habe ich damit gar nichts mehr zu tun.

222 **Interviewer:** Was bedeutet Mediation für dich?

223 **VÖL:** Ja ich hatte das noch nie, und ich stelle es mir eigentlich vor wie bei der  
224 Supervision, das halt eine ausgebildete Person ist, die Streit, Konflikte,  
225 Lösungsvorschläge in einer Gruppe oder zwischen zwei Personen oder geht  
226 wahrscheinlich auch mit einer alleine, diskutiert und Lösungsvorschläge vorschlägt  
227 und könntest du das vielleicht so regeln, was würde passieren, eben einfach ... wie  
228 soll ich sagen ... einfach sich vorstellt, verschiedene Wege wenn man die einschlägt  
229 wie das dann ausgehen könnte. Aber die Entscheidung dann der Person selbst  
230 überlassen wird.

231 **Interviewer:** Das bedeutet du siehst Mediation als etwas Positives?

232 **VÖL:** Ja, ja.

233 **Interviewer:** Bist du der Meinung, dass in Volksschulen eine Mediatorin eingeführt  
234 werden sollte, also prinzipiell zur Information findet Mediation immer zwischen zwei  
235 oder mehreren Parteien statt?

236 **VÖL:** Ja also ich glaube in gewissen Schulen, also in Brennpunktschulen wäre es  
237 schon ratsam, wenn da wirklich eine fixe Person wäre, die Konflikte zwischen  
238 Personen löst, weil ich eben bei uns sehe, dass die Beratungslehrerin völlig  
239 ausgelastet ist und eigentlich mit den Kindern selbst bei den Einzelstunden schon zu  
240 viel zu tun hat. Und wenn es dann doch täglich Konflikte gibt, fehlt dann jemand an  
241 den man heranziehen kann oder wo man selbst als Lehrerin hingehen kann und fragen  
242 oder die Kinder hinschicken kann. Jemand ausgebildetes der hat gute  
243 Lösungsvorschläge hat und nicht jetzt auf Bauchgefühl zurückgreifen muss und man  
244 hat schon von vornherein gesehen, dass das nichts bringen wird, wie zum Beispiel  
245 bei meinem Schüler, wo das Klasse wechseln nichts gebracht hat. Da wäre es dann  
246 halt schon gut, wenn jemand da ist der dann doch mit dem Kind arbeitet oder mit der  
247 Lehrerin und dem Kind das da dann professionell an die Sache herangegangen wird.  
248 Weil es gibt bis jetzt eigentlich in jeder Schulstufe so zwei bis drei Kinder die  
249 wirklich täglich auffallen und wo es täglich Streitereien und Konflikte gibt. Also in  
250 Brennpunktschulen würde ich schon finden, dass eine Person wirklich fest angestellt  
251 ist vom Stadtschulrat vielleicht und auch dort immer herangezogen wird und  
252 mitarbeitet.

253 **Interviewer:** Das leitet gerade zu meiner Abschlussfrage über, was wäre  
254 wünschenswert für die Zukunft in Bezug auf Konflikte?

255 **VÖL:** Ja e genau so, dass es eben, weil die Beratungslehrerin ist halt wirklich  
256 eigentlich nur so wie eine Spieltherapie da, die eben die Kinder rausholt aus der  
257 Klasse und 50 Minuten mit denen in der Woche sich beschäftigt und spielt, das ist  
258 halt so die Billigtherapie, wenn die Eltern keine andere Möglichkeit haben. Hin und  
259 wieder setzt sie sich schon mit einem zusammen und spricht und man kann sie auch  
260 holen, wenn es einen großen Streit gibt aber das kommt vielleicht zwei Mal im halben  
261 Jahr vor dass sie halt wirklich Zeit dafür hat, also es wäre in unserer Schule von  
262 Vorteil wenn wirklich eine da wäre, die fix angestellt ist und auch 5 Tage die Woche  
263 da ist und sollte es einmal nichts zu tun geben kann sie sich ja immer noch in eine  
264 schwierige Klasse setzen und da mitarbeiten.

## Transkription Interview 4 Direktor Neue Mittelschule (öffentlich)

1 **Interviewer:** Was bedeutet Konflikt für Sie?

2 **NMSD:** Naja, wenn wir uns einmal nicht miteinander verstehen, wenn wir  
3 aneinander vorbeireden und das ist sicherlich in meiner Schule ein großes Problem  
4 oder kann zu einem großen Problem werden, weil wir so viele verschiedene Sprachen  
5 sprechen, das heißt, da kommt es natürlich schneller zu Konflikten, weil sich unsere  
6 Kinder oft nicht mit Worten gegeneinander ausdrücken können. Haben dann das  
7 Problem, dass sie dann einen Konflikt, eine Auseinandersetzung nicht sprachlich  
8 darüber bringen und dann kann es zu Konflikten kommen, ja, und das ist sicher ein  
9 bisschen ein größeres Problem, wenn man so viele verschiedene Sprachen in einer  
10 Schule hat, wir haben bis zu 27 verschiedene Sprachen hier an der Schule.

11 **Interviewer:** Ist für Sie persönlich ein Konflikt immer etwas Negatives oder hat das  
12 auch etwas Positives?

13 **NMSD:** Jaja, also, wahrscheinlich spricht man in dem Alter indem wir die Kinder  
14 hier betreuen bei Konflikten eher immer Auseinandersetzungen mit verschiedenen  
15 Meinungen. Konflikte müssen natürlich nicht immer nur negativ sein. Für mich  
16 persönlich ist ein Konflikt nicht immer nur negativ, es ist halt dann ein bisschen mehr  
17 wie konstruktive Kritik.

18 **Interviewer:** Das bedeutet ein Konflikt kann auch zu Veränderungen führen?

19 **NMSD:** Ja ja, natürlich denke ich schon, auf alle Fälle.

20 **Interviewer:** Außer den Sprachen, welche Gründe für Konflikte gibt es noch in der  
21 Schule?

22 **NMSD:** Also es kommen eben, und es stoßen eben gerade bei uns an der Schule  
23 verschiedenste Nationen, verschiedene Kulturen und verschiedene Kulturgüter  
24 zusammen, die oft sehr unterschiedlich in ihren Anschauungen sind. Es beginnt auch  
25 schon damit das Problem Mann Frau, Lehrerin Bub, das hier schon Konflikte  
26 entstehen können die aus den Kulturen heraus ausgelöst werden können, wenn man  
27 auch zu Hause eben sehr verhaftet in seiner Kultur ist und andere Kulturen nicht so  
28 sehr akzeptieren möchte, dann kann es auch hier schon bei diesen Dingen zu  
29 Konflikten kommen. Das Nächste ist dann, wir haben die Kinder gerade in der  
30 Pubertät, wenn da umgestellt wird, wenn da dann die Hormone umgestellt werden,  
31 dann kann es natürlich auch zu Konflikten kommen, weil auf einmal ein ganz ein  
32 anderes Zusammentreffen mit Mädchen und Buben ist oder auch Buben  
33 untereinander müssen dann einmal ihren Stand, ihren Platz in der Klasse finden und  
34 den auch oft über Konflikte austragen.

35 **Interviewer:** Wie genau wird bei Ihnen an der Schule mit einem Konflikt  
36 umgegangen ? Vom Auftreten bis zur Lösung.

37 **NMSD:** Ja eben das ist im Prinzip so eine Art Stufenplan nach dem wir im Prinzip  
38 vorgehen, kann man nicht immer genauso einteilen, aber prinzipiell wird einmal der  
39 Lehrer reagieren müssen, der gerade drinnen ist um einmal diese momentane  
40 Situation zu lösen, ganz klar, dann, wenn es wirklich mehr oder ärger ist oder der

41 Lehrer, die Lehrerin merkt, dass es scheinbar größere Probleme gibt, wird er zum  
42 Klassenvorstand kommen, das wäre so wie den Dienstweg einhalten. Wird er mit  
43 dem Klassenvorstand reden, dieser wird vielleicht eine Stunde, eine halbe Stunde je  
44 nach dem darüber verwenden und darüber sprechen mit den Kindern und probieren  
45 die Sache zu lösen. Geht gar nichts mehr werde ich mit hinzugezogen, um Gespräche  
46 zu führen, wird es immer noch schlimmer, melden wir das Ganze dem entweder wir  
47 haben selbst an der Schule noch Betreuungsmöglichkeiten wie eine Sozialarbeiterin  
48 einen Sozialarbeiter, die einspringen können. Der Sozialarbeiter hat dann noch dazu  
49 den Vorteil, er kann auch nach Hause .. direkt vor Ort zu den Eltern gehen, das ist  
50 der große Vorteil von den Sozialarbeitern, wir haben dann auch noch eine  
51 Schulärztin, falls es in diese Richtung, eben hormonmäßig oder pubertätsmäßig kann  
52 sie oft auch ein bisschen einspringen, oder die Beratungslehrerin, die drei Mal in der  
53 Woche für ein paar Stunden da ist, die nimmt sich dann Kinder zu Einzelgesprächen,  
54 zu Gruppengesprächen, zu Zweiergesprächen, macht mit einem Teil der Klasse  
55 etwas, also diese Lehrerin ist sehr wertvoll an der Schule. Funktioniert das Ganze  
56 innerhalb der Schule gar nicht mehr, dann gibt es auch hier die Möglichkeit weiter  
57 hinaus zu gehen, dann melde ich das dem Jugendamt weiter, und dann übernehmen  
58 die ein bisschen die Funktion des Konfliktmanagers, der Konfliktlösung. Gleichzeitig  
59 dazu muss ich es auch meinem Inspektor melden, sollte es wirklich, jetzt sind wir  
60 dann schon bei sehr sehr großem Raufhandel oder diesen Dingen die eben alleine  
61 nicht mehr bewältigbar sind, dann wird das eben dem Schulinspektor weitergemeldet,  
62 dann wird der zu einem Gespräch laden mit Eltern Lehrer Direktor und Kind und so  
63 probiert man halt, ja. Das ist diese eine Schiene, auf der anderen Schiene gibt es  
64 natürlich auch Betreuungsmöglichkeiten die man probieren kann, sind halt alle sehr  
65 überlastet und sehr, es gibt eine Mobbingzentrale, es gibt jemanden Ansprechpartner  
66 für mobiles Interventionsteam, die dann speziell auch für Konfliktmanagement  
67 herangezogen werden können.

68 **Interviewer:** Die werden extern geholt?

69 **NMSD:** Die kann man extern holen, ja, ich habe selber ein mobiles Interventionsteam  
70 hier an der Schule, warum, weil ich voriges Jahr zu Weihnachten mit einem Schlag  
71 60 Flüchtlingskinder bekommen habe und dadurch auch gerechnet wurde, das es  
72 vielleicht zu Konflikten kommen kann beziehungsweise ist in diesem mobilen  
73 Interventionsteam auch ein Übersetzer drinnen, damit dieser Konflikt wegfällt, dass  
74 mich der einfach nicht versteht, und nicht versteht was wir eigentlich wollen von ihm.

75 **Interviewer:** Sind das Lehrer von Ihnen die sich ausbilden haben lassen ?

76 **NMSD:** Nein, nein die habe ich extern bekommen, das ist ein Sozialpädagoge, ein  
77 Psychologe extern wurden über den Stadtschulrat scheinbar, diese Adressen eben zur  
78 Verfügung gestellt der ist einmal in der Woche für ein paar Stunden hier, das blöde  
79 ist halt dass die Konflikte nicht genau in der Woche an dem Tag wo die kommen  
80 stattfinden, aber es ist natürlich klar diese Leute betreuen, acht neun oder zehn  
81 Schulen, die können nicht immer und überall sein.

82 **Interviewer:** Wann werden die Eltern hinzugezogen, bei welchen Konflikten?

83 **NMSD:** Ja also wenn sich nichts bessert, wir schauen dann immer, ich habe sogar ein  
84 bisschen ein Formular entworfen, wo ich sage man muss einmal aufschreiben, wann  
85 gibt es was, damit man nicht wegen jeder Kleinigkeit die Eltern her holt. Unsere  
86 Eltern sind berufstätig und hier oft sehr eingespannt und haben dann ein Problem  
87 damit, dass sie in die Schule kommen müssen, weil es oft der Chef nicht versteht,  
88 warum sie da her müssen. Also somit versuchen wir möglichst die Konflikte in der  
89 Schule zu lösen und einfach wenn es wirklich nicht mehr geht, wenn man sich denkt  
90 jetzt reicht es, das muss ich jetzt einmal den Eltern sagen, oder wenn es eine kräftigere  
91 Auseinandersetzung gibt eine Schlägerei, dann muss ich natürlich sowieso die Eltern  
92 verständigen, das kommt auch ab und zu einmal vor.

93 **Interviewer:** Sie haben das zuvor schon erwähnt, wie ist die Konfliktkultur  
94 zwischen Schüler und Lehrer, wie gehen Sie damit um?

95 **NMSD:** Naja, ... prinzipiell geht es e nur, wir haben nicht allzu viele Möglichkeiten  
96 außer mit ihnen zu reden, ihnen zu erklären, ihnen zu sagen es ist bei uns so, es ist in  
97 unserer Kultur so, da wird eben die Frau akzeptiert, da hast du zu akzeptieren was die  
98 Frau sagt, es ist nun einmal hier so. Probiere dich einzuordnen,... ja über diese  
99 Gespräche arbeiten wir hier jetzt einmal, der Klassenvorstand, der Lehrer, der  
100 Direktor. Viel mehr Möglichkeiten habe ich nicht, ich hab auch kaum  
101 Sanktionsmöglichkeiten, ich brauche ihnen nicht was weiß ich was androhen, weil es  
102 sowieso nicht passiert. Ich kann ihm nicht einmal androhen: ich schmeiß dich raus,  
103 weil das muss ich absprechen mit oben, weil wo soll ich ihn hinschmeißen, das ist  
104 unnötig, jemandem zu sagen, wenn du nicht brav bist musst du die Schule wechseln.  
105 Das dauert eine halbe Ewigkeit, ja klar kann es vorkommen und wenn es der  
106 Inspektor für notwendig empfindet, dann wird er was machen müssen, aber diese wie  
107 man früher gesagt hat Wanderpokalgeschichten, ja okay, der ist schlimm dann wird  
108 er einmal ein halbes Jahr dort in die Schule gegeben, dann reichen sie ihn weiter zur  
109 nächsten Schule, die Zeiten sind vorbei. Man probiert eben den Konflikt an der  
110 Schule zu lösen, es bringt ja nichts, klar kann ein Neuanfang ein neuer Start sein, aber  
111 in den wenigsten Fällen ist es wahrscheinlich eh wirklich. Und wir haben eigentlich  
112 eh nur mehr oder weniger Gespräche, Gruppengespräche, gruppenspielerische Spiele  
113 werden die Lehrer wahrscheinlich machen, ich weiß es nicht was sich die Kollegin  
114 Beratungslehrerin, hat sicher noch andere Möglichkeiten, weil sie dafür auch besser  
115 ausgebildet ist. Also unsere Chancen sind relativ gering.

116 **Interviewer:** Gibt es auch Konflikte zwischen Lehrern und Eltern, in Bezug auf die  
117 verschiedenen Nationen?

118 **NMSD:** Schau es ist wie immer, man kann es nicht so einteilen, oft hat die Mama  
119 auch in Familien wo man es gar nicht vermutet die Oberhand, und dann ist es wieder  
120 einmal besser, weil wenn man weiß, wenn jetzt einmal der Papa kommt dann ist  
121 wieder eine Zeit lang die Welt in Ordnung, dann wird der wieder darauf schauen,  
122 aber verallgemeinern würde ich das nicht, das ist eben wie überall, das kann man  
123 nicht generell sagen. Es wird mal wo besser funktionieren, wenn der Papa endlich  
124 einmal sagt, so hör zu Bub jetzt ist einmal eine Ruhe, weil jetzt musst du dich wirklich  
125 bemühen oder was auch immer, aber in sehr vielen Fällen haben die Mütter das

126 Sagen, auch zu Hause weil sie eben zu Hause um das Kind sind, und wir erleben auch  
127 immer öfter mit, das Papas gar keinen Auftritt haben daheim, auch vom Kind her, der  
128 geht von früh bis spät oder geht sehr lange oder geht dann arbeiten, wenn das Kind  
129 zu Hause ist, ist der Papa nicht da, dann ist das Kind und der Papa eh nicht greifbar  
130 für einander, dann braucht er sich dann auch nicht aufführen, wenn er eh nie da ist.  
131 Also mit diesen Problemen kämpfen unsere Familien sicherlich auch sehr, dass sie  
132 eben sehr viel und zu sehr ungewöhnlichen Arbeitszeiten arbeiten müssen und dann  
133 für ihre Kinder nicht da sein können, auf der anderen Seite ist das in anderen Kulturen  
134 auch schon so, oder größtenteils sicher so, viele dieser Eltern sehen es als Schwäche  
135 an, wenn ich mich an sie wende. Es ist nicht so wie bei uns in Österreich in vielen  
136 dieser Kulturen, die sind dann nicht mehr zuständig dafür. Da gibt es diesen Spruch:  
137 Lehrer ich hab dir die Knochen geliefert, mach Fleisch drauf. Das sind zwei Paar  
138 Schuhe, viele Eltern aus diesen fernerer Kulturen sind es gar nicht gewohnt diese  
139 Zusammenarbeit mit der Schule. Das hat der Lehrer oder die Lehrerin zu klären, da  
140 mische ich mich als Elternteil gar nicht ein. Das ist manchmal auch ein  
141 Konfliktpotential unter uns Erwachsenen, dass wir eben verstehen müssen, dass es in  
142 anderen Kulturen auch mit der Sache anders läuft.

143 **Interviewer:** Gibt es auch Konflikte zwischen den Lehrern untereinander?

144 **NMSD:** Wahrscheinlich gibt es die auch, in meinem Lehrerzimmer merke ich es aber  
145 eigentlich nicht. Nicht so sehr, hier sind wir zumindest so professionell, das wir  
146 zusammenarbeiten können, da gibt es eigentlich nicht so das ich sagen kann, den darf  
147 ich auf gar keinen Fall bei dem rein schicken zum suplieren, weil da hätten wir ein  
148 Problem, merke ich hier an der Schule gar nicht, überhaupt nicht. Wir gehen auch  
149 manchmal zusammen fort, vielleicht trägt das auch dazu bei, dass wir hin und wieder  
150 sich privat ein bisschen besser kennt, dann muss man sich auch nicht so anspinnen,  
151 wenn man weiß, dass der oder die das oder diese Probleme dort und dort hat. Dann  
152 regelt sich auch vieles von dem her. Ich habe einen relativ fröhlichen Lehrkörper, der  
153 eigentlich alle Tage relativ motiviert und gut gelaunt daherkommt. Ich glaube die  
154 meisten sind relativ gerne hier an der Schule und wie gesagt selber merke ich  
155 eigentlich nicht wirklich, dass wir untereinander die größten Konflikte hätten. Na  
156 klar, gibt es auch welche die nicht so miteinander reden und welche die mehr  
157 miteinander zu tun haben, aber es sind alle soweit professionell das wir ordentlich  
158 und anständig miteinander arbeiten können.

159 **Interviewer:** Was bedeutet Mediation für Sie?

160 **NMSD:** ... ja, ein reflektieren über Dinge die nicht funktionieren würde ich einmal  
161 sagen. Ich weiß jetzt nicht .. ob Mediation immer so eine geführte Sache sein muss,  
162 oft genügt Mediation, wenn man sich am Nachmittag in einem Gastgarten bei einem  
163 Achtel Wein zusammensetzt und etwas ausspricht, das angefallen ist. Ich glaube nicht  
164 das Mediation, immer nur eine von irgendwelchen Fachleuten geführtes Gespräch  
165 sein muss.. ich für mich habe das eigentlich meistens so gehalten, das man dann,  
166 wenn man abgekühlt ist runtergekommen ist, das Problem ein bisschen weniger als  
167 Problem ansieht, wieder versucht mit dem Anderen zu reden und das geht auch ganz  
168 gut, wenn man miteinander fort geht, miteinander zusammen sitzt und sagt: du das

169 vorige Woche, das war jetzt blöd irgendwie reden wir darüber oder wie schauen wir.  
170 Also ich glaube das Mediation nicht nur diese geführten, von geschulten, ja, wenn  
171 wahrscheinlich wenn es ganz arg ist. ich brauchte es Gott sei Dank noch nie, eine  
172 wirklich professionell geführte Mediation.

173 **Interviewer:** Das bedeutet eine externe Mediatorin war nie zu einem Gespräch hier,  
174 oder war die Beratungslehrerin einmal bei einem Gespräch mit Eltern zum Beispiel  
175 einmal dabei?

176 **NMSD:** Doch, ja wir .. wenn es dann so weit kommt, dann ziehen wir die  
177 Beratungslehrerin natürlich auch mit dazu, und wenn sie nicht alleine Sprechen  
178 möchte, sie kommt auch manchmal uns sagt möchtest nicht dabei sein, reden wir zu  
179 zweit zu dritt. Da muss man allerdings immer wieder aufpassen, das sich die Person  
180 die du gerade einlädst nicht überfahren fühlt. Wenn ich da ein Komitee aufbaue ist  
181 das nicht ungefährlich, da kann ich riskieren, dass sie nur in sich geht oder nur auf  
182 Angriff dann erreicht man genau das Gegenteil, also immer vorsichtig, wenn die viele  
183 Leute nur einen ansprechen.

184 **Interviewer:** Würden Sie sich als Direktor wünschen eine Mediatorin im Haus zu  
185 haben oder das Konzept der Peer- Mediation einzuführen?

186 **NMSD:** Ja also ich denke, wäre sicher nicht uninteressant, vor allem Peer- Mediation  
187 unter Kindern finde ich eine sehr wertvolle Sache. Kenne ich von anderen Schulen,  
188 meine Frau arbeitet in Niederösterreich in einer Sonderschule und die haben dort  
189 ausgebildete Peer-Mediatoren aus den höheren Klassen und sie sagt, dass die über  
190 weite Strecken hinweg ganz gute Arbeit leisten können. Ich selber bin noch nicht so  
191 weit dran, aber mit dem islamischen Gymnasium habe ich schon erste Gespräche  
192 geführt in diese Richtung. Islamisches Gymnasium kommt hier auch manchmal zu  
193 mir turnen, und somit stehe ich mit diesem Direktor ein bisschen in näherem Kontakt  
194 und da haben wir einmal darüber gesprochen, ob er schon und ich glaube er hat  
195 Erfahrung mit Peer- Mediation und wir wollen uns dann mal gegen Ende des  
196 Schuljahres treffen und damit er mir seine Erfahrungen erzählt. Weil so diese Peer-  
197 Mediation finde ich eine gute Geschichte, wenn du da wiffe Kinder in den vierten  
198 oder höheren Klassen hast, die auch oft sehr einfühlsam sind, und vor allem diese  
199 Kinder sehen es ja anders, ich als Erwachsener sehe ich, wenn sich ein Kind aufführt  
200 mit ganz anderen Augen als wie wenn das ein Schüler aus einer höheren Klasse ist.  
201 Ich glaube, dass das eine relativ sinnvolle Sache sein kann.

202 **Interviewer:** Wie wäre die Idee der Implementierung ?

203 **NMSD:** Eine Abstimmung mit Lehrern gibt es sowieso, also an einer Schule passiert  
204 nicht wirklich etwas ohne dass die Lehrer miteingebunden sind, sofern es Sachen sind  
205 die ich sowieso zu machen habe, dann wird man halt einmal prinzipiell nur informiert  
206 darüber. Finde es aber recht wichtig, dass so wie es auch hier ist, die Türe offen ist  
207 und somit in jeder Beziehung, nicht nur räumlich gesehen, sondern, dass diese  
208 Kommunikation trotzdem funktioniert, die Lehrer müssen Bescheid wissen und die  
209 Lehrer müssen es mittragen wollen, sonst kann man es e bleiben lassen, dann kann  
210 ich es als Direktor durchsetzen, aber wie wiff und sinnvoll das dann ist, wissen wir  
211 eh alle, wenn nur auf Befehl von oben etwas gemacht werden soll, dann wird es halt

212 gemacht, wenn der Direktor hinschaut aber nicht mehr, das heißt, wenn dann werden  
213 wir versuchen einen breiten Konsens zu finden, wo wir uns möglichst viele drinnen  
214 wiederfinden.

215 **Interviewer:** Wie hätten Sie das theoretisch geplant, wäre das eine unverbindliche  
216 Übung oder wird das in Klassenvorstandstunden eingebaut?

217 **NMSD:** In die Richtung habe ich mir eigentlich noch gar keine Gedanken gemacht,  
218 unverbindliche Übungen sind immer das Problem, dazu brauche ich Stunden, die ich  
219 vom Inspektor nicht bekomme. Ich bekomme als Schule ein Kontingent, mit dem die  
220 Lehrer arbeiten müssen und mit dem muss ich meinen Schulbetrieb abdecken und  
221 wenn ich jetzt was Anderes, was Neues, machen möchte, muss ich es von wo  
222 abzwacken, das wir haben. Wir haben 300, 600 , 900 Stunden zur Verfügung, und  
223 mit denen kann ich eben 5 Stunden Deutsch, 4 Stunden Mathe, 5 Stunden Englisch  
224 machen und kann dann Teamteaching einen zweiten Lehrer dazu stellen, dass wir zu  
225 zweit arbeiten können oder eben nicht. Also ich bekomme keine Mehr-Stunden, für  
226 diese Dinge braucht man dann auch wieder das ganze Team. Miteinander überlegen,  
227 so, und wo glauben wir, dass wir jemanden loseisen können um dafür Stunden  
228 aufzubringen. ... Aber ich habe mir in die Richtung noch keine Gedanken gemacht,  
229 nein, ich weiß noch nicht wirklich.

230 **Interviewer:** Gibt es bei Ihnen an der Schule noch Klassenvorstandsstunden?

231 **NMSD:** Deziert ausgewiesen im Stundenplan sind sie nicht, .. der Klassenvorstand  
232 macht halt dann, wenn er drinnen ist und ein Problem sieht anstelle von, dann muss  
233 er halt eine halbe Stunde opfern von seiner Zeichen und Geografiestunde. Ja warum  
234 auch nicht einmal von der Mathe, Deutsch oder Englischstunde, wenn einmal  
235 wirklich wo etwas anfällt.

236 **Interviewer:** Was meinten Sie zuvor mit diesem Teamteaching?

237 **NMSD:** Im Prinzip verteile ich die Stunden an die Lehrer, ich sage wer wann wo  
238 Deutsch, Mathe, Turnen unterrichten wird. Wir haben uns vor einiger Zeit geeinigt,  
239 dass wir versuchen möglichst viele Stunden in den Hauptgegenständen doppelt zu  
240 besetzen, sodass wir eben Gruppenarbeiten, Partnerarbeiten und diese offenen Lehr-  
241 und Lernformen besser nutzen können. Doppelt besetzt heißt ja nicht, dass einer  
242 drinnen steht und der Zweite Hausübungen verbessert oder so, da kann man ja  
243 aufgrund dieser Situation, auf lernschwache und lernstärkere Kinder eingehen und  
244 diese in der Stunde fördern. Dass das natürlich wieder neues Konfliktpotential in sich  
245 birgt ist auch klar, wenn jemand nicht so gut zusammenarbeitet, aber wie gesagt, wir  
246 sind professionell genug, als das man eben in dieser Zeit miteinander arbeitet  
247 wenigstens.

248 **Interviewer:** Wird auch versucht die unterschiedlichen Kulturen einander  
249 vorzustellen?

250 **NMSD:** Ja die Klassenvorstände machen das natürlich, vor allem zu Beginn, wenn  
251 jetzt die neuen ersten Klassen kommen wird man sich wieder einmal anschauen. Ich  
252 war letztsens wie wir die Flüchtlingsklasse neu bekommen haben, in der Stunde dabei  
253 und da hat der Klassenvorstand zum Beispiel einmal über Google eine riesen  
254 Landkarte an die Wand projiziert und jeder hat gezeigt wo er vor 4 Monaten noch

255 war, damit sie sich einmal untereinander zeigen, wo komme ich her, was war mein  
256 Weg, warum bin ich da. Klar das machen natürlich die Lehrer, selbstverständlich  
257 muss es so sein. Wir haben dann auch in den unteren Klassen sogenannte VOMI  
258 Stunden, das heißt voneinander miteinander in verschiedenen Sprachen zu lernen.  
259 Und da kommen diese Dinge natürlich auch vor, sie haben beim raufgehen vielleicht  
260 gesehen, es steht in vielen Sprachen Herzlich Willkommen auf den Stufen, das wäre  
261 so eine Aktion dieser Stunde gewesen zum Beispiel. Dass sie sich einmal überlegt  
262 haben, wie können wir Leute willkommen heißen und ihnen aber auch gleichzeitig  
263 zu sagen wir sind hier eine multikulti Sprachenschule und aus dem heraus ist das zum  
264 Beispiel entstanden. Oder manchmal, ich glaube das war im Vorjahr, wo wir dann  
265 einmal aus verschiedenen Kulturen Sachen gekocht haben, wo halt jeder einmal  
266 vorstellen konnte, was essen wir zu Hause und dann das auch ein bisschen  
267 ausprobieren konnte. Soweit die Möglichkeiten halt da sind in der kurzen Zeit wo  
268 man das hat, aber die Sachen kommen ganz gut an. Oder wir waren gemeinsam mit  
269 der Flüchtlingsklasse am Obstmarkt und haben uns dort einmal in den  
270 verschiedensten Sprachen, und das ist ja am Naschmarkt zum Beispiel ganz toll, weil  
271 da können sich meistens unsere Kinder mit den Verkäufern dort ganz gut verstehen  
272 und ist auch damals sehr sehr gut angekommen. Weil die in den verschiedensten  
273 Sprachen eben miteinander kommuniziert haben und an den Obstständen darüber  
274 geredet haben, wie das Obst heißt, und was das ist und wozu braucht man das, und  
275 was kann man damit machen und und Sachen verkosten durften. Also das war eine  
276 wirklich tolle Geschichte.

277 **Interviewer:** Was würden Sie sich für die Zukunft wünschen in Bezug auf Konflikte  
278 oder Mediation in Ihrer Schule?

279 **NMSD:** Ja ich denke natürlich, ich würde mir schon ein bisschen mehr .. Wunsch an  
280 das Christkind.. Stunden wünschen, die ich eben speziell für das verwenden darf. Das  
281 sich eben nicht von irgendwo etwas wegnehmen muss, das ich mir nicht nur  
282 überlegen muss wie mache ich meinen Musikunterricht, dass auch das mit einfließen  
283 kann, sondern diese einzelne Stunde wäre oft wirklich sehr vorteilhaft und sehr  
284 dankbar dafür. Man sieht es ja jetzt zum Beispiel seitdem Berufsorientierung eine  
285 eigene Stunde geworden ist, wo man sich einfach wirklich in der einen Stunde in der  
286 Woche mit verschiedensten Berufen, egal in welche Richtung, beschäftigen muss.  
287 Und wenn ich dann eine andere Stunde habe wo ich mich auch dezidiert damit  
288 beschäftige, dann hat das natürlich seinen Platz und wäre nicht schlecht. Aber jeder  
289 möchte da etwas Anderes, der Eine will eine zusätzliche Turnstunde damit mehr  
290 Bewegung ist der Andere will eine politische Bildung als zusätzliche Stunde, also das  
291 sind Wünsche die kann man mal äußern und sobald etwas Geld kostet wird es sowieso  
292 zum Problem.

293 **Interviewer:** Wissen Sie warum es das Mediatorenprogramm in Gymnasien gibt  
294 und in Volksschulen und Mittelschulen nicht vorgesehen ist?

295 **NMSD:** Naja letzt endlich ist alles eine Bezahlungssache und die Gymnasien werden  
296 vom Bund bezahlt und ich will unseren Bürgermeister nicht in Schutz nehmen, aber  
297 der hat eben ein paar hundert Schulen auszustatten und zu bezahlen und

298 Personalkosten sind irrsinnig hoch, das ist überhaupt keine Frage. Das sich auch  
299 Schulen am Land draußen, ich komme ja selber aus Niederösterreich, leichter tun ist  
300 auch ganz klar. Der Bürgermeister hat eine Hauptschule dort zu betreuen und  
301 vielleicht kommen noch aus zwei Nachbargebieten auch die Kinder, dann bekommt  
302 er von dort auch noch Gelder und der Bürgermeister dort ist Stimmenmaximierer, der  
303 will wieder gewählt werden, also der wird sich hüten zu sagen .. ich hab kein Geld  
304 für die Schule.

305 **Interviewer:** Darf ich noch fragen wie lange Sie schon Direktor sind?

306 **NMSD:** Ich bin noch nicht lange Direktor, ich bin erst seit 3 Jahren hier Direktor. Ich  
307 bin seit über 30 Jahren Lehrer hier in Wien auch sogar in dem Bezirk und jetzt seit 3  
308 Jahren an der Schule Direktor.

## **Transkription Interview 5 Lehrerin Neue Mittelschule (öffentlich)**

1 **Interviewer:** Was bedeutet Konflikt für dich ?

2 **NMSL:** Ahm, eine Auseinandersetzung zweier Personen, die .. sich entweder  
3 irgendwie nicht verstehen oder die ein Problem miteinander haben, oder ... ja.

4 **Interviewer:** Ist der Konflikt eher etwas Positives oder Negatives für dich?

5 **NMSL:** Okay..hmm.. in den meisten Situationen erweckt es etwas Negatives, vor  
6 allem in der Schule.

7 **Interviewer:** Und wann wäre es etwas Positives?

8 **NMSL:** Ich wüsste jetzt nichts Positives an einem Konflikt, da überfragst du mich.

9 **Interviewer:** Was sind Ursachen oder Gründe für Konflikte bei euch in der Schule?

10 **NMSL:** Es gibt verschiedene Ursachen je nach Schulstufe ist es eigentlich wirklich  
11 ganz verschieden, in der ersten Klasse kann ein Konflikt entstehen, wenn der Eine  
12 den Anderen angreift, die .. haben gleich einen Streit dadurch, oder Beschimpfen,  
13 Schubsen in der ersten Klasse haben sie eher noch kindische Sachen wodurch dann  
14 Konflikte entstehen, aber ab der Zweiten ist es dann nicht mehr so, dass bei einem  
15 Schubsen gleich etwas Großartiges entsteht, da sind es eher größere Sachen wie  
16 schlimme Beschimpfungen wirklich Streitereien quasi. Dritte und vierte sind dann  
17 eher Konflikte zwischen Mädchen und Burschen, dass sie sich dann wegen  
18 irgendeinem kleinen Kram beschimpfen, also ja in dieser Schule ist es wirklich ganz  
19 verschieden, habe ich das so erlebt bis jetzt.

20 **Interviewer:** Gibt es bei euch auch Konflikte zwischen den Lehrern oder mit den  
21 Eltern?

22 **NMSL:** Zwischen den Lehrern habe ich bis jetzt eigentlich keine erlebt, Lehrer -  
23 Eltern selber auch nicht.

24 **Interviewer:** Und mit dem Direktor?

25 **NMSL:** Schüler Direktor schon, weil es einfach solche aufmüpfigen Kinder gibt die  
26 sich dann beim Direktor genauso aufführen wie beim Lehrer, und wenn man dann  
27 mit dem Kind zum Direktor geht und er auch da nicht reagiert und einfach keine  
28 Kommunikation will, dadurch entsteht dann auch der Konflikt, der Direktor wird  
29 dann böse, und dann werden die Eltern vorgeladen. So einen Fall hatte ich einmal.

30 **Interviewer:** Wie ist dieser Fall genau abgelaufen? Vom Entstehen bis zur Lösung.

31 **NMSL:** Ja den Schüler hatte ich in Biologie, und ich habe ihm gesagt, dass er  
32 mitschreiben soll und aufhören soll zum Reden, dann hat er gesagt, dass ist ihm alles  
33 egal und dann habe ich gesagt, also bei uns ist es so, dass wir die Schulordnung als  
34 Aufgabe geben, wenn sich ein Schüler nicht korrekt verhält, dann muss er diese  
35 schreiben. Auch die Eltern wissen, dass das quasi eine Bestrafung ist und ihr Kind  
36 etwas angestellt hat. Und dann hat er gesagt, nein er schreibt sie nicht, das ist ihm  
37 egal. Und dann bin ich mit ihm zum Direktor gegangen, wenn er so mit mir redest  
38 und nicht auf mich hört und beim Direktor selbst hat er sich genauso verhalten, mit  
39 den Händen in der Hosentasche und nur mit den Schultern geschüttelt und gesagt,  
40 dass ihm alles egal ist und er wird es wirklich nicht schreiben. Daraufhin wurde eine  
41 Vorladung an die Eltern mitgegeben, aber solche Situationen mit ihm sind bekannt,

42 deshalb war das nicht so schlimm. Die Mama war dann aber erst nach ein paar  
43 Wochen da und dann haben wir es mit der Mama und mit ihm beredet und dann hat  
44 er sich entschuldigt. Bei uns gibt es auch eine Betreuungslehrerin quasi, zu ihr haben  
45 wir den Schüler auch geschickt gleich nach dem Fall und die hat mit ihm gesprochen  
46 und er hat sich dann auch relativ schnell entschuldigt beim Direktor und bei mir und  
47 als die Mama dann anwesend war hat er sich noch einmal entschuldigt und so haben  
48 wir das dann gelöst.

49 **Interviewer:** Ist diese Beratungslehrerin immer in der Schule?

50 **NMSL:** Ich glaube sie ist nicht die ganze Woche da, sondern nur an bestimmten  
51 Tagen.

52 **Interviewer:** Welche Jugendlichen werden zu ihr geschickt ? Welche Konflikte?

53 **NMSL:** Bei jeder Konfliktsituation eigentlich zwischen Schülern, Lehrer- Schüler,  
54 Schüler Direktor, wenn irgendetwas ist was nicht gelöst werden konnte oder eine  
55 Situation die gelöst wurde aber das Kind verhält sich quasi nicht ordnungsgemäß,  
56 wird das Kind zur Beratungslehrerin geschickt. Sie betreut und berätet die Kinder.

57 **Interviewer:** Führt die Dame auch Gespräche mit den Eltern?

58 **NMSL:** Das weiß ich nicht, also den Fall hatte ich auch noch nicht.

59 **Interviewer:** Gibt es eine Schulpsychologin in der Schule?

60 **NMSL:** Nein.

61 **Interviewer:** Gibt es im Zusammenhang mit Interkulturalität Unterschiede im  
62 Konfliktverhalten?

63 **NMSL:** Da muss ich kurz überlegen ... dass es mehr sind dadurch kann ich nicht  
64 bestätigen, aber das es natürlich da und dort zu Konflikten kommt aufgrund der  
65 unterschiedlichen Kulturen, so ein Kulturzusammenstoß kann man schon sagen, habe  
66 ich auch erlebt, aber mehr sind es nicht.

67 **Interviewer:** Was für Gründe gibt es da für einen Konflikt ?

68 **NMSL:** Er hat meine Mutter beschimpft auf seiner eignen Sprache und da ist die  
69 Welt für sie dann gleich zusammengebrochen, da streiten vor allem Burschen und  
70 fangen schnell zum raufen an. Das war das was ich erlebt habe, also das sie schimpfen  
71 auf der eigenen Sprache ist für die Anderen immer schlimmer als wenn sie das Wort  
72 auf Deutsch sagen würden. Obwohl bei uns gibt es ja wirklich die verschiedensten  
73 Nationalitäten und die unterschiedlichsten Kulturen und ich glaube 32 verschiedene  
74 Sprachen die gesprochen werden, also Muttersprachen, und da kommt es natürlich  
75 da und dort zu Konflikten dadurch. Es gibt natürlich auch Gruppenbildungen aber  
76 wenn dann eher Mädchen gegen Burschen, sonst wäre mir da nichts aufgefallen und  
77 ich kenne eigentlich alle Klassen und verbringe auch die Pausen als Gangaufsicht mit  
78 ihnen. Natürlich gibt es auch Grüppchenbildungen zwischen den gleichen Kulturen,  
79 aber dass es deshalb zu Konflikten kommt hätte ich bis jetzt noch nicht erlebt.

80 **Interviewer:** Und wie schaut es da bei den Eltern aus? Wie ist die Eltern Lehrer  
81 Kommunikation in Bezug darauf?

82 **NMSL:** Mir ist in die Richtung nichts aufgefallen also selbst bei Elternsprechtagen,  
83 auch wenn anders stämmige Väter da waren ohne Frauen und sie sind sehr respektvoll

84 umgegangen und vor allem, wenn Mama und Papa da sind, dann ist es sowieso nicht  
85 der Fall. Die Väter waren eigentlich sehr offen.

86 **Interviewer:** Wenn es einen Konflikt gibt indem die Jugendlichen zum Raufen  
87 anfangen, wie wird damit umgegangen?

88 **NMSL:** Wenn gerauft wird, dann gehen wir natürlich gleich dazwischen, vor allem  
89 bei kleineren. Bei größeren habe ich halt meine Bedenken, wenn der Bub zwei Köpfe  
90 größer ist, aber das habe ich noch nicht erlebt. Ich habe das nur bei einer Zweiten  
91 erlebt, da gehen wir dazwischen und trennen einmal die Kinder und dann wird  
92 getrennt mit den Kindern gesprochen und dann halt auch gemeinsam. Beide Kinder  
93 werden hergeholt und dann hat man somit einmal die Geschichte von jedem  
94 Einzelnen und einmal, wenn sie gemeinsam sind. Und wenn man dann noch einmal  
95 mit ihnen redet und die Hintergründe erfährt dann kommt es schneller zu einer  
96 Lösung. Weil dann weiß man von beiden Sichten was das Problem war und kann das  
97 klären. Meistens ist bei den ersten und zweiten Klassen das Problem bereits am  
98 nächsten Tag vergesse und es wird schon wieder miteinander gespielt. Also sie haben  
99 meistens nur für diesen kurzen Moment den Konflikt und dann ist wieder alles  
100 beseitigt.

101 **Interviewer:** Das bedeutet auch bei Gewaltvorfällen werden nicht immer die Eltern  
102 oder der Direktor informiert?

103 **NMSL:** Der Direktor meistens schon, weil er immer wissen möchte was in seiner  
104 Schule passiert. Es wird auch oft beim Direktor gesprochen, nicht immer, aber sehr  
105 oft, bei Raufereien vor allem und ansonsten, die Eltern werden nicht sooft geholt,  
106 weil wenn du wüsstest wie oft es Konfliktfälle gibt an einer Schule und Raufereien.  
107 Also bei kleinen Sachen, natürlich wenn das Kind blutet und irgendetwas anderes  
108 nötig wäre als Sprechen schon, aber bei kleinen Raufereien wo wir schnell  
109 dazwischen gegangen sind und nichts passiert ist werden nicht gleich die Eltern  
110 geholt.

111 **Interviewer:** Was bedeutet für dich Mediation?

112 **NMSL:** ... Die Konfliktlösung ... auf professioneller Ebene, dass wirklich Leute dafür  
113 zuständig sind quasi die professionelle Hilfe leisten in solchen Fällen und quasi  
114 wissen wie sie in solchen Situationen handeln müssen und wie sie das lösen. Meistens  
115 denke ich mir als außenstehende Person, wie könnte ich jetzt handeln und wie könnte  
116 ich jetzt umgehen mit dieser Situation und ich muss mir natürlich Sachen aneignen  
117 und nachlesen und nachschauen, aber Mediatoren hätten das halt hätten da halt glaube  
118 ich gleich eine Lösung und würden wissen wie sie handeln.

119 **Interviewer:** Würdest du es für sinnvoll halten in der Mittelschule eine Mediatorin  
120 zu haben?

121 **NMSL:** Ich denke schon, dass man zumindest eine ausgebildete Lehrkraft da hat,  
122 die diese Ausbildung hat, weil ich habe das recherchiert nachdem ich dein Thema  
123 gehört habe und es ist schon auch machbar, dass eine Lehrerin so eine Ausbildung  
124 hat. Das kann man auch über die Fortbildungsreihen machen, das wird zwar nicht  
125 immer und nicht für jeden angeboten aber das immer eine da ist ist wahrscheinlich  
126 wegen den Finanzen gar nicht machbar. Aber eine Lehrerin oder ein paar die dafür

127 ausgewählt sind, das wäre sehr hilfreich, weil man könnte sich genauso wie bei dieser  
128 Beratungslehrerin an sie wenden und diese Person ist dann quasi die  
129 Ansprechperson, weil die Kinder wollen manchmal freiwillig zu der  
130 Beratungslehrerin und mit ihr über Fälle reden und das wäre dann andersrum für die  
131 Konfliktfälle dass man dann halt extra zu diesem Mediator geht und bei anderen  
132 Sachen zur Beratungslehrerin.

133 **Interviewer:** Weißt du was Peer-Mediation ist?

134 **NMSL:** Ich glaube ich kenne das noch von meiner Zeit, als ich im Gymnasium war  
135 wo es Patenklassen gab und Peer-Mediatoren.

136 **Interviewer:** Glaubst du wäre das System in der Mittelschule sinnvoll?

137 **NMSL:** Naja, hier sind die Altersunterschiede nicht so groß, aber man kann es sicher  
138 probieren. Ich denke schon dass das laufen könnte, aber bei meinen jetzigen Dritten  
139 und Vierten, wären nicht alle dafür geeignet. Und ich denke mir es wären nur ein bis  
140 zwei Kinder in der Dritten die wirklich dafür geeignet wären, weil jeder so seine  
141 eigenen Probleme hat.

142 **Interviewer:** Was würdest du dir für die Zukunft wünschen wie man in der Schule  
143 besser mit Konflikten umgehen könnte?

144 **NMSL:** Das es vielleicht schon während der Lehrerinnenausbildung Seminare in  
145 diese Richtung gibt als Konfliktlösung, teils Mediatorenausbildung als Seminare  
146 einfach um bestimmte Konfliktlösungsmethoden, natürlich kann man nicht alle  
147 durchbesprechen, aber das es halt Ansatzweise besprochen wird und man vor allem  
148 in den Anfangsjahren wie bei mir, wenn man noch nicht viel erlebt hat einfach weiß  
149 wie könnte ich zumindest damit umgehen, natürlich ist die Umsetzung wieder etwas  
150 ganz Anderes , aber wenn man Ansatzweise theoretisch Sachen weiß, dann tut man  
151 sich viel einfacher. Jetzt gehe ich halt zu älteren Kollegen und Kolleginnen und frage  
152 sie nach einer Beratung: schau mal es ist mir das passiert, wie könnte ich das nächste  
153 mal reagieren oder handeln, damit ich es dann weiß.

154 **Interviewer:** Wäre es deiner Meinung nach auch eine gute Idee, wenn einmal ein  
155 pädagogischer Tag stattfinden würde, an dem ein Mediator ein bisschen etwas über  
156 Konfliktlösungsmethoden erzählen würde?

157 **NMSL:** Ja genau zum Beispiel, oder irgendwie so Fortbildungen, dass man sich da  
158 etwas aussuchen könnte, in diese Richtung gibt es gar nichts.

159 **Interviewer:** Glaubst du, dass das für deine Kollegen auch interessant wäre so eine  
160 Fortbildung zu machen?

161 **NMSL:** Ja wenn das quasi als einmalige Fortbildung angeboten werden würde..., die  
162 Jüngeren glaube ich schon. Weil ich auch mit ihnen darüber gesprochen habe, die  
163 Jüngeren schon aber die Älteren sind der Meinung, dass sie genug Erfahrung haben  
164 und so etwas nicht brauchen.

## Transkription Interview 6 Direktor privates Gymnasium

- 1 **Interviewer:** Seit wann gibt es die Peer- Mediation und wie wurde sie eingeführt?
- 2 **GD:** Naja das war .. eine, eine Privatinitiative von, von, von zwei Kolleginnen und das ist  
3 seit circa ... zehn Jahren ist das der Fall, dass einfach mit, mit, mit interessierten  
4 Schülern, in einer unverbindlichen Übung, die werden also quasi ausgebildet und  
5 dann werden eben Problemfälle die es also in Klassen gibt, ah, werden die dann  
6 quasi aufgearbeitet.
- 7 **Interviewer:** Nur mit den Schülern oder auch..
- 8 **GD (unterbricht):** Schon auch, schon auch mit den Lehrpersonen, aber sehr viel auch nur  
9 von Schüler zu Schüler.
- 10 **Interviewer:** Okay, das bedeutet die zwei Lehrpersonen sind auf die Idee gekommen  
11 Mediation einzuführen und Sie waren damit dann einverstanden?
- 12 **GD:** Ja, ja, ja
- 13 **Interviewer:** Das ging nicht vom Stadtschulrat aus ?
- 14 **GD:** Nein, nein, nein
- 15 **Interviewer:** Wissen Sie wie die Meinung der Eltern zum Mediationsprogramm in Ihrer  
16 Schule ist?
- 17 **GD:** Ah, grundsätzlich sehr positiv, ja, weil die Kinder natürlich auch zu Hause erzählen,  
18 ja, wie das da abläuft, und und haben da eigentlich gute Erfahrungen ... und  
19 durchwegs, durchwegs positive Rückmeldungen von den Eltern.
- 20 **Interviewer:** Und wie ist die Einstellung der Lehrer zur Mediation, nutzen sie diese  
21 eventuell selbst?
- 22 **GD:** Naja, auch, auch natürlich positiv, weil alles, was, was natürlich wieder dazu beiträgt,  
23 dass Konflikte klein gehalten werden, oder oder halt halt ahm nicht eskalieren ist  
24 natürlich positiv zu bewerten.
- 25 **Interviewer:** Und haben Lehrer Mediation schon einmal selber beansprucht?
- 26 **GD:** Eher nicht.
- 27 **Interviewer:** Meine Magisterarbeit beschäftigt sich auch mit dem Thema Interkulturalität  
28 und Konflikte, sind Sie der Meinung, dass es dadurch häufiger zu Konflikten kommt  
29 oder andere Gründe für Konflikte entstehen?
- 30 **GD:** Nein.
- 31 **Interviewer:** Warum nicht?
- 32 **GD:** Naja, weil diese Schule eine eine Privatschule ist, in der der Anteil an Ausländern  
33 relativ gering ist und, wenn sind keine auffallenden Unterschiede erkennbar.
- 34 **Interviewer:** Wie wird mit einem Konflikt umgegangen der eskaliert?
- 35 **GD:** Zur Schulpsychologin.
- 36 **Interviewer:** Welche Konflikte wären das?
- 37 **GD:** Naja, ... wenn Gewalt im Spiel ist, oder ... die Peers die Konflikte untereinander nicht  
38 mehr lösen können.
- 39 **Interviewer:** Werden dann auch die Eltern hinzugezogen oder Sie zum Beispiel?

40 **GD:** Die Eltern.. naja ja die haben dann auch ein Gespräch bei der Schulpsychologin..  
41 entweder mit dem Kind oder alleine, in denen ihnen das Verhalten ihres Kindes  
42 aufgezeigt wird. Zu mir kommen hin und wieder Lehrer die Konflikte mit Schülern  
43 haben und mich bitten diese zu klären.

44 **Interviewer:** Was sind Ihrer Meinung nach die Vor- und Nachteile von Peer- Mediation?

45 **GD:** Ah, puh naja, die Vorteile das haben wir schon angesprochen, dass eben gewisse  
46 Konflikte gar nicht ausufern, dass die gar nicht so weit, oder gar nicht bis zu mir  
47 kommen, ja also dass diese quasi gleich abgehandelt werden. Ahm.. Nachteile...  
48 sehe ich jetzt einmal keine, nein. Ist halt immer von Jahr zu Jahr verschieden ob  
49 sich genügen Schüler melden, manchmal sind es ein bisschen mehr manchmal ein  
50 bisschen weniger, die da mitarbeiten wollen. Und Und ich meine das ist zwar kein  
51 Nachteil, aber es ist halt ab und zu ein bisschen schwierig da, ähm, Schüler zu  
52 motivieren, dass sie sich da, als als Peers zu Verfügung stellen und das dann auch  
53 eine gewisse Zeit langmachen, weil sie ja auch ausgebildet werden. Aber sehen Sie  
54 das ist halt ein Nachteil, dass das nicht jedes Jahr gleich ist da jemanden zu finden  
55 der da mitmacht.

56 **Interviewer:** Findet die Ausbildung der Peers im Rahmen des Unterrichts statt oder sind  
57 diese extra zu absolvieren?

58 **GD:** Da gibt's unverbindliche Übungen.

59 **Interviewer:** Okay das bedeutet es ist zusätzlich zu den Unterrichtsstunden?

60 **GD:** Ja das ist eine unverbindliche Übung, da können sich Schüler anmelden und und wird  
61 von zwei Kolleginnen eben gehalten, mittlerweile sind es sogar drei und und... ja  
62 ... so läuft das.

63 **Interviewer:** Wie verlief die Ausbildung der Mediatoren? War das im Rahmen eines  
64 Seminars oder anhand von Büchern?

65 **GD:** Da bin ich jetzt ein bisschen überfragt, aber ich glaube, dass sich die natürlich am  
66 Beginn, sehr wohl da ausgebildet haben, also also ausbilden haben lassen. Also die  
67 sind nicht nur ... (atmet aus)... ins Blaue hinein da quasi das angegangen, also die  
68 haben sehr wohl, also auf Ei- Eigeninitiative sich halt da geschult und ähm auf  
69 diesem Gebiet ja.

70 **Interviewer:** Haben Sie selber schon einmal Erfahrungen mit Mediation gemacht?

71 **GD:** Nein

72 **Interviewer:** Okay, haben Lehrer Mediation schon einmal benutzt in Bezug auf  
73 Elterngespräche zum Beispiel?

74 **GD:** Ich bin erst seit eineinhalb Jahren Direktor also hab ich da keinen Überblick.

75 **Interviewer:** Sehen Sie persönlich einen Konflikt als etwas Positives oder Negatives?

76 **GD:** Was Negatives.

77 **Interviewer:** Was würden Sie sich für die Zukunft für Entwicklungen in Bezug auf  
78 Konfliktmanagement oder Mediation in Ihrer Schule wünschen?

79 **GD:** Ich würde mir wünschen, dass das ahm, doch immer genügend Kinder, weils eine  
80 wirklich sehr sehr positive Arbeit ist, die die den Kindern selber hilft, also die da  
81 jetzt quasi ah selber Peers sind aber ja genauso natürlich denen die die Hilfe dann

82 in Anspruch nehmen wollen. Also ich hätte da gerne, dass sich genügend  
83 Interessenten dafür quasi gibt die sich dafür auch zur Verfügung stellen, weil es  
84 einfach, unter Kindern einfach leichter ist also das ist quasi so ein Konflikt-  
85 ...diskutieren auf Augenhöhe und da, also da hätte ich, das immer genug Kinder  
86 gibt, ja das wäre mein Wunsch.

## Transkription Interview 7 Lehrerin privates Gymnasium

1 **Interviewer:** Wie wurde Mediation in der Schule beziehungsweise bei Ihnen als  
2 Professoren eingeführt?

3 **GL:** Ja eigentlich gar nicht, ich weiß, dass zwei Lehrerinnen dieses System eingeführt  
4 haben, aber ja, genaueres weiß ich auch nicht.

5 **Interviewer:** Wie geschult sind Sie als Lehrerin in Bezug auf Mediation?

6 **GL:** Geschult sind wir gar nicht, also zu meiner Zeit gab es auch nichts in der  
7 Ausbildung oder im Studium darüber, ich weiß nicht ob das heute anders ist. Ich  
8 denke, ja, jeder hat seine eigenen Methoden entwickelt damit umzugehen.

9 **Interviewer:** Wissen Sie wie die Meinung der Eltern Ihrer Schüler zur Mediation ist?

10 **GL:** Nein, bei mir wurde es soweit ich weiß auch nie benutzt, deshalb habe ich dazu  
11 auch keine Rückmeldung.

12 **Interviewer:** Welche Konflikte treten am häufigsten auf? Welche Ursachen gibt es?

13 **GL:** Also, was natürlich häufiger vorkommt ist Mobbing, aber ansonsten, ..., ja wenn  
14 sie sich gegenseitig Gegenstände wegnehmen, diese Ich-Bezogenheit.

15 **Interviewer:** Sind Sie der Meinung, dass es in dieser Schule vermehrt zu Konflikten  
16 kommt aufgrund von Interkulturalität?

17 **GL:** Nein überhaupt nicht, ..., aufgrund der Tatsache, dass wir eine Privatschule sind  
18 ist das Klientel anders ... also es gibt zwar Ausländer an der Schule natürlich aber  
19 die kommen aus Familien, also, die haben einen anderen Bildungsstand, deshalb gibt  
20 es hier keine Auffälligkeiten aufgrund dessen.

21 **Interviewer:** Sehen Sie einen Konflikt als etwas Positives oder Negatives?

22 **GL:** Definitiv als etwas Negatives. Es belastet einen.

23 **Interviewer:** Könnten Sie das bitte genauer ausführen?

24 **GL:** Naja.. wenn ich daran denke, dass ich selber einen Konflikt habe, dann ist das  
25 immer negativ. Er belastet mich ja und auch in der Schule belastet er die  
26 Klassengemeinschaft oder beeinflusst das Lernverhalten. Für mich würde ein  
27 Konflikt nie etwas Positives darstellen.

28 **Interviewer:** Wie gehen Sie persönlich mit einem Konflikt in Ihrer Klasse um?

29 **GL:** .. naja .. meistens kläre ich diese selber, aber ab und zu hole ich dann auch schon  
30 einmal die Peers dazu und lasse die vermitteln. Aber wir Lehrer waren es ja auch  
31 schon von früher gewohnt, solche Streitereien selber zu klären. Deshalb ist das in den  
32 meisten Fällen auch kein Problem.

33 **Interviewer:** Haben Sie in Elterngesprächen schon einmal Mediatoren benötigt?  
34 Oder haben Sie selbst in Ihrem Privatleben schon einmal Mediation genutzt?

35 **GL:** Nein noch nie, auch nicht in Elterngesprächen.

36 **Interviewer:** Worin sehen Sie die Vor- und Nachteile von Mediation?

37 **GL:** Also, ein Nachteil ist sicher, dass sich die Kinder freiwillig melden müssen, also  
38 die Schulung findet zur privaten Zeit, also in der Freizeit der Kinder statt, deshalb  
39 melden sich auch nicht so viele. Vorteil ist halt, dass die Kommunikation von Schüler

40 zu Schüler anders ist, als, wenn ein Erwachsener dabei ist und der Konflikt  
41 wahrscheinlich schneller gelöst werden kann.

42 **Interviewer:** Sind Ihnen Verbesserungen seit der Einführung aufgefallen?

43 **GL:** Naja, ich schätze in den ersten und zweiten Klassen kommt es schneller, ähm,  
44 zu einer Klassengemeinschaft, also, dass sich alle verstehen und für die Kinder ist es  
45 auch eine einfachere Problemlösung, als, ähm, wenn sie das mit uns Lehrern klären  
46 müssen.

47 **Interviewer:** Was würden Sie sich für diese Schule wünschen in Bezug auf  
48 Konfliktmanagement und Mediation?

49 **GL:** Naja ich würde mir eine Mediationsschulung für die Lehrer wünschen, dass  
50 ahm, alle Lehrer darüber Bescheid wissen und ähm, auch alle dieselbe  
51 Grundeinstellung haben, weil die meisten Lehrer denken sie können, dass auch selber  
52 regeln. Die Schulung könnte auch von den Peers selbst gehalten werden, das wäre  
53 glaube ich ganz interessant, dass auch alle Lehrer mal die Gesichter dieser Personen  
54 kennen und sich eine positive Grundeinstellung ergeben kann. Ich glaube das wäre  
55 eine gute Erfahrung.

56 **Interviewer:** Das bedeutet die Einstellung zu Mediation ist nicht von allen Lehrern  
57 positiv?

58 **GL:** Naja.. wie bei jedem Thema gibt es halt Leute die nicht so dafür sind. Gerade  
59 welche die schon lange in diesem Beruf sind sehen da halt keinen Bedarf darin, weil  
60 sie es bis jetzt auch selber regeln konnten. Ich glaube die verstehen, das ein bisschen  
61 als persönlichen Angriff. Es gibt aber auch einige die dahinter stehen, vor allem das  
62 junge Kollegium, die sehr viel davon halten und dann gibt es einige die es halt  
63 akzeptieren, und ja.. das war es.

## Transkription Interview 8 Mediatorin 1

1 **Interviewer:** Was bedeutet Konflikt im Allgemeinen für Sie?

2 **M1:** Für mich, naja es ist meistens ein Kommunikationsbruch, beziehungsweise oft  
3 sind es Missverständnisse oder es ist die Beziehung in irgendeiner Form gestört, also  
4 Konflikte sind ja ganz oft auf der Beziehungsebene eine Störung weil irgendetwas  
5 nicht passt, oder strukturelle Konflikte, also es gibt ja ganz verschiedene. Im  
6 Jobbereich sind ganz oft strukturelle Konflikte ein Thema, ja, also wo es Konflikte  
7 gibt gar nicht wegen den Personen sondern weil einfach bestimmte Strukturen nicht  
8 passen oder weil gewisse Vorgaben nicht passen oder falsch sind und so weiter.

9 **Interviewer:** Würden Sie sagen ist ein Konflikt etwas Positives oder etwas  
10 Negatives?

11 **M1:** Also es ist prinzipiell einmal anstrengend, weil es ja nicht so lustig ist, weil  
12 momentan ist es einmal da, ja, nur gerade bei diesen strukturellen Konflikten, wenn  
13 man diese löst ist es natürlich gut weil man dann sozusagen in Zukunft bei diesen  
14 Situationen keine Probleme mehr hat, also es ist prinzipiell immer eine  
15 Weiterentwicklungsthema, und Beziehungstechnisch also wenn es jetzt quasi auf der  
16 Beziehungsebene ist, muss man sich auch immer anschauen, wo steht diese  
17 Beziehung gerade, ist hier ein Entwicklungsschritt möglich oder, vielleicht noch  
18 nicht, vielleicht braucht es noch Zeit. Aber auch da kann ich zumindest einen Status  
19 quo aufheben, wo stehe ich denn jetzt mit dem oder der.

20 **Interviewer:** Was sind Ursachen und Konflikte in den Schulen ?

21 **M1:** Naja da muss man sich die verschiedensten Ebenen anschauen, also Schüler-  
22 Schüler Ebene, wenn Sie das ansprechen, also da gibt es natürlich Konflikte innerhalb  
23 der unterschiedlichen Gruppierungen in einer Klasse und diese Gruppierungen  
24 können sein .. eben aufgrund verschiedener Kulturen, oder kann sein aufgrund  
25 verschiedener Idole, ja, also es gibt in der Jugendszene, meine sind von 14 bis 20, da  
26 gibt es noch unterschiedliche, weiß ich nicht, die sich auf unterschiedliche  
27 Musikrichtungen stehen, ja unterschiedliche Jugendgruppen auch, also dass kann ein  
28 Thema sein, oder oft ist auch in der Schule, die häufigsten Konflikte die wir  
29 medieren ist so ehemals beste Freunde, also weiß ich nicht, zwei Mädels die super  
30 befreundet waren, das ist oft bei den Mädels lustiger weise, bei den Burschen  
31 weniger, und dann kommt eine Dritte ins Spiel und die eine befreundet sich dann mit  
32 der und lasst die Andere links liegen. Das ist so ein ganz ein großes Drama bei uns,  
33 aber ich glaube das ist nicht nur bei uns so, sondern das ist so. Oder eben zwischen  
34 zwei Gruppen in der Klasse, und dann kann es schon sein dass manchmal kulturelle  
35 Hintergründe im Spiel sind.

36 **Interviewer:** Genau, das wäre auch schon meine nächste Frage inwiefern sich die  
37 Interkulturalität auf die Konflikte auswirkt?

38 **M1:** Ja Sprachen, dass die zum Beispiel in der Pause immer auf Serbokroatisch reden,  
39 oder türkisch reden und sozusagen niemand in die Gruppe hineinlassen und sich sehr  
40 abschotten und sich manche Gruppen isolieren. Und da muss ich schon sagen, dass  
41 da vor allem aus meiner Erfahrung sehr stark oft, dass wenn es zu solchen Konflikten

42 kommt, kommt es ja e nicht oft, ja, aber wenn dann ist schon so aus dem türkischen  
43 Bereich, die rotten sich zusammen und lassen dann auch niemanden dazu.

44 **Interviewer:** Das bedeutet diese Gruppen machen das absichtlich?

45 **M1:** Ja genau die schotten sich da ab und wollen gar niemand anderen hineinlassen.

46 **Interviewer:** Wie genau versucht man dann so einen Konflikt zu lösen?

47 **M1:** Naja, indem man eben, mit Peers, also wir arbeiten eben sehr stark mit Peer-  
48 Mediation also dass die das dann halt mit ihnen reden und sagen, he Leute, schaut es  
49 einmal auf die Klassengemeinschaft, wie wollt ihr miteinander umgehen, wir machen  
50 dann so Klassenräte, wo sie das dann sagen können und zumindest, dass man einmal  
51 ein Bewusstsein schafft, dass das nicht positiv ist, ob sie das dann weiterhin machen  
52 oder nicht, das kann man dann e nicht beeinflussen, wenn sie wollen, dass die  
53 Klassengemeinschaft besser ist werden sie sich aber bemühen , wenn es ihnen egal  
54 ist werden sie nichts tun, ja, das ist halt einmal so. Aber man muss es ihnen Bewusst  
55 machen, dass sie einen großen Anteil daran haben, mehr können wir da nicht tun.

56 **Interviewer:** Wie funktioniert das Peer-System in dieser Schule?

57 **M1:** Ja also bei uns ist es so, dass wir Peer-Mediatoren haben, wir haben 62 Peer-  
58 Mediatoren ausgebildet da, wir haben da eine große langjährige Tradition im Haus,  
59 also wir haben seit 20 Jahren Peer-Mediation, also österreichweit gibt es das sonst  
60 nicht, und wir haben insgesamt 5 Peer-Programme im Haus, also nicht nur  
61 Peerlearning sondern auch Cultural aduters, wir haben also alle möglichen Peer-  
62 Programme wo Schüler für Schüler etwas tun zu Schülerthemen und ein großes  
63 Projekt ist eben die Peer-Mediation, wo es eben um das Klassen und Schulklima geht.  
64 Und da ist es so, dass die Peers immer eine kleine Gruppe von Peers, also 5 oder 6  
65 Peers begleiten eine erste Klasse durchs erste Schuljahr, das ist so ein Buddy-System  
66 und machen so Klassenräte, dass heißt die treffen sich alle 6 Wochen und besprechen  
67 was gut läuft, was ihnen gefällt, was nicht so gut läuft und das jeder einmal sagen  
68 kann was ihm nicht so gefällt und zwei oder drei Regeln was wollen wir verändern,  
69 an was halten wir uns die nächsten zwei Wochen und schauen einmal, dass es besser  
70 wird. Und die begleiten das eben das ganze Schuljahr, und wenn es in höheren  
71 Klassen zu Konflikten kommt dann gehen eben auch die Peer-Coaches, das sind die  
72 Lehrer die das Programm betreuen, die betreuen eben die Peers und halten ihnen den  
73 Rücken auch frei zu den Lehrern und in den höheren Klassen gehen dann die Peer-  
74 Coaches mit den Peers gemeinsam hinein. Also da suchen wir uns ein paar hinaus  
75 und schauen was es da gibt, aber im Endeffekt machen wir auch nichts anderes als  
76 einen Klassenrat mit ihnen.

77 **Interviewer:** Woher wissen die anderen Schüler wer diese Peers sind?

78 **M1:** Da gibt es ein Fotoplakat, beziehungsweise es gibt Vertrauenslehrer, also wir  
79 Coaches sind so etwas wie Vertrauenslehrer, das heißt die kennen uns die wissen zum  
80 Beispiel zu der Einen können wir gehen, wenn es ein Problem gibt. Und ich rede dann  
81 mit den Klassenvorständen oder meistens kommen die Klassenvorstände zu mir und  
82 sagen pass auf in meiner Klasse passt etwas nicht, ich habe schon mit den Schülern  
83 gesprochen, wir kommen nicht weiter kannst du mal hineinschauen.

84 **Interviewer:** Wann werden jetzt genau die Peers geschickt und wann übernehmen  
85 Sie die Mediation?

86 **M1:** Also die Peers machen dass in den ersten Klassen ganz niederschwellig, dass sie  
87 diese Klassen eben betreuen und mit den Coaches gemeinsam ist das eben in den  
88 höheren Klassen, wenn der Konflikt schon eskalierter ist, da lassen wir sie nicht  
89 alleine hinein, wobei manchmal hat es auch schon Situationen gegeben wo sie auch  
90 alleine gegangen sind. Also da muss man dann schauen, wer ist das, ja, also es gibt  
91 ja solche und solche Peers können wir ihnen das Zutrauen oder sollen wir dabei sein.  
92 Es ist natürlich ein anderes Setting, wenn die Lehrer nicht dabei sind, ja, wenn kein  
93 Erwachsener dabei ist ist es natürlich am gescheitesten, deshalb hat Peer-Mediation  
94 eben den Sinn, dass sie sich das selber regeln und dann lernen sie es auch .

95 **Interviewer:** Was wäre jetzt ein eskalierter Konflikt?

96 **M1:** Naja zum Beispiel letztes Jahr habe ich eine Mediation mit einem Lehrer gehabt,  
97 da braucht es einen Coach, weil nur die Peers sind da zu wenig, ja, aber wenn nur die  
98 Klasse untereinander etwas hat, also so zu sagen die Schüler mit den Schülern und  
99 das ist jetzt einfach, also kein Mobbing, sondern einfach ein Konflikt wirklich, ja,  
100 dann kann man die Peers schon hineinschicken. Nur zum Beispiel bei Verdacht auf  
101 Mobbing, da lassen wir die Peers außen vor, weil das ist erstens ein Fall für die  
102 Schulpsychologie, das muss man auch der Schulpsychologie melden, und wir machen  
103 halt dann gruppendynamisch etwas dazu und motivieren sozusagen die Zuseher nicht  
104 mitzutun, Mobbing ist ja ein System, und je mehr die auch sagen he Leute lasst sie,  
105 die quasi unbeteiligt sind, desto eher ist die Chance dass es gestoppt wird, die haben  
106 die größte Macht. Ihnen das auch bewusst zu machen und mit ihnen zu reden, das  
107 machen wir halt.

108 **Interviewer:** Das bedeutet es gibt auch Mediationsfälle zwischen Schülern und  
109 Lehrern?

110 **M1:** Gibt es auch, es gibt alles Mögliche zwischen Lehrer und Lehrer, zwischen  
111 Schüler und Schüler, zwischen Klasse Lehrer, zwischen Schüler Lehrer, also einzeln,  
112 also alle möglichen Settings haben wir schon gehabt.

113 **Interviewer:** Mit Eltern und Direktor auch?

114 **M1:** Auch mit Eltern, Direktor. Auch wenn beim Direktor ein schwieriger Fall ist, ja,  
115 wird oft die Schulmediation dazu gezogen. Dies sind aber Fälle für die  
116 Schulmediation. Also Peer- Mediation machen die Peer-Coaches und da geht es  
117 wirklich darum dieses Peerteam zu betreuen und die Schüleranliegen, also da geht es  
118 wirklich um die Schüler bei der Peer-Mediation, ja. Bei der Schulmediation geht es  
119 darum, also Konflikte auf allen Ebenen zu bearbeiten, also Eltern Lehrer zum  
120 Beispiel mache ich als Schulmediator und nicht als Peer-Coach. Oder Lehrer Lehrer,  
121 die Mediation zwischen Lehrern das mache ich als Schulmediator.

122 **Interviewer:** Was sind das für Fälle oder Konflikte?

123 **M1:** Da geht es vor allem um Teamteaching, wenn das nicht funktioniert.

124 **Interviewer:** Gibt es auch Konflikte zwischen dem Direktor und den Eltern?

125 **M1:** Naja, da gibt es keinen Konflikt direkt, sondern das ist eine konfliktreiche  
126 Situation, wo es ganz hilfreich ist, wenn man als Mediator dabei ist um ein bisschen  
127 zu vermitteln und zu klären, um die Kommunikation allgemein zu verbessern. Oder  
128 zum Beispiel werde ich auch immer wieder geholt, wenn es schwierige Emails zu  
129 schreiben gibt an die Lehrer, oder so jetzt bei der Übersiedlung waren ein paar Sachen  
130 mit den Anrainern, ja, oder ein paar Klärungsgeschichten und da holen sie auch mich  
131 und ich schaue mir das an ob das sozusagen von der Kommunikation her passt.

132 **Interviewer:** Was sind die Grenzen von Mediation, welche Fälle werden an die  
133 Schulpsychologin übergeben?

134 **M1:** Ja also Mobbing, ist auf jeden Fall mit der Schulpsychologin, nur ich bin der  
135 Meinung, dass die Schulpsychologie ein bisschen wenig ist, also, weil die sind alle  
136 Wochen einmal da und ich glaube nicht dass die die Kapazitäten haben, dass so zu  
137 bearbeiten und vor allem wir kennen die Schüler ja auch ganz anders also .. und mit  
138 der Schulärztin arbeiten wir sehr stark zusammen, weil ja oft gerade diese  
139 Mobbingopfer oft bei der Schulärztin sind, weil sie sagen sie haben Bauchweh oder  
140 Kopfweh oder kommen nicht in die Schule oder wie auch immer. Und so kommt dass  
141 dann halt irgendwie auf und ... Mobbing ist nicht mediierbar, da kann man nur  
142 Interventionen setzen, ahm.. Gewalt, wobei Gewalt ist so zu sagen die Grenze des  
143 mediierbaren ich kann mir dann aber schon ausverhandeln was brauche ich damit ich  
144 damit umgehen kann, also so zu sagen so wie beim außergerichtlichen Tatausgleich,  
145 also es braucht einen Ausgleich nachher den kann ich mir schon ausverhandeln, da  
146 kann ich schon auch als Mediator etwas tun.

147 **Interviewer:** Das bedeutet es ist dann quasi eine Teamarbeit?

148 **M1:** Genau, das ist oft eine Teamarbeit zwischen Schularzt, Schulmediator und  
149 Schulpsychologe, ja, also mit der alten Schulpsychologin haben wir sehr viel  
150 zusammengearbeitet, jetzt ist eine Neue und jetzt ist schon wieder ein Wechsel die  
151 kenn ich noch nicht einmal, ich mein gut es ist jetzt am Anfang, schauen wir mal.

152 **Interviewer:** Wie beschreiben Sie Mediation, was ist Mediation in der Schule für  
153 Sie?

154 **M1:** Also erstens einmal, es gibt sie eigentlich nicht, ja, weil es gibt sozusagen  
155 strukturell nichts, das Ministerium will jetzt ein Unterstützungspersonal an die  
156 Schulen bringen, wie Schulpsychologen und Schulärzte und so weiter, da kommt die  
157 Schulmediation so gut wie nicht vor. Jetzt gibt es glücklicherweise Schulen die haben  
158 eingetragene Mediatoren, die warum auch immer, was tun so wie ich. Weil ich eben  
159 ein großes Peer-Mediationsteam leite also ich habe sieben Lehrer die mit mir dieses  
160 Team führen, hier in der Schule, und weil wir auch so eine Anlaufstelle geworden  
161 sind für Konflikte, machen wir so etwas auch, das ist aber gar nicht unser Auftrag.  
162 Unser Auftrag ist es oft schon, aber wir bekommen es nicht bezahlt, sagen wir es so.  
163 Wir machen das eigentlich neben unserer Tätigkeit als Peer-Coaches sind wir halt  
164 auch Schulmediatoren damit wir halt auch in irgendeiner Form zeigen was es kann,  
165 das Ding Mediation. Weil wir sind zum Beispiel auch Anlaufstelle für Mobbing, wir  
166 haben eine Antimobbingstruktur an der Schule entwickelt, wir haben  
167 Verhaltensvereinbarungen entwickelt, also wir machen auch sehr viel

168 Schulentwicklung, also Schulmediation ist sehr viel Schulentwicklung und  
169 Schulklima, sozusagen Entwicklung aber mit konkreten Maßnahmen, weil ein gutes  
170 Schulklima will jeder, aber dazu muss auch wissen was ich dafür tun muss. Mediation  
171 ist auch die Vermittlung zwischen den Schülern und die Peer-Mediation hat halt den  
172 Vorteil, dass die Schüler einen großen Bezug zur Schule bekommen, die  
173 identifizieren sich ganz anders mit der Schule als andere, und es entsteht auch ein  
174 großes Netzwerk zwischen den Schülern.

175 **Interviewer:** Wie erfolgt die Einschulung der Peers?

176 **M1:** Die bekommen Workshops, also bei uns ist es halt Oberstufe, wir fahren  
177 zweimal im Jahr weg, drei Tage. Am Schulanfang 3 Tage und zum Schulschluss nach  
178 Notenschluss drei Tage, da sind wir in einem Seminarzentrum in Niederösterreich  
179 und zwischendurch sind immer so Workshops am Donnerstagnachmittag immer  
180 wieder einmal, also nicht jeden Donnerstag und dann treffen sich die Teams auch  
181 noch die eine Klasse betreuen ab und zu, wenn da eben so Klassenräte sind.

182 **Interviewer:** Das bedeutet die Einschulung erfolgt auch während der Schulzeit?

183 **M1:** Auch während der Schulzeit ja, aber nicht nur, es ist auch sehr viel außerhalb  
184 der Schulzeit.

185 **Interviewer:** Wie verläuft das genau, die Peers melden sich freiwillig?

186 **M1:** Genau und das ist dann ein Freigegegenstand, also eine unverbindliche Übung,  
187 wie es so schön heißt, und sie müssen bei uns 60 Stunden ist Teilnahmepflicht, aber  
188 es gibt welche die mehr machen, also unser Spitzenreiter letztes Jahr hatte 139  
189 Stunden, also die müssen das auch aufschreiben wie viele Stunden sie arbeiten und  
190 Ausbildung machen und alles zusammen, da gibt es Leute die irrsinnig viel machen  
191 und beschäftigen sich viel mit den anderen Schülern und gehen dann immer wieder  
192 in die ersten Klassen und fragen he Leute wie geht es euch, also da gibt es so richtige,  
193 ich sage immer, Rattenfänger die die Stars sind und von den ersten Klassen  
194 angehimmelt werden. Aber der Vorteil ist, dass die Schüler das Gefühl haben, aha da  
195 gibt es ältere Schüler und die reden mit uns und sagen uns wie es da läuft und wir  
196 haben einen Kontakt zu denen auch und dann kennt der den und der Andere den und  
197 so.

198 **Interviewer:** Das bedeutet an dieser Schule gibt es wirklich viele Schüler die sich  
199 freiwillig als Peers melden?

200 **M1:** Ja sehr viele, wir haben eben 62 Leute, und das ist unser Maximum. Wir könnten  
201 70 nehmen, also wir haben genug Anfragen, aber wir machen schon so ein  
202 Auswahlverfahren, also wir nehmen nicht jeden, aber fast jeden, aber wenn wir eben  
203 über eine bestimmte Anzahl gehen müssen wir halt schauen und da tun wir die halt  
204 ein bisschen weg, die halt schulisch von den Leistungen nicht passen, weil es halt  
205 schon viel Zeit beansprucht. Wir hatten schon Leute die sehr viel Zeit für die  
206 Mediation nehmen aber dafür für die Schule nicht mehr viel machen.

207 **Interviewer:** Wer sucht dann aus, wer in Frage kommt und wer nicht?

208 **M1:** Also es ist so, dass die Schüler in der ersten Klasse sich ihre Peers aussuchen in  
209 der eigenen Klasse und sagen wer von meiner Klasse wäre ein Vertrauensschüler für

210 mich also zu wem würde ich gehen oder auf wen würde ich hören, ja, wenn da  
211 irgendetwas wäre. Und die 5 mit den höchsten Werten reden wir dann an, und auch  
212 die Lehrer machen das und bewerten auch die Schüler, wobei uns die Schülerwerte  
213 wichtiger sind, weil es ist ja von den Schülern für die Schüler und ja die fragen wir  
214 dann ob sie ins Team wollen und die meisten wollen dann eh. Der Sinn ist ja das in  
215 jeder Klasse 3 oder 4 Leuten sitzen, die eine Ausbildung haben und deeskalieren  
216 können, die sofort wenn irgendetwas ist deeskalierend eingreifen, das wäre der  
217 Urgedanke der Peer-Mediation, also eine sofortige Deeskalation.

218 **Interviewer:** Wer hat dann die letzte Entscheidungsmacht wer genommen wird und  
219 wer nicht?

220 **M1:** Die letzte Entscheidung machen die Peer-Coaches aber ich sag einmal zu 90  
221 oder 95% sind es die die sich anmelden.

222 **Interviewer:** Wie wurde die Mediation oder Peer-Mediation hier in der Schule  
223 eingeführt?

224 **M1:** Das haben wir vom Team gemacht, also ich hab begonnen vor 20 Jahren mit  
225 einem Kollegen, der hat damals eine Mediationsausbildung gehabt und wir haben  
226 dann eben begonnen so ein Team aufzubauen und eigentlich die Schüler das alles  
227 entwickeln lassen, also alles was wir haben strukturell haben die Schüler entwickelt,  
228 weil das ja ein Programm ist von Schülern für Schüler das heißt die Lehrer sagen  
229 nicht ihr müsst das und das machen, sondern die Schüler müssen sagen, das brauchen  
230 wir oder das hätten wir gerne und so hat sich das halt irgendwie entwickelt, und wir  
231 haben sie dabei begleitet also gecoacht, deshalb heißt es auch Peer-Coach. Im Laufe  
232 der Zeit haben wir auch das Lehrerteam auf 7 Stück erweitern dürfen und haben  
233 angefangen mit 15 Schülern und jetzt haben wir 62 eh schon lange. Und ich muss  
234 sagen das wichtigste ist aber, dass der Direktor das will und dahintersteht.

235 **Interviewer:** Ich nehme an das ist hier der Fall?

236 **M1:** Ja genau.

237 **Interviewer:** Und wie ist die Einstellung der Lehrer dazu?

238 **M1:** Das hat sich auch gewandelt in den letzten Jahren, am Anfang war das eine  
239 Katastrophe, weil das ja so ein Schwachsinn ist, wozu braucht man das und wir haben  
240 uns das alles noch selber geregelt. Und wir haben dann halt gesagt ja aber das ist ja  
241 was anderes, dass ist ja eine Kommunikationsebene die du einführst von Schüler zu  
242 Schüler, ja, naja also das hat gedauert 5 Jahre bis sie das verstanden haben, und ich  
243 muss sagen wie wir damit begonnen haben hat auch noch kein Mensch gewusst was  
244 das ist, heute ist es wieder anders, also wenn ich heute anfangen wissen ja schon alle  
245 was das ist. Zu meiner Zeit hat noch kein Mensch gewusst was das ist, das hat einmal  
246 10 Jahre gedauert bis das jeder weiß.

247 **Interviewer:** Wie erfolgte dann die Einführung für die Lehrer ?

248 **M1:** Sie haben darüber abgestimmt, also wir haben das schon bei einem  
249 pädagogischen Tag vorgestellt, und dann haben sie abgestimmt ob sie das wollen,  
250 und da war die Mehrheit dafür also der Schulgemeinschaftsausschuss hat das dann  
251 eingebracht, das muss ja auch durch diesen Schulgemeinschaftsausschuss, weil es

252 etwas ist dass die Schule betrifft. Aber es macht sehr großen Sinn einen Schilf zu  
253 machen und ich sag immer ein Drittel will es, ein Drittel mag es nicht und einem  
254 Drittel ist es egal, und wenn zwei Drittel okay sind damit, alle Lehrer müssen es nicht  
255 verstehen.

256 **Interviewer:** Das bedeutet es gibt schon auch noch ein paar negative Stimmen?

257 **M1:** Also bei uns eigentlich kaum negative Stimmen, weil es bei uns schon so  
258 etabliert ist und die Direktion und alle so dahinterstehen und eigentlich auch viele  
259 schon gemerkt haben, dass es etwas bringt. Das eigentlich kaum mehr jemand was  
260 dagegen sagt, aber es gibt halt auch welche die nicht begeistert sind, die sagen halt ja  
261 das gibt es auch, die Schüler sollen sich das selber regeln oder was weiß ich.

262 **Interviewer:** Haben Sie Informationen über die Meinung der Eltern darüber?

263 **M1:** Die Eltern wollen das, wir werden auch sehr stark vom Elternverein gefördert,  
264 und so, also für die Eltern ist das super. Ich muss Ihnen ganz ehrlich sagen, mein  
265 Kind ist auch hier an der Schule und zum Beispiel ich hab sie auch in der Unterstufe  
266 da war die Entscheidung zwischen zwei Gymnasien und ich sag Ihnen ganz ehrlich,  
267 das eine Gymnasium die Peer- Mediation gehabt haben, ich schwöre, das klingt jetzt  
268 blöd, aber man spürt das, wenn man in die Schule hinein geht, weil da ist schon eine  
269 andere Offenheit und eine andere Form der Kommunikation da, da wollen die Leute  
270 sich miteinander auseinandersetzen im Positiven.

271 **Interviewer:** Das bedeutet, wie wurde das vermittelt? Durch das Mitteilungsheft  
272 oder wie?

273 **M1:** Damals noch, haben wir wirklich in jedes Postkasterl ein Schreiben gegeben und  
274 bei jeder Konferenz muss man etwas erzählen, das wichtigste ist sie brauchen ein  
275 Gesicht und bei jeder Konferenz muss man halt ein bisschen etwas erzählen, weil  
276 Mediation ist so Alles und Nichts, man kann sich nichts darunter vorstellen. Ich finde  
277 Vermittlung wäre viel besser also Vermittler oder Streitschlichter, wobei  
278 Streitschlichter auch so blöd finde, aber egal, da kann man sich noch eher etwas  
279 darunter vorstellen, als unter Mediation ich finde das ist ein Unwort.

280 **Interviewer:** Was für Veränderungen sind Ihnen in der Schule seit der Einführung  
281 von Mediation aufgefallen?

282 **M1:** Also was super ist, ist dass die Kollegen wirklich wenn etwas ist kommen und  
283 sagen he pass auf in meiner Klasse da passt was nicht kannst du da einmal hinein  
284 schauen. Also sie sind irgendwie total dankbar auch, dass es da jemanden gibt der  
285 sich mit diesen Befindlichkeiten beschäftigt, die koordiniert und damit umgehen  
286 kann, weil die meisten sagen immer , bitte macht ihr das, ich kann das nicht, ich hab  
287 das nicht gelernt. Ich sag dann immer du brauchst ja nur mit ihnen reden, aber nein  
288 das können sie dann nicht das haben sie nicht gelernt, na gut dann rede halt ich. Also  
289 es ist irgendwie dieses Problem auch, dass Lehrer gar nicht darauf vorbereitet sind  
290 auf schwierige Gespräche oder insgesamt auf ein gruppensdynamischen Handling,  
291 die können mit Gruppen nicht umgehen sie können teilweise mit Kommunikation  
292 nicht umgehen und auch nicht mit Konflikten und sind völlig überfordert ganz oft  
293 und sind froh, dass sie uns haben.

294 **Interviewer:** Das heißt sie würden auch sagen, dass sich die Konfliktkultur  
295 verbessert hat?

296 **M1:** Ja absolut, und das Lehrer zu mir kommen und sagen, pass auf es funktioniert  
297 bei uns nicht im Team können wir uns einmal Zusammensetzen.

298 **Interviewer:** Als Abschlussfrage würde ich noch gerne wissen, was Sie sich für die  
299 Zukunft wünschen in Bezug auf Konflikte und Mediation?

300 **M1:** Ich hätte gerne an jeder Schule so ein System, ich hätte gerne, dass es an jeder  
301 Schule Peers gibt und ich hätte gerne, dass es an jeder Schule einen Schulmediator  
302 gibt. NUR ich sage ihnen ganz ehrlich, das Thema ist in diesem Bereich, das ist halt  
303 in diesen qualitativen Dingen, wer wird da ausgebildet, wer sucht die aus, also ich  
304 denke mir viele Leute werden sich da melden die das machen wollen, aber weiß ich  
305 nicht in welcher Qualität die das dann machen. Das ist immer das Thema, ich mein  
306 ich will nicht sagen dass ich jetzt da die maximale Priorität habe, aber ich denke mir  
307 der Erfolg gibt uns Recht es dürfte nicht so schlecht rennen, weil sonst hätten wir es  
308 nicht so lange und hätten nicht so einen hohen Zuspruch. Aber ... ich meine auch  
309 diese Projekt ist bekannt bis ins Ministerium und eigentlich hat sich noch keiner  
310 darum gekümmert, wie könnte man das irgendwie weitergeben, wissen Sie was ich  
311 meine. Also ich unterrichte auch an der Hochschule und mache dort eben  
312 Fortbildungen für die Lehrer, das ist okay, da kann ich es Gott sei Dank irgendwie  
313 multiplizieren, aber es ist nicht einfach da gute Leute zu finden die so etwas machen,  
314 weil sie müssen ein eigener Typ sein. Das kann nicht Jeder, nicht jeder Lehrer ist ein  
315 Vertrauenslehrer, das kann ich noch so wollen, dass ich einer bin, aber, wenn ich das  
316 nicht habe und nicht ausstrahle dann bin ich das nicht und nur Techniken und  
317 Methoden zu lernen ist zu wenig, man muss auch dieses Herz haben für die Schüler  
318 und das ist schon anstrengend und das muss man auch wollen. Und ich denke mir so  
319 ein Team und wir sind doch 7, so etwas bräuchte man an jeder Schule.

## Transkription Interview 9, Mediator 2

1 **Interviewer:** Wie lange machst du Mediation in der Schule schon?

2 **M2:** Das ist eine gute Frage, ich habe mir das irgendwann einmal ausgerechnet, ahm,  
3 ich bin jetzt das 10. Jahr als Lehrer tätig, und die Mediation habe ich übernommen, 6  
4 oder 7 Jahre mache ich das jetzt schon.

5 **Interviewer:** Wo hast du die Ausbildung gemacht?

6 **M2:** Das ist ein einjähriger Lehrgang auf der Universität und das war immer am  
7 Wochenende geblockt über ein Jahr lang, die Ausbildung. Und ich habe dann schon  
8 nebenbei in die Mediationsgruppen in dieser Schule hineingeschnuppert und diese  
9 dann das Jahr darauf übernommen, das bedeutet es war schon etabliert. Also zwei  
10 Kolleginnen haben das aufgebaut bevor ich hier an die Schule gekommen bin und  
11 haben mich dann relativ bald gefragt ob mich das interessieren würde und dadurch  
12 habe ich dann in meinem 2. Jahr die Ausbildung angefangen und das System dann  
13 übernommen.

14 **Interviewer:** Was bedeutet Konflikt für dich im Allgemeinen?

15 **M2:** Ahm .. naja Konflikt ist sozusagen, etwas längerfristiges, was schon ein  
16 bisschen andauert, was auf jeden Fall zwischen zwei Personen steht und so zu sagen  
17 erfolgreiche Kommunikation und ein erfolgreiches Miteinander beeinträchtigt oder  
18 verhindert und sich wirklich so auswirkt, dass es halt als Störfaktor merkbar und  
19 spürbar ist, also dass man nicht einfach sagen kann, dem gehe ich aus dem Weg oder  
20 da schaue ich weg, sondern das ist etwas was man irgendwie spürt auch wenn man  
21 es nicht direkt sieht, etwas was man mit sich herum trägt.

22 **Interviewer:** Und ist ein Konflikt eher etwas Positives oder Negatives für dich?

23 **M2:** Naja es ist glaube ich in unserer Gesellschaft eher negativ besetzt, also die Art  
24 von Konflikt die ich jetzt gerade beschrieben habe ist ja der ungelöste Konflikt, ist  
25 ein Konflikt der gerade ausgetragen wird, vielleicht aber gar nicht aktiv, sondern im  
26 Hintergrund einfach besteht. Der positive Konflikt oder das Positive an allen  
27 Konflikten wäre so zu sagen die Auseinandersetzung damit, die Auflösung, das  
28 miteinander Arbeiten daran am Konflikt, weil jeder Konflikt zeigt die  
29 Reibungspunkte auf und diese Reibungspunkte sind halt oft das was einen ausmacht  
30 oder einen abhebt von den Anderen und wenn man dann gemeinsam an diese  
31 Reibungspunkte zusammenkommt und merkt eigentlich, woran das liegt und  
32 wirklich sich in die andere Person reinversetzt an diesen Kanten so zu sagen, dann ist  
33 das meistens mit einer Erkenntnisgewinnung verbunden und da kann man auf jeden  
34 Fall seine Empathie trainieren.

35 **Interviewer:** Welche Ursachen und Gründe gibt es für Konflikte in der Schule ?

36 **M2:** Schule ist sehr komplex was das angeht, also wenn wir von Schule reden, reden  
37 wir von so vielen verschiedenen Konfliktbereichen, wir haben einmal die Schüler-  
38 Schüler Ebene, beziehungsweise Schülerinnen- Schülerinnen Ebene, dann auf  
39 Lehrerebene Lehrer untereinander, dann Schüler- Lehrer Konflikte, Eltern-Lehrer  
40 Konflikte, die Direktion ist noch einmal so ein eigener Player in dem Ganzen. Also  
41 es ist auf allen diesen verschiedenen Ebenen kann es Konflikte geben, zwischen einer

42 ganzen Klasse und einem Lehrer, zwischen teilen einer Klasse und anderen Schülern,  
43 Klassen untereinander haben sich schon oft, so zu sagen haben schon oft Konflikte  
44 aufgebaut. Also die Konfliktfelder in der Schule sind so vielschichtig wie die  
45 beteiligten Personen und da haben wir Schüler, Eltern, Lehrer also alle die irgendwie  
46 in dem ganzen Zahnradwerk drinnen stecken.

47 **Interviewer:** Und was wären jetzt so Hauptauslöser für Konflikte in diesen Ebenen?

48 **M2:** ... Naja alles was in die Richtung, ... was kommt am häufigsten vor... ich habe  
49 noch nie so qualitativ darüber nachgedacht, .. ahm.. man muss unterscheiden  
50 zwischen individuellen Konflikten und so gruppendynamischen Sachen.  
51 Gruppendynamisch ist in der Unterstufe oft so Konflikt besetzt die Burschen  
52 Mädchen Beziehung in der ersten zweiten Klasse, bis da einmal diese  
53 Anfangsgrenzen abgebaut sind ... wo wir immer wieder rätseln wo das eigentlich  
54 herkommt so zu sagen, dass sich das nicht und nicht auflöst, dass das so durchgehend  
55 in den ersten Klassen ein roter Faden ist, das Mädchen nicht mit Burschen und  
56 Burschen nicht mit Mädchen wollen. Dann gibt es so Außenseiterproblematiken,  
57 ohne dass man gleich von Mobbing reden muss, dass einfach einer oder eine in der  
58 Klasse ganz signifikant die Außenseiterposition hat und nicht und nicht rein findet,  
59 und das kann sich auch relativ schnell verhärten. Was jetzt die Einzelkonflikte angeht,  
60 dann geht es natürlich immer sehr oft auch um Zugehörigkeitsgefühl, Freundschaften  
61 die nicht mehr so sind, wie man sie gerne hätte, also sehr viel auf dieser emotionalen  
62 Ebene. Ich denke viele dieser Konflikte entstehen einfach aufgrund des Systems das  
63 in der Schule vorliegt, sie sind auf ganz engem Raum 6 mal 50 Minuten mit ganz  
64 wenig Zeit in den Pausen dem zu entkommen. Also wenn da ein Spannungsfeld  
65 besteht und wenn sie unglücklich sind wegen einer anderen Person in der Klasse, ob  
66 das jetzt unerwiderte Freundschaft, Liebe, Enttäuschung, Eifersucht egal was es ist  
67 so zu sagen, dann leiden die halt wirklich fünf Mal die Woche fast jeden Tag sechs  
68 Stunden daran weil sie auf engstem Raum mit dieser Person konfrontiert werden.

69 **Interviewer:** Und zwischen Lehrern untereinander?

70 **M2:** Ja, das ist sehr mannigfaltig. Ich denke da muss man differenzieren zwischen  
71 Konflikten auf der professionellen Ebene und Konflikte die auf der  
72 Befindlichkeitsebene basieren. Dass man einmal professionell nicht einig wird und  
73 unterschiedlicher Meinung ist so zu sagen, ist jetzt ein blödes Beispiel, aber ob dieses  
74 Buch geeignete Klassenlektüre ist oder ob das irgendein Schund ist, über das kann  
75 man dann halt fachlich diskutieren oder einen Konflikt austragen von mir aus auch  
76 darüber. Wo es halt schwierig ist ist, wenn der Konflikt auf der Befindlichkeitsebene  
77 ist, wenn man so zu sagen ... fehlende Wertschätzung, Neid ist leider immer wieder  
78 ein Thema, das Vergleichen untereinander, Konkurrenz. Es gibt aber auch die Ebene  
79 wie gut steht man als Lehrer oder Lehrerin mit der Direktion und ist das verdient, ist  
80 das Standing verdient, wie steht man im Kollegium, ist das Standing verdient, wie  
81 kommt man bei den Schülern an und ist das Standing verdient oder hat man sich das  
82 durch Tauschgeschäfte erkaufte, also die Schüler Schülerinnenliebe woher kommt die,  
83 das ist immer so ein bisschen so, wie soll ich sagen, erregt leicht einmal so .. Skepsis,  
84 wo man sagt okay was macht der eigentlich, schenkt er ihnen die Noten gibt er keine

85 Hausübung, ja okay er gibt Noten sogar Fünfer, er gibt Hausübung, was ist es dann,  
86 es muss irgendetwas Anderes sein.

87 **Interviewer:** In Bezug auf Interkulturalität lassen sich da mehr Konflikte oder  
88 andere Konfliktarten feststellen?

89 **M2:** Also wir, das ist das Bemerkenswerte eigentlich, dass die Interkulturalität oder  
90 dieses nebeneinander und miteinander verschiedener Religionen, wie es bei uns ja da  
91 in diesem Bezirk ganz normal ist, dass das zu wenigen Konflikten zwischen den  
92 Schülern führt. Was manchmal schwierig ist, ist die Kommunikation mit den Eltern,  
93 und als schwierig meine ich jetzt gar nicht negativ sondern es ist einfach eine  
94 Herausforderung, weil man da oft an kulturelle Barrieren stößt in der  
95 Kommunikation, also es sind oft Sprachbarrieren aber dahinter stehen auch kulturelle  
96 Unterschiede, für die man nicht so ein Bewusstsein hat und das ist oft ganz schwierig  
97 da einen offenen Diskurs zu führen. Die kommen manchmal, also ich hab da auch ein  
98 Beispiel das ich dir gerne erzähle, von einem türkischen Vater der mir einfach  
99 irgendwelche Vorwürfe entgegengebracht hat warum seine Tochter in der zweiten  
100 Klasse Unterstufe nicht mitfahren darf auf die Projektstage. Und ich habe gewusst,  
101 dass das Vorwende sind die nicht der Realität entsprechen, weil er sie immer  
102 gewechselt hat und ich habe mich dadurch ein bisschen.. ich war ein bisschen  
103 enttäuscht und sauer fast, weil ich mir gedacht habe ich kommuniziere es offen und  
104 ehrlich und da hätte ich auch gerne eine offene, ehrliche Antwort es passiert ja nichts,  
105 dann verstehe ich es wenigstens warum er sie nicht mitfahren lässt. Nur was mir dann  
106 später eingefallen ist, okay, er dürfte halt irgendwie so zu sagen in den letzten Jahren,  
107 solche Strategien kommen ja nicht von irgendwo her, also er dürfte irgendwie in den  
108 letzten Jahren die Strategie sich angeeignet haben, lieber irgendeine Ausrede als dem  
109 meine Religion und meine Kultur und meine tatsächlichen Befürchtungen schildern,  
110 weil die verstehen das sowieso nicht. Das war irgendwie mein Gefühl dann, weil wie  
111 wir dann zu dem Kern vorgedrungen sind, so über mehrere Wochen, mit telefonieren  
112 und immer wieder zusammensetzen habe ich es verstanden, ich habe verstanden was  
113 seine Bedenken waren und wo die herkommen. Und dann haben wir darüber reden  
114 können, ob wir eine Lösung finden oder nicht, aber so lange ich das Problem nicht  
115 weiß. Aber das habe ich mir dann gedacht, die lernen das wahrscheinlich während  
116 der Volksschulzeit oder auch in anderen Bereichen des Alltags, lernen die halt die  
117 einfachste Strategie ist irgendein Vorwand und nicht he schau das ist meine Kultur  
118 das ist mein Glaube das ist meine Einstellung, weil da geht es natürlich sehr ins  
119 persönliche hinein.

120 **Interviewer:** Und wie ist der Umgang bei weiblichen Professoren?

121 **M2:** Also, da ist oft so, dass, also die Beispiele von so zu sagen Vätern von  
122 männlichen Schülern mit Migrationshintergrund oder einem anderen kulturellen  
123 Hintergrund einfach, dass da jetzt ganz selten Spannungen auftreten. ... Man wird  
124 natürlich den Eindruck nicht los, aber das sind natürlich sehr subjektive Eindrücke,  
125 die Burschen, okay Schritt zurück (lacht). Meine Erfahrung ist eher so, dass auch  
126 österreichische Väter sehr diese Schiene fahren können, also ich hab schon oft das  
127 Gefühl gehabt , dass so zu sagen Lehrerinnen sich manchmal gegen so Väter die mit

128 Vorwürfen kommen und fast schon aggressiv sind so zu sagen, die fahren halt über  
129 Frauen dann recht darüber. Also das hängt gar nicht so mit dem  
130 Migrationshintergrund zusammen, die kommen natürlich auch manchmal mit  
131 Vorwürfen oder irgendwelche Beschuldigungen, das ist auch klar, aber das  
132 aggressive kommt , wenn ich die Sprache beherrsche und mich dadurch schon im  
133 Recht fühle, wird da recht darüber gefahren. Das ist natürlich etwas wo, wo man als  
134 männlicher Lehrer davor bewahrt ist. Da hat es schon ein paar nicht so schöne  
135 Vorfälle gegeben, also wo man dann als männlicher Kollege dazu gerufen wird um  
136 das zu deeskalieren, was halt auch traurig ist.

137 **Interviewer:** Werden Sie dann als Mediator gerufen oder geht es nur darum, dass es  
138 einfach ein Mann ist?

139 **M2:** Wenn man merkt, dass das Gespräch kippt holt man sich Unterstützung, dass  
140 muss dann nicht immer ich sein, in solchen Fällen reguliert das halt ein männlicher  
141 Kollege, vor allem, wenn man das Gefühl hat, dass das eben gegen meine  
142 Geschlechterrolle geht. Ansonsten was ich noch sagen wollte, die Burschen natürlich  
143 in einem gewissen Alter und wir reden da auch von jungen Burschen die zu Hause  
144 keine männliche Bezugsperson haben, weil sie aus alleinerziehenden Haushalten  
145 kommen, das merkt man schon, ... und die Verteilung also die Erfahrung, dass die  
146 auch männliche Lehrer haben ist ganz wohltuend für viele. Also ich bin da immer  
147 sehr froh ,wenn ich ein Klassenteam habe und die Aufteilung sehr ausgewogen ist  
148 und sie auch männliche Lehrer erleben in Fächern die jetzt nicht so männlich besetzt  
149 sind. Also nicht nur Mathematik oder Sport, wir haben zum Beispiel einen Kollegen  
150 der unterrichtet textiles Werken und das finde ich eine tolle Sache je mehr sie  
151 mitbekommen, oder eben auch Männer die Sprachen unterrichten. Also ich denke das  
152 ist etwas ... was man da oft ein bisschen vergisst, weil sie eben beides brauchen und  
153 das eine ein bisschen mehr weil es von zu Hause fehlt.

154 **Interviewer:** Und zwischen den Schülern mit verschiedenen Kulturen und Sprachen  
155 gibt es da Konflikte?

156 **M2:** Gibt es echt gar nichts, also das ist so wenig, dass ich das gar nicht mitbekomme,  
157 und meine Mediatorenkollegen und auch ich als Klassenvorstand habe das noch nicht  
158 mitbekommen. Also ich weiß nicht ob das Glück ist oder das Andere die Ausnahme,  
159 sicher sind wir ganz glücklich damit. Also meine Maturaklasse, da kann ich mich  
160 erinnern in der Unterstufe hat es einen Konflikt gegeben, den ich als interkulturellen  
161 Konflikt bezeichnen würden, der ist aber aus Unwissen heraus entstanden. Also die  
162 beste Prävention für diese Konflikte ist ein offenes Leben der verschiedenen  
163 Kulturen, weil der Konflikt ist so entbrannt, dass die Mädels in meiner Klasse haben  
164 die zwei türkischen Mädels mit Kopftuch, also zu denen gesagt, warum trägst du das  
165 Kopftuch, du hast so wunderschöne Haare, wenn ich so schöne Haare hätte ich würde  
166 niemals ein Kopftuch tragen, also es ist aus einem Kompliment heraus entstanden,  
167 dadurch hat sich das Mädchen unverstanden gefühlt und dann haben wir das halt in  
168 einer Klassenvorstandstunde besprochen und die zwei Mädels haben die Chance  
169 gehabt der ganzen Klasse zu erzählen woher das kommt, warum sie das Kopftuch  
170 tragen und warum das ist. Die waren super selbstbewusst und die Kopftücher waren

171 immer modisch auf den Rest abgestimmt und in dem Moment wo sie das gesagt  
172 haben war das auch nie wieder Thema. Da haben die Anderen dann verstanden, dass  
173 die schon wissen was die tun, so sehr man den Grund dann auch kritisch hinterfragen  
174 kann

175 **Interviewer:** Was ist Mediation für dich?

176 **M2:** Mediation ist ganz einfach das Vermitteln, den Perspektivenwechsel einnehmen  
177 die andere Person wahrnehmen, in ihren Bedürfnissen wahrnehmen und dem meine  
178 eigenen Bedürfnisse gegenüberstellen und dann einfach finden, gibt es erstens einmal  
179 gemeinsame Bedürfnisse, gemeinsame Bedürfnisse aus denen man heraus  
180 gemeinsame Ziele definieren kann. Sehr oft kommt man dann darauf in diesen  
181 Mediationsgesprächen, okay, wir haben diesen Streit aber dahinter, so zu sagen, oder  
182 wenn man sich das als Eisbergmodell vorstellt mit dem Offensichtlichen oben und  
183 den ganzen Wünschen, Bedürfnissen und Träumen darunter, dass man dann darauf  
184 kommt, eigentlich der Auslöser ist etwas Gemeinsames und nichts Trennendes, und  
185 was uns den Konflikt da beschert hat ist auch etwas was und verbindet und nichts  
186 was uns trennt. Also so zu sagen es ist, ..., das ist Mediation also die  
187 Gemeinsamkeiten im Trennenden zu finden.

188 **Interviewer:** Das bedeutet Mediation ist etwas Positives?

189 **M2:** Mediation ist für mich 100 prozentig positiv besetzt. Also es ist Arbeit, aber wie  
190 so viel Sachen ... es müssen beide so zu sagen, es müssen beide wollen, dann kann  
191 man auch von einer erfolgreichen Sache ausgehen.

192 **Interviewer:** Wie ist der Umgang mit einem Konflikt vom Auftreten bis zur Lösung  
193 an dieser Schule?

194 **M2:** Also wir machen das so, das erste was wir machen, wir grenzen uns ab. Also es  
195 gibt die Peer- Mediatoren die sind für die Schüler Schüler Konflikte zuständig, die  
196 sind nicht zuständig für Schüler-Lehrer oder irgendwelche anderen Konflikte und ich  
197 bin auch nicht zuständig dafür Schülerkonflikte zu lösen, sondern ich bin der der die  
198 Peers ausbildet. Also der Peermediatoren Coach, also die Funktionen sind einmal  
199 ganz klar, dann am Anfang des Schuljahres werden die ersten bis dritten Klassen  
200 Unterstufe werden so zu sagen, von Klassenteams betreut, ab der vierten Klasse  
201 wissen sie dann bereits wer die Peers sind, und sind so organisiert, dass sie sie finden.  
202 Aber in der ersten bis dritten Klasse haben wir es als sinnvoll erachtet, dass sie feste  
203 Teams haben und dann hat zum Beispiel die 1c hat dann diese drei bestimmten Peer  
204 Mediatoren und die stellen sich am Anfang des Jahres vor und sagen Hallo, wir sind  
205 der und der und wir gehen in die Klassen und ihr könnt auch immer zu uns kommen  
206 mit dem und dem und .. dann schauen sie halt, und das ist jetzt die spannende Sache,  
207 weil das klappt manchmal sehr gut und manchmal eher weniger , das ist immer so  
208 "working progress", dann schauen sie halt, dass sie regelmäßig in den Klassen auch  
209 präsent sind und Mediationsstunden mit ihnen machen, dabei geht es um  
210 gruppensdynamische Spiele, oder Klassengemeinschaft stärkende Sachen oder  
211 machen anonyme Befragungen wie es ihnen geht und mit diesem Feedback wird dann  
212 die nächste Stunde vorbereitet. Dazwischen treffe ich mich mit ihnen einmal in der  
213 Woche, Freitagnachmittag um 4, da haben wir mittlerweile 2 Gruppen die

214 Anfängergruppe die leitet meine Kollegin und die Fortgeschritten sind bei mir und  
215 die erzählen wie es in der Klasse war und was kann man da machen und dann  
216 versuchen wir ein Brainstorming in der Gruppe. Und wenn gerade keine aktuellen  
217 Fälle sind machen wir halt andere Sachen. Das sind halt die Klassenteams. Aber wenn  
218 ein Konflikt auftritt gibt es halt mehrere Möglichkeiten, Möglichkeit eins und das ist  
219 natürlich die Schönste, die Schüler erkennen selber sie haben einen Konflikt und  
220 suchen die Peers auf und bitten um ein Gespräch. Häufiger passiert es dass man von  
221 einem Klassenlehrer oder Vorstand darauf aufmerksam gemacht werden, das  
222 bedeutet sie kommen entweder zu mir und bitten mich dass ich dem Klassenteam  
223 sage, dass sie in dieser Klasse mal nach dem Rechten schauen sollen oder die  
224 Klassenvorstände gehen gleich zu den Peer-Mediatoren. In einer Klasse hat es jetzt  
225 zum Beispiel, also ich weiß noch nichts Genaueres, das ist eben kurz vor den Ferien  
226 aufgetreten und ich war dann im Krankenstand, da ist etwas aufgekommen zum  
227 Thema Cybermobbing, da wird jemand im Rahmen eines Computerspiels wird der  
228 attackiert oder gemobbt, das dürfte auch ziemlich schlimm sein und daraufhin haben  
229 wir halt, ist der Klassenvorstand zu den Peers gegangen und die Peers zu mir und  
230 dann haben wir in der nächsten Stunden nur das besprochen.

231 **Interviewer:** Okay das bedeutet auch diesen Konflikt lösen die Peers selber, wann  
232 würdest du dann in eine Klasse gehen?

233 **M2:** Ich versuche immer die Peers vorzubereiten nur in ganz ganz harten Fällen gehe  
234 ich mit hinein, wenn ich wirklich das Gefühl habe da ist eine ganz festgefahrene  
235 Mobbing- oder Bullying Situation und die Peers fühlen sich von den Schülern nicht  
236 ernst genommen, was aber ganz selten passiert. Das Schöne das durch die Peers  
237 passiert ist, ist der Wechsel, es kommt nicht wieder eine Autorität oder Lehrer von  
238 außen, also wenn ich hinein gehe und über Mobbing rede kann das bei einigen so  
239 wirken als wäre das eine Deutsch, oder Mathestunden, das ist jetzt Stoff den kann ich  
240 mitnehmen oder nicht, weil er eh nicht geprüft wird. Und wenn ich gerade in der  
241 Phase bin in der ich mitten in der Pubertät bin und mit Lehrern gerade ein Problem  
242 habe ist das schwer. Aber wenn da Schüler der siebten oder achten Klasse drinnen  
243 stehen und auch von ihrer eigenen Erfahrung reden fällt das halt auch auf einen  
244 anderen Boden bei vielen. Das Beste ist natürlich, wenn sie es von beiden bekommen,  
245 aber dazu gibt es dann ja auch die Klassenvorstände.

246 **Interviewer:** Und du bist dann zuständig für Schüler-Lehrer Konflikte oder  
247 Konflikte auf höheren Ebenen?

248 **M2:** Ich mache gar keine Mediationen in dem Sinn. Ich würde wohl, wenn man mit  
249 der Bitte an mich herangetreten wird, aber sonst habe ich diese Funktion offiziell  
250 nicht.

251 **Interviewer:** Wer hat diese Funktion in der Schule ?

252 **M2:** Die Peers sind Anlaufstelle für Schüler Schüler Konflikte, es gibt dann noch das  
253 System der Vertrauenslehrer, die wären dann Ansprechpersonen für Schüler Lehrer  
254 Konflikte, wobei die diesen auch nicht lösen, sondern ein offenes Ohr haben und  
255 Tipps geben können. Und dann haben wir natürlich noch den Schulpsychologen der

256 alle zwei Wochen seine Sprechstunde hat. Das sind die Anlaufstellen die man sonst  
257 hat.

258 **Interviewer:** Sind die Vertrauenslehrer immer an der Schule?

259 **M2:** Das sind Lehrer bei uns an der Schule, die haben die Ausbildung gemacht.

260 **Interviewer:** Haben die dich schon einmal hinzugezogen bei Gesprächen?

261 **M2:** Ahm .. es ist wohl schon vorgekommen in der Vergangenheit, dass ich immer  
262 wieder mediiierend eingegriffen habe in solchen Sachen, sehr viel davon ist aber  
263 passiert im Rahmen meiner Klassenvorstandstätigkeit. Also ich sag einmal  
264 Klassenvorstand heißt immer auch ein bisschen Mediator sein zwischen der Klasse  
265 und den Klassenlehrern, wenn es ein Konflikt ist zwischen der Klasse und dem  
266 Vorstand wird es natürlich schwierig. Also da hat man dann vielleicht einen anderen  
267 Klassenlehrer, aber ist natürlich immer extrem heikel, weil wie spricht man das an  
268 um es nicht noch zu verschärfen. Da ist die Lehrerrolle auch nicht ganz leicht, wenn  
269 man kollektiv mit etwas konfrontiert wird.

270 **Interviewer:** Wie erfolgt die Ausbildung der Peers?

271 **M2:** Also organisatorisch ist es als unverbindliche Übung angeboten in unserer  
272 Schule, normalerweise hatten wir 2 Stunden in der Woche, ist jetzt auf eine Stunde  
273 gekürzt worden, aus der Notwendigkeit heraus, dass wir 30 bis 40 Anmeldungen  
274 haben, was bei nicht ganz 500 Schülern eine gute Zahl ist, deshalb haben wir jetzt  
275 auch zwei Gruppen machen müssen, also wie ich angefangen habe war das eine  
276 Gruppe und die habe ich wirklich jede Woche zwei Stunden lang gesehen. Dann gab  
277 es die goldene Zeit da durfte ich sogar 2 Stunden mit 2 Gruppen haben, also da waren  
278 die Werteinheiten da. Das ist etwas was man sicher kritisch Überfragen muss auch in  
279 dem Bereich dass in den letzten Jahren massiv Werteinheiten gekürzt werden, auch  
280 für solche Sachen und es nicht mehr selbstverständlich ist, dass man solche Sachen  
281 die eigentlich für das ganze Schulklima und Lernen total hilfreich wären, dass das  
282 mehr und mehr weggestrichen wird.

283 **Interviewer:** Wird das durch den Stadtschulrat gestrichen oder von der Direktion  
284 aus?

285 **M2:** Vom Stadtschulrat, also die Direktion versucht wirklich das Beste daraus zu  
286 machen, also die schaut eh, dass es die Übung gibt und da haben wir auch seit Jahren  
287 100 prozentigen Support für das. Das gleiche auch vom Elternverein, die stehen da  
288 voll dahinter, wir wissen natürlich auch, dass wir mit dem etwas haben was für sehr  
289 viele Eltern interessant ist bei der Frage nach dem Schulplatz, also wo sie ihre Kinder  
290 anmelden, weil es nicht selbstverständlich ist, dass das Schulen haben. Die  
291 Werteinheiten die vom Stadtschulrat da sind, also das liebe Geld spielt hier eine  
292 Rolle.

293 **Interviewer:** Wie ist die Meinung der Lehrer zu diesem Programm?

294 **M2:** Ganz unterschiedlich, also da muss man auch differenzieren, es gibt diejenigen  
295 die das extrem positiv aufnehmen und ... aktiv unterstützen, indem man die Peer  
296 Mediatoren einbezieht. Die anderen Lehrer müssen es prinzipiell auch unterstützen  
297 weil die fehlen dann halt in Biologie oder in Spanisch. Also ein Klassenteam setzt

298 sich oft zusammen aus Schülern verschiedener Klassen und dann fehlt der Eine in  
299 Biologie und der Andere in Spanisch. Das heißt man braucht eigentlich sehr viele  
300 Lehrer die zu so einer Stunde ihr Okay geben und einfach sagen ja. Das unterstützen  
301 zum Glück die meisten auf diese Art und Weise. Es gibt immer so zu sagen  
302 verschiedene Philosophien und ich respektiere jeden Zugang, ich dränge mich nicht  
303 auf, das ist ein Angebot das man annehmen kann, es gibt natürlich auch die  
304 Lehrertypen und Klassenvorstandstypen die sagen ich gebe das nicht ab, ich löse alles  
305 selber, es gibt Lehrer die ihre Stunden dafür lieber hergeben als Andere, aber mit dem  
306 muss man Leben, das ist das System. Und meistens haben sie das Gefühl eh sehr  
307 schnell heraußen wenn sie da fragen können und wer da eher Anlaufstellen sind, so  
308 viel Empathie haben die Schüler.

309 **Interviewer:** Das bedeutet, dass es passieren kann das Schüler aus  
310 Unterrichtseinheiten herausgeholt werden?

311 **M2:** Ja wenn zum Beispiel die Anfrage kommt, dass jemand in seiner Deutschstunde  
312 gerne etwas zum Thema Cybermobbing haben möchte, und das ist eine dritte Stunde,  
313 dann müssen sie schauen ob sie da fehlen dürfen. Da ist halt oft der Fehler dass sie  
314 da oft zu kurzfristig Bescheid sagen, das ist halt manchmal ein bisschen  
315 durcheinander, aber das sind auch Lernprozesse. Aber ich kann nicht zulassen, dass  
316 aufgrund solcher Lehrer unsere Arbeit leidet, da muss man extrem transparent  
317 kommunizieren.

318 **Interviewer:** Die Einschulung selber findet nur bei dir statt oder gibt es da eine  
319 Ausbildungswoche?

320 **M2:** Es gibt .. von der ARGE Peermediation Einführungsseminare, da waren sie  
321 jetzt vorletztes Wochenende, da waren die Einführungstage für die Neuen am  
322 Wochenende, da muss ich mich erst erkundigen, wie das gelaufen ist und es werden  
323 auch andere Seminare extern angeboten zu bestimmten Themen wie gewaltfreie  
324 Kommunikation zum Beispiel, da können sie am Nachmittag hingehen und auch in  
325 ihrer Freizeit. Aber die Hauptausbildung bekommen sie von meiner Kollegin die die  
326 Ausbildung auch gemacht hat, die mich seit diesem Schuljahr unterstützt, das hat  
327 auch lange gedauert, jemanden zu finden der mich da unterstützt. Also die  
328 Hauptausbildung erfolgt über diese eine Stunde in der Woche.

329 **Interviewer:** Sind diese Seminare der ARGE kostenlos?

330 **M2:** Das ist gratis, ein Jausengeld wird benötigt.

331 **Interviewer:** Weißt du, auch wenn es vor deiner Zeit war, wie die Mediation  
332 implementiert wurde?

333 **M2:** Das ist eine gute Frage. Ich kann mir vorstellen, so wie unsere Schulkultur ist,  
334 ich kann jetzt nur ein bisschen fantasieren und dir sagen was ich in den ersten Jahren  
335 gemacht habe. Wir haben regelmäßig pädagogische Konferenzen und da gibt es einen  
336 Teil mit allfälliges, also einen allgemeinen Teil wo ich auch etwas über Mediation  
337 erzähle ganz kurz in 5 Minuten, ich gehe davon aus, dass es auch ungefähr so  
338 abgelaufen ist. Beziehungsweise wie ich es übernommen habe, waren es halt 5  
339 Schüler die sich gemeldet haben und das ist langsam gewachsen. Das hat diesen  
340 Schneeballeffekt, die haben eine gute Arbeit gemacht, die anderen Schüler haben das

341 mitbekommen, die haben eine gute Arbeit gemacht, ich möchte das später auch  
342 einmal machen und sie profitieren sehr davon. Wenn ich zurückdenke wie ich in der  
343 Oberstufe war und zum Teil was ich mir angetan habe, wenn ich in eine fremde  
344 Klasse gehen musste und eine Stunde abhalten sollte, hätte ich das nie geschafft,  
345 dafür hätte ich das Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein nie gehabt. Und die sind  
346 zum Teil mit 14, machen die das und stellen sich selbstbewusst vor der Klasse hin.  
347 Also die Fertigkeiten und Fähigkeiten können sie wirklich gut später gebrauchen,  
348 also nicht nur dass sie jetzt helfen, sondern sie erlernen auch Soft-Skills für später,  
349 Allein schon zu wissen wie man mit jemanden kommuniziert, wie man einen Konflikt  
350 aufgreift und ihn bearbeitet, wie man gewaltfrei Kommuniziert, das vier Ohren  
351 Modell, alles das wenn sie das mitnehmen ins Studium und in die Berufswelt dann  
352 haben sie einen unglaublichen Gewinn davon.

353 **Interviewer:** Was sind denn deiner Meinung nach die Vor- und Nachteile von  
354 Mediation?

355 **M2:** ... also fangen wir kurz an bei den Nachteilen, da gibt es keine gravierenden  
356 oder schwerwiegende Sachen, aber was ich immer als nachteilig oder als Defizit  
357 empfinde ist tatsächlich man arbeitet in einem evaluationsfreien Raum. Ich kann nicht  
358 wirklich sagen, was unsere Erfolge sind, wir können es nicht messen, wir können am  
359 Schluss keine Statistik erstellen und sagen, 30 gelöste Konflikte, oder wegen uns  
360 wird 10% weniger gestritten, das ist so zu sagen sehr schwierig für mich als Leiter  
361 und Verantwortlichen für das Ganze zu sagen, arbeiten wir besser als letztes Jahr,  
362 oder als vor drei Jahren. Das empfinde ich als extremen Nachteil. Ich empfinde auch  
363 als Nachteil, dass es aufgrund des Systems nur ganz wenig Platz dafür gibt, wie  
364 gesagt, wir müssen uns da Freitagnachmittag hinsetzen, ich meine sie kommen alle,  
365 und ich rechne ihnen das hoch an, da sitzen dann 20 Schüler vor mir freiwillig und  
366 machen das, dass müsste eigentlich einen ganz attraktiven Platz im Stundenplan  
367 haben, weil da hat die ganze Schule etwas davon. Und das andere sind unsere Vor-  
368 und Nachbesprechungen die oft sehr chaotisch verlaufen, weil die in der großen  
369 Pause kommen und sagen wir sind nächste Stunde in der Klasse wir brauchen noch  
370 einen Tipp und gehen wir das noch einmal durch und die Nachbesprechung ist so 5  
371 Minuten am Gang weil die nächste Stunde schon wieder beginnt. Also wir haben  
372 keinen organisatorischen Rahmen um das irgendwie gescheit zu Besprechen und bis  
373 wir uns am Freitag wieder treffen ist das meiste nicht mehr ganz frisch, das empfinde  
374 ich halt als Nachteil und anstrengend. .. Die Vorteile sehe ich in erster Linie bei den  
375 Schülern die die Ausbildung machen, wie vorher schon angedeutet, was die an  
376 sozialer Kompetenz mitnehmen ist unglaublich. Auch wenn man sieht wie  
377 introvertiertere Schüler aus sich herauskommen und wie gut man mit ihnen  
378 diskutieren kann, innerhalb von kurzer Zeit merkt man, dass ein Umbruch im Denken  
379 passiert. Das sie Kommunikation nicht mehr als gegeben hinnehmen, sondern  
380 hinterfragen, das ist für mich der größte Vorteil und natürlich, dass man damit ein  
381 Zeichen setzt, also im Sinne von präventiver Arbeit, da sind wir wieder bei dem Teil  
382 Evaluation, wir wissen es nicht. Wir machen sehr viel Prävention aber was es im  
383 Endeffekt bringt wissen wir nicht, wir glauben halt, dass wir deshalb nicht so viele

384 Mediationsgespräche haben, ob da ein direkter Zusammenhang ist kann man nicht  
385 sagen.

386 **Interviewer:** Was sind jetzt die Grenzen was ist mit Mediation nicht mehr zu  
387 klären?

388 **M2:** Alles ... die Grenze ist eine Grauzone, aber generell, alles wo sich meine Peers  
389 überfragt fühlen. Erstens etwas was die klassischen Schüler Schüler Konflikte  
390 übersteigt, da gibt es einen anderen Konflikt zum Beispiel einen der vom Elternhaus  
391 ausgeht, wo vielleicht das Jugendamt ein Thema ist wo man nicht weiß was stimmt,  
392 ich konstruiere da einen ganz schlimmen Fall. Wenn zum Beispiel Misshandlung von  
393 zu Hause ausgeht, dann würde ich zu meinen Peers sagen, raus aus dem, das ist nicht  
394 unser Aufgabenbereich. Wenn man so etwas wirklich als Peermediator herausfindet,  
395 kann ja sein, wenn sich da jemand öffnet in dem Gespräch, dann muss man den  
396 ermutigen, es dem Klassenvorstand zu sagen oder dem Vertrauenslehrer oder  
397 Schulpsychologen, wir können da jetzt nichts machen außer dir zuhören, diese Option  
398 gibt es natürlich immer. Und dann muss man schauen, dass man dem Klassenvorstand  
399 das übergibt.

400 **Interviewer:** Wie handelt man in so einem Fall, wenn der Schüler nicht möchte,  
401 dass das jemandem erzählt wird?

402 **M2:** Es gibt die Regel der Vertraulichkeit, in dem Fall ist es ganz schwierig.  
403 Wegschauen ist falsch, die Vertraulichkeit missbrauche ist auch falsch, man muss  
404 schauen was schlimmer ist, die würden das wahrscheinlich einmal mir  
405 kommunizieren und dann hab ich das Problem, aber das ist besser als sie haben das  
406 Problem. Ich kann dann zu einem Kollegen halt sagen, dass sie da mal genauer  
407 hinschauen sollen, ohne zu sagen woher das kommt, kann sein dass es stimmt oder  
408 nicht. Hinschauen ist noch kein Verdacht und kein Beschuldigen, sondern nur  
409 Beobachten. Es sei denn es ist wirklich was akutes und ganz tragisches, dann ist die  
410 Vertraulichkeit auch aufgehoben, wenn es zum Schutz der Kinder ist.

411 **Interviewer:** Gewalttaten, also Schlägereien in Schulen werden diese auch von den  
412 Peers bearbeitet?

413 **M2:** Wenn es ein Konflikt ist der aufgearbeitet werden muss, natürlich. Die rechtliche  
414 Auflösung erfolgt woanders. Wir haben ganz wenige Gewalttaten, ganz selten, aber  
415 da gibt es natürlich die rechtliche und die disziplinar Ebenen.

416 **Interviewer:** Als Abschlussfrage was wäre für dich für die Zukunft noch  
417 wünschenswert in Bezug auf Konflikte und Mediation?

418 **M2:** Ich würde mir wünschen, dass das Interesse und die Anmeldezahl so bleiben,  
419 dass wir weitere Schüler dafür gewinnen können. Ich hätte gern natürlich mehr  
420 institutionalisierte Wertschätzung, also wenn hier die Bildungsministerin sitzen  
421 würde, würde ich sagen, wir sollen alle diese Kompetenzen erreichen, wir sollen alle  
422 auf die Matura vorbereiten, wir sollen diese Bildungsstandards erreichen wir sollen  
423 für PISA fit sein und so weiter, wir geben in diesen Stunden die wir pro Woche haben  
424 alles um das zu erreichen, nur wenn die Klasse einen Konflikte hat, wenn die Gruppe  
425 als Gruppe nicht funktioniert, wenn da kein gutes Klima ist, weil da individuelle  
426 Konflikte oder ganze Klassenkonflikte stören, dann beeinträchtigt das den

427 Lernerfolg. Ergo wäre es gut, wenn man unterstützend rund um diese Studentafel  
428 die Fächer die passieren müssen, wenn man das aufpolstert mit eben sozialem Lernen.  
429 Gebt uns die Werteinheiten und kürzt sie nicht noch weiter. Als Beispiel meine  
430 Maturaklasse die hat in der Unterstufe ein paar Jahre lang Klassenvorstandstunden  
431 gehabt das war super, weil da konnten wir immer alles besprechen und ich konnte  
432 immer dafür sorgen, dass alles passt. In der Oberstufe hat es das nicht mehr gegeben,  
433 mittlerweile gibt es das sowieso nur mehr in der ersten Klasse, also wurde es auch  
434 gekürzt. Und die haben das so vermisst, das haben sie mir regelmäßig gesagt und ein  
435 paar von meiner Klasse haben die Mediationsausbildung gemacht und dann haben  
436 wir uns am Freitag auch immer gesehen und dass war dann wieder wie diese  
437 Klassenvorstandstunde weil wir über Sachen gesprochen haben, die sie gerade  
438 beschäftigen und es gibt dafür keinen Platz mehr. Wir haben so viele Schüler die  
439 unter dem Leistungsdruck vor der Matura extrem leiden, wie gut würde diesen so  
440 eine Stunde tun, wenn sie darüber reden könnten. Oder Schüler mit  
441 Schreibblockaden, die ihre Arbeiten nicht mehr fertig schreiben können, die  
442 bräuchten ebenfalls Interventionsgruppen, aber ja das fehlt. Es gibt ja immer das  
443 Vorurteil, dass wir Lehrer nicht mehr unterrichten würden wollen, die zusätzlichen  
444 Stunden müssten jedoch eine andere Klasse sein, gib mir zwei Stunden mit meiner  
445 Klasse und das wäre super, das mache ich sofort, aber nicht noch eine Klasse die ich  
446 nicht gescheit betreuen kann, weil die Ressourcen nicht da sind. Mein Wunsch wäre  
447 eine ganz gravierende Kurskorrektur, aufhören Schulreform so zu verstehen, dass  
448 man sagt, wir geben Zielvorgaben vor und ihr müsst euch einfallen lassen wie man  
449 den Weg dorthin findet, sondern vor allem wie kann ich den Weg gestalten und  
450 welche Ziele sind dann eigentlich realistisch.

### Transkription Interview 10, Mediatorin 3

1 **Interviewer:** Was bedeutet Konflikt für Sie?

2 **M3:** Konflikt, was bedeutet Konflikt für mich, wie würde ich das am kürzesten sagen:  
3 Ja wenn zwei unterschiedliche Perspektiven oder Bedürfnisse oder Sichtweisen  
4 aufeinandertreffen und sich entgegenstehen, dann haben wir einen Konflikt.

5 **Interviewer:** Und ist ein Konflikt für Sie etwas Positives oder Negatives ?

6 **M3:** Grundsätzlich was Menschliches und zum Leben dazu Gehörendes, also weder  
7 positiv noch negativ das ist einfach. Konflikte sind und meistens braucht es  
8 irgendetwas damit man sie lösen kann, entweder alleine oder man braucht  
9 Unterstützung.

10 **Interviewer:** Wie verlief Ihre Ausbildung?

11 **M3:** Also ich bin Wirtschaftspädagogin, habe Jus studiert und die  
12 Wirtschaftspädagogik gemacht und ich unterrichte in der Oberstufe Berufsbildung  
13 als Handelsschule und HAK Aufbaulehrgang und unterrichte aber auch AHS  
14 Schülerinnen in Sachen Mediation, das mache ich schultypenübergreifend, ja und in  
15 der Unterstufe gibt es auch einen Klassenrat oder so wo wir auch mit den Jüngeren  
16 arbeiten, aber grundsätzlich berufsbildend Oberstufe, das ist meine Ausbildung.

17 **Interviewer:** Was sind die Ursachen und Gründe für Konflikte in Schulen?

18 **M3:** Ja, ganz normale Interessenskonflikte die halt so vorkommen können in einer  
19 Klasse, oder natürlich ganz viele Freundschaftskonflikte also so Best Friends und  
20 dann nicht mehr, weil sich eben die Gruppendynamik verändert hat über den Sommer  
21 oder weil jetzt plötzlich jemand Neues in die Klasse kommt, oder weil sich eben  
22 Menschen entwickeln, die einen Schneller die Anderen langsamer und dann sind  
23 Freundschaften nicht mehr so wie sie einmal vorher waren und dann geht es halt auch  
24 oft darum zu schauen, wie kann man die irgendwie respektvoll vielleicht ein bisschen  
25 ausdünnen und einer anderen dafür eben mehr Platz geben oder so. Konflikte  
26 entstehen immer wieder auch natürlich durch irgendwelche Paarkonstellationen, wie  
27 es halt so ist in der Oberstufe, oder also Freundin oder Freund ausgespannt, so etwas  
28 haben wir relativ häufig. Konflikte zwischen den Klassen und den Lehrpersonen  
29 natürlich gibt es auch immer wieder...

30 **Interviewer:** Zwischen den Lehrern untereinander auch?

31 **M3:** Natürlich gibt es auch Konflikte zwischen Lehrern, allerdings da bin ich sehr  
32 selten, auch als Mediatorin, weil ich ja Kollegin bin, aber ab und zu schon. Also es  
33 gibt ab und zu auch Kollegen die sich dann sehr wohl auch Unterstützung von  
34 unserem Mediationsteam holen für ein Gespräch oder so. Aber besser ist man dann  
35 schon dran, wenn das jemand Externer macht, wenn das eine wirklich schwere  
36 Geschichte ist.

37 **Interviewer:** Gibt es bei Ihnen in der Schule Peer-Mediation?

38 **M3:** Ja ja also wir haben das sicher schon seit, circa 13 oder 14 Jahren, wir beginnen  
39 in der Handelsschule und Aufbaulehrgang, weil das unsere Direktorin unbedingt  
40 haben wollte und damals meine jetzt Teamkollegin deshalb auch angestellt hat, weil  
41 die schon die Mediationsausbildung hatte und durch die habe ich dann meine gemacht

42 und so sind wir dann mehr geworden. Und wir bilden Schülerinnen aus zu Peer-  
43 Mediatoren, das ist in der Handelsschule ab der zweiten Klasse, bis zur Matura. Eine  
44 Handelsschule hat ja 3 Jahre und der Aufbaulehrgang dazu dann noch einmal 3 Jahre.  
45 Das heißt im besten Fall haben wir die Peers dann 5 Jahre bei uns im Projekt, was  
46 sehr lange ist. Und in der AHS da nehmen wir sie ab der fünften Klasse, und in der  
47 Unterstufe haben wir derzeit noch keine, ist aber schon angedacht und gerade heuer  
48 ist ein Projekt wo die älteren mit den jüngeren Schülern arbeiten im Klassenrat aber  
49 auch so ein bisschen als Buddy, auch Lerncoaching zum Teil und da ist schon die  
50 Idee, dass wir in der NMS Peers ausbilden werden. Das ist so ein Zukunftsprojekt. Ja  
51 und die Peer-Mediatoren haben bei uns so eine Grundausbildung, da haben sie so an  
52 die 60 Stunden einmal wo sie die Basis der Mediation lernen aber auch ganz viel  
53 Selbsterfahrung, Konflikt und Gruppen und so. Und dann ab dem zweiten Jahr haben  
54 sie so ein Kurssystem, dass ist das wo ich gerade unterrichte, wo wir ihnen über das  
55 Semester über Doodle, da gibt es eben so zwischen möglichen 5 und 6 oder 7  
56 Terminen wo sie auswählen können, welches Seminar sie machen wollen. Das sind  
57 kürzere die dauern so zweieinhalb Stunden, und dann auch immer noch ein oder zwei  
58 Seminare im Schuljahr wo wir alle Peers zusammenholen, da sind bei mir in der  
59 Schule um die 60 Schüler und Schülerinnen. Und das ist jetzt aber nicht so, dass die  
60 ständig aktiv sind sondern bei uns kann jeder der sich anmeldet das Freifach  
61 besuchen, das heißt Mediation und Konfliktmanagement , so steht es auch offiziell  
62 im Zeugnis drinnen, da gibt es halt Leute die machen das eher nur für sich selber,  
63 oder nur für die Bewerbungsmappe weil sie wissen mit Zertifikat das sie dann auch  
64 von uns bekommen, das schaut irgendwie gut aus, da bekommen sie auch oft gute  
65 Rückmeldungen von draußen und werden eher genommen, wenn es jetzt einmal um  
66 eine Entscheidung geht, weil man schon die Idee hat, wer eine Mediationsausbildung  
67 hat ist ein Stück reflektierter vielleicht oder konfliktfähiger, teamfähiger als andere  
68 Leute, das haben wir schon öfter als Rückmeldung bekommen. Ja und dann sind sie  
69 halt so lange sie wollen bei uns in der Intensivausbildung und die die Einsätze haben  
70 werden da auch betreut mit Vor- und Nachbereitungen dieser Einsätze.

71 **Interviewer:** Diese Betreuung machen Sie?

72 **M3:** Das ist so nehmen wir an es gibt einen Konflikt, mindestens zwei Klassen  
73 unterhalb, also in der gleichen Ebene geht es normalerweise nicht, weil die Schüler  
74 zu stark befreundet sind und auch zu wenig Altersabstand ist und nehmen an es gibt  
75 einen Konflikt in der ersten Handelsschule mit zwei oder drei Mädels und da gibt es  
76 Mädels aus dem zweiten Aufbaulehrgang, also schon wirklich wesentlich älter, die  
77 den dann betreuen. Dann bekommen die zuerst einmal Informationen worum es denn  
78 in etwa geht, wir bereiten das Gespräch vor, und schauen welcher Termin passt, wann  
79 alle Schüler können, also den ganzen organisatorischen Rahmen machen wir mit  
80 ihnen und dann findet das Gespräch statt. Und sie lernen ja bei uns in der Ausbildung  
81 wie eine Mediation stattfindet also grundsätzlich haben sie dann das Handwerkszeug  
82 parat, also auch Unterlagen mit dem Ablauf und so weiter, jetzt können wir noch  
83 einmal alle Fragen besprechen und dann ist eben das Mediationsgespräch entweder  
84 mit uns zuhörend oder nicht das kommt auf die Peers drauf an ob die das wollen, und

85 dann gibt es noch ein Nachgespräch wo man sich noch einmal trifft und bespricht wie  
86 es gelaufen ist, was gut war und was weniger, braucht es noch ein Nachgespräch oder  
87 reicht eine Sitzung. Also sie sind schon sehr betreut von uns Coaches unsere  
88 Mediatoren. Weil sie das natürlich nicht alleine können sollen und müssen, weil wenn  
89 Schülerinnen zum Einsatz kommen, dann stehen für uns Coaches eher die Peers im  
90 Mittelpunkt, diese sollen nicht überfordert werden und auch einzuspringen, wenn  
91 notwendig. Es gibt auch Themen wo sie gar nicht in Aktion treten zum Beispiel bei  
92 Mobbing oder bei Außenseitergeschichten, da sind die Erwachsenen gefragt, da  
93 setzen wir keine Peers ein.

94 **Interviewer:** Werden die Peers auch bei Konflikten zwischen Schülern und Lehrern  
95 eingesetzt?

96 **M3:** Nein, genauso das ist genauso eine No-Go Situation, also ein Peer kann nur  
97 eingesetzt werden aus unserer Sicht, bei etwas jüngeren Schülern, mit Schüler  
98 Schüler Konflikten auf der gleichen Ebene. Nicht einmal bei Mobbing oder  
99 irgendwelchen Gruppengeschichten, das ist doch sehr herausfordernd und da müssen  
100 selbst wir Erwachsenen schauen, dass wir das in einer Ruhe deeskalieren können  
101 durch Gespräche. Mobbing ist ohnehin aus meiner Sicht eine Kontraindikation für  
102 Mediation, bei Mobbing braucht es ganz viel Beratung und eine gute Intervention, da  
103 braucht es wirklich auch Erfahrung und ein professionelles Auftreten, wie man  
104 Mobbing sicher und gut auflösen kann, da ist eine klassische Mediation sicher fehl  
105 am Platz, zumindest am Beginn einer Mobbinggeschichte.

106 **Interviewer:** Das bedeutet die Mediationen zwischen Schülern und Lehrern die  
107 übernehmen Sie?

108 **M3:** Die machen wir Erwachsenen Peer-Coaches. Zum Beispiel war ein Fall da hat  
109 eine ganze Abschlussklasse mit den zwei Hauptlehrerin in einem Wirtschaftsfach  
110 sind sehr über Kreuz geraten aus verschiedenen Gründen, das hat sich über drei Jahre  
111 lang irgendwie zugespitzt und das kam dann bis zu den Eltern, und da hat der  
112 Klassenvorstand uns eingeschalten und gesagt bitte könnt ihr etwas machen. Und wir  
113 haben dann mit der Klasse gearbeitet und dann geschaut was sind die Anliegen der  
114 Klasse, die haben dann halt ihre Wünsche formuliert und auch die Kritikpunkte und  
115 auch Selbstkritik geübt und dann haben sich welcher aus der Klasse getroffen mit  
116 dem Lehrerteam und mit zwei von uns und dem Klassenvorstand, das war ganz eine  
117 große Geschichte und dort haben wir dann wirklich ein Mediationsgespräch gemacht  
118 mit Vertreter der Klasse waren anwesend, die betroffenen Lehrkräfte und wir halt als  
119 Mediatorinnen und also das ist bei uns mittlerweile eingeführt. Es gibt viele Schulen  
120 bei denen das sicher gar nicht funktionieren würde weil das gar nicht unterstützt  
121 werden würde, bei uns ist das so dass die Direktion sehr dahinter ist, dass die  
122 Mediation einfach eine Möglichkeit ist Konflikte zu klären. Und da würde jetzt auch  
123 kein Kollege sagen ich mache das nicht, weil das bei uns schon seit vielen Jahren  
124 recht gut eingeführt und etabliert ist. Davon kann man normalerweise nicht ausgehen,  
125 es braucht einfach einen langen Atem, wenn man ein Mediationsprojekt  
126 implementieren möchte in einer Schule.

127 **Interviewer:** Haben Sie auch Rückmeldungen von den Eltern, was die von der Peer-  
128 Mediation halten?

129 **M3:** Ganz konkret kann ich mich jetzt gar nicht erinnern, die Eltern sind in der  
130 Handelsschule nicht mehr so präsent, dadurch, dass die Schüler schon älter sind und  
131 wir sie gar nicht mehr wirklich sehen. Sie sind aber immer dankbar, wenn es natürlich  
132 um Krisen oder Konflikte bei ihren Kindern geht, diese Rückmeldung haben wir  
133 schon, also mittlerweile ist das für uns auch ein bisschen ein Markenzeichen, das  
134 kommt auch in unserer PR vor, wir haben ja eine eigene Website auch, wo ganz klar  
135 ist, dass Schülerinnen die bei uns in die Schule gehen, die können auf jeden Fall  
136 darauf zählen, wenn es irgendwo Konflikte gibt, dass wir versuchen projektiv und  
137 lösungsorientiert anzugehen. Also so gesehen, dass es da Unterstützung gibt und  
138 ausgebildete Lehrkräfte die da Gespräche führen und wissen was sie tun. Diese  
139 Rückmeldung bekommen wir schon und wenn, das trifft jetzt wieder das Thema  
140 Mobbing, das ist jetzt auch mein Spezialbereich, da geht es nicht mehr unbedingt um  
141 Mediation, aber wenn Mobbingfälle vorkommen oder wenn es mobbingähnliche  
142 Geschichten sind, das wir da aktiv Handeln und wissen mit wem wir als  
143 Unterstützung arbeiten und was wir tun, da bekomme ich auch sehr viel positive  
144 Rückmeldung, das ist man auch nicht unbedingt gewohnt.

145 **Interviewer:** Woher wissen die anderen Mitschüler wer die Peers sind? Gibt es eine  
146 Fotowand?

147 **M3:** Genau, also zum Beispiel auf der Website, die nur für die Mediation bei uns ist,  
148 da kennen alle Schüler diese Website. Dann hängen in den Klassen Plakate mit den  
149 Peers also im Schaukasten hängen diese genauso, dann wieder auf der  
150 Schulhomepage und die Peer Mediatoren zum Teil stellen sich auch vor, es gibt  
151 manches Mal Peer Mediatoren die wir einen bestimmten Klasse zuordnen, dann  
152 haben sie quasi Klassenpeers und am Jahresanfang haben die ersten Klassen in den  
153 Schuleignungstagen, in der ersten Schulwoche wo es ein eigenes Programm gibt, da  
154 wird auch Information und Werbung für dieses Mediationsthema gemacht, also da  
155 machen zum Teil die Lehrer und auch unsere Schüler eine Vorstellung das es das gibt  
156 und wozu man das einsetzen kann und wann man sich die Peers holen kann und wie  
157 sie einem helfen können, also das sind so die wichtigsten PR Geschichten und Tag  
158 der offenen Tür ist eh klar, da gibt es dann auch eine Pinnwand und Peers die dort  
159 stehen und halt informieren, was sie da tun und wozu es das gibt.

160 **Interviewer:** Gibt es an Ihrer Schule auch eine Schulpsychologin?

161 **M3:** Ja, die gibt es, also wir sind ein großes Schulzentrum wir haben circa 1400  
162 Schülerinnen und Schüler und eine Schulpsychologin, da kann man sich ausrechnen,  
163 dass die nicht so wenig ausgelastet ist, und sie ist eine pädagogische  
164 Schulpsychologin also sie macht sehr viel Lernbetreuung auch in der Unterstufe. In  
165 Krisenfällen ist sie immer da, also wenn jemand einen Krisenfall hat oder ein ganz  
166 schweres Problem hat, dann bekommt man auch kurzfristig einen Termin und wir  
167 arbeiten natürlich mit ihr zusammen, wenn wir jemanden haben der ein Problem hat,  
168 wo es darum geht zu schauen ob er eine Therapie braucht oder so dann schaut ihn  
169 sich unsere Schulpsychologin an.

170 **Interviewer:** Fällt Ihnen etwas auf, das es mehr Konflikte oder andere Konflikte  
171 aufgrund von Interkulturalität gibt?

172 **M3:** Ja da diskutieren wir oft, also mein Standpunkt ist immer nein nicht wirklich,  
173 aus zwei Gründen, das Eine ist, dass sich Konflikte die sich durch kulturelle  
174 Problematiken zeigen beim genaueren hinschauen und in der Mediation entpuppen  
175 als ganz normale menschliche Konflikte wo das halt auch ein Thema ist neben vielen  
176 anderen. Also ganz klassische Freundschaftsgeschichten, wir hatten einmal das ist  
177 aber schon sehr lange her, also eher ein Kurden Türken Thema, ein ganz ein großes  
178 in der Klasse und letztlich war klar, es ist einfach eine typische  
179 Mädchenfreundschaftsgeschichte die wir alle selbst aus unserer Schulzeit kennen und  
180 das war halt nur ein vorgeschobenes Argument die Türken gegen die Kurden. Es  
181 kommt ab und zu, ich hatte vor zwei Jahren als Klassenvorstand der ersten  
182 Handelsschule, ich kann mich erinnern da gab es eine Kurdin und viele türkische  
183 Buben und da war auch nie ganz klar, flirten die jetzt oder streiten die interkulturell,  
184 das war sehr vermischt irgendwie. Es gibt Kollegen die das schon vermehrt  
185 wahrnehmen, aus meiner Sicht könnte ich es nicht bestätigen, ich könnte auch keine  
186 Fälle oder Beispiele zeigen wo dass wirklich ein Thema ist. Jugendliche in Wien  
187 wachsen ja alle interkulturell auf, die meisten Schüler die wir haben sind vom  
188 Kindergarten weg interkulturell unterwegs, es gibt kaum jemand, der, ich weiß gar  
189 nicht ob es das überhaupt nicht gibt in Wien, in einer Schule mit reinen Muttersprache  
190 Deutsch Kindern, ich glaube nicht, also kann ich mir nicht vorstellen. Und so gesehen  
191 sind die ohnehin dieses interkulturelle Thema gewöhnt und selbst wir, sind sicher  
192 eine Besonderheit als der Schule, dass das in unserem Leitbild und in jeder Konferenz  
193 und es ist immer gegenwärtig, dass es um eine kulturelle Vielfalt geht und ganz viel  
194 Respekt und Interesse füreinander um zu schauen wer seid ihr, wer sind wir, was ist  
195 gemeinsam, was ist unterschiedlich und deshalb glaube ich auch nicht, das wir  
196 Schüler und Schülerinnen haben, mit Elternhäusern wo das ein großes Problem ist  
197 und wo aufgrund dessen Konflikte auftreten. Wissen Sie es ist einfach, wir haben  
198 auch grad in diesem Themenbereich, eine bestimmte Auswahl an Schülern auch, also  
199 für uns sind Eltern denen wichtig ist, das ihre Kinder den Religionsunterricht  
200 besuchen, weil wir halt ehemals katholisch sind und bei uns immer noch alle Schüler  
201 eine Konfession besuchen, und wenn sie ohne Bekenntnis sind dann wählen sie eine  
202 und gehen dahin. Und es machen auch alle Schüler ein Einstellungsgespräch zu  
203 Beginn bevor sie bei uns aufgenommen werden, und da wird da auch ganz klar  
204 kommuniziert, dass bei uns einfach Rassismus oder die Abwertung anderer Kulturen,  
205 anderer Religionen kein Platz haben, sondern es wird versucht ein Dialog zu führen  
206 und ganz stark zu schauen, was ist gleich und wo gibt es Unterschiede und die einfach  
207 zu reflektieren und sich auch dafür zu interessieren. Und dadurch könnte es auch sein,  
208 dass wir deshalb auch weniger als andere Schulen haben, das kann ich aber nicht  
209 einschätzen, ich kenne auch keine Zahl dazu ganz ehrlich.

210 **Interviewer:** Wie ist der Umgang mit einem Konflikt vom Auftreten bis zur Lösung  
211 ?

212 **M3:** Also bei einem Schüler Schüler Konflikt irgendwie muss die Information zu uns  
213 kommen, zu den Mediationscoaches, das es überhaupt einen Konflikt gibt der  
214 Unterstützung braucht. Das kann sein durch die Peers die schon von den Schülern  
215 angesprochen wurden, kann sein durch andere Schüler, es kommt irgendwie die  
216 Information zu uns es gibt einen Konflikt, sagen wir einmal in der 1a. Dann wissen  
217 wir es einmal, dass es den gibt, normalerweise kommt der Klassenvorstand da auch  
218 noch mit ins Spiel und da geht es dann darum, soll es eine Mediation geben oder  
219 keine, Mediation ist bei uns keine Strafe sondern einfach nur eine Maßnahme die es  
220 halt gibt, die dafür sorgen soll, dass Konflikte gut gelöst werden, das nichts überbleibt  
221 und die Leute wieder gut ihren Job machen können, sprich lernen und in die Schule  
222 gehen, das ist immer so die Hauptaufgabe, es geht nicht darum wieder gut Freund zu  
223 sein, sondern es geht darum wieder quasi gut miteinander leben zu können, oder  
224 nebeneinander damit man halt alle Aufgaben in der Schule gut lösen kann. Dann gibt  
225 es natürlich zumindest ein kurzes Ansprechen der sagen wir einmal zwei  
226 Konfliktparteien, weil wenn der Konflikt bis zu uns kommt, dann hat es etwas  
227 Gröberes gegeben, also mit einem massiven Übergriff verbal, vielleicht wurde auch  
228 gerempelt oder irgendetwas angedroht oder so. Den beiden wird je nach Schwere halt  
229 dann natürlich auf klassische Weise vom Klassenvorstand gedroht oder eine  
230 Konsequenz zumindest vorgelegt, es könnte eine Befristung geben oder es könnte  
231 zumindest eine Klassenbucheintragung geben und es wird um eine Mediation  
232 ersucht. Grundsätzlich ist es freiwillig, aber in dem Fall wissen Schüler es macht  
233 keinen Sinn, nicht mitzukommen, also werden sie dem zustimmen, normalerweise  
234 freiwilliger Zwang, das haben Sie in dem Zusammenhang sicher schon öfter gehört,  
235 die Freiwilligkeit besteht nicht darin zu kommen, sondern die Freiwilligkeit, finde  
236 ich, besteht dann darin da zu kooperieren und mit zu machen oder dann eben im  
237 Gespräch nicht mit zu machen diese Freiheit hat jeder, natürlich man kann niemanden  
238 zu etwas zwingen in dem Sinn, aber die Beiden sagen wir einmal stimmen zu, dann  
239 sagt man ihnen noch, okay wir sagen euch noch wann und wo. Dann braucht man  
240 natürlich Peers die Zeit haben die das gerne übernehmen können, wir Erwachsenen  
241 überlegen uns wer passt für die, nehmen wir an es sind zwei Burschen in der ersten  
242 Handelsschule, dann wird man sich eher Burschen suchen unter den Peer Mediatoren  
243 die das machen können. Also mindestens dritte Handelsschule, zwei Burschen  
244 werden sich um die in der ersten Klasse kümmern. Dann muss man halt organisieren,  
245 wann haben die Zeit, kann man sie freistellen. Peer-Mediatoren werden bei uns von  
246 Direktionsseite her immer freigestellt für Einsätze, also keine Lehrkraft kann sagen,  
247 die können nicht weggehen, natürlich werden sie es nicht dann machen, wenn  
248 Schularbeiten oder Tests sind aber grundsätzlich werden sie freigestellt und für die  
249 Konfliktparteien wird man schauen, dass es vielleicht in einer Turnstunde ist oder  
250 sonst notfalls auch in einer normalen Stunde, wenn es nicht anders geht oder in der  
251 Freizeit. Das ist einmal der organisatorische Rahmen, die Peers werden dann  
252 logischerweise gefragt ob sie es machen wollen sie müssen natürlich nie, Einsätze  
253 sind immer freiwillig, Peers können jederzeit sagen nein heute nicht, oder dieses Mal  
254 nicht oder erst nächstes Jahr , das liegt an ihnen. Ja und dann bereiten wir das  
255 Gespräch vor, was es braucht, man wird sich überlegen, was ist zu erwarten von den

256 beiden worum wird es vielleicht gehen, auf was müsst ihr alles aufpassen, was könnt  
257 ihr verhandeln, was könnt ihr nicht verhandeln, je nachdem um was es geht in dem  
258 Konflikt, wo sind auch Grenzen. Und dann wird das Gespräch stattfinden und dann  
259 wird es ein Nachgespräch geben, wie vorher schon erwähnt und ob jetzt Eltern  
260 informiert werden oder nicht das hängt natürlich vom Grad der Regelübertretung oder  
261 des Konfliktes ab. Wenn es sich auch darum handelt, dass irgendwie eine Schulregel  
262 verletzt wurde und die Folge auch eine Klassenbucheintragung und oder sogar eine  
263 Befristung ist dann kann es auch sein, dass das Mediationsgespräch als Auflage in  
264 der Befristung drinnen steht, als Maßnahme oder Befehl. Befristung heißt bei uns  
265 wenn man in einer privaten Schule ist, hat man einen Schulvertrag und wenn man  
266 sich grob fahrlässig gegen eine Regel handelt, dann droht die Auflösung des  
267 Schulvertrages also der Befristung. Und da gibt es einen offiziellen Brief wo drinnen  
268 steht, hat gegen die oder die Regel verstoßen, es droht die Auflösung des  
269 Schulvertrages, wenn nicht bis zum Datum , das und das eingehalten wird. Das hängt  
270 natürlich vom Problem ab und kann durchaus sein.

271 **Interviewer:** Wird die Direktorin immer darüber informiert, dass ein  
272 Mediationsgespräch stattgefunden hat?

273 **M3:** Nein, gar nicht, nur dann, wenn es bis in die interdisziplinäre Ebene hinauf geht,  
274 also natürlich wird sie informiert, wenn das mit einer Befristung einher geht, weil die  
275 muss sie ja immerhin unterschreiben. Aber sonst gar nicht, unsere Frau Direktor  
276 bekommt am Ende des Jahres immer eine Stundenaufzeichnung, was wir Lehrkräfte  
277 alles an Mediationen, Klassenräten, Konfliktklärungsgesprächen und Einsätzen  
278 gehabt haben in anonymisierter Form, aber dass sie das auch in Zahlen sehen kann,  
279 wie finden das ganz wichtig um auch immer klar zu dokumentieren, was hier wirklich  
280 auch gemacht wird, das nicht nur einfach ein Freifach ist sondern was getan wird und  
281 da passiert natürlich ganz viel nicht vor den Augen der Direktion und den Kollegen,  
282 sondern das ist halt am Schluss wie eine Statistik, wie viele Einzelgespräche, wie  
283 viele Konfliktmoderationen, wie viele Mediationen und Klassenräte von Peers und  
284 von uns hat es gegeben. Und das dokumentieren ist auch wichtig für die interne PR  
285 aus unserer Sicht her.

286 **Interviewer:** Wie würden Sie Mediation beschreiben?

287 **M3:** Als ein strukturiertes Gesprächsverfahren, geleitet durch die Mediatorin durch  
288 den Mediator, zwischen zwei Konfliktparteien, damit die Beiden wieder anfangen  
289 miteinander zu Reden und eine gemeinsame Lösung zu finden.

290 **Interviewer:** Wissen Sie wie die Implementierung von Mediation in der Schule  
291 stattgefunden hat?

292 **M3:** Ja also wie vorher gesagt, es gab schon ein bisschen Mediation, aber es war sehr  
293 eingeschlafen und dann hat meine Direktorin gleich wie mich auch meine Kollegin  
294 eingestellt die ist Religionslehrerin und die war eben ausgebildete Mediatorin und  
295 darum ist sie eingestellt worden, und dann ziemlich zeitgleich hat die KPH einen  
296 Lehrgang ausgeschrieben, den Ersten, als Peer-Mediationscoach. Meine Chefin hat  
297 damals zu der Lehrerin gesagt, suchen sie sich jemanden den sie haben wollen der  
298 diese Ausbildung macht, weil allein können sie das Projekt nicht aufbauen, weil es

299 ist klar, man muss immer mindestens zu zweit sein wenn man so etwas tun will,  
300 alleine ist man da verloren, das geht nicht, vor allem auch wenn das ein großes langes  
301 nachhaltiges Projekt sein soll, sollte man nie etwas alleine machen. Ja und ich habe  
302 mich mit der Kollegin gut verstanden und sie hat mich damals gefragt und ich habe  
303 eher zufällig gesagt, ja spannend mache ich. Das war 2006 und 2006-2008 ging dieser  
304 Lehrgang, der war immer an den Wochenenden, war auch kostenpflichtig, zum Teil  
305 habe ich das selber gezahlt, zum Teil hat aber auch die Schule ein bisschen etwas  
306 dazu gezahlt, bei der KPH Wien, die den heute auch noch macht immer wieder. Das  
307 war der erste Teil, dann habe ich zusätzlich noch die vollwertige  
308 Mediationsausbildung gemacht und wir haben auch noch eine andere  
309 Religionskollegin an Bord und eine externe Mediatorin die bei manchen Seminaren  
310 dabei ist und aus der AHS gibt es auch noch zwei Kolleginnen, die Eine hat einen  
311 Peercoaching Lehrgang gemacht und die Andere hat an der Uni Wien einen  
312 Peermediationslehrgang gemacht. Das heißt sie haben alle irgendeine Ausbildung  
313 und haben damals begonnen 2006 eine Grundseminarausbildung zu starten, in einem  
314 größeren Stil und da konnte man alle didaktischen, methodischen Geschichten aus  
315 der Ausbildung ausprobieren und so haben wir dann halt über die Jahre bis jetzt, was  
316 zwar schon ein zwei Jahre vorher gegeben hat aber doch recht unstrukturiert war,  
317 haben wir dann halt entwickelt bis jetzt wo es dann halt die Grundausbildung gibt für  
318 das erste Jahr wenn die Schüler anfangen. Manche bleiben dann nicht und hören auf  
319 und für die Anderen die machen dann weiter in der Intensivausbildung und machen  
320 solche Seminare und manchmal fahren wir weg mit den Peers das kommt ein  
321 bisschen auf die Energie der Lehrkräfte an, ob wir das schaffen oder nicht und  
322 manchmal sind wir auch zwei einzelne Tage extern weg, zum Beispiel jetzt im  
323 Februar sind wir in einer Salzfabrik und haben auch zwei externe Trainer engagiert,  
324 das sind Theaterpädagogen und da werden wir Forum Theater und Konfliktlösung  
325 erspielen einen Tag lang zum Beispiel, das sind so die Highlights im Mediationsjahr  
326 in der Ausbildung.

327 **Interviewer:** Und wie wurde das an die Lehrer vermittelt, gab es da einen  
328 pädagogischen Tag?

329 **M3:** Genau, also da sind pädagogische Tage wichtig, wir haben bei an jedem  
330 pädagogischen Tag irgendeinen Slot bekommen wo wir etwas über Mediation  
331 gebracht haben, in allen Konferenzen und wenn es nur die Semesterkonferenz war,  
332 irgendeine Information, irgendeinen Bericht oder einen kleinen Input und das hat sich  
333 bis jetzt so gehalten. Wir heißen mittlerweile nicht mehr nur Peermediation, sondern  
334 wir haben das Ganze zu Make Peace umbenannt, das ist so eine Marke für uns wo  
335 die Peermediation nur ein Baustein davon ist, ein zweiter Baustein ist die  
336 Schulmediation, das ist der Bereich wo wir Erwachsene Lehrkräfte mit  
337 Spezialausbildungen aktiv werden, wir sind auch Supervisorinnen und Coaches und  
338 so weiter, dann gibt es noch einen Bereich der Buddy heißt, das ist so ein  
339 Lernhilfeprojekt und den Freepeace Award, das ist ein Friedenspreis, den wir jedes  
340 Jahr auch ausschreiben, der demnächst auch für das ganze Schulzentrum gelten soll,  
341 im Moment ist er noch bei uns und auch in der AHS die machen das jetzt auch schon.

342 Und dazu gibt es dann auch viel Zusammenarbeit mit Beratungsfällen der  
343 Schulpsychologin und Schulärztin und auch den Jugendcoaches vom AMS aus , das  
344 sind auch super Leute, wo wir halt versuchen alle Krisenzwischenfälle, Konfliktfälle  
345 und sonstige Probleme rechtzeitig zu erkennen und aufzufangen und mit Spezialisten  
346 zusammenzuarbeiten, auch mit der Beratung Wien oder Beratungsstellen für Frauen  
347 und sexuellem Missbrauch, was man halt immer braucht. Man kann davon ausgehen  
348 wann immer man das Projekt anfängt mit der Zeit kommen dann die Fälle. Und was  
349 die Kollegen betrifft war es einfach wichtig, das ein zwei drei Dinge passieren wo  
350 klar wird, dass wir eine Unterstützung sind mit den Schülern und auch wir selber als  
351 Erwachsene Mediatorinnen oder Coaches oder so. Das dauert einfach eine Zeit bis  
352 das passiert oder auch, das wir regelmäßig Klassenrat in den Klassen machen, und  
353 viele Konflikte abfangen oder schon im Vorfeld mit den Schülern klären, das die  
354 Klassenvorstände sehr stark entlastet. Man kann den Effekt von Mediation nicht  
355 immer so schnell messen, am Anfang haben wir durchaus die Kritik bekommen, seit  
356 ihr Mediation macht gibt es noch mehr Streit oder seitdem ihr Mediation macht haben  
357 die Klassen noch mehr Streitereien, weil die natürlich sichtbarer werden, und das  
358 wird immer so sein und gibt es auch in manchen Klassen, dass die das extrem  
359 ausnutzen, dass es Mediation und den Klassenrat gibt unsere Idee ist dann, das diese  
360 Konflikte eben gelöst werden und die Leute etwas lernen mitunter für das Leben, wie  
361 das auch gehen kann wie man Konflikte wieder lösungsorientiert weiterbekommt und  
362 .. letztlich macht das etwas mit der Schulkultur, der Zusammenarbeit und der  
363 Konfliktfähigkeit der Einzelnen, ich glaube die Leute können egal ob sie Peers oder  
364 Konfliktpartner oder auch die Kollegen ,man kann auch immer viel für sich selber  
365 mitnehmen und lernen. Das Schulklima ändert sich und man geht ja auch davon aus,  
366 und das sehe ich auch sehr stark, das jeder Schüler den du ausbildest in Peer  
367 Mediation da einen wichtigen Beitrag leistet für das Klima in seiner eigenen Klasse,  
368 der ist zwar nicht offiziell der Peer seiner Klasse, und er arbeitet dort auch sicher  
369 niemals als Peer, aber er wird sich sicher anders verhalten im Konfliktfall, das sind  
370 ja auch oft Leute die zu uns kommen die von Natur aus schon so Vermittler sind,  
371 oder die die Leute einmal runterholen oder etwas deeskalieren können, das heißt jeder  
372 ausgebildete Mensch in der Schule bewirkt das Konflikte anders entstehen anders  
373 gelöst werden, oder das man besser damit umgeht, lösungsorientierter. Und das wirkt  
374 in jedem Fall und auch über die Schülergenerationen und über die Jahre hinweg und  
375 das ist es auf jeden Fall wert, da Energie zu investieren.

376 **Interviewer:** Gibt es auch Nachteile von Mediation?

377 **M3:** ... Nachteile.. also aus der Sicht von manchen Kollegen ist es so, dass man sagt,  
378 das die der Meinung sind, das man den Konflikten zu viel Aufmerksamkeit oder zu  
379 viel Raum gibt und die sollen jetzt einmal ruhig sein und etwas arbeiten und es mag  
380 sicher Fälle geben wo man auch sagen kann, macht euch das privat aus und jetzt ist  
381 eine Ruhe, jetzt tun wir wieder lernen. Es gibt auch sicher mindestens so viele Fälle  
382 wo das nicht so funktioniert und das Ganze im Untergrund weiterläuft und sich  
383 aufwächst, also ich glaube das abzuwägen wie viel Platz gebe ich einem Konflikt  
384 oder einer Problematik und ab wann sage ich wieder Schule ist zum Lernen da , bitte

385 das im privaten Bereich auszumachen, das ist halt so ein Stück die Herausforderung  
386 oder das man da auch klug entscheidet. Und manches Mal gibt es auch keine Lösung,  
387 dann muss man halt einen Weg finden das einfach so zu lassen. Es gibt keine Lösung  
388 um jeden Preis manches Mal ist einfach das Minimum dass sie sich in der Früh grüßen  
389 und am Ende des Tages Tschüss sagen und falls sie in eine Gruppenarbeit kommen,  
390 das dann schaffen das gemeinsam zu tun und sich ansonsten halt aus dem Weg gehen,  
391 das ist manchmal auch eine Lösung. Also man darf auch nicht zu viel wollen und das  
392 nicht überstrapazieren. Genau ja und eines noch, das ist mir ganz wichtig, bei Peer-  
393 Mediatoren da gibt es viele Lehrkräfte die dann sagen: du bist der Peer-Mediator wie  
394 kannst du nur, xy wo uns ganz wichtig ist, ein Peer ist trotzdem ein Schüler eine  
395 Schülerin und hat genauso das Recht, dass seine Konflikte und vielleicht auch einmal  
396 Aussetzer oder wie halt Schüler und Jugendliche sind in dem Alter. Also als Vorwurf,  
397 du als Peer wie kannst du dir das erlauben und du bist doch in diesem Projekt, und da  
398 geht es schon auch darum die Peers ein bisschen zu schützen und zu sagen, ein Peer-  
399 Mediator ist ein Schüler der eine Ausbildung gemacht hat, und jeden Tag steht es ihm  
400 frei das zu nutzen oder auch nicht. Das nehme ich auch für mich in Anspruch, weil  
401 nicht erst einmal in Teamkonflikten, und ich bin auch im mittleren Management und  
402 habe auch Aufgaben im weiterbringen des Schulprogramms und  
403 Qualitätsmanagement und immer wieder habe ich dann gehört von Kollegen: also du  
404 als Mediatorin und dann sage ich jedes Mal stopp, jetzt bin ich ich und  
405 Sachgruppenvertreterin und ich streite das jetzt aus und ich muss nicht immer  
406 Mediatorin sein, also das man die Rollen auch gut trennt und klärt und ich auch  
407 einmal meine Interessen vertreten kann und da kämpfe ich dafür weil mir das wichtig  
408 ist da bin ich keine Mediatorin, das ist vielleicht auch ein wichtiger Aspekt,

409 **Interviewer:** Als Abschlussfrage von mir, was würden Sie sich wünschen für die  
410 Zukunft in Bezug auf die Entwicklung von Peer-Mediation oder den Umgang mit  
411 Konflikten?

412 **M3:** Also und da sind wir eh dabei seit einigen Jahren ich würde noch viel stärker  
413 den Fokus auch systemische Konfliktlösung legen, also ich sehe ganz oft und so wie  
414 wir arbeiten in der Schule, das Mediation im klassischen Sinn viel zu kurz greift, das  
415 es zum Teil viel zu vereinfacht ist von der Technik und das man gerade in der Phase  
416 wo die Hintergründe systemisches Wissen brauchen oder systemische Erfahrungen  
417 wie Konfliktdynamiken sind, wie das in Gruppen aussieht, wie sich aus Konflikten  
418 die nächsten Schichten der Konflikte ergeben, wie Loyalitätskonflikte dadurch  
419 entstehen und die dann vielleicht hemmen, das ein Streit aufgelöst werden kann, und  
420 die kann man aus meiner Sicht ganz stark durch systemische Ausbildung und  
421 systemisches Denken und ich meine wir tun das was wir halt können für unsere  
422 Schüler ohnehin, aber ich glaube, wenn man an dieser Ausbildung weiterfeilen  
423 könnte oder an dem was Konfliktlösung noch leichter machen würde, würde ich  
424 sagen braucht man viel stärker einen systemischen Blick, im Sinn von systemisch-  
425 konstruktivistisch, systemische Aufstellungsarbeit, systemische Beratung, aus dieser  
426 Richtung könnte man mehr einbauen. Das man mehr Werteinheiten dafür brauchen  
427 könnte das ist sowieso klar, weil ein großer Teil der Arbeit die wir hier machen,

428 machen wir natürlich in unserer nicht Unterrichtszeit, also ich bekomme wenn ich  
429 Glück habe eineinhalb Wochenstunden, und das geht sich natürlich nie aus und die  
430 Stunden die wir mitschreiben die sind irgendwann dann ..wir sind halt eine kleine  
431 Schule und wir haben ganz wenig Werteinheiten für diese Freifächer, es gibt Standorte  
432 die haben wesentlich mehr, und ich kenne eine andere HAK die haben 12  
433 Werteinheiten für Mediation, weil die eine riesige Schule sind, die Werteinheiten für  
434 Freifächer sind immer abhängig von der Schülerzahl und wenn man mehr Klassen  
435 hat hat man mehr Freifächer, auch wenn du dann vielleicht nicht mehr Schüler hast  
436 die das überhaupt machen wollen aber du hast einfach mehr Lehrerstunden die du  
437 vergeben kannst. Ja und so gesehen ist das immer natürlich ein Thema und das ist  
438 auch noch ein Punkt das wir gerade uns seit zwei drei Jahren bemühen, das wir junge  
439 Kollegen an Bord zu holen für unser Projekt und da aber die Leute sich nicht  
440 begeistern können, weil wir ihnen einfach nichts zahlen können, weil wir keine  
441 Stunden haben .. und die auch jetzt dann dadurch oder grundsätzlich keine  
442 Ausbildung machen wollen, also wir brauchen dringend einmal junge Kollegen, weil  
443 ich bin jetzt 41 und ich bin die Jüngste von unserem Team und dann wird es  
444 irgendwann wichtig, dass sich auch Anfang 30er dazu kommen, das man das auch  
445 weitergeben kann und auch dynamische Leute dabei sind, das ist auch noch so ein  
446 Wunsch

## Codes und Subcodes

- Ausbildung der Befragten
  
- Konflikte
  - Definition
  - Positiv
  - Negativ
  - Definition
  - Ursachen/Gründe
  - Konfliktkonstellationen: Ebenen (Schüler-Schüler, Lehrer-Lehrer, usw.)
  - Umgang Ebenen: Struktur der Konfliktbearbeitung
  
- Mediation
  - Definition
  - Ausbildung
  - Positiv oder Negativ
  - Meinungen: der Lehrer, Eltern, Direktor
  
- Peer- Mediation
  - Implementierung
  - Ausbildung der Peers
  - Anzahl der Peers
  - Grenzen
  - Vorteil
  - Nachteil
  - Neue Projekte
  - Meinungen: der Lehrer, Eltern, Direktor
  - Erkennen der Peers
  
- Interkulturalität
  - Mehr Konflikte
  - Welche Gründe
  - Umgang damit: Umgang mit den verschiedenen Kulturen
  
- Externe Mitarbeiter
  - Psychologen: Vorort oder nicht
  - Beratungslehrer: Vorort oder nicht
  - Sonstige: Schularzt, Beratungsstellen,..
  
- Wünsche für die Zukunft
  - Werteinheiten: mehr Stunden

- Bedarf an Mediation
- Bedarf an Ausbildung: der Lehrer, Fortbildungen oder in der Grundausbildung

## Auswertungsschritt 2

### **PRIVATE VOLKSSCHULE (DIREKTORIN + LEHRERIN)**

#### Konflikte

##### Definitionen und Einstellung dazu

- Auseinandersetzung, Aufeinandertreffen verschiedener Meinungen
- Positive und negative Einstellung, Erfahrung und Umgang ist positiv, negativ:  
häufige Konflikte
- Lösung ist positiv

##### Ursachen/Gründe

- Streit um Spielzeug
- Ich- Faktoren
- Spiele mit Gewinner und Verlierer
- Nicht Einhalten von Regeln

##### Konfliktkonstellationen

- Schüler-Schüler Ebene
- Lehrer-Schüler Ebene
- Lehrer- Eltern Ebene

##### Interkulturalität

- Privatschule
- Geringer Anteil von Personen mit Migrationshintergrund
- Keine Auffälligkeiten

##### Umgang mit Konflikten

- Gespräche mit Lehrer (Einzel und Gemeinsam)
- Besprechung mit Direktorin
- Eltern (Vereinbarungen und Kontrollen)
- Beratungslehrerin

#### Mediation

##### Definition und Einstellung dazu

- Definition (Zitat)
- Positiv, kommt auf die Persönlichkeit an
- Lehrerin möchte es für die Lehrer schon, für Schüler keinen Bedarf  
(Teamentwicklung)
- Jeden Tag in der Schule anwesende Person

#### Externe Mitarbeiter

- Schulpsychologin vom Stadtschulrat
- Beratungslehrerin

#### Wünsche

- Tageweise Mediatorin im Haus

- Werteinheiten, Unterrichtseinheiten für Konfliktlösung
- Auch für Eltern vorteilhaft
- Ein Mal pro Semester eine Fachkraft für Teamentwicklung

## ÖFFENTLICHE VOLKSCHULE

### Konflikte

Definitionen und Einstellung dazu

- Zwei unterschiedliche Meinungen die aufeinandertreffen
- Negativ behaftet
- Positiver Begriff dafür wäre Gesprächsdiskussion

Ursachen/ Gründe

- Kleinere Streitereien
- Beschuldigungen
- Schlechte Kommunikationskultur
- Weiblich besetzte Kollegium

Konfliktkonstellationen

- Schüler-Schüler Ebene
- Lehrer untereinander
- Lehrer-Direktorin

Interkulturalität

- Einige Konflikte vorhanden, aber prozentuell nicht mehr
- Probleme zwecks Teilnahme an den Projekttagen
- Beispiel Tanzunterricht
- Beispiel Kopftuch

Umgang mit Konflikten

- Gespräche der Lehrer mit den Kindern, Einzel und Gemeinsam, Darstellung der Sichtweisen
- Direktorin, ungerne aufgrund Beziehungsebene
- Beratungslehrerin, stark überlastet
- Eltern, zeigen oft kein Verständnis

### Mediation

Definition und Einstellung dazu

- Keine Erfahrung damit
- Ähnlichkeit mit Supervision
- Gibt Lösungsvorschläge vor

### Externe Mitarbeiter

- Mediatorin 4 Tage die Woche im Schulhaus
- Schulpsychologin vom Stadtschulrat je nach Bedarf
- Supervisorin (früher)

## Wünsche

- fest angestellte Mediatorin, ganze Woche
- mithilfe dieser Person in den Schulklassen

## **NEUE MITTELSCHULE ÖFFENTLICH (DIREKTOR + LEHRERIN)**

### Konflikte

Definitionen und Einstellung dazu

- etwas das entsteht, wenn man aneinander vorbeiredet
- Besonderes Kennzeichen der Schule: 27 Sprachen
- Konflikte sind eine Art konstruktive Kritik
- Lehrkraft sieht ihn als etwas Negatives

Ursachen/ Gründe

- Keine gute verbale Kommunikation durch Sprachenunterschiede
- Pubertät/ Hormone
- Position der Klasse, Rangkämpfe
- Beschimpfungen
- Rangeleien

Konfliktkonstellationen

- Schüler-Schüler Ebene
- Lehrer- Schüler Ebene: Zwischen Buben und Frauen
- Lehrer untereinander: kommt kaum vor
- Lehrer- Eltern (nicht vorhanden)

Interkulturalität

- 27 gesprochene Sprachen
- Eigene Flüchtlingsklasse
- Konzepte um verschiedene Kulturen einander vorzustellen, VOMI= voneinander, miteinander in verschiedenen Sprachen lernen.
- Projekte: Herzlich Willkommen auf allen Sprachen auf den Stufen des Schulhauses, Speisen aus der eigenen Kultur kochen und verkosten, Ausflug auf den Naschmarkt mit den Flüchtlingskindern
- Schule legt sehr viel Wert auf ein gutes Miteinander aller Kulturen und Religionen
- Das Rollenbild der Frau in der christlichen Kultur erklären

Umgang mit Konflikten

- Lehrer versucht den Konflikt zu lösen
- Vermittlung an den Klassenvorstand
- Weiterleitung zum Direktor
- Weg innerhalb der Schule oder außerhalb. Innerhalb: Sozialarbeiter, Schulärztin, Beratungslehrerin. Außerhalb: Jugendamt und Schulinspektor, Mobbingzentrale oder mobiles Interventionsteam

- Rücksprache und Besprechung mit Eltern. Nicht bei Kleinigkeiten, da wenig Zeit vorhanden

### Mediation

#### Definitionen und Einstellung dazu

- Lehrerin: Konfliktlösung auf professioneller Ebene (Zitat)
- Direktor: reflektieren über Dinge die nicht funktionieren (Zitat). Muss nicht unbedingt durch eine externe Person geschehen
- Miteinander sprechen, wenn die Situation abgeklungen ist, bei einem Glas Wein
- Konzept der Peer Mediation besonders interessant, Implementierung ist geplant.
- Gründe warum Peer Mediationen nicht in allen Schulen eingeführt ist:  
Finanzierung

### Externe Mitarbeiter

- Beratungslehrer (ist in der Schule vorhanden)
- Jugendamt
- Mobiles Interventionsteam
- Sozialarbeiter
- Psychologin
- Schulärztin

### Wünsche

- Mediation oder allgemein Konfliktlösungsmethoden in der Grundausbildung zu verankern
- Fortbildungsmöglichkeiten in diese Richtung
- Mehr Werteinheiten, es soll kein anderes Unterrichtsfach an Stunden gekürzt werden um dieses einzuführen

## **PRIVATES GYMNASIUM (DIREKTOR + LEHRERIN)**

### Konflikte

#### Definitionen und Einstellung dazu

- Etwas Negatives
- Belastet einen
- Beeinflusst das Lernverhalten
- Sowohl in der Schule als auch im Alltag negativ

#### Ursachen/ Gründe

- Mobbing
- Gegenseitiges Wegnehmen von Gegenständen
- Starke Ich- Bezogenheit

#### Konfliktkonstellationen

- Schüler-Schüler Ebene
- Lehrer untereinander

### Interkulturalität

- Keine Zusammenhänge feststellbar
- Anteil an Kinder mit Migrationshintergrund gering
- Anderes Klientel

### Umgang mit Konflikten

- Lehrpersonal bearbeitet Konflikte selbst
- Nur selten werden die Peer-Mediatoren dazu gerufen
- Sonst wird die Schulpsychologin hinzugezogen
- Keine genaue Aufstellung
- Direktor involviert, wenn Lehrer ihn darum bitten

### Mediation

#### Definitionen und Einstellung dazu

- Rückmeldung der Eltern positiv
- Direktor beschreibt die Einstellung der Lehrer als positiv
- Lehrerin gibt an, dass gerade ältere Lehrer negativ eingestellt sind, fühlen sich angegriffen, könnten Konflikte selbst klären

#### Implementierung

- Keine genaue Information darüber
- Eigeninitiative zweier Lehrer
- Seit über 10 Jahren in der Schule
- Unverbindliche Übung

#### Nachteile

- Peers müssen sich freiwillig melden, die Anzahl ist nicht sehr hoch und variiert jedes Jahr

#### Vorteile

- Bessere Kommunikation auf der Schüler-Schüler Ebene
- Einfachere Konfliktlösung
- Verbesserung und schnellere Entstehung einer Klassengemeinschaft

### Externe Mitarbeiter

- Schulpsychologin

### Wünsche

- Genügend Kinder die sich freiwillig melden
- Einschulung der Lehrer durch die Peers oder Mediatoren
- Verbesserung der Grundeinstellung der Lehrer

## MEDIATORIN 1

### Konflikte

Definitionen und Einstellung dazu

- Definition (Zitat)
- Ist etwas Anstrengendes
- Gibt die Möglichkeit sich weiterzuentwickeln
- Entwicklungsschritte auf der Beziehungsebene erreichen

Gründe/Ursachen

- Verschiedene Gruppierungen
- Ehemals beste Freundinnen
- Dritte Bekanntschaft kommt hinzu, neues Klassenmitglied

Konfliktkonstellationen

- Schüler-Schüler Ebene
- Lehrer untereinander, wurde nicht erwähnt
- Direktor und Lehrer, konfliktreiche Situationen

Interkulturalität

- Keine Auffälligkeiten
- Teilweise Gruppierungen anhand der Muttersprache
- Schließen Schüler die die Sprache nicht beherrschen absichtlich aus

### Peer-Mediation

- 62 Peer Mediatoren
- Seit 20 Jahren in der Schule
- Buddy-System
- Schulmediation
- Klassenräte

Ausbildung

- Durch die Peer-Coaches
- Unverbindliche Übung, 60 Stunden
- Beginn und Ende des Schuljahres Seminare
- Zwischendurch Workshops
- Mehr Anmeldungen als Plätze vorhanden sind
- Personen mit guten schulischen Leistungen bevorzugt, aufgrund der Zeitintensivität
- Konfliktbearbeitung auf der Schüler-Schüler Ebene

Grenzen

- Mobbing
- Gewalttaten
- Zusammenarbeit mit Schulärztin und Schulpsychologin

Umgang mit Konflikten

- Konflikt muss zu den Peers oder Coaches gelangen, durch die Schüler, Lehrer oder den Klassenvorstand
- Vorbereitungsgespräch, Besprechung der Mediation
- Mediation durch die Peers oder den Peers und einem Coach
- Nachbesprechung
- In bestimmten Fällen Mediation nur durch Mediatorin
- Wenn notwendig hinzuziehen der Schulärztin und Schulpsychologin

### Mediation

#### Definition und Einstellung dazu

- Existiert strukturell gesehen nicht
- Ist erwünscht wird jedoch nicht entlohnt
- Befasst sich mit dem Schulklima und der Schulentwicklung

#### Implementierung

- Zu zweit das Konzept gegründet
- Schüler entwickeln es mit Hilfe der Coaches
- Programm von Schülern für Schüler
- Team auf 7 Lehrer erweitert
- Direktor steht voll und ganz dahinter
- Einstellung der Lehrer hat sich verändert im Laufe der Jahre
- Verbesserung der Konfliktkultur ist der Beweis für einen Erfolg

### Externe Mitarbeiter

- Schulpsychologin
- Schulärztin

### Wünsche

- System an jeder Schule implementieren
- Es ist nicht jeder für den Beruf geeignet

## **MEDIATOR 2**

### Konflikte

#### Definition und Einstellungen dazu

- Etwas Längerfristiges, zwischen zwei Personen, das ein erfolgreiches Miteinander beeinträchtigt (Zitat)
- Bei ungelösten Konflikten, sieht man oft nur das Negative
- Vorteil ist die Erkenntnisgewinnung

#### Ursachen/Gründe

- Unterscheidung individuelle und gruppenspezifische Konflikte
- Buben gegen Mädchen
- Eifersucht
- Unerwiderte Liebe
- Freundschaften die nicht mehr so sind wie früher

- Professionelle Ebene oder Beziehungsebene (Lehrer untereinander)
- Diskussion über eine Klassenlektüre
- Neid, Konkurrenz, fehlende Wertschätzung
- Befindlichkeitsebene

#### Konfliktkonstellationen

- Schüler-Schüler Ebene
- Schüler-Lehrer Ebene
- Lehrer- Eltern Ebene

#### Interkulturalität

- Keine konkreten Fälle
- Sicher keine Vermehrung der Konflikt aus diesem Grund
- Kommunikation mit den Eltern ist sprachlich eine Herausforderung
- Man muss die Ansichten als Ganzes verstehen

#### Peer- Mediation

- Unverbindliche Übung
- 30-40 Anmeldungen
- Nur für Schüler- Schüler Konflikte zuständig
- Buddy-System
- Mediationsstunden in der Klasse durch die Peers

#### Ausbildung

- Einführungsseminar ein Wochenende lang von der ARGE Wien
- Freiwillige Seminare
- Hauptausbildung durch eine Stunde in der Woche im Schulhaus

#### Grenzen

- Alles wo die Peers überfordert sind
- Probleme im Elternhaus
- Jugendamt

#### Nachteil

- Evaluationsfreier Raum
- Zu wenig Werteinheiten
- Die Zeit für Vor- und Nachbesprechung einer Mediation ist zu kurz

#### Vorteil

- Kommunikation wird nicht mehr als gegeben gesehen, sondern hinterfragt
- Erfahrungen und Ressourcen für das ganze Leben sammeln
- Selbstsicherheit

#### Umgang mit Konflikten

- Durch Lehrer oder den Klassenvorstand wird die Information über einen Konflikt an die Peers oder den Coach vermittelt
- Vorbereitungsgespräch für Coach und Peers

- Mediation durch die Peers
- Wenn notwendig Zusammenarbeit mit Vertrauenslehrern und Schulpsychologin

### Mediation

#### Definition und Einstellung dazu

- Vermitteln, Perspektivenwechsel einnehmen
- Aus gemeinsamen Bedürfnissen, gemeinsame Ziele definieren (Zitat)
- Er selbst führt keine Mediation durch

#### Implementierung

- War zu dem Zeitpunkt noch nicht in der Schule
- Immer kurze Inputs bei Konferenzen
- Als er das System übernommen hat sind die Anmeldungen gestiegen, Schneeballeffekt
- Meinung der Lehrer ist unterschiedlich
- Einige erlauben den Kindern die Mediation nicht

### Externe Mitarbeiter

- Schulpsychologin
- Vertrauenslehrer

### Wünsche

- Das Interesse und die Anmeldezahlen sollen so hoch bleiben
- Mehr institutionalisierte Wertschätzung
- Mehr Werteinheiten
- Gravierende Kurskorrektur

## **MEDIATORIN 3**

### Konflikt

#### Definitionen und Einstellung dazu

- Zwei unterschiedliche Perspektiven die aufeinandertreffen (Zitat)
- Ist etwas Menschliches und zum Leben dazu Gehörendes
- Kann nicht als positiv oder negativ eingegliedert werden

#### Ursachen/Gründe

- Interessenskonflikte
- Freundschaftskonflikte, ehemals beste Freunde
- Veränderte Gruppendynamik
- Schnellere Entwicklung mancher Individuen als Andere
- Paarkonstellationen

#### Konfliktkonstellationen

- Schüler- Schüler Ebene
- Lehrer untereinander

#### Interkulturalität

- Oft diskutiertes Thema
- Sieht keinen Zusammenhang
- Nach genauerer Betrachtung ein ganz normaler Konflikt
- Umgang mit Kulturen in Wien gewohnt, da dies in Kindergarten und Volksschule schon wahrgenommen wird
- Schüler müssen einen Religionsunterricht wählen
- Beim Einstellungsgespräch wird schon auf ein gemeinsames Miteinander hingewiesen

#### Peer- Mediation

- Seit 14 Jahren vorhanden
- Die Direktorin wollte es einführen
- Buddy-System
- Nicht jeder der das Freifach besucht muss ein aktiver Mediator sein
- Nur auf Schüler-Schüler Ebene
- 60 Peers
- Konflikt muss mindestens 2 Klassen unterhalb liegen, sonst Bindung zu eng und Altersabstand zu gering
- Vor- und Nachbesprechungen
- Keine genaue Rückmeldung der Eltern
- Viel Wert auf PR Arbeit, Homepage, Plakate mit den Peers, Schuleignungstagen

#### Ausbildung

- Unverbindliche Übung
- Grundausbildung 60 Stunden
- Ab der zweiten Klasse ist eine Ausbildung möglich
- Ab dem zweiten Jahr regelmäßige Seminare
- Zertifikat als Bestätigung der Ausbildung
- Positive Rückmeldung auf die Zertifikate

#### Grenzen

- Mobbing
- Außenseiterkonflikte
- Mediationen zwischen Schülern und Lehrern

#### Umgang mit Konflikten

- Schüler oder Klassenvorstand informieren Peers oder Peer Coaches über den Konflikt
- Besprechung des Coaches mit den Konfliktparteien
- Besprechung des Coaches mit den Peers und Terminauswahl
- Mediation
- Mögliche Zusammenarbeit mit Schulpsychologin, Schulärztin, Jugendcoach des AMS oder Beratungsstellen Wien
- Falls Konfliktfälle auf der interdisziplinären Ebene vorhanden sind Einbezug der Direktorin

## Mediation

### Definition und Einstellung dazu

- Strukturiertes Gesprächsverfahren, geleitet durch die Mediatorin
- Befragte bearbeitet alle Konflikte außerhalb der Schüler-Schüler Ebene
- Ebenfalls Supervisorin und Coach
- Die Direktion steht voll und ganz hinter dem Projekt

### Nachteile

- Liegen im Auge des Betrachters
- Zu viel Aufmerksamkeit der Konflikte
- Vorwurf

### Implementierung

- Pädagogische Tage sehr wichtig
- Mindestens 2 Personen
- Peer-Mediation wurde zu Make Peace umbenannt
- Free Peace Award
- Schulmediation
- Kooperation mit Fachleuten ist wichtig

## Externe Mitarbeiter

- Schulpsychologin
- Schulärztin
- Jugendcoach vom AMS
- Beratungsstellen Wien

## Wünsche

- Fokus mehr auf systemischer Konfliktlösung
- Mehr Werteinheiten
- Mehr junge Personen, die diese Ausbildung machen wollen
- System dynamisch aufrechterhalten

## Curriculum Vitae

### **Persönliche Daten:**

Name: Katharina Pribil, BA  
Anschrift: Böcklinstraße 24/1/29  
A-1020 Wien  
Telefon: 06604553892  
E-Mail: [kathi.pribil@chello.at](mailto:kathi.pribil@chello.at)  
Geboren: 14. April 1992; Graz  
Religion: röm.-kath.  
Staatsbürgerschaft: Österreich

### **Schulbildung:**

1997-2002 Katholische Volksschule, Neulandschule Wien, 19. Bezirk  
09.2002-06.2010 AHS GRG21 Ödenburgerstraße (wirtschaftskundlicher Zweig):  
Matura

### **Studienverlauf:**

09.2010- 01.2014 Bachelorstudium Soziologie  
  
Erweiterungcurricula:  
  
- Grundlagen der Heilpädagogik  
  
Titel der Bachelorarbeit:  
  
- „Von der Hausfrau zur erwerbstätigen Mutter - Der Wandel  
in den Einstellungen zu Frauenerwerbstätigkeit von 1999 bis  
2008“  
  
03.2014- 04.2017 Magisterstudium Publizistik und Kommunikationswissenschaften  
  
Studienschwerpunkte:  
  
- Konfliktmanagement  
- Teamentwicklung  
- Gruppendynamik  
  
Titel der Masterarbeit:  
  
- „Konfliktmanagementmethoden in Schulen – Eine qualitative  
Studie zu Mediationsprozessen in der Schule“

### **Weitere Qualifikationen:**

- Gute Englischkenntnisse
- Gute Italienischkenntnisse