



universität
wien

Diplomarbeit

Titel der Diplomarbeit

„Peer–Mediation“

Eine integrative Ausbildung zur Konfliktbewältigung in einer
Lehrwerkstätte

Verfasserin

Olivia Weinberger

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, 2012

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 297

Studienrichtung lt. Studienblatt: Diplomstudium Pädagogik

Betreuerin: Ass. Prof. Mag. Dr. Helga Fasching

Danksagung



Ich bin überglücklich und stolz dich als Mutter, Freundin und Arbeitspartnerin zu haben. Danke für alles was du mir ermöglichst und mir dadurch wertvoller und kurzweiliger erscheinen lässt.



Danke für die Möglichkeit, mein Leben durch eine gute Ausbildung zu bereichern. Danke für dein Ohr und dein Wissen in zahlreichen Gesprächen.



Danke für dein großes Vertrauen in mich und meine Arbeitsweise. Danke für deine Unterstützung zu jedem Zeitpunkt meines Diplomarbeitsprozesses.

Ich danke dir für das gemeinsame baden, bergern und leben in den letzten 13 und kommenden 74,75 Jahren. Lachend bis zum Jupiter, im Zick Zack durch die Milchstraße, rückwärts um die Venus und entlang der vertikalen astronomischen Stange zurück an den gemeinsamen Schreibtisch.



Ich danke dir für deine Liebe und Geduld in dieser für mich emotionalen Zeit. Danke für die brillante Abwechslung zur richtigen Zeit, am richtigen Ort.



Ich danke euch für zahlreiche Stunden voller Humor, Spannung und Stolz. Durch euch wurde diese Arbeit nicht nur ermöglicht, sondern auch zu einer Leidenschaft.

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	2
Abstract	5
Vorwort	7
1. Einleitung	8
1.1 Aktueller Forschungsstand und Identifikation der Forschungslücke	9
1.2 Formulierung der Forschungsfrage	11
1.3 Disziplinäre Relevanz	11
I Theoretischer Teil	15
2. Kommunikation und Interaktion	16
2.1 Die Anatomie einer Nachricht nach Schulz von Thun	18
2.2 Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg	21
3. Konflikte	22
3.1 Was ist ein Konflikt?	22
3.2 Formen von Konflikten	23
3.3 Konfliktebenen	24
3.4 Konfliktverläufe	26
4. Mediation	27
4.1 Einführung	28
4.2 Definitorische Annäherung	28
4.3 Historischer Abriss	30
4.4 Anwendungsgebiete	32
4.5 Zielsetzungen	32
4.6 Rolle eines/r Mediator/in	33
4.7 Phasen eines Mediationsverfahrens	36
4.8 Grundtechniken der Mediation	40
4.9 Schulmediation	42
4.10 Peer-Mediation	45
5. Integrative Berufsausbildung (IBA)	48
5.1 Behinderung	48
5.2 Selbstbestimmung und Empowerment	49
5.3 Integrative Berufsausbildung	50
5.4 Die Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB)	51

II: Empirischer Teil	52
6. Forschungs- und Untersuchungsplan	53
6.1 Ablauf und Vorgehensweise	53
6.2 Die Peer-Mediator/innen	56
7. Methodik	57
7.1 Darstellung der Erhebungsmethode	57
7.1.1 Das problemzentrierte Interview	57
7.1.2 Partizipative Erhebung	59
7.1.3 Das Gruppendiskussionsverfahren	60
7.2 Darstellung der Auswertungsmethode	62
7.2.1 Transkriptionsprogramm „f4“	62
7.2.2 Atlas.ti	62
7.2.3 Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring	63
8. Darstellung der Ergebnisse	67
8.1 Darstellung der Ausbildung	67
8.2 Vorstellung der interviewten Lehrlinge	79
8.3 Darstellung der Ergebnisse der Interviews anhand des Kategoriensystems	81
9. Diskussion der Ergebnisse	98
9.1 Forschungsausblick und Implikationen für die Praxis	106
10. Zusammenfassung	107
11. Quellenverzeichnis	113
11.1 Literatur	113
11.2 Internet	118
11.3 Interviews	120
12. Anhang	121
12.1 Interviews	121
12.2 Kategoriensystem	170
12.3 Zertifikat	177
12.4 Lebenslauf	178
12.5 Eidesstattliche Erklärung	180

Abstract

Die vorliegende Diplomarbeit mit dem Thema „Peer-Mediation. Eine integrative Ausbildung in einer Lehrwerkstätte“ behandelt folgende zentrale Forschungsfrage in einem theoretischen und empirischen Kontext: „Inwiefern wird durch das Erlernen und Praktizieren von ‚Peer-Mediation‘ innerhalb einer Lehrwerkstätte das Konfliktverhalten verbessert?“ ‚Peer-Mediation‘ ist ein Konzept zur gewaltfreien Konfliktbewältigung zwischen Gleichaltrigen, welches im Schulsystem bereits weitgehend implementiert wurde. Ziel dieser Arbeit ist es unter anderem aufzuzeigen, dass dieser Prozess der Konfliktlösung für alle Jugendliche – Schüler und Schülerinnen, Lehrlinge, Mädchen und Jungen mit und ohne Beeinträchtigung – erlernbar und geeignet ist. Das Projekt der integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen wurde in einer Lehrwerkstätte der ÖBB in Wien mit 14 Lehrlingen, welche im Anschluss interviewt wurden, durchgeführt und im zweiten und somit empirischen Teil der vorliegenden Forschungsarbeit dargestellt, ausgewertet und diskutiert. Im ersten Teil der Arbeit wird zunächst ein gemeinsames theoretisches Feld geschaffen und etwaige Begriffsdefinitionen geklärt. Die Analyse und Auswertung der Interviews ergaben, dass das Konfliktverhalten der Lehrlinge, welche an der integrativen Ausbildung teilnahmen, verbessert wurde und das Erlernte im privaten Bereich weitgehend umgesetzt wird. Einfluss auf das Konfliktverhalten der Lehrlinge, welche die Ausbildung nicht besuchten, konnte nicht festgestellt werden. Jedoch wird sich erst in Zukunft zeigen inwiefern die ‚Peer-Mediation‘ in der Lehrwerkstätte in Anspruch genommen wird und sich somit die Atmosphäre und der Konfliktumgang verändert. Fest steht zum gegenwärtigen Zeitpunkt, dass die Teilnehmer/innen nicht nur individuell von der integrativen Ausbildung profitierten, sondern motiviert sind ihr Wissen auch nach außen zu tragen und weiterhin als Peer-Mediator/innen und Berater/innen in Konflikten innerhalb der Lehrwerkstätte tätig sein wollen.

Abstract

The diploma thesis presented here is on the topic of peer-mediation and presents the results of a facilitated workshop. The topic deals with the following research question in a theoretical and empirical context: “To what extent is conflict behavior improved by the learning and practice of ‘Peer-Mediation’ in an apprentice workshop?” ‘Peer-Mediation’ is an approach to non-violent conflict resolution between peers of the same age that has been widely

implemented in schools systems. The goal of this paper is to demonstrate that this method can be learned by and is suitable for all youth – school-aged children, apprentices, girls and boys, and youth with and without disabilities. Integrative peer-mediator training was conducted in an ÖBB apprentice workshop in Vienna with 14 apprentices, each of whom was interviewed at the end. In the first section of the paper, a collective theoretical field is defined and terminology explained. The second section presents an empirical analysis of the training project and discusses its results. The analysis and interpretation of the interviews revealed that the participating apprentices' conflict behavior improved and that what they learned was widely applied to their private lives as well. It was not possible to draw conclusions about the influence on the conflict behavior of those apprentices who did not take part in the training. The extent to which 'Peer-Mediation' was implemented in the workshop and thereby the atmosphere and way of dealing with conflict changed will not become apparent for some time, however. It is nevertheless certain that the participants not only profited from the integrative training on an individual level, but were also motivated to both apply their knowledge in other domains as well as to continue serving as peer-mediators and counselors in conflicts within the workshop.

Abstract ,Leichter Lesen‘

In dieser Arbeit geht es um das Thema ‚Peer-Mediation‘. Bei einer Mediation kommt bei einem Streit eine dritte Person dazu um zu helfen. Die zwei, die sich streiten, kennen diese Person meistens nicht. Das Wort ‚Peer‘ verwendet man, wenn alle Betroffenen gleich sind. Das heißt wenn sie zum Beispiel dasselbe Alter haben. Auch Jugendliche mit Lernschwierigkeiten können Peer-Mediation lernen. Um das zu zeigen wurde mit 14 Lehrlingen, mit und ohne Lernschwierigkeiten, eine Ausbildung gemacht. Nach der Ausbildung wurden diese befragt und das was sie gesagt haben untersucht. Es kam heraus, dass das Verhalten der Lehrlinge in einem Streit besser geworden ist. Sie kennen sich jetzt in Streitsituationen besser aus. Sie haben viel gelernt, was sie brauchen können. Und die Lehrlinge können das, was sie gelernt haben jeden Tag verwenden. Ihre Kollegen und Kolleginnen können jetzt in einem Streit Hilfe von ihnen bekommen. Ob sie das machen werden, weiß man jetzt noch nicht. Die Lehrlinge, die die Ausbildung gemacht haben, sind jetzt Peer-Mediatoren und Peer-Mediatorinnen. Das wollen sie auch bleiben.

Vorwort

In der vierten Klasse Unterstufe wurde ich - im Rahmen einer unverbindlichen Übung - zu einer so genannten Konfliktlotsin¹ ausgebildet. In den darauf folgenden Jahren kam es, dass ich in einem Streitfall zwischen zwei Konfliktparteien hinzu gezogen wurde. Mit meiner Reifeprüfung und dem damit verbundenen Abgang von der AHS-Theodor Kramer Straße ging mit mir auch die letzte ausgebildete Peer-Mediatorin. So kam ich in Akutfällen weiterhin an die Schule und schon bald wurde klar, dass eine weitere Ausbildung zu Schulmediator/innen sinnvoll wäre und ich wurde gefragt, ob ich mit zwei meiner ehemaligen Lehrer/innen, welche auch die vorangegangene Ausbildung geleitet haben, die unverbindliche Übung ‚Mediation‘ anbieten würde. Im Herbst starteten wir die Ausbildung mit 16 Schüler/innen und die unverbindliche Übung Mediation wurde wieder fixer Bestandteil der Schule. Die Mediation begleitet mich daher schon über ein Jahrzehnt meines Lebens und wurde ein wesentlicher Bestandteil meines Interessens- und Wissensgebietes, welches ich in Form von Praktikumsstunden auch in mein Studium einfließen ließ. Im Hinterkopf war immer der Gedanke präsent, die Mediation auch Teil meiner Diplomarbeit werden zu lassen, wobei sich mir immer die Frage stellte, wie ich aus rechtlicher Sicht mein Vorhaben verwirklichen könnte. Zwar kann ich zehn Jahre Erfahrung im Bereich der Schulmediation vorweisen, mich jedoch nicht als ‚eingetragene Mediatorin‘ betiteln. Die Möglichkeit, die Schulmediation in meiner ehemaligen Schule wissenschaftlich zu begleiten, schien mir aufgrund der bereits zahlreich vorhandenen Untersuchungen und Publikationen als unattraktiv. Mein Augenmerk und mein Interesse richteten sich vor allem auf Jugendliche mit Beeinträchtigung.

Als sich meine Mutter, Esther Weinberger, vor einem Jahr unter anderem als Mediatorin selbstständig machte, eröffneten sich mir neue Chancen in Bezug auf mein Diplomarbeitsprojekt. Kurzerhand beschlossen wir gemeinsam ein Projekt auf die Beine zu stellen, etwas Neues, etwas was in Österreich in dieser Form noch nicht dagewesen ist: eine integrative Ausbildung zu Peer-Mediator/innen in Lehrwerkstätten. Dazu suchten wir eine geeignete Lehrwerkstätte, um vor Ort Lehrlinge zu Peer-Mediator/innen auszubilden, welche in Zukunft als Ansprechpartner/innen für Konflikte zuständig sein sollen. Mir persönlich war es wichtig, dass die Ausbildung integrativ stattfindet. Es erschien mir essentiell eine Lehrwerkstätte zu finden, wo wir die Ausbildung mit einer inhomogenen Gruppe von Lehrlingen durchführen können.

¹ „Konfliktlotsin“ ist eine Bezeichnung für eine Mediatorin der Schulmediation

1. Einleitung

„Bei uns wird der Konflikt gelöst – nicht das Lehrverhältnis.“ (Hr. Kessler, Gespräch - 2011)

Eine Aussage, die nicht nur für das soziale Engagement einer Lehrwerkstätte, sondern auch für die Ideologie der Mediation spricht. Karl Heinz Risto spricht in seinem Buch „Konflikte lösen mit System“ von einem Konflikt als Sackgasse. Die Aufgabe des/der Mediator/in ist es zu erkennen, wie die Konfliktparteien ins Stocken geraten sind und bietet Möglichkeiten, um dieser Sackgasse wieder zu entfliehen (vgl. Risto 2003, S.12f). Oftmals sind die Konfliktparteien so fest in ihre Sichtweisen verfahren, dass ein gegenseitiges Zuhören und ein aufeinander eingehen nicht mehr möglich ist. Missverständnisse und Verletzungen haben sich angesammelt und ein gemeinsames, konstruktives Gespräch unter vier Augen scheint aussichtslos. Zu diesem Zeitpunkt ist es hilfreich eine dritte Person ins Boot zu holen. Aus diesem Gedanken heraus hat sich in den siebziger Jahren das Konzept der Mediation entwickelt. Der/die Mediator/in ist allparteilich und trägt die Rolle der Vermittlung in einem Streitfall. Es werden keine Urteile gefällt, keine Lösung vorgeschlagen und keine Ratschläge erteilt. Der/die Mediator/in begleitet und moderiert den Prozess der Lösungsfindung, an dem beide Konfliktparteien gleichberechtigt und freiwillig beteiligt sind (vgl. Risto 2003, S.14). Konflikte sind hierbei nicht immer negativ zu betrachten, sie können durchaus konstruktiv verlaufen, so dass ein Streit nützlich und gewinnbringend sein kann (vgl. Jefferys-Duden 2002, S. 25f.).

Peer-Mediation ist ein Konzept zur Konfliktlösung zwischen Gleichaltrigen. Jugendliche sprechen untereinander nicht nur die gleiche Sprache, sie vertreten ähnliche Wertvorstellungen und grenzen sich oftmals bewusst von Erwachsenen ab (vgl. Canori-Stähelin u. Schwendener 2006, S. 32f.). Die Erfahrungen der Peer-Mediation an Schulen haben gezeigt, dass die Vermittlung durch eine/n gleichaltrige/n beziehungsweise gleichgestellte/n Mediator/in in einem Streitfall, oft erfolgreicher und effektiver ist als durch eine Autoritätsperson, wie dem Lehrpersonal oder der Direktion. Durch die Begegnung auf gleicher Ebene werden die Schüler/innen als allparteiliche Personen schneller akzeptiert und anerkannt (vgl. Faller 1998, S.58).

Ich gehe davon aus, dass jedes Individuum die Kompetenz in sich trägt, sich Lösungen in einer Konfliktsituation selbstbestimmt zu erarbeiten. Daher möchte ich auf der Basis des Konzeptes der Peer-Mediation aufzeigen, dass die Peer-Mediation auch in einem anderen

Umfeld als der Schule, für Jugendliche eine geeignete Methode zur Konfliktlösung ist. Ich werde aufzeigen, dass auch für Menschen mit Benachteiligungen und/oder Beeinträchtigungen Peer-Mediation integrativ erlernbar und praktizierbar ist, die sozialen Kompetenzen steigert und das Konfliktverhalten positiv beeinflusst. Schüler Roland führt in seinem Bericht „Mediation mit geistig behinderten Menschen“ an, dass es keinen Grund dafür gäbe warum Menschen mit Behinderung nicht zu Peer-Mediator/innen ausgebildet werden sollten, jedoch mangelt es bisher an Erfahrungsberichten (vgl. Schüler o.J., S.5). Als Fundament meines Projektes, wende ich das Konzept der Schulmediation in einer integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen in einer Lehrwerkstätte an. Eine geeignete Lehrwerkstätte, welche auch eine Integrative Berufsausbildung (IBA) anbietet, und wo wir die Ausbildung auch tatsächlich integrativ vor Ort gestalten konnten, haben wir schlussendlich im Sommer 2011 bei den Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB) gefunden. Eine inhomogene Gruppe bestehend aus jungen Männern und Frauen mit und ohne Beeinträchtigung. In meiner Arbeit werden die Jugendlichen mit Beeinträchtigung, welche sich in der integrativen Berufsausbildung befinden und an der integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen teilnahmen, als Jugendliche mit Lernschwierigkeiten² betitelt.

1.1 Aktueller Forschungsstand und Identifikation der Forschungslücke

Peer-Mediation ist als Konzept der Schulmediation bereits stark verbreitet. Der Forschungsstand zeigt auf, dass die Mediation zwischen Gleichaltrigen oft erfolgreicher und effektiver ist, als beispielsweise die Vermittlung durch Lehrpersonal in einem Streitfall. Durch die Begegnung auf gleicher Ebene werden sie als allparteiliche Personen schneller akzeptiert und anerkannt (vgl. Faller 1998, S.58). So oft die Mediation an Schulen bereits publiziert und erforscht wurde, so wenige Angebote der Peer-Mediation für Lehrlinge sind auffindbar oder gar wissenschaftlich dokumentiert. Seitdem die außerordentliche Auflösung eines Lehrverhältnisses an ein Mediationsverfahren geknüpft ist (vgl. Berufsausbildungsgesetz, § 15a.), ist die Mediation in Lehrbetrieben wesentlich bekannter geworden. Beim WIFI³ wird von der Niederösterreichischen Wirtschaftskammer (WKO)

² Das „People First“ Netzwerk in Deutschland „Mensch zuerst“ (ein Verein für und von Menschen mit Lernschwierigkeiten) schreibt auf seiner Homepage: „Wir sind Menschen, die nicht "geistig behindert" genannt werden wollen. Wir benutzen den Begriff "Menschen mit Lernschwierigkeiten".“ (www.people1.de)

³ Abkürzung für „Wissen Ist Für Immmer“

zwar eine Ausbildung zur/m Peermediator/in⁴ angeboten, jedoch ist diese Ausbildung kostenpflichtig. Außerdem müssen sich die Lehrlinge einem Casting unterziehen, welches auch mit Kosten verbunden ist, um dann ausgewählt oder abgelehnt zu werden (vgl. Young Mediators, Stand: 25.10.11). Wissenschaftliche Publikationen zum Thema Peer-Mediation von/für Lehrlinge konnte ich weder aus dem deutschsprachigen noch aus dem fremdsprachigen Raum ausfindig machen. Mediation für Menschen mit Lernschwierigkeiten wird in Österreich zwar angeboten, allerdings nicht als Weiterbildung, in der sie selbst zu Peer-Mediator/innen ausgebildet werden, angeboten. Der Verein ‚Mediation ohne Barrieren‘ hat sich zur zentralen Aufgabe gemacht, eine barrierefreie Gesprächsbasis, für alle von dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetztes (BGStG) betroffenen Menschen, zu schaffen. Dazu zählt die Intergration von Menschen mit Beeinträchtigung in das Anwendungsgebiet der Mediation (vgl. Leitbild ‚Mediation ohne Barrieren‘ 2008, S.2). An der Bar Ilan University in Israel wurde eine Studie publiziert, bei der die spontane Anwendung von Techniken, welche in der Mediation gelehrt werden, untersucht wurde. Bei den Schüler/innen, welche Peer-Mediation erlernten, handelte es sich um eine Personengruppe, welche normalerweise diese Ausbildung nicht erhalten und zwar um Schüler und Schülerinnen mit Lernschwierigkeiten (vgl. Shamir u. Lazerovitz 2007, S.267f). Ziel dieser Studie war es den Effekt von Peer-Mediation auf das selbstbestimmte Lernen von Schüler/innen mit Lernschwierigkeiten zu untersuchen und wurde anhand der Veränderung des Verhaltens und an der Umsetzung des Gelernten gemessen. Zu diesem Zweck wurden zwei Gruppen zu je 81 Schüler/innen gebildet. Diese Studie zeigte auf, dass die Gruppe von Schüler/innen mit Lernschwierigkeiten, welche Peer-Mediation erlernte, nach der Ausbildung höhere Kompetenzen in Bezug auf selbstbestimmtes Lernen aufweisen konnte, als ihre Kontrollgruppe (vgl. Shamir u. Lazerovitz 2007, S.255f.). Dies äußerte sich beispielsweise durch die spontane Anwendung von Mediationstechniken und Umgangsformen. Die Teilnehmer/innen der Kontrollgruppe, welche an der Ausbildung der Peer-Mediation nicht teilnahmen, zeigten hingegen konfliktförderndes Verhalten. *„Alternatively, the control tutors exhibited higher levels of anti-mediation behaviour, such as ignoring or insulting the tutee, during the peer tutoring than did the experimental tutors.“* (Shamir u. Lazerovitz 2007, S.267)

⁴ Young Mediators

1.2 Formulierung der Forschungsfrage

Zentrale Forschungsfrage

- Inwiefern wird durch das Erlernen und Praktizieren von Peer-Mediation innerhalb einer Lehrwerkstätte das Konfliktverhalten verbessert?

Subfragestellungen:

- Welche zwischenmenschlichen Konflikte sind im Arbeitsalltag von Jugendlichen in einer Lehrwerkstätte vorherrschend?
- Wie sehen Konfliktkultur und Konfliktumgang innerhalb der Lehrwerkstätte aus?
- Inwiefern kann das Konfliktverhalten der Teilnehmer/innen durch die Ausbildung zu verändert werden?

Im Rahmen meiner Diplomarbeit möchte ich aufzeigen, dass durch das integrative Erlernen und Praktizieren von Peer-Mediation das Konfliktverhalten verbessert beziehungsweise gestärkt werden kann. Vorab werde ich untersuchen welches Konfliktverhalten in einer Lehrwerkstätte vorherrschend ist. Was von den Lehrlingen und den Lehrlingsausbildner/innen unter einem Konflikt verstanden und wie mit diesem umgegangen wird. Die Untersuchung soll aufzeigen, ob und inwiefern das Konfliktverständnis in einer Lehrwerkstätte durch das Erlernen und Praktizieren von Peer-Mediation verändert wird.

1.3 Disziplinäre Relevanz

„Konflikte bieten die Gelegenheit, sowohl etwas zu klären und etwas zu lernen als auch etwas zu zerstören.“ (Dulabaum 2009, S.120)

Laut Gordon (1977) fördern die Lehrer weder das Verantwortungsbewusstsein der Schüler, noch ihre Unabhängigkeit. Ganz im Gegenteil, sie legen fest was, wann, wie und wie gut ihre Schüler und Schülerinnen lernen sollen. Das geschieht nicht aus einer Absicht oder Niedertracht heraus, sondern aus einer mangelnden Auswahl an Methoden und Fähigkeiten (vgl. Gordon 1977, S.23). Dadurch, dass die Lehrlingsausbildner/innen aus dem Prozess der Konfliktlösung fast zur Gänze ausgeschlossen werden, wird den Lehrlingen im Sinne von Empowerment Eigenverantwortung und Selbstbestimmung für ihre Konflikte übertragen.

Aber auch beim Erziehungsauftrag der Eltern, kommt die Selbstständigkeit und Autonomie oftmals zu kurz. Thomas Gordon (1977) erzählt in seinem Buch „Lehrer-Schüler-Konferenz“ von seinen Erfahrungen als Schulpsychologe in den USA. Zahlreiche Schüler/innen wurden von ihren Eltern in seine Sprechstunden gebracht, damit er sich ihrer annehmen kann, mit der Erwartung sie wieder auf die richtige Bahn oder zur Vernunft zu bringen (vgl. Gordon 1977, S.17). In der Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen wurde ihm bewusst wie *„Eltern unabsichtlich aber unerbittlich ihren Kindern Leid zufügen – ihre Selbstbestimmung mißachten, ihr Selbstvertrauen untergraben, ihre Kreativität ersticken, ihr Liebe verlieren.“* (Gordon 1977, S.17) Dies geschieht aber ebenso wenig aus Berechnung oder Arglist, wie aus Einfältigkeit. Es geht um ein Nicht-Wissen, um die mangelnde Ausstattung von ehrlicher, zwischenmenschlicher, konstruktiver und gewaltfreier Kommunikation. Fähigkeiten, welche man erlernen und trainieren kann (vgl. Gordon 1977, S.17f.).

Gewaltfreie Kommunikation und Konfliktlösung ist ein Thema, welches in der Schule oftmals tabuisiert wird, obwohl es gerade hier einen so großen Stellenwert einnimmt. Sowohl an der Kommunikation zwischen Lehrpersonal und Schülerschaft, als auch an der zwischen Schüler und Schülerinnen untereinander, wird derzeit noch kaum gearbeitet (vgl. Walker 1995, S.58). Dabei ist die ‚Gewalt an Schulen‘ ein Thema, welches kontinuierlich an Wichtigkeit gewinnt. Kinder kommen immer früher in Berührung mit Gewalt, sei es nun durch die Medien oder durch das soziale Umfeld. Vor allem wenn Kinder körperliche und/oder verbale Gewalt in ihrer unmittelbaren Umgebung erleben, bekommen sie den Eindruck, dass dies einen effektiven und angemessenen Umgang mit Konflikten darstellt. Das Prinzip der selektiven Auslese, ‚der Stärkere gewinnt‘, kann nicht nur im privaten Bereich die Überhand bekommen, sondern auch im Schulsystem ist es ein gängiger Mechanismus, welcher sich seit Jahrzehnten durchsetzt. Kleine Erfolge werden nicht wertgeschätzt und viele Kinder können dem durch die Schule ausgeübten Druck kaum Stand halten (vgl. Walker 1995, S. 9). Der Antrieb der Kinder ist die Belohnung, ganz nach dem Prinzip ‚Wenn du durch einen Reifen springst, bekommst Du ein Keks‘. Ein Spiel, welches John Holt (1974) in seinem Buch „Freiheit ist mehr“ beschreibt, um diese Erziehungsform und den von den Kindern und Jugendlichen erlebten Druck darzustellen. Auch Gordon (1977) bezieht sich auf dieses Spiel und betitelt es als *„beliebtes Erziehungsmittel“*. Mit jedem gelungenen Sprung durch den Reifen, erhalten die Kinder einen Keks und der besagte Reifen wird ein Stück angehoben, so lange bis die Kinder diesem Sprung nicht mehr gewachsen sind (vgl. Gordon 1977, S.26). Wenn es darum geht welcher Umgang in Konfliktsituationen durchgeführt werden soll, stehen die Schulen

grundsätzlich vor einigen wählbaren Optionen. Beispielsweise können Störungen und Auseinandersetzungen ignoriert oder durch eine Autoritätsperson unterbunden werden. Auf gewalttätige Konfliktaustragung reagiert das Schulsystem meist mit schulrechtlichen Sanktionen. Durch das Etablieren der Peer-Mediation wurde ein neues pädagogisches Feld eröffnet, welches das Bestreben nach einem Interessensausgleich vor rechtliche Schritte stellt.

Nicht nur im Schulsystem ist das Thema Kommunikation ein ernst zu nehmendes. Das ganze Interaktions- und Kommunikationsmilieu hat sich in den letzten Jahrhunderten drastisch verändert. Was bis zum 18. Jahrhundert noch das System der Kleingruppe darstellte, zeichnet sich heute als eine Großgesellschaft aus, in der zwischenmenschliche Interaktion und Kommunikation zu einer großen Last werden können (siehe Kapitel Kommunikation und Interaktion). Zugleich werden allerdings nicht nur im privaten Umfeld, sondern auch in der Arbeitswelt immer häufiger soziale Kompetenzen abverlangt. Gerade in außergewöhnlichen Situationen, wie beispielsweise bei Bewerbungsgesprächen, kann es zu einer Überforderung durch die interaktive Herausforderung kommen. Bei Menschen, welche man als besonders introvertiert und schüchtern bezeichnen würde, kommt es allerdings vor, dass sie bereits bei gewohnten und alltäglichen Situationen an ihre Grenzen stoßen (vgl. Forgas 1999, S.7ff.). Ein wesentlicher Bestandteil der Ausbildung zu Peer-Mediator/innen ist es, die soziale und kommunikative Kompetenz zu steigern, um die eigenen Bedürfnisse in Konfliktsituationen angemessen artikulieren zu können. Wesentlich ist es die oben angesprochenen Interaktionsstrategien weiter zu entwickeln, um davon nicht nur im Alltagsleben, sondern auch im eigenen Konfliktumgang zu profitieren. Die Schule kann den notwendigen geschützten Rahmen schaffen, welcher im Alltag sonst kaum noch aufzufinden ist. Jugendliche brauchen einen sicheren Bereich, um kooperativ und konstruktiv Kommunikation und Konfliktbewältigung zu erlernen und auszuprobieren. Sind diese Fähigkeiten verankert, können diese auf das Leben der Großgesellschaft übertragen und eingesetzt werden (vgl. Bugl 2008, S.9f.). Dieser Gedanke lässt sich auch auf das System einer Lehrwerkstätte umsetzen und durchführen. Peer-Mediation als gewaltlose Konfliktlösung unter Gleichaltrigen ist als Konzept der Schulmediation schon stark verbreitet. Sie ist effektiver als die Vermittlung in einem Streitfall durch eine beispielsweise außenstehende oder autoritäre Person (vgl. Faller 1998, S.58).

Seitdem die ‚außerordentliche Auflösung eines Lehrverhältnisses‘ an ein Mediationsverfahren geknüpft ist (vgl. Berufsausbildungsgesetz, § 15a.), ist die Mediation als

Konfliktlösungsverfahren zwar wesentlich bekannter geworden, jedoch hat sich die Ausbildung und Anwendung der Peer-Mediation innerhalb von Lehrwerkstätten noch nicht durchgesetzt. In meinen Augen würde sie eine dienliche Weiterbildung darstellen und könnte nützlich für die Jugendlichen und die Lehrwerkstätte sein.

Ob bei Lehrlingen oder Schüler/innen, bei einer Gruppenzusammenführung kann es häufig zu Konflikten, Auseinandersetzungen und Meinungsverschiedenheiten kommen. Für eine gut funktionierende Teamarbeit, müssen bei den Teilnehmer/innen eine Vielzahl von Eigenschaften geweckt werden, die oftmals nicht von Natur aus vorhanden sind (vgl. Rosenberg 2006, S.87). Durch Erfahrung und Austausch kann den Jugendlichen aber gelehrt werden, dass Konflikte positives Potenzial in sich tragen, welches nur erkannt und ausgeschöpft werden muss. Während mangelnde Kommunikation häufig Konflikte auslöst, trägt konstruktive Kommunikation wesentlich zu einer gewaltfreien Konfliktlösung bei. Wenn man dazu bereit ist sich mit seinen vorgefassten Meinungen, Wertvorstellungen und Kommunikationsstrategien auseinanderzusetzen, können aus Konflikten wertvolle Lernerfahrungen gemacht werden (vgl. Walker 1995, S.57).

Für mich und meine Schwerpunkte, die Berufliche Rehabilitation und Heilpädagogik und Inklusive Pädagogik, stellt gerade eine integrative Ausbildung zur Peer-Mediation in einer Lehrwerkstätte ein interessantes Thema dar. Und auch hier sehe ich erneut einen wichtigen Bildungsauftrag. Für Menschen mit Benachteiligungen und/oder Beeinträchtigungen kann die Peer-Mediation eine geeignete Methode zur gewaltfreien Konfliktbewältigung darstellen und kann integrativ erlernbar und praktizierbar sein, die sozialen Kompetenzen steigern und das Konfliktverhalten positiv beeinflussen.

Der fixe Arbeitsplatz hat heutzutage gravierend an Stabilität eingebüßt. Heutzutage muss man Flexibilität aufweisen können, um seine Attraktivität für die Arbeitswelt zu erhöhen. Betriebe bauen um, expandieren oder sparen ein. Als Arbeitnehmer/in muss man fähig sein sich an neue Situationen anzupassen, gegebenenfalls den Arbeitsplatz zu wechseln oder sogar auf Teilzeitjobs umzusatteln (vgl. Speck 1999, S.54). Für viele Menschen ist Arbeitslosigkeit nicht nur mit Bangen um die Existenz gleich zu setzen, sondern vor allem eine Assoziation mit Gefühlen wie Wertlosigkeit oder Überflüssigkeit. Besonders schwer haben es diesbezüglich Jugendliche, welche nach ihrem Schulabgang keinen Arbeitsplatz beziehungsweise keine Lehrstelle finden, wodurch eine Lücke zwischen der Schulzeit und der

Erwerbstätigkeit zustande kommt (vgl. Speck 1999, S.45). Vor allem Jugendliche mit Lernschwierigkeiten stehen vor besonders großen Herausforderungen, da viele Betriebe noch starke Vorurteile über deren Leistungsertrag und sozialer Eingliederung haben. Aber auch die Kultur, das soziale Umfeld, das Geschlecht und die Veränderungen am Arbeitsmarkt sind ausschlaggebend für die Barrieren von Jugendlichen mit und ohne Beeinträchtigung in der beruflichen Rehabilitation (vgl. Fasching 2004, S.11). Am Arbeitsmarkt kommt es zu einem Rückgang von Angeboten, vor allem für Leute mit mangelnder oder nicht vorhandener Arbeitserfahrung, und die Anforderungen an die Bewerber/innen steigen (vgl. Ginnold 2008, S.12).

„Berufsfähige Menschen mit Behinderungen und generell die weniger Leistungsfähigen haben weniger Chancen, einen Arbeitsplatz zu finden oder zu behalten. Es mutet zynisch an, wenn immer wieder verkündet wird: Wer sich mehr qualifiziert und mehr leistet, habe auch weiterhin gute berufliche Chancen. Verschwiegen werden dabei die abnehmenden Chancen für die weniger Qualifizierten oder aus sonstigen Gründen weniger Gefragten.“

(Speck 1999, S.45)

Bei der integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen handelt es sich um einen Zertifikationslehrgang, welches den Lehrlingen für weitere Bewerbungen am Arbeitsmarkt als Zusatzqualifikation dienlich sein kann. Weiters erlernen sie wesentliche soziale Kompetenzen, die in der Arbeitswelt und im Alltagsleben einen großen Nutzen darstellen. Sie erlernen Autonomie, aktives Zuhören, bessere sprachliche Ausdrucksformen und einen konstruktiven Umgang mit Konflikten (vgl. Risto 2003, S.9ff.).

I THEORETISCHER TEIL

Im ersten Teil meiner Arbeit wird ein theoretisches Grundgerüst konstruiert, welches als Fundament zur Beantwortung meiner Fragestellung fungiert. Mit einem Einblick in die menschliche Kommunikation und Interaktion, in die Welt der Konflikte, in die Basis der Schul- und Peer-Mediation und in die Integrative Berufsausbildung, wird ein gemeinsames thematisches Verständnis geschaffen, in der sich im Anschluss der empirische Teil meiner Arbeit betten wird.

2. Kommunikation und Interaktion

Im folgenden Kapitel werde ich ein gemeinsames Begriffsverständnis schaffen und aufzeigen welche Arten der Kommunikation zu finden sind. Des weiteren werde ich erläutern wie sich die menschliche Interaktion und Kommunikation im Laufe der Jahre verändert hat um im Anschluss daran auf zwei bekannte Kommunikationsmodelle einzugehen, welche in der Mediation Anwendung finden.

„Kommunikation (lat. Communicatio Mitteilung, Unterredung; engl. Communication)“. In Abgrenzung zur Interaktion meint K. den sozialen Prozess der Verständigung von Menschen über eine Mitteilung mit dem Medium der Sprache, der Mimik und Gestik oder anderer vereinbarter Signal- und Zeichensysteme, auch mit Hilfe von technischen Einrichtungen.“

(Schaub, Zenke, 2002, S.324)

Von Geburt an erlernen wir die Regeln der Kommunikation, obwohl wir uns dessen gar nicht bewusst sind (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson, 2003, S.13). Die Sinnesorgane, durch die der Mensch mit der Umwelt in Kontakt steht, sind bereits pränatal entwickelt und einsatzbereit, allerdings kann die Funktionsfähigkeit erst durch den Kontakt mit der Umwelt ausgebaut werden (vgl. Singer, 2002). Ohne die Entwicklung dieser Rezeptoren, wäre ein Aufbau der eigenen Kommunikationssysteme daher nicht möglich (vgl. Radigk, 1990, S.41). Die Kommunikation als Transfer von Botschaften, stellt den wesentlichsten Bestandteil der Interaktion dar (vgl. Forgas, 1999, S. 106). *„Interaktion (lat. inter zwischen, unter, actio Ausführung, Handlung; engl. interaction). Wechselseitig beeinflusstes Denken, Fühlen und Handeln zwischen mindestens zwei Personen. Bezeichnet auch die Wechselwirkungen zwischen körperlichen und seelischen Prozessen.“* (Schaub, Zenke, 2002, S. 277f.) Da die meisten Menschen einen überwiegenden Anteil ihres Lebens in Gesellschaft verbringen, ist die zwischenmenschliche Interaktion einerseits für sie selbst und andererseits für die Sozialforschung von großem Interesse. Gerade auch in der Arbeitswelt werden immer häufiger hohe soziale Kompetenzen verlangt (vgl. Forgas, 1999, S.1). Als soziale Kompetenz bezeichnet Forgas *„die Fähigkeit (...), mit anderen erfolgreich zu interagieren.“* (Forgas, 1999, S.1)

Das Interaktionsmilieu hat sich im Laufe der Geschichte gravierend verändert. Während uns heute die meisten Personen denen wir begegnen, wie beispielsweise öffentliche Verkehrsbedienstete, Polizist/innen oder Krankenpflegepersonal, völlig unbekannt sind, war bis zum 18. Jahrhundert das System der Kleingruppe vorherrschend. Die Familie und die Dorfgemeinschaft repräsentierten die primäre soziale Einheit an die jedes Individuum gebunden war. Es kam so gut wie nie vor, dass man einem Fremden während seines alltäglichen Lebens begegnete. In der Großgesellschaft stehen wir nun vor anderen Bedingungen in Hinblick auf die zwischenmenschliche Interaktion. Familienmitglieder und/oder Jugendfreund/innen leben oftmals weit von uns entfernt und unsere Leidenschaften und Hobbies teilen wir möglicherweise mit Personen, die wir kaum kennen. Nur selten handelt es sich hierbei um dieselben Bekannten und/oder Arbeitskollegen und –kolleginnen, mit denen wir unsere gemeinschaftlichen Interessen teilen. Im Anbetracht dessen, dass man sein soziales Verhalten stetig an neue, unbekannte Gesichter anpassen muss, wird die zwischenmenschliche Interaktion oftmals zu einer großen Last (vgl. Forgas 1999, S.7ff.). *„Die gewaltige Vielfalt und Spezialisierung unserer sozialen Beziehungen verlangt interaktive Kompetenzen, die um vieles komplexer sind, als das für die Interaktion in einer Primärgruppe notwendig war“* (Forgas 1999, S.10). Es gibt Momente, in denen die Interaktion zu einer besonderen Herausforderung wird, wie beispielsweise in einer Bewerbungssituation. Hierbei handelt es sich um Situationen, welche nicht unserem gewohnten Alltagsleben entsprechen. Allerdings gibt es auch einige Menschen, welche man als besonders schüchtern bezeichnen würde, die auch die gewohnten alltäglichen Situationen nicht ohne enormen Stress bewältigen können (vgl. Forgas 1999, S.10). *„Niemand kommt schüchtern oder ausgestattet mit sozialen Kompetenzen auf die Welt. Wir erwerben das notwendige soziale Rüstzeug in unserer Kindheit und vervollkommen unsere Interaktionsstrategien als Erwachsene.“* (Forgas 1999, S.11)

Nicht nur Worte oder Laute beeinflussen die Kommunikation, sondern auch die Stille. Nebeneinander im Wartezimmer zu sitzen, sich zu ignorieren und möglicherweise auf den Boden zu starren ist zwar kein angeregtes Gespräch, aber ein kommunikativer Austausch. Denn mit meinem Verhalten und meiner Körperhaltung signalisiere ich meine Ruhe haben zu wollen und mein Gegenüber reagiert darauf, in dem es mir diese Ruhe lässt (vgl. Watzlawick, Beavin, Jackson 2003, S.51).

„Verhalten hat vor allem eine Eigenschaft, die so grundlegend ist, daß sie oft übersehen wird: Verhalten hat kein Gegenteil, oder um dieselbe Tatsache noch simpler auszudrücken: Man kann sich nicht nicht verhalten. Wenn man also akzeptiert, daß alles Verhalten in einer zwischenpersönlichen Situation Mitteilungscharakter hat, d.h. Kommunikation ist, so folgt daraus, daß man, wie immer man es auch versuchen mag, nicht nicht kommunizieren kann.“

(Watzlawick, Beavin, Jackson 2003, S.51)

Bei der Kommunikation geht es nicht nur um ein bloßes verschieben einer Nachricht vom Sender zum Empfänger, sondern um den gesamten Kommunikationsprozess. Diesbezüglich ist sowohl die Ausgangsposition der teilnehmenden Personen – wie das Einbringen der jeweiligen Vorerfahrungen – von Bedeutung, als auch die Information, welche übermittelt werden soll (vgl. Radigk, 1990, S.43). In diesem Zusammenhang möchte ich im Folgenden nun auf das Kommunikationsmodell „Die Anatomie einer Nachricht“ von Schulz von Thun eingehen, welches auch in der Mediation von großer Bedeutung ist und ebenso in der alltäglichen Kommunikation seine Anwendung findet.

2.1 Die Anatomie einer Nachricht nach Schulz von Thun

Der Kommunikationsprozess sieht vor, dass Informationen kodiert, verschickt, empfangen und dekodiert werden. Die Eigenschaften des Senders und des Empfängers beeinflussen unsere Kommunikationsstrategien, so wie auch der Kommunikationskanal und der Inhalt einer Botschaft. Die Kommunikation ist daher ein sehr komplexer, mehrdimensionaler Prozess, in dem Bezug zur Umwelt und zu den vorangegangenen und zukünftigen Ereignissen geschaffen werden muss (vgl. Forgas, 1999, S. 106f.) Schulz von Thun beleuchtet in seinem Buch „Miteinander reden“ vier so genannte Problemgruppen, welche auf den Vorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation, einwirken. Hierbei handelt es sich um den Sachaspekt, den Beziehungsaspekt, den Selbstoffenbarungsaspekt und den Appellaspekt. Diese vier Aspekte bilden die vier Seiten eines Quadrates, welche wiederum die vier Seiten einer Nachricht symbolisieren sollen (vgl. Schulz von Thun, 2001, S.13f.)

Die vier Seiten einer Nachricht

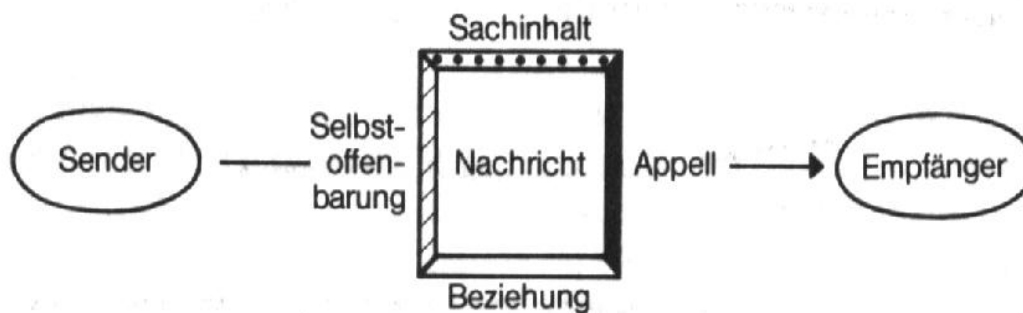


Abb1.: „Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht – ein psychologisches Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation“ (Schulz von Thun 2001, S.30)

Die vier Seiten einer Nachricht sind gleichermaßen von Bedeutung, sie beeinflussen uns und unsere gesendeten und empfangenen Botschaften, was durch die gleich langen Seiten des Quadrates deutlich wird. Eine Nachricht kann daher in vielerlei Hinsicht entschlüsselt und interpretiert werden. Um dies deutlich zu machen, skizziere ich ein Beispiel aus dem Buch „Miteinander reden“ von Schulz von Thun. In diesem Beispiel sitzt ein Mann als Beifahrer in einem Auto und sagt zu der hinter dem Steuer sitzenden Frau: „Du, da vorne ist grün!“ (Schulz von Thun 2001, S.26) Der Sachinhalt dieser Nachricht ist deutlich. Es ist nicht rot, auch nicht gelb, sondern grün. Hierbei handelt es sich um einen sachlichen Zustand. In jeder Nachricht stecken darüber hinaus auch Information über den/der Sender/in, welche durch das Entschlüsseln sichtbar gemacht werden können. In dem Beispiel von Schulz von Thun könnte uns durch den Selbstoffenbarungsaspekt des Mannes gesagt werden, dass dieser der deutschen Sprache mächtig ist und an keiner Farbenblindheit leidet. Möglicherweise möchte er auch auf seine Aufmerksamkeit hinweisen oder befindet sich derzeit im Stress. Oftmals werden mit einer Nachricht nicht nur gewollte Informationen über sich selbst offen gelegt, sondern auch unbewusst Information preisgegeben. Der dritte Aspekt oder auch das dritte Ohr genannt, stellt die Beziehungsebene zwischen dem/der Sender/in und dem/der Empfänger/in dar. Diese Ebene wird oft durch Ton, Mimik und Gestik unterstrichen und kann zu den meisten Missverständnissen führen, da der/die Empfänger/in gerade auf dieser Ebene sehr empfindlich ist. Auch wenn die Frau dem Mann auf der Sachebene wahrscheinlich zustimmen wird, kann sie ihm auf der Beziehungsebene vehement widersprechen. Sie könnte beispielsweise annehmen, dass der Sender ihr die Kompetenz des Autofahrens abspricht oder sie bevormunden möchte. Mit dem vierten Ohr einer Nachricht – dem Appellohr – werden die

Aufforderungen des Senders wahrgenommen. Fast jede Nachricht hat auch die Absicht dem/die Empfänger/in zu einem bestimmten Handeln, Denken und/oder Fühlen zu beeinflussen. Dieser Appell könnte in diesem Fall „Gib Gas!“ lauten (vgl. Schulz von Thun 2001, S.25ff.). Folgendermaßen kann das Beispiel von Schulz von Thun und seinem im Auto sitzenden Pärchen entschlüsselt werden:

Das Botschaftsgeflecht einer Nachricht

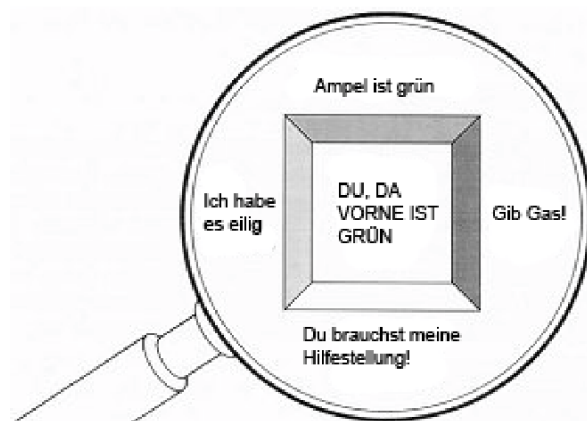


Abb2.: „Das Botschaftsgeflecht einer Nachricht, wie es unter der kommunikationspsychologischen Lupe sichtbar wird.“ (Schulz von Thun 2001, S.31)

Natürlich ist kaum eine Nachricht so plakativ und einfach zu entschlüsseln, wie das oben genannte Beispiel. Eine Nachricht kann beispielsweise ein Wort sein, möglicherweise sogar nur eine Geste oder auch mehrere Sätze am Stück beinhalten. Bei den meisten Nachrichten ist die Relevanz sogar in den impliziten Botschaften zu suchen, welche oft mitschwingen. Sollte es sich bei der Nachricht um eine non-verbale Ausdrucksweise handeln, ist allerdings oftmals die Sachebene nicht betroffen. So kann, laut Schulz von Thun, das Weinen über sich selbst eine Emotion offenbaren, auf der Beziehungsebene einen Vorwurf signalisieren und im Hinblick auf den Aspekt des Appells, zum Trösten auffordern. So hat nicht nur ein in Worte gefasstes Anliegen einen so genannten „quadratischen Charakter“, sondern jedes zwischenmenschliche Verhalten. Enthält eine Nachricht sowohl verbale als auch non-verbale Anteile, kann diese entweder kongruent oder inkongruent sein. Kongruent ist eine Nachricht wenn alle Anteile dieselben Botschaften signalisieren, das heißt wenn beispielsweise der Ton einer Nachricht zu deren Inhalt passt. Inkongruent sagt das Gegenteil über eine Nachricht aus,

das heißt die non-verbalen Anteile stimmen mit den Verbalen nicht überein (vgl. Schulz von Thun 2001, S.33ff.).

2.2 Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg

Während destruktive Kommunikation häufig Konflikte auslöst, trägt konstruktive Kommunikation wesentlich zu einem gewaltfreien Konfliktumgang bei. Wenn man dazu bereit ist sich mit seinen vorgefassten Meinungen, Wertvorstellungen und Kommunikationsstrategien auseinanderzusetzen, können aus Konflikten wertvolle Lernerfahrungen gemacht werden (vgl. Walker 1995, S.57). An dieser Stelle möchte ich das Modell der „Gewaltfreien Kommunikation“ nach Rosenberg vorstellen. Hier werden Strategien beziehungsweise Techniken beschrieben, welche ebenso in der Mediation erlernt und angewendet werden.

Marshall B. Rosenberg ist Gründer und Leiter des *Center for Nonviolent Communication* (NVC), einer international gemeinnützigen Organisation (vgl. Homepage NVC, Stand: 13.01.2012). Er geht davon aus, dass die Anwendung von gewaltfreier Kommunikation, was er auch als ‚Sprache des Friedens‘ sprechen bezeichnet, in uns, in unserem Gegenüber und in unserem Umfeld Veränderungen bewirken kann (vgl. Rosenberg 2006, S.43).

Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation umfasst vier Bereiche, welche fließend ineinander übergehen und auf kulturelle und individuelle Gegebenheiten angepasst werden können.

1. Beobachtungen: Wesentlich ist es die Beobachtung von der Beurteilung zu unterscheiden. Es handelt sich hierbei um ein Sehen und Hören, welches im Anschluss dem Gegenüber wertfrei beschrieben wird.
2. Gefühle: Die Emotionen, welche wir bei der vorangegangenen Beobachtung empfunden haben, werden in Worte gefasst.
3. Bedürfnisse: Die Bedürfnisse hinter den Gefühlen werden vermittelt.
4. Bitten: Im letzten Schritt wird nun eine konkrete Bitte an das Gegenüber gestellt (vgl. Rosenberg 2011, S. 25f.).

Den Prozess der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) kann man bei sich persönlich, mit einem Gegenüber oder aber auch in einer Gruppe anwenden. Rosenberg führt folgende Anwendungsgebiete der GFK auf: *„enge Beziehungen, Familien, Schulen, Organisationen und Institutionen, Therapie und Beratung, diplomatische und geschäftliche Verhandlungen, Auseinandersetzungen und Konflikte aller Art“* (Rosenberg 2011, S.27). Durch die Anwendung und die Fokussierung auf die vier oben angesprochenen Bereiche, werden das empathische Empfinden, die sprachliche Ausdrucksweise und die Fähigkeit des Zuhörens gestärkt (vgl. Rosenberg 2011, S.30).

3. Konflikte

An dieser Stelle möchte ich einen kleinen Einblick in die Vielfältigkeit der Konflikte geben. Ich werde erörtern was Konflikte sind, welche Formen und Arten von Konflikten für die Beantwortung meiner Forschungsfrage relevant sind, wie die unterschiedlichen Konfliktebenen aussehen und wie Konfliktaustragungen verlaufen können.

3.1 Was ist ein Konflikt?

De Bono (1987) definiert in seinem Buch „Konflikte. Neue Lösungsmodelle und Strategien“ den Begriff des Konflikts folgendermaßen:

„Ein Zusammenprall von Interessen, Werten, Aktionen oder Richtungen“

„Konfliktisierung ist der Vorgang des Auslösens, des Vorantreibens, der Ermutigung oder der Planung eines Konflikts“

„Entkonfliktisierung ist das Gegenteil von Konfliktisierung. Es bezieht sich auf die Beseitigung oder die Auflösung der Grundlagen eines Konflikts“

(De Bono 1987, S.14)

Risto (2003) erweitert den definitorischen Gedanken in seinem Buch „Konflikte lösen mit System“ und bezieht sich diesbezüglich auf eine Konfliktdefinition von Friedrich Glasl,

welche unter anderem besagt, dass nur eine Konfliktpartei eine Unvereinbarkeit in der Gedanken- und Gefühlswelt erleben muss. In diesem Moment entsteht bereits auch für die zweite Seite eine Aufgabe, welche nicht abgeschoben, sondern zusammen bearbeitet werden sollte (vgl. Risto 2003, S.22f). Doch oftmals wird nicht an einem Strang gezogen. *„Tatsächlich kann man jeden Konflikt als einen Wettbewerb ansehen. Es besteht der Wunsch, ein bestimmtes Ziel zu erreichen, und die andere Partei möchte zu einem anderen gelangen. Der Konflikt ist nur eine Möglichkeit, diesen Wettbewerb durchzuführen.“* (De Bono 1987, S.195) Trägt man andererseits einen Wettbewerb mit der Methode eines Konflikt aus, wie bei einem Foul, kann dies dazu führen, dass der Wettbewerb von dem Konflikt bestimmt wird und der ursprüngliche Zweck in den Schatten rückt. (vgl. De Bono 1987, S.195f.) *„Ein Konflikt, der zunächst wirklich nur ein Mittel zum Zweck war, wird in sich zum Zweck.“* (De Bono 1987, S.196). De Bono (1987) geht davon aus, dass die meisten Konflikte, durch ein *„anzetteln eines Konflikts“* entstehen. Dies trifft auch auf das Anhalten eines Konflikts zu, welcher durch die Freude am Streiten, am Leben erhalten wird. Die Motive hierbei können sehr vielschichtig sein, sei es der Drang nach Aufmerksamkeit, die Freude am Wettbewerb oder beispielsweise eine Ablenkung von anderen Aspekten (vgl. De Bono 1987, S.219).

3.2 Formen von Konflikten

De Bono (1987) unterteilt die so genannten Konfliktfaktoren in vier Kategorien. Furcht, Fäuste, Fairness und Finanzen. Handelt es sich nun um die Furcht einer Niederlage oder um die Furcht einer Vergeltung, ist sie immer auf die Zukunft gerichtet und vor allem in der Kombination mit der Kategorie Fäuste außerordentlich mächtig (vgl. De Bono 1987, S. 197ff.). Die Kategorie Fäuste setzt De Bono mit dem Begriff der Macht gleich. Ob verbale oder körperliche Ausübung, *„Macht wird eingesetzt, um Konflikte anzufangen, voranzutreiben und zu beenden.“* (De Bono 1987, S.204) Die Kategorie der Fairness, ist eine, der sich schon kleine Kinder oftmals bedienen. Sie umfasst den Glauben, gesellschaftliche Regeln und Gesetze, internationale Foren, sozialen Druck und öffentlichen Meinungen (vgl. De Bono 1987, S.210ff.). Die Finanzen sind auch mit Kosten zu übersetzen. Gemeint sind nicht nur Kosten, welche man mit Geld decken kann, sondern auch Leben, Leid, Schäden und vieles mehr (vgl. De Bono 1987, S.216ff.).

Jeffreys-Duden (2000) kategorisiert die Auslöser von Konflikten, basierend auf den Überlegungen von Morton Deutsch, in fünf Kategorien. Die Kontrolle über den Besitz und Ressourcen, wie Spielzeug, Nahrungsmittel oder Geld. Unterschiedliche Meinung, wie Geschmack oder Stil. Unterschiedliche Werte und Anschauungen, wie grundsätzliche politische oder religiöse Überzeugungen. Unterschiedliche Wahrnehmung darüber was geschehen ist und/oder gesagt wurde. Und das unterschiedliche Betrachten über die Art der Beziehung zueinander und die Erwartungen daran (vgl. Jeffreys-Duden 2000, S.23).

Nicht jeder Konflikt muss jedoch als negativ, beunruhigend oder unbehaglich erlebt werden. Ein Streit, welcher in einer Eskalation endet, bestätigt unsere gängigen Vorurteile und festigt nicht nur die negative Einstellung, sondern auch den destruktiven Umgang mit Konflikten (vgl. Besemer 2009, S.26). Eine Gesellschaft ohne Konflikte kann weder existieren, noch wäre sie wünschenswert, denn

„Konflikte sind ein wichtiges Signal dafür, dass etwas nicht (mehr) stimmt und verändert werden muss, eine Chance zur Entwicklung und zur Verbesserung der gegenseitigen Beziehungen. Ob diese Chance genutzt wird, hängt davon ab, in welcher Weise der Konflikt angegangen wird.“

(Besemer 2009, S.26)

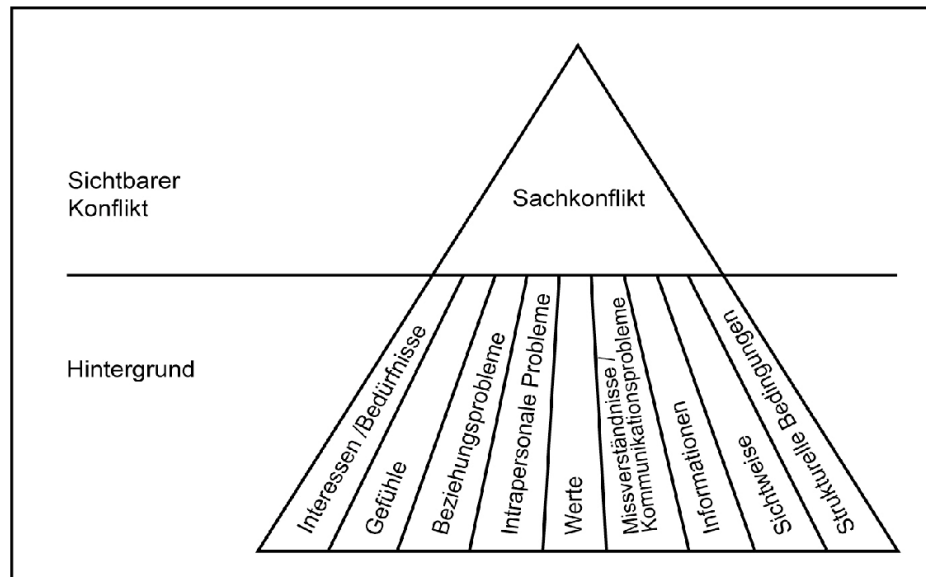
3.3 Konfliktebenen

Konflikte müssen nicht zwangsläufig zwischen mindestens zwei Konfliktparteien stattfinden, sondern können auch durch beispielsweise unvereinbare Handlungstendenzen innerhalb einer Person auftreten und werden daher als intrapersonaler Konflikt klassifiziert. Von einem interpersonalem Konflikt spricht man sobald ein Konflikt zwischen zwei Personen existiert. Sollte eine gesamte Gruppe involviert sein, spricht man von einem intergruppalen Konflikt. Als letzte Ebene führt Jeffrey-Duden (2000) die internationalen Auseinandersetzungen an, welche Konflikte zwischen Nationen betitelt (vgl. Jeffrey-Duden 2000, S.24).

Risto (2003) geht auf den Unterschied zwischen einem Problem und einem Konflikt ein und demonstriert seine Theorie an Hand des bekannten Eisbergmodells. Lediglich ein Siebtel eines Eisbergs ist an der Wasseroberfläche sichtbar. Der verhängnisvolle Teil des Eisbergs, welcher 1912 zum Untergang der Titanic führte, befindet sich unerkennbar unterhalb der

Wasseroberfläche. Dieser Zusammenstoß, aufgrund von unsichtbaren Anteilen, wird von Risto auf das Konfliktpotenzial umgemünzt. Das sichtbare Siebtel des Eisbergs stellt die sachliche beziehungsweise die Problemseite dar. Die Beziehungsseite, welche sich aus Bedürfnissen, Gefühlen, Missverständnissen und vielem mehr zusammensetzt, befindet sich unterhalb der Wasseroberfläche und drückt den dynamischen und verhängnisvollen Anteil eines Konfliktes aus (vgl. Risto 2003, S.23). Die Bedürfnisse und Gefühle stellen den Hintergrund eines offenkundigen Konflikts dar und müssen zum Vorschein gebracht werden, um den Konflikt als Ganzes wahrnehmen zu können (vgl. Besemer 2009, S.32). Ein Konflikt kann nur dann zufriedenstellend geklärt werden, wenn nicht nur die offensichtlichen, sondern auch die versteckten, hintergründigen Konflikte besprochen werden. Generell kann jeder Bereich, beispielsweise verletzte Gefühle, unerfüllte Bedürfnisse und Erwartungen, unterschiedliche Werte oder auch bloße Missverständnisse, als aktueller Konflikt an die sichtbare Oberfläche rücken, während im Gegensatz dazu, andere automatisch zu Hintergrundkonflikten werden (vgl. Besemer 2009, S.30ff.).

Eisberg-Modell von Konflikten



(Abb.3: „Eisberg-Modell von Konflikten.“ Besemer 1995, S.28)

Der zentrale Punkt eines Konflikts ist in den meisten Fällen nicht der Ausgangspunkt eines Konflikts. Auch De Bono (1987) schreibt, dass ein Konflikt zuerst in all seine Bestandteile aufgebrochen werden muss, bevor man sich gegen Ende des Konfliktverlaufs, dem zentralen Konfliktpunkt widmen kann. Die Erfolgsaussichten beziehungsweise die Zuversicht können den Antrieb eines Konfliktverlaufs darstellen, jedoch kann falsche Zuversicht zu einem

Rückzug, zu dem Zwang weiterzumachen und zu einem Ausgang ohne Sieg führen. Bei einem Ausgang ohne Sieg muss es sich nicht zwangsweise um eine verlorene Zielsetzung handeln, sondern beispielsweise um das Erstreben eines Kompromisses. Als letzte Einstellung von Konflikten führt De Bono das Abwarten an. Hierbei handelt es sich entweder um die Frage der Kontrolle oder um das Schrittweise vorankommen innerhalb eines Konflikts (vgl. De Bono 1987, S.219ff.)

3.4 Konfliktverläufe

Laut De Bono (1987) kann man im Allgemeinen zwischen unterschiedlichen Konfliktverläufen wählen. Wir können uns zwischen „*kämpfen, verhandeln, lösen oder entwerfen*“ (De Bono 1987, S.55) entscheiden. Diese Wahl bezieht sich nicht nur auf das Handeln, sondern auch auf das Denken. Bei der Strategie des Kämpfens geht es um ein gewinnen oder verlieren, um taktisch und strategische Schachzüge und um Angriff- oder Verteidigungspositionen. Anders als bei De Bono, ist es laut Risto (2003) bei Konflikten nicht machbar sie auszusitzen, „*denn Konflikte gleichen einer Infektion. Werden sie nicht durch die körpereigene Abwehr oder durch Medikamente eingedämmt, breiten sich die Erreger aggressiv aus und können am Ende den befallenen Organismus lahm legen, wenn nicht gar zerstören.*“ (Risto 2003, S.53)

Jeffreys-Duden (2002) teilt Konfliktverläufe grundsätzlich in zwei Sparten, in konstruktive und destruktive Verläufe. Beispiele für destruktive Konfliktverläufe sind Folgeschäden, wie Körperverletzung oder Sachbeschädigung, verletzte Gefühle, negative Emotionen wie Misstrauen oder Rachegeanken, ein gegenseitiges Ausspielen auf Kosten von außenstehenden Personen, eine dauerhaft anhaltende Verschlechterung der Beziehung und zu guter Letzt die Reduzierung der eigenen Konfliktkompetenz. Konstruktive Konfliktverläufe hingegen berücksichtigen die Bedürfnisse und Gefühle aller Beteiligten, kommen zu einer Lösung, welche die Interessen aller Konfliktparteien abdeckt, stärken die zwischenmenschliche Beziehung untereinander und verbessern den eigenen Umgang mit Konflikten (vgl. Jeffreys-Duden 2000, S.25f.).

Auch Besemer (2009) teilt die Möglichkeiten eines Konfliktverlaufs in eine destruktive und konstruktive Konfliktaustragung. Bei der destruktiven Konfliktaustragung wird anstatt

gemeinsam, gegeneinander gearbeitet und das Gegenüber wird als Problem angesehen. Das anfängliche Problem ufert aus und die Streitinhalt verschoben sich. Das Konfliktgespräch wird immer unspezifischer und die Kommunikation immer intransparenter und kränkender. Mit der Zunahme der Einbindung von Emotionen und Bedürfnissen, sinkt die Aufmerksamkeit und die interaktive Kommunikation. Oft enden solche Konfliktaustragungen in einer Sackgasse, aus denen man ohne einer außenstehenden, dritten Partei keinen Ausweg mehr findet. Bei einer konstruktiven Konfliktaustragung steht das gemeinsame Problem im Mittelpunkt. Anstatt eine beteiligte Person anzugreifen und ihr Vorwürfe zu machen, wird gemeinsam Verantwortung übernommen und an einer Lösung gearbeitet. Hierbei gilt es zwischen Position und Interesse zu unterscheiden. Als Position wird eine festgefahrene Vorstellung einer Lösung bezeichnet, wobei oftmals zwei Positionen nicht miteinander vereinbar sind. Die ursprünglichen Interessen jedoch, welche auch im Zentrum der Aufmerksamkeit liegen sollten, können meist auf differente Herangehensweise zufrieden gestellt werden (vgl. Besemer 2009, S.26ff.).

„Ein Konfliktaustragungsstil, der sowohl die Selbstbehauptung und die eigene Interessensdurchsetzung im Blick hat als auch die Einfühlung in die andere Person und Aufrechterhaltung einer guten Beziehung zu ihr, kann zu Problemlösungen führen, die keine Verlierer zurück lassen oder nur schale oder faule Kompromisse sind.“

(Besemer 2009, S. 29)

4. Mediation

Dieses Kapitel meiner Diplomarbeit erläutert das Verfahren, das Konzept und den Prozess der Mediation. Es liefert einen Abriss ihrer Geschichte, zeigt auf wo sie Ihre Anwendung findet, welche Ziele verfolgt werden und wie die Rolle und Haltung eines/r Mediator/in aussehen muss. Zu guter Letzt werde ich auf die Peer-Mediation als Basis des Konzeptes der Schulmediation Bezug nehmen und unter anderem die wesentlichen Grundtechniken aufzeigen.

4.1 Einführung

Bei Mediation handelt es sich um ein Konzept zur Konfliktlösung, welches in den 1960er und 70er Jahren vorwiegend in den USA entwickelt wurde und dort bis heute mit großem Erfolg in zahlreichen Lebensbereichen angewendet wird (vgl. Besemer 2002, S.10). Sowohl in der Berufswelt, als auch in der Schule, im Privatleben oder in der Wirtschaft wird Mediation als außergerichtliche Konfliktlösungsmethode angewendet. Sie ist ein „*erlernbares Werkzeug*“ (Dulabaum 2009, S.8) für die gewaltfreie Konfliktaustragung durch eine dritte Person. Wenn ein Streit zwischen zwei Parteien entsteht und bewegungslos ist, kann die Mediation einen neuen Weg der Vermittlung bieten und eine zivilisierte Streitkultur fördern (vgl. Dulabaum 2009, S.8). Mediation ist ein Konzept, das sich durch einen professionellen Austausch stetig weiterentwickeln kann. Die Mediator/innen können beziehungsweise sollen die eigenen Fähigkeiten eingliedern und mit ihnen an der Methode experimentieren. Durch einen guten Austausch und eine professionelle Zusammenarbeit, kann es so zu einer positiven Weiterentwicklung des Verfahrens kommen (vgl. Besemer 2009, S.12).

4.2 Definitiorische Annäherung

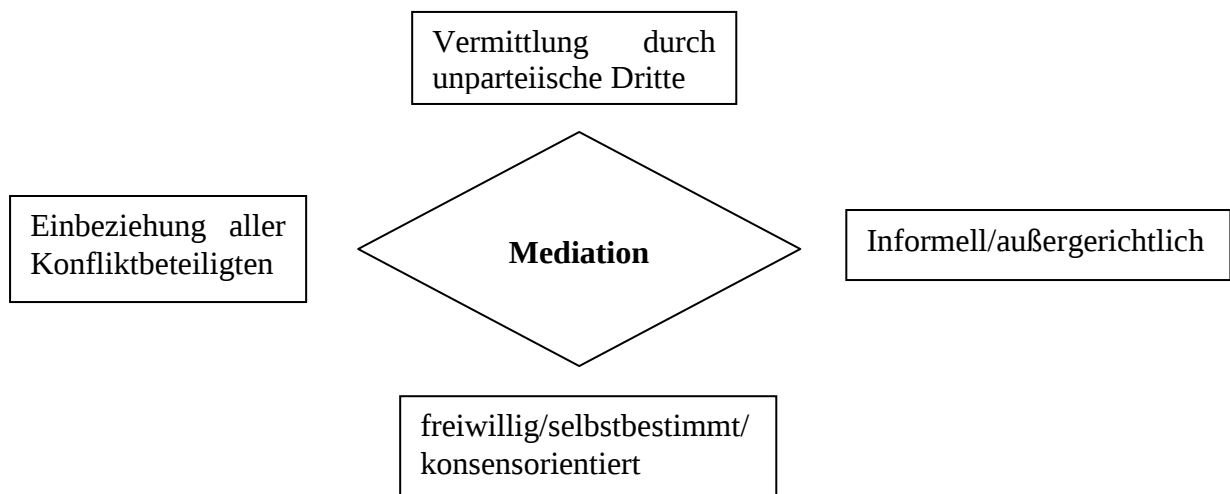
Mediation leitet sich vom Lateinischen ‚mediare‘ – ‚in der Mitte stehen‘ ab und bedeutet Vermittlung. Gemeint ist die Vermittlung zwischen den Konfliktparteien in einem Streitfall. Der/die Mediator/in ist allparteilich und geht eine Verschwiegenheitspflicht ein. Der/die Mediator/in sorgt für die notwendige Atmosphäre und leitet die Konfliktparteien durch den Konflikt. Ziel der Mediation ist ein Konsens, wobei der/die Mediator/in keine Lösungsvorschläge machen darf. Die Konfliktparteien müssen eigenständig, mit Hilfe und Leitung der Mediator/innen, eine Lösung finden, die für alle Beteiligten gleichermaßen befriedigend ist. (vgl. Krenner, 2011) „*Mediation ist eine Kunst, Konflikte in einer konstruktiven Art und Weise zu deeskalieren und zu bearbeiten*“ (Dulabaum 2009, S.8) Der/die Mediator/in bietet den Streitparteien Zeit und Raum, um ihre Meinungen, Sichtweisen, Gefühle und Bedürfnisse zu äußern. Mithilfe von zahlreichen Techniken und

Strategien⁵ zur Gesprächsführung und Kommunikation, fasst der/die Mediator/in die Kernaussagen der Sichtweisen zusammen, ermutigt die Streitparteien aufeinander zuzugehen und Verständnis für den Anderen zu entwickeln. Der/die Mediator/in hat keine Befugnis dazu Entscheidungen zu fällen oder Lösungen vorzuschlagen, sondern begleitet lediglich den dynamischen Prozess der Konfliktaustragung (vgl. Dulabaum 2009, S.9). Durch den strukturierten Rahmen, welcher von dem/r Mediator/in geleitet wird, kann man sich Punkt für Punkt an die Konfliktlösung annähern und die Konfliktdynamik verlangsamen (vgl. Besemer 2009, S.14). Auch wenn das Interesse an dem vielversprechenden Verfahren der Mediation in den letzten zwei Jahrzehnten deutlich angestiegen ist, kann sie keinen Erfolg garantieren. Man kann nicht von einer Versöhnung voller Harmonie ausgehen, auch wenn das oftmals der Fall ist. (vgl. Besemer 2009, S. 11f.). *„Vielmehr ist es die Zusicherung, alle am Konflikt Beteiligten ernst zu nehmen, gleichwertig zu behandeln, zu verstehen, Verständigung zu ermöglichen und gemeinsam nach einvernehmlichen Lösungen zu suchen.“* (Besemer 2009, S.12) Dies kann natürlich auch nur dann gewährleistet werden, wenn alle am Konflikt Beteiligten bereit sind sich zu öffnen, sich gegenseitig Chancen einzuräumen und gemeinsam an Lösungen zu arbeiten. Sollte es trotz allem zu keiner für beide Seiten gleichermaßen akzeptablen Vereinbarung gekommen sein, kann die Mediation positive Auswirkungen aufweisen. Die alleinige Thematisierung des Streits und die Benennung der eigenen Gefühle und Bedürfnisse kann den ins Stocken geratenen Konflikt wieder in Gang setzen und ein erster Schritt zwischen den Beteiligten darstellen (vgl. Besemer 2009, S.12). Die vier wichtigsten Merkmale eines Mediationsverfahrens sind laut Besemer (2009) folgende:

- Die Vermittlung durch eine dritte Person.
- Alle am Streit beteiligten Personen, welche bei der Mediation anwesend sind, werden gleichermaßen in den Prozess miteinbezogen.
- Es handelt sich um einen informellen und außergerichtlichen Rahmen.
- Die Konfliktparteien sind freiwillig und selbstbestimmt am Mediationsprozess beteiligt. Der/die Mediator/in begleitet die Beteiligten zu einer Lösung, besitzt jedoch keine Entscheidungsbefugnis. Alle Beteiligten müssen der Lösung zugestimmt haben. Es soll kein Kompromiss, sondern ein Konsens gefunden werden.

⁵ In der Mediation werden viele Fachrichtungen, wie Psychologie, Pädagogik und Kommunikationswissenschaft, miteinander verbunden. Für spezielle Fälle werden auch juristische Grundkenntnisse benötigt (vgl. Dulabaum 2009, S.9)

Merkmale eines Mediationsverfahrens



(Abb3.: Besemer 2009, S.15)

4.3 Historischer Abriss

Besemer (2002) bezeichnet, in seinem Buch „Mediation in der Praxis. Erfahrungen aus den USA“, die USA als „Mutterland“ der Mediation (Besemer 2002, S.7). Die USA sind dem deutschsprachigen Raum rund 20 Jahre voraus und gelten somit als Vorreiter des Verfahrens zur gewaltfreien Konfliktlösung (vgl. Besemer 2002, S.10). Falk (2000) betitelt die USA als „Schmelztiegel“ von Kulturen, wodurch unter anderem ein Nährboden für Konflikte entstanden ist. Gleichzeitig wird aber das Bedürfnis nach Autonomie und Simplifizierung geweckt, was zahlreiche Gegenbewegungen zur Folge hat, wie in der homöopathischen Medizin, Esoterik oder in der Mediation (vgl. Falk 2000, S.39). So kommt es, dass in den USA zwar die Eingänge von Schulen, aufgrund hoher Kriminalitätsraten, oftmals von Polizei und/oder Securities bewacht werden, jedoch findet man dort auch eine starke pädagogische Bewegung zur gewaltfreien Austragung von Konflikten (vgl. Walker, 1995, S.9).

Wenn von Mediation gesprochen wird, sind damit Konzepte gemeint, die sich bereits in den 1960ern und 70ern, durch Jahrhunderte alte Tradition der Vermittlung von Konflikten, hauptsächlich in den USA entwickelt haben (vgl. Besemer 2002, S.10). Mit ,Tradition der

Vermittlung‘ ist das Prinzip der dritten Person gemeint, eine Lebenserfahrung, welche vor allem in alten Kulturen auch institutionell verankert ist (vgl. Risto 2003, S.14). Laut De Bono (1987) kann meist nur eine dritte Person dazu fähig sein einen Konflikt zu beenden, weil die Konfliktparteien selbst am wenigsten dazu im Stande sind. *„Es ist so, als ob die einzige Person, die einen Ertrinkenden retten könnte, selbst Nichtschwimmer wäre.“* (De Bono 1987, S.130) Das Grundprinzip der Mediation und des Heranziehens einer allparteilichen dritten Person, geht bis in die Antike zurück. So findet man bereits in den Schriften von Platon und Aristoteles dokumentierte Anforderungen an den Konfliktumgang und den Interessenausgleich (vgl. Krenner 2011, S.7). Auch für den Rechtsfrieden unter der Bevölkerung waren gewählte Mediatoren zuständig, wie beispielsweise das Stadtoberhaupt Solon (vgl. Metzner und Striepling 2006, S.1). Er ist der erste schriftlich dokumentierte Mediator und handelte nach drei Prinzipien: ‚insonomia‘ – gleiches Recht für Alle, ‚eunomia‘ - Wohlgeordnetheit der Gesellschaft und ‚dike‘ – Gerechtigkeit (vgl. Hertel und Vovsik 2009, S.1). Auch Konflikte unter den Stadtstaaten wurden bereits im alten Griechenland durch die Vermittlung von einer unparteiischen dritten Person gelöst. Im asiatischen Kulturkreis hat das Prinzip der Mediation ebenso eine lange Tradition und auch noch heutzutage einen sehr hohen Stellenwert in der Gesellschaft. Da in China Konflikte nur im äußersten Notfall an die Öffentlichkeit gelangen dürfen – einen Streit vor Gericht zu bringen, wird als Schande empfunden – wird die Justiz von der Mediation in vielen Bereichen geradezu ersetzt. Eine Eskalation eines Streits und das Vorziehen den eigenen Willen durchzusetzen, anstatt einen Kompromiss zu finden, ist gleichzusetzen mit einem niedrigen Bildungsstatus (vgl. Metzner und Striepling 2006, S.1). Chinesische Einwanderer eröffneten auch die ersten Mediationszentren in den USA, wo sie Ende des 19. Jahrhundert. einen Aufschwung erlebten. Mittlerweile ist das Verfahren der Mediation in den USA nicht nur vollständig etabliert, sondern wird auch als Vorreiter angesehen und ist teilweise als Verfahren vor gerichtlichen Belangen gesetzlich vorgeschrieben. Mit Ende der 70er Jahre hat die Mediation auch im deutschsprachigen Raum immer mehr an Bekanntheit zugelegt und wird nun in vielen Bereichen angewendet (vgl. ebd, S.2). In Österreich wurde im Jahre 1993 erstmals Mediation sozialwissenschaftlich begleitet und erprobt und zwar im Rahmen der Familien- und Scheidungsberatung unter dem Titel „Familienberatung bei Gericht, Mediation und Kinderbegleitung bei Trennung und Scheidung“. Dieses Modellprojekt wurde dann 1997 auf dem ersten österreichischen Kongress für Mediation in Klagenfurt vorgestellt. Am 1. Mai 2004 ist das österreichische ‚Zivilrechts-Mediations-Gesetz‘ in Kraft getreten, welches den Höhepunkt der Mediation in Österreich widerspiegelt (vgl. Hertel und Vovsik 2009, S.8ff).

4.4 Anwendungsgebiete

Das Verfahren der Mediation ist nur eines von vielen Formen zur Konfliktbewältigung und sinnvoll wenn der Streit nicht in direkten Gesprächen aufgelöst werden kann, sondern ins Stocken geraten ist. Bei den Konfliktparteien sollte der Wunsch nach einer Veränderung in ihrer Beziehung vorhanden sein und für alle Streitenden wäre eine einvernehmliche Vereinbarung wünschenswert. Zumindest die wichtigsten Konfliktbeteiligten müssen bei der Mediation anwesend sein. Grundsatzdiskussionen wie Wertvorstellungen, zugrunde liegende Rechte oder reine „ja/nein Fragen“ stehen nicht zur Debatte. Schwerwiegende Machtunterschiede dürfen bei einer Mediation nicht vorherrschen. Sollten im Vorfeld Machtunterschiede deutlich werden, kann versucht werden, diese im Mediationsprozess beiseite zu legen. Ein weiterer wichtiger Faktor ist der Zeitrahmen. Es muss ausreichend Zeit zur Verfügung stehen um zu einem Konsens zu gelangen (vgl. Besemer 2009, S.23). Das Verfahren der Mediation wird sehr vielseitig angewendet, sei es bei privaten Streitfällen oder auch in politischen Uneinigkeiten. Bei Scheidungen, Nachbarschaft- und Gruppenkonflikten, am Arbeitsplatz, bei Mietangelegenheiten, in der Wirtschaft oder auch im juristischen Bereich. Vor allem im schulischen Bereich sind Konfliktlösungsprojekte weit verbreitet (vgl. Besemer 2009, S.24).

4.5 Zielsetzungen

Eine wesentliche Aufgabe der Mediation ist es, ein kooperatives Arbeitsfeld zu schaffen, in dem die Konfliktparteien miteinander an einer Lösung arbeiten können. Schuldzuweisungen haben in der Mediation keinen Platz. Die Konfliktparteien müssen erkennen, dass alle Beteiligten einen Anteil am Konflikt tragen, erst dann kann es zu einer konstruktiven Konflikthaltung kommen, womit bereits das erste Ziel der Mediation erreicht wäre. Schließlich wäre herauszufinden welche Interessen der Konfliktparteien hinter ihren Positionen stehen, da die Interessensebene der Beteiligten oft von der Positionsebene verdeckt wird (vgl. Walker 2001, S.30f.). Ein Beispiel, welches oftmals zur Erklärung dieses Dilemmas herangezogen wird, ist das so genannte Orangenbeispiel.

„Zwei Schwestern streiten sich über eine Apfelsine. Beide brauchen sie unbedingt – sie haben aber nur eine. Was tun sie? (Denken Sie sich mehrere Möglichkeiten aus!)

Antwort: Sie teilen die Apfelsine schwesterlich (Kompromiss): Eine nimmt ihre Hälfte, drückt den Saft aus, den sie trinken will, und wirft die Schale weg. Die andere reibt die Schale ab, weil sie damit einen Kuchen backen will, und wirft das Fruchtfleisch weg.

Oder: Sie tauschen sich darüber aus, wozu sie die Apfelsine brauchen, und stellen fest, dass die eine den Saft, die andere die Schale benötigt („Win-win“).

(Walker 2001, S.31)

Als dritten Schritt der Mediation sollen die Gefühle, Bedürfnisse und Interessen der Konfliktparteien aufgedeckt werden. Die subjektive Sicht aller Beteiligten muss deutlich werden, um die dahinter stehenden Gefühle zu verstehen. Erst dann kann es zu einer gemeinsam erarbeiteten Lösung kommen, welche für alle Beteiligten gleichermaßen befriedigend ist und mit einem mündlichen oder schriftlichen Vertrag das Endziel der Mediation darstellt (vgl. Walker 2001, S.31).

4.6 Rolle eines/r Mediator/in

„Die Mediatorin ist verantwortlich für den Verlauf des Gesprächs, nicht aber für den Inhalt – er wird von den Konfliktpartnern selbst geliefert, denn sie sind die „Experten“ ihres eigenen Konflikts.“ (Walker 2001, S.32) Eine Mediation kann von einer beliebigen Anzahl⁶ an Personen durchgeführt werden. Ein Mediator/innenteam ist grundsätzlich von Vorteil, vor allem wenn es sich entweder um einen komplizierten Streitfall, oder um eine unterschiedliche Zusammensetzung von Konfliktparteien handelt, welche sich durch das Team der Mediator/innen widerspiegeln lässt. Beispielsweise bei Geschlechts- oder Kulturunterschieden (vgl. Besemer 2009, S.19). Das Klima und die Konflikthaltung hängt von den Rahmenbedingungen und vor allem von der/d Mediator/in ab. Der/die Mediator/in muss von den Beteiligten als kompetent erachtet, akzeptiert und respektiert werden. Sie/er ist zur Verschwiegenheit verpflichtet, was auch gleich zu Beginn deutlich gemacht werden sollte.

⁶ Der Einfachheit halber werde ich weiterhin von der/die Mediator/in schreiben.

Nur so kann ein vertrautes Klima entstehen. Der/die Mediator/in ist in keinerlei Hinsicht in den Konflikt involviert und ist im Idealfall mit keiner Konfliktpartei bekannt. Das ist wesentlicher Aspekt, welcher zur unverzichtbaren Neutralität und Allparteilichkeit beiträgt. Alle Bedürfnisse und Emotionen müssen ernst genommen werden und dürfen auf keinen Fall beurteilt werden. Bei Regelverstößen, wie verbaler oder körperlicher Gewalt, muss der/die Mediator/in von seiner/ihrer Autorität Gebrauch und auf die einzuhaltenden Regeln aufmerksam machen. Hierbei werden negative Ausdrücke, wie Beschimpfungen, nicht im Raum stehen gelassen, sondern von der/dem Mediator/in umformuliert und/oder hinterfragt (vgl. Walker 2001, S.32). Zu Beginn wird ein Vertrauensverhältnis zwischen den Streitparteien und dem/der Mediator/in geschaffen und das Arbeitsverhältnis definiert. Die Mediator/innen versuchen die Sichtweisen und Hintergründe aller Beteiligten zu verstehen (vgl. Besemer 2009, S.14). Der/die Mediator/in leitet das Gespräch und deckt die Emotionen, Anliegen und Interessen auf, die hinter diesem Streit liegen. Oftmals sind vorangegangene Erfahrungen für den Auslöser des Konflikts von großer Bedeutung und können von der/dem Mediator/in aufgedeckt werden. Die Konfliktparteien werden bei der Suche nach einer Lösung unterstützt, diese muss allerdings selbstbestimmt und autonom gefunden werden. Dabei achtet der/die Mediator/in lediglich darauf, dass die Lösungsvorschläge ernsthaft, vernünftig, realistisch und nützlich sind. Sollte eine Vereinbarung ethisch fragwürdig erscheinen, wie durch das negative Miteinbeziehen einer dritten Person, kann das Gespräch abgebrochen werden. Nicht jede Mediation muss mit einer Entschuldigung und einer neu begonnenen Freundschaft enden. Ein positiver Gesprächsausgang kann auch der Beschluss sein, sich eine Zeitlang aus dem Weg zu gehen und/oder einen angebrachten Umgang im Arbeitskontext zu finden. Wenn die Mediation nicht erfolgreich ausgegangen ist und gar keine Vereinbarungen getroffen werden konnten, hat es vielleicht zu einer notwendigen Aussprache geführt, welche auch sehr wertvoll sein kann. Wenn zwei Personen zusammen eine Mediation durchführen, nennt man das Co-Mediation. Sie bietet den Vorteil eines Austausches und ist vor allem zu Beginn einfacher. Wichtig ist, dass sich die beiden Mediator/innen gut verstehen, sich gut vorbereiten, miteinander abstimmen und im Idealfall der Zusammensetzung der Konfliktparteien entsprechen (vgl. Walker 2001, S.32ff.). *„Die Aufgabe der Mediatoren besteht nicht darin, den Urheber eines Konflikts zu ermitteln, eine Lösung vorzugeben oder herauszufinden, wer im Recht und wer im Unrecht ist.“* (Dulabaum 2009, S.9) Warum die Einbeziehung einer neutralen, allparteilichen Partei so essentiell ist, hat viele Gründe. Zum Beispiel sind die Streitparteien oftmals gar nicht vertraut mit den Grundregeln einer konstruktiven, gewaltfreien Konfliktbewältigung. Der/die Mediator/in

verfügt über dieses Wissen und kann es den Beteiligten somit zielgerecht zur Verfügung stellen. Die Art und Weise der Kommunikation (siehe Ich-Botschaften vs. Du-Botschaften) kann sich negativ auf die weiterführende Kommunikation auswirken und einen Konflikt eskalieren lassen. Die bloße Anwesenheit einer außenstehenden Person kann ein kontrolliertes Verhalten bewirken und der/die Mediator/in kann ausfallende Bemerkungen unterbinden beziehungsweise umformulieren. Hier kann der/die Mediator/in auch als „Ersatzbrücke der Kommunikation“ genutzt werden, wenn die Kommunikation unter den Konfliktparteien zur Gänze unterbrochen wurde. Besonders wenn sich der Konflikt in einer Sackgasse befindet, kann eine Moderation und Gesprächsleitung von großer Hilfe sein. Der/die Mediator/in hat durch seine/ihre Distanz einen größeren Überblick und kann sowohl kreative Ideen als auch Anregungen einbringen. Aber auch bei Einzelgesprächen kann eine außenstehende Person von großem Nutzen sein, da sich – besonders wenn es sich um private Zugeständnisse handelt – viele Betroffenen vorerst nur unter vier Augen anvertrauen wollen (vgl. Besemer 2009, S.57f.). Besemer (2009) fasst in seinem Buch „Mediation. Die Kunst der Vermittlung in Konflikten“ das Selbstverständnis, die Aufgaben und die Haltung des/der Mediator/in folgendermaßen zusammen:

- *„Die Person der MediatorIn muss von allen Konfliktbeteiligten akzeptiert und respektiert werden. Es muss sich um eine Person handeln, die das Vertrauen der Streitparteien genießt bzw. sich erwirbt und halten kann.*
- *Die MediatorInnen gehen mit dem Gehörten vertraulich um. Insbesondere stehen sie nach einem Scheitern der Mediation keiner der Konfliktparteien als Zeugen oder AnwältInnen zur Verfügung.*
- *Die MediatorInnen haben kein eigenes Interesse an einem bestimmten Konfliktausgang. Sie sind in diesem Sinne neutral und unparteilich.*
- *Sie fühlen sich in alle Konfliktparteien wohlwollend ein und setzen sich für die Interessen und Belange jeder Konfliktpartei ein. In diesem Sinne sind sie „allparteilich“.*
- *Die Allparteilichkeit braucht die Verbundenheit mit einer der Konfliktparteien nicht auszuschließen. Diese Verbundenheit darf allerdings nicht soweit gehen, dass die MediatorInnen das Gespräch in deren Sinne steuern und dadurch das Vertrauen der KontrahentInnen verlieren.*
- *Die MediatorInnen helfen den Beteiligten, sich über ihre Gefühle und Interessen klar zu werden und sie verständlich zum Ausdruck zu bringen.*

- *Die MediatorInnen bewerten oder urteilen nicht. Sie nehmen alle Standpunkte, Interessen und Gefühle ernst.*
- *Die MediatorInnen sind für den Gang des Mediationsgesprächs verantwortlich, die KontrahentInnen für den Inhalt. Die Lösungen werden nicht von den MediatorInnen, sondern von den Betroffenen erarbeitet. Eigene Ideen können von den MediatorInnen als eine unter mehreren Möglichkeiten ins Spiel gebracht werden.*
- *Die MediatorInnen sorgen dafür, dass Machtungleichgewichte ausgeglichen werden bzw. beim Mediationsprozess nicht zum Tragen kommen.*
- *Die MediatorInnen achten darauf, dass keine unrealisierbaren oder ethisch bedenklichen Vereinbarungen getroffen werden.*
- *Die MediatorInnen können das Gespräch von sich aus abbrechen, wenn die Konfliktparteien nicht zu einem konstruktiven Miteinander bewegt werden können.“* (Besemer 2009, S.20)

4.7 Phasen eines Mediationsverfahrens

Die Mediation beinhaltet in den meisten Fällen fünf Phasen, wobei die Phase 0, die Vorphase, ebenso einen unverzichtbaren Schritt darstellt und die sechste Phase individuell abgehalten werden kann.

Vorphase/Vorgespräch und Setting

Es kommt zu einer Kontaktaufnahme zwischen der/dem Mediator/in⁷ und den Konfliktparteien. Sollte es sich um einen akuten Konflikt handeln, der gerade im Gang ist, werden die Beteiligten vorerst getrennt und im Anschluss wird die Bereitschaft zur Mediation abgeklärt (vgl. Walker 2001, S.34f.). Auch wenn es wünschenswert ist, dass sich die Konfliktparteien an den/die Mediator/in wenden, wird oft von einer dritten Partei der Kontakt hergestellt (vgl. Besemer 2009, S.16). Sollte die Vermittlung zwischen den Streitparteien und dem/der Mediator/in durch eine dritte Person erfolgen, wie durch die Direktion oder das Lehrpersonal, sollten nur geringfügig Informationen ausgetauscht werden. Durch zu viel Information durch Dritte, kann die Allparteilichkeit des/der Mediator/in in Mitleidenschaft

⁷ Kann sich hierbei auch um eine Co-Mediation handeln

geraten (vgl. Walker 2001, S.35). Die Mediator/innen besprechen, ob der Fall für das Verfahren der Mediation geeignet ist und erläutern dieses der Kontaktperson. Sollte der Konflikt geeignet sein, wird Kontakt zu allen Konfliktparteien aufgenommen. Nur in besonders schwierigen Fällen werden von den Mediator/innen zusätzliche Informationen eingeholt, was beispielsweise durch Einzelgespräche im Vorfeld erfolgen kann (vgl. Besemer 2009, S.17). Nachdem es zu einer Terminvereinbarung gekommen ist, muss der/die Mediator/in im Vorfeld das Setting und die Sitzordnung kommunikationsfördernd gestalten, um eine angenehme Atmosphäre zu schaffen (vgl. Walker 2001, S.35).

1.Phase: Einleitung

Der/die Mediator/in begrüßt alle Beteiligten und versucht dadurch eine vertrauensvolle und aufgeschlossene Atmosphäre zu schaffen. An dieser Stelle kann der/die Mediator/in die Konfliktparteien für ihre Kommunikationsbereitschaft loben (vgl. Walker 2001, S.35). Der Raum, in dem die Mediation stattfindet, sollte mit Bedacht gewählt und gestaltet werden. Die Sitzordnung muss so angeordnet werden, dass eine gleichwertige Kommunikation unter den Konfliktparteien geschaffen wird (vgl. Besemer 2009, S.17). Das Prinzip der Mediation, ebenso wie die Rolle des/der Mediator/in wird in kurzen und verständlichen Worten erklärt und die Freiwilligkeit erneut betont. Nun wird nochmals auf die Verschwiegenheit der/des Mediator/in hingewiesen und im Zuge dessen die Vertraulichkeit der Konfliktparteien eingeholt. Bei persönlichen beziehungsweise intimen Konflikten, sollte die Verschwiegenheit am Ende der Mediation erneut angesprochen werden. Wenn die Freiwilligkeit und die Vertraulichkeit abgesprochen sind, werden die Regeln der Mediation erklärt. Die Grundregeln beinhalten: ausreden lassen, zusammenarbeiten, keine verbale oder körperliche Gewalt, Offenheit, Ehrlichkeit, Vertraulichkeit und Fairness (vgl. Walker 2001, S.34ff.). Nachdem man die Zustimmung der Regeln eingeholt hat, können auch weitere Regeln vereinbart werden, wie beispielsweise Ausnahmeregeln zur Vertraulichkeit. Falls seitens der Konfliktparteien noch Fragen offen sind, werden diese von dem/der Mediator/in beantwortet (vgl. Besemer 2009, S.17). Bevor in die zweite Phase gestartet werden kann, wird nun das Einverständnis aller Beteiligten eingeholt und die nächsten Schritte kurz vorgestellt (vgl. Walker 2001, S.34ff.).

2. Phase: Sichtweisen klären und Problem benennen

Die Konfliktparteien tragen nacheinander ihre Sichtweise des Konflikts vor. Alle Streitparteien bekommen gleichermaßen Zeit und Aufmerksamkeit. Der/die Mediator/in hört

aktiv zu und paraphrasiert beziehungsweise spiegelt das Gesagte (vgl. Walker 2001, S.34). Die Konfliktparteien reden noch nicht miteinander, sondern immer nur mit dem/der Mediator/in. Sie dürfen einander nicht unterbrechen und müssen in diesem Stadium der anderen Konfliktpartei zuhören und ihre Widersprüche und Erwiderungen für den Zeitpunkt aufheben, an dem sie an der Reihe sind (vgl. Besemer 2009, S.18). Gemeinsamkeiten und Unterschiede werden von der/dem Mediator/in verbalisiert und zusammengefasst. Am Ende dieser zweiten Phase muss Einigkeit darüber bestehen, welcher Konflikt primär gelöst werden soll. Handelt es sich um mehrere Konflikte, wird gemeinsam eine Reihenfolge festgelegt (vgl. Walker 2001, S. 36f.).

3. Phase: Konflikterhellung

In dieser Phase geht es um die Auseinandersetzung mit den Gefühlen, Interessen und Bedürfnisse. Was steckt hinter diesem Konflikt? Durch das Nachfragen der/des Mediator/in werden Gefühlslagen verbalisiert, die vorher nicht sichtbar waren. Es wird die so genannte Unterseite des Eisbergs aufgedeckt (siehe Eisbergmodell). Der/die Mediator/in spiegelt die Kernaussagen beider Streitparteien und formuliert diese gegebenenfalls um. Wenn der Zeitpunkt gekommen ist, werden die Konfliktparteien in manchen Situationen dazu aufgefordert sich direkt an den Anderen zu wenden, beispielsweise bei der Formulierung von Wünschen und Bedürfnissen (vgl. Walker, 2001, S.37). *„Erst wenn beide Konfliktpartner sich vom anderen verstanden fühlen, sind sie bereit, aufeinander zuzugehen und gemeinsam Lösungsideen zu entwickeln.“* (Walker, 2001, S.37) Bei der Erhellung des Konflikts werden von dem/der Mediator/in so genannte Hilfstechiken angewendet. (siehe Techniken der Mediation) Während in der zweiten Phase ausschließlich mit dem/der Mediator/in kommuniziert wurde, wird nun die Kommunikationsrichtung langsam auf die Konfliktparteien untereinander verlagert. Die Bedürfnisse und Hintergründe sollen so für die jeweiligen Kontrahent/innen deutlich gemacht und untermauert werden. Das Augenmerk liegt in der dritten Phase also auf der Beziehungsebene, welche meistens ein wesentliches Element des Konfliktes darstellt. Werden auf dieser Ebene die Spannungen abgebaut, kann gemeinsam eine Lösung erarbeitet werden (vgl. Besemer 2009, S.18).

4. Phase: Lösungssuche

Wurde in der dritten Phase ein Verständnis für einander aufgebracht, können alle Konfliktbeteiligten nun gemeinsam nach einer Lösung suchen (vgl. Besemer 2009, S.19). *„Aus dem „Konflikt“ wurde ein „Problem“, für das die KontrahentInnen Seite an Seite nach*

tragfähigen Lösungen suchen.“(Besemer 2009, S.19) In einem gemeinsamen Brainstorming werden zunächst alle Lösungsvorschläge und Ideen gesammelt und zu Papier gebracht. Wichtig hierbei ist, dass sich der/die Mediator/in soweit als möglich zurückhält und die Vorschläge von den Konfliktparteien kommen. Im Anschluss an das Brainstorming werden die Ideen vorgelesen, sortiert und bewertet, wobei der/die Mediator/in darauf achtet, dass die Lösungen realistisch, konkret und positiv formuliert sind. Am Ende werden die Vorschläge ausgewählt, mit denen alle Parteien einverstanden sind (vgl. Walker, 2001, 37f.).

5.Phase: Vereinbarung

Mit Hilfe der ausgewählten Lösungen wird nun eine klare Vereinbarung ausformuliert. Vor allem bei jungen Konfliktparteien müssen die Vereinbarungen besonders konkret und über einen gewissen Zeitraum ausformuliert werden. Ob die Vereinbarung via Handschlag oder mit formaler Unterschrift eingegangen wird, hängt von dem konkreten Fall und dessen Konfliktparteien ab. Ein schriftlicher Vertrag kann die Verbindlichkeit nochmals unterstreichen, jedoch ist er bei besonders emotionalen Konflikten manchmal unangebracht. Die Entscheidung kann den Streitparteien überlassen werden. Zu Verabschiedung kann der/die Mediator/in den beiden Parteien zum positiven Ausgang gratulieren und nochmals nach ihrem Befinden nachfragen. Gegebenenfalls wird an dieser Stelle noch ein Termin für ein Nachtreffen ausgemacht (vgl. Walker, 2001, S. 38f.).

6.Phase: Nachtreffen und Auswertung

Die Vereinbarungen und der Status Quo werden ausgewertet. Haben sich die Konfliktparteien nicht an den mündlichen oder schriftlichen Vertrag gehalten, wird darüber geredet woran es gescheitert haben könnte und ob sie von der Mediation trotzdem etwas mitnehmen konnten (vgl. Walker, 2001, S.39).

Braucht man mehr als eine Mediationssitzung, ist es wichtig die Zeitabstände sehr gering zu halten. Ebenso muss darauf geachtet werden, wie die Konfliktparteien aus dem Setting gehen. Beide sollten zumindest ihre Sichtweisen deutlich machen und gleichermaßen Zeit in Anspruch nehmen können. Vor dem Verlassen der Sitzung muss unbedingt die Gefühlslage aller Betroffenen angesprochen werden (vgl. Walker 2001, S. 39)

4.8 Grundtechniken der Mediation

Der/die Mediator/in können sowohl aus einer Vielzahl von Methoden wählen, als auch eigene Ideen umsetzen (vgl. Besemer 2009, S.20f.). Um eine ehrliche, zwischenmenschliche und konstruktive Kommunikations- und Konfliktfähigkeit zu trainieren, sind keine pädagogischen oder psychologischen Kenntnisse notwendig. Allein mit dem Sprechen kann man auf einer interaktiven Ebene intensiv einwirken, sowohl konstruktiv als auch destruktiv. Das Zuhören ist dabei ebenso entscheidend. Wir sind es im Alltag gewohnt anderen Menschen zuzuhören, aber nicht immer verstehen wir sie richtig (vgl. Gordon 1977, S.20f.).

Aktives Zuhören

Mit dem Begriff ‚Zuhören‘ verbindet man oft die Aufforderung bei Arbeitsanweisungen aufzupassen (vgl. Walker 1995, S.69). Beim aktiven Zuhören geht es allerdings nicht vorrangig um das Aufpassen, sondern darum den Gesprächspartner voll und ganz zu verstehen. Dazu muss man die Meinungen des Anderen nicht übernehmen, sondern das Gesagte und die Empfindungen erfassen und verstehen können (vgl. Besemer 2009, S.21). Man kann auf verschiedene Arten beziehungsweise in verschiedenen Intensitätsstufen aktiv Zuhören. Beim *aufnehmenden Zuhören* werden der Blickkontakt und die Aufmerksamkeit durch Bekundungen wie beispielsweise „hm“ oder „aha“ untermauert. Als nächsten Schritt wird das Gesagte von dem/der Zuhörer/in gespiegelt, das heißt in eigenen Worten paraphrasiert. Beim *Spiegeln* kann der/die Zuhörer/in sicher gehen, dass er das Gegenüber richtig verstanden hat und kann damit gleichzeitig zeigen, dass er auch aufmerksam zuhört. Um auch die Bedürfnisse und Interessen des Anderen zu erfassen, müssen neben der sachlichen Ebene auch die *Empfindungen* zum Ausdruck gebracht werden. Wenn nicht nur die ausgedrückten, sondern auch die *unausgesprochenen Gefühle* durch das aktive Zuhören zu verstehen sind, ist das die höchste Stufe. Die unausgesprochenen Gefühle müssen benannt und gespiegelt werden, um sich zu versichern, dass diese auch dem tatsächlichen Erleben des Gesprächspartners entsprechen. Im Mediationsverfahren wird das aktive Zuhören meist in der Form des *empathischen Zusammenfassens* durchgeführt, wie in der zweiten Phase, in der die Sichtweisen der jeweiligen Konfliktparteien zusammengefasst und gespiegelt werden. Auch in den weiteren Phasen werden die Kernaussagen, Bedürfnisse und Interessen von dem/der Mediator/in wiedergegeben. In der dritten Phase des Mediationsprozesses kann den Konfliktparteien auch vorgeschlagen werden, sich gegenseitig zu spiegeln. Durch diese Technik müssen die KontrahentInnen einander besser zuhören und sich in die jeweilige

Gefühlslage hineinversetzen. Wenn sich eine Konfliktpartei richtig verstanden fühlt, ist sie dazu bereit auch dem Gegenüber Verständnis entgegen zu bringen (vgl. Besemer 2009, 21f.). Aktives Zuhören ist also nicht nur für den/die Mediator/in eine gewinnbringende Technik, sondern kann sich auch für die Konfliktparteien sehr hilfreich auswirken. Denn nur wenn man die andere Sichtweise wirklich gehört hat, kann man sie auch verstehen (vgl. Jeffreys-Duden 2002, S.66). „Zuhören fällt besonders schwer, wenn wir uns eine entgegengesetzte Meinung anhören müssen, diese Meinung vollkommen falsch finden und gedanklich damit beschäftigt sind, unsere eigene Meinung zu untermauern.“ (Jeffreys-Duden 2002, S.66)

Ich-Botschaften

Bei den Ich-Botschaften geht es darum Schuldzuweisungen zu vermeiden und von der eigenen Gefühlswelt zu sprechen. Ein Gefühl wird klar benannt und angesprochen wodurch dieses konkret ausgelöst wurde (vgl. Besemer 2009, S.22). Durch den Ausdruck der eigenen Empfindungen fällt es dem Gegenüber leichter sich in die Person hineinzusetzen, vorausgesetzt es handelt sich um keine feindseligen Gefühle. Durch Ich-Botschaften können die eigenen Emotionen so ausgesprochen werden, dass sie von dem/der Kontrahent/in angenommen und verstanden werden können (vgl. Jeffreys-Duden 2002, S.63). Du-Botschaften wirken meist wie eine Schuldzuweisung und führen daher meist zu Gegenangriffen und können Konflikte eskalieren lassen. Ich-Botschaften beschreiben die eigenen Gefühle und Erwartungen und können von den Anderen besser verstanden und ernst genommen werden (vgl. Jeffrey-Duden 2002, S.77).

➤ „Du-Botschaft

Kannst du nicht aufpassen, wohin du dich setzt!

➤ Ich – Botschaft

Ich bin sauer, dass du dich auf meine Diskette gesetzt hast, weil sie mir sehr wertvoll war!“

(Jeffreys-Duden 2002, S.77)

Spiele zur Kommunikation

Die Fähigkeit konstruktiv zu kommunizieren trägt wesentlich zu einer effektiven und vor allem gewaltfreien Konfliktaustragung bei. Wenn man dazu bereit ist sich mit seinen vorgefassten Meinungen, Wertvorstellungen und Kommunikationsstrategien

auseinanderzusetzen, können aus Konflikten wertvolle Lernerfahrungen werden (vgl. Walker 1995, S.57). Im Schulsystem nimmt die Kommunikation eine entscheidende Rolle ein, trotzdem wird sie eher selten thematisiert, sei es die Kommunikation zwischen Lehrer/innen und Schüler/innen oder die Kommunikation zwischen Schüler/innen unter sich (vgl. Walker 1995, S.58). Durch Spiele und Übungen kann die Kommunikation gefördert werden. Walker (1995) teilt diese in vier Kategorien ein.

1. Beobachtung und Wahrnehmung: Es soll verdeutlicht werden, dass viele Konflikte oder Schwierigkeiten in der Kommunikation, durch subjektive Wahrnehmung und Interpretation von Aussagen und Taten entstehen. Das Beobachtungs- und Wahrnehmungsvermögen wird geschult.
2. Verbale und Nonverbale Kommunikation: Nicht nur die bloßen Worte, sondern auch die Körperhaltung, die Gestik und Stimmlage nehmen Einfluss auf die Kommunikation. Durch diese Spiele und Übungen, soll der eigene Körper in der Kommunikation bewusst gemacht werden. Es wird sich mit dem Unterschied von Inhalt und Form einer Aussage und mit alternativen Kommunikationsformen auseinander gesetzt.
3. Zuhören und einander mitteilen: Diese Übungen sollen verdeutlichen, dass es viele Arten gibt sich mitzuteilen und dass die jeweiligen Arten unterschiedliche Reaktion hervorrufen. Das differenzierte Zuhören und die differenzierten Mitteilungen stehen im Vordergrund.
4. Wahrnehmung und Umgang mit Gefühlen: Emotionen sollen bei sich und auch bei anderen erkannt, angenommen und benannt werden. Dieser konstruktive Umgang mit der Gefühlswelt muss erlernt und geübt werden (vgl. Walker 1995, S.59ff.).

4.9 Schulmediation

Die Schule ist neben dem familiären Umfeld die wichtigste soziale Instanz für Kinder. Einen großen Anteil des Alltags verbringen Minderjährige, insgesamt mindestens neun Jahre, im System Schule (vgl. Simsa 2001, S.6). „*Sie sollen dort Kenntnisse, Fähigkeiten und Verhaltensmuster erwerben, die es ihnen ermöglichen, ihre [sic!] Leben in Autonomie und Mündigkeit zu gestalten.*“ (Simsa 2001, S.6)

Mediation und Schule als zwei von einander unabhängige Systeme könnten in ihrem Regelwerk nicht unterschiedlicher sein. Während in der Mediation die Freiwilligkeit ein idealtypisches Merkmal ist, gilt in Österreich die Schulpflicht. Ähnlich verhält es sich auch mit den restlichen Kennzeichen beziehungsweise Regeln. Das Verhältnis zwischen dem Lehrpersonal und den Schülerschaft ist im Normalfall ein hierarchisches, die Schüler/innen werden bewertet und folgen einem strengen, strukturierten Zeitplan, wodurch es oftmals an Eigeninitiative mangelt. In der Mediation entwickelt sich hingegen zwischen den Ausbilder/innen und den angehenden Schulmediator/innen ein partnerschaftliches Verhältnis, sie begegnen sich auf gleicher Ebene. Ebenso existiert ein gleichberechtigtes Verhältnis zwischen den Schulmediator/innen und den Konfliktparteien. Es besteht kein fester Zeitablauf, vielmehr handelt es sich hierbei um einen situativen Bedarf, wodurch den Schulmediator/innen und den Konfliktparteien Eigenverantwortung zugesprochen wird (vgl. Behn, Kügler, Lembeck, Pleiger, Schaffranke, Schroer, Wink 2006, S.30).

Kommt es zur Implementierung von Mediation in einer Schule, steht man vor dem oben genannten Systemkonflikt und es muss ein Weg gefunden werden, diese beiden Systeme zu vereinen. In der bundesdeutschen Evaluation „Mediation an Schulen“ (2006) werden vier Optionen für diesen Systemdisput vorgestellt.

1. Schulmediation als Insel: Das Projekt der Schulmediation nimmt den Status einer unabhängigen Insel ein, es gelten andere Regeln und Strukturen als im Schulsystem. Wesentlich ist, dass die Lehrer/innen, welche Mediation unterrichten, einen Rollenwechsel vollziehen. Die Schulleitung steht zwar hinter dem Projekt, doch wird von ihr keine aktive Funktion übernommen und die Verantwortung liegt allein bei den Begleitlehrer/innen (vgl. ebd. 241ff.).
2. Schulmediation wird an das Schulsystem angepasst: Die Merkmale der Mediation, wie das Prinzip der Freiwilligkeit oder Eigenverantwortung, werden eingeschränkt, beispielsweise durch Noten, Kontrolle oder Altersvorgaben. Zwar führt dieser Weg dazu, dass die Mediation einen festen Sitz in der Schule erhält, allerdings wird sie ihren ursprünglich idealtypischen Prinzipien nicht gerecht (vgl. ebd. 243ff.).
3. Mediation als Teil einer sich wandelnden Schule: Die Regeln der Mediation werden in einem langwierigen Prozess auf die jeweilige gesamte Schule ausgeweitet (vgl. ebd. S.245). „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“ unter Lehrer/innen durch Teamstrukturen zu ersetzen.“ (Behn, Kügler, Lembeck, Pleiger, Schaffranke, Schroer, Wink 2006, S.31)

4. Mediation als Teil von schülerzentrierten Strukturen: Mediation wird zur einer Schülerinitiative. Beispielsweise transportieren die Schüler/innen die Wichtigkeit der Mediation nach Außen, stehen als Ansprechpartner/innen zur Verfügung und nehmen die Funktion der Weitervermittlung von Konflikten ein (vgl. ebd. S.248ff.).

Die Implementierung von Mediation an Schulen bringt auf der einen Seite viele Vorteile und Potenziale mit sich, auf der anderen Seite zeigt sie auch Grenzen auf, welche nicht außer Acht gelassen werden dürfen.

Mit der Einführung dieses Projekts in das System der Schule wird den Schüler/innen nicht nur Eigenverantwortung für ihre Konflikte zugesprochen, sie erhalten auch die Chance ihre Streitigkeiten angemessen und ritualisiert zu lösen. Sie erlernen aktive Problembewältigungsstrategien und Schlüsselkompetenzen, welche sie auch im alltäglichen Leben anwenden können. Die Schulmediator/innen nehmen eine Vorbildfunktion gegenüber der restlichen Schülerschaft ein, was durch die Einbindung ins Team eine Steigerung der Integrationsmöglichkeit von Außenseitern zur Folge hat. Das gewaltfreie Prinzip der Mediation kommt dem Konfliktumgang der Mädchen entgegen und fördert die Entwicklung und Beziehungsfähigkeit der Jungen, was wiederum für einen Gender-Ausgleich sorgt. Innerhalb der Schule entsteht eine neue Konfliktkultur mit reduziertem Gewaltpotenzial, welches das übergeordnete Ziel der Schulmediation darstellt und mit der Ausweitung der Mediation auch stetig mitwächst. Es entsteht eine bessere Schulhausatmosphäre und der Nährboden der Konflikte wird eingedämmt. Durch die Eigenverantwortung, welche den Schüler/innen zugesprochen wird, werden die Lehrerschaft und die Schulleitung spürbar entlastet. Die konstruktive und gewaltfreie Konfliktkultur wird von den Schulmediator/innen auch nach außen und in das familiäre Umfeld weiter getragen, wodurch auch das Familiensystem gestärkt werden kann (vgl. Canori-Stähelin, Schwendener 2006, S.147ff.). *„Das Demokratie-, Partizipations- und Toleranzverständnis wird durch Einführung von Mediation an Schulen grundsätzlich gefördert.“* (Canori-Stähelin, Schwendener 2006, S.152)

Die womöglich schwerwiegendsten Grenzen in der Schulmediation stellen jene Konflikte dar, durch die eine akute Gefahr besteht. Straftaten und schwere Gewalteinübung gehören nicht in den Aufgabenbereich der Peer-Mediation an Schulen und müssen weitervermittelt werden. Die Erfolgchancen eines Mediationsverfahrens können durch große Machtunterschiede innerhalb der Konfliktparteien stark eingeschränkt werden. In der Schulmediation ist es daher ratsam wenn Peers lediglich Peers mediieren, da die Lehrerschaft hierarchisch über ihnen angesiedelt ist und der/die Schüler/in aufgrund ihrer Position zu kurz kommen kann. Weiters sind als Grenzen Sprachbarrieren und Allparteilichkeit anzuführen, welche bei einem kleinen zur Verfügung stehenden Pool an Peer-Mediator/innen auftreten können. Arbeitet das Schulsystem, wie beispielsweise deren Lehrerschaft oder Schulleitung gegen das Projekt der Schulmediation, kann dies auch unüberbrückbare Barrieren aufwerfen, denn ohne aktive Unterstützung und den erforderlichen Rahmenbedingungen kann sich die Mediation in einer Schule nicht durchsetzen. Ebenso braucht diese den Rückhalt und die Akzeptanz der Schülerschaft, welche Interesse an einer partizipativen Gestaltung äußert. Aber auch durch die aktivste und förderlichste Unterstützung des Systems Schule können nicht alle notwendigen Sozialisationserfahrungen angeboten und alle Vorerfahrungen transformiert werden. So kann das private Umfeld und die mediale Darstellung von Gewalt zu einer gefestigten Konflikthaltung führen, zu der nur sehr schwer durchgedrungen werden kann (vgl. Canori-Stähelin, Schwendener 2006, S.153ff.).

4.10 Peer-Mediation

Die Bezeichnung „peer“ stammt aus dem englischsprachigen Raum und bedeutet „Gleicher“ oder „Ebenbürtiger“ (vgl. Krenner 2011, S.24). Krenner (2011) zitiert in seinem Buch „Peer-Mediation. Konfliktregelung in der Schule“ Loucky-Reisner um auf die Verwendung des Begriffs „peer“ im pädagogischen und soziologischen Bereich Bezug zu nehmen:

„derselben sozialen Gruppe angehörig, besonders in Bezug auf Alter, Interessen oder soziales Umfeld. [...] In jeder Peer-Group gibt es Personen (Peer-Leader), die besondere Glaubwürdigkeit und Aufmerksamkeit unter den anderen Mitgliedern genießen. Peer Group Ansätze gehen von der grundlegenden Haltung aus, dass Kinder und Jugendliche kompetent sind. Mit Schulung und Begleitung können Kompetenzen erweitert werden und nicht nur für die Peer-

Leader sondern für die gesamte Peer Group eine wertvolle Bereicherung darstellen.“

(Krenner 2011, S. 24 zit. nach Loucky Reisner 2007)

Die Macht der ‚Peers‘

In der Phase des Erwachsenwerdens eröffnen sich im Abnablungsprozess vom Elternhaus weitere Lebensräume für die Jugendlichen. Neben der Schule und dem Beruf nehmen in dieser Zeit vor allem die Peers eine zentrale Rolle im Leben eines Jugendlichen ein (vgl. Grandy 2009, S. 20). Freundschaften zeichnen sich durch das wesentliche Merkmal der Freiwilligkeit einer Beziehung aus. Die Bedeutung und vor allem das Verlangen nach solchen Freundschaften lässt sich auf den Wunsch der Zugehörigkeit, Anerkennung, Zuneigung, Austausch, Gemeinsamkeiten und Sicherheit zurückführen (vgl. Wehner 2006, S.119f.). Freundschaften haben die Funktion das allgemeine Wohlbefinden zu steigern, die Bewältigung von Stresssituationen und die Regulierung und das Teilen der eigenen Gefühlswelt. Sie bieten einen Rückhalt, sei es in Bezug auf Fehler, Lernprozesse oder neue ungewohnte Situationen wie es beispielsweise ein Schuleintritt darstellt. Sie übernehmen die Rolle einer Supervision und bieten Reflexion im ethisch-moralischen Verhalten und Denken. Sie steigern das Selbstbewusstsein und prägen den Charakter (vgl. Alisch, Wagner 2006, S.77). Jedoch können Freundschaften auch negative Auswirkungen haben, sei es in Verbindung mit Alkohol und/oder Drogen oder die Steigerung der Risikobereitschaft und die damit einhergehende Gefahreinswirkung (vgl. Wehner 2006, S.127f.).

Peer-Mediation in Schulen

Bei Peer-Mediation in Schulen geht es um die Vermittlung von Konflikten zwischen in etwa gleichaltrigen Schüler/innen. Sie entspricht der Idee, dass das Eingreifen in Streitfällen durch gleichgestellte Jugendliche schneller akzeptiert und angenommen wird, als durch einen Erwachsenen oder eine Autoritätsperson (vgl. Kölbl, Lender 2006, S.9)

In der Schule werden Streitigkeiten sowohl verbal als auch mit körperlicher Gewalt ausgetragen, insbesondere bei Konflikten zwischen Schüler/innen unterscheidet man oftmals zwischen der psychischen und physischen Komponente. Seit ein paar Jahren hat sich auch der Begriff des Mobbing weitgehend etabliert. Konflikte und auch ihre Austragungen finden auf unterschiedlichen Hierarchieebenen statt, wie beispielsweise in Über- oder Unterordnungsverhältnissen, etwa zwischen Schüler/innen und Lehrer/innen oder

Lehrerschaft und Schulleitung oder eben zwischen hierarchisch gleichgestellten Streitparteien, wie es bei Konfliktaustragungen zwischen Schüler/innen untereinander der Fall ist (vgl. Simsa 2001, S.8)

„In der Mediation unter Gleichaltrigen kommt die Komponente der Selbstbestimmung besonders zum Tragen, weil es keine Autorität gibt, die Einfluss nimmt. Die Schüler/innen benötigen selten Erwachsene, um ihre Konflikte zu lösen. Sie zeigen sich flexibler im Verhandeln und finden einfache, wirksame Lösungen. Auch sind sie schneller bereit, zu vergeben. Wenn Schüler/innen mit der Absicht in die Mediation kommen, eine Lösung für ihre Konflikte zu erzielen, verzeihen sie ihrem Gegenüber leichter. Dies gleicht auch mögliche Verfahrensfehler des Peer-Mediators aus. Durch die Gewissheit, aufgrund eigener Ressourcen selbst etwas bewirken zu können, wird das Selbstvertrauen der Schüler/innen gestärkt.“

(Canori-Stähelin, Schwendener 2006, S.147)

Die Aufgaben eines Peer-Mediators sehen Kölbl und Lender in folgenden Bereichen:

- Konfliktregelung und Streitschlichtung: Sie stehen als Ansprechpartner/innen in Konfliktsituationen ihren Mitschüler/innen zur Verfügung, führen bei Bedarf das Verfahren der Peer-Mediation aus oder vermitteln den Betroffenen eine Anlaufstelle, sollte Mediation in der Schule nicht möglich sein.
- Öffentlichkeitsarbeit: Die Peer-Mediator/innen machen das Verfahren innerhalb der Schule an Hand von diversen Hilfsmitteln, wie Plakate oder Informationen, publik und präsentieren sich bei, für die Schule relevanten, Veranstaltungen der Öffentlichkeit.
- Beratung: Sie haben eine beratende Funktion gegenüber den jüngeren Peer-Mediator/innen und stehen als solche bei nachfolgenden Ausbildungen zur Verfügung (vgl. Kölbl und Lender 2006, S.11).

5. Integrative Berufsausbildung (IBA)

Bevor ich nun den Analyserahmen meiner Arbeit skizziere und somit den Übergang in meinen empirischen Teil schaffen werde, möchte ich an dieser Stelle, da es auch einen wesentlichen Bestandteil meines Projektes ausmacht, das Modell der Integrativen Berufsausbildung (IBA) vorstellen. Dafür ist es zuerst notwendig ein gemeinsames Verständnis von Begriffen wie Behinderung und Selbstbestimmung zu schaffen. Im Anschluss werde ich eine Einführung in die IBA liefern und das Projekt Potenzial-ÖBB, in welches ich auch im Rahmen der Diplomarbeit Einblick nehmen durfte, als Beispiel einer Integrativen Berufsausbildung anführen.

5.1 Behinderung

Während das medizinische Modell der Behinderung davon ausgeht, dass die Einschränkung der Partizipation am sozialen Leben eine Folge der Schädigung ist, sieht das soziale Modell das soziale Umfeld als tragendes Problem, wodurch der Mensch erst behindert wird (vgl. Puschke 2005, S.4). Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) integriert beide Modelle und definiert den Behinderungsbegriff als dreigliedriges Konstrukt, welches übersetzt heißt: „internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“ (ICF). Dafür wird ein biopsychosozialer Ansatz verwendet. Sie geht von einer ursprünglichen Schädigung, beispielsweise einer fehlenden Hand, aus. Dadurch entsteht eine individuelle Aktivitätsbeeinträchtigung, wie die Tatsache dass man mit einer Hand nicht zweihändig Klavier spielen kann. Die Partizipationseinschränkung macht sich schlussendlich dann dadurch bemerkbar, dass unsere gesellschaftlichen Normen ausschließen, dass ein einhändiger Mensch Konzertpianist wird (vgl. ICF 2005, S.23.).

Wechselwirkungen zwischen den Komponenten der ICF



(Abb. 4: „Wechselwirkungen zwischen den Komponenten der ICF“ ICF 2005, S. 23)

Die Umwelt- und personenbezogenen Faktoren stehen in Wechselwirkung mit der Person und mit dem Gesundheitsproblem und bestimmen das Ausmaß der Funktions- und Partizipationsmöglichkeiten dieses Menschen.

5.2 Selbstbestimmung und Empowerment

„Gleichwertige, gleichberechtigte Teilhabe an den zentralen Lebensbereichen setzt ein kommunikatives, zwischenmenschliches Miteinander voraus.“ (Doose 2007, S. 52) Diese angesprochene Kommunikation geht verloren beziehungsweise wird verhindert, sobald es zu einer Ausgrenzung kommt. Eine wesentliche Voraussetzung für die Partizipation in allen Lebensbereichen ist, dass diese für alle zugänglich gemacht sind. Durch das Bewusstsein, dass Menschen mit Behinderung in Sonderinstitutionen gehören, sind oft heute noch nicht die strukturellen Voraussetzungen gegeben, um alle Bereiche zugänglich zu machen und somit eine allgemeine Teilhabe zu garantieren. Durch selbstbewusste Entscheidungen, wie bei der Wahl des beruflichen Werdegangs, kann ein selbstbestimmtes Leben gelebt werden. Es bedurfte und bedarf eines politischen Kampfes für Partizipation und gegen Aussonderung. Dieser Kampf hat seine Wurzeln in der Selbstbestimmt-Leben- und Integrationsbewegung.

(vgl. Doose 2007, S 52f.). Mit der Einführung der Sondereinrichtungen für Kinder mit Beeinträchtigung wurde ein wesentlicher Schritt gegen die soziale Isolation getätigt, allerdings hat sie nach Jahren zu dem Bewusstsein geführt, dass die Sonderschule die einzige Möglichkeit wäre und es als Lernort keine Alternativen existiert (vgl. Feyerer, Niedermair 2009).

Die Geschichte der Selbstbestimmt-Leben-Bewegung geht auf die Independent–Living-Bewegung in den USA zurück. Die betroffenen Menschen mit Behinderung und ihre Angehörigen, setzten sich gegen die Diskriminierung zur Wehr und erkämpften sich bis heute ihre Teilhabe in allen Lebensbereichen. Gründer der Independent–Living–Bewegung war Ed Roberts, welcher sich trotz starker körperlicher Behinderung Zugang zu Berkeley, einer kalifornischen Universität, verschaffte. Mitte der 1980er Jahre wurden in vielen Städten unter Einfluss der amerikanischen Bewegung Zentren für Selbstbestimmtes Leben aufgebaut und 1990 die bundesweite Interessensvertretung Selbstbestimmt-Leben gegründet (vgl. ebd., S 52ff)

Die People-First-Bewegung ist in Nordamerika entstanden und ist eine Selbstbestimmungsbewegung für Menschen mit Lernschwierigkeiten. Der Name „People First“ weist auf ihre Forderung hin, zuerst den Menschen und nicht Behinderung zu sehen. Das Ziel der People First Gruppen ist es sich gegenseitig zu helfen, für die eigenen Rechte einzutreten und etwas in ihrem Leben zu verbessern. Sie unterstützen sich gegenseitig und sind politisch aktiv (vgl. Mensch zuerst 2005-2008, o.S.)

5.3 Integrative Berufsausbildung

Für Jugendliche mit Lernschwierigkeiten gibt es in Österreich mehrere Möglichkeiten um einen Lehrabschluss zu absolvieren. Die Lehre kann um ein, maximal zwei Jahre verlängert oder im Rahmen von ein bis drei Jahren von dem Lehrberuf Teilqualifikationen durchlaufen werden. Das heißt die Jugendlichen erlernen ausschließlich spezifische Bereiche des Berufsbildes. Das Arbeitsmarktservice (AMS) überprüft ob ein Jugendlicher der vorgegebenen Zielgruppe entspricht und somit für eine Integrative Berufsausbildung in Frage kommt (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, o.S.) Folgende Personengruppen entsprechen den Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der integrativen Berufsausbildung:

- „Personen, die am Ende der Pflichtschule sonderpädagogischen Förderbedarf hatten und zumindest teilweise nach dem Lehrplan einer Sonderschule unterrichtet wurden, oder
- Personen ohne Hauptschulabschluss bzw. mit negativem Hauptschulabschluss, oder
- Behinderte im Sinne des Behinderteneinstellungsgesetzes bzw. des jeweiligen Landesbehindertengesetzes, oder
- Personen, von denen im Rahmen einer Berufsorientierungsmaßnahme oder auf Grund einer nicht erfolgreichen Vermittlung in ein Lehrverhältnis als Lehrling gemäß § 1 angenommen werden muss, dass für sie aus ausschließlich in der Person gelegenen Gründen in absehbarer Zeit keine Lehrstelle im Sinne des § 1 gefunden werden kann.“ (BAG 2012, §8b.)

Der/die Jugendliche, welcher die Integrative Berufsausbildung durchläuft, wird von einem/r Berufsausbildungsassistent/innen begleitet, welche/r auch bei der Abschlussprüfung der Teilqualifizierungslehre beiwohnt (vgl. Bundeskanzleramt Österreich 2011, o.S.). Sollte vom AMS oder der Berufsausbildungsassistenz keine Lehrstelle am regulären Arbeitsmarkt gefunden werden, kann die Ausbildung in einer externen Ausbildungsstätte erfolgen (vgl. Wittmer 2012, o.S.). Die Berufsausbildungsassistenz vermittelt zwischen dem jeweiligen Betrieb, der Berufsschule, dem Elternhaus und dem Lehrling und betreut die Jugendlichen in deren Praxiseinsatz. Ebenso wird oftmals eine sozialpädagogische Betreuung angeboten, die bei etwaigen auftretenden Problemen dienlich sein kann. Dies beinhaltet nicht nur Kontakt zur Berufsschule und Nachhilfe, sondern auch Unterstützung bei privaten Belangen (vgl. Verein T.I.W. 2009, o.S.).

5.4 Die Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB)

Mit in Kraft treten des Bundesbahngesetzes im Jahre 1992 wurden die Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB) von einem selbstständigen Wirtschaftskörper des Bundes, in ein Unternehmen mit eigener Rechtspersönlichkeit umgewandelt. Mit dem Bundesbahnstrukturgesetz stand die ÖBB vor einer weiteren Neustrukturierung und ist seit 01.01.2005 ein Konzern, welcher aus einer Holding und deren drei Teilkonzernen besteht. Die

ÖBB-Holding AG stellt die Muttergesellschaft und daher die strategische Leitgesellschaft der Österreichischen Bundesbahnen dar. Die weiteren Teilkonzerne setzen sich aus ÖBB-Personenverkehr, Rail Cargo Austria und ÖBB-Infrastruktur zusammen (vgl. ÖBB-Holding AG, 2010, S.3).

Mit 42.500 Mitarbeiter/innen sind die ÖBB einer der größten Arbeitgeber Österreichs. Jährlich werden rund 500 Lehrlinge eingestellt um eine Ausbildung in 22 Lehrberufen zu durchlaufen.

Durch Kooperation zwischen dem Verein für Training, Integration und Weiterbildung (T.I.W.) und ÖBB Dienstleistungs GesmbH entstand 2005 das Projekt ‚Potenzial ÖBB‘. Das Projekt wird vom Arbeitsmarktservice (AMS) gefördert und bildet derzeit 32 Jugendliche mit Benachteiligung im Zuge der integrativen Berufsausbildung (IBA) im Lehrberuf Metallbearbeiter aus. Ob die Jugendlichen die Ausbildung im Rahmen einer verlängerten Lehrzeit oder einer Teilqualifizierungslehre absolvieren, entscheidet sich nach Absprache des Lehrbetriebs und der Berufsschule im dritten Lehrjahr. Der Verein T.I.W. stellt eine Betreuung im Rahmen einer Berufsausbildungsassistenz und einer sozialpädagogischen Betreuung zur Verfügung, während die Vermittlung des Berufsleitbildes und der technischen Fertigkeiten im Aufgabenbereich der Auszubildenden/innen der ÖBB Dienstleistungs GesmbH liegen (vgl. Verein T.I.W. 2009, o.S.).

II: Empirischer Teil

Im vorigen Abschnitt habe ich das Thema meiner Diplomarbeit ‚Peer-Mediation. Eine integrative Ausbildung in einer Lehrwerkstätte‘ in einem theoretischen Rahmen betrachtet. Ergänzend zu dem durch die Theorie gewonnenen Wissen, liefert nun der empirische Teil die nötigen Erkenntnisse um die Beantwortung der Fragestellung zu ermöglichen. Ich werde meinen Forschungs- und Untersuchungsplan darstellen, um dann meine Erhebungs- und Auswertungsmethode vorzustellen. Dann werde ich die interviewten Lehrlinge, die Ausbildung und die sieben geführten Interviews präsentieren, um sie im Anschluss im Hinblick auf meine zentrale Fragestellung und deren Subfragestellungen zu diskutieren. Anschließend liefere ich einen Forschungsausblick und Implikationen für die Praxis. Den

Abschluss meiner Arbeit bildet die Zusammenfassung, in der ich die wesentlichen Grundzüge meines theoretischen und empirischen Teils nochmals in das Thema meiner Diplomarbeit biete.

6. Forschungs- und Untersuchungsplan

In diesem Kapitel meiner Arbeit werde ich zu Beginn die Vorgehensweise und das Konzept meines Projekts darstellen, einen Einblick in den Untersuchungsplan meiner Forschungsfrage geben und im Anschluss die Teilnehmer/innen der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ vorstellen.

6.1 Ablauf und Vorgehensweise

Im Frühjahr letzten Jahres waren Esther Weinberger und ich auf der Suche nach einer geeigneten Lehrwerkstätte, welche wir im Sommer, durch den Verein für Training, Integration und Weiterbildung (T.I.W.), bei den Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB) gefunden hatte. Es folgten Gespräche mit der Standortleitung der Lehrwerkstätte in Floridsdorf, sowie Informationsveranstaltungen für Lehrlingsausbildner/innen, deren Leitung und für die Lehrlinge des ersten und zweiten Lehrjahrs. Mit allen Interessenten/innen fand dann im Anschluss eine Schnupperstunde statt, um den Teilnehmer/innen einen Einblick in das gemeinsame Arbeiten zu verschaffen und unsere Gruppe zu fixieren. Am 12.10.2011 startete die Ausbildung mit 14 Teilnehmer/innen - junge Frauen und Männer, mit und ohne Lernschwierigkeiten - in der Lehrwerkstätte in Floridsdorf.

Während und nach den Informationsveranstaltungen wurden Fragebögen zum Konfliktverhalten innerhalb der Lehrwerkstätte an die Lehrlingsausbildner/innen und an die Lehrlinge ausgeteilt. Die Retournierung der Fragebögen der Ausbildner/innen stellte sich allerdings als so gering heraus, dass der Inhalt der Fragebögen für meine Diplomarbeit keine Relevanz darstellt. Die Quote der von den Lehrlingen retournierten Fragebögen war zwar

höher, stellt allerdings keine signifikante Relevanz dar und ist daher in die Darstellung und Diskussion meiner Ergebnisse lediglich eingeflossen.

Konzept

Folgender Ablauf war geplant und wurde erfolgreich durchgeführt:

- Impulsvortrag zur Information mit allen Lehrlingen des ersten und zweiten Lehrjahrs und deren Ausbildungsteam. Briefing: Wer sind wir? Was ist Mediation? Was sind die Vorteile einer Mediation? Was sieht die Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ konkret vor?
- Workshop für alle interessierten Lehrlinge (2 Stunden): Im Rahmen von Gruppenarbeiten, Plakatgestaltungen und Diskussionen im Plenum, wurde ein Einblick in das gemeinsame Arbeiten geschaffen. Was können die Personen, die sich zu Peer-Mediator/innen ausbilden lassen, erwarten? Warum bin ich hier? Was sind meine Erwartungen und was darf nicht passieren? Was verbinde ich mit einem Konflikt?
- 14 Lehrlinge fanden sich zu einer Gruppe zusammen.
- Über drei Monate hinweg traf sich die gesamte Peer-Mediations-Gruppe für einen Halbtage pro Woche zu je drei bis vier Stunden.
- Zum Abschluss der Ausbildung präsentierten die Jugendlichen das Gelernte anhand von Rollenspielen der Lehrwerkstätte.
- Zertifikat wurde ausgestellt.
- Nach der Ausbildung sollen die ausgebildeten Peer-Mediator/innen als Konfliktlots/innen und Berater/innen den Lehrlingen in der Lehrwerkstätte Floridsdorf zur Verfügung stehen, in Konfliktsituationen eine vermittelnde Rolle einnehmen und in der Lage sein, ihre Konflikte selbstbestimmt und konstruktiv zu lösen
- Als Begleitmaßnahme für die Peer-Mediatorinnen finden zwei Supervisionseinheiten zur Nachbetreuung und Reflexion statt.

Nach der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ fanden, zur Beantwortung meiner zentralen Forschungsfrage und derer Subfragestellungen, mit sieben Teilnehmer/innen Interviews statt. Zur Orientierung meines Forschungsvorhabens dienten die Grundsätze der

Qualitativen Sozialforschung. Mayring (2002) betont in seinem Buch „Einführung in die Qualitative Sozialforschung“, dass das qualitative keine Alternative zum quantitativen Denken darstellen soll. In jedem Forschungsprozess sind beide Komponenten vorhanden, jedoch wird der Schwerpunkt unterschiedlich gewichtet (vgl. Mayring 2002, S.19). Folgende fünf Postulate führt Mayring an, um die Grundätze der qualitativen Sozialforschung zu verdeutlichen:

„die Forderung stärkerer Subjektbezogenheit der Forschung, die Betonung der Deskription und der Interpretation der Forschungssubjekte, die Forderung, die Subjekte auch in ihrer natürlichen, alltäglichen Umgebung (statt im Labor) zu untersuchen, und schließlich die Auffassung von der Generalisierung der Ergebnisse als Verallgemeinerungsprozess.“ (Mayring 2002, S. 19)

Um den Forschungsprozess transparent zu machen, ist eine Verfahrensdokumentation (siehe Kapitel ‚Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring‘) unabdingbar. Ein wesentliches Merkmal für die Qualitative Sozialforschung stellt die Interpretation dar, welche argumentiert und belegt werden muss (vgl. Mayring 2002, S.140f.) Lamnek (1993) führt in seinem Buch „Qualitative Sozialforschung“ sechs Prinzipien an, welche die Basis der qualitativen Sozialforschung darstellen.

1. Die Offenheit: damit ist die Offenheit des/der Forschers/in gegenüber der Untersuchungsperson, -situationen und -methoden gemeint.
2. Die Forschung als Kommunikation, da es sich in einer empirischen Forschung auch immer um Kommunikation handelt.
3. Der Prozesscharakter von Gegenstand und Forschung: der Ablauf ist veränderbar, der/die Forscher/in und die Ergebnisse sind Bestandteil des Prozesses.
4. Die Reflexivität von Gegenstand und Analyse: die empirische Forschung ist reflexiv in Handlungen und im Prozess der Analyse.
5. Die Explikation: um die Kommunikation, Forschung und Ergebnisse nachzuvollziehen, müssen einzelne Untersuchungsschritte expliziert werden.
6. Die Flexibilität: Der gesamte Forschungsprozess muss flexibel sein, dies beinhaltet den/die Forscher/in, den/die Beforschte/n, das Instrumentarium und die Bedingungen (vgl. Lamnek 1993, S.21ff.).

In der vorliegenden Arbeit steht die Bedeutung der integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen im Vordergrund. Die zentrale Forschungsfrage lautet daher: „Inwiefern wird durch das Erlernen und Praktizieren von Peer-Mediation innerhalb einer Lehrwerkstätte das Konfliktverhalten verbessert?“ Folgende untergeordneten Fragestellungen sollen eine Annäherung an die forschungsleitende Fragestellung darstellen: „Welche zwischenmenschlichen Konflikte sind im Arbeitsalltag von Jugendlichen in einer Lehrwerkstätte vorherrschend?“, „Wie sehen Konfliktkultur und Konfliktumgang innerhalb der Lehrwerkstätte aus?“ und „Inwiefern kann das Konfliktverhalten der Teilnehmer/innen durch die Ausbildung verändert werden?“. Wie bereits erwähnt wird zur Beantwortung der forschungsleitenden- und deren Subfragestellungen ein Qualitatives Forschungsdesign gewählt. Es hat zum Ziel den Nutzen der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ innerhalb einer Lehrwerkstätte, in Bezug auf das Konfliktverhalten, aus subjektiver Sicht der Lehrlinge heraus zu filtern. Zu diesem Zweck wurden im Rahmen der Qualitativen Untersuchung problemzentrierte Interviews durchgeführt und im Anschluss mit der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet und analysiert.

6.2 Die Peer-Mediator/innen

Die integrative Ausbildung zu Peer-Mediator/innen startete am 12.10.2011 mit 14 Lehrlingen der ‚ÖBB-Lehrwerkstätte 21‘. Darunter befanden sich vier junge Frauen und zehn junge Männer, wobei drei der elf männlichen Teilnehmer ihre Lehre im Rahmen der Integrativen Berufsausbildung (IBA) absolvieren. Die Lehrlinge sind zwischen 16 und 21 Jahren alt und befinden sich im ersten und zweiten Ausbildungsjahr der Lehrberufe ‚Anlagen- und Betriebstechnik‘, ‚Elektronik‘, ‚Maschinenbautechnik‘ und ‚Metallbearbeitung‘. In den ersten Stunden kristallisierte sich für zwei Teilnehmerinnen und einen Teilnehmer heraus, dass diese Ausbildung nicht die richtige Wahl für sie war, daher brachen sie diese ab. Von den elf verbleibenden Lehrlingen schlossen acht (zwei junge Frauen und sechs junge Männer) die integrative Ausbildung durch eine Präsentation im Rahmen eines Rollenspiels vor ihren Kollegen und Kolleginnen außerhalb der Mediationsausbildung erfolgreich ab. Drei männliche Teilnehmer entschlossen sich gegen diese Abschlusspräsentation und die Tätigkeit als Konfliktlotsen innerhalb der Lehrwerkstätte. Sie beendeten die Ausbildung daher nicht als Peer-Mediatoren, sondern als Berater in Konfliktfällen. Die Lehrlinge, welche an einem

Interview teilnahmen, werden in dem Kapitel ‚Darstellung der Ergebnisse‘ ausführlicher vorgestellt.

7. Methodik

In diesem Kapitel meiner Arbeit werde ich die Erhebungs – und Auswertungsmethode skizzieren, welche ich zur Auswertung und Analyse meiner Forschungsfragen herangezogen habe.

7.1 Darstellung der Erhebungsmethode

Zur Erhebung meiner Daten habe ich im Anschluss an die Ausbildung mit sieben Lehrlingen ein problemzentriertes Interview durchgeführt, um deren subjektive Ansicht über die integrative Ausbildung zu Peer-Mediator/innen weitgehend zu erfassen. Weiters habe ich im Zuge der partizipativen Erhebung auf das Gruppendiskussionsverfahren zurückgegriffen, welches ich in meine Arbeit miteinbezogen habe und somit aufzeigen werde.

7.1.1 Das problemzentrierte Interview

Bei dem problemzentrierten Interview handelt es sich um eine offene, halbstrukturierte Befragung, in dem der/die Befragte weitgehend frei zu Wort kommt. Es ist den Leitfaden-Interviews zuzuordnen und kann somit als teil-standardisierte Methode eingestuft werden (vgl. Reinders 2005, S.117). Dem/der Interviewerin eröffnet es die Möglichkeit an die Narrationen des/der Befragten anzuknüpfen und auf die zuvor definierten Problemstellungen Bezug zu nehmen (vgl. Mayring 2002, S.67). Das Erkenntnisziel dieser Erhebungsmethode ist: *„das subjektive Erleben gesellschaftlicher Probleme in theoretische Aussagen über den Umgang mit der Lebenssituation zu überführen.“* (Reinders 2005, S.117) Der Erkenntnisgewinn ist zudem als induktiv-deduktives Wechselverhältnis zu verstehen. Das Vorwissen, welches durch die Theorie herangetragen und offengelegt wurde, dient zu der Erstellung eines offenen halb-strukturierten Interviewleitfadens und stellt somit das Fundament des Dialogs zwischen

Interviewer/in und Befragte/n dar. Gleichzeitig werden die Erzählungen der interviewten Personen angeregt und auf deren Relevanzsetzungen, im Sinne des Offenheitsprinzips, eingegangen (vgl. Witzel 2000, o.S.). So werden Annahmen des/der Forscher/in generiert und die neu gewonnenen Informationen im Anschluss zur Modifizierung des Interviews verwendet (vgl. Reinders 2005, S.118). Wie soeben angesprochen ist die Offenheit ein wesentliches Merkmal des Erhebungsverfahrens. Die interviewte Person kann auf die Fragestellungen frei und subjektiv antworten und muss sich nicht für vorgefertigte Antwortmöglichkeiten entscheiden. Durch dieses Verfahren kann überprüft werden, ob der/die Befragte den/die Interviewer/in sinngemäß verstanden hat. Die Befragten können ihre Meinungen und subjektiven Ansichten kundtun, können Zusammenhänge herstellen und vielleicht neue Theorien und Erkenntnisse entwickeln. Überdies können die Interviewsituation und deren Bedingungen thematisiert werden. Dadurch wird letztendlich auch eine vertraute Atmosphäre hergestellt, in der auch die interviewte Person profitieren kann (vgl. Mayring 2002, S.68f.) *„Und deshalb ist er in der Regel auch ehrlicher, reflektierter, genauer und offener als bei einem Fragebogen oder einer geschlossenen Umfragetechnik – das zeigen auch alle Erfahrungen mit dieser Methode.“* (Mayring 2002, S. 69)

Das Schema der Erhebungsmethode kann in insgesamt fünf Phasen eingeteilt werden, welche sich auf das problemzentrierte Interview als Teil eines Forschungsprogramms beziehen. Als ersten Schritt des Erhebungsverfahrens werden die zentralen Punkte der Thematik für den Interviewleitfaden zusammen getragen, dies geschieht durch eine intensive Auseinandersetzung mit einschlägiger Fachliteratur, um im Anschluss eine sinnvolle und konstruktive Reihenfolge zu erstellen und die Interviews in einer Pilotphase zu testen (vgl. Scheibelhofer 2004, S.80). Auf dem Leitfaden basierend werden nun die Interviews durchgeführt und gegebenenfalls modifiziert. Die Auswertung der Interviews kann entweder zeitnah an dem geführten Interview stattfinden, was der Generierung des Leitfadens dienen kann. Oder die Auswertung des gesamten Datenmaterials findet nach dem Abschluss der Interviews statt (vgl. Reinders 2005, S.120f.).

Grundsätzlich bestehen die Gespräche bei dem problemzentrierten Interview aus drei Teilen:

1. Sondierungsfragen: Hierbei handelt es sich um allgemein gehaltene Fragen, welche den Gesprächseinstieg erleichtern und die Wichtigkeit des Themas für die/den Einzelne/n eruieren.

2. Leitfragen: Die Leitfragen stellen die wesentlichen Fragestellungen im Leitfaden dar, welche auf die problemspezifischen Themen Bezug nehmen.
3. Unerwartete Aspekte: Im Interview werden oftmals Aspekte angesprochen, welche vorab nicht definiert wurden. Sollten diese von Bedeutung sein, liegt es an dem/der Interviewer/in ad hoc auf diese zu reagieren und einzugehen (vgl. Mayring 2002, S.69ff.)

Das problemzentrierte Interview lässt sich im Vorhinein und auch während der Durchführung thematisch eingrenzen, was der interviewten Person erleichtert ihre Gedanken und Erzählungen auf die spezifischen Aspekte zu lenken. Während der Leitfaden eine Orientierung für den/die Befragte/n darstellt, bietet die Einstiegsfrage die Option des freien Erzählens und öffnet den Raum für subjektive Assoziationen. Durch diese Kombination fühlt sich die interviewte Person nicht in ein vorgefertigtes Schema gedrängt und kann sich bei ihren Erzählungen auf den Leitfragen als Orientierungshilfe stützen (vgl. Reinders 2005, S.123). Die Methode des problemzentrierten Interviews wird im Idealfall von einer Person oder einem eng zusammenarbeitenden Team durchgeführt, da etwaige Modifikationen sofort eingearbeitet werden sollen. Sollten mehrere Personen die Interviews durchführen und auswerten, wird ein hoher Kommunikationsaufwand innerhalb des Teams während der Durchführungs- Auswertungs und Analysephase unabdingbar (vgl. Scheibelhofer 2004, S.88). Wie das eruierte Material festgehalten wird, muss vorab mit der interviewten Person abgesprochen und geklärt werden. Im Normalfall wird in diesem Fall auf Tonbandaufnahmen zurückgegriffen, es kann allerdings auch ein schriftliches Protokoll erstellt werden (vgl. Mayring 2002, S.69ff.)

7.1.2 Partizipative Erhebung

Wie bereits erwähnt, gehe ich davon aus, dass jede/r Verantwortung für seine Konflikte übernehmen und selbstbestimmt zu einer Lösung kommen kann. Daher lässt sich ein partizipativer Ansatz sehr gut mit meinem Forschungsvorhaben vereinbaren. Die Zielgruppe besteht aus männlichen und weiblichen Lehrlingen mit und ohne Lernschwierigkeit. Die Lehrlinge, welche die Subjekte des Forschungsvorhabens darstellen, sind im Besitz von, für

meine Forschungsfrage, relevanten Informationen. Laut Dick (1997)⁸ soll das Forschungsfeld für die Teilnehmer/innen von Bedeutung und Interesse sein. Eine Bedingung, die durch die Freiwilligkeit der Teilnahme an der Ausbildung abgedeckt wurde. Dick (1997) unterscheidet in seinem Artikel „Participative processes“ sieben Dimensionen der Partizipation, welche in drei Kategorien unterteilt werden.

Inhalt der Forschung

- Teilnehmer/innen erteilen Information, beispielsweise durch Fragebögen oder Interviews
- Teilnehmer/innen interpretieren, analysieren und kommentieren
- Teilnehmer/innen planen und gestalten Veränderungen mit
- Teilnehmer/innen setzen Veränderungen um

Forschungsprozess

- Teilnehmer/innen bieten Unterstützung für den Prozess der Datengewinnung
- Teilnehmer/innen gestalten den Prozess mit, sie werden ebenfalls zu Forscher/innen

Inhalt und/oder Forschungsprozess

- Teilnehmer/innen werden über den Prozess und seine Auswirkungen regelmäßig informiert

(vgl. Dick 1997, o.S.)

Die partizipative Erhebung ist insofern in meine Arbeit mit eingeflossen, als das ich unter anderem dokumentierte Gruppenausarbeitungen der Lehrlinge dargestellt (siehe Kapitel ‚Darstellung der Ausbildung‘) und zur Stütze meiner Thesen herangezogen habe. Ebenso habe ich die Methode der Gruppendiskussion angewendet, welche ich nun vorstellen werde.

7.1.3 Das Gruppendiskussionsverfahren

Die Methode der Gruppendiskussion ist den Qualitativen Methoden zuzuordnen und beruht auf den drei Grundlagen des Symbolischen Interaktionismus.

⁸ Internetdokument ohne Seitenangaben

1. Der/die Forscher/in muss sich in das zu erforschende Subjekt hineinversetzen und versuchen deren Gedankengänge zu verstehen, da diese aufgrund ihrer eigenen Überzeugungen und Bedeutungen für Objekte handeln.
2. Die Interaktionen und deren Interpretationen haben stets Prozesscharakter.
3. Die entstandenen Prozesse sind abhängig von ihrer Situation (vgl. Blumer 1973, S.134ff.)

Die eigene soziale Wirklichkeit ist daher nie objektiv sondern ist immer das Ergebnis eines interpretativen Interaktionsprozesses. Jeder Mensch handelt daher nicht strikt nach vorgegebenen Rollen, sondern deutet und interpretiert jede soziale Situation für sich selbst und erschafft somit neue Perspektiven, Rollen und Normen (vgl. Mayring 1999, S.2).

Im Forschungsmittelpunkt der Gruppendiskussionsmethode steht die: „ (...) *Bedeutung von Interaktions-, Diskurs und Gruppenprozessen für die Konstitution von Meinungen, Orientierungs- und Bedeutungsmustern*“ (Bohnsack 1999, S. 123) Durch die lockere und entspannte Atmosphäre im Gruppendiskussionsverfahren, welches einer Alltagssituation ähneln kann, wird ein hohes Maß an Offenheit, Kommunikativität und Natürlichkeit erreicht. Dies ist von Bedeutung, um die subjektive Wirklichkeit der teilnehmenden Personen weitgehend zu beobachten und um ein nicht-hierarchisches Verhältnis zwischen Forscher/in und Teilnehmer/in herzustellen. Im Diskussionsverlauf lassen sich nicht nur die Meinungen und Sichtweisen der zu beobachtenden Teilnehmer/innen feststellen, sondern auch die Herleitung und Konstruierung zu den vollendeten Ansichten werden deutlich (vgl. Bohnsack 1999, S.26ff.). Die Gruppe muss über ein gemeinsames Wissen oder über gemeinsame Erfahrungen verfügen. Da erst durch erlebte Gemeinsamkeiten ein Verstehen untereinander möglich wird (vgl. Bohnsack 1999, S.74). Neben der inhaltlichen Thematik, sind auch die interaktiven Verhaltensmuster von hoher Relevanz. Wichtig hierbei ist die Beobachtung der Rollenmuster, des Kommunikations- und Diskursverlaufs (vgl. Bohnsack 1999, S.148ff.).

Das Gruppendiskussionsverfahren wurde im Ablauf der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ regelmäßig durchgeführt und ist daher in der Darstellung der Ausbildung und der Diskussion der Interviews miteingeflossen.

7.2 Darstellung der Auswertungsmethode

In diesem Kapitel werde ich die Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring, welche ich zur Auswertung des Datenmaterials herangezogen habe, vorstellen und die Analyseschritte in Bezug auf das Forschungsdesign skizzieren. Da ich mit der Transkriptionssoftware „f4“ und dem Auswertungsprogramm „Atlas.ti“ gearbeitet habe, werde ich vorab diese kurz vorstellen.

7.2.1 Transkriptionsprogramm „f4“

Bei dem Transkriptionsprogramm „f4“ handelt es sich um eine Software, welche das Abtippen von digitalen Aufnahmen erleichtert. Die Abspulgeschwindigkeit kann variabel verändert werden und durch Knopfdruck können die wichtigsten Funktionen, wie Stopp, Pause, Rücksprung und vieles mehr gesteuert werden. Zeitmarken können wahlweise eingefügt werden, was vor allem bei Videomaterial von Vorteil sein kann. Für frei wählbare Textbausteine stehen im Programm zehn Tastenkombinationen zur Verfügung und ein alternierender Sprecher/innen-wechsel kann manuell eingetragen werden. Mit Hilfe von Farbmarkierungen und Suchfunktionen lassen sich beispielsweise Anonymisierungen simpel durchführen. Das Transkriptionsprogramm „f4“ fertigt selbstständig Sicherheitskopien an. Die Dokumente lassen sich ebenso als RTF Datei abspeichern, was nicht nur das Öffnen mit WORD, sondern auch mit Analyseprogrammen wie Atlas.ti ermöglicht (vgl. Dressing, Pehl 2009, o.S.).

7.2.2 Atlas.ti

„Ausgangspunkt für die Entwicklung der Software war die Erfahrung von Sozialwissenschaftlern, in der für qualitativ orientierte Untersuchungen typischen Datenfülle regelrecht zu ertrinken ("Zettel (Alb-) Traum").“ (Muhr o.J., S.1) Bei der Software Atlas.ti handelt es sich um ein so genanntes Interpretations-Unterstützung-System (IUS), welches eigens für die qualitative Forschung entwickelt wurde. Der Prototyp wurde in den Jahren 1989 bis 1992 konzipiert und seither stetig weiterentwickelt. Mit Atlas.ti kann vor allem umfangreiches Rohmaterial, wie Texte, analysiert, interpretiert und dargestellt werden. Es können Verbindungen von unterschiedlichen Passagen hergestellt, aufgezeigt und kategorisiert werden. Mit Hilfe der Memos können Worte, Phrasen oder Absätze kommentiert werden und wesentliche Passagen durch Netzwerke gut sichtbar gemacht werden. Bei der Interpretation des Rohmaterials, wie beispielsweise eines Interviews, wird zwischen

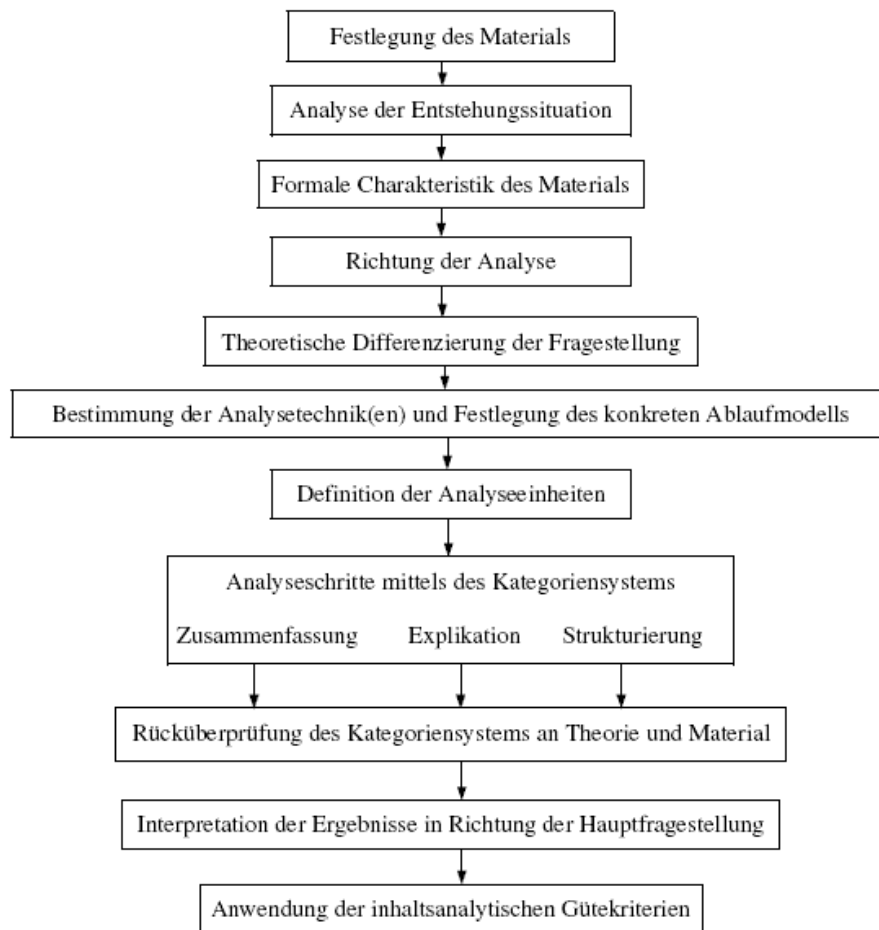
textuellen und konzeptuellen Ebene unterschieden. Die textuelle Ebene befasst sich, wie bereits der Name sagt, mit allen direkt am zu analysierenden Material gesetzten Tätigkeiten, während die konzeptuelle Ebene Struktur in die aus dem Text herausgearbeiteten Produkten bringen soll (vgl. Muhr o.J., S.1ff.).

7.2.3 Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Die Qualitative Inhaltsanalyse nimmt die zu behandelnden Texte beziehungsweise Interviews auseinander und bearbeitet das Material Schritt für Schritt. Durch ein theoriegeleitetes Kategoriensystem, wird die Qualitative Inhaltsanalyse streng überwacht und unterscheidet sich dadurch von der Objektiven Hermeneutik (vgl. Mayring 2002, S.114). Mayring geht in seinem Analyseablauf davon aus, dass zu Beginn eine Definition der Kategorien festgelegt werden muss. Diese Definition muss mit dem Gegenstand der Analyse und der vorab formulierten Fragestellung übereinstimmen. Wenn nun – beim ersten Durchgang durch das Material – eine zur Kategoriendefinition geeignete Textstelle gefunden wird, wird eine dazu passende Kategorie gebildet. Wenn fast keine neuen Kategorien gebildet werden können, wird das gesamte Kategoriensystem überprüft und überarbeitet. Sollte es zu einer Änderung des Kategoriensystems kommen, geht man das Material von Anfang an nochmal durch. Sollten keine Änderungen mehr gemacht werden, wird das Material komplett gesichtet und im Anschluss interpretiert und ausgewertet (vgl. Mayring 2002, 115ff.). Für die Analyse des durch Kommunikation entstandenen Materials, schlägt Mayring drei Wege der qualitativen Inhaltsanalyse vor.

Die „Zusammenfassung: Ziel der Analyse ist es, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, durch Abstraktion einen überschaubaren Corpus schaffen, der immer noch Abbild des Grundmaterials ist“ (Mayring 2008, S.58). Die Explikation oder das Verdichten „(...) zu einzelnen fraglichen Textteilen (Begriffen, Sätzen, ...) zusätzliches Material heranzutragen, das das Verständnis erweitert, das die Teststelle erläutert, erklärt, ausdeutet“ (ebd.). Das Strukturieren „(...) bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern, unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material zu legen oder das Material aufgrund bestimmter Kriterien einzuschätzen“ (ebd.).

Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell



(Abb.5: „Allgemeines Inhaltsanalytisches Ablaufmodell“

Mayring 2008, S.54)

Der Ablauf der Qualitativen Inhaltsanalyse ist strukturiert gegliedert und folgt einem schrittweisen Vorgehen. Zu Beginn wird das zur Verfügung stehende Material festgelegt, welches auch nicht mehr abgeändert werden sollte und dessen Herkunft und Entstehung dokumentiert wird. Dabei muss der gesamte Kontext des entstandenen Materials verdeutlicht und angeführt werden. Geklärt werden muss ebenso auf welche Art und Weise das Material zur Verfügung steht, nach welchen Regeln man vorgegangen ist, welches Auswertungsprogramm verwendet wurde und ob sonstige Eigenheiten des Materials vorherrschen. Im Anschluss muss geklärt werden in welche Richtung die Analyse gehen wird, hierbei kann es sich um die Absichten und Interessen des/der Verfasser/in handeln oder aber auch rein um den Inhalt des Materials. Bei der Differenzierung der theoretischen Fragestellung wird die bereits vorab definierte Fragestellung der Analyse in Subfragestellungen unterteilt. Nun folgen die Entscheidungen der Analysetechnik und des

Ablaufmodells und die Definition der Analyseeinheiten. Hierbei unterscheidet man zwischen Kodiereinheit, Kontexteinheit und Auswertungseinheit. In den weiteren Analyseschritten ist das Kategoriensystem, in dessen Kategorien die Kodiereinheiten eingeteilt werden, von zentraler Bedeutung. Anhand dieses Kategoriensystems beschreibt Mayring drei Grundformen des Interpretierens: die Zusammenfassung, die Explikation und die Strukturierung. Das Kategoriensystem wird nun anhand des Materials und der Theorie wiederholend überprüft und die Ergebnisse interpretiert und diskutiert, bevor nochmals Bezug auf die inhaltsanalytischen Gütekriterien genommen wird (vgl. Mayring 2008, S.47ff.).

An dieser Stelle skizziere ich das Ablaufmodell nach Mayring in Verbindung mit der Vorgehensweise zur Beantwortung meiner Forschungsfrage.

1. Festlegung des Materials: Zur Analyse werden die sieben, von mir durchgeführten Interviews, herangezogen. Verarbeitet wurden die Textstellen, welche für die von mir gewählte Fragestellung eine Relevanz aufweisen. Eingeholte Informationen, wie beispielsweise die Umstände, wie die interviewten Personen zu den ÖBB gekommen sind, werden für die anderen etwaigen Darstellungen, wie zur Beschreibung der Lehrlinge, herangezogen.
2. Analyse der Entstehungssituation: Die geführten Interviews entstanden mit den Lehrlingen aus der Lehrwerkstätte der ÖBB in Wien, Floridsdorf. Von dem Gatekeeper Andreas Pollak (Projektleitung/Geschäftsführer Verein T.I.W) organisiert, fand im Herbst vergangenen Jahres ein Treffen mit dem Standortleiter der Lehrwerkstätte, Andreas Kessler, und seinem Stellvertreter Alois Grill statt. Im Zuge dessen wurde das Projekt der integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen vorgestellt und das weitere Vorgehen besprochen. Die Zeit der Lehrlinge und die Räumlichkeiten für die Ausbildung wurden uns von der Lehrwerkstätte zur Verfügung gestellt. Mit sieben von den elf Lehrlingen, welche die Ausbildung abschlossen, wurden Interviews durchgeführt.
3. Formale Charakteristika des Materials: Alle sieben Interviews wurden von mir geführt, mittels Tonbandaufzeichnung meines Mobiltelefons aufgenommen, auf den Laptop überspielt und mit der Software „f4“ von mir transkribiert. Alle Namen wurden durch Absprache mit den Lehrlingen anonymisiert und Orte mit deren Anfangsbuchstaben abgekürzt. Füllwörter wie „Ähm“ oder „Mhm“ wurden belassen und alle Interviews nach Entstehungsdaten nummeriert. In der

Darstellung und Diskussion der Ergebnisse werden Zitate mit dem anonymisierten Namen, dessen Interviewnummer und Interviewzeile angeführt.

4. Richtung der Analyse: Diese wird aus der vorab formulierten Forschungsfrage abgeleitet. Ziel der Analyse ist es zu eruieren, welchen Sinn die Ausbildung für die Lehrlinge darstellt, ob sie deren Konfliktverhalten verändert hat und ob die Ausbildung auch positive Auswirkungen für die Lehrwerkstätte bereitstellt. Die Lehrlinge erzählen daher von der durchlaufenen Ausbildung, davon was sie gelernt haben und was ihnen auch im privaten Bereich nützlich erscheint.
5. Theoriegeleitete Differenzierung der Fragestellung: Die Analyse der Fragestellung wurde bereits im ersten Teil meiner Arbeit theoretisch dargestellt. Ziel ist es die Fragestellung durch die Interviews in der Diskussion meiner Arbeit zu begründen und zu untermauern.
6. Bestimmung der Analysetechnik: In meiner Arbeit wird die inhaltlich strukturierte Analyse nach Mayring (2008) herangezogen. Ziel ist es „(...) *bestimmte Themen, Inhalte, Aspekte aus dem Material herauszufiltern und zusammenzufassen*“ (Mayring 2008, S.89). Die Hauptkategorien wurden vorab theoriegeleitet definiert. Unterkategorien, deren Wichtigkeit sich bei der Bearbeitung des Materials herauskristallisierte, wurden im Anschluss den jeweiligen Hauptkategorien zugeordnet. Daher werden die Kategorien deduktiv und induktiv an das Material herangetragen und aus dem Material gewonnen.
7. Definition der Analyseeinheit: Wie bereits angeführt unterscheidet man laut Mayring (2008) zwischen Kodiereinheit (damit ist der kleinste Textabschnitt, welcher interpretiert wird gemeint) und Kontexteinheit (der größte zu analysierende Textabschnitt und die Auswertungseinheit, welche die Reihenfolge der auswertenden Textstücke festlegt). Die Kodiereinheit bildet in meiner Arbeit ein Wort, während die Kontexteinheit ganze Textpassagen umfassen kann. Die Reihenfolge wird nach den Kategorien und dem Interviewverlauf bestimmt.
8. und 9. Analyse des Materials mittels Kategoriensystem und Rücküberprüfung: Wie bereits erwähnt wurden vor der Analyse der Interviews theoriegeleitete Kategorien gebildet, welche mir für die Beantwortung der Forschungsfrage und deren Subfragestellungen sinnvoll erschienen. Die Interviews wurden Schritt für Schritt bearbeitet und alle relevanten Wörter, Sätze oder auch Passagen den jeweiligen Kategorien zugeordnet. Kann eine Textstelle keiner Kategorie zugeordnet werden, wird diese auf ihre Relevanz überprüft und im Anschluss

entweder verworfen oder eine neue Kategorie gebildet und das Material erneut durchgearbeitet. Durch dieses Vorgehen können keine relevanten Informationen abhanden kommen. Aufgrund der multiplen Durchgänge des Materials, wird das Kategoriensystem auf dessen Richtigkeit überprüft und gegebenenfalls überarbeitet.

10. Interpretation: Erst wenn alle Textstellen auf Wichtigkeit überprüft und den jeweiligen Kategorien zugeordnet oder verworfen wurden, kann ein paraphrasieren und interpretieren des Materials stattfinden. Interpretiert wird das Material in Verbindung mit der im ersten Teil meiner Arbeit skizzierten Theorie.
11. Die Anwendung der inhaltsanalytischen Gütekriterien: Zum Abschluss wird die Interpretation der Thesen, in Bezug auf die semantische Gültigkeit, erneut am Kategoriensystem und direkt am Material überprüft.

8. Darstellung der Ergebnisse

Bevor ich die Ergebnisse der Interviews im Rahmen des Kategoriensystems darstelle, werde ich die Ausbildung anhand von Stundenprotokollen, Zitaten und dokumentierten Gruppenausarbeitungen skizzieren. Ebenso werde ich vorab die sieben interviewten Lehrlinge vorstellen, um ein Bild zu den dazugehörigen Stimmen zu schaffen.

8.1 Darstellung der Ausbildung

In der Schnupperstunde am 12.10.2012 beantworteten die Lehrlinge für sich drei Fragen: Warum bin ich hier? Was will ich? Was soll nicht passieren? Im Anschluss wurden die mit Antworten versehenen Kärtchen im Plenum vorgestellt und auf das dazugehörige Plakat geklebt. Die Lehrlinge fanden sich anschließend in Kleingruppen



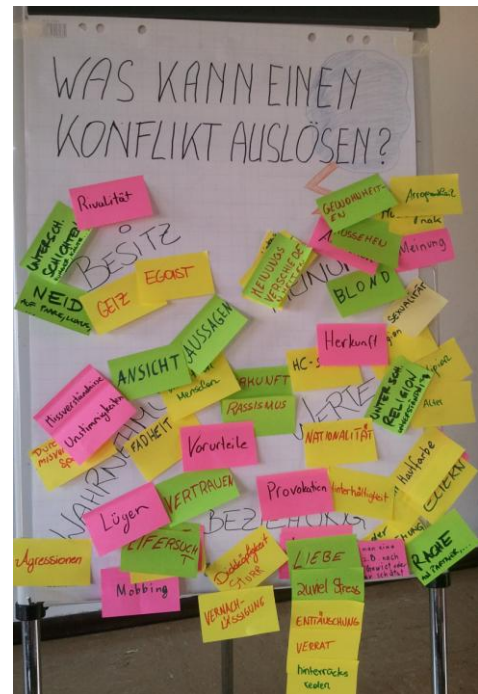
zusammen um anhand von Plakaten ihre Vorstellungen von der Bedeutung eines Konflikts zu erarbeiten und den Kollegen und Kolleginnen zu präsentieren. Folgende Frage wurde gestellt: Woran denke ich wenn ich das Wort ‚Streit‘ höre? (siehe Foto⁹ Seite 67 rechts unten) Bevor die weitere Vorgehensweise vorgestellt und Fragen geklärt worden sind, wurde noch ein Gruppenspiel gespielt, in dem sich die Lehrlinge näher kennen und die Zusammenarbeit untereinander getestet werden konnte. *„Da is ma in einem Kreis gstandn, aufeinander zugangen und entweder, und der Gegenüber haben sich immer Einer is als mehr oder weniger königlich stolz und der Andere ist gebückt gegangen mehr oder weniger in der Dienerstellung. Und das hat ma ohne reden, hat man sich ausmachen müssen, mehr oder weniger, wer einmal gebückt und wer einmal aufrecht geht. Das war ein sehr gutes Spiel, ganz ehrlich (...).“* (Peter IP6, Z.121) Nach dem Spiel wurde ausreichend Zeit für Fragen seitens der Lehrlinge zur Verfügung gestellt und die grundsätzlichen Regeln, wie beispielsweise die Vertraulichkeit innerhalb der Gruppe, wurden geklärt. Das Ende der Schnupperstunde wurde dann mit einem Zündholz eingeläutet. Jede/r Teilnehmer/in hatte eine Zündholzlänge Zeit um der Gruppe mitzuteilen wie es ihm/ihr nach der Schnupperstunde geht und ob eine Ausbildung in diesem Rahmen vorstellbar ist. Ziel dieser Stunde war es ein erstes Bewusstsein für Konflikte zu schaffen, zu verdeutlichen was die Teilnehmer/innen in der Ausbildung erwartet und für die Lehrlinge einen geeigneten Rahmen zu schaffen, um eine fundierte Entscheidung zu treffen.

In der ersten regulären Einheit stand die Gruppenzusammenstellung bereits fest und wir konnten gemeinsam durchstarten. Von nun an begannen wir jede unserer Einheiten mit einer so genannten Stimmungsrunde. Generelles Ziel dabei ist, den Gemütszustand aller Teilnehmer/innen zu erfassen, sich füreinander Zeit zu nehmen und etwaigen Störungen Vorrang zu geben. In unserer ersten Einheit haben wir diese dazu genutzt, uns auch etwas näher kennen zu lernen. Aus einem Pool von zahlreichen Postkarten suchte sich jede/r eine heraus, um anhand derer etwas über sich zu erzählen. Wie bereits erwähnt wurde die Stimmungsrunde, in verschiedenen Formen, fixer Bestandteil unserer Ausbildung, was für mich auch unerwartete Auswirkungen mit sich brachte. *„Also auf jeden Fall war die Stimmungsrunde sehr schön, da hat man, natürlich was am Anfang schwer ist, seine Gefühle Preis zu geben, weil das nicht jeder Mensch macht. Ähmm. Da hat man einfach das Gefühl der Andere hört einem zu. Dem gehts wirklich um was. Der will wissen wies mir geht.“* (Bernd IP1, Z.173) Im Anschluss an die Stimmungsrunde wurde auch immer Zeit für etwaige Fragen

⁹ Alle in der Diplomarbeit verwendeten Fotos erstellt von Weinberger, Olivia.

und deren Klärung zur Verfügung gestellt. Vor allem in unserer ersten Einheit wurde diese auch sehr intensiv ausgeschöpft und genützt. Nachdem alle Fragen beantwortet wurden, wurde ein Spiel zum Kennenlernen gespielt. Ohne sich abzusprechen, ordneten sich alle Teilnehmer/innen verschiedenen Kategorien zu. Je nach Kategorie sortierten sie sich in Grüppchen oder in Reihen. Kategorien waren beispielsweise Alter, Haustiere, Musikgeschmack, Hobbies und vieles mehr. Am Anfang der Ausbildung wurden die Gruppen bei Ausarbeitungen durch ein Auszählverfahren eruiert. Sinn davon war es, dass sich die Lehrlinge untereinander mischen und jeder mit jedem einmal zusammenarbeitet. Durch dieses Auszählverfahren fanden sich nun drei Gruppen, um mögliche Konfliktauslöser zu erarbeiten und diese im Anschluss fünf unterschiedlichen Sparten zu zuordnen. (siehe Foto rechts unten)

Folgende Sparten standen zur Verfügung: Kontrolle über Besitz (wie Spielzeug, Nahrungsmittel oder Geld), unterschiedliche Meinungen (wie Geschmack oder Kleidung), unterschiedliche Werte (wie politische oder religiöse Überzeugung), unterschiedliche Wahrnehmungen (davon was vorhanden oder was geschehen ist) und unterschiedliche Auffassungen über die Art der Beziehung zu anderen Menschen (wie Erwartungen an Freunde, Verwandte und Kollegen oder Konflikte beim Zusammenleben). Nach einer kurzen Pause widmeten wir uns einer theoretischen Konfliktdefinition nach Deutsch, Sozialpsychologe und Konfliktforscher in den USA. „Ein Konflikt existiert, wenn unvereinbare Handlungstendenzen aufeinander stoßen. (...) Eine Handlungstendenz, die mit einer anderen unvereinbar ist, behindert, blockiert, stört diese und macht sie weniger aussichtsreich oder wirksam.“ (Deutsch 1976, S.18) Im Plenum diskutierten wir über diese Definition und übersetzten sie gemeinsam folgendermaßen: „Ein Streit ist dann ein Streit, wenn unpassende Handlungsabsichten zusammen treffen. Wenn eine Handlungsabsicht, mit einer anderen Handlungsabsicht nicht zusammen passt, wird diese blockiert, gestört und verspricht weniger Erfolg. Erst wenn ihr Verhalten den anderen stört oder blockiert, liegt ein Konflikt vor.“ Mit diesem gemeinsamen Verständnis von einem Konflikt, überlegte sich eine Gruppe wie ein Konflikt positiv und eine andere Gruppe wie ein Konflikt negativ verlaufen könnte, und präsentierte dies im Plenum. Nun wurde die Theorie mit einem Spiel zur Förderung der Gruppendynamik und gegenseitigen Wahrnehmung



gefördert. Jeweils zwei Teilnehmer/innen bekamen eine Minute Zeit um einander intensiv anzuschauen. Danach drehte sich eine Person um, während die andere drei Sachen an ihrem Aussehen veränderte. Nun mussten die Veränderungen wahrgenommen oder erraten werden. Im Anschluss daran, wurden die Rollen getauscht. In der Abschlussrunde wurden Schnellhefter für Kopien der Ausbildung verteilt und das weitere Vorgehen geklärt. Zum Abschluss wurde noch ein Spiel gespielt, welches im Laufe der Ausbildung zur Tradition wurde. Innerhalb der Gruppe musste gemeinsam bis 21 gezählt werden ohne sich gegenseitig ins Wort zu fallen oder eine Zahl doppelt zu nennen. *„Wie zum Beispiel bis 21 zählen (...) Einer sagt halt eins und der Andere sagt dann zwa und es dürfen aber net zwa gleichzeitig, die gleiche Zahl sag'n. Bis 21.“* (Marcel IP2, Z.161 u.165)

Die darauf folgende Einheit starteten wir mit einer Übung zum aktiven Zuhören innerhalb der Stimmungsrunde. Esther warf mir einen Ball zu und fragte nach meinem Befinden, ich erzählte ihr wie es mir ging, worauf sie das Gesagte spiegelte und mich danach fragte ob sie mich richtig verstanden hätte. Nun kamen die Lehrlinge nacheinander an die Reihe und alle mussten das Erfragte wiedergeben und deren Richtigkeit durch Nachfragen überprüfen. Im Anschluss daran erklärten wir was wir soeben ausprobiert haben. Das Spiegeln als wesentliche Technik des aktiven Zuhörens. (siehe Kapitel ‚Grundtechniken der Mediation‘) *„(...) hat man richtig gut spiegeln können und da hat man auch gsehn ob man den auch wirklich verstanden hat.“* (Melina IP7, Z.140) Bevor nun alle Lehrlinge dazu aufgerufen wurden sich in Dreiergruppen weiter im Spiegeln zu versuchen, erarbeiteten wir im Plenum Feedbackregeln, welche für alle zukünftigen Gruppenarbeiten und Rollenspiele innerhalb der Ausbildung Geltung hatten. Das gemeinsam gestaltete Plakat wurde als Gedächtnisstütze,



auch in den darauffolgenden Stunden, im Klassenraum aufgehängt und darauf immer wieder Bezug genommen. *„Und ich hab auch immer versucht, dass ich den Anderen produktives Feedback geb, dass ich denen nicht sag, dass ich denen nicht so präpotent hinklatsch, „ja du hast das und das und das schlecht gmacht“, sondern das ich ihnen sag: „Also mir persönlich is auffalln, dass du sehr oft oder sehr gern das oder zu dem neigst oder das machst“ Und somit hab ich geschaut, dass ichs ihnen möglichst nett rüberbring wo ihre Schwächen liegen.“* (Peter IP6,

Z.186) Um ein erstes Gespür für den Ablauf einer Mediation zu entwickeln, brachten die Teilnehmer/innen zuvor vorgefertigte Kärtchen in die richtige Reihenfolge auf ein Plakat. (siehe Foto Seite 70 links unten) Für alle zukünftig durchgeführten Mediationen bekamen die Lehrlinge eine so genannte Checkliste, auf der die Reihenfolge der Phasen und deren wichtigste Punkte aufgelistet sind. Nachdem die fünf Phasen kurz durchgegangen und die Checkliste und deren Funktion besprochen wurden, versuchten sich gleich vier der Lehrlinge in einem kurzen Rollenspiel. Zwei von ihnen spielten die Peer-Mediator/innen und zwei die Konfliktparteien, welche eine Peer-Mediation in Anspruch nehmen. In diesen Rollen wurde die Vorphase, das so genannte Setting einer Mediation (siehe Kapitel ‚Phasen eines Mediationsverfahrens‘) durchgespielt und im Anschluss eine Feedbackrunde durchlaufen. Nach einer Verschnaufpause widmeten wir uns einer zweiten grundsätzlichen Technik innerhalb der Mediation, den Ich-Botschaften. (siehe Kapitel ‚Grundtechniken der Mediation‘) Nach einer Vorstellung und Erklärung der Ich-Botschaften anhand von Handouts und Beispielen, erarbeiteten sich die Lehrlinge - zuerst in Einzelarbeit, dann im Plenum – ein Arbeitsblatt, in dem sie Du-Botschaften in Ich-Botschaften umwandelten. Die Anstrengung der doch sehr intensiv gestalteten Einheit, ließen wir nun mit einem Spiel im Zuge des Improvisationstheaters ausklingen. Wir starteten mit dem ABC-Spiel: Zwei der Lehrlinge begaben sich in die Mitte des Kreises und spielten einen Blumenhändler und dessen Kunden. Sinn des Spieles war es, jeden Satz mit dem jeweiligen Buchstaben des Alphabets zu beginnen. Die Beobachter/innen wurden dazu angehalten bei Bedarf den richtigen Buchstaben zu soufflieren. Das zweite Spiel des Improvisationstheaters war die Chinese-Box: Die Teilnehmer/innen – ein Pärchen und ein Kellner - spielten eine kurze Szene in einem Caféhaus, welche im Anschluss mit zugerufenen Emotionen und Tiercharakteren durchgespielt wurde. In einer kurzen Abschlussrunde verteilte ich noch Protokolle an die Lehrlinge, welche ich nun vor jeder Einheit anfertigte, vorausgesetzt neue Theorie wurde erlernt.

In unserer dritten regulären Einheit starteten wir die Stimmungsrunde erneut mit einem Ball und der Technik des Spiegeln. Nach einer kurzen Wiederholung der letzten Stunde und dem Austeilen der Protokolle, widmeten wir uns der Technik des aktiven Zuhörens, welche wir durch das Spiegeln bereits etwas kennen gelernt hatten. Um gemeinsam zu erarbeiten was aktives Zuhören eigentlich ist, hat Esther zunächst präsentiert was es nicht ist. Dazu hat sie sich eine Teilnehmerin in den Kreis geholt und sich den Grund ihres Zuspätkommens erklären lassen. Währenddessen hat sie all das gemacht, was man beim aktiven Zuhören nicht machen

darf. Angefangen vom permanenten auf die Uhr schauen, bis hin zu unangemessenen Lachen oder Unterbrechen. Nach einer ausführlichen Feedbackrunde, bildeten die Lehrlinge Zweiergruppen, um einen Telefonanruf zweier Freund/innen nachzuspielen. Ziel war es, dass der/die Angerufene das Problem des/r Anrufer/in durch aktives Zuhören aufdeckt. Im Anschluss wurden die Rollen getauscht.



Zurück im Plenum wurde der geführte Telefonanruf besprochen und gemeinsam ein Plakat zum Thema ‚Aktives Zuhören‘ gestaltet. *„Irgendwie dem Anderen so ins Gesicht zu schauen, zum Beispiel. Man, eben, das ins Gesicht schauen find ich ur wichtig, weil der Andere zum Beispiel wenn man irgendwo am Handy umadum steht und sagt, „ja ja ja“ und irgendwie daran hab ich auch dacht. Weil dann denkt man sich, ja so haben wir das glernt und so mach mas jetzt und. Also den Anderen verständnisvoll zuzuhören und Ratschläge geben, also nicht die Lösung sagen, sondern zum Beispiel einfach nur beratschlägen, warum is das so. Und nachfragen eben, wie das ist.“* (Nadine IP4, Z.177) Das erste Rollenspiel der ersten Phase einer Mediation verlief katastrophal, was für mich aber einen positiven Effekt darstellte, da erstens danach alle Teilnehmer/innen bei der Sache und äußerst aufmerksam waren und zweitens die negativen Punkte besonders im Gedächtnis blieben. Nach der Feedbackrunde und einer erneuten Besprechung der ersten Phase war dem dann auch so, und das Rollenspiel der ersten Phase verlief hervorragend. Wie auch die erste Phase, wurde die zweite Phase anhand eines Plakates vorgestellt, besprochen und im Anschluss von vier Lehrlingen (zwei Peer-Mediator/innen und zwei Konfliktparteien) durchgespielt. Auf Anfrage der Lehrlinge beendeten wir unsere Einheit mit einem Spiel aus dem Improvisationstheater, dem Familienfoto. Fünf Lehrlinge standen als Familie (v.l.n.r.: 16jährige Tochter, Mutter, Vater mit fünfjährigen Sohn, Familienhund) vor der Kamera. Das Publikum rief ihnen Gegebenheiten (wie das Vorbeifahren eines Mistwagens oder der Einsturz des World Trade Centers) zu, auf die sie ihre Mimik und Gestik für das Familienfoto abstimmen mussten. (siehe Foto rechts oben)

In der vierten Einheit, am 16.November 2011, begannen wir unsere Einheit wie gewohnt mit einer Stimmungsrunde, indem wir versuchten unser Befinden in einer Ich-Botschaft zu

formulieren. Das Austeilen der Stundenprotokolle verbanden wir mit einer ausführlichen Wiederholung und starteten dann in ein Koordinationsspiel, welches die Teamarbeit fördern sollte. Aufgrund der großen Anzahl, wurden die Lehrlinge in zwei Gruppen geteilt. Mit verbundenen Augen musste die eine Gruppe eine zuvor auf die Tafel gezeichnete, geometrische Form anhand eines Seils darstellen, während die zweite Gruppe das Geschehen beobachtete. Im Anschluss wechselten die Gruppen und eine andere geometrische Form wurde gewählt. Nach einer kurzen Wiederholung der zweiten Phase, meldeten sich erneut vier Teilnehmer/innen, welche die ersten zwei Phasen der Peer-Mediation spielten. Die dritte Phase verdeutlichten wir anhand des Eisbergmodells (siehe Kapitel ‚Konfliktebenen‘), welches wir auf einem Plakat veranschaulichten und als Stütze den Lehrlingen auch als Handout zur Verfügung stellten. Damit stürzten sie sich in das nächste Rollenspiel, welches sie nun inklusive der dritten Phase durchliefen. Nach einem ausführlichen Feedback des Rollenspiels, versuchten wir uns wieder einmal in der Aufgabe, in zuvor beschriebener Manier, bis 21 zu zählen und beendeten unsere Einheit mit einer ausgedehnten Abschlussrunde, in der jede/r erzählte wie es ihm bei den Rollenspielen erging und was er/sie noch vertiefen möchte.

Da nun die Theorie in den zukünftigen Stunden abnahm und die Zeit, welche den Rollenspielen gewidmet wurde, immer mehr zunahm, möchte ich an dieser Stelle das Rollenspiel, als wesentliches Standbein der Ausbildung, genauer vorstellen. Die fünf Phasen eines Mediationsverfahrens wurden Schritt für Schritt – Phase für Phase – anhand von Plakaten vorgestellt, welche während des Rollenspiels auch verwendet werden durften. „(...) ich denk a mal das is ein phasenbezogenes System. Also die Mediatoren orientieren sich dran an den Phasen, wie weit sie schon im Gespräch sind (...)“ (Peter IP6, Z.57) Für jedes Rollenspiel wurden vier Freiwillige aus der Gruppe gewählt. Wie bereits erwähnt spielten zwei die Peer-Mediator/innen und zwei die Konfliktparteien. Die Konfliktparteien verließen den Raum während die Peer-Mediator/innen das Setting und die Mediation vorbereiteten. Jedes neue Rollenspiel erhielt einen neuen Konflikt, welcher von mir zur Verfügung gestellt wurde. Die Peer-Mediator/innen bekamen im Vorfeld lediglich eine kurze Information zum Konflikt, während jede Konfliktpartei einen kleinen Text zu ihrer Person und ihrem Konflikt Hintergrund erhielt. Die Lehrlinge wurden darauf geschult als Konfliktpartei nicht von Anfang an den ganzen Konflikt und dessen Hintergründe preiszugeben, sondern damit bis mindestens zur dritten Phase zu warten. Fühlten sie sich nicht gut aufgehoben, erzählten sie den Hintergrund nicht. Wichtig ist hierbei nicht nur das Können der Peer-Mediator/innen,



sondern auch die Authentizität der jeweiligen Konfliktparteien. Waren alle Beteiligten ausreichend vorbereitet, holten die Peer-Mediator/innen die Konfliktparteien herein, begrüßten diese und starteten die Mediation. (siehe Foto links) Die restlichen Lehrlinge, und die Lehrgangsleiter/innen, schlüpfen in die

Rolle der Beobachter/innen. Ab circa der Hälfte unserer Einheiten, teilten wir die Klasse in zwei Hälften und es fanden zeitgleich immer zwei Rollenspiele statt. Wesentlicher Bestandteil des Rollenspiels war das Feedback, welches von den Beobachter/innen und auch von den Teilnehmer/innen des Rollenspiels gegeben wurde. Es wurden immer folgende Fragen beantwortet: Wie ist es mir als Konfliktpartei ergangen? Wie ist es mir als Peer-Mediator/in ergangen? Wie ist die Mediation verlaufen? Was ist mir an den Anderen aufgefallen?

In der fünften Einheit lag unser Fokus nochmals darauf, alle ein wenig besser kennen zu lernen und den Zusammenhalt der Gruppe zu stärken. In diesem Sinne stand, nach der Stimmungsrunde und der Wiederholung anhand der Protokolle, ausreichend Zeit für das so genannte Kennenlern-Bingo zur Verfügung. Mit einem vorgefertigten Raster machten sich alle Beteiligten der Ausbildung auf die Suche nach Gemeinsamkeiten mit Anderen Teilnehmer/innen. Danach wurde die Mediation inklusive dritte Phase durchgespielt, beobachtet und Rückmeldung gegeben bevor die vierte Phase anhand eines Plakates demonstriert wurde. In der zweiten Hälfte der fünften Einheit wurde diese gleich im Rahmen eines Rollenspiels durchgeführt. Unser Zeitfenster am Ende der Stunde füllten wir mit dem liebgewonnen Improvisationstheater, in dem wir reihum eine improvisierte Kulisse gestalteten. So gab es am Ende der gewünschten Kulisse ‚Badezimmer‘ ein Waschbecken, eine Waschmaschine, ein Klo, eine Badewanne und vieles mehr. Mit einer Abschlussrunde und dem Versuch bis 21 zu zählen schlossen wir bereits unsere fünfte Einheit der integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen.

In der sechsten Einheit wurden, nach der traditionellen Stimmungsrunde und Stundenwiederholung, Kleingruppen gebildet. Immer circa vier Personen stellten sich zeitgleich auf einen Teppich und versuchten diesen umzudrehen ohne den Fußboden zu berühren. *„Wir haben zum Beispiel, vier oder fünf Leut haben sich auf ein Handtüchl stelln*

müssen und das hamma dann umdrehn müssn und es habn alle aber trotzdem auf dem Handtüchl stehn müssn.“ (Marcel IP2, Z.133) Danach wurden zwei Rollenspiele hintereinander, inklusive der vierten Phase, durchgespielt und ihm Rahmen der Feedbackrunde analysiert. Vor der Abschlussrunde wurde das Spiel ‚Black Stories‘ vorgestellt und ausprobiert. Eine mysteriöse Kurzgeschichte wird von dem/der Spielleiter/in vorgelesen und die anderen Beteiligten müssen anhand von Entscheidungsfragen den Hergang der Geschichte aufdecken. Durch diese spielerische Art und Weise sollen die Lehrlinge üben Hintergründe aufzudecken. In der Abschlussrunde wurde nochmals Bezug auf die Rollenspiele genommen und bis 21 gezählt.

Unsere siebte Einheit fiel aufgrund eines Wasserschadens innerhalb der Lehrwerkstätte sehr kurz aus. Lediglich die Stimmungsrunde, Stundenwiederholung und ein Spiel zur Teambildung wurden durchgeführt. Für das Spiel standen die Lehrlinge einander im Reißverschlussystem gegenüber und streckten ihre Zeigefinger aus, auf die ich eine Zeltstange platzierte. Ziel war es, die Zeltstange gemeinsam auf den Boden zu legen, während alle Zeigefinger die Stange durchgehend berührten. Diese Aufgabe stellte sich als sehr schwierig heraus und ein paar der Lehrlinge verließen vor der Beendigung des Spiels die Gruppe. Eine Hand voll Lehrlinge, welche noch konzentriert und mit ausreichend Nerven ausgestattet war, probierte es erneut und erreichte das Ziel. (siehe Foto rechts)



Die achte Einheit, am 21.12.2011, versuchten wir aufgrund der Vorweihnachtszeit etwas gemütlicher und spielerischer zu gestalten. Den Anfang bildeten wie immer die Stimmungsrunde und eine kurze Stundenwiederholung, danach fanden zeitgleich zwei Rollenspiele statt. Nun war Zeit für Kekse und Gespräche bevor wir uns in zwei Gruppen aufteilten, um uns noch ein wenig besser kennen zu lernen und gegenseitiges Vertrauen aufzubauen. Während eine Gruppe ein Brettspiel spielte, in dem verschiedene Lebensbereiche (Kindheit, Jugend, Gegenwart, Alter) anhand von Fragen durchlaufen wurden, lernte die zweite Gruppe die Lehrwerkstätte mit etwas anderen Sinnesorganen kennen. Es fand sich

immer ein Pärchen zusammen, welches sich abwechselnd blind durchs Haus führte. Nachdem die Gruppen gewechselt hatten, fanden wir einander erneut im Plenum zusammen. Dort schrieb jede/r drei positive Eigenschaften von sich auf drei kleine Kärtchen, die eingesammelt wurden. Ein Kärtchen nach dem anderen wurde gezogen, vorgelesen und die Gruppe wies diese Eigenschaft dann einer Person zu. Die Stunde beendeten wir mit den Black Stories und dem Versuch bis 21 zu zählen.

Unsere neunte Ausbildungseinheit verlief wieder routinierter. Die Stimmungsrunde durchliefen wir erneut mit einem Ball und der Technik des Spiegeln. Um die Fragetechnik der Lehrlinge innerhalb des Mediationsverfahrens zu verfeinern, wurden Zetteln mit möglichen Fragen, welche den jeweiligen Phasen zugeordnet waren, ausgeteilt. Gemeinsam



besprachen wir diese und die Lehrlinge formulierten gegebenenfalls die eine oder andere Frage um. Im Anschluss daran, teilten sich die Lehrlinge in drei gleich große Gruppen auf, welche die erste, die zweite und die dritte Phase eines Mediationsverfahrens

repräsentierten. Mit Schere und Karton gestalteten sie ein Puzzle zu der jeweiligen Phase und ihrer Fragen. (siehe Foto links oben) Nun rotierten die Gruppen und fügten an jedem Tisch das vorhandene Puzzle richtig zusammen. Ziel war es, spielerisch und kreativ nochmals in Berührung mit der Technik des Nachfragens zu kommen. Erneut wurden zeitgleich zwei Rollenspiele inklusive Feedbackrunde durchgeführt. Bevor die zweite Runde an Rollenspielen gespielt wurde, spielten wir ein Ballspiel zur Auflockerung. Im Kreis stehend warfen wir einander einen Ball zu, deren Reihenfolge durchgehend gleichbleibend sein musste. Wurde es zu einfach, kam ein zweiter Ball ins Spiel und zum Schluss auch noch ein Dritter. Nach dem zweiten Durchgang der Rollenspiele, kamen wir im Plenum zusammen und beendeten unsere Einheit mit dem traditionellen Versuch bis 21 zu zählen.

Mit der zehnten Einheit der integrativen Ausbildung näherten wir uns langsam aber sicher dem Ende, daher bauten wir in die Stimmungsrunde folgende Fragen mit ein: „Was brauche ich noch? Was wünsche ich mir noch für die letzten Stunden?“ Danach widmeten wir uns dem ‚Vier Ohren Modell‘ von Schulz von Thun (siehe Kapitel ‚Die Anatomie einer Nachricht

nach Schulz von Thun‘). Im Plenum versuchten wir anhand von Plakaten vorgefertigte Beispiele zu lösen in dem wir die vier Seiten einer Nachricht ausfindig machten. Im Anschluss daran wurden noch Einzelfotos von den Lehrlingen geschossen, um in der letzten Einheit Plakate von den Lehrlingen gestalten zu können. Danach folgten zwei Durchgänge der Rollenspiele in jeweils zwei Gruppen inklusive Feedbackrunde, bevor wir das erste Mal das beliebte Spiel ‚Die Gemeinde von Düsterwald‘ spielten. In diesem Gesellschaftsspiel werden einige Charaktere den Teilnehmer/innen verdeckt zugeteilt, unter anderem auch Dorfbewohner und Werwölfe. In der Nacht jagen die Werwölfe und töten einen der Dorfbewohner, untertags beratschlagt sich das Dorf und versucht eine Person als Werwolf zu enttarnen, um diesen zu vertreiben. Die Werwölfe befinden sich allerdings verdeckt unter den Dorfbewohnern, diskutieren mit und stimmen ebenso ab. Die Werwölfe gewinnen wenn sie alle Dorfbewohner gefressen haben während die Gemeinde gewinnt, wenn sie alle Werwölfe verjagt hat. Herzstück dieses Spiels ist die Diskussion zwischen den Spieler/innen. *„Weils da viel um Zusammenhalt gegangen is und um die Einigkeit von der Gruppe, dass sie sich alle einig warn.“* (Peter IP 6, S.7)

Unsere letzte reguläre Einheit fand am 25. Januar 2012 ganztags statt. Zu Beginn starteten wir mit der Stimmungsrunde, besprachen und einigten uns gemeinsam auf den Tagesablauf. Im Plenum diskutierten wir die Grenzen einer Mediation und besprachen die Möglichkeiten für sie als Peer-Mediator/innen, wenn ein Konflikt ihre Kompetenzen überschreitet. Zur Auflockerung spielten wir dann ein Kreisspiel, in dem man sich gegenseitig eine bestimmte Gestik in Verbindung mit einem lustigen Geräusch zuwirft. An diesem Tag fanden die zwei zeitgleich stattfindenden Rollenspiele in zwei unterschiedlichen Räumlichkeiten statt, da wir pro Durchgang eine Gruppe filmten. Die Videos wurden den Teilnehmer/innen im Anschluss zur Verfügung gestellt. Nach diesen zwei Durchgängen beendeten wir den Vormittag mit einer Runde „Die Gemeinde von Düsterwald“. Nach der Mittagspause entschieden sich alle Lehrlinge, ob sie die Ausbildung mit einem Rollenspiel, vor ihren Kollegen und Kolleginnen außerhalb der Ausbildung, abschließen und zukünftig die Tätigkeit als Peer-Mediator/innen in der Lehrwerkstätte ausüben wollen oder ob sie dieses



Rollenspiel ablehnen und lediglich als Berater/innen tätig sein wollen. Dennis, Roland und Wolfgang entschlossen sich dazu ausschließlich als Berater zur Verfügung zu stehen. Die anderen schlossen sich in Zweierteams für das anstehende Rollenspiel zusammen. Der restliche Nachmittag stand ganz im Zeichen der Promotion der Peer-Mediator/innen innerhalb der Lehrwerkstätte. In Kleingruppen wurde ein Plakat und eine Informationsmappe gestaltet (siehe Foto Seite 77 rechts unten) und eine E-Mail Adresse, an die sich die Lehrlinge wenden können, eingerichtet. Außerdem entstand die Idee eines Briefkastens, in den Fragen und Ansuchen in Form von Briefen eingeworfen werden können. Dieses Vorhaben wurde einige Tage später umgesetzt. Wir kamen alle wieder zusammen, um in unsere letzte und ausgedehnte Abschlussrunde zu starten. Jede/r bekam einen großen Kreis mit der Überschrift „Ich mag an dir“ auf den Rücken geklebt. Gegenseitig schrieben wir uns nun Eigenschaften in diesen Kreis, die wir an dem/der jeweils Anderen schätzen. Bevor wir die restlich verbleibende Zeit erneut als Werwölfe im Dürerwald verbrachten, gestalteten wir eine ausführliche Feedbackrunde mit den Fragen: Wie ist es mir in der Ausbildung ergangen? Was hat mir die Ausbildung gebracht? Was fand ich nicht so gut? Mit stolzen abschließenden Worten beendeten wir Lehrgangsleiterinnen die letzte Einheit unserer integrativen Ausbildung zur Peer-Mediator/innen.

Nach dem abschließenden Rollenspiel der acht fertigen Peer-Mediator/innen kamen die Lehrgangsleiterinnen zur Zertifikatsübergabe erneut in die Lehrwerkstätte, wo im Anschluss auch einige der Interviews stattfanden. Nach den sieben geführten Interviews fand am 04.04.2012 eine Supervisionseinheit mit den



Lehrlingen statt. In dieser Einheit erstatteten uns die Lehrlinge Bericht und es wurde besprochen wie die Peer-Mediation in der Lehrwerkstätte bekannter gemacht werden kann. Sie teilten sich Arbeitsaufgaben zu und machten sich Termine für deren Umsetzung aus. Großer Bestandteil dieser Einheit waren auch die geführten Interviews, welche wir anhand von Plakaten (siehe Foto rechts oben), Zitaten und einem Quiz vorstellten.

8.2 Vorstellung der interviewten Lehrlinge

Interviewte Person 1: Bernd¹⁰

Bernd ist in W.¹¹ aufgewachsen, wo er nach neun Jahren Schulbildung beschlossen hat eine Lehre bei den ÖBB anzufangen. Derzeit befindet er sich im zweiten Lehrjahr des Lehrberufes ‚Anlagen und Betriebstechnik‘ und hat als Zusatz das Spezialmodul ‚Eisenbahn-Elektrotechnik‘ gewählt. Da er sich eine Abwechslung zum Arbeitsalltag erwartete, hat er sich zur integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ angemeldet (vgl. Bernd IP1 2012, S.1f.).

Interviewte Person 2: Marcel

Marcel ist im B. aufgewachsen und zur Schule gegangen. Sein Interesse für Züge wurde schon als Kind geweckt, als er mit seinem Großvater diese beobachtete. Nach seinem HTL-Schulabbruch fasste er den kurzfristigen Entschluss, bei den ÖBB eine Bewerbung abzugeben, wo er auch genommen wurde. Marcel befindet sich im zweiten Lehrjahr des Lehrberufs zum ‚Anlagen und Betriebstechniker‘. Da er sich nicht vorstellen konnte wobei es sich bei einer integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen handelt, hat er sich kurzerhand dazu angemeldet (vgl. Marcel IP2 2012, S.1ff.).

Interviewte Person 3: Stefan

Stefan ist in N. aufgewachsen, wo er den Kindergarten, die Volksschule und die Hauptschule absolvierte. Im Anschluss daran stand die Entscheidung zwischen Lehre oder weiterführender Schule vor der Tür. Da seine Mutter bei den ÖBB arbeitet, informierte er sich über etwaige Lehrberufe. Der Lehrberuf zum ‚Anlagen und Betriebstechniker‘ sagte ihm auf Anhieb zu, woraufhin er sich beworben hat und genommen wurde. Derzeit befindet er sich im zweiten Lehrjahr. Zur integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ hat er sich angemeldet, da die Informationsveranstaltung sein Interesse geweckt hat (vgl. Stefan IP3 2012, S.1f.).

Interviewte Person 4: Nadine

Nadine ist in W. aufgewachsen, wo sie mit vier Jahren Volksschule, vier Jahren Hauptschule und einem Jahr Fachmittelschule, ihre neun Pflichtschuljahre absolvierte. Ihr Interesse für Elektronik kristallisierte sich bald heraus und sie bewarb sich bei den ÖBB, wo sie sich nun

¹⁰ Die Namen der Lehrlinge wurden innerhalb der Diplomarbeit anonymisiert

¹¹ Orte werden innerhalb der Diplomarbeit aufgrund der Anonymisierung mit deren Anfangsbuchstaben abgekürzt.

im zweiten Lehrjahr des Lehrberufs ‚Anlagen und Betriebstechnik‘ befindet. Von der integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen hat sie sich Abwechslung und Spaß erwartet (vgl. Nadine IP4 2012, S.1f.).

Interviewte Person 5: David

David ist in W. aufgewachsen und bewarb sich nach der Pflichtschule bei den ÖBB, wo er anfangs in den Lehrberuf ‚Maschinenbautechnik‘ einstieg. Nach einiger Zeit wechselte David allerdings in die Integrative Berufsausbildung, wo er nun zum Metallarbeiter ausgebildet wird (vgl. David IP5 2012, S.1f.). *„(...)da war ich zuerst noch bei den Maschinenbautechniker, beworben hab ich mich ja als Maschinenbautechniker, dann bin ich nicht mitgekommen.“* (David IP5, Z.38) Die Zeit in der kooperativen Mittelschule (KMS) absolvierte er im Internat, wo er unter anderem sehr viele Konflikte miterlebte und unter Mobbing litt (vgl. David IP5 2012, S.12). Bereits in der KMS nahm David an einer Ausbildung zum Thema Mediation teil und meldete sich daher aus weiterführendem Interesse zu unserer integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ an (vgl. David IP5 2012, S.4).

Interviewte Person 6: Peter

Peter ist in N. aufgewachsen und wusste bereits während der Hauptschulzeit, dass er gerne eine Lehre absolvieren würde. Anstatt das neunte Schuljahr an einer polytechnischen Schule abzuschließen, entschied er sich für eine landwirtschaftliche Fachschule in T.. Sein Traumberuf ist Kunstschmied, allerdings wurde er auf der Suche nach einer geeigneten Lehre nicht fündig. Er entschied sich dazu einen verwandten Beruf zu erlernen, um sich die Option eines Aufbaulehrgangs als Schmied offen zu halten. So bewarb sich Peter bei den ÖBB für den Lehrberuf ‚Maschinenbautechnik‘, wo allerdings kein Lehrplatz mehr zur Verfügung stand. Daher entschied sich Peter dazu, den Lehrberuf ‚Anlagen und Betriebstechnik‘ mit dem Spezialmodul ‚Eisenbahn-Elektrotechnik‘ zu absolvieren. In der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ sah Peter eine weitere Ausbildungschance, die er nutzen wollte (vgl. Peter IP6 2012, S.1f)

Interviewte Person 7: Melina

Melina ist in W. aufgewachsen und hat vor ihrer Ausbildung bei den ÖBB eine Lehre als Einzelhandelskauffrau im textilen Bereich begonnen. Im dritten Lehrjahr wuchs ihr Interesse an technischen Berufen, sie brach die Lehre als Einzelhandelskauffrau ab und bewarb sich bei den ÖBB für den Lehrberuf ‚Kommunikations- und Nachrichtentechnik‘, konnte den

Aufnahmetest allerdings nicht positiv abschließen. Ein halbes Jahr später hatte sie dann die Möglichkeit in den Lehrberuf ‚Maschinenbautechnik‘ einzusteigen und befindet sich nun im zweiten Lehrjahr. Von der integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen hatte sie anfangs keine Erwartung, sondern hat es einfach auf sich zukommen lassen (vgl. Melina IP7 2012, S. 1ff.).

8.3 Darstellung der Ergebnisse der Interviews anhand des Kategoriensystems

Im Rahmen der Darstellung der Interviews anhand des Kategoriensystems, werde ich zu Beginn jede von mir gebildete Kategorie, mit ihren dazugehörigen Subkategorien, vorstellen und diese jeweils mit einem Ankerbeispiel verdeutlichen.

Kategorie 1: Konfliktverhalten

Die Kategorie ‚Konfliktverhalten‘ wurde im Hinblick auf die Forschungsfrage deduktiv an das Interviewmaterial herangetragen. Wesentlich hierbei ist, es das Konfliktverhalten der Lehrlinge zu erfassen, um meine Annahme, dass sich durch das Erlernen von Peer-Mediation dieses verbessert, zu bestätigen oder zu widerlegen. Bei der Auswertung der Interviews unterteilte sich diese Kategorie in zwei Subkategorien.

Subkategorie 1a: Veränderung im Konfliktverhalten

In diese Unterkategorie fallen alle konkreten Veränderungen, welche von den Lehrlingen zu beobachten waren und während des Interviews angesprochen wurden:

„Ja, auf jeden Fall. Ähm, das ich mich manchmal wenn ich am streiten bin mich in die Lage vom Anderen versetzen kann und dort auch, weiß ich nicht, einfach den Streit schlichten kann. Von mir aus, selber. Weil manchmal bin ich ja doch im Unrecht und bleib aber dann auf meinem Standpunkt stehn und somit denk ich mir halt dann oft, ja, ich würds, wenn ich, wenn ich nicht die Mediation gmacht hätt, würd ich anders drüber denken als wie jetzt. Und somit sag ich a mal können Streite vermieden werden. Und ja.“ (Bernd IP1, Z.37)

Alle sieben interviewten Lehrlinge erzählen in ihrem jeweiligen Interview davon, dass sich ihr Konfliktverhalten positiv verändert hat. Sie beschreiben, dass sie in ihrem Verhalten

friedlicher und gelassener geworden sind. *„Ja ich bin jetzt einfach irgendwie viel ruhiger geworden durch das und ich weiß jetzt auch wie man damit umgeht wenn man mit wem streitet oder so. Das hab ich vorher nicht so wirklich gwusst und ja es hat mir eigentlich sehr viel gholfen, wenn ich jetzt mit wem in einem Streit verwickelt bin. (...) Ja also das ich jetzt nicht wegen jeder kleinen Streit, jetzt irgendwie, so, ich sag jetzt mal zickig bin. Sondern das ich das einfach klären kann, ich kanns jetzt einfach viel besser klären also wie vorher, vor der Mediation.“* (Stefan IP3, Z.40, 134) Sie erzählen, dass sie versuchen sich in andere Sichtweisen hineinzusetzen und unter anderem sogar erlernte Techniken aus der Ausbildung im privaten Bereich anwenden. Nadine ist beispielsweise für ihren Freundeskreis eine Ansprechpartnerin wenn es um Konflikte geht, was sich durch die Ausbildung noch verstärkt hat und für sie auch spürbar geworden ist. *„Ja, also zwei Freunde haben gstritten von mir und da hab ich halt, zum Beispiel beim Zuhören, hab ich dann immer probiert zum Spiegeln und ja, keine Ahnung, es war irgendwie anders als sonst immer. Weil sonst bin ich dortn gessen, ja das und das, und so hab ich probiert zum Spiegeln, ja. (...) Ja. Weil ich hab, ich hab das Gefühl ghabt, dass die sich noch mehr verstanden gfühlt haben, mein, Freunde von mir kommen eh meisten zu mir wie wenn sie ein Problem haben aber so hab ich das Gefühl ghabt, ja, sie fühl’n sich noch mehr verstanden von mir. Also ein besseres Gefühl auf jeden Fall.“* (Nadine IP4, Z.65 u.69) Aber auch Bernd, Marcel, Stefan, David, Melina und Peter erzählen davon wie sich ihr Umgang mit anderen Personen außerhalb und innerhalb eines Konfliktes geändert hat und von Situationen an denen sie an die Peer-Mediation dachten und das Erlernte anwenden konnten. Auch wenn Marcel und Peter kaum in Konflikten verwickelt sind, können sie im familiären Umgang und vor allem als dritte unbeteiligte Person in einem Streit, auf Techniken aus der Ausbildung zurückgreifen. *„(...)naja so viel Konflikte hab i jetzt no net. Aber in denen, die ich hab, da hilft ma des scho in irgendeiner Hinsicht weiter. (...) Na des beste Beispiel is die Oma, weil mit derer hab ich früher immer jeden Tag gstritten und jetzt da, sag i halt zum Beispiel, wenns mi deppert anred, sag i halt irgendwas Peer-Mediatorisches dass i des verhindern kann“* (Marcel IP2, Z.45 u.289)

Subkategorie 1b: Erfahrungen mit Konflikten

Hierbei sind nicht nur die Erfahrungen von Bedeutung, welche während oder nach der Ausbildung gemacht wurden, sondern auch alle etwaigen Vorerfahrungen.

„(...) weil ich muss sagen ich hab keine leichte Kindheit gehabt. Ich wurde in der von Volksschule an bis zur Hauptschule immer gemobbt. Und ich möchte einfach

anderen Leuten, die was Streit haben die Möglichkeit geben, dass sie auch ohne irgendwelchen Mobbheiten oder wie man das auch ausspricht. Ahhh die Chance geben, dass sie sich vertragen können, dass sie nicht unnötig irgend jemanden fertig machen wegen Kleinigkeiten.“ (Melina IP7, Z.60)

Auf die Erfahrungen mit Konflikten nehmen besonders David und Melina Bezug und erzählen von erlebten Vorurteilen und Mobbing. David hatte nicht nur in der Lehrwerkstätte keinen leichten Start, sondern besuchte zuvor vier Jahre lang ein Internat, in dem er eine Vielzahl an Konflikten am eigenen Leib erlebte. „(...)weil manche, die meisten Konflikte sind mir bekannt. Weil ich war schließlich auch vier Jahre in Internat, sprich während der Hauptschulzeit war ich in an Internat vier Jahre. Ich hab mir das tagtäglich anhörn können die ganze Kacke, weil sprich mich haben die Backofen genannt, Schwitzi und und und also, die hatten jeden Tag nen anderen Namen. Und das ging bis zur, hmm, bis Schulschluss, die haben mir nen halben Liter Wasser ins Bett gschüttet, wirklich nen Kübel gnommen und reingleert, bis ich aufgewacht bin.“ (David IP5, Z.306) Die Konflikterfahrungen von Melina haben unter anderem dazu geführt, dass sie sich zur integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ anmeldete. Sie ist wie David der Meinung, dass die gewaltfreie Konfliktaustragung Überhand gewinnt. „Weil es is schon heftig was heutzutage so laus los is draußen, weil die fetzen sich wegen Kleinigkeiten, das gefällt mir einfach nicht.“ (Melina IP7, Z.60) Melina war in ihrer Kindheit viel mit dem Thema Mobbing konfrontiert und wollte daher eine für sie neue Art der Konfliktlösung kennen lernen, um „(...)anderen Menschen in dem Bereich zu helfen und so verhindern, dass eigentlich weniger Schlägereien oder so was gibt.“ (Melina IP7, Z.60)

Kategorie 2: Individueller Nutzen

Unter dem individuellen Nutzen der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ wird die subjektiv gesehene Sinnhaftigkeit der Lehrlinge definiert. Diese Kategorie wurde vorab theoriegeleitet geschaffen und induktiv, direkt am Material, in drei Subkategorien unterteilt. Diese Splittung verschafft einen Überblick über den für den einzelnen Lehrling erarbeiteten Mehrwert.

Subkategorie 2a: Umsetzung

Zentrale Frage dieser Unterkategorie ist: Was können die Lehrlingen von dem Gelernten umsetzen? Hierbei kann es sich um erlernte Techniken aber auch um erworbene

Kompetenzen handeln, welche innerhalb der Ausbildung hervorgehoben wurden und nun ihre Anwendung finden.

„Ja, also zwei Freunde haben gestritten von mir und da hab ich halt, zum Beispiel beim Zuhören, hab ich dann immer probiert zum Spiegeln und ja, keine Ahnung, es war irgendwie anders als sonst immer. Weil sonst bin ich dortn gessen, ja das und das, und so hab ich probiert zum Spiegeln, ja.“ (Nadine IP4, Z.65)

Die Umsetzung des Erlernten beschreiben die Lehrlinge durchaus als hilfreich und sehen es als einen Vorteil. *„A wenn ma des mit den andern Personen umgehn so lernt. Was da für Arten gibt, des ma des halt besser mit andere Leut umgehn kann. Und es is auf jeden Fall sehr hilfreich, wenn mas a im normalen Leben jetzt also im normalen Alltag kann man es auch anwenden ohne das man halt zwei Mediatoren so braucht, kann man des halt a anwendn, dass des net so weit ausse kommt, na. Irgendein Streit zum Beispiel oder irgendwas Anderes. Braucht ma net, um, da muss ma net unbedingt halt zum Streiten anfangen oder irgendwie so.“ (Marcel IP2, Z.41)* Techniken wie das aktive Zuhören und Spiegeln werden nun im privaten Bereich angewendet. So erzählt auch Melina von ihren Erfahrungen seitdem sie die Ausbildung besucht hat und was für Auswirkungen diese auch auf ihre Beziehung mit ihrer besten Freundin hat. *„(...)vorher hat man sich ja angeschrien oder hat sich, wie soll ich sagen, gedisst sag ich mal. Mit Wörtern einfach runter gemacht, geschimpft, manches Mal ist es sogar zur ah körperlichen Auseinandersetzung gekommen und das passiert einfach nicht mehr. Wir versuchen, ähm, sich zusammen zu setzen, ähm, widerzuspiegeln was der jeweilige Partner gesagt hat und ähm versuchen das einfach auf eine leichtere Möglichkeit diesen Streit, ähm, zu beseitigen und jetzt klappts einfach viel besser, weil ähm das ich das die ganzen Sachen gelernt hab, hab ich auch das Gefühl, dass andere Leute auch davon lernen. Weil dann wissen sie ja, so wie ichs vorher gemacht hab gehts nicht, so gehts einfach nicht. Und das hat auch meine beste Freundin zum Beispiel gesagt. Sie weiß, dass ich das gemacht hab und auch das ausgeübt hab, während ich mit ihr gestritten hab. Da hat sie gemerkt, dass es einfach ein eine gute Tätigkeit ist was ich gemacht hab und dass es ihr auch geholfen hat. Und sie das weiterhin viel ah auch so macht wie ich das jetzt mache. Also es hat ihr auch viel gebracht. Und ich muss sagen, dass ich schon lang nicht mehr mit ihr gestritten habe.“ (Melina IP7, Z.168)* Auch gewohnte Handlungen, wie das Spielen mit dem Handy, wurden überdacht: *„Irgendwie dem Anderen so ins Gsicht zu schaun, zum Beispiel. Man, eben, das ins Gsicht schaun find ich ur wichtig, weil der Andere zum Beispiel wenn man irgendwo am*

Handy umadum steht und sagt, „ja ja ja“ und irgendwie daran hab ich auch dacht. Weil dann denkt man sich, ja so haben wir das glernt und so mach mas jetzt und. Also den Anderen verständnisvoll zuzuhören und Ratschläge geben, also nicht die Lösung sagen, sondern zum Beispiel einfach nur beratschlägen, warum is das so. Und nachfragen eben, wie das ist.“ (Nadine IP4, Z.177) Durch die Umsetzung im Alltag, hat sich nicht nur – wie bereits oben erwähnt – das Konfliktverhalten der Lehrlinge verändert, sondern sie haben dadurch – wie unten beschrieben – einen persönlichen Profit erfahren.

Subkategorie 2b: Profit

Die Frage ist nicht nur was die Lehrlinge im privaten Bereich umsetzen können, sondern was es ihnen persönlich und subjektiv gesehen gebracht hat. Dabei kann es sich beispielsweise um ein erworbenes Zertifikat, eine Abwechslung vom Arbeitsalltag oder auch um eine Erleichterung in Konfliktsituationen handeln.

„(...)Also schau ich, dass ich Ausbildungschancen sammel, somit hab ich auch diese Chance genutzt, mehr oder weniger. Und ja eben, am nächsten Tag hab ich ma dacht, ok, ich bin eigentlich ein friedlicher Mensch, ich habs gern ruhig und ich schau immer, dass ich Konflikte lös und so und das ist eigentlich eine gute, andere Form zu sehen, wie man einen Konflikt lösen kann und deswegen hab ich das eigentlich angfangen und gmacht.“ (Peter IP6, Z.33)

Die Lehrlinge sahen die Ausbildung zum Teil als erfreuliche Abwechslung zum Arbeitsalltag - *„(...)und hab ma dacht vielleicht is das endlich a mal ne Abwechslung, was Neues was ich machen kann.“* (Bernd IP1, Z.53) - und zum Teil als zusätzliche Ausbildungschance - *„ich persönlich hamma zuerst, am Anfang dacht, okay ich mach das, weil es ist ein zusätzlicher Ausbildungspunkt. Den kann ich immer brauchen, weil ich nicht weiß wies ausschaut jobmäßig, ob ich übernommen werd vom Betrieb oder nicht.“* (Peter IP6, Z.33) - an. Mit dem Hineinwachsen in die Thematik und in die Gruppe, ist auch der für die Lehrlinge angesprochene Profit gestiegen. *„Obwohl ich ma am Anfang irgendwie nicht so ganz gwusst hab ob ich das wirklich machen will, hats ma dann (...) hats ma dann eigentlich sehr gut gfalln. Dann hab ich mich auch bemüht und ja ich bin froh dass ich jetzt das Zertifikat habe und ja. Es hat mir eigentlich sehr gut gfalln.“* (Stefan IP3, Z.28) Nicht nur die zahlreichen Techniken welche, wie bereits erwähnt, von den Lehrlingen angewendet werden, sondern auch die Peer-Mediation an sich, wird als Vorteil für die Jugendlichen angesprochen. *„Das*

ich medi mediieren halt kann mit Anderen. Also das ich Anderen bei Problemen helfen kann, wenn sie welche haben und ja. Das hat sichs eigentlich für mich gebracht, gelohnt, weil jetzt kann ich mit Anderen wenn sie Probleme haben, kann ich sagen „ja, willst mas erzählen. Und wenn du willst können wir ne Lösung finden, tja.“ Hätt ich gsagt.“ (David IP5, Z.222) Ein wesentlicher Bestandteil der Subkategorie ‚Profit‘, auf den ich auch in einer eigens gebildeten Kategorie weiter eingehen möchte, sind die Beziehungen und Freundschaften, welche innerhalb der Ausbildung entstanden und vertieft wurden. „Naja ich seh die Dinge jetzt aus einer anderen Sichtweise. Ich hab neue Freunde kennen gelernt, ich kenne andere Leute besser, und somit hats ma viel gebracht.“ (Bernd IP1, Z.33)

Subkategorie 2c: Persönliches Empfinden

An dieser Stelle wird das persönliche Empfinden als Peer-Mediator/in angesprochen. Interessant ist es zu erfahren, wie die Lehrlinge die Rolle des/der Peer-Mediator/in wahrnehmen und empfinden. Wie sie sich dabei fühlen und ob sie weiterhin diese Tätigkeit ausüben wollen.

„Nach außen hin präsentieren, sag ich a mal, mach ma noch immer dasselbe. Aber dennoch, wenn einer zu uns kommt, präsentieren wir uns natürlich anders. Weil wir natürlich einen anderen Hintergrund haben als die Anderen und danach muss ma halt auch gehn. Also wenn einer zu einem kommt und sagt, „ja heast ich brauch ne Mediation“, dann bin ich natürlich extrem aufgeschlossen gegenüber dem und keine Ahnung, wenn einer einfach so zu mir kommt dann denk ich ma halt auch, „ja, mach mas halt“ und so schaut das halt dann aus. Also nach außen hin wahrscheinlich immer noch derselbe Mensch aber im Inneren, wenn man dann wirklich nachschaut, ist man komplett anders.“ (Bernd IP1, Z.217)

Die Lehrlinge führen an, dass sie durch die integrative Ausbildung zu Peer-Mediatorinnen neues Selbstbewusstsein und Professionalität dazu gewonnen haben. „(...)und jetzt wo wirs, äh wo ich das professionell machen kann und machen darf, dann is das einfach viel leichter, weil, weil die Leute uns auch viel ernster nehmen wenn wir wirklich, ähm, auch fachmännisch sprechen.“ (Melina IP7, Z.76) Auch nach außen hin präsentieren sie sich nach eigenen Angaben anders. „Als Mediator müss ma halt Selbstvertrauen, selbstvertraulich wirken und eben nett auch und ja. Also das jetzt nicht so, die Konfliktparteien denken, naja die Mediatoren sind irgendwie komisch und so. Und, also eher nett wirken, eher.“ (Stefan IP3,

Z.114) Während der Ausbildung schlüpfen die Lehrlinge bereits, in Form von Rollenspielen, in die Rolle des/der Peer-Mediator/in, was für viele anfänglich ungewohnt und mit Nervosität verbunden war. *„Naja am Anfang a bissl nervös halt, natürlich, na. Aber dann nachm dritten, vierten Mal spielen is dann scho eh gut gungen. Wennst dann an zweiten hast, der da a bissl hilft, dann geht das natürlich a besser.“* (Marcel IP2, Z.197) Vor allem an das Spielen unter ihren Kollegen beschrieben viele der interviewten Lehrlinge als gewöhnungsbedürftig. *„(...)in der Wirklichkeit wenn man jetzt zwei hat, die man nicht kennt, wird das um einiges einfacher werden. Weil dann ist man halt denen gegenüber aufgeschlossen, hört sich das an und hat keine Meinung dazu. Normalerweise, sag ich a mal.“* (Bernd IP1, Z.133) Mit der Zeit wuchsen sie allesamt in diese Rolle hinein und fanden immer mehr Gefallen daran. *„Und als Mediator, ich hab mich ziemlich wohl in der Rolle gefühlt und fühl mich noch immer sehr wohl.“* (David IP5, Z.190) Auf die Frage ob sie weiterhin als Peer-Mediator/innen innerhalb der Lehrwerkstätte tätig sein wollen, antworten alle sieben interviewten Lehrlinge *„Auf jeden Fall. Auf jeden Fall. Solange ich dort bin, werd ich Peer-Mediator sein.“* (Bernd IP1, Z.233)

Kategorie 3: Kollektiver Nutzen

Dem individuellen, steht der kollektive Nutzen gegenüber. Angesprochen wird hiermit der Zweck für die Lehrwerkstätte, in der die Lehrlinge die integrative Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ absolviert haben und von nun an als Peer-Mediator/innen tätig sein werden. Diese Kategorie wurde anhand der Forschungsfrage deduktiv definiert. Im Zuge der Auswertung wurden direkt am Material drei Subkategorien gebildet, welche den kollektiven Nutzen für die Lehrwerkstätte darstellen oder widerlegen sollen.

Subkategorie 3a: Umsetzung

Nach Abschluss der Ausbildung mussten die Lehrlinge auf sich aufmerksam machen und die Tätigkeit als Peer-Mediator/innen innerhalb ihrer Lehrwerkstätte umsetzen. In dieser Unterkategorie soll auf dieses Vorhaben eingegangen werden.

„Ähm ja wir werden jetzt des Weiteren einen Postkasten aufhängen, das, die Plakate werd ma aufhängen. Wenn die Mappe fertig is, werden wir die Mappen, Mappe kopieren und eigentlich kopieren und auflegen und wir hoffen halt. Und wir werden jetzt noch nen zweiten Postkasten anfertigen, für die Mädchengarderobe drüben. Und, ja. Also.“ (David IP5, Z.226)

In der letzten regulären Einheit der Ausbildung hatten die Lehrlinge Zeit um sich über ihre Promotion innerhalb der Lehrwerkstätte Gedanken zu machen. Sie fertigten ein Plakat, eine Mappe und einen Postkasten, in den man „*Briefe oder Bitten oder unterschiedliche Sachn.*“ (Marcel IP2, Z.273) werfen kann, an und richteten eine gemeinsame E-Mail Adresse ein. Die Lehrlinge, welche die Ausbildung erfolgreich als Peer-Mediator/innen abgeschlossen hatten, haben nach der Ausbildung ein Rollenspiel vor ihren Kollegen und Kolleginnen außerhalb der Ausbildung vorgespielt. „*Die Prüfung muss ich sagen auf jeden Fall das war gut, dass ma eine gmacht haben. Ich mein sicher, es war in einer gewissen Weise was anderes als wie wenn ma jetzt einen realen Fall hätten. Bei der Prüfung haben wir einen vorgegebenen Fall bekommen, weil wir können jetzt nicht irgendwen nehmen. (...) weil dann im Endeffekt, es haben sich alle sehr gut konzentriert, haben alle mit gmacht brav also schön. Es hat wirklich gut funktioniert und ich hab mich auch nicht unwohl gfühlt aber ich glaub das liegt auch mehr an mir, weil mich stört das nicht, wenn ich vor Leuten red, die ich nicht kenn, also, ja.*“ (Peter IP6, Z.81) Wie bereits in der vorangegangenen Kategorie erwähnt, wollen alle interviewten Lehrlinge weiterhin Peer-Mediation in der Lehrwerkstätte ausüben und somit das Projekt umsetzen. „*Das auf jeden Fall. Weil es gibt immer irgendwelche Sachen. Es wird auch viel gemobbt in der Lehrwerkstätte und wir wollen gemeinsam, (...) bewirken dass in ah Firmen einfach keine Mobbereien oder sowas geben wird. Wir wollen einfach das Beste daraus machen, wir wollen Anderen zeigen, dass es auch auf einen anderen Weg geht. Man muss nicht ähh herumzicken, man muss sich nicht anpöbeln, man muss sich nicht schlagen, man muss sich nicht ärgern. Man kann zu uns gehen und wir helfen denen weiter.*“ (Melina IP7, Z. 148)

Subkategorie 3b: Inanspruchnahme

Da das Projekt ‚Peer-Mediation‘ sehr frisch ist und die integrative Ausbildung erst vor kurzem ihr Ende gefunden hat, kann an dieser Stelle nur auf die subjektive Sicht der Lehrlinge Bezug genommen werden. Relevant ist also ob die Lehrlinge, welche an der Ausbildung teilnahmen, an die Inanspruchnahme der Peer-Mediation innerhalb der Lehrwerkstätte, glauben.

„Also, ich glaub schon. Auf jeden Fall wenn zum Beispiel Streitereien sind und der Herr Kessler oder so sagt, ja, „geh, gehts zur Peer-Mediation“ oder so und dann glaub ich das schon. Ich glaub am Anfang werden noch ein paar sagen „ja nein da geh ich eh nicht hin.“ Aber wenn wirklich was ist, glaub ich schon, dass

sie das machen. Wenn zwei wirklich nicht miteinander auskommen, das haben wir auch schon gehabt und ja.“ (Nadine IP4, Z. 185)

Obwohl alle Lehrlinge hoffen, dass die Peer-Mediation innerhalb der Lehrwerkstätte in Anspruch genommen wird, ist die Meinung über den tatsächlichen Fall der Inanspruchnahme unter den interviewten Lehrlingen sehr unterschiedlich ausgefallen. Bernd und Nadine gehen davon aus, dass sie nur als Peer-Mediator/innen zum Zug kommen werden, wenn die Konfliktparteien von der Standortleitung zu ihnen geschickt werden. Bernd glaubt nicht, dass die Lehrlinge von alleine den Mut aufbringen würden an die Peer-Mediator/innen heranzutreten. *„Also wenn wirds in Anspruch genommen vom Chef. Ja, weil es is jetzt so. Gut ich hol mal weit aus und sag es ist so in unserer Gesellschaft, wenn man Gefühle zeigt, is man schwach. Es is einfach so. Und wenn ich jetzt sag in der Lehrwerkstätte, ich brauch eine Mediation, dann is das sozusagen, „ich bin verletzlich haut hin“. So in der Richtung und wenn ich das dann mach, dann bin ich Kleinfutter für die Andern.“* (Bernd IP1, Z.241) Marcel empfindet das Klima innerhalb der Lehrwerkstätte als sehr friedlich und geht daher nicht von einer Inanspruchnahme aus. *„(...)so streitmäßig gibts bei uns eigentlich, also ähmm in unserer Grupp'n gibts eigentlich net so viel Streitmäßiges. Und sonst krieg ich eigentlich net viel mit, außer in der Pause vielleicht aber da streit normal a kaner.“* (Marcel IP2, Z.265) David, Melina und Stefan denken, dass das Angebot in Anspruch genommen wird, da es einen Nutzen für die Lehrwerkstätte darstellen würde. *„(...)a das einfach, das in der Lehrwerkstätte, wenns jetzt nen Konflikt gibt, das einfach geklärt werden kann und nicht der Eine das reinfrisst in sich die ganze Zeit. Und keine Lösung wissen. Das jetzt einfach zu uns kommen können.“* (Stefan IP3, Z.122)

Subkategorie 3c: Wahrnehmung

Unter die Subkategorie ‚Wahrnehmung‘ werden die Ansichten und Standpunkte der Personen in der Lehrwerkstätte zusammengefasst, welche nicht an der integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen teilgenommen haben.

„Ja sie, ahh, also die Meisten haben gsagt, ja sie hätten auch ur gern gmacht. Und sagen, also, eigentlich, ja, eigentlich eh ur Gutes außer wie wir jedes Mal weggangen ist von der Arbeit, habens halt nix Gutes gsagt aber sonst habens eigentlich eh gsagt, dass alle ur gern dabei gwesen wären, die Meisten halt.“
(Nadine IP 4, Z.189)

Die Ansichten der Lehrlinge außerhalb der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ und der Lehrlingsausbildner/innen ist laut interviewten Lehrlingen sehr unterschiedlich ausgefallen und hat sich im Laufe der Zeit verändert. *„Ja, die san, ja, ahh, eher. Also was ich so mitkriegt hab. Ein paar unterstützen uns, ein paar sagen brauchst eh net. Des is halt so ein hin und her.“* (Marcel IP2, Z.97) Viele der Lehrlinge zeigen Interesse daran, wo ihre Kolleg/innen einmal die Woche hingegangen sind. *„Mhm. Das is a mal das Erste. „Was ist Mediation?“ Das hör ich durchgehend, ähnm, ja das Zweite ist, „warum hast du das gmacht?“ Meistens und „wie schaut das aus?“ Weiß nicht, „was passiert da?“ Und lauter so Sachen halt. Und dann erklär ich denen das halt und dann verstehns es meistens eh. Nur um das wirklich, sag ma mal zu teilen, muss man das scho selber machen. Also“* (Bernd IP1, Z.225) Auch die Lehrlingsausbildner/innen zeigten anfangs Skepsis, unterstützten dann aber zum Großteil den Wunsch der Lehrlinge an dieser Ausbildung teilzunehmen. *„Aso, ja, ähnm. Ich find das hat eigentlich sehr gut funktioniert, weil ich mein, na klar die Ausbildner zerst immer ein bissl skeptisch. „So was ist das und warum geht ihr dort hin und wieso seid ihr nicht da?“ Dann hammes ihnen kurz erklärt und dann warn eigentlich, habn alle immer gsagt: „Ok das is eigentlich eh was ganz tolles, könnts ruhig gehn, also von uns habt die Erlaubnis.“ Und der Herr K. war, was ich so mitkriegt hab, von Anfang an dafür. Weil das an sich eine sehr gute Sache ist. Und vor allem wir sind ja jetzt auch im Haus tätig, in der Lehrwerkstatt selber und somit helfen wir ja noch zusätzlich. Helfen wir eigentlich den Chefs und den Ausbildnern. Also muss es denen irgendwo gefallen.“* (Peter IP6, Z.73) Mit dem Rollenspiel, welches nach der Ausbildung im Haus vorgespielt wurde, stießen die Lehrlinge durchwegs auf positive Kritik: *„Ja also, warn eigentlich sehr gut. Die, auch die Kritik war gut, es war sehr gute Kritik auch, auch von den Beobachtern, was auch bei der Mediation dabei warn. Ja und das Publikum, war eigentlich, hat auch passt und hat eigentlich auch sehr positiv zugestimmt. Das sie auch kommen werden wenn sie Konflikte haben.“* (Stefan IP3, Z.132)

Kategorie 4: Persönliche Beziehungen

Die Kategorie, welche die persönlichen Beziehungen, die die Lehrlinge innerhalb und durch die Ausbildung erlebt haben, umfasst, wurde deduktiv gebildet. Ihre Subkategorien wurden durch die Bearbeitung des Materials entdeckt und definiert.

Subkategorie 4a: Gruppendynamik

Schon bei der Durchführung der sieben Interviews wurde mir rasch klar, dass nicht nur ich der Meinung war, unser Team sei ein sehr dynamisches. Die interviewten Lehrlinge berichteten zahlreich über die interpersonellen Veränderungen und Teambildung.

„Ja in der Gruppe, eher in der Gruppe. Also nicht in der Lehrleitung, sondern daher bin ich mir eigentlich nicht vernachlässigt vorkommen aber irgendwie in der Gruppe das gegenseitig aufstacheln immer, das war nicht gut aber das hat dann eh nachlassen mit der Zeit. „(Stefan IP3, Z.54)

„Ahh, weil von Anfang drauf geschaut worden is. In der ganzen Gruppe unter uns, das alle zamhalten und das nichts nach Außen dringt. Das heißt wir haben uns wirklich, wir haben wirklich frei sagen können was uns stört, was wir gern haben ohne uns Gedanken zu machen, dass es hinter unserem Rücken wer erzählt. Und das war das, das war das gute dran, das hats glaub ich ausgemacht. Dass das von Anfang an klar war.“ (Peter IP6, Z.105)

Von allen sieben befragten Lehrlingen wurde der Gruppenzusammenhalt als äußerst positiv und wichtig beschrieben. Einig waren sich ebenso alle darüber, dass sie diesbezüglich in den drei Monaten einen großen Wandel durchlebt haben. *„Naja gut, die Gruppe am Anfang. Ein paar haben sich gekannt, ein paar nicht. So genauso wenig wie wir die Leiter gekannt haben, haben die Leiter uns gekannt. Is eh klar. Und untereinander hat sich, muss ich sagen, hat sich dennoch einiges verbessert. Also wir kennen den Andern sicher um einiges mehr als vorher was sich natürlich auch viel bringt im Team. (Bernd IP1, Z.205)* Für die Lehrlinge wurde der Gruppenzusammenhalt ein wesentlicher Bestandteil der Ausbildung und wurde von allen als großer Profit titulierte. *„Wirklich gut hab ich gefunden, dass ma ganz ehrlich neue Freunde und Kameraden dazu gwonnen hat. Das war für mich, ganz ehrlich, das tollste an der Ausbildung. Das ma wirklich Leute, die ich so in der Arbeit nie angesprochen hätt, dass ich die jetzt kennen gelernt hab und eigentlich ein bisschen seh, die sind eh ok, die sind ganz cool. Mit denen kann man auch was anfangen und was machen. Das war das, find ich, schönste dran, das war das tollste.“ (Peter IP6, Z.101)* Als wichtige Gründe für die Gruppenzusammenführung wurden von den Lehrlingen die Spiele und Stimmungsrunden angeführt, auf die ich jetzt noch separat Bezug nehmen werde.

Subkategorie 4b: Spiele

Spiele fördern die Teamarbeit und die Gruppendynamik. Sie erleichtern das Erlernen der Theorie und dienen dazu, einander besser kennen zu lernen. Spannend war es zu erfahren, wie die Lehrlinge, ohne dieses Vorwissen, die Spiele wahrgenommen haben.

„Schätzungweise waren alle Spiele mit Sinn dahinter. Aber besonders, schätz ich a mal, war das Spiel auch die Gemeinde. Weils da viel um Zusammenhalt gegangen is und um die Einigkeit von der Gruppe, dass sie sich alle einig warn. Und das man sich, wies halt im Spiel halt so war, das man sich auf eine Person gemeinsam einigt und nicht das drei Leute sagen so und drei Leute so sagen. Sondern das man das ausdiskutiert und sich wirklich gemeinsam auf einen Punkt einigt. Und um auf das is eigentlich, wenn ich jetzt so drüber nachdenk, haben die meisten Spiele darauf passiert.“ (Peter IP6, Z.129)

Die Spiele konnten fast allen interviewten Lehrlingen nicht genug sein. „(...)mehr Spiele“ (Peter IP6, Z.113) „Spielen, die Spiele, die warn super.“ (Marcel IP2, Z.125) So wurden Spiele wie die ‚Black Stories‘ und ‚Die Gemeinde‘ zu einem traditionellen Bestandteil der Ausbildung. *„Aber besonders, schätz ich a mal, war das Spiel auch die Gemeinde. Weils da viel um Zusammenhalt gegangen is und um die Einigkeit von der Gruppe, dass sie sich alle einig warn. Und das man sich, wies halt im Spiel halt so war, das man sich auf eine Person gemeinsam einigt und nicht das drei Leute sagen so und drei Leute so sagen. Sondern das man das ausdiskutiert und sich wirklich gemeinsam auf einen Punkt einigt. Und um auf das is eigentlich, wenn ich jetzt so drüber nachdenk, haben die meisten Spiele darauf passiert“ (Peter IP6, Z. 129)* Auch für die Lehrlinge war klar, die Spiele sind unter anderem für den wachsenden Zusammenhalt innerhalb der Gruppe verantwortlich. *„Ja, wenn wir dann halt die Spiele ghabt haben und so, also mit Teamwork, so habn uns halt besser kennen glernt und so hamma dann viel besser, also miteinander reden können und ja, offener wie vorher.“ (Nadine IP4, Z.113)* Durch Spaß und Zusammenarbeit konnte laut interviewten Lehrlingen Vertrauen aufgebaut werden. *„Ich glaub eben weil wir so viel miteinander zum tun ghabt habn, wie in letzter Zeit zum Beispiel. Wir sind ja jeder in einer anderen Gruppe und da kennt man sich vielleicht vom Sehen oder so aber wenn ma dann wirklich mit den Leuten was zum Tun hat und sie besser kennen lernt und dann noch Spiele mit ihnen spielt, die was lustig sind. Dann kommt das irgendwie alles schon zusammen und dann wachst man einfach zusammen, ja. So, so wies, so funktioniert eben Teamarbeit und wenn man dann den Andern vertrauen kann,*

zum Beispiel bei dem einen Spiel, dann wird das noch größer und wenn man da Spaß hat zusammen und zusammen lacht, find ich.“ (Nadine IP4, Z.165)

Subkategorie 4c: Stimmungsrunden

Die so genannten Stimmungsrunden stellten den Einstieg jeder Ausbildungseinheit dar. Fast alle interviewten Lehrlinge thematisierten diese jedoch und bildeten so für mich diese so wesentlich gewordene Subkategorie.

*„Die Stimmungsrunde war natürlich auch gut, weil da kannst natürlich gleich sagen was da am Popschi geht und des is dann scho a bissl a Erleichterung vom Tag. Wennst das irgendwem sagen kannst, a wenns net so wichtig ist. Aber trotzdem kannst halt irgendwas sagen. Das hast normal net, i mein da Papa fragt mi zwar a was war aber i sag, eh nix, war eh a normaler Tag. Eh wie immer“
(Marcel IP2, Z.125)*

Wie bereits angesprochen nahmen fast alle interviewten Lehrlinge von sich aus auf die traditionelle Stimmungsrunde Bezug. *„Ja das ma eben sagen hat können, wie man sich fühlt. Und wenns einem nicht so gut gungen ist, dass man sich vielleicht aussprechen hätt können und das hat ma eigentlich gfalln, ja.“ (Stefan IP3, Z.86)* Sie sahen es nicht nur als Möglichkeit an sich einander besser kennen zu lernen, sondern auch um sich einander mitzuteilen. *„Ich glaub, dass man über Sachen redet, die man im Alltag nicht macht. Man redet einfach drüber, über was ma denkt, was ma wahrscheinlich heutzutage über Facebook macht aber (lacht) aber so halt zwischenmenschlich mit anderen Leuten macht, was man wahrscheinlich früher gmacht hat, ich weiß es nicht. Aber heut macht mas eben nicht mehr, da redet ma eher über Games, keine Ahnung Fortgehen, Saufen und solche Sachen also da fallen die Gefühle halt wirklich unterm Tisch und über das, weiß ich nicht, das bringt die Leute einfach zusammen.“ (Bernd IP1, Z.269)*

Kategorie 5: Die integrative Ausbildung ‚Peer-Mediation‘

Die fünfte und somit letzte Kategorie meiner Analyse ist unter anderem die Einzige, deren Subkategorien zum Teil ebenso vorab und theoriegeleitet gebildet wurden. Sinn dieser Kategorie ist es die Qualität der Ausbildung als Ganzes zu erfassen. Bezogen habe ich mich diesbezüglich auf die Aufteilung von Merchel (2001) in Konzept-, Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität, welche meine Unterkategorien bilden und den Erfolg oder Misserfolg der

Ausbildung darstellen. „*Erhebt man in der Sozialen Arbeit die Forderung nach einer „objektiven Qualitätsdefinition“ (...) dann hat man bereits die zentrale Eigenschaft des Qualitätsbegriffs verfehlt*“ (Merchel 2001, S.35). Der Qualitätsbegriff hat daher Diskurscharakter wodurch erst ein Konstrukt entstehen kann. Durch diese Komplexität ist es ratsam pragmatische Qualitätsdimensionen zu definieren. Diesbezüglich bezieht sich Merchel (2001) auch die bereits weitverbreitete Aufteilung in Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität. Zwischen diesen Dimensionen bestehen fließende Übergänge und es sind kaum strikte Trennungslinien zu kennzeichnen. Für meine Arbeit werde ich die genannten Ebenen, um die Dimension der Konzeptqualität ergänzen (vgl. Merchel 2001, S.39f.).

Als induktiv definierte Subkategorie kam bei der Bearbeitung des Materials noch das subjektive Empfinden der gesamten Ausbildung dazu.

Kategorie 5a: Konzeptqualität

Die Unterkategorie der Konzeptqualität umfasst die Umsetzung und Vorgehensweise der Ausbildung, die Unterstützung der Lehrgangsleiterinnen und der Lehrwerkstätte und den Zugang der Ausbildung.

„Ja also die Unterstützung von dem war sehr gut. Weil das sich, dass sie sich bemüht haben, das ma das machen können die Mediation und dass sie das zulassen haben. Und die Ausbildner, dass sie uns zur Mediation gehn haben lassen. Und ja, von der Seite simma eigentlich ganz gut unterstützt worden, ja.“
(Stefan IP3, Z.68)

Die Umsetzung der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ wurde von allen interviewten Lehrlingen von Beginn an als sehr positiv dargestellt. „*Also anfangen hats damit, das halt die Olivia und die Esther zu uns in die Arbeit kommen sind und sie haben a mal gefragt wer sich für Peer-Mediation interessiert. Habens uns auch kurz erklärt, dass ma uns a bissl was vorstelln können und dann hamma halt angesucht beim Chef, ob ma eine Schnupperstunde einrichten können. Die hamma zum Glück bekommen (...)*“ (Peter IP6, Z.33) Ebenso fühlten sie sich nicht nur von den Lehrgangsleiterinnen gut unterstützt, sondern haben auch die anderen Teilnehmer/innen innerhalb der Ausbildung als sehr unterstützend empfunden. „*Also die Unterstützung war auf jeden Fall immer da, jetzt hatte man Fragen oder irgendwelche Beschwerden konnte man direkt zu der Person gehen und man hat halt vernünftig miteinander*

gredet und die Unterstützung war einfach da.“ (Melina IP7, Z.92) „Also von euch beiden, ja. Von den, von meinen Arbeitskollegen, also, die die dabei waren, Ja. Also die dabei warn in der Gruppe schon, ja.(...)zum Beispiel der Peter. Also hat ma auch ziemlich irgendwie, manchmal aus der Patsche geholfen wenn ich mal nicht weiter wusste (...)“ (David IP5, Z.134, 138)

Subkategorie 5b: Strukturqualität

Mit der Unterkategorie der Strukturqualität sind die materiellen, finanziellen, zeitlichen und personellen Rahmenbedingungen gemeint. Wesentlich hierbei war auch, was den Lehrlingen an der integrativen Ausbildung besonders gut gefallen und woran es gemangelt hat.

„(...)die Ausbildung hat passt, die Informationen warn ausreichend, die Stunden warn ausreichend. Das einzige was ich halt gsagt hätt, wo ma wenn man das wirklich machen will und sich da auch reinversetzt, dass ma eben mehr Stunden einbaut. Aber das ist auch schon ein sehr kleiner Punkt, den man variieren kann wie man will.“ (Bernd IP1, Z.169)

Was die zeitlichen Rahmenbedingungen der Ausbildung betrifft, waren sich die interviewten Lehrlinge nicht einig. Während sich beispielsweise Bernd und Melina dafür aussprachen die Stundenzahl der Ausbildung auszuweiten, würde Stefan eine Ausweitung des Zeitrahmens nicht zustimmen. *„Ja also die, das is eigentlich alles sehr gut gewesen, dass ma das jetzta so einmal in der Woche nur gmacht haben. Weil sonst wär das glaub ich eh immer zu viel gwesen(...)“ (Stefan IP3, Z.64)* Auch Peter, Nadine und Marcel empfanden die vorgegebene Zeit als passend. Unsere am Ende noch hinzugefügte Einheit wurde allerdings als sehr positiv aufgenommen. *„Ja es war so, vom Zeitraum her wars gut eigentlich. Und das mas auch länger gmacht haben, als eigentlich geplant war, hab ich besser gfunden. Weil mas eigentlich nicht, noch nicht, so gut gekonnt haben, dass ma einen echten Konflikt wirklich machen können.“ (Stefan IP3, Z.102)* Nadine hätte sich einen geschlechterbezogenen Ausgleich innerhalb der Ausbildung gewünscht. *„Das man zum Beispiel, ahmm, wirklich Mädchen und Buben genau gleich viele. Weil bei uns haben ja die Mädchen, dann ur viele aufhört, dann warn nur noch die Melina und ich da. Das war halt, die Burschn habn uns eh ur gut aufgenommen und so aber es war dann halt schon irgendwie, ja, keine Ahnung, anders. Als vor Beginn wo mehrere Mädchen da warn.“ (Nadine IP4, Z.105)* Wie bereits erwähnt haben den Lehrlingen besonders die Spiele und die Stimmungsrunden gefallen, worauf sie auch im

Laufe ihres Interviews immer wieder Bezug nehmen. Die Rollenspiele sind ebenso sehr gut angekommen und mehrmals erwähnt worden. *„Die Rollenspiele haben mir sehr Spaß gemacht, also es war auch ziemlich lustig, sag ich jetzt mal. Ahhmm am besten haben mir eben die Rollenspiele gefallen, mir fällt es jetzt auch leicht als Mediator zu spielen. Wie ich vorher, vorher war ich ja sehr nervös. Ja, ähmm. Ja. Es hat ma halt ziemlich, ja war ziemlich cool.“* (David IP5, Z.78)

Subkategorie 5c: Prozessqualität

Die Ebene der Prozessqualität umfasst die Gesamtheit aller Aktivitäten innerhalb der integrativen Ausbildung. Konkret wollte ich von den Lehrlingen wissen, wodurch sie am meisten gelernt haben, wie sie die vier Standbeine der Ausbildung – Theorie, Spiel, Gruppenarbeiten und Rollenspiele – empfunden haben und ob sie sich in den Prozess ausreichend einbringen konnten.

„Sprich Plakate. Die Gruppenausarbeitungen. Also ich find wir haben ziemlich gut in der Gruppe gearbeitet, es war ziemlich, ich sag jetzt mal, a kleine Gaude in der Gruppe. Also wie wir auch öfters gearbeitet haben, vor allem die Ab, die Abschluss, wie ma Mappe und Plakat hergestellt haben, es war ziemlich, ich sag jetzt mal, es hat Denken erfordert also es erfordert zum Teil Denken. Wie macht man das am besten, wie pickt man die Fotos hin, wie gestaltet man am besten dass das nach was aussieht. Und, ja, war eigentlich ziemlich gut. Also mit den Puzzleteile, wie wir das gemacht haben mit den Puzzleteilen und mit Phasen, das war ziemlich lustig, weil sonst müsst ich, hätt ich mich ja nicht so abpecken müssen, richtig lachen, ahhmm und ja.“ (David IP5, Z.178)

Auch bei der Frage, wodurch die Lehrlinge am meisten gelernt hätten, wurden die Spiele erneut zur Sprache gebracht. *„Ahhmm, da muss ich jetzt ganz ehrlich sagen, es sind wieder die Spiele. Weils einfach der Gruppenzusammenhalt war, ich mein ich hab, ich arbeit gern in Gruppen von Grund auf schon aber das hat ma, das noch a mal verstärkt und ich muss sagen da hab ich einiges dazu glernt. Und wir haben, wenn ich, wir haben glaubt alle das sind nur Spiele für dazwischen aber wenn man im Nachhinein drüber nachdenkt, das hat uns wirklich was bracht. Das möcht ma gar nicht glauben, ich kanns grad selber nicht glauben muss ich ehrlich.“* (Peter IP6, Z. 149) Ebenso wurden die Rollenspiele oftmals angesprochen *„Also es warn eindeutig die Rollenspiele. Weil es war authentisch, es war einfach real. Es war was wo*

man was draus lernen konnte, wies in Wirklichkeit aussieht und ich mein, desto mehr man irgendwie die Rollenspiele gemacht hat, desto sicherer ist man sich geworden und ja, desto besser ist gelaufen.“ (Bernd IP1, Z.117) Auch die Gruppenarbeiten betreffend waren sich die interviewten Lehrlinge darüber einig, dass sie sich überall ausreichend in den Prozess einbringen konnten. „Äh, ich wollt immer schreiben. Ich weiß, ich mag es einfach auf Plakaten zu schreiben. Ich hab immer mit den Leuten ausgemacht, darf ich schreiben darf ich schreiben. Sie haben dann eh immer ja gesagt. Und ich hab's, aber eh auch immer abgewechselt. Also es gab kaum irgendetwas da wo ich sagen kann, ja der konnte sich nicht einbringen oder ich konnte mich da nicht einbringen, es hat alle, es haben sich alle gut eingebracht und es hat auch alles super funktioniert.“ (Melina IP7, Z.136)

Subkategorie 5d: Ergebnisqualität

In dieser Unterkategorie ist die Zufriedenheit der Lehrlinge in Bezug auf die Ausbildung von Bedeutung. Was können sie vom Gesamtpaket mitnehmen, empfinden sie das Erlernte als sinnvoll und wie wird es für sie – als Peer-Mediator/innen – weitergehen?

„Na also im Großen und Ganzen fand ich die Ausbildung ziemlich cool und ja, wie gesagt, ich würd sie weiterempfehlen und bin froh dass ich das jetzt in der Lehrwerkstätte machen kann.“ (David IP5, Z.338)

Auch in dieser Hinsicht herrscht unter den interviewten Lehrlingen Einigkeit. In Summe bewerten sie die Ausbildung als äußerst sinnvoll, würden diese jederzeit erneut durchlaufen und auf jeden Fall weiterempfehlen. Sie wird als eine „(...)eine neue Erfahrung“ bezeichnet, durch die man „(...)sehr viel davon mitnehmen“ kann. (Bernd IP1, Z.185) *„Die Ausbildung hat mir viel gebracht, ich weiß dass ich mit den andern Leuten umzugehen habe. Ich weiß wie ich mit den Leuten auch in Zukunft umgehen werde und ich werd einfach vorher nicht so, wie soll ich sagen, wenn ich mit jemanden streite, kritisch mit ihm umgehen. Ich werde einfach versuchen mich in die Lage hinein zu versetzen. Ich werd den, ah die, den oder diejenige auch bitten sich in meine Lage hinein zu versetzen und dann werden wir dieses Problem gemeinsam behandeln. Auch wenn ich, kann sein, dass es bei manchen Streit, ah Streitigkeiten einen zweiten Mediator brauche oder jemanden der was uns managed, sag ich mal, damit wir das wieder auf die Reihe bekommen. Also so.“ (Melina IP7, Z.144) Letztendlich „ist jeder zufrieden dort rausgegangen. Der Eine vielleicht mehr als der Andere. Man weiß es nicht.“ (Bernd IP1, Z.201)*

Mit dieser Unterkategorie wird die persönliche Meinung der Lehrlinge über die gesamte Ausbildung zusammengefasst. Sie enthält Sichtweisen und Statements, welche sich nicht auf einen spezifischen Teil der Ausbildung festmachen lassen.

Die Subkategorie ‚subjektives Empfinden der Ausbildung‘ möchte ich anhand aussagekräftiger Zitate und einem erarbeiteten Plakat darstellen (siehe Foto rechts unten):

hamma Spaß ghabt“ (Nadine IP4, Z.53) „Es war einfach ur super und ich würds immer wieder (...) tun.“

ziemlich lustig, es war cool,
informativ wars. Ja.“ (David IP5,

Z.170) „Es war echt eine gute Chance, also neue Leute zu kennen.“

[illegible]

In diesem Kapitel werde ich die Ergebnisse, welche ich im vorangegangenen Kapitel darstellte, im Hinblick auf meine zentrale Forschungsfrage und deren Subfragestellungen diskutieren und im Zuge diese beantworten. Zu diesem Zweck möchte ich an dieser Stelle nochmals meine Forschungsfragen aufzeigen.

Zentrale Forschungsfrage

- Inwiefern wird durch das Erlernen und Praktizieren von Peer-Mediation innerhalb einer Lehrwerkstätte das Konfliktverhalten verbessert?

Subfragestellungen

- Welche zwischenmenschlichen Konflikte sind im Arbeitsalltag von Jugendlichen in einer Lehrwerkstätte vorherrschend?
- Wie sehen die Konfliktkultur und der Konfliktumgang innerhalb der Lehrwerkstätte aus?
- Inwiefern kann das Konfliktverhalten der Teilnehmer/innen durch die Ausbildung verändert werden?

Die zwischenmenschlichen Konflikte der Jugendlichen innerhalb der Lehrwerkstätte werden von den interviewten Lehrlingen sehr unterschiedlich aufgefasst. Während beispielsweise Marcel davon erzählt, dass er wenig Streit und Zankereien innerhalb der Lehrwerkstätte wahrnimmt, redet David viel über seine Erfahrungen als weniger beliebter Lehrling. *„Na also wir haben uns meistens nie angeredet, ausm Weg gängen, nur Mahlzeit gsagt oder guten Morgen, Morgen oder so. Mehr nicht, ich hab früher nie mit Anderen, mit denen, geredet. Ja, also, der Einzige mit den, mit derer, gredet hab is die Melina und mehr nicht, hä. Also wie sie dann auch alle erfahren haben, was ich eben für ein Hobby hab, sprich Bahnansagen und so. Ja ähm. Da habens mich dann für nen Narren gehalten und verarscht und verarscht.“* (David IP5, Z.294) Jeffreys-Duden (2000) führt, basierend auf den Überlegungen von Morton Deutsch, fünf Kategorien an, denen so genannte Konfliktauslöser zu zuordnen sind. Die Kontrolle über den Besitz und Ressourcen, wie Spielzeug, Geld oder Wasser. Differenzierte Meinungen über Geschmack oder Stil. Unterschiedliche Werte und grundsätzliche Überzeugungen, wie politische oder religiöse Ansichten. Unterschiedliche Wahrnehmung über einen Sachverhalt oder Tatbestand. Und das differenzierte Betrachten über die Art der Beziehung untereinander und deren einhergehenden Erwartungen (vgl. Jeffreys-Duden 2000, S.23). David geht in seinen Erzählungen vor allem die zweite Kategorie ‚Unterschiedliche Meinungen über Geschmack oder Stil‘ ein, so erzählt er über seine erlebte Ausgrenzung innerhalb der Lehrwerkstätte aufgrund seiner Kleidung. *„(...)ich war ja nicht ganz sehr beliebt am Anfang schon von Anfang an in der Lehrwerkstätte eben weil ich mit einem bescheuerten Leiberl herum gerannt bin was keine wollen hat beziehungsweise was a) jeder lustig gefunden hat, ich wurde bis erst vor kurzem sehr lange ausgespottet damit, eben und ja.“* (David IP5, Z. 278) Seine zahlreichen Vorerfahrungen mit Konflikten führten dazu, dass

er sich bei den Rollenspielen oftmals in den jeweiligen Konfliktparteien wiedererkannte. „(...)manches denk ich ma, das kenn ich, das hab ich gut miterlebt und das kenn ich ganz gut ja. Ja. Das hab ich ganz gut miterlebt ghabt, ja. Weil das Beispiel mit der Sporthose, zum Beispiel, das kenn ich, weil die haben meistens. Früher habens mir immer meine Turnsachen weggenommen, habens mit Fußball gspielt in der Garderobe und ich hab immer schau müssen, dass ich als Erster umzogen war.“ (David IP5, Z.310) Durch die integrative Ausbildung und die dazugehörige Teambildung, fühlt sich David nun besser aufgehoben und hat auch einen Ort gefunden, wo seine Hobbies, wie beispielsweise das Bahnansagen, nicht nur toleriert werden, sondern er auch seinen Stolz zeigen kann „(...)Sagt keiner was weiter und die findens, ich glaub die finden das auch ganz cool, weil es kann ja nicht jeder sowas. (lacht) Die Chris Lohner braucht an Zettel, ich brauchen keinen. Ähhmm...ja.“ (David IP5, Z.302) Auch Melina nimmt sehr viel Bezug auf ihre Kindheit in Verbindung mit Konflikten, Mobbing und Vorurteilen, „weil ich muss sagen ich hab keine leichte Kindheit gehabt. Ich wurde in der von Volksschule an bis zur Hauptschule immer gemobbt.“ (Melina IP7, Z.60) Sie ist wie David der Meinung, dass viele Konflikte und Vorurteile innerhalb der Lehrwerkstätte vorherrschen und sieht in der Peer-Mediation die Chance dies zu verändern. „Weil es gibt immer irgendwelche Sachen. Es wird auch viel gemobbt in der Lehrwerkstätte und wir wollen gemeinsam (...) bewirken dass in ah Firmen einfach keine Mobbereien oder sowas geben wird. Wir wollen einfach das Beste daraus machen, wir wollen Anderen zeigen, dass es auch auf einen anderen Weg geht. Man muss nicht ähh herumzicken, man muss sich nicht anpöbeln, man muss sich nicht schlagen, man muss sich nicht ärgern. Man kann zu uns gehen und wir helfen denen weiter.“ (Melina IP7, Z.148) Peter hingegen erzählt wenig von Erfahrungen mit Konflikten und beschreibt sich als sehr ruhige und harmonische Person, was neben der zusätzlichen Ausbildungschance mit einem Grund für seine Anmeldung zur Ausbildung darstellte. „(...)ich bin eigentlich ein friedlicher Mensch, ich habs gern ruhig und ich schau immer, dass ich Konflikte lös und so und das ist eigentlich eine gute, andere Form zu sehen, wie man einen Konflikt lösen kann und deswegen hab ich das eigentlich angfangen und gmacht.“ (Peter IP6, Z.33) Ob sie nun viele Erfahrungen mit Konflikten sammelten oder wenig damit in Berührung kamen, einig waren sie sich darüber, dass sie es nicht mögen, „(...)wenn jemand Vorurteile über einen anderen Menschen macht, den man nicht kennt.“ (Melina IP7, Z.172) und sehen in der Peer-Mediation „eine sehr gute Möglichkeit Konflikte zu lösen und vor allem auch eine angenehme Möglichkeit und somit hoff ichs, dass in Anspruch genommen wird.“ (Peter IP6, Z. 93)

Auf die Subfragestellung, wie die Konfliktkultur innerhalb der Lehrwerkstätte ausgesehen hat und wie mit Konflikten umgegangen wurde, kann ich in meiner Diplomarbeit keine Stellung nehmen, da, wie bereits erwähnt, der Rücklauf der vorab ausgeteilten Fragebögen zu gering und daher nicht aussagekräftig war. Nun wurde in der Lehrwerkstätte eine neue Möglichkeit zum Umgang mit Konflikten geschaffen, welche von den Lehrlingen in Anspruch genommen werden kann. Bei der Frage, ob sich dieses Angebot etablieren wird, scheiden sich bei den Lehrlingen die Geister. Über die Tatsache, dass sie ihre Funktion als Peer-Mediator/innen ausüben wollen, herrscht allerdings große Einigkeit. Alle sieben interviewten Lehrlinge führten an, dass sie weiterhin als Peer-Mediator/innen tätig sein wollen. Sie empfinden das Angebot der Peer-Mediation nicht nur als eine funktionierende Option gewaltfrei Konflikte zu lösen, sondern haben auch das Gefühl etwas Gutes zu tun. *„Ja, weils einfach zur privaten Konflikten auch dazu führt, dass man sie leichter lösen kann. Und weil man einfach anderen Menschen auch helfen kann, wenn sie Konflikte haben und es is auch, wenn, weil man auch was Gutes tut, eigentlich damit.“* (Stefan IP3, Z.142) Ob es sich durchsetzen wird, wird sich noch weisen. Peter geht jedenfalls davon aus, dass dieses Projekt, falls ausreichend beworben, gut umgesetzt und in Anspruch genommen werden kann.. Wichtig findet er hierbei, dass *„(...)sich die Leute auch ein bissl auskennen. Das ma denen nicht komplett fremd vorkommen, wenn sie zu uns zur Mediation kommen und sich schon uns anvertrauen.“* (Peter IP6, Z.194)

Die zentrale Forschungsfrage, inwiefern sich das Konfliktverhalten durch das Erlernen und Praktizieren von Peer-Mediation innerhalb einer Lehrwerkstätte verbessert hat, möchte ich an dieser Stelle der dritten Subfragestellung, wie sich das Konfliktverhalten der einzelnen Teilnehmerinnen durch die Ausbildung verändert hat, gegenüber stellen. Ob und inwiefern sich das Konfliktverhalten innerhalb der Lehrwerkstätte verändert beziehungsweise verbessert hat, muss laut den interviewten Lehrlingen erneut gesplittet und getrennt betrachtet werden. So geht beispielsweise Bernd davon aus, dass das Projekt zwar für die ganze Lehrwerkstätte eine Bereicherung gewesen ist, *„(...) das heißt jedem hat das sicher irgendwie bereichert sag ma mal, also jeder hats gmerkt und demnach glaub ich auch das jetzt anders, also a bissl anders, über uns denken zumindest. Also hoff ich a mal. Weil es soll ja doch was Positives mit sich bringen.“* (Bernd IP1, Z.221), das Konfliktverhalten sich aber nur bei den Teilnehmer/innen innerhalb der Ausbildung verbessert hat, *„(...) weil sich nicht wirklich viele ein Beispiel an uns nehmen. Weil sie denken sich, „ja das is wieder irgendein Kurs, den macht ma und dann is a vorbei“ und dann sag ich mal so, scheißt ma sich nix drum und das wars dann. Aber für uns, die das halt dann gmacht haben ah für die is das dann doch anders.“*

Also die denken anders drüber, aber dies nicht gmacht haben denken sich, „das is wieder irgendein Kurs, den hab ich gmacht, fertig.“ (Bernd IP1, Z.253) Auch durch das Rollenspiel, welches zum Abschluss innerhalb der Lehrwerkstätte vorgetragen wurde, konnten Lehrlinge außerhalb der Ausbildung laut Bernd einen Nutzen daraus ziehen. „(...)sie haben halt mitgenommen, dass sie wenn sie Konflikt haben oder so, solln sie immer zuerst mit den Personen selber reden und wenn das nicht hilft, kann man sich eben Hilfe von uns holen, zum Beispiel. Also nicht, dass das irgendwie großartig ausartet.“ (Bernd IP1, Z.109) Und auch die restlichen Lehrlinge sind sich einig darüber, dass das Projekt ‚Peer-Mediation‘ eine Chance für die Lehrwerkstätte darstellt, „(...)weil wenn jemand Probleme hat und er möchte nicht mit den Lehrlingsausbildnern reden, kann man ruhig sich an uns wenden. Und ich denk schon, dass das ne gute Sache is (...)“ (David IP5, Z.274) welche genutzt wurde und auch weiterhin genutzt werden sollte, „Nur ein Tipp, machts das einfach ur oft, egal wie oft, oft genug, oft genug.“ (Melina IP7, 128)

Das Konfliktverhalten der Lehrlinge, welche an der integrativen Ausbildung zu Peer-Mediator/innen teilnahmen, hat sich laut eigenen Angaben gravierend verändert. Alle sieben interviewten Lehrlinge erzählen von Konfliktsituationen innerhalb der Familie, des Freundeskreises oder der Lehrwerkstätte, wo sie erlernte Techniken bereits anwenden konnten. „(...)wenn ich streite mit meiner besten Freundin und diese Sachen anwende, die was ich gelernt hab, dann fällt der Streit sofort weg. Also ich fang dann an vernünftig zu reden und es gibt keine Schreierei, es gibt keine Zickereien, es ist einfach viel chilliger so.“ (Melina IP7, Z.80) Das Verständnis von Konflikten hat sich für sie geändert, wodurch sie beispielsweise auch entstehende Streitigkeiten vor deren Eskalation stoppen können. „Und es is auf jeden Fall sehr hilfreich, wenn mas a im normalen Leben jetzt also im normalen Alltag kann man es auch anwenden ohne das man halt zwei Mediatoren so braucht, kann man des halt a anwendn, dass des net so weit ausse kommt, na. Irgendein Streit zum Beispiel oder irgendwas Anderes. Braucht ma net, um, da muss ma net unbedingt halt zum Streiten anfangen oder irgendwie so.“ (Marcel IP2, Z.41) Gerade Partnerschafts- und Familienkonflikte stellen nicht nur den ältesten, sondern auch den verbreitesten Anwendungsbereich der Mediation dar (vgl. Besemer 2009, S.156). Diese erlernte Qualifikation führte bei den Lehrlingen zu einem neu gewonnen Selbstvertrauen und verschaffte ihnen – laut eigenen Angaben – einen Vorteil in Konfliktsituationen vor allem auch in ihrem privaten Umfeld. „A mal, weiß nicht, Streit kommen alltäglich vor, die hat man jeden Tag und wenn man jetzt, sag ich a mal das glernt hat, is ma schon nen großen Schritt

weiter im Gegensatz zum Anderen, der das nicht gemacht hat. Also da kommt man um einiges, sag ich a mal, leichter voran. Hat, weiß nicht ob man jetzt weniger Konflikte hat oder mehr aber für mich scheints so als ob man weniger hätte. Also es bringt sichs relativ viel muss ich sagen. Und es hat auch sehr sehr viel Spaß gemacht.“ (Bernd IP1, Z.69) Die Lehrlinge haben innerhalb der Ausbildung Optionen für Konfliktverläufe erlernt und können nun dementsprechend reagieren und eingreifen. Besemer (2009) führt in seinem Buch „Mediation. Die Kunst der Vermittlung in Konflikten“ mögliche Interventionen in Konfliktsituationen an, die auch von den Lehrlingen im alltäglichen Leben als Möglichkeiten des Konfliktumgangs angesprochen werden. Sie richten ihr Hauptaugenmerk auf die Interessen der jeweiligen Personen und achten darauf, was sich hinter der offensichtlichen Position verbirgt (vgl. Besemer 2009, S.35). „Dass das eigentlich net um an Streit geht eigentlich, sondern das wahrscheinlich irgendwas gefühlsmäßiges dahintersteckt.“ (Marcel IP2, Z.69) Sie suchen in Konfliktsituationen nach objektiven Kriterien, versuchen sich in die Lage ihres Gegenübers hineinzusetzen und können somit empathisch auf ihr Umfeld eingehen (vgl. Besemer 2009, S.35). „(...)Da hamma um irgendeine Kleinigkeiten gestritten und ich hamma dann gdwacht, eigentlich kanns ma wurscht sein. Weil wenn ich mir jetzt den Standpunkt von ihm anschau würd ich das genauso sehn und deswegen, sag ich a mal, hab ich nachgeben aber es,... ich hab dadurch nix verlorn. Und somit hat mich das schon, weil ich hätt das vorher nie gemacht.“ (Bernd IP1, Z.45) Weiters versuchen sie die Möglichkeiten der Lösungssuche zu erweitern, neue Optionen aufzudecken um gemeinsam Lösungen zu erarbeiten, welche für alle Beteiligten als positiv wahrgenommen werden (vgl. Besemer 2009, S.35). „(...)für beide schau, was für beide das Günstigste ist.“ (Peter IP6, Z.45) Die Umsetzung des Erlernten und die Veränderung im Konfliktverhalten haben auch weitere Vorteile mit sich gebracht. So haben sie beispielsweise gelernt mit positiver und negativer Kritik umzugehen, „Ich glaub es wurde teilweise schon sehr gut angenommen und mit Kritik umgehn das is so ne Sache. Die meisten haben glaub ich gelernt, dass sies auffassen ob sies, wie sies dann verwerten weiß ich nicht. Aber ich glaub es haben alle glernt, dass sies auf jeden Fall aufnehmen, ohne das sie darauf sich angegriffen fühl’n oder aggressiv drauf werden. Ich glaub das haben schon alle glernt.“ (Peter IP6, Z.190) und konstruktives Feedback zu geben, „(...)dass ich den Anderen produktives Feedback geb, dass ich denen nicht sag, dass ich denen nicht so präpotent hinklatsch, „ja du hast das und das und das schlecht gemacht“, sondern das ich ihnen sag: „Also mir persönlich is auffgfalln, dass du sehr oft oder sehr gern das oder zu dem neigst oder das machst“ Und somit hab ich geschaut, dass ichs ihnen möglichst nett rüberbring wo ihre Schwächen liegen.“ (Peter IP6, Z.186) Die neuen Sichtweisen, erlernten Techniken und das

neu gewonnene Verständnis von Konflikten, sind für die meisten Lehrlinge zu einem Automatismus geworden, der im eigenen Alltagsleben seinen Platz gefunden hat. *„Ja, ich hab irgendwie die Konflikte mehr wahrgenommen als vorher. Obwohl ich die vorher auch schon wahr, also sehr wahrgenommen hab und irgendwie hab ich gelernt, noch besser zu zuhören. Und was da jetzt, was sich der Eine denken könnte und der Andere und irgendwie hat, irgendwie funktioniert das auch jetzt schon automatisch, man denkt gar nimmer dran. Denkt nur noch, zum Beispiel, jetzt spiegel ich oder so, das ist schon automatisch irgendwie.“* (Nadine IP4, Z.169)

Eine weitere, von den Lehrlingen angesprochene, positive Veränderung durch die Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ stellt der Zusammenhalt untereinander dar und wurde von allen Teilnehmer/innen im Interview thematisiert. *„Ahm wie gesagt am Anfang hab ich mich halt schüchtern gefühlt und jetzt am Ende ziemlich gut. Ich hab, ich versteh mich jetzt mit den Anderen viel besser und ja.“* (David IP5, Z.282) Als Gründe für diese Veränderung der Gruppendynamik werden von den Lehrlingen die Spiele, *„Dann hamma Spiele zusammen gemacht, dass ma mehr Teamarbeit haben. Das ma uns besser kennen lernen und vertrauen, also aufbauen. Ja“* (Nadine IP4, Z.41), und die Stimmungsrunde, *„Weil wir immer die Anfangsrunde gemacht haben, da wussten wir halt schon, ja heute wird ein sehr lustiger Tag oder ja heute sind die meisten verkühlt. Und ja, das war dann halt schon so und dann hamma uns halt immer den Spaß gemacht und so wars dann halt so, dass ma ein Team geworden sind.“* (Nadine IP4, Z.117), angeführt. Laut Walker (1995) können durch Spiele und interaktive Übungen die Kommunikation gefördert werden. (vgl. Walker 1995, S.59ff.) Dies geschieht beispielsweise durch Beobachtung: *„weil man konnte halt zuschauen wie die das machen und man konnte sich denken, ah das hätte ich jetzt so gemacht und nicht so und und man sieht auch, wie die sich verhalten, die Leute. Zum Beispiel die Mediatoren wenn sie angespannt sind, sieht man das. Oder die Konfliktpartei wenn sie sich nicht beachtet fühlt oder so, wenn sie aus dem Fenster schaut, das sieht, das kriegt man alles mit. Man kriegt irgendwie mehr mit als wenn man da drinnen sieht, selber sitzt. Das find ich am besten halt. Zum Beispiel aufschreiben kann, ja das hätte ich so gemacht und am Schluss nachher bereden.“* (Nadine IP4, Z.153) Durch verbale und nonverbale Kommunikation: *„Da is ma in einem Kreis gstandn, aufeinander zugegangen und entweder, und der Gegenüber haben sich immer Einer is als mehr oder weniger königlich stolziert und der Andere ist gebückt gegangen mehr oder weniger in der Dienerstellung. Und das hat ma ohne reden, hat man sich ausmachen müssen, mehr oder weniger, wer einmal gebückt und wer einmal aufrecht geht. Das war ein sehr gutes Spiel,*

ganz ehrlich (...).“ (Peter IP6, Z.121) Durch aktives Zuhören und aufeinander Eingehen: „Irgendwie dem Anderen so ins Gesicht zu schaun, zum Beispiel. Man, eben, das ins Gesicht schaun find ich ur wichtig, weil der Andere zum Beispiel wenn man irgendwo am Handy umadum steht und sagt, „ja ja ja“ und irgendwie daran hab ich auch dacht. Weil dann denkt man sich, ja so haben wir das glernt und so mach mas jetzt und. Also den Anderen verständnisvoll zuzuhören“ (Nadine IP4, Z.177) Und durch den Umgang mit Gefühlen: „Und dann simma immer weiter gangen mit die Phasen und des is dann mehr auf Gefühlsebene immer eingangen und so was. Dass das eigentlich net um an Streit geht eigentlich, sondern das wahrscheinlich irgendwas gefühlsmäßiges dahintersteckt.“ (Marcel IP2, Z.69)

Der von den Lehrlingen angesprochene Aspekt der Stimmungsrunde hat bei der Auswertung der Interviews für mich zu dem größten so genannten „Aha-Erlebnis“ geführt. Einige der interviewten Lehrlinge bezogen zu der Stimmungsrunde Stellung und empfanden diese als eine willkommene Abwechslung in ihrer alltäglichen Kommunikation. *„Also auf jeden Fall mal war am Anfang die Stimmungsrunde sehr schön, da hat man, natürlich was am Anfang schwer ist, seine Gefühle Preis zu geben, weil das nicht jeder Mensch macht. Ähnm. Da hat man einfach das Gefühl der Andere hört einem zu. Dem gehts wirklich um was. Der will wissen wies dir geht. Der will auch, dass die Stunde schön abläuft und deswegen macht ma das, also denk ich, macht man das am Anfang einfach so. Genauso wie dann die Abschlussrunde. Wie is uns nach der Stunde gangen? Solche Sachen halt die ganze Zeit. Das war wirklich schön.“* (Bernd IP1, Z.173) Wie bereits im Kapitel ‚Kommunikation und Interaktion‘ dargestellt, hat sich das Interaktions- und Kommunikationsmilieu der letzten Jahrhunderte gravierend verändert. Bis ins 18.Jahrhundert war das System der Kleingruppe vorherrschend. Man lebte abgeschieden mit seiner Großfamilie, welche auch das kommunikative und interaktive Umfeld repräsentierte. Heutzutage sind uns die meisten Personen, welche uns im Laufe des Tages begegnen fremd und auch unsere Kommunikations- und Interaktionspartner/innen verändern sich im mehrmals täglich. (vgl. Forgas 1999, S.10) Die Jugendlichen kommunizieren heutzutage nicht nur mit verschiedenen, sondern mit zum Teil fremden Personen beispielsweise über das soziale Netzwerk ‚Facebook‘ und teilen dort ihre Gefühle mit hunderten von ‚Freunden‘, welche ihnen teilweise gar nicht bekannt sind. *„Ich glaub, dass man über Sachen redet, die man im Alltag nicht macht. Man redet einfach drüber, über was ma denkt, was ma wahrscheinlich heutzutage über Facebook macht aber (lacht) aber so halt zwischenmenschlich mit anderen Leuten macht, was man wahrscheinlich früher gmacht hat, ich weiß es nicht. Aber heut macht mas eben nicht mehr, da redet ma eher*

über Games, keine Ahnung Fortgehen, Saufen und solche Sachen also da fallen die Gefühle halt wirklich unterm Tisch und über das, weiß ich nicht, das bringt die Leute einfach zusammen.“ (Bernd IP1, Z.269) Die Stimmungsrunde bietet den Jugendlichen den sicheren Rahmen ihre Gefühle und ihren Gemütszustand zu teilen. „Ja das ma eben sagen hat können, wie man sich fühlt. Und wenns einem nicht so gut gengan ist, dass man sich vielleicht aussprechen hätt können und das hat ma eigentlich gfalln, ja“ (Stefan IP3, Z.86)

9.1 Forschungsausblick und Implikationen für die Praxis

Durch die mir zeitlich vorgegebenen Rahmenbedingungen bleibt für mich noch die wesentliche Frage nach der Implementierung der Peer-Mediation innerhalb der Lehrwerkstätte offen. Grundsätzlich schließe ich mich der Meinung von Peter an und gehe, so wie er, davon aus, dass wenn die Peer-Mediator/innen in ihrer Lehrwerkstätte Werbung machen, diese auch in Anspruch genommen wird. Wichtig hierbei ist, dass alle Lehrlinge im Haus wissen was Mediation ist, wer die Peer-Mediator/innen sind und wie sie sich an diese wenden können. Auch die Standortleitung und die Lehrgangsleiter/innen können diesbezüglich einen wesentlichen Teil beitragen, indem sie gegebenenfalls die Konfliktparteien an die Peer-Mediator/innen verweisen. Spannend für diese oder auch für weitere Arbeiten wäre es zu beobachten, ob und wie sich das Projekt der ‚Peer-Mediation‘ innerhalb einer Lehrwerkstätte implementieren lässt. Im Gegensatz zur Schulmediation, welche in den meisten Fällen von einem/r Lehrer/in innerhalb der Schule durchgeführt wird, wurde die integrative Ausbildung zu Peer-Mediator/innen in einer Lehrwerkstätte von externen Lehrgangsleiterinnen durchgeführt. Der Vorteil des Systems der Schulmediation liegt daher darin, dass die Peer-Mediator/innen ihre Ansprechpartner/innen im Haus zur Verfügung haben und auch kontinuierlich von diesen betreut werden. Die Lehrgangsleiterinnen, welche das Projekt in der Lehrwerkstätte durchführten, kommen zwar zu zwei weiteren Supervisionseinheiten ins Haus und können in Akutfällen kontaktiert werden, allerdings sind die Peer-Mediator/innen nach der Ausbildung grundsätzlich auf sich gestellt und müssen daher viel Eigenverantwortung für die Implementierung übernehmen.

Durch die Analyse der Interviews und Beantwortung der Forschungsfragen wurde klar, dass sich zwar das Konfliktverhalten der Lehrlinge innerhalb der Ausbildung verbesserte, allerdings ihre Kollegen und Kolleginnen außerhalb der Ausbildung nicht im eigenen

Umgang mit Konflikten profitierten. Bernd schlägt diesbezüglich vor, Workshops für die gesamte Lehrwerkstätte anzubieten, allerdings müssten die Lehrlinge dazu in Kleingruppen gesplittet werden, denn man sollte *„(..)das nicht in so großen Gruppen machen, weil desto größere Gruppen, desto schwieriger wirds, weil desto mehr Leute kennen sich untereinander und denken sich haha was is denn das für ein Scheiß. Und wenn man halt dann, wenn ma mal in so Gruppen, so 5 bis 10 Leute oder was, dann bringt sich das viel viel mehr. Weil dann können sich nicht so große Gruppen bilden die sich dann sag ich a mal verschwörn gegeneinander und da bringts sich einfach viel mehr, weil man auch aufgeschlossener gegenüber is. Wenn ma ich sag a mal seine Gefühle zeigen kann und so. Ich mein es is nie leicht über seine Gefühle zum Reden aber man sollt halt doch a mal nachdenken warum mach ich das und was bringt das?“* (Bernd IP1, Z.261) Auf diese Art und Weise könnte auch das Konfliktverständnis der gesamten Lehrwerkstätte angesprochen und jeder Lehrling erreicht werden.

Abschließend möchte ich an dieser Stelle auch nochmals auf die bereits oftmals erwähnten Stimmungsrunden zurückkommen. Als mir bei der Analyse klar wurde, dass die Lehrlinge diese als Möglichkeit sehen ihre Gefühle und Gemütszustände zu teilen, fing ich an zu überlegen, wie sie diese im Arbeitsalltag weiterführen könnten. *„Die Stimmungsrunde war natürlich auch gut, weil da kannst natürlich gleich sagn was da am Popschi geht und des is dann scho a bissl a Erleichterung vom Tag. Wennst das irgendwem sagen kannst, a wenns net so wichtig ist. Aber trotzdem kannst halt irgendwas sagn. Das hast normal net, i mein da Papa fragt mi zwar a was war aber i sag, eh nix, war eh a normaler Tag. Eh wie immer.“* (Marcel IP2, Z.125) Interessant wäre es, je nach individuellen Bedingungen, etwas Gleichwertiges innerhalb der Lehrwerkstätte zu implementieren, damit die reale Kommunikation außerhalb der virtuellen Welt auch weiterhin stattfinden kann.

10.Zusammenfassung

In diesem abschließenden Kapitel meiner Arbeit, werde ich die wesentlichen theoretisch dargestellten und empirisch gewonnenen Grundzüge der Diplomarbeit mit dem Thema ‚Peer-Mediation. Eine integrative Ausbildung zur Konfliktbewältigung in einer Lehrwerkstätte‘ zusammenfassen.

Bei der Mediation handelt es sich um eine Vermittlung in einem Streitfall durch eine dritte, außenstehende Person und bedeutet „in der Mitte sein, friedensstiftende, aussöhnende Vermittlung.“ (Töpel u. Pitz 2000, S.7) Besemer (2002) definiert für sich einen „modernen Mediationsbegriff“:

„Mediation bedeutet eine Konfliktbearbeitung unter Hinzuziehung von neutralen Dritten als VermittlerInnen. Diese haben keine Entscheidungskompetenz, sondern sind nur für das Setting, das Verfahren und die Fairneß zuständig, die Inhalte bestimmen die Konfliktparteien selbst. Die Gespräche sind nicht-öffentlich und vertraulich, sofern die Beteiligten nichts anderes vereinbaren. Die StreitpartnerInnen beteiligen sich freiwillig am Mediationsprozeß, bleiben eigenverantwortlich und nutzen ihre eigene Kompetenzen zur Konfliktlösung. Alle Konfliktparteien sind einzubeziehen und wirken gleichberechtigt mit. Die Konfliktbearbeitung ist zukunfts- und konsensorientiert und zielt auf vertragliche Vereinbarungen ab. Um zu win-win-Lösungen zu gelangen, werden auch tieferliegende Interessen und Konfliktursachen sowie die Gefühlsebene angesprochen. Mediation regt darüber hinaus Lernprozesse im Bereich Kommunikations- und Konfliktfähigkeit an und zielt auf Stärkung („Empowerment“) der Konfliktparteien und gegenseitige Achtung und Empathie ab.“

(Besemer 2002, S. 12)

Bei dem Begriff ‚Peer-Mediation‘ handelt es sich um ein Konzept zur Konfliktlösung zwischen Gleichaltrigen (vgl. Canori-Stähelin u. Schwendener 2006, S.32f.). Die Erfahrungen mit der Peer-Mediation im Schulsystem haben gezeigt, dass diese oftmals effizienter und erfolgreicher ist als beispielsweise die Vermittlung durch eine Autoritätsperson wie der/die Direktor/in (vgl. Faller 1998, S.58). Die Jugendlichen begegnen sich auf gleicher Ebene, sprechen dieselbe Sprache, vertreten oftmals ähnliche Wertvorstellungen und grenzen sich bewusst von den Erwachsenen ab (vgl. Canori-Stähelin u. Schwendener 2006, S.32f.). Das Konzept der Peer-Mediation ist im Schulsystem, im Gegensatz zu Lehrwerkstätten, weitgehend integriert, erforscht und publiziert. Auch im Bereich der Heilpädagogik und Inklusiven Pädagogik hat die Peer-Mediation in Österreich ihren Platz noch nicht gefunden. Anders in Israel, dort wurde an der Bar Ilan Universität die Studie „Peer mediation intervention für scaffolding self regulated learning among children with learning disabilities“

veröffentlicht. Ziel dieser Untersuchung war es die Effektivität einer Ausbildung zu Peer-Mediator/innen, welche darauf abzielt Fähigkeiten des selbstbestimmten Lernens zwischen Schüler/innen mit Lernschwierigkeiten zu steigern, zu untersuchen. Die Schüler/innen mit Lernschwierigkeiten, die an der Ausbildung teilnahmen, zeigten im Anschluss höhere Kompetenzen im Bezug auf selbstbestimmtes Lernen, was sich beispielsweise durch spontane Anwendung und Umsetzung der gelernten Techniken bemerkbar machte (vgl. Shamir u. Lazerovitz 2007, S.255ff.). Die Kontrollgruppe, welche die Ausbildung zu Peer-Mediator/innen nicht durchlief, zeigte hingegen konfliktförderndes Verhalten. *„Alternatively, the control tutors exhibited higher levels of anti-mediation behaviour, such as ignoring or insulting the tutee, during the peer tutoring than did the experimental tutors.“* (Shamir u. Lazerovitz 2007, S.267) Dies zeigt, wie bereits auch Schüler Roland in seinem Bericht *“Mediation mit geistig behinderten Menschen”* anführt, dass es zwar keinen Grund dafür gäbe, warum Menschen mit Beeinträchtigung nicht zu Peer-Mediator/innen ausgebildet werden sollten, jedoch es bisher an Erfahrungsberichten mangelt (vgl. Schüler o.J, S.5). Ich gehe davon aus, dass jedes Individuum die Kompetenz in sich trägt Lösungen in einem Streitfall selbstbestimmt zu erarbeiten. So entstand ein Konzept der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ in einer Lehrwerkstätte. Durchgeführt mit unter Anderen zwei Jugendlichen mit Lernschwierigkeiten, welche an der integrativen Berufsausbildung zu Metallbearbeiter der ÖBB teilnehmen. *„Es war auf jeden Fall, wir haben nie zu viel auf einmal gemacht. Das war eben das gute, weil wir haben ein paar Leute dabei, was Lerntechnisches angeht, die lernen recht schwer. Da hamma ein paar Leute dabei ghabt und aber für die ist das auch ziemlich gut rüber kommen, also sehr gut verständlich gemacht worden. Und wir haben ziemlich, eigentlich jede Einheit eine Phase gemacht und da eine Einheit vier Stunden ghabt hat, is sich das ausgangen, dass ma die wirklich gründlich druchbesprechen und auch wirklich so lernen, dass mas auch im Nachhinein nicht vergessen und sagen am nächsten Tag, ja wie war das. Sondern am nächsten Tag hamma noch gwusst um was es gegangen is. Ich hab gfunden, dass das gut erklärt worden ist und dass die Struktur passt hat, eigentlich.“* (Peter IP6, Z.77) Der Übergang von der Schule in die Arbeitswelt birgt viele Herausforderung und oftmals ein Bangen um die eigene Existenz (vgl. Speck 1999, S.45). Vor allem Jugendliche mit Lernschwierigkeiten stehen diesbezüglich vor zahlreichen Barrieren, wie beispielsweise Vorurteile über deren Leistungsertrag und soziale Eingliederung (vgl. Fasching 2004, S.11). Am Arbeitsmarkt kommt es zu einem Rückgang an Angeboten und gleichzeitig steigen die Anforderungen an die Bewerber/innen (vgl. Ginnold 2008, S.12).

„Ein Widerspruch entsteht, wenn einerseits Rehabilitationsprogramme zur beruflichen Eingliederung veranstaltet und auch ausgeweitet werden, zugleich aber immer weniger Chancen bestehen, die Menschen tatsächlich beruflich zu integrieren.“

(Speck 1999, S.46)

Weiters nimmt Speck (1999) in seinem Buch „Die Ökonomisierung sozialer Qualität. Zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und Sozialer Arbeit.“ Bezug auf Beck, welcher bereits 1986 das Bildungssystem kritisierte und verglich dieses mit:

„einem Geisterbahnhof, in dem die Züge nicht mehr nach Fahrplan verkehren. Dennoch läuft alles nach den alten Mustern ab. Wer verreisen will..., muß sich in irgendwelche Warteschlangen zu den Schaltern einreihen, an denen Fahrscheine für Züge vergeben werden, die meist sowieso überfüllt sind oder nicht mehr mit der ausgezeichneten Zielrichtung abfahren. Als sei nichts geschehen, verteilen die Bildungsbeamten hinter den Fahrkartenschaltern mit bürokratischem Aufwand Fahrkarten ins Nirgendwohin und halten die sich vor ihnen bildende Menschengruppe mit der ‚Drohung‘ in Schach: ‚Ohne Fahrkarten werdet ihr nie mit dem Zug fahren können!‘ Und das Schlimme ist, sie haben auch noch recht...!“

(Beck 1986, S.238 zit. nach Speck 1999, S.45f.)

Bei der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ handelte es sich um einen Zertifikationslehrgang, welchen viele der Jugendliche als weitere Ausbildungschance sahen und wahrnahmen. *„(...) und wenn man das richtig lernt dann hat man auch wirklich mehr Chancen. Und es ist, es macht auch nen guten Blick ähh wenn man beispielsweise bei anderen Firmen bewirbt und man sieht das Zertifikat in der Mappe von, äh, von der Peer-Mediation die was wir gemacht habn, dann gibt das schon ein besseres Bild ab.“* (Melina IP7, S.72)

Ziel dieser Diplomarbeit war es aufzuzeigen, dass durch das integrative Erlernen und Praktizieren von Peer-Mediation das Konfliktverhalten verbessert beziehungsweise gestärkt werden kann. Durch die Auswertung und Analyse der von mir geführten Interviews wurde deutlich, dass dies auf die Lehrlinge, welche an der integrativen Ausbildung teilnahmen, zutrifft. Auf die Lehrlinge außerhalb dieser Ausbildung hatte diese Veränderung allerdings keinen Einfluss. Auch was den Umgang mit Konflikten betrifft, profitierten vorläufig nur die

Teilnehmer/innen der integrativen Ausbildung, da es bis dato noch zu keiner Inanspruchnahme innerhalb der Lehrwerkstätte kam.

Zusammengefasst lässt sich sagen: Die interviewten Lehrlinge haben sich durch die Ausbildung und durch die Rolle des/der Peer-Mediator/innen geändert und erkennen dies auch als solches. „(...)mittlerweile bin ich Mediator bin, da schau ich über meine eigenen Sachen hinweg, konzentrier mich rein auf die Mediation und vergleiche das nicht mehr mit Sachen aus meinem, aus meinem Denkverhalten.“ (Peter IP6, Z.173) Peer-Mediator/innen erlernen innerhalb ihrer Ausbildung nicht nur ihre kommunikativen Kompetenzen auszuprägen, sondern entwickeln ein Verantwortungsgefühl und nehmen eine Vorbildfunktion ein. Sie werden für potenzielle Konfliktsituationen sensibilisiert, was im Haus ein positives Klima schaffen kann (Canori-Stähelin u. Schwendener 2006, S.147ff.) „Nach außen hin präsentieren, sag ich a mal, mach ma noch immer dasselbe. Aber dennoch, wenn einer zu uns kommt, präsentieren wir uns natürlich anders. Weil wir natürlich einen anderen Hintergrund haben als die Anderen und danach muss ma halt auch gehn. Also wenn einer zu einem kommt und sagt, „ja heast ich brauch ne Mediation“, dann bin ich natürlich extrem aufgeschlossen gegenüber dem und keine Ahnung, wenn einer einfach so zu mir kommt dann denk ich ma halt auch, „ja, mach mas halt“ und so schaut das halt dann aus. Also nach außen hin wahrscheinlich immer noch derselbe Mensch aber im Inneren, wenn man dann wirklich nachschaut, ist man komplett anders.“ (Bernd IP1, Z.217) Sie konnten nicht nur durch das Erlernen von Techniken in der Kommunikation und Interaktion profitieren, sondern auch durch das knüpfen von neuen Freundschaften und den Abbau von Vorurteilen. „Auf jeden Fall. Also am Ende war ma sicher eine große Gruppe, wo ma uns untereinander verstanden haben, wir haben uns alles sagen können und haben harmonisiert einfach. Also nicht. Am Anfang wars eher so, ja den kenn ich flüchtig und vielleicht wird das was, vielleicht auch nicht, kann ich ihn vertrauen, kann ich ihn nicht vertrauen und jetzt am, am Ende hamma jetzt schon glernt, dass sich das geändert hat, faktisch. Das ma den Andern vertrauen kann, das man ihn was sagen kann, ohne das er halt was sagt. Und somit geht das halt auch.“ (Bernd IP1, Z.265) Jugendliche brauchen, um kooperative und konstruktive Kommunikation und Konfliktbewältigung zu erlernen einen sicheren Rahmen, in dem sie über Gefühle sprechen und Vertrauen aufbauen können. (vgl. Bugl 2008, S.9f.) Die integrative Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ bot so einen eben angesprochenen geschützten Bereich, welchen die Lehrlinge dankend annahmen und nutzten. „Ja das ma eben sagen hat

können, wie man sich fühlt. Und wenns einem nicht so gut gegangen ist, dass man sich vielleicht aussprechen hätt können und das hat ma eigentlich gfalln, ja.“ (Stefan IP3, Z.86)

Alle sieben interviewten Lehrlinge empfinden die integrative Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ als sinnvoll, möchten für ihre weitere Lehrzeit als Peer-Mediator/innen tätig sein und hoffen, dass sich dieses Projekt implementieren lässt und sie somit die Tätigkeit in ihrer Lehrwerkstätte ausüben können. *„Also ich find die Ausbildung deswegen sinnvoll, weil man lernt einfach mit quasi komplett fremden Personen umzugehen. Einmal in erster Linie. Denen Hilfestellungen und Stützen zu geben, damit sie wieder zueinander finden. Ohne das man ihnen wesentlich Lösungen vorschlägt, sondern die Vorschläge kommen ja von ihnen selber und das find ich ist sehr gut. Und auf dem basiert das auch, dass die Leute von selbst zueinander finden. Weil nur durch das ist ein Konflikt wirklich aus der Welt, wenn beide Parteien von sich aus sagen, das ist okay - mit dem kann ich Leben oder mit der und der Vereinbarung. Als wie wenn jetzt ein Mediator sagt, na wär das nicht was wennst das und das machst. Und ja, ich glaub insofern bringt das sehr viel. Weil wie gsagt, man lernt nützlich Hilfestellungen für die Leute zu geben. Und man kanns auch im privaten Bereich teilweise anwenden.“* (Peter IP6, Z.210) In welchem Ausmaß das Angebot der ‚Peer-Mediation‘ zukünftig von den Lehrlingen in Anspruch genommen wird bleibt zu diesem Zeitpunkt offen. Jedoch ernteten die Lehrlinge, welche zum Abschluss das Projekt im Rahmen eines Rollenspiels der Lehrwerkstätte präsentierten Anerkennung von ihren Lehrlingsausbildner/innen, Kollegen und Kolleginnen. *„Also angekommen is das sicher sehr gut. Wir haben, ha, wir haben unser Ausbildner hat uns, hat uns sehr viel gefragt über Mediation, weils ihn sehr interessiert hat. (...) ansonsten, es warn alle begeistert, das sowas überhaupt gibt, das Leute gibt, die sagen sie machen sowas. Weil es warn auch alle sehr begeistert vom, das ma das auch im Haus machen, also das im Haus tätig sind und für Alle zuständig. Davon warn auch alle sehr überzeugt und sehr glücklich drüber.“* (Peter IP6, Z.89)

11.Quellenverzeichnis

11.1 Literatur

Alisch, Lutz-Michael u. Wagner, Jürgen W.L. (Hrsg.): Freundschaften unter Kindern und Jugendlichen. Interdisziplinäre Perspektiven und Befunde. 2006. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Behn, Sabine; Kügler, Nicolle; Lembeck, Hans-Josef; Pleiger, Doris; Schaffranke, Dorte; Schroer, Miriam u. Wink, Stefan: Mediation an Schulen. Eine bundesdeutsche Evaluation. 2006. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Besemer, Christoph: Mediation in der Praxis. Erfahrungen aus den USA. 3. Auflage 2002. Werkstatt für Gewaltfreie Aktion: Baden.

Besemer, Christoph: Mediation. Vermittlung in Konflikten. 3. Auflage 1995. Königsfeld: Stiftung Gewaltfreies Leben.

Besemer, Christoph: Mediation. Die Kunst der Vermittlung in Konflikten. Überarbeitete Fassung 2009. Werkstatt für Gewaltfreie Aktion: Baden.

Blumer, Herbert: Der methodologische Standort des Symbolischen Interaktionismus. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.): Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit Band 1. 1973. Bielefeld: Reinbek.

Bohnsack, Ralf: Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer Forschung. 3.überarbeitete Auflage. 1999. Opladen: Leske u. Budrich Verlag.

Bugl, Edith: Die Kraft der Peers – Mediation von Schülern für Schüler. 2008. Universität Wien.

Canori-Stähelin, Sylvia u. Schwendener, Monika: Mediation macht Schule. Der Weg zu einer konstruktiven Konfliktkultur. 2006. Zürich: Verlag Pestalozzianum an der Pädagogischen Hochschule.

De Bono, Edward: Konflikte. Neue Lösungsmodelle und Strategien. 1987. Düsseldorf, Wien, New York: ECON Verlag.

Dulabaum, Nina L.: Mediation: Das ABC. Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln. 5. Auflage 2009. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Falk, Gerhard: Die Entwicklung der Mediation. In: Töpel, Elisabeth u. Pritz, Alfred (Hrsg.): Mediation in Österreich. 2000. Wien: Verlag Orac.

Fasching, Helga: Qualitätskriterien in der beruflichen Integrationsmaßnahme Arbeitsassistenz. Unter besonderer Berücksichtigung von Jugendlichen mit Lernbehinderung. 2004. Münster: LIT Verlag.

Fasching, Helga: Evaluation des Berufsvorbereitungslehrganges „Brücken schlagen – von der Schule in den Beruf“. Eine mehrperspektivische Qualitätsanalyse. 2010. In: Zeitschrift für Heilpädagogik.

Faller, Kurt: Mediation in der pädagogischen Arbeit. 1998. Mülheim an der Ruhr: Verlag an der Ruhr.

Feyerer, Ewald u. Niedermair, Claudia: Getrennt oder gemeinsam – eine paradigmatische Grundlegung. In: Dobart, Anton; Siegl, Theo u. Stelzmüller, Wolfgang (Hrsg.): Sonderpädagogik aus inklusiver Sicht. 2009. Wien: Verlag Jugend & Volk.

Forgas, Joseph P.: Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie. 4. Auflage 1999. Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Frankl, Liesl: Liebe statt Hiebe. Wir zum Jahr des Kindes. 1979. Wien: Verlag Dr. Peter Müller.

Ginnold, Antje: Der Übergang Schule-Beruf von Jugendlichen mit Lernbehinderung. Einstieg – Ausstieg – Warteschleife. 2008. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.

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

Grandy, Elisabeth: Mediation in der Jugendarbeit? Mit einer empirischen Untersuchung an Hand von persönlichen Gesprächen. 2009. Wien: Universität Wien.

Groebe, Norbert u. Rustemeyer, Ruth: Inhaltsanalyse. In: König, Eckard u. Zeder, Peter (Hrsg.) Qualitative Forschung. Grundlagen und Methoden, 2002, S. 233 – 259. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Holt, John: Freiheit ist mehr. Von Grenzen schulischer Erziehung. 1972. Ravensburg: Otto Maier Verlag.

Jeffreys-Duden, Karin: Konfliktlösung und Streitschlichtung. Das Sekundarstufen-Programm. 2.Auflage. 2002. Weinheim und Basel, Beltz Verlag.

Krenner, Andreas: Peer-Mediation: Konfliktregelung und Streitschlichtung in der Schule. Planungskonzept zur erfolgreichen Einführung und Umsetzung von Peer-Mediation. 2001. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH.

Lamnek, Siegfried: Qualitative Sozialforschung. Band 1 Methodologie, 2., überarbeitete Auflage. 1993. Weinheim: Beltz Verlag.

Mayring, Philipp: Einführung in die Qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. 4. Auflage. 1999. Weinheim: Beltz Verlag.

Mayring, Philipp: Einführung in die Qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. 5.Auflage. 2002. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Mayring, Philipp: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 10. Auflage. 2008. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Merchel, Joachim: Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch. 2001. Münster: Votum Verlag GmbH.

Palentien, Christian: Kinder- und Jugendarmut in Deutschland. 2004. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Radigk, Werner: Kognitive Entwicklung und zerebrale Dysfunktion. Bearbeitet von Barth, Norbert unter Mitarbeit von Diller, Gottfried; Henkel, Hanno; Laufer, Peter u. Seeger, Thomas. 2. verbesserte Auflage 1990. Dortmund: verlag modernes lernen.

Reinders, Heinz: Qualitative Interviews mit Jugendlichen führen. Ein Leitfaden. 2005. München, Wien: R. Oldenbourg Verlag.

Risto, Karl Heinz: Konflikte lösen mit System. Mediation mit Methoden der Transaktionsanalyse. Ein Arbeitsbuch. 2003. Paderborn: Junfermann Verlag.

Rosenberg, Marshall B.: Die Sprache des Friedens sprechen – in einer konfliktreichen Welt. Was sie als Nächstes sagen, wird Ihre Welt verändern. 2006. Paderborn: Junfermann Verlag.

Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. 2011. Paderborn: Junfermann Verlag.

Schaub, Horst u. Zenke, Karl G.: Wörterbuch Pädagogik. 5. Auflage Juli 2002. München: Deutscher Taschenbuch Verlag.

Scheibelhofer, Elisabeth: Das Problemzentrierte Interview. Einsatzmöglichkeiten und Grenzen einer qualitativen Forschungsmethode. In: Sozialwissenschaften und Berufspraxis (SuB) 27.Jg. Heft 1 S.75-90. 2004.

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Januar 2001. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Shamir, Adina u. Lazerovitz, Tamar: Peer mediation intervention for scaffolding self-regulated learning among children with learning disabilities. In: European Journal of Special Needs Education, 22:3. 2007. S.255-273.

Simsa, Christiane: Mediation in Schulen. Schulrechtliche und pädagogische Aspekte. 2001. Neuwied, Kriftel: Luchterhand.

Singer, Wolf: Der Beobachter im Gehirn. Essays zur Hirnforschung. 2002. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

Speck, Otto: Die Ökonomisierung sozialer Qualität. Zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und Sozialer Arbeit. 1999. München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Töpel, Elisabeth u. Pritz, Alfred: Mediation in Österreich. 2000. Wien: Orac Verlag.

Walker, Jamie: Gewaltfreier Umgang mit Konflikten in der Grundschule. 1. Auflage 1995. Frankfurt am Main: Cornelson Scriptor.

Walker, Jamie: Mediation in der Schule. Konflikte lösen in der Sekundarstufe 1. 1.Auflage 2001. Berlin: Cornelson Scriptor.

Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H. u. Jackson, Don D.: Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien. Nachdruck 2003 der 10., unveränderte Auflage. 2000. Bern: Verlag Hans Huber.

Wehner, Karin: Freundschaftsbeziehungen von Kindern und Jugendlichen und soziale Unterstützung. In: Alisch, Lutz-Michael u. Wagner, Jürgen W.L. (Hrsg): Freundschaften unter Kindern und Jugendlichen. Interdisziplinäre Perspektiven und Befunde. 2006. Weinheim und München: Juventa Verlag.

11.2 Internet

AMS-Arbeitsmarktservice Österreich: 240 Jugendliche starten mit „Integrativer Berufsausbildung“. WKÖ-Leitl und AMS-Böhm: maßgeschneidertes Bildungsangebot für alle Jugendlichen. 22.12.2003. (Stand: 27.03.2012) Quelle:

http://www.ams.at/ueber_ams/14169_7410.html

Berufsausbildungsgesetz (BAG): Bundesgesetz vom 26. März 1969 über die Berufsausbildung von Lehrlingen. Fassung vom 14.05.2012. (Stand 14.05.2012) Quelle:

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10006276>

Bundeskanzleramt Österreich: Integrative Berufsausbildung. 01.01.2011. E-Government – Programm- und Projektmanagement. Wien. (Stand: 27.03.2012) Quelle:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/183/Seite.1830000.html>

Dick, Bob: Participative processes. 1997. (Stand 24.10.11) Quelle:

<http://www.scu.edu.au/schools/gcm/ar/arp/partproc.html>

Dresing Thorsten u. Pehl Thorsten: Transkription kann so einfach sein! f4 hat alles, was Sie dafür brauchen. 25.01.2009. (Stand: 11.04.2012) Quelle:

<http://www.audiotranskription.de/f4.htm>

Hertel, Anita u. Vovsik, Wolfgang: Zeittafel zur Geschichte der Mediation. 2009 (Stand: 17.01.2012) Quelle:

<http://www.adr-blog.de/wp-content/uploads/2008/06/zeittafel-mediation.pdf>

DIMDI – Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information: ICF - Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit. Übersetzte Version 2005. Genf: World Health Organization. (Stand: 27.03.2012) Quelle:

<http://www.dimdi.de/dynamic/de/klassi/downloadcenter/icf/endfassung/>

Mediation ohne Barrieren: Leitbild des Vereins ‘Mediation ohne Barrieren’. Zuletzt geändert in der GV am 14.4.2008. (Stand: 08.05.2012) Quelle:

<http://www.m-o-b.at/docs/Leitbild.pdf>

Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland e.V. 2005-2008. Kassel.
(Stand:15.02.2012) Quelle:

<http://www.people1.de/>

Metzner, Patrick u. Striepling, Ingo: Geschichte der Mediation. 2009. (Stand: 17.01.2012)
Quelle:

<http://www.geschichte-der-mediation.de/hp5/Geschichte-der-Mediation.htm>

Muhr, Thomas: Atlas/ti – ein Werkzeug für die Textinterpretation. Ohne Jahreszahl. Berlin:
Technische Universität. (Stand: 11.04.2012) Quelle:

<http://www.ssoar.info/ssoar/files/2009/608/muhr-atlas-ti.pdf>

Nonviolent Communication. PuddleDancer Press 2009. (Stand 13.01.2012) Quelle:

<http://www.nonviolentcommunication.com/index.htm>

ÖBB-Holding AG: Geschäftsbericht 2010. ÖBB-Holding AG. 2010. Wien. (Stand:
28.03.2012) Quelle:

http://konzern.oebb.at/de/Presse/Publikationen/dokumente/2010/20110420_Holding_GB_final.pdf

ÖBB-Holding AG: Einführung. Wien. (Stand: 28.03.2012) Quelle:

http://www.oebb.at/holding/de/Gesetzliche_Grundlagen/Einfuehrung/index.jsp

Puschke, Martina: Die Internationale Klassifikation von Behinderung der
Weltgesundheitsorganisation. In: WeiberZEIT, Zeitung des Projekts „Politische
Interessenvertretung behinderter Frauen“ des Weibernetz e.V. Ausgabe Nr.07, April 2005.
(Stand: 27.03.2012) Quelle:

<http://bidok.uibk.ac.at/library/wzs-7-05-puschke-klassifikation.html#id3227609>

Schüler, Roland: Mediation mit geistig behinderten Menschen. Köln. (Stand 21.11.2011)
Quelle:

http://www.rolandschueler.de/Mediation/Mediation_mit_geistig_behinderten_Menschen.pdf

Verein T.I.W.: ÖBB Potenzial. 2009. Wien. (Stand: 28.03.2012) Quelle:

http://www.verein-tiw.at/OEBBP/P_oebb.html

Wittmer, Helmut: Integrative Berufsausbildung. Eine Chance für Jugendliche mit Vermittlungshandicaps. 20.12.2012. Innsbruck: Wirtschaftskammer Tirol (Stand: 27.03.2012) Quelle:

http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?angid=1&stid=291774&dstid=1445

Witzel, Andreas: Das problemzentrierte Interview [25 Absätze]. Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research, 1(1), Art. 22. Januar 2000. (Stand: 07.05.2012) Quelle:

<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0001228>

Young Mediators. Maßgeschneiderte Weiterbildung für Lehrlinge WIFI Niederösterreich. (Stand 25.10.11) Quelle:

http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?angid=1&stid=612645&dstid=1166

11.3 Interviews

Interview 1: Bernd. 04.02.2012. Wien.

Interview 2: Marcel. 09.02.2012. Wien.

Interview 3: Stefan. 09.02.2012. Wien.

Interview 4: Nadine. 09.02.2012. Wien.

Interview 5: David. 09.02.2012. Wien.

Interview 6: Peter. 24.02.2012. Wien.

Interview 7: Melina. 07.03.2012. Wien.

12. Anhang

12.1 Interviews

Transkriptionskopf IP1:

Name der Interviewperson: Bernd

Nummer des Interviews: 1

Datum des Interviews: 04.02. 2012

Ort des Interviews: Wien/Millenniumscity

Name der Interviewerin: Olivia Weinberger

Dauer des Interviews: 00:33

Transkribiert von: Olivia Weinberger

Auffälligkeiten im Interview: I und IP kennen sich - vertrautes Interview.

I: Dann erzähl mir mal von dir und wie du zur ÖBB gekommen bist.

IP: Also ich bin aufgewachsen im 20. Bezirk, dort bin ich in Kindergarten gegangen. Dort war auch meine Schule gleich um die Ecke, B.. Ähm, dann hab ich das Gymnasium gemacht, auf der P.straße, fünf Jahre lang. Dort, ja, dort hab ich fünf Jahre lang Gymnasium gemacht und dann hab ich mich halt entschieden ja ich will eine Lehre machen und hab mich halt bei drei, vier verschiedenen Firmen beworben unter Anderem IBM, ÖBB, Wiener Linien und ja, die ÖBB war die einzige die mich genommen hat. (lacht) Und somit bin ich halt dann dort hinkommen, ähm, ich spiel auch hobbymäßig Tennis und mit dem ich halt Tennis spiel, des is schon ein Älterer - der is scho 45, 50, der arbeitet halt bei der ÖBB und dadurch bin ich halt dann eigentlich zur ÖBB kommen.

I: Und was machst du jetzt für einen Lehrberuf?

IP: Anlagen und Betriebstechniker und als Spezialmodul Eisenbahn-Elektrotechnik. Ja und somit, bin jetzt im zweiten Lehrjahr.

I: Wie viele sind es?

IP: Wie viele Lehrjahre? Ähm dreieinhalb, also Anlagen und Betriebstechniker und ein halbes Jahr also praktisch vier Jahre dann Eisenbahn - Elektrotechniker.

I: Jetzt hast du ja die integrative Ausbildung zur Peer-Mediation gemacht. Erzähl mal wie das war.

IP: Jaa, es war lustig und sehr informationsreich. Also ich sag a mal es hat mich relativ weiter gebracht im Leben. Es, weiß nicht, es hat mir irgendwie geholfen. Es war einfach was Neues.

I: Inwiefern hat es dich weiter gebracht im Leben? Was meinst du damit?

IP: Naja ich seh die Dinge jetzt aus einer anderen Sichtweise. Ich hab neue Freunde kennen gelernt, ich kenne andere Leute besser, und somit hats ma viel gebracht.

I: Hast du das Gefühl, dass du was gelernt hast was du auch im privaten Bereich umsetzen kannst?

IP: Ja, auf jeden Fall. Ähm, das ich mich manchmal wenn ich am streiten bin mich in die Lage vom Anderen versetzen kann und dort auch, weiß ich nicht, einfach den Streit schlichten kann. Von mir aus, selber. Weil manchmal bin ich ja doch im Unrecht und bleib aber dann auf meinem Standpunkt stehn und somit denk ich mir halt dann oft, ja, ich würds, wenn ich, wenn ich nicht die Mediation gemacht hätt, würd ich anders drüber denken als wie jetzt. Und somit sag ich a mal können Streite vermieden werden. Und ja.

I: Also du meinst, es wirkt sich auch aus wie du dich in Streitereien verhältst?

IP: Zur Lösung hin, ja. Auf alle Fälle. Also vom Streithergang her, is noch immer dasselbe

wie früher, aber die Lösung schaut dann meistens anders aus.

I: Und das heißt es war schon mal wirklich der Fall, dass du dich in einem Konflikt an die Mediation erinnert hast und dich...

IP: (unterbricht) Ja hab ich. Zwei Mal. Und da is eben um nen Havara ggangen. Da hamma um irgendeine Kleinigkeiten gstritten und ich hamma dann gdacht, eigentlich kanns ma wurscht sein. Weil wenn ich mir jetzt den Standpunkt von ihm anschau würd ich das genauso sehn und deswegen, sag ich a mal, hab ich nachgeben aber es,... ich hab dadurch nix verlorn. Und somit hat mich das schon, weil ich hätt das vorher nie gmacht.

I: Wieso hast du dich ursprünglich für die Mediation angemeldet? Und was hast du dir erwartet?

IP: Den wahren Grund oder jetzt den Gelogenen?

I: Den Wahren. (lacht)

IP: Den wahren Grund. Weils ma irgendwie in der Arbeit am Oarsch ggangen is, dass ich immer dasselbe gmacht hab. Weil ich bin vier Monate lang nur im Labordienst umanander gsessen und hab über Elektrotechnik glernt und hab ma dacht vielleicht is das endlich a mal ne Abwechslung, was Neues was ich machen kann. Und dann bin ich zur Mediation ggangen. Hab ma gdacht, ja schau ma uns das a mal an und dann bin ich dort gblieben. Dann hats ma gfalln.

I: Das heißt zur Abwechslung von der Werkstatt?

IP: Berufsleben, ja. Auf jeden Fall.

I: Was hast du für Erwartungen gehabt?

IP: Am Anfang hab ich gar keinen ghabt. Sag ich. Ich hab einfach Erwartungen ghabt, so in die Richtung, ja bitte lass die Zeit vergehn und so und hab Spaß. Und nachher hab ich mir dann schon erwartet, ja eigentlich will ich schon was machen und ich will auch dazu lernen und ja, somit hat sich das dann ergeben.

I: Haben sich deine Erwartungen erfüllt?

IP: Ja, auf jeden Fall. Voll und ganz.

I: Was hast du gelernt? Oder was war nützlich?

IP: Ja einfach a mal eine andere Sichtweise zum Sehen von Dingen. A mal, weiß nicht, Streit kommen alltäglich vor, die hat man jeden Tag und wenn man jetzt, sag ich a mal das glernt hat, is ma schon nen großen Schritt weiter im Gegensatz zum Anderen, der das nicht gmacht hat. Also da kommt man um einiges, sag ich a mal, leichter voran. Hat, weiß nicht ob man jetzt weniger Konflikte hat oder mehr aber für mich scheints so als ob man weniger hätte. Also es bringt sichs relativ viel muss ich sagen. Und es hat auch sehr sehr viel Spaß gmacht.

I: Gibt es zum Beispiel etwas was du glernt hast, was du dann auch so anwendest?

IP: Ja die Konfliktlösung an sich.

I: Also dein Verständnis von Konflikten allgemein, keine bestimmte Technik?

IP: Na, das Verständnis einfach. Das Verständnis für Konflikte. Was sehr wichtig is.

I: Okay. Kannst du mir etwas über das Konzept der Ausbildung erzählen? Also die Rahmenbedingungen, die Unterstützung, wie es aufgebaut und umgesetzt wurde?

IP: Also umgesetzt wurde es, fand ichs mal gut, ich hätt ma vielleicht noch a zweite Stunde in der Woche gewünscht. Das wär auch noch cool gwesen. Hätt ma vielleicht ein bissl mehr gmacht aber es war im Großen und Ganzen sehr ausreichend muss ich sagen. Also es war eh scho mehr als geplant aber ja, die Rahmenbedingungen. Die Lehrer an sich waren sehr gut, muss ich sagen, also von der Führung her und vom Informationswissen schon am höchst, am sehr höchsten Stand. Vom Lernen her muss ich sagen, wars relativ einfach, weil ichs sehr schnell drin ghabt hab. Und hamma eigentlich nie schwer gtan, ich war vielleicht bei den ersten paar Malen aufgereggt oder so aber das wars dann auch schon.

I: In welcher Hinsicht, bei den Spielen oder generell?

IP: Ja bei den Spielen, weil als als Mediator ghört ja nicht nur dazu Verständnis zu zeigen und so, sondern eben auch das Durchspielen davon und da is ma natürlich immer aufgereggt, weils

was komplett anderes ist was man noch nie gemacht hat. Demnach war ich dann schon sehr, also am Anfang, aufgeregt und das hat sich dann aber wieder gelegt, weil man dann die Souveränität bekommt.

I: Und hast du dich in dieser Hinsicht ausreichend unterstützt gefühlt?

IP: Ja auf jeden Fall. Also manche Tipps die dann kommen sind hamma sehr weitergeholfen. Also Unterstützung war reichend dar. Nicht nur von den Leitenden, auch von den Teamkollegen.

I: Wenn du nochmal an den Aufbau der Ausbildung denkst. Du hast ja zum Beispiel schon die zeitlichen Rahmenbedingungen angesprochen. Was könnte man da besser machen?

IP: Besser machen könnt, ähm, vom Stoff her sag ich a mal sollt mas so lassen. Das passt auf jeden Fall. Weil ich hamma nicht schwer tan. Ich glaub auch nicht, dass sich die Anderen schwer tan haben. Naja, viel, viel würd ich ehrlich gsagt nicht tun. Ich würd vielleicht in der Woche eine Stunde, also, einen Tag praktisch mehr machen. Damit man das immer wieder drin hat, weil eine Woche ist dann doch relativ viel Unterschied, weil ja das Wochenende dazwischen liegt und da vergisst man halt einige Sachen und ja. Ansonsten (Pause)

I: Also quasi die doppelte Zeit?

IP: Ja, ich mein man hätt natürlich, es war alles da was man braucht und die doppelte Zeit hätte nicht unbedingt gebraucht. Ja aber wär für mich kein Problem gewesen, für Andere weiß ichs nicht aber für mich sicher kein Problem.

I: Wie sieht es mit der Leitung der Lehrwerkstätte aus. Was jetzt zum Beispiel die Verfügbarkeit von Räumen betrifft? Die Unterstützung der Leitung in Bezug auf die Rahmenbedingungen?

IP: Unterstützung glaub ich war nicht wirklich viel da. Also es hat sich grad a mal der Chef ein Beispiel dran gnommen. Ansonsten, ein einziger Mitarbeiter, weil der war bei mir bei der Mediation dabei, der Herr B., und der hat sich irgendwie, keine Ahnung warum aber sehr sehr gut ausgekannt. Der hat sich dann wo ma das vorgspielt haben, vor anderen Leuten, hat der dann angefangen zu reden und hat gemeint.: „Ja, also Mediation, was nehmt jetzt mit davon?“ Und hat halt wirklich darüber was geredet, was wir im Kurs gemacht haben. Und da hab ich ma gdacht okay, woher weiß der das jetzt, hat der das auch gemacht oder keine Ahnung. Und und demnach Unterstützung, ich glaub die meisten Ausbildnern oder auch der Leitung ist ziemlich am Arsch vorbei gegangen und die Räume die wir zur Verfügung kriegt haben, ja, wir haben nicht so viele Räume muss ich sagen aber es war im Großen und Ganzen immer okay. Wir haben immer was gfunden, wir haben unseren Stoff durchbracht. Es hat passt.

I: Und wie ihr die Mediation vor den Anderen vorgespielt habt. Wie war das?

IP: Ja, das war eigentlich, am Anfang auch relativ aufregend muss ich sagen, weils doch andere Leute warn die sich nicht auskannt haben. Aber wenn man ihnen das, genauso wie bei uns am Anfang. Wenn man ihnen das am Anfang erklären, fangen sie mal an zu lachen. Das ist das Erste. Und ja wenn man dann aber drin ist, in der Rolle, dann kann mans einfach. Dann spielt mans durch, dann is egal was die Andern denken. Dann blendet man die Andern aus und ist voll drinnen. Und wenn man das dann hat, dann hat man einfach die Souveränität. Wenn man dann natürlich noch nen Partner neben sich sitzen hat, is noch einfacher.

I: Habt ihr Rückmeldung bekommen von den Anderen?

IP: Ja, wir haben, die sind aus den ersten Lehrgang, die sind natürlich noch jünger wie wir . Ähm, die haben das vielleicht nicht ganz so aufgefasst wie wir aber dennoch muss ich sagen, sie haben halt mitgenommen, dass sie wenn sie Konflikt haben oder so, solln sie immer zuerst mit den Personen selber reden und wenn das nicht hilft, kann man sich eben Hilfe von uns holen, zum Beispiel. Also nicht, dass das irgendwie großartig ausartet.

I: Haben sie das, glaubst du, gut annehmen können?

IP: Ich denk schon, weil sie warn am Anfang wahrscheinlich von mir ein bissl eingeschüchtert, weil ich hab auch eine sehr laute Stimme hab und eben der Leiter dort war.

Und, vielleicht habens doch so ein kleinen Eitzal davon mitgenommen und haben sich dacht, vielleicht denk ich beim nächsten Mal drüber nach aber vielleicht machens Manche genauso wie vorher. Das kann ich nicht sagen.

I: Was hat dir an der Ausbildung besonders gut gefallen?

IP: Also es warn eindeutig die Rollenspiele. Weil es war authentisch, es war einfach real. Es war was wo man was draus lernen konnte, wies in Wirklichkeit aussieht und ich mein, desto mehr man irgendwie die Rollenspiele gmacht hat, desto sicherer ist man sich gworden und ja, desto besser ist ggangen.

I: Also du hast auch einen Fortschritt miterlebt?

IP: Ja, auf jeden Fall.

I: Bei dir und bei den Anderen?

IP: Ja. Ja, bei den Anderen eigentlich auch. Es kommt halt immer auf die Person drauf an ob man jetzt gegenüber der Partei aufgeschlossen ist oder nicht und demnach <Pause>

I: Gegenüber welcher Person?

IP: Gegenüber die Anderen, einfach. Also gegenüber wenn man jetzt als Mediator der Konfliktpartei gegenüber sitzt und man jetzt aufgeschlossen ist, sich das alles anhört oder ob man sich nur dacht, ja ich bring jetzt mein Programm durch dann wirts ihnen schon besser gehn. Oder ob man wirklich sich die Probleme anhört, selber drüber nachdenkt und vielleicht selber mal in der Situation war und den richtigen Punkt herausfindet.

I: Hast du das Gefühl, dass du ausreichend allparteilich sein konntest?

IP: Naja in der eigenen Gruppe ist das relativ schwierig, sag ich a mal, aber es nach der Zeit lernt man das dann. Ich mein es gibt sicher Situationen wo man sich dann denkt, in der Lage war ich auch schon mal und ich beharr jetzt auf einen Standpunkt und bin dem zugeschrieben, anstatt den Andern auch und hör ma die Sachen vom Andern an. Da ist es dann natürlich sehr schwierig allparteilich zu werden aber, ich sag a mal, in der Wirklichkeit wenn man jetzt zwei hat, die man nicht kennt, wird das um einiges einfacher werden. Weil dann ist man halt denen Gegenüber aufgeschlossen, hört sich das an und hat keine Meinung dazu. Normalerweise, sag ich a mal.

I: Wie hat dir die Rolle der Konfliktpartei gefallen?

IP: Sie war relativ lustig muss ich sagen, weil ich hab sozusagen die Mediation so gestalten können, weil ich halt gwusst hab wies abläuft und als Konfliktpartei fühlt man sich dann natürlich komplett anders. Also da muss man sich dann sehr schwer drum kümmern, dass man sich nicht in die Rolle des Mediators versetzt und sich denkt, ha was könnt der als nächster fragen, was könnt ich ihn sozusagen Böses tun damit er noch länger braucht. Und ja, in dem Fall tritt dann aber auch wieder der Grund auf, dass ich sag, ja ich bin da weil ich freiwillig da bin und will eigentlich niemanden was Böses und will eigentlich zum Punkt kommen und will dass der Streit geschlichtet wird und, somit.

I: Und als Beobachter?

IP: Als Beobachter, ja da sammelt man halt nur die Fehler heraus was die Andern machen. Was sie gut gmacht haben, sieht man eh auf Anhieb was dann aber meistens unterm Tisch fällt. Weils sowieso die Mediatoren selber erkennen. Und da sieht man halt wirklich nur die negativen Sachen.

I: Das heißt es ist dir schwer gefallen etwas Positives zu sagen?

IP: Schwer gefallen nicht, sag ma so, es gab zu viel Positives. Weil, wenn sies wirklich gut durchgespielt haben, dann hat man ja fast nur Positives ghabt und ein zwei negativen Punkte. Und die ein zwei negativen Punkte will man ja dann schön heraus heben, damit sie sichs merken fürs nächste Mal und somit lasst man dann die negativen unterm Tisch fallen einfach.

I: Und welche Rolle hat dir jetzt am besten gefallen?

IP: Das war eindeutig die des Mediators, einfach, sag ich jetzt a mal, die Macht zu haben über einen Konflikt zu herrschen und ihn eigentlich zu schlichten und sozusagen diesen Konflikt der groß gemacht wurde ganz klein zu machen und einfach verschwinden zu lassen.

I: Okay. Ähm. Was hast du für Kritik? Was könnte man besser machen?

IP: Als Mediator oder als Geschulter?

I: Als Lehrgangsleiter.

IP: Als Lehrgangsleiter?

I: Ja, hat es an irgendwas gemangelt? Oder hätte man was besser machen können?

IP: Ich hab ma fast gdacht vielleicht ein bissl mehr Unterstützung und mehr Interesse. Weil wenn ich das schon, sag ich a mal, anbiete und die Lehrlinge dazu hintu dann sollt ich vielleicht mein eigenes Interesse a bissl herausheben auch wenns mich nicht interessiert. Das is ja komplett egal, es soll nur für die Lehrlinge den Anschein haben, sie sollen was tun, sie sollen wirklich was davon haben und nicht einfach aus Gaude des machen. Und somit hätt ich mir vielleicht ein bissl mehr Engagement vielleicht erwartet.

I: Du meinst jetzt von der Lehrwerkstätte?

IP: Ja.

I: Und was könnten die Lehrgangsleiterinnen von der Peer-Mediation besser machen?

IP: Besser machen, puh, ähm. Also ich muss sagen für mich wars okay. Ich könnt selber nicht viel besser machen. Ich hätt vielleicht, keine Ahnung, ich hätt eigentlich nix besser machen können. Ich hätt's genauso gmacht. Es gibt für mich einfach nix Verbesserungswürdiges, es, die Ausbildung hat passt, die Informationen warn ausreichend, die Stunden warn ausreichend. Das Einzige was ich halt gsagt hätt, wo ma wenn man das wirklich machen will und sich da auch reinversetzt, dass ma eben mehr Stunden einbaut. Aber das ist auch schon ein sehr kleiner Punkt, den man variieren kann wie man will.

I: Erzähl mal was noch so getan wurde in der Mediation.

IP: In der Mediation? Also auf jeden Fall mal war am Anfang die Stimmungsrunde sehr schön, da hat man, natürlich was am Anfang schwer ist, seine Gefühle Preis zu geben, weil das nicht jeder Mensch macht. Ähmm. Da hat man einfach das Gefühl der Andere hört einem zu. Dem gehts wirklich um was. Der will wissen wies dir geht. Der will auch, dass die Stunde schön abläuft und deswegen macht ma das, also denk ich, macht man das am Anfang einfach so. Genauso wie dann die Abschlussrunde. Wie is uns nach der Stunde gungen? Solche Sachen halt die ganze Zeit. Das war wirklich schön.

I: Was habt ihr noch gemacht?

IP: Ja es gab viel Abwechslung. Es hat natürlich nicht nur die Rollenspiele geben. Es hat genauso Informatives geben, es hat schöne Vertrauensspiele gegeben. Einfach das man im Team lernt miteinander zu arbeiten unter Anderem zum Beispiel das mit den Zeltstangen, das war auch sehr schön. Da hat man natürlich ein Gefühl für die Anderen mitbringen müssen und ja. Das muss man einfach lernen. Da kommt man nach der Zeit rein.

I: Konntest du dich in die Ausbildung einbringen?

IP: Auf jeden Fall. Also ich muss sagen ich war eigentlich in jedem Aspekt dabei, hab mich überall einbracht und hab auch hin und wieder Witze grissen, so dass sie Stunde nicht, sag ma mal, fad und informativ abläuft, sondern dass sie auch einfach eine witzige schöne Stunde, weil Humor hat jeder, einfach das die schön abläuft.

I: Und was jetzt zum Beispiel die Ausarbeitungen oder Gruppenarbeiten angeht?

IP: Also das war von den Leitern auch sehr gut, also die Ausarbeitungen. Das ma alle Phasen bekommen haben, das ma ein Stundenprotokoll kriegt haben, das war scho sehr hilfreich. Und das ma natürlich so leiwande Leiter ghabt haben, die wirklich immer Spaß mit uns ghabt haben, die natürlich auch viel Humor mitgebracht haben und viel Intelligenz, sag ma mal so, in sich hatten. Ja, es war einfach schön. Es war leiwand, es war eine neue Erfahrung und ich kann sehr viel davon mitnehmen.

I: Konntest du für dich ausreichend beitragen?

IP: Ich denk ich konnte relativ viel beitragen auch wenn nicht immer so der Anschein war. Für mich hats passt. Also ich denk da gibts sicher welche, die haben nicht so viel mit rein bracht, was aber jetzt nicht schlimm ist, weil es kommt immer auf die Person drauf an, wie

aufgeschlossen man ist gegenüber Anderen und demnach <Pause>

I: Mhm. Also du hast ja jetzt schon sehr viel Positives erzählt über den Lehrgang, in Summe, wie würdest du ihn bewerten? Also jetzt alles zusammen? Ist das Konzept aufgegangen?

IP: Also so wies aufgegangen ist würd ich sagen 9 von 10. So wies zeitweis von den Leuten her war, auch eine 9 von 10 aber wie sich Manche dafür engagiert haben vielleicht nur eine 6 oder 7 von 10. Also das war dann, da hat schon manche Leute geben, so kleine Störenfriede, die dann nicht so dabei waren und die dann schon ziemlich gestört haben. Wo ich ma auch gdaucht hab, heast du bist da, du bist freiwillig da, du kannst auch gern gehn, wennst das nicht willst und mir hats einfach gdaugt, weil es war genug Spaß dabei wo ma lustig hat sein können, wo man Scheiße reden hat können und so Sachen halt.

I: Bleiben wir mal bei den so genannten Störenfriede. Wie war der Umgang mit ihnen?

IP: Also ich glaub die Störenfriede haben sich jetzt da vielleicht auch ein bissl beruhigt wenn man ihnen die Leviten gelesen hat und ihnen vielleicht doch das Eine oder Andere gsagt hat und gemeint hat, „heast das kann halt so nicht gehn. Ihr seid freiwillig da, ihr machts das weils euch Spaß macht und weils was Neues lernen wollts und nicht weils einfach deppert Zeit vertreiben wollts. Weil dann könnts auch irgendwo in der Ecke sitzen und nix machen.“ Weil dann sind die Leiter, sozusagen, unnötig da. Die Mediatoren.

I: Und das hat sich dann auch was gebracht?

IP: Ich denk am Ende, ist jeder zufrieden dort rausgegangen. Der Eine vielleicht mehr als der Andere. Man weiß es nicht.

I: Wie war das mit den zwischenmenschlichen Beziehungen innerhalb der Gruppe? Inwiefern haben sich diese verändern?

IP: Naja gut, die Gruppe am Anfang. Ein paar haben sich gekannt, ein paar nicht. So genauso wenig wie wir die Leiter gekannt haben, haben die Leiter uns gekannt. Is eh klar. Und untereinander hat sich, muss ich sagen, hat sich dennoch einiges verbessert. Also wir kennen den Andern sicher um einiges mehr als vorher was sich natürlich auch viel bringt im Team, wenn man jetzt als Mediator nen Zweiten hat und man den natürlich gar nicht kennt, kommt man zu nix, is klar. Den muss ma schon vorher kennen und somit hat sich das einiges bracht.

I: Also hast du das Gefühl, dass du alle besser kennen gelernt hast?

IP: Ja. Auf jeden Fall. Also ich hab zu jedem Einzelnen einen guten Draht, ich kenn sie persönlich, ich kenn sie beim Namen. Ich weiß zeitweis, weiß nicht, wie ihre Gefühle sind, sag ma mal so, in den Stunden und so. Also ich kann sie, sag ma so, besser einschätzen. Ich kenn sie wirklich gut.

I: Und das war vorher nicht so?

IP: Na, überhaupt nicht. Also da gabs welche, die hab ich vorher vielleicht einmal gsehn, hab nicht einmal gwusst wies heißen und ja.

I: Jetzt ist sie vorbei die Ausbildung. Erzähl mal wie ihr sie abgeschlossen habt und wie ihr sie nun nach Außen präsentieren wollt.

IP: Also abgeschlossen muss ich sagen glaub ich hammas alle gut. Nach außen hin präsentieren, sag ich a mal, mach ma noch immer dasselbe. Aber dennoch, wenn einer zu uns kommt, präsentieren wir uns natürlich anders. Weil wir natürlich einen anderen Hintergrund haben als die Anderen und danach muss ma halt auch gehn. Also wenn einer zu einem kommt und sagt, „ja heast ich brauch ne Mediation“, dann bin ich natürlich extrem aufgeschlossen gegenüber dem und keine Ahnung, wenn einer einfach so zu mir kommt dann denk ich ma halt auch, „ja, mach mas halt“ und so schaut das halt dann aus. Also nach außen hin wahrscheinlich immer noch derselbe Mensch aber im Inneren, wenn man dann wirklich nachschaut, ist man komplett anders.

I: Hat es sich in der Werkstätte herum gesprochen, dass ihr Mediation macht?

IP: Ähm...ich denk schon, ja, das heißt jedem hat das sicher irgendwie bereichert sag ma mal, also jeder hats gmerkt und demnach glaub ich auch das jetzt anders, also a bissl anders, über

uns denken zumindest. Also hoff ich a mal. Weil es soll ja doch was Positives mit sich bringen.

I: Wie reagieren deine Kollegen darauf, wenn du sagst, dass du in die Mediation gehst? Wahrscheinlich fragen sie auch was Mediation eigentlich ist?

IP: Mhm. Das is a mal das Erste. „Was ist Mediation?“ Das hör ich durchgehend, ähm, ja das Zweite ist, „warum hast du das gmacht?“ Meistens und „wie schaut das aus?“ Weiß nicht, „was passiert da?“ Und lauter so Sachen halt. Und dann erklär ich denen das halt und dann verstehns es meistens eh. Nur um das wirklich, sag ma mal zu teilen, muss man das scho selber machen. Also.

I: Meinst du, hat sich die Ausbildung für die Lehrwerkstätte etwas gebracht?

IP: Ich denk a mal so wie unsere Lehrwerkstätte is, wirds schwierig, weil das heißt eigentlich die Parteien sollen freiwillig zu uns kommen, nur das Problem wird sein, wenn einer nen Streit hat wirds der Chef zu uns schicken. Das is wahrscheinlich der Hauptgrund warum er das gmacht hat. Und da gehts halt, wahrscheinlich, ich mein es kann um die Freiwilligkeit gehn, sicher. Wenn man kein andern Ausweg mehr hat, weil man will ja dort bleiben und ja seinen Job behalten und wenn einen der Chef hinschickt is klar, dass man das dann macht. Nur ob die Probleme dann wirklich gelöst werden oder nicht, das hängt dann von den Parteien ab. Also, ah, da nimmt man halt nur drauf Einfluss was wirklich da passiert und ja.

I: Und du möchtest weiterhin als Peer-Mediator tätig sein?

IP: Auf jeden Fall. Auf jeden Fall. Solange ich dort bin, werd ich Peer-Mediator sein.

I: Wie können die anderen Lehrlinge auf euch aufmerksam gemacht werden oder wie können sie mit euch in Kontakt treten?

IP: Ah. Wir haben Plakate aufgehängt, wir haben eine Mappe im Büro liegen über all unsere, wir haben Bilder daneben, was wir sind, welche Gruppen wir haben, was wir machen. Wie unsere Ausbildung ausschaut hat, vielleicht wolln sies ja selber mal machen und ja, es gibt einen Briefkasten, wo seine Konflikte reintun kann, die man auch jeden Tag fast anschaut. Es gibt eine E-Mail Adresse wo man schreiben kann, wir geben keine Sachen weiter, gar nix. Also es bleibt alles vertraulich, also es gibt glaub ich genug Möglichkeiten wo man uns schreiben kann.

I: Glaubst du wird das in Anspruch genommen werden?

IP: So wies bei uns in der Lehrwerkstätte is, eher weniger. Also wenn wirds in Anspruch genommen vom Chef. Ja, weil es is jetzt so. Gut ich hol mal weit aus und sag es ist so in unserer Gesellschaft, wenn man Gefühle zeigt, is man schwach. Es is einfach so. Und wenn ich jetzt sag in der Lehrwerkstätte, ich brauch eine Mediation, dann is das sozusagen, „ich bin verletztlich haut hin“. So in der Richtung und wenn ich das dann mach, dann bin ich Kleinfutter für die Andern. Also irgendwie, in der Gesellschaft heute, glaub ich nicht, dass das sehr viel Sinn macht. Weil wir sind Jugendliche und Jugendliche haben noch nicht das Denken dafür, eher Erwachsene. Also ich sag mal so 18-25Jährige denken sicher anders darüber als wie 16Jährige.

I: Glaubst du ist es das richtige Alter, um so einen Ausbildung zu machen?

IP: Also ich sag a mal mit 16, also 15, 16, 17, was wir alle ghabt haben denk ich, denkt man anders darüber und kann einiges mitnehmen und es ist schon ein sehr gutes Alter, weil man halt relativ früh lernt, mit Problemen umzugehen, mit seinen Gefühlen umzugehen, also ich denk schon, dass es positiv ist. Auf jeden Fall. Ich mein, also drunter würd ichs nicht machen, weil man da das Verständnis, meiner Meinung nach, dafür noch nicht hat. Also ich habs mit 13, 14 noch nicht ghabt. Ich habs eben auch erst kriegt wie ich dann dort war, mit 16 und ja. Also ich glaub es brings sichs 16 mehr als wie drunter.

I: Du hast erzählt, dass sich dein Konfliktumgang geändert beziehungsweise verbessert hat, glaubst du ist das allgemein in der Lehrwerkstätte so gewesen?

IP: Das sich durch uns die Andern verbessert haben, oder was?

I: Ja.

IP: Glaub ich eher weniger, weil sich, weil sich nicht wirklich viele ein Beispiel an uns nehmen. Weil sie denken sich, „ja das is wieder irgendein Kurs, den macht ma und dann is a vorbei“ und dann sag ich mal so, scheidt ma sich nix drum und das wars dann. Aber für uns, die das halt dann gmacht haben ah für die is das dann doch anders. Also die denken anders drüber, aber dies nicht gmacht haben denken sich, „das is wieder irgendein Kurs, den hab ich gmacht, fertig“.

I: Würdest du die Ausbildung dann auch an Andere weiterempfehlen, so dass sich das in der Lehrwerkstätte verbreitet?

IP: Ich würd, auf jeden Fall. Also ich, wenn ich jetzt so einen Person wär, die das noch nie gmacht hat, wär ich als erstes einmal, sag ich a mal, aufgeschlossen darüber und würd mir das a mal anschauen. Also so a Art Schnupperstunde, weil es kost ma nix außer Zeit und Zeit hamma genug. Und demnach, ja, denk ich a mal, wird das kein Problem sein. Es gibt natürlich wieder viele Störenfriede, die sich dann kein Beispiel dran nehmen. Die sich dann, die dann wirklich drauf scheißen und sich denken, „was soll ich jetzt drüber reden, ich bin groß ich bin mächtig was brauch ich das, das is unnötig.“ Und ja, es gibt solche Leute.

I: Wenn es ein Angebot in diese Richtung für die gesamte Lehrwerkstätte gäbe, würde das in Summe etwas bewirken?

IP: Auf jeden Fall, also es würd, ich sag a mal es würden mindestens 80, 80 bis 50 Prozent würden davon was mitnehmen. Natürlich kann man das nicht in so großen Gruppen machen, weil desto größere Gruppen, desto schwieriger wirds, weil desto mehr Leute kennen sich untereinander und denken sich ‚haha was is denn das für ein Scheiß.‘ Und wenn man halt dann, wenn ma mal in so Gruppen, so 5 bis 10 Leute oder was, dann bringt sich das viel viel mehr. Weil dann können sich nicht so große Gruppen bilden die sich dann sag ich a mal verschwörn gegeneinander und da bringts sich einfach viel mehr, weil man auch aufgeschlossener gegenüber is. Wenn ma ich sag a mal seine Gefühle zeigen kann und so. Ich mein es is nie leicht über seine Gefühle zum reden aber man sollt halt doch a mal nachdenken warum mach ich das und was bringt das?

I: Weil du jetzt noch die verschiedenen Grüppchen angesprochen hast. Glaubst du, dass ihr am Ende eine gemeinsame Gruppe gewesen seid?

IP: Auf jeden Fall. Also am Ende war ma sicher eine große Gruppe, wo ma uns untereinander verstanden haben, wir haben uns alles sagen können und haben harmoniert einfach. Also nicht. Am Anfang wars eher so, ja den kenn ich flüchtig und vielleicht wird das was, vielleicht auch nicht, kann ich ihn vertrauen, kann ich ihn nicht vertrauen und jetzt am, am Ende hamma jetzt schon glernt, dass sich das geändert hat, faktisch. Das ma den Andern vertrauen kann, das man ihn was sagen kann, ohne das er halt was sagt. Und somit geht das halt auch.

I: Was glaubst du was macht diese Ausbildung so sinnvoll?

IP: Ich glaub, dass man über Sachen redet, die man im Alltag nicht macht. Man redet einfach drüber, über was ma denkt, was ma wahrscheinlich heutzutage über Facebook macht aber (lacht) aber so halt zwischenmenschlich mit anderen Leuten macht, was man wahrscheinlich früher gmacht hat, ich weiß es nicht. Aber heut macht mas eben nicht mehr, da redet ma eher über Games, keine Ahnung Fortgehen, Saufen und solche Sachen also da fallen die Gefühle halt wirklich unterm Tisch und über das, weiß ich nicht, das bringt die Leute einfach zusammen.

I: Mediation ist ja eine Möglichkeit zur gewaltfreien Konfliktlösung, glaubst du ist das ein sinnvoller Weg um die Gewalt etwas einzuschränken?

IP: Innerhalb der Lehrwerkstätte oder Allgemein?

I: In Bezug auf die Lehrwerkstätte.

IP: Um die Gewalt auszugrenzen, puh, kommt immer auf die Person an. Ich mein, ich kenn so viele unterschiedliche Leute, der Eine sagt „ja“, der Andere sagt „nein“, der Andere sagt „ich schau ma das a mal an“, vielleicht, keine Ahnung. Also es kommt immer auf die Person drauf

an, muss ich sagen. Ob man aufgeschlossen is oder nicht, also es is sehr schwierig sich hier festzulegen, sag ich a mal. Weil von meinem Standpunkt aus würd ich sagen, für mich bringts was, weil ich weiß wies abläuft, ich bin drüber aufgeschlossen. Andere denken sich, „scheiß drauf“, brauch ich nicht, was brauch ich das, ich hau ihm einfach eine aufs Maul, is ja egal und ja. Es gibt so verschiedene Leute halt, es kommt immer auf den Typ Mensch drauf an.

I: Gibts noch etwas was du sagen möchtest?

IP: In jedem Menschen steckt ein kleines Eitzal vom, vom sag ich a mal, Gefühl und und Harmonie, also man kann, wenn man das hervorrufen kann, dann hat man den Menschen eigentlich schon gewonnen für neue Sachen und somit kann man das Konzept sehr leicht durchbringen bei ihm. Und er das a mal verinnerlicht hat, denkt er komplett anders drüber. Da is es dann egal welcher Mensch das is, nur man muss dieses Eitzal wirklich herausholen. Wenn man das nicht schafft, kann mas vergessen.

I: Dann danke ich dir für das Gespräch!

IP: Bitteschön Olli.

Transkriptionskopf IP2:

Name der Interviewperson: Marcel

Nummer des Interviews: 2

Datum des Interviews: 09.02. 2012

Ort des Interviews: ÖBB - Lehrwerkstätte 21

Name der Interviewerin: Olivia Weinberger

Dauer des Interviews: 00:30:36

Transkribiert von: Olivia Weinberger

Auffälligkeiten im Interview: I und IP kennen sich, vertrautes Gespräch. Springt immer wieder in den Dialekt.

I: Erzähl einfach mal wie du aufgewachsen bist und wie du zur ÖBB gekommen bist.

IP: Ja, aufgewachsen bin i in K., bei also da warn meine Eltern no zam. Da hamma, also die Großeltern habn so a a Getränkewirtschaft ghabt, gegenüber von dem Haus wo ma jetzt wohnen. Des hat dann aber kaner übernehmen wolln und i war no zu jung, da war i vielleicht sechs oder was, da geht das ja net. Dann habens des verkauft alles und habens gegenüber das Haus baut, wo i dann no mit den Eltern war. Dann habens sich scheiden lassen, dann dann war i immer so an Tag dort, an Tag dort. Dann bin i aber mit 14 glei zum Papa gangen, weil ich da droben net ausghalten hab. Weil da war jeden Tag Gschreiherei uns ois, das war ma zu deppat, na. Dann war i in der, also vorher in der Volksschul in E., in K. a Jahr und dann in E. drei Jahr, dann war i im Gymi, in E. vier Jahr. Dann war i in der HTL in E. drei Jahr. Und wie i kla war, is der Opa imma mit mir am Bahnhof gangen, war ma imma Zug schaun (lacht) und und da war des größte Highlight a mal mim Zug irgendwo hinfahrn. A wenn nur a Station war. (lacht) Da war ma jeden Tag glaub i Zug schaun in W., na. Und dann war i daham von der Schul. Die Oma hat ma zerst gsagt, dass des a halbes Jahr war, i glaub net, dass so lang war. Und und der Opa hat gsagt: „ja willst jetzt net a mal zum Arbeiten anfangen oder irgend so was?“ Und i hab gsagt: „ja na sicha, na.“ Hat a ma den Zeitungsartikel da mit ÖBB Lehrlinge oder irgend sowas, weiß nimma so genau was drin gstandn is. Er hat gsagt i soll mi da anmeldn und des war genau am letzten Tag von da Anmeldefrist. Hab i mi halt angemeldet und dann is des halt so schnell gangen, des i innerhalb vo an Monat oder anderhalbt Monat war i dann scho aufgenommen. I hab sehr schnell alles durchmachn können, die ganzen Tests und alles. Is sehr schnell bei mir gangen.

I: Und hast du die HTL vorher abgeschlossen?

IP: Na. I bin von der HTL war i dann daham a bissl und dann hab i mi angemeldet.

I: Was war das für ne HTL?

IP: Die war in E., des wor (zögert) Maschinenbautechnik, hab i gmacht, eh mim M. zam.

I: Und was machst du jetzt für einen Lehrberuf?

IP: Anlagen-Betriebstechniker

I: Okay. Und in welchem Lehrjahr?

IP: Im zweiten.

I: Wieviele sind es insgesamt?

IP: Wie das jetzt genau is, weiß i a net. Entweder sans dreieinhalb Jahr oder sans vier Jahr. Weil i mach ja dann Eishahnelektrotechnik a no a halbes Jahr extra. Des is die Zusatzausbildung. Weiß jetzt net obs vier oder dreieinhalb san, des weiß i net. Werds dann eh sehn.

I: Du hast ja jetzt über einen Zeitraum von drei bis vier Monaten die integrative Ausbildung zur Peer-Mediation gemacht. Erzähl einfach mal davon.

IP: Des hat mi der Chef a scho gfragt, den hab i a ois dazähl'n müss'n was ma gmacht hab'n. Ja, was soll i da jetzt erzähl'n. Es war halt sehr lehrreich auf jeden Fall, na. A wenn ma des mit den andern Personen umgehn so lernt. Was da für Arten gibt, des ma des halt besser mit andere Leut umgehn kann. Und es is auf jeden Fall sehr hilfreich, wenn mas a im normalen Leben jetzt also im normalen Alltag kann man es auch anwenden ohne das man halt zwei Mediatoren so braucht, kann man des halt a anwend'n, dass des net so weit ausse kommt, na. Irgendein Streit zum Beispiel oder irgendwas Anderes. Braucht ma net, um, da muss ma net unbedingt halt zum Streiten anfangen oder irgendwie so. Weißt eh was i mein. (lacht)

I: Kannst du an einem Beispiel erklären?

IP: Ahhh, Beispiel, Beispiel. Na des beste Beispiel is die Oma, weil mit derer hab ich früher immer jeden Tag gstritten und jetzt da, sag i halt zum Beispiel, wenns mi deppert anred, sag i halt irgendwas Peer-Mediatorisches dass i des verhindern kann. (lacht)

I: Was zum Beispiel?

IP: Na (lacht) na was jetzt, das weiß i net, des kommt auf den Streitpunkt drauf an, warums scho wieder mit mir streit.

I: Okay. Und dann?

IP: Ja, i gwinne eh meistens. (lacht)

I: Okay. Gehn wir nochmal zurück zum Anfang, warum hast du dich ursprünglich angemeldet? Was hast du dir erwartet?

IP: Naja, ähmm, erwartet eigentlich a mal Arbeit, in erster Linie und da eben das von der Kindheit scho so geprägt war, hab i ma dacht, des war sicher net schlecht, wenn ich da arbeiten dat. Natürlich a Gott sei dank, dass da aner eben mitgegangen is glei, von der HTL, mit mir. Wars natürlich a des i glei wen kennt hab, wars natürlich no besser. Innerhalb von der Zeit is des eh dann no besser worden, simma eh scho alle Hawara. (lacht)

I: Und was hast du dir von der Peer-Mediation erwartet, warum hast du dich dort angemeldet?

IP: Mhh, ja na, weil net gwusst hab, was was des is. Weil i mi interessiert hab, was das sein könntat und was ma da so macht und so. Wie man das erlernen kann.

I: Was habt ihr gemacht, erzähl mal.

IP: Mhh. Wir haben sehr wenig gespielt, fast gar nix eigentlich (lacht). Wir haben nur fachtechnisches gmacht. (lacht)

I: Wie zum Beispiel? Was hast gelernt für fachtechnisches?

IP: Na die fünf Phasen von der Mediation hamma gelernt. Ja am Anfang hamma so Stimmungsrunden gmacht, wies halt an geht und so und das widerspiegeln und die Leut besser kennen lernen. Und dann simma immer weiter gegangen mit die Phasen und des is dann mehr auf Gefühlsebene immer eingangen und so was. Dass das eigentlich net um an Streit

geht eigentlich, sondern das wahrscheinlich irgendwas gefühlsmäßiges dahintersteckt. Ja. Bis ma dann die Aufführung ghabt haben.

I: Erzähl, wie war die Aufführung?

IP: Die Aufführung hab ich mim Bernd ghabt und der Bernd war scho um siebene in der Früh wie er kommen is, war er scho so nervös und ich hab gsagt: „des moch ma scho, scheiß di net an.“ Er: „naaa des mach ma sicher net, des gibts net.“ (lacht) Hat sich angeschissen. Und dann samma aufe gangen und wir haben natürlich den B. als Ausbildner ghabt. Der hat natürlich mi dann voll nervös gmacht, weil er mi deppert anglacht hat und irgendwelche Schmääh ganze Zeit gmacht hat. Aber er hat sich dann a auskennt. Und, hamma alles hergricht die Klasse, dann sind die kommen und wir, i und der Wolfgang haben das halt vorbereitet mit den zwein, die ma ausgesucht habn. Aber sie habens uns a bissl leichter gmacht als was eigentlich sollten. Wir haben net so lang braucht, wie a normale Mediation die ma gmacht habn, ah geübt habn. Drum warns eher so nach drei vier Minuten warns scho einsichtig und habens sie sich gegenseitig entschuldigt, da war ma da scho fertig.

I: Und wie war die Reaktion?

IP: Die Zuschauer haben eigentlich, ahh also die Hälften war eher intressiert, die Hälften war net so intressiert aber die was wirklich zughört habn, die habn dann a bissl was gfragt nachher und der Herr B. hat dann a no einiges dazu erklärt und erläutert, mit denen dann drüber gredet, dann habns mit uns no a bissl gred, warum ma des machn und so. Und ja dann hamma schon die Gruppen gewechselt.

I: Mhm. Hast du das Gefühl, dass du was gelernt hast, was dir im privaten Bereich nützlich sein kann?

IP: Na sicha, des kann ma daham genauso anwenden. Des net so weit ausartet.

I: Reden wir mal über die Umsetzung der Ausbildung. Wie hast du den Aufbau, Ablauf etc. gefunden?

IP: Naja, in dem Sinn kann ich des ja net beurteilen, weil i ja net weiß wie das normal abrennt. Weil i des ja net gwusst hab. Aber vom Ablauf den wir gmacht haben, wars für mich natürlich eh okay. Ähhmmm besser machen, könn i jetzt a selber nix. War, genauso gut könnt ichs natürlich a net mochn, is ja klar. Aber, weiß net, wie lang du das schon machst. Du wirst des scho einige Jahre damit zu tun haben, na. Drah ma mal um den Spiess. (Lachen) [kurze Pause]

I: Gut. Hast du dich in der Ausbildung ausreichend unterstützt gefühlt?

IP: Von euch zwei natürlich scho, von den Anderen natürlich net, weil die habn ja selber ka Ahnung ghabt. I hab ja a ka Ahnung ghabt.

I: Mit den Anderen meinst du jetzt die anderen Lehrlinge in der Ausbildung?

IP: Jaja.

I: Wie schauts aus mit der Lehrwerkstätte an sich?

IP: Ja, die san, ja, ahh, eher. Also was ich so mitkriegt hab. Ein paar unterstützen uns, ein paar sagen brauchst eh net. Des is halt so ein hin und her.

I: Mhm. Das heißt ihr redets da auch drüber?

IP: Ja ja, sicher, sie fragen uns scho manchmal was ma so gmacht haben oder eh alles.

I: Erzähl mal, wie sind da so die Reaktion drauf?

IP: Naja, a paar sagen: „ja super dass ihr des machts.“ Und a paar sagen: „na geh des is a bledsinn, hoffentlich is das bald aus“ Oder irgend sowas, na.

I: Gibts etwas was du vielleicht an der Ausbildung ändern würdest?

IP: Viel mehr spielen auf jeden Fall. Mindestens ein Spiel mehr pro Durchgang. (lacht)

I: Pro Tag?

IP: Ja, pro Tag (lacht)

I: Was hat dir besonders gut gefallen?

IP: Naja das ma eigentlich, ah, zum Schluss dann mit den anderen Kollegen, die das a gmacht haben, des vü irgendwie persönlicher auf Gefühlsbasis, ahh verstehst das vü besser oder so, irgendwie.

I: Mhm. Erzähl mal, wie hat sich das im Laufe der Ausbildung verändert?

IP: Mhh. Naja, bei Gewissen war i halt zum Beispiel net so gute Freund oder so also scho normal befreundet aber net so gut wie mim Peter zum Beispiel, na. Und durch des hat sich des a so verändert, dass ma jetzt zum Beispiel mehr reden in der Pause oder irgendwie so. Oder freundlicher grüßen oder irgend sowas. Das hat sich scho zum Positiven gewendet.

I: Und von den Aktivitäten innerhalb der Ausbildung, was hat dir hier besonders gut gefallen?

IP: Spielen, die Spiele, die warn super. (lacht) Die Stimmungsrunde war natürlich auch gut, weil da kannst natürlich gleich sogn was da am Popschi geht und des is dann scho a bissl a Erleichterung vom Tag. Wennst das irgendwem sagen kannst, a wenns net so wichtig ist. Aber trotzdem kannst halt irgendwas sogn. Das hast normal net, i mein da Papa fragt mi zwar a was war aber i sag, eh nix, war eh a normaler Tag. Eh wie immer.

I: Und in der Ausbildung hast du das Gefühl gehabt, dass du diesbezüglich ehrlich und offen sein konntest?

IP: Na sicha, ja.

I: Okay. Kommen wir nochmal zurück zu den Spielen. Erzähl mal, was wir gespielt haben?

IP: Wir haben zum Beispiel, vier oder fünf Leut haben sich auf ein Handtüchl stelln müssen und das hamma dann umdrehn müssn und es habn alle aber trotzdem auf dem Handtüchl stehn müssn. Oder die Augen verbunden und hamma ne ganz ne lange Schnur kriegt und haben dann irgendne Figur draus machn müssn, was dann meistens net so gut gangen ist, (lacht) wie man gsehn hat.

I: Kannst du dir vorstellen, für was solche Spiele gut sind? Zum Beispiel das Spiel mit dem Handtuch.

IP: Beim Handtuch is eigentlich, ahh, na wenn so viel Leut auf an stehn, dass man irgendwie wenn der Eine den Andern so umme druckt, dass man den vertrauen kann, dass wenn der das Handtüchl umdraht das erm der festhält dass er net owe fliegt, zum Beispiel.

I: Also ihr habt dabei auch zusammen arbeiten müssen?

IP: Mhm, na sicha.

I: Okay. Was noch?

IP: Die Gemeinde, die war natürlich suuuper.

I: Was is die Gemeinde?

IP: Naja, da gibts an paar Werwölfe und a paar Einwohner und irgendso nen Armor. (lacht) Wie is des jetzt genau gangen is, weiß i jetzt zwar nimma aber es war auf jeden Fall lustig. (lacht)

I: Und für was könnte dieses Spiel gut sein? Hast du da ne Idee?

IP: Des is eigentlich schwer zum sogn, für mi, find i jetzt. Na es hat sicher irgendeinen Hintergrund aber welcher das is, dass hab i net so ganz begriffen.

I: Aber es hat dir jedenfalls Spaß gemacht?

IP: Ja.

I: Und sind die Spiele immer gut ausgegangen? Seid ihr erfolgreich gewesen?

IP: Na ganz funktioniert hats net immer. Wie zum Beispiel bis 21 zähl'n. (lacht) Des war imma a Katastroph.

I: Erzähl mal was das ist.

IP: Na da müssn, ahh, Einer sagt halt eins und der Andere sagt dann zwa und es dürfn aber net zwa gleichzeitig, die gleiche Zahl sogn. Bis 21. Und des is meistens nach hinten losgangen. (lacht)

I: Was glaubst du woran das gelegen ist?

IP: Naja, des is schwer zum sogn, eigentlich, weil du weißt halt nie wann der Andere was sagt. Und anschaun glaub ich hamma uns a net dürfn, also wars halt no schwerer. So hättst wenigstens sehn können, wenn wer den Mund aufmacht oder irgendsowas.

I: Mhm. Wie war deiner Meinung nach die Zeit der Ausbildung bemessen?

IP: Die Zeit vom insgesamt wie lang das war, oder?

I: Ja. Also hast du das Gefühl, dass du ausreichend Zeit hattest um alles zu lernen?

IP: Ja, des auf jeden Fall, des is sich sche. I mein, i war zwar net imma da, i war so oft da wies gangen is. Aber des is sich für mi dann no persönlich ausgangen. Des i des no zambring alles.

I: Okay. Fein. Wodurch konntest du besonders viel lernen?

IP: Naja, durch das ganze Projekt eigentlich, weil es is ja net nur. Du lernst ja nix von an Tag, du lernst ja von dem Ganzen, insgesamt halt.

I: Die Ausbildung ist ja aufgebaut auf Spiele, Rollenspiele, Gruppenarbeit und Theorie, würd ich jetzt mal grob sagen. Von welchen dieser Punkte hast du am meisten gelernt?

IP: Am meisten eigentlich von den Rollenspiele was ma gmacht habn. Weil da kannst di halt in die Lage eine versetzen, wobeis halt a bissl schwerer war, weilst mit die eigenen Leut hast spielen müssn. Aber die was das scho gut gspielt habn, da hast a in die Rolle vom Mediator a gut eine passt, also eine schlüpfen können dann. Und dann hast das gut üben können, das Rollenspiel.

I: Warum ist das besonders schwer, wenn man die Leute kennt?

IP: Naja wennst, wennst zwa Leut nen richtigen Konflikt habn, is das meistens anders als wenn zwei Leut diest kennst, a durch des Projekt jetzt besser kennst, irgendwas vorspieln nur. Die denken sich zwar a a gutes Gschichtl aus aber des is ja net dasselbe, als wenn zwa richtige streiten.

I: Und welche Rolle im Rollenspiel, hat dir am besten gefallen?

IP: I war eigentlich Mediator und und Konfliktpartei gleich lieb, sag ma so, mir hat beides gut gfalln.

I: Wie ist es dir als Mediator gegangen?

IP: Naja am Anfang a bissl nervös halt, natürlich, na. Aber dann nachm dritten, vierten Mal spielen is dann scho eh gut gangen. Wennst dann an zweiten hast, der da a bissl hilft, dann geht das natürlich a besser.

I: Hast du mehrere Partner und Partnerinnen ausprobiert?

IP: I hab, ans zwa drei, vier verschiedene glaub i, hab i geübt.

I: Und wie war da die Zusammenarbeit?

IP: Ja, eigentlich is bei alle gut gangen, wenn wir zusammen gearbeitet haben.

I: Mit wem arbeitest du jetzt zusammen?

IP: Jetzt bin i mim Bernd. und (lacht) wenn er net so nervös is, dann macht der des scho ganz gut. (lacht)

I: Was glaubst du, was macht euch als gutes Team aus?

IP: Naja, das ma eigentlich am Anfang scho sehr gut befreundet warn und durch des halt jetzt no mehr. Ma i kann erm, wenn mir was am Herzen liegt, kann i erm a anrufen zum Beispiel, des is a ka Problem. Weil er ruft mi a meistens an, was i mach oder irgend sowas, unter der Woch. Von dem her is des eh super mit erm.

I: Wie ist es dir als Konfliktpartei gegangen?

IP: Konfliktpartei war a bissl einfacher natürlich, weil dadurch das i ja bei uns Theater spiel, auf krawotisch, hab i scho a bissl Theaterblut in mir und da kann i mi a in die Rolle ein bissl eine versetzen.

I: Auf Krawotisch spielst du Theater?

IP: Na wir san a kroatische Ortschaft, wir spielen seit mehr als 50ig Jahr scho. Weiß net wie lang circa aber mehr als 50ig Jahr sicha gibts bei uns immer so a kroatisches, hamma halt a deutsches Stück, Theaterstück, was auf krawotisch dann, kroatisch tschuldigung, umgesetzt wird und wir das dann halt spielen.

I: Das heißt du hast dir in der Rolle der Konfliktpartei leicht getan?

IP: Leichter, ja, leichter.

I: Wie ist es dir in der Rolle des Beobachters gegangen?

IP: Da, ah, find ich, hab ich eigentlich net so viel aufnehmen oder mitnehmen können, weils da eigentlich nix machst und nur zuhörst. Und dann hörst halt dort kurz net zu und dann weißt scho nimma wo der Andere is und dann bist halt scho aufghaut. (lacht)

I: Und ist es dir schwer gefallen währenddessen die Aufmerksamkeitsspanne zu halten?

IP: Als Beobachter schon eher, ja.

I: Ähmm, wie waren die Gruppenarbeiten für dich?

IP: Gruppenarbeiten, welche Gruppenarbeiten hamma denn gmacht nochmal schnell.

I: Also ich mein zum Beispiel die Ausarbeitungen, die Plakate, die ihr gestaltet habt und so weiter.

IP: Aso des, aja weiß scho ja. Naja da hat ma halt gsehn, was die verschiedenen, was die verschiedenen, ahh, na Kollegen, was die eigentlich denken über des und über des Thema und was ma da ausgearbeitet haben, die verschiedenen Ansichten, Ansichtweisen, heißt des so, Sichtweisen, Sichtweisen.

I: Das heißt die Sichtweisen deiner Kollegen und Kolleginnen waren interessant für dich?

IP: Na sicha, ja.

I: Ja. Und hast du das Gefühl, dass ihr gemeinsam da was erarbeiten konntet?

IP: Ja, na sicha. Auf jeden Fall des Verständnis untereinander, des is halt eigentlich in erster Linie ahhh erlernt worden, sag ma mal so.

I: Mhm: Hast du das Gefühl, dass du dich ausreichend eingebracht hast?

IP: Ja, eigentlich scho, i mein weiß i net ob i manchmal abwesend war a bissl oder irgendwas aber wenn i (Pause) Des kann i eigentlich gar net entscheiden, des muss die Kursleiterin entscheiden. (lacht)

I: Ja aber du persönlich, hast du das Gefühl, dass du was mitgestaltet hast?

IP: Ja na was gangen is, hab i halt mit gmacht, na. Alles was ma gmacht habn.

I: Gut. Wenn wir das alles nochmal auf den Punkt bringen, ähmm. Wenn du an alles Gesagte denkst, wie würdest du den Lehrgang dann in Summe bewerten, was sagst du dazu?

IP: Naja, wie gsagt, viel schlechtes kann i ja net sagen, eigentlich wobei ma [nicht verstanden] mehr kann i net sagen. (lacht)

I: Was von dem Gelernten, könnt ihr denn in der Lehrwerkstätte umsetzen?

IP: Naja, ähmm, so streitmäßig gibts bei uns eigentlich, also ähmm in unserer Gruppn gibts eigentlich net so viel streitmäßiges. Und sonst krieg ich eigentlich net viel mit, außer in der Pause vielleicht aber da streit normal a kaner. Vom Streitmäßigen her gibts da nix zum verbinden oder schlichten.

I: Und was hat sich in der Lehrwerkstätte verändert?

IP: Ja den Briefkasten hamma, ah montiert glaub i no net, weil der David. is net da und der hats im Spint liegen, den Briefkastn. Den krieg ma jetzt net und wenn er wieder da is, damma des montiern, bei der Garderobe, des sich die alle an uns wenden können.

I: Das heißt, es ist ein Kasten wo die Lehrlinge Briefe einwerfen können?

IP: Briefe oder Bitten oder unterschiedliche Sachn.

I: Mhm. Was gibst noch für Möglichkeiten wie man sich an euch wenden kann?

IP: E-Mail Adress hamma a, ahhh wie geht denn die nochmal, i hammas auf jeden Fall aufgeschrieben, das, i habs eh im Spint liegen, auswendig weiß ichs jetzt net. Und zu uns können die Leut natürlich auch kommen aber des werdn net so vü machen, glaub ich.

I: Warum?

IP: Na weil sie wahrscheinlich net traun werdn, sozusagen.

I: Willst du weiterhin als Peer-Mediator in der Lehrwerkstätte tätig sein. Könntest dir das gut vorstellen?

IP: Ja na sicher, wenns irgendwas gibt und irgendwer will mich mieten, sozusagen, dann werd i schau'n, dass i für sie da bin, na.

I: Hat sich für dich der Umgang mit Konflikten generell geändert?

IP: Mhhh, naja so viel Konflikte hab i jetzt no net. Aber in denen, die ich hab, da hilft ma des scho in irgendeiner Hinsicht weiter.

I: Kannst du sagen in welcher Hinsicht?

IP: (lacht) Das kommt auf den Konflikt drauf an, sag ich ja.

I: Wir haben bereits über Freundschaften geredet. Also würdest du in Summe sagen, dass sich auf zwischenmenschlicher Ebene etwas getan hat?

IP: Ja vom Verständnis her.

I: Füreinander? Oder was meinst du?

IP: Jetzt nur die was die Ausbildung gemacht haben oder insgesamt?

I: Innerhalb unserer Gruppe.

IP: Ja, also wir haben uns vorher auch scho verstanden gut und gholfen unter einander und sowas aber jetzt halt no a bissl mehr. Ob das von allein kommen warat, a so, weiß i net, aber. Das schlecht war vorher sag i net aber es is auf jeden Fall no besser als was vorher war.

I: Würdest du die Ausbildung weiterempfehlen beziehungsweise würdest du sie theoretisch nochmal machen?

IP: Ja, nen Auffrischkurs vielleicht. (lacht) In zwei Jahr oder was, wenn i mi nimma so gut auskenn.

I: Und würdest du sie weiterempfehlen?

IP: Ja, fürn nächsten Jahrgang, wenn die des vielleicht a mochn wolln, wär sicha net schlecht.

I: Findest du die Ausbildung sinnvoll?

IP: Ja sinnvoll is auf jeden Fall, weil ma da an Haufn lernen kann.

I: Gibts sonst noch etwas was du sagen möchtest?

IP: Nein, hab nix mehr zum Sagen. (lacht)

I: Dann dank ich recht herzlich für das Gespräch.

I: Ich auch.

Transkriptionskopf IP3:

Name der Interviewperson: Stefan

Nummer des Interviews: 3

Datum des Interviews: 09.02. 2012

Ort des Interviews: ÖBB - Lehrwerkstätte 21

Name der Interviewerin: Olivia Weinberger

Dauer des Interviews: 00:23:52

Transkribiert von: Olivia Weinberger

Auffälligkeiten im Interview: I und IP kennen sich.

I: Erzähl mir mal von dir, wie du aufgewachsen bist und wie du zur ÖBB gekommen bist.

IP: Ja also ich bin in N. in M. am L. aufgewachsen und bin dort, hab dort noch den Kindergarten und die Volksschule besucht, dann wollt ich nach der Volksschule eigentlich ins Gymnasium nur dortn hats kein Platz mehr gegeben. Also bin in die Hauptschule in M. weiter gegangen und in der Hauptschule, in der vierten Klasse dann, in der Hauptschule, hab ich dann entscheiden müssen ob ich jetzt in die Schule weitergeh oder arbeiten eben. Und dadurch das meine Mutter auch arbeitet bei der ÖBB hab ich jetzt, hab ich so ein Heft bekommen von ihr, wo sämtliche Lehrberufe drinnen sind und da hat mir Anlagen-Betriebstechniker sehr gut gefallen. Dann hab ich einen, ähnm, Aufnahmetest gmacht, den am

W. und Bewerbungsgespräch und bin eigentlich gleich genommen worden dann.

I: Das heißt du bist jetzt im Lehrberuf Anlagen- und Betriebstechniker?

IP: Ja. Ja.

I: Und im welchem Lehrjahr?

IP: Im zweiten.

I: Wie lang insgesamt?

IP: Ähmm im Ganzen sinds dreieinhalb Jahre noch.

I: Wie gefällt es dir?

IP: Ja, es passt eigentlich eh. Ja. Im Großen und Ganzen.

I: Was lernt man so?

IP: Ja also, ah, also haupt, was ich hauptsächlich lern is alles über Strom und Spannung und ja über Metall muss ich auch was wissen, und ja.

I: Okay. Du hast ja in den letzten drei bis vier Monaten die integrative Ausbildung zu Peer-Mediatoren und Mediatorinnen gemacht. Erzähl einfach mal davon.

IP: Ja also, die, die Ausbildung hat mir eigentlich sehr geholfen und es hat Spaß gemacht die Ausbildung auch. Obwohl ich ma am Anfang irgendwie nicht so ganz gewusst hab ob ich das wirklich machen will, hats ma dann, nachdem ich mit der Esther ein Gespräch geführt hab, hats ma dann eigentlich sehr gut gfalln. Dann hab ich mich auch bemüht und ja ich bin froh dass ich jetzt das Zertifikat habe und ja. Es hat mir eigentlich sehr gut gfalln.

I: Was waren deine Erwartungen? Warum hast du dich angemeldet?

IP: Ja ich hab mich angemeldet, weil ich ma dacht hab, dass das sicher interessant ist, so Konflikte lösen und das alles. Und deswegen hab ich mich eigentlich angemeldet. Und nach der ersten Stunde, nach der Probestunde, hab ich ma eigentlich dacht, dass ich das weitermach und ja. Dann hats ma irgendwie nicht so zugesprochen aber ich hab ma dann dacht ich probiers halt weiter. Und dann is eh ggangen.

I: Und ausschlaggebend war dann für dich das Gespräch mit der Esther, hab ich das richtig verstanden?

IP: Ja, das war ausschlaggebend.

I: Warum?

IP: Ja, weil die Esther hat ma einfach, so, meine Stärken, was sie als Stärke bei mir sieht gesagt und das hat mich halt beeinflusst, dass ich weitermachen will. Weil sie mir gsagt hat, dass ich, dass sie, dass ich eben das Zeug hab zum Mediateur und ja, deswegen hab ich das jetzt weitermacht und nicht aufgehört.

I: Hast du dich dadurch bestärkt gefühlt?

IP: Ja, ja also bestärkt und auch gut, weil die Esther eben meine Stärken erkennt hat.

I: Okay. Ja, erzähl mal was ihr alles in der Ausbildung gemacht hat. Was du gelernt hast.

IP: Ja, also wie man jetzt richtig in eine Mediation einsteigt und es gibt in einer, und das es in einer Mediation fünf Phasen gibt und das ma eigentlich Lösungen, Konfliktlösungen nie vorschlagen soll, als Mediateur. Und das ma einfach anderen Leuten helfen kann, damit sie keine Konflikte haben.

I: Hast du das Gefühl, dass dir die Ausbildung nützlich war?

IP: Ja es hat mir schon viel genutzt. Ja ich bin jetzt einfach irgendwie viel ruhiger geworden durch das und ich weiß jetzt auch wie man damit umgeht wenn man mit wem streitet oder so. Das hab ich vorher nicht so wirklich gewusst und ja es hat mir eigentlich sehr viel gholfen, wenn ich jetzt mit wem in einem Streit verwickelt bin.

I: Hast du das im Privaten auch umsetzen können?

IP: Ja, im Privaten hab ich das schon umsetzen können

I: Kannst du dazu ein Beispiel erzählen?

IP: Ja zum Beispiel ein Freund von mir, da war ma fort und er hat halt, er war halt ziemlich besoffen und der er wenn er besoffen is, is er aggressiv. Und er is mich dann halt angangen

und halt ich war auch nimma nüchtern aber ich hab dann so gut noch nachdacht, dass das nicht ausartet is und hab ihn eigentlich mehr oder weniger beruhigen können. Weil ohne der Mediation hätt ich glaub ich nicht nachdacht, dass ich ihn beruhig, dann hätt ich ihn einfach in Ruh lassen wahrscheinlich.

I: Und wie hast du ihn beruhigt?

IP: Ja ich hab ihm einfach gnommen und hab ihm gsagt, dass er nicht so deppat sein soll, sonst fangt er noch von irgendwem eine und er hat sich dann aber auch beruhigt und dann simma eigentlich heimgfahn schon.

I: Und du hast das Gefühl, dass der ausschlaggebende Grund für deine Ruhe damals die Mediation war?

IP: Ja, das glaub ich schon.

I: Ähmm. Haben sich die Erwartungen, die du zu Beginn hattest, erfüllt?

IP: Ja also am Schluss schon. Also da war dann alles besser am Schluss. Weil am Anfang, wie gesagt schon, hats ma irgendwie nicht so taugt aber dann am Schluss haben sich meine Erwartungen schon erfüllt, ja.

I: Erzähl ma was die nicht so getaucht hat.

IP: Ja also ich weiß nicht, ich bin ma irgendwie komisch vorkommen und irgendwie vernachlässigt ich weiß nicht. Und ja, es hat am Anfang auch, ja ich weiß ehrlich gsagt nicht aber es hat ma einfach nicht so taugt am Anfang.

I: Meinst du du bist von den Leiterinnen vernachlässigt worden oder im gesamten Gruppengespann an sich?

IP: Ja in der Gruppe, eher in der Gruppe. Also nicht in der Lehrleitung, sondern daher bin ich mir eigentlich nicht vernachlässigt vorkommen aber irgendwie in der Gruppe das gegenseitig aufstacheln immer, das war nicht gut aber das hat dann eh nachlassen mit der Zeit.

I: Ist es dir schwer gefallen in der Gruppe deinen Platz zu finden?

IP: Ja.

I: Was hat dir dann dabei geholfen?

IP: Ja eben das Gespräch mit der Esther und das ich mich jetzt einfach durchsetzen hab können, weil das ich jetzt einfach nimma zurückzogen hab in, wegen allen. Sondern mich auch durchgesetzt hab, in manchen Situationen.

I: Wie hast du dich dann gegen Ende innerhalb der Gruppe gefühlt?

IP: Ja also am Ende wars eigentlich eh recht leiwand und jetzt komm, bin ich auch mit jeden eigentlich zurecht kommen und ja.

I: Was glaubst du hat dazu beigetragen?

IP: Ja weil wahrscheinlich, weil ma uns dann alle scho besser gekannt haben und das gewisse Vertrauen was ma braucht hat auch schon da war und das, weil sich einfach jeder auf einen Anderen verlassen hat können.

I: Ja. Dann erzähl ma wie du das Konzept und dessen Umsetzung gefunden hast!

IP: Ja also die, das is eigentlich alles sehr gut gewesen, dass ma das jetzt so einmal in der Woche nur gmacht haben. Weil sonst wär das glaub ich eh immer zu viel gwesen und es hat eigentlich so die Rahmenbedinungen waren, ja, eh ganz gut eigentlich.

I: Gibts was, was du verändern würdest? Hast du Tipps vielleicht?

IP: Na, nicht wirklich.

I: Wie hast du die Unterstützung von der Lehrwerkstätte empfunden?

IP: Ja also die Unterstützung von dem war sehr gut. Weil das sich, dass sie sich bemüht haben, das ma das machen können die Mediation und dass sie das zulassen haben. Und die Ausbildner, dass sie uns zur Mediation gehn haben lassen. Und ja, von der Seite simma eigentlich ganz gut unterstützt worden, ja.

I: Wie hast du dich bei den Lehrgangsleiterinnen aufgehoben gefühlt?

IP: Eigentlich sehr gut, ja. Weil beide sehr nett sind, und ja, hab ich mich gut aufgehoben gefühlt.

I: Erzähl mal, was hat dir in der Ausbildung besonders viel Spaß gemacht?

IP: Ja das wir eben die einzelnen, das wir immer Rollenspiele gemacht haben bei der Mediation. Das hat ma immer am besten gefallen. Und das wir, das alles immer, eine eine Phase gemacht haben, halt theoretisch und dann hammas praktisch durchgeführt. Und ja, das hat ma eigentlich am besten gefallen.

I: Und hast du dabei auch am meisten gelernt oder hat es einfach am meisten Spaß gemacht?

IP: Ja ich hab da auch am meisten gelernt, ja.

I: Mhm okay. Wie hast du dich im Rollenspiel in der Rolle des Mediators gefühlt?

IP: Ja, eigentlich im Ganzen hab ich mich sehr gut gefühlt, nur am Peter mim Peter wars am besten. Da hamma am besten kombiniert und aber sonst wars eigentlich eh ganz okay, auch mit den Andern.

I: Wie wars als Konfliktpartei für dich?

IP: Ja, Konfliktpartei hat halt Spaß gemacht den Sturschädl zum spielen und denen es a bissl zu schwer machn denen Mediatoren und ja, das hat ma eigentlich auch sehr gut gefallen.

I: Und die Rolle des Beobachters?

IP: Ja, die war, des Feedback geben auch, eben als Rolle des Beobachters is auch gut. Und ja, das hat ma auch zugsprochen

I: Und welche hat dir am besten gefallen?

IP: Die Rolles des Mediators, ja.

I: Mhm. Was hat dir sonst noch gefallen in der Ausbildung?

IP: Ja, die Spiele was ma immer gemacht haben, die warn, die hamma sehr gefallen und am Anfang immer die Stimmungsrunden, das war auch sehr gut. Und ja, mir hat eigentlich alles gefallen.

I: Was hat dir an den Stimmungsrunden so gut gefallen?

IP: Ja das ma eben sagen hat können, wie man sich fühlt. Und wenns einem nicht so gut gangen ist, dass man sich vielleicht aussprechen hätt können und das hat ma eigentlich gefallen, ja.

I: Mhm. Und was für Spiele haben dir besonders zugesagt?

IP: Das am besten hat ma das gefallen, das ma als letztes gspielt haben. Das, ich weiß jetzt nicht mehr wie das heißt. Das hat mir halt am besten gefallen.

I: Das mit den Werwölfen?

IP: Ja, das mit den Werwölfen. Und ja, das hat mir und das einfach Entspannung war das eigentlich, die ganzen, die Spiele, die ma gemacht haben.

I: Du meinst als Abwechslung zwischendurch?

IP: Ja, ja.

I: Glaubst du haben die Spiele einen Sinn?

IP: Ja, denke schon.

I: Was denkst du was kann nützlich sein, solche Spiele zu spielen?

IP: Ja das manche Spiele, das man Vertrauen gewinnen und ja.

I: Hats das für dich auch bewirkt?

IP: Ja schon.

I: Gut. Was hat dir nicht so gut gefallen an der Ausbildung?

IP: Nein, ich wüsst jetzt eigentlich, jetzt würd mir nix einfallen, nein.

I: Wie war deiner Meinung nach die Zeit der Ausbildung bemessen?

IP: Ja es war so, vom Zeitraum her wars gut eigentlich. Und das mas auch länger gemacht haben, als eigentlich geplant war, hab ich besser gefunden. Weil mas eigentlich nicht, noch nicht, so gut gekonnt haben, dass ma einen echten Konflikt wirklich machen können.

I: Hast du jetzt das Gefühl, dass du ausreichend vorbereitet bist?

IP: Ja. Ja.

I: Wie waren denn die Gruppenarbeiten für dich?

IP: Ja die warn sehr amüsant,möcht ich jetzt mal sagen. Die warn eh ganz ok, auch.

I: Konntest du dich dabei ausreichend einbringen?

IP: Ja, schon.

I: Erzähl einmal, was habt ihr da zum Beispiel erarbeitet?

IP: (zögert) ich weiß jetzt eigentlich nicht. Ja, das letzte was ma gmacht haben, war halt, dass ma in Gruppen die Plakate, was ma aushängen haben, eine Mappe gmacht und ein Plakat und die hamma halt auch in Gruppen gestaltet. Die man dann aushängen, in der Lehrwerkstätte und, ja.

I: Was gibts sonst noch für Veränderungen, die ihr umgesetzt habt?

IP: Ja also (Pause). Wie ist das gemeint, Veränderungen?

I: Also wie präsentiert ihr euch als MediatorInnen nach Außen?

IP: Ja, also, also. Als Mediator müss ma halt Selbstvertrauen, selbstvertraulich wirken und eben nett auch und ja. Also das jetzt nicht so, die Konfliktparteien denken, naja die Mediatoren sind irgendwie komisch und so. Und, also eher nett wirken, eher.

I: Mhm. Glaubst du ist euch das gelungen? Könnts ihr Vertrauen aufbauen?

IP: Ich denk schon, ja.

I: Du hast ja erzählt, dass sich das Gelernte schon im privaten Bereich umsetzen hat lassen. Hab ich das richtig verstanden?

IP: Ja.

I: Mhm. Und glaubst du, hat sich das auch etwas für die Lehrwerkstätte gebracht?

IP: Ja, ich glaub eigentlich schon, ja.

I: Inwiefern?

IP: (lacht) Ähmm. Ja das einfach, das in der Lehrwerkstätte, wenns jetzt nen Konflikt gibt, das einfach geklärt werden kann und nicht der Eine das reinfrisst in sich die ganze Zeit. Und keine Lösung wissen. Das jetzt einfach zu uns kommen können.

I: Glaubst du wird das in Anspruch genommen werden?

IP: Ich hoff, dass das in Anspruch genommen wird, ja.

I: Willst du weiterhin als Peer-Mediator in der Lehrwerkstätte tätig sein?

IP: Ja,möcht ich schon.

I: Was sagen deine Kollegen und Kolleginnen zu der Ausbildung?

IP: Ja, die meinen, die meinen, die meisten, die was dazu sagen, meinen eigentlich dass das unnötig ist. Was ich nicht find. Weil sie wissen halt nicht so richtig was das jetzt richtig ist, Mediation, und das das müss ma ihnen halt erklären aber den, ja, das is halt nicht leicht, denen das zu erklären.

I: Und wie wird das dann aufgefasst?

IP: Mhhh, es wird schon gut aufgefasst auch, ja.

I: Wie warn eure Rückmeldungen nach dem Rollenspiel?

IP: Ja also, warn eigentlich sehr gut. Die, auch die Kritik war gut, es war sehr gute Kritik auch, auch von den Beobachtern, was auch bei der Mediation dabei warn. Ja und das Publikum, war eigentlich, hat auch passt und hat eigentlich auch sehr positiv zugestimmt. Das sie auch kommen werden wenn sie Konflikte haben.

I: Okay. Dann lass mich nochmal zusammenfassend fragen, inwiefern hat sich nun dein Umgang mit Konflikten verändert?

IP: Ja also das ich jetzt nicht wegen jeder kleinen Streit, jetzt irgendwie, so, ich sag jetzt mal zickig bin. Sondern das ich das einfach klären kann, ich kanns jetzt einfach viel besser klären also wie vorher, vor der Mediation.

I: Dann lass uns nochmal kurz über die Gruppendynamik reden. Wie war das zu Beginn der Ausbildung?

IP: Ja am Anfang wars irgendwie komisch, weil noch keiner so richtig gwusst hat wegen, was den Anderen. Und uns alle noch gegenseitig a bissi, ja, zurückhaltend warn. Es war eigentlich jeder zurückhaltend am Anfang.

I: Und wie ist es jetzt am Ende gewesen?

IP: Ja also jetzt is es sehr gut. Es verstehn sich alle sehr gut miteinander und das Vertrauen is eigentlich zu jedem da. Und ja, das hat eigentlich jetzt passt, am Ende hats passt dann alles.

I: Würdest du die Ausbildung weiterempfehlen?

IP: Ja schon, auf jeden Fall.

I: Kannst du in ein paar Worten nochmal zusammen fassen warum du diese Ausbildung sinnvoll findest, beziehungsweise weiterempfehlen würdest?

IP: Ja, weils einfach zur privaten Konflikten auch dazu führt, dass man sie leichter lösen kann. Und weil man einfach anderen Menschen auch helfen kann, wenn sie Konflikte haben und es is auch, wenn, weil man auch was Gutes tut, eigentlich damit.

I: Gibts sonst noch etwas was du sagen möchtest?

IP: Na. Sonst nix mehr.

I: Dann dank ich recht herzlich für das Gespräch.

IP: Ich danke auch.

Transkriptionskopf IP4:

Name der Interviewperson: Nadine

Nummer des Interviews: 4

Datum des Interviews: 09.02. 2012

Ort des Interviews: ÖBB - Lehrwerkstätte 21

Name der Interviewerin: Olivia Weinberger

Dauer des Interviews: 00:24:09

Transkribiert von: Olivia Weinberger

Auffälligkeiten im Interview: I und IP kennen sich.

I: Erzähl mal wie du aufgewachsen bist und wie du zur ÖBB gekommen bist.

IP: Ja ich bin aufgewachsen in W.und dort bin ich in Kindergarten gegangen, also im 23.Bezirk. Ähhm drei Jahre, dann bin ich in die Volksschule gegangen, auch in Wi, in 23.Bezirk. Bin dortn, hab halt die vier Jahre gmacht, bin dann auch im 23.Bezirk in die, ahhh, Hauptschule gegangen. Dort hab ich fünf Jahre gmacht, weil ich ein Jahr, also weil ich die neunte Schulstufe auch noch dortn gmacht hab, also fms. Dann hab ich aber schon festgestellt ghabt, dass ich mich für, ahh, elektronisches Sachen interessier und dann hab ich halt, ja hab ich, hab ich halt da her gschriebn. Dann is eine Rückmeldung kommen, dass ich den Test machen kann. Den hab ich dann gmacht. Dann bin ich eingeladen worden zum Gespräch vom Herrn K. und dann hat er gesagt, dass ich da anfangen kann.

I: In welchem Lehrjahr bist du jetzt?

IP: Im Zweiten .

I: Und welchen Lehrberuf machst du?

IP: Anlagen- und Betriebstechnikerin.

I: Und du hast vorher gesagt, fms?

IP: Ja, Fachmittelschule.

I: Aha, das ist das neunte Schuljahr?

IP: Ja genau, also ein Jahr zur Orientierung was du machen willst und ja.

I: Und wie gefällts dir jetzt?

IP: Ja eigentlich eh ur gut. Also ich bin eigentlich froh, dass ich da nen Job kriegt hab, weil ja.

I: Du hast ja jetzt in einem Zeitraum von drei bis vier Monaten an der integrativen Ausbildung zu Peer-MediatorInnen teilgenommen. Erzähl einfach mal was dir dazu

einfällt.

IP: Ja also gleich am Anfang simma halt alle gwesen, dann wurden nur noch 10 oder wie viele waren wir. 10 Leute oder so waren wir dann halt nur noch, weil viele aufgehört haben. Dann hamma halt das erste Rollenspiel gmacht. Das war eigentlich relativ gut und das war eigentlich schon schnell da, irgendwie, ja. Wir warn, vielleicht ein, das erste Mal zusammen, haben gleich ein Rollenspiel gmacht glaub ich. Dann hamma Spiele zusammen gmacht, dass ma mehr Teamarbeit haben. Das ma uns besser kennen lernen und vertrauen, also aufbauen. Ja. Dann hamma halt immer weiter. Wir haben viele verschiedene Stufen gmacht und dann hamma halt vom ersten, zweiten, dritten, vierten, fünften gmacht, ja. Das war eigentlich recht spannend, weil wir jedes Mal was anderes gmacht haben und jedesmal wirklich was anderes glernt haben und wir sind auch als Team wirklich zusammen gwachsen. Das wir uns ur gut kennen halt. Ja.

I: Gehn wir nochmal zum Anfang zurück. Warum hast du dich ursprünglich angemeldet? Was waren deine Erwartungen?

IP: Also meine Erwartungen waren eigentlich so das wir also am Anfang hat sich jeder dacht, ja muss ma nicht so viel zum Arbeiten und dann wie mas aber, wie ich gsagt hab, ja ich machs, weil da hams, habt ihr ja vorgstellt was wir machen und ja. Dann hab ich ma dacht, eigentlich könnt das eh recht lustig werden und dann hab ich ma dacht, ja ich machs einfach mal und schau wies wird. Und dann wars eigentlich eh recht leiwand.

I: Okay. Das heißt die Erwartung war zu Beginn eigentlich Abwechslung, hab ich das richtig verstanden?

IP: Ja.

I: Und hat sich diese Erwartung erfüllt?

IP: Ja auf jeden Fall. Dadurch wir relativ viel Spaß ghabt haben, nicht so wie bei der Arbeit, wos dann richtig also arbeiten musst. Da hamma Spaß ghabt, es war eigentlich relativ lustig.

I: Hast du viel gelernt?

IP: Ja auf jeden Fall, mein, wir haben gmerkt, wie sich der Andere fühlen könnte und wir haben uns in die Anderen hereinvsetzen glernt, irgendwie. Man hat mehr zum Nachdenken wenn ein Streit is oder so. Wenn jetzt jedes Mal wenn man nen Streit mitkriegt, hat man eben, ahhh das hamma da glernt und ja. Dann hamma uns ein bischen auch einsetzen können.

I: Auch im privaten Bereich?

IP: Ja. Ja, da hab ich ma dann dacht, ahh so hätt ma das jetzt dann gmacht und ja.

I: Hast du da ein Beispiel was du erzählen kannst?

IP: Ja, also zwei Freunde haben gstritten von mir und da hab ich halt, zum Beispiel beim Zuhören, hab ich dann immer probiert zum Spiegeln und ja, keine Ahnung, es war irgendwie anders als sonst immer. Weil sonst bin ich dortn gessen, ja das und das, und so hab ich probiert zum Spiegeln, ja.

I: Und? Hats funktioniert? Also, was ist dann passiert?

IP: Ja. Weil ich hab, ich hab das Gefühl ghabt, dass die sich noch mehr verstanden gefühlt haben, mein, Freunde von mir kommen eh meisten zu mir wie wenn sie ein Problem haben aber so hab ich das Gefühl ghabt, ja, sie fühl'n sich noch mehr verstanden von mir. Also ein besseres Gefühl auf jeden Fall.

I: Mhm, gut. Erzähl mal, wie hast du die Umsetzung des Konzepts empfunden?

IP: So, ähmm, die Bedingungen waren eigentlich relativ gut, weil wir eh eine Klasse ghabt haben, da wir so wenig warn, hat das vollkommen greicht. Ich mein, wir warn immer in einer anderen Klasse, das war halt ein bischen aber es hat eigentlich, wir habn alles ghabt, was ma braucht haben, eigentlich. Und, ja.

I: Heißt das du hättest dir einen fixen Ort gewünscht?

IP: Ja es war dann halt immer oder dann, in der, am Vor, wie wir dann am Vormittag auch Mediation ghabt haben, hat man sich dann immer erinnern müssen gegenseitig. Ah heute hamma am Vormittag und so. Es war dann halt ein bischen, ja. Aber sonst hats eigentlich eh

relativ gut funktioniert. Weil mas immer weitergleitet haben an den Andern und, ja.

I: Wie hast du die Unterstützung diesbezüglich empfunden?

IP: Mhh, ja, da hat man halt dann schon immer ghört, ja jetzt gehts ihr schon wieder dort hin und ihr verpassts ur viel von da und so. Also manche warn eh dafür und manche, manche habn halt, warn halt nicht so dafür. Die haben dann immer gsagt, ja ihr verpasst was und das müsst ihr nachmachen und ja.

I: Hast du viel nachmachen müssen?

IP: Nein eigentlich eh nicht wirklich, aber sie habens halt immer gsagt.

I: Mhm.Ok. Und wie hast du die Unterstützung innerhalb unserer Ausbildung gefunden?

IP: Sehr gut, eigentlich, also war eigentlich eh gut.

I: Hast du das Gefühl, dass du in der Ausbildung ausreichend unterstützt wurdest?

IP: Ja schon, weil wir haben immer, wenn wir, zum Beispiel was gut gmacht haben, haben wir das gsagt kriegt. Und wenn ma was schlecht, ähh gmacht, also schlechter gmacht haben, hab ma immer gsagt, ja ahh das mach das nächste Mal so und so. Also, ja, es war eigentlich eh ur gut und so hamma auch das, die Sachen eben glernt und so vermittelt kriegt halt.

I: Findest du wurde das Projekt gut umgesetzt?

IP: Ja. Ich find schon, weil ich glaub das Projekt handelt eben davon, dass wir Konfliktlösung und so lernen und ich glaub das was wir vorher gwusst haben und das was wir jetzt wissen, da ist schon ein guter, also ein sehr großer Unterschied. Weil, das ist einfach, ein, wir haben einfach ur viel dazu glernt und ich glaub um das gehts eigentlich. Das man viel dazu lernt, ja.

I: Was hat dir denn besonders viel Spaß gemacht?

IP: Ja, das man, das man, bei der, also wenn man Mediatoren spielt, das man zum Beispiel, alle müssen auf einen hörn, das war sehr gut. Und das wir nicht immer nur streng gmacht haben, ja jetzt mach ma das jetzt mach das. Sondern wir haben immer Spaß dabei ghabt, das war am Wichtigsten. Dann hamma immer, ja, so is auch die Zeit immer ur schnell vergangen, in dem wir Spaß ghabt haben, das gmacht haben was ma vorgenommen haben. Auch wenn sichs meistens nicht ausgangen is. (lacht) Aber ja.

I: Was könnte man das nächste Mal vielleicht besser machen?

IP: Mhhhh. Boah, keine Ahnung. (Pause) Weiß ich gar nicht eigentlich, keine Ahnung. Das man zum Beispiel, ahmmm, wirklich Mädchen und Buben genau gleich viele. Weil bei uns haben ja die Mädchen, dann ur viele aufgehört, dann warn nur noch die Melina und ich da. Das war halt, die Burschn habn uns eh ur gut aufgenommen und so aber es war dann halt schon irgendwie, ja, keine Ahnung, anders. Als vor Beginn wo mehrere Mädchen da warn.

I: Was glaubst du, was hats anders gemacht?

IP: Ich weiß nicht, mein, ich mein, da hat man nicht mehr so viel Kontakt mit den Mädchen ghabt wie vorher. Weil vorhin warn wir die Mädchen und die Buben halt, außer halt ein paar Ausnahmen. Aber da die dann weg warn, habn wir uns halt mit den Burschn gut verstanden.

I: Und das hat dann funktioniert?

IP: Ja schon. Ja, wenn wir dann halt die Spiele ghabt haben und so, also mit Teamwork, so habn uns halt besser kennen glernt und so hamma dann viel besser, also miteinander reden können und ja, offener wie vorher. Weil vorher hamma alle, ja der sitzt bei dem, der sitzt bei dem und ja. Aber so haben wir untereinander halt dann auch schon gredet und so ist das halt dann immer besser geworden.

I: Was würdest du sagen ist dann der Unterschied in der Gruppendynamik von Anfang und vom Ende gewesen?

IP: Ja eben das wir zusammen, irgendwie sind wir zusammen gwachsen. Das ist das gute halt, weil wir haben viel besser kennen glernt und jeder weiß, dass der Andere, also wies ihm grad gangen ist. Weil wir immer die Anfangsrunde gmacht haben, da wussten wir halt schon, ja heute wird ein sehr lustiger Tag oder ja heute sind die meisten verkühlt. Und ja, das war dann halt schon so und dann hamma uns halt immer den Spaß gmacht und so wars dann halt so,

dass ma ein Team geworden sind.

I: Wie war deiner Meinung nach die Zeit der Ausbildung bemessen?

IP: Ja am Anfang wars halt ur regelmäßig, das ma jeden Woche ghabt haben. Dann warn mittendrin mal ein, zwei Mal nicht und dann wieder und aber so, die Zeit war eigentlich eh vollkommen okay. Ich glaub wenn mas länger ghabt hätten, hätten wir, hätten wir auch nimma viel dazu glernt und, ich glaub, dass war eigentlich relativ okay.

I: Wodurch konntest du besonders viel lernen?

IP: Ähhmm, ja eben wie, ähm so denken, wie die Anderen grade das verstanden haben könnten, weil die denken ja meistens auch was anderes als wir, wenn wir irgendwas sagen. Die könnten das ganz falsch verstehen, das haben wir irgendwie glernt, ja. Keine Ahnung.

I: Wie waren beispielweise die Ausarbeitungen in Kleingruppen für dich?

IP: Ja, das war halt dann, dann meistens ein paar so gsagt: „ja so mach mas so mach mas.“ Also am Anfang war das so, da hat einer alles gmacht, die Andern haben entweder gblödet oder durftn nix sagen dazu. Und dann wars halt so, irgendwann war dann der Punkt da, wo wir alle zusammen also, zusammen gholfen haben, in der Gruppe und jeder hat was beitragen dazu und ja. Da war ma halt schon so weit, dass ma jeder wirklich dazu gholfen hat, zum Beispiel bei den Plakate. Das jeder was drauf schreibt oder so. Das war dann schon okay.

I: Hast du dich ausreichend einbringen können?

IP: Ja, ich glaub schon, ja.

I: Glaubst du habt ihr als Gruppe einiges erarbeiten können?

IP: Ja auf jeden Fall. Ähm, bei den Plakaten, was ma selber gmacht haben oder wie wir im jede jede, na. Jede Phase zusammen aufgeschrieben haben, wie sich das jeder eingebracht hat, jeder irgendwas dann mal dazu gsagt oder so. Das ist dann glaub ich schon so gangen.

I: Okay. Wie waren die Rollenspiele für dich?

IP: Ja, also, die, ich. Da ich das erste Rollenspiel ghabt hab, gleich am Anfang. Also das Erste, wo die erste Phase gfragt war, da wars eigentlich noch relativ gut, weil da wars nur eine Phase. Dann wie die zweite und die dritte Phase dazu kommen sind, wars dann schon so, das eher nicht so gut gangen is. Das ma drei Rollen, also drei Phasen auf einmal gnommen haben. Bei der vierten Phase hamma dann wieder alles neu besprochen, wie ma das machen und wiederholt hamma das dann wieder öfters. Und dann hat eigentlich, umso öfter wir das wieder gspielt habn, umso öfter hats dann funktioniert. Ich glaub gegen Ende, hats noch ein paar, also ein paar geben, die was nicht so gut gmacht haben oder so aber ich glaub, dass hamma dann auch schon in Griff kriegt.

I: Wie ist es dir in der Rolle der Mediatorin gegangen?

IP: Ja, am Anfang hat man halt ein ur komisches Gefühl, weil, am Anfang weiß man noch nicht was auf einen zukommt und wie die Konfliktparteien jetzt dann sind. Ob sie, also ob sie wirklich schlimm streiten oder nicht und ob sies dir leicht machen oder nicht. Das war dann halt immer so, aber wennst mitten drin bist dann is es eigentlich, dann is schon natürlich geworden irgendwie. Das machst jetzt und das machst jetzt aber, also wennst mitten drin bist dann geht das schon. Und gegen Schluss wirds dann immer besser, weil du schon drinnen bist und ja, man fühlt sich eigentlich eh relativ gut, wenn ma mitten drin is, wenn man vor denen sitzt ist dann eigentlich eh alles weg. Denkt man eigentlich nur noch an Konflikt und nix mehr anderes.

I: Wie wars dann für dich als du eine Konfliktpartei gespielt hast?

IP: Ja dann wars dann halt immer so, da musste man ein bissi erfinden, dazu erfinden und ein bischen, es war irgendwie anstrengend als Mediatoren, weil da wusste man schon was ma macht und was jetzt dran kommt. Und bei der Konfliktpartei, wennst eine Frage gestellt kriegt hast, hast immer überlegen müssen, ja das musst jetzt und das war so und das war nicht so. Und dann musste man auch ein bischen streiten mim Anderen, an das musste man auch denken, das war halt. Dann musste man sich mehr konzentrieren, was der Andere jetzt gsagt hat oder was nicht.

I: Und wie hast du dich als Beobachterin gefühlt?

IP: Ja, da hat man sich eigentlich am besten gefühlt, weil man konnte halt zuschauen wie die das machen und man konnte sich denken, ah das hätte ich jetzt so gemacht und nicht so und und man sieht auch, wie die sich verhalten, die Leute. Zum Beispiel die Mediatoren wenn sie angespannt sind, sieht man das. Oder die Konfliktpartei wenn sie sich nicht beachtet fühlt oder so, wenn sie aus dem Fenster schaut, das sieht, das kriegt man alles mit. Man kriegt irgendwie mehr mit als wenn man da drinnen sieht, selber sitzt. Das find ich am besten halt. Zum Beispiel aufschreiben kann, ja das hätte ich so gemacht und am Schluss nachher bereden.

I: Das heißt diese Rolle hat dir auch am besten gefallen?

IP: Ja, mhm.

I: Mhm. Okay. Gibts noch etwas in der Ausbildung was dir besonders gut gefallen hat?

IP: Ja, mhm, die, zum Beispiel wie ma die Fotos gemacht habn, was darstelln habn müssn und so. Oder wie wir durchs Haus gingen sind und jedem Vertrauen aufbauen sollten vom Anderen, das war irgendwie schon gut.

I: Du hast jetzt schon öfter die Vertrauens- und Teamworkbildung angesprochen. Lassen uns nochmal auf die Gruppendynamik zurück kommen. Was glaubst du waren die ausschlaggebenden Gründe für die Veränderungen?

IP: Ich glaub eben weil wir so viel miteinander zum tun ghabt habn, wie in letzter Zeit zum Beispiel. Wir sind ja jeder in einer anderen Gruppe und da kennt man sich vielleicht vom Sehen oder so aber wenn ma dann wirklich mit den Leuten was zum Tun hat und sie besser kennen lernt und dann noch Spiele mit ihnen spielt, die was lustig sind. Dann kommt das irgendwie alles schon zusammen und dann wächst man einfach zusammen, ja. So, so wies, so funktioniert eben Teamarbeit und wenn man dann den Andern vertrauen kann, zum Beispiel bei dem einen Spiel, dann wird das noch größer und wenn man da Spaß hat zusammen und zusammen lacht, find ich.

I: Du hast ja bereits erwähnt, dass du auch für den privaten Bereich einiges nützliches lernen konntest. Erzähl vielleicht nochmal zusammenfassend ob und wenn wie sich dein Umgang mit Konflikten verändert hat.

IP: Ja, ich hab irgendwie die Konflikte mehr wahrgnommen als vorher. Obwohl ich die vorher auch schon wahr, also sehr wahrgnommen hab und irgendwie hab ich glernt, noch besser zu zuhören. Und was da jetzt, was sich der Eine denken könnnt und der Andere und irgendwie hat, irgendwie funktioniert das auch jetzt schon automatisch, man denkt gar nimma dran. Denkt nur noch, zum Beispiel, jetzt spiegel ich oder so, das ist schon automatisch irgendwie.

I: Das heißt Spiegeln als eine Technik, die du gelernt hast, kannst du jetzt auch so anwenden?

IP: Ja.

I: Gibts sonst noch Techniken, an die du dich vielleicht erinnern kannst?

IP: Mhmmm. Ähmmm. Irgendwie dem Anderen so ins Gesicht zu schaun, zum Beispiel. Man, eben, das ins Gesicht schaun find ich ur wichtig, weil der Andere zum Beispiel wenn man irgendwo am Handy umadum steht und sagt, „ja ja ja“ und irgendwie daran hab ich auch dacht. Weil dann denkt man sich, ja so haben wir das glernt und so mach mas jetzt und. Also den Anderen verständnisvoll zuzuhören und Ratschläge geben, also nicht die Lösung sagen, sondern zum Beispiel einfach nur beratschlägen, warum is das so. Und nachfragen eben, wie das ist.

I: Glaubst du hat sich das auch auf Andere in der Lehrwerkstätte abgefärbt oder ist das etwas, was bei euch - innerhalb der Gruppe - geblieben ist?

IP: Ich glaub, also ich glaub jetzt da nicht, also auf jeden Fall noch bei uns außer die, die vielleicht gsehn haben, haben a bischen drüber nachdacht. Ich glaub die was noch gar nichts damit zum Tun ghabt habn, denen, die wissens eh noch nicht. Aber wenn die dann wirklich nen Konflikt haben oder so, glaub ich, werden die das eh mitkriegen.

I: Glaubst du werdet ihr als Peer-Mediatoren und Peer-Mediatorinnen in Anspruch genommen werden?

IP: Also, ich glaub schon. Auf jeden Fall wenn zum Beispiel Streitereien sind und der Herr Kessler oder so sagt, ja, „geh, gehts zur Peer-Mediation“ oder so und dann glaub ich das schon. Ich glaub am Anfang werden noch ein paar sagen „ja nein da geh ich eh nicht hin.“ Aber wenn wirklich was ist, glaub ich schon, dass sie das machen. Wenn zwei wirklich nicht miteinander auskommen, das haben wir auch schon gehabt und ja.

I: Was sagen so deinen Kollegen und Kolleginnen zu der Ausbildung wenn sie davon hören?

IP: Ja sie, ah, also die meisten haben gesagt, ja sie hätten auch ur gern gemacht. Und sagen, also, eigentlich, ja, eigentlich eh ur gutes außer wie wir jedes Mal weggangen ist von der Arbeit, habens halt nix gutes gesagt aber sonst habens eigentlich eh gesagt, dass alle ur gern dabei gewesen wären, die meisten halt. Und so von der Ausbildung her, habens ja nicht viel mitkriegt, eigentlich. Und ich glaub, also bei mir warn die vom ersten Lehrjahr, die was zugschaut haben, bei der Peer-Mediation. Also ich weiß nicht ob die von unserer Gruppe zugschaut haben, ich glaub gar nicht, deswegen glaub ich, wissen die eigentlich nicht wirklich viel davon.

I: Würdest du die Ausbildung weiter empfehlen, an deine Kollegen und Kolleginnen?

IP: Auf jeden Fall.

I: Kannst du vielleicht nochmal in ein paar Wörtern zusammen fassen, was oder warum du diese Ausbildung sinnvoll findest?

IP: Also ich finds sinnvoll eben, dass man andere Leute besser zu, mein, zu zuhören, ah zuhören kann und Verständnis zeigen kann dafür. Und einfach, weiß nicht, zum Beispiel für Teamwork, du du lernst neue Leute kennen und ja. Einfach das du mehr Verständnis zeigst, für die Leute.

I: Gibts sonst etwas, was du vielleicht noch sagen möchtest?

IP: Eigentlich nicht, ausser, dass es lustig war.

I: Dann dank ich recht herzlich für das Gespräch.

Transkriptionskopf IP5:

Name der Interviewperson: David

Nummer des Interviews: 5

Datum des Interviews: 09.02. 2012

Ort des Interviews: ÖBB - Lehrwerkstätte 21

Name der Interviewerin: Olivia Weinberger

Dauer des Interviews: 00:40:21

Transkribiert von: Olivia Weinberger

Auffälligkeiten im Interview: I und IP kennen sich. David: IBA-Lehrling

I: Gut David, erzähl mir mal wie du aufgewachsen bist und wie es kommt, dass du hier bei der ÖBB arbeitest?

IP: Ähm ja, also ich bin in in, also in Wien aufgewachsen, im 21. Bezirk. Also wir hatten damals eine sehr große Wohnung in, im 21ten, also in S. draußen. Es war, also wir haben bis vor drei Jahren, vier Jahren haben wir dort noch gewohnt. Bin dort zur Schule gegangen, zur Volks also beziehungsweise zur Volksschule und in die Vorschule bin ich dort gegangen. Dann simma übersiedelt im 19. Bezirk. Hab ich in Döbling dann eine zeitlang gewohnt, dann hats meiner Mutter gereicht und wir haben, sind dann in in den 20ten gezogen, schließlich

wohnt jetzt eben meine Mutter im 20ten, ich wohn bei meiner Großmutter. Wie ma gesagt haben, wir ziehn um in 20ten hab ich gesagt, ja wie ich dann ne Lehre begonnen hab, hab ich dann eben mich entschieden ich zieh zu meiner Großmutter. Jetzt wohn ich seit 2009 bei meiner Großmutter in Floridsdorf. Ja, ähhmmmm. Beworben bei der der ÖBB hab ich mich selber, ich hab selbst eine Bewerbung hingeschickt, ich hab Hilfe, ich hab Hilfe bei beim Bewerbungsschreiben aber normal weggeschickt, den Test bestanden und ja. Abschlusszeugnis war auch ganz okay.

I: Das Abschlusszeugnis von wo?

IP: Von der Hauptschule. Von der Kooperativen, von der KMS, also war das Zeugnis ganz gut. Also keine Vierer.

I: KMS heißt, Kooperative Mittelschule?

IP: Kooperative Mittelschule, ahhh ja. Es war ganz gut, ich hab keine Vierer ghabt, keine Fünfer. War zwar in dritten Leistungsgruppen aber ja, es hat passt. Den Test, den Aufnahmetest von der ÖBB hab ich mich auch, hab ich auch geschafft. Sonst wär ich ja nicht da. (kichert) Und ja.

I: Was ist das für ein Aufnahmetest?

IP: Also in dem Aufnahmetest inbehalten, ahhm, logisches Denken, aahhmm, Mathematik, Deutsch, Englisch, bisschen vielleicht aber nicht viel. Ja und was, .. Physik war schwerer ist, also Gewichtsunterschiede warn auch zum Teil dabei. Was ich mich noch erinnern kann. Zumindestens.

I: Ok. Und nach diesem Test bist du hier her gekommen?

IP: Nein, ja wir hatten zu nem Vorstellungsgespräch, dann zu einer Untersuchung. Die war dann glaub ich erst danach. Ja die, oja die Untersuchung war dann nach dem Vorstellungsgespräch eben. Ja also es war ne Untersuchung ob ich keine Drogen nimm und so und und und. Also so ne ärztliche Untersuchung. Ja und dann 1.September 2009 hab ich begonnen.

I: Und dann bist du gleich in die Integrative Berufsausbildung gekommen?

IP: Nein, da war ich zuerst noch bei den Maschinenbautechniker, beworben hab ich mich ja als Maschinenbautechniker, dann ich bin nicht mitgekommen. Ich hab weiß nicht wie oft angefangen mit dem U-Stall.

I: U-Stall ist?

IP: U-Stall ist der Teil vom Schraubstock, also ich bin nicht weit kommen. Ich hab nicht richtig feilen können, ich mein das hat am Anfang keiner können. Aber ich hab ma halt schwer gtan und ja dann hat man zuerst gmeint ja man löst das Ver..Lehr..ahhh..Lehrling...Ausbildungsverhältnis und ja, dann haben mir angeboten, dass ich bei den IB, ah bei der integrativen Berufsausbildung halt aufgenommen werd. Und so wars dann auch, also zuerst wurde es gelöst und, das Ausbildungsverhältnis, und dann anschließend eben gleich ein Neuer aufgesetzt und somit war ich keinen Kündigungstag zaus. Also ich war keinen Tag ganz zuhause, sondern die, das neue Ausbildungsverhältnis hat am gleichen Tag, gleich wieder begonnen. Also das war dann im Februar.

I: Und wie war das für dich als du da umgestiegen bist?

IP: Ja, also (kurze Pause) mal ganz anders, irgendwie is a anderes Gefühl, wenn man drei Monate war ich eben als Maschinenbautechniker unten bei den Regellehrlinge und ja. Also dann, dann eben wie ich umgestiegen bin hab ich zuerst ein anderes Gefühl ghabt, weil wieder ne neue Gruppe zu kennen, also kennen zu lernen. Ja.

I: Fühlst du dich in der Gruppe jetzt besser aufgehoben als in der Vorigen?

IP: Eigentlich schon, weil die Andern haben mich einfach immer nur verarscht und so. Also eigentlich fühl ich mich eh besser aufgehoben, ja, schon also. Ja, es macht ma jetzt auch mehr Spaß, also ja es macht ma mehr Spaß irgendwie. Jetzt wo ich richtig drin bin, wo ich dann, wo ich schon die ganzen Module hinter mir hab, sprich Fräsen, Drehen und Schweißen, Pneumatik, macht ma Spaß, weil drehen - auf einer Drehmaschine zu drehen, ist ziemlich

cool, sag ich jetzt mal. Macht auch Spaß aber man muss vorsichtig sein, man braucht Respekt vor den Maschinen. Weil wenn man kein Acht hat, oder, ja, wichtig ist halt, dass ich Schutzbrille trag und Schutzkappe und Arbeitskleidung.

I: Erzähl mal, was heißt Integrative Berufsausbildung?

IP: Ähmm. Das ist ähhh für Personen, die Lernschwächen haben, also eine Lernschwäche.

I: Nur Lehrlinge, die eine Lernschwäche haben oder sind da auch andere Lehrlinge dabei?

IP: Nein, also ich glaub zumindest nur Lehrlinge, die Lernschwäche haben. Also, ja.

I: Und was unterscheidet die Ausbildung von einer anderen Ausbildung?

IP: Äähmm. Ja meine dauert vier Jah, also drei einhalb Jahre, also knapp vier Jahre und bei mir dauert das, bei den Regellehrlingen dauern eben die Lehrjahre immer zwölf Monate, bei mir dauert das Erste 18, das Zweite 12 und das Dritte wieder 18 Monate.

I: Also in Summer hast du dann mehr oder genauso viel Zeit?

IP: Wie? Na eh, genau, mhhh, genauso viel Zeit eigentlich. Die Lll, also, bei denen die ich vorher war, die hörn jetzt irgendwann 2012, glaub ich hörn die auf. Jetzt irgendwann mal dürften die aufhörn, oder auch 2013...ähmm 2013 oder 2012 hörn die jetzt auf auch, wo ich war. Und ich hör erst in Oktober 2013 auf.

I: Okay. Also die Ausbildung dauert länger?

IP: Ja.

I: Okay. Und ihr lernt das Selbe?

IP: Ja, wir lernen das Selbe. Also, drehen, fräsen und so, so wies die Anderen auch haben.

I: Nagut, du hast ja die letzten drei bis vier Monaten die integrative Ausbildung zu Peer-Mediatoren und Peer-Mediatorinnen erfolgreich abgeschlossen, erzähl mal einfach davon.

IP: Also es war ziemlich, ziemlich cool. Coole Ausbildung. Die Rollenspiele haben mir sehr Spaß gemacht, also es war auch ziemlich lustig, sag ich jetzt mal. Ähmm am besten haben mir eben die Rollenspiele gefallen, mir fällt es jetzt auch leicht als Mediator zu spielen. Wie ich vorher, vorher war ich ja sehr nervös. Ja, ähmm. Ja. Es hat ma halt ziemlich, ja war ziemlich cool. Die Abläufe, was Mediation is, was ich jetzt, also jetzt weiß ich was Mediation is und es is schön anderen Leuten zu helfen, wenn sie Probleme haben. So, ich setz mich manchmal gern dafür ein. Auch im Privaten. Also, ja, nehm jetzt ein Beispiel her. Bei mir im Bau, in der G.Siedlung, gibts manchmal so ähmm ein paar Trottn, die sich immer miteinander streiten, eben sind aber Kleinkinder, kleinere. Dann versuch ich immer mit denen zu reden, „na was is denn des?“ Und was halt los is, manchmal kommt man zu einer Lösung.

I: Das heißt du kannst auch umsetzen was du gerlernt hast?

IP: Na das war vorher schon, bevor ich eigentlich die Mediation hatte, hab ich das pro, also hab ich manchmal nur so, ja aber das Gelernte werde ich sicher auch mal umsetzen. Warum nicht. Ich hab das auch, in der Hauptschule hab ich das auch ghabt. Im, hab ich ghabt zwei Jahre Mediation. Also in der dritten Klasse begonnen und in der, ja, bis zur Vierten halt, Ende der Vierten, hab ich dann Peer-Mediation auch gemacht.

I: Mhm, und hast das dort dann auch angewendet?

IP: Ja, immer in den Pausen gabs, also es gab immer nur die Pausenzeiten. Eben diese zehn Minuten, vielleicht. Ähmm was Pausezeit war, simma in nem eigenen Raum gessen. Wir hatten wirklich einen eigenen Raum zur Verfügung gstellt. Eine Mappe hamma zur Verfügung gstellt, eben das Dokument auszufüllen, was war das Problem und das kommt in die Peer-Mediations Mappe rein. Ja.

I: Und das hat dir getaugt damals?

IP: Ja, das war ziemlich cool. Wir haben das auch in einer anderen Schule vorgestellt das Projekt, ja in der S.gasse war das, im 22ten. Ja.

I: Also wie du dich hier zur Ausbildung angemeldet hast, hast du schon gewusst was das ist?

IP: Ja, ein bisschen, ja.

I: Warum hast du dich angemeldet?

IP: Eben weil ich das in der Hauptschule auch schon gmacht hab. Und denk ma, keine schlechte Sache, warum nicht. Mehr lernern, bisschen mehr dazu lernen.

I: Was hast du dir erwartet?

IP: Ähhm, ja eh, ähhm. Was nochmal Mediation is. Weil ich hab das ja in den, in der Zeit ein bissl verlorn, was Mediation is, ähhm ja und dass ich dann wirklich das a mal kann. (lacht) Flüssiger als wie ich sonst hab können. Ich mein, in der Hauptschule hab ichs nicht so gut können, find jetzt kann ichs viel besser. So.

I: Haben sich deine Erwartungen erfüllt?

IP: Ja, es gab auch Spaß dabei, also.

I: Erzähl mir mal was du alles gelernt hast.

IP: Ähhmmm (Stille) ach du Scheiße (Stille)

I: Gibts vielleicht etwas, was für dich besonders nützlich war? Wo du das Gefühl hast, dass du es nun auch anwenden kannst?

IP: Ja, das Schema von den Phasen, das Schema von den Phasen war mir, das ist ziemlich super aufgebaut, weil damit weiß man, was muss man in der ersten Phase, wie das abläuft, erste Phase, zweite Phase, bis halt zur letzten Phase. Ähham, erste Phase zum Beispiel die Begrüßung, die Freiwilligkeit, nachfragen ob, die Regeln sagen, ob sie einverstanden sind damit. Ähham nachfragen ob man vielleicht dann, ob sie, ob es stört mit zum zu schreiben und dann schon in der zweiten Phase eigentlich, ähham, also was, von dem Einem mal das Problem anhören, dann wiedergeben, sprich spiegeln und ähham dann eben der andere Mediator, den Anderen, das auch wiedergeben, vielleicht mitzuschreiben wenn was wichtiges ist, wenns ein etwas (Stille) komplizierter Fall is. Ähhmmm, ja. Dritte Frage, also dritte Phase dann so wie man sich fühlt und so was man da für ein Gefühl dabei hat. Ähham, was haltest du, ahh zum Beispiel was derjenige von der von dem haltet, was der Andere jetzt gesagt hat. Ob er recht hat und, ja, bis halt also das geht dann halt bis zur vierten Phase. Dann sollte man eigentlich schon langsam zu einer Lösung kommen, wie man sich einigen könnte und wenn man das nicht, also, ähham, wenn man das nicht, wie sagt man. Ja eigentlich zu einer Lösung kommen, das sollte man eigentlich, ja, ja wenn der der Konflikt länger dauert als wie geplant, kann man noch einen zweiten Termin ausmachen mit der Konfliktpartei und zur Nachbesprechung. Und wenn eine also Media, die Mediation hab ich auch gelernt das Mediation abgebrochen werden kann. Eben wenn die, ahh, wenn beide Konfliktparteien stumm sind und sie wolln nicht zu einer Lösung kommen, kann man das Ganze auch abbrechen.

I: Erzähl mir mal wie dir die Umsetzung der Ausbildung gefallen hat? Hast du dich zum Beispiel ausreichen unterstützt gefühlt?

IP: Ja, also ich hab mich. Ja mir hat das sehr gut gefallen die Umsetzung. Ähham es war auch ziemlich cool dann, das dann vor Anderen, bei Anderen vorzutragen. Schließlich, die Rollenspiele in der Lehrwerkstätte. Ja.

I: Ist das gut angekommen?

IP: Ich find, ich ich denk es ist gut angekommen und ja. Man, wir haben auch gesagt wo wir, ähm wann, an wen, wie sie uns erreichen können. Sprich über einen Postkasten, der in der Lehrwerkstätte dann hängt und über die Plakate und über die Mappe, wenn man sich informieren will.

I: Hast du dich von den Lehrgangsleiterinnen ausreichend unterstützt gefühlt?

IP: Ja beim Postkasten bauen zum Beispiel.

I: Und in unserer Ausbildung?

IP: Aso, in, ja, ok bei der Ausbildung. Ja.

I: Und hast du auch das Gefühl, dass du innerhalb der Ausbildung auch von deinen Kolleginnen und Kollegen beim Lernen unterstützt wurdest?

IP: Also von euch beiden, ja. Von den, von meinen Arbeitskollegen, also, die die dabei waren, Ja. Also die dabei waren in der Gruppe schon, ja.

I: Wie hast du dich unterstützt gefühlt?

IP: Also eh ziemlich gut. Ähhm zum Beispiel der Peter. Also hat ma auch ziemlich irgendwie, manchmal aus der Patsche geholfen wenn ich mal nicht weiter wusste aber sonst. Ich hab mich ziemlich gut verstanden, ja.

I: Wenn du etwas nicht gewusst hast, hast du auch Hilfe bekommen?

IP: Schon, oja. Ja.

I: Was hat dir besonders gut gefallen? Welche Aktivitäten?

IP: Die Rollenspiele und eben die Spiele, die wir gemacht haben.

I: Mhm. Was waren das für Spiele?

IP: Zum Beispiel, Gemeinde. (lacht) Dann, ähhm, die Darstellungen, wie hat das gheißen, wo wir, die Familienbilder, genau, also die Bilder. Dann mit dem Waschbecken, eben die Zeichen.

I: Glaubst du haben diese Spiele einen Sinn?

IP: Oja ich denk schon.

I: Kannst du dir vorstellen was sich diese Spiele bringen?

IP: Oder das mit dem Staberl zum Beispiel. Da hat, das erforderte Gruppenarbeit. Das mit dem Stäbchen, bis das am Boden ist. Erfordert Konzentration und Gruppenarbeit.

I: Und hat das gut funktioniert?

IP: Ja, also es war, es ist schwer aber es ist zu machen, es ist schaffbar. (lacht)

I: Was denkst du. Was könnte man besser machen, wenn man diese Ausbildung nochmal anbietet?

IP: Ähhm...man könnte zum Beispiel dann noch ein ein Rollenspiel machen, wo mehrere Personen beteiligt sind also nehm jetzt, wenn es nochmal machen würde, nicht statt zwei, das vielleicht fünf Personen einen Konflikt haben und wie man das dann zum Beispiel löst. Ähhm ja, und sonst eigentlich hats passt. Sonst würd ich das auch so weiter geben, wies du getan hast.

I: Hat die Zeit für dich gepasst? Hattest du genug Zeit?

IP: Also 40 Stunden waren wirklich ausreichend, hätt ich gesagt. Es war auch ziemlich lustig, es war cool, informativ wars. Ja.

I: Hast du was gelernt?

IP: Ja. Notfalls ich kann nochmal nachschauen, ich hab ne Mappe. Ja.

I: Wie waren die Gruppenarbeiten für dich?

IP: Sprich Plakate. Die Gruppenausarbeitungen. Also ich find wir haben ziemlich gut in der Gruppe gearbeitet, es war ziemlich, ich sag jetzt mal, a kleine Gaude in der Gruppe. Also wie wir auch öfters gearbeitet haben, vor allem die Ab, die Abschluss, wie ma Mappe und Plakat hergestellt haben, es war ziemlich, ich sag jetzt mal, es hat Denken erfordert also es erfordert zum Teil Denken. Wie macht man das am besten, wie pickt man die Fotos hin, wie gestaltet man am besten dass das nach was ausschaut. Und, ja, war eigentlich ziemlich gut. Also mit den Puzzleteile, wie wir das gemacht haben mit den Puzzleteilen und mit Phasen, das war ziemlich lustig, weil sonst müsst ich, hätt ich mich ja nicht so abpecken müssen, richtig lachen, ahhhh und ja.

I: Konntest du dich in die Gruppenarbeit genug einbringen?

IP: Ja. Also die, die dabei waren, mit denen versteh ich mich jetzt zum Teil besser. Vorher hab ich mich nicht so verstanden, mit manchen die in der Gruppe waren und jetzt versteh ich mich eigentlich zum Teil besser.

I: Konntest du durch die Gruppenarbeiten etwas selber erarbeiten? Bist du für dich auf Neues drauf gekommen?

IP: Oja, das ma zum Beispiel eine Mediation abrechnen kann, hab ich nicht gewusst. Das hat ma in der Hauptschule nicht gewusst. Ähmmm...eigentlich das eine, was ich da mit mir

mitgenommen hab. Und ja das mim Eisberg ist auch ein gutes Beispiel. Eben mit den Gefühlen und ja.

I: Du hast ja gesagt, dass dir die Rollenspiele viel Spaß gemacht haben. Wie hast du dich in der Rolle des Mediators gefühlt?

IP: Also ich muss schon sagen, es war eigentlich ziemlich okay, also sag ma mal, ich hab mich ziemlich gut gefühlt, weil ähhmm ich glaub die Anderen, mit denen ich das gemacht hab, fanden das auch ziemlich okay. Und die Konfliktpartei die haben uns auch, auch ganz gut verstanden. Ich hab das gut wiedergeben können, die, also, das, den Konflikt. Also sprich spieg, gespiegelt und hab mitgeschrieben wenn was zum Mitschreiben war und ja, eigentlich fand ich das ziemlich cool. Und als Mediator, ich hab mich ziemlich wohl in der Rolle gefühlt und fühl mich noch immer sehr wohl. Also wenn ich das, wie ich das vorgetragen hab, hab ich mich auch ganz wohl gefühlt, in der Rolle.

I: Und wie war das für dich im Team, also zu zweit als Mediator/innen zu arbeiten?

IP: Also ich find, ich find das im Team besser als wie man was alleine machen würde. Alleine müsste man mit zwei, eben reden und mitschreiben, wenn was zum mitschreiben wär. Von beiden das wiedergeben und dann schau, dass man zur ner Lösung kommt. Zu zweit ist das eigentlich leichter, find ich, meinerseits aus. Von meinerseits.

I: Hast du genug üben können?

IP: Ja es hätten bissl mehr Rollenspiele dazu gehört, besser, ich find es hätten mehr Rollenspiele gehört, find ich.

I: Also das man auch öfter an die Reihe kommt?

IP: Ja.

I: Wie hast du dich in der Rolle der Konfliktpartei gefühlt?

IP: Ja, das war am lustigsten, fand ich. Ja, also, ma hat a bissl was dazu erfunden, eben. Was wichtig is, wenn man die Konfliktpartei spielt, sollte man nicht so schnell auf den Hintergrund zugreifen. Also auf das Hintergrundthema. Und, ja, ich find es war, es war ziemlich lustig. Also es war, ja. Also wenn man das so is, als Konfliktpartei einmal, mein ich erkenn das. Ich erleb das oft, wenn ich mich mit andern streit. So wie eben jetzt mit mein Ausbildner. (lacht) Ähmm, ja.

I: Wie ist es dir in der Rolle des Beobachters gegangen?

IP: Ja, also das is manchmal, also auch ziemlich gut, weil ahhhm, weil ahhhm, als Beobachter ahhm ja eigentlich ziemlich gut, man sieht wies dann die Anderen machen, man merkt sich vielleicht was. Aha das könnte man besser machen, man schreibt was auf, man notiert sich was und ja. Also meinerseits her wie sich die Konflikt, wie Konflikt, wie die Konfliktpartei spielen und ja wie sie das mal machen. Und das aufschreiben, wie sie das geregelt haben.

I: Und welche Rolle hat dir am besten gefallen?

IP: Mediationsrolle.

I: Die des Mediators?

IP: Ja.

I: Was glaubst du, was hat sich die Ausbildung letztendlich für dich gebracht?

IP: Das ich medi mediieren halt kann mit Anderen. Also das ich Anderen bei Problemen helfen kann, wenn sie welche haben und ja. Das hat sichs eigentlich für mich gebracht, gelohnt, weil jetzt kann ich mit Anderen wenn sie Probleme haben, kann ich sagen „ja, willst mas erzählen. Und wenn du willst können wir ne Lösung finden, tja.“ Hätt ich gsagt.

I: Ähmm. Erzähl einmal wie ihr Peer-Mediator/innen euch nun weiterhin nach Außen präsentiert?

IP: Ähm ja wir werden jetzt des Weiteren einen Postkasten aufhängen, das, die Plakate werd ma aufhängen. Wenn die Mappe fertig is, werden wir die Mappen, Mappe kopieren und eigentlich kopieren und auflegen und wir hoffen halt. Und wir werden jetzt noch nen zweiten Postkasten anfertigen, für die Mädchengarderobe drüben. Und, ja. Also.

I: Glaubst du, dass die Peer-Mediation in Anspruch genommen wird?

IP: Also ich denk schon, ich hoffe es mal.

I: Also du möchtest weiterhin Peer-Mediator bleiben?

IP: Ja. Also. Auf jeden Fall.

I: Glaubst du, kannst du was von dem Gelernten auch im privaten Bereich brauchen?

IP: Ja also ich denk schon, so wie ich das gelernt hab. So könnt ichs eigentlich umsetzen.

I: In was für Situationen zum Beispiel?

IP: Meiner Familie, hätt ich jetzt mal gsagt.

I: Okay. Was sagen deine Kollegen und Kolleginnen zu dieser Ausbildung?

IP: Ja die glauben, die machen meistens nen Schmääh draus. Also wenns heißt Rollenspiele denken die an was anderes. (lacht)

I: Klärst du sie dann auf, was Mediation ist?

IP: Also. Na manchmal denk ich ma ich lass sie reden. Weil die reden, den ganzen Tag, wenn der Tag lang is, reden die lauter Schwachsinn daher und das geht irgendwie dann auch manchmal zum Teil am Nerv, aufn Geist, hätt ich gsagt und ich ja. Daher ich ja mim Wolfgang in der gleichen Gruppe bin, ähhm den Wolfgang sikierens nicht so und so, ahh, wir machen manchmal nen kleinen Spaß. Manchmal ghört ein kleiner Spaß dazu, sprich jetzt Thema Rollenspiele, ja. Ich mein ich weiß eh was Rollenspiele sind, eben mit den Anderen das vortragen und das zu können und ja. Ähhm, ja. Ich denk es is ganz gut, dass ich das gmacht hab.

I: Ja?

IP: Ja.

I: Glaubst du hat sich dein Umgang mit Konflikten verändert?

IP: Ja ich werd jetzt nicht mehr so oft, irgendwie. Ich war früher sehr ähhh streitsüchtig, ja das ich sag: „Willst streiten, willst dich mit mir anlegen?“ und so. Was ich zum Teil eigentlich manchmal noch immer mach, weil wenn ich mich mal wo aufrege in der Straßenbahn oder so oder im Zug, ich hab erst ein ganz, wirklich ein ganz gutes Beispiel, ähhm. Ich bin jetzt mim Zug gefahren und hab meine Tasche da liegen ghabt, hab den Trolli auch noch ghabt und bin halt im Zug gessen und die Dame wollte sich hinsetzen, weil ein Platz halt nur mehr frei war, neben mir eben der. Und ich hab gesagt: „Nein, weil ich hab meine Tasche da stehn, sehn Sie das nicht?“ Und sie besteht aber auf den Platz. Ich hab Musik gehört und ich hab gesagt: „Nein, verstehn Sie das neben mir, da liegt Tasche und ich hab da ein Ding stehn und wo soll ich das hintun?“ „Oh du Armer“, hats dann gsagt. Und ich, sie meint sie bezahlt ja, sie hat bezahlt für das Ticket also will sie auch einen Sitzplatz. Na was hats denn gmacht wenn der Zug voll gwesen wär. Dann hab ich mit ihr gstritten und schlußendlich hab ich nachgeben müssen, weil sie wollte rein. Also, mein, ich soll was auf den Gang reinstelln und sie so na des, ich so: „Das blockiert den Gang. Was was wollen Sie? Ja und wenns wenn dann jemand stolpert“ sag ich zur ihr „dann sind Sie Schuld, dann geb ich Ihnen die Schuld.“ Ja und hab mich mit derer ziemlich gestritten, geschrien. Schlußendlich den Stinkefinger herzeigt beim Aussteigen. (lacht)

I: Okay. Und wo würdest du jetzt den Zusammenhang zur Mediation sehen, in diesem Beispiel?

IP: So, ich glaub, diese Dame würde nicht mal eine Mediation glaub ich anfangen, weil, ähhm, die, meine meines Achtens is sie unter jedes Niveau und ich würd eigentlich, wenn die eine Mediation machen würd, wenn ich mit derer in einer Mediation wär, ich würd das gar nicht wolln mit derer, weil ja, die Dame is nervend. Ich hab kein Bock mit ihr, ihr ich würd, ich hätt kein Bock mit ihr eine Mediation zu führn.

I: Du hast diese Geschichte als Beispiel genannt, für den Umgang mit Konflikten, der sich für dich geändert hat. Wie siehst du bei dieser Geschichte die Veränderung?

IP: Ich hab irgendwie et etwas ruhiger reagiert, normalerweise schrei ich durch den ganzen Zug und brüll sie zam von A bis Z. Aber, aber, ich hab mich dann halt nur leise aufgeregt, zum Teil und hat nicht lang gedauert und dann hätt ich ma gdacht beim Aussteigen, jetzt zeig

ich ihr den Stinkefinger und aus. Normalerweise, früher war das ganz anders, ich hab mich aufgebuddelt, bis ich ausgestiegen bin und noch länger halt, also ich hab mich dann daheim meistens auch noch weiter aufgebuddelt.

I: Du meinst du bist jetzt ruhiger geworden?

IP: Ja, auch. Zum Teil.

I: Ähmm. Denkst du, hat sich diese Ausbildung etwas für die gesamte Lehrwerkstätte gebracht?

IP: Ja also ich denk schon, weil wenn jemand Probleme hat und er möchte nicht mit den Lehrlingsausbildnern reden, kann man ruhig sich an uns wenden. Und ich denk schon, dass das ne gute Sache is und ja. Warum nicht.

I: Lass uns nochmal über das Gruppengefühl innerhalb unserer Ausbildung sprechen. Ähmm, wie ist es dir am Anfang und wie am Ende der Ausbildung gegangen?

IP: Anfang hab ich mich a bissl schüchtern gefühlt, weil wenn ich ma denk wenn ich erzähl was und dann würdn mich alle auslachen, weil ich hab ja, ich war ja nicht ganz sehr beliebt am Anfang schon von Anfang an in der Lehrwerkstätte eben weil ich mit einem bescheuerten Leiberl herum gerannt bin was keine wollen hat beziehungsweise was a) jeder lustig gefunden hat, ich wurde bis erst vor kurzem sehr lange ausgespottet damit, eben und ja.

I: Was war das für ein T-Shirt?

IP: Pokémon T-Shirt. Und da hat ich bisher noch keine Arbeitskleidung und, ja ich hab halt zwangsweise mit Leiberl arbeiten müssen und daher ich an dem Tag so spät dran war, weil mich meine Mutter vergessen hat aufzuwecken, ich zieh ma schnell was drüber und schnell Schuhe anziehen, so schnell ich halt kann. Bin zur Straßenbahn gerannt, wie ein Luchs und hab halt versucht, bin dann auch eh schließlich am acht Minuten zu spät gekommen und dann im ganzen Tag is halt der ganze Tag schon gelaufen und hamma halt dacht. Ahm wie gesagt am Anfang hab ich mich halt schüchtern gefühlt und jetzt am Ende ziemlich gut. Ich hab, ich versteh mich jetzt mit den Anderen viel besser und ja.

I: Was glaubst du wodurch wurde der Kontakt gegen Ende besser?

IP: Ich würd sagen, wenn also mein in der Gruppe hat man sich jauch näher kennen gelernt. Sprich Hobbies, ähmm ähm ja, dann ob er Haustiere hat und und und also und so weiter.

I: Würdest du sagen, dass du Freunde gefunden hast?

IP: Ja, also ich würd sagen schon. Ja. Also ich versteh mich jetzt mit Anderen, ich versteh mich jetzt besser zum Beispiel mim M. versteh ich mich besser, mim M.

I: Das Verhältnis war vorher nicht so gut?

IP: Na also wir haben uns meistens nie angeredet, ausm Weg gangen, nur Mahlzeit gsagt oder guten Morgen, Morgen oder so. Mehr nicht, ich hab früher nie mit Anderen, mit denen, geredet. Ja, also, der Einzige mit den, mit derer, gredet hab is die Melina und mehr nicht, hä. Also wie sie dann auch alle erfahren haben, was ich eben für ein Hobby hab, sprich Bahnansagen und so. Ja ähm. Da habens mich dann für nen Narren gehalten und verarscht und verarscht.

I: Meinst du, dass das nicht gut angekommen ist in der Ausbildung?

IP: In jetzt im Mediationskreis?

I: Ja

IP: Oja ich find schon, also. Sagt keiner was weiter und die findens, ich glaub die finden das auch ganz cool, weil es kann ja nicht jeder sowas. (lacht) Die Chris Lohner braucht an Zettel, ich brauchen keinen. Ähhmm...ja.

I: Du hast vorher gesagt, dass dir die Rolle der Konfliktpartei bekannt vorkam, wie ist es dir dabei gegangen?

IP: Hmm, ja, eigentlich ganz ok, weil manche, die meisten Konflikte sind mir bekannt. Weil ich war schließlich auch vier Jahre in Internat, sprich während der Hauptschulzeit war ich in an Internat vier Jahre. Ich hab mir das tagtäglich anhörn können die ganze Kacke, weil sprich mich haben die Backofen genannt, Schwitzi und und und also, die hatten jeden Tag nen

anderen Namen. Und das ging bis zur, hmm, bis Schulschluss, die haben mir nen halben Liter Wasser ins Bett gschüttet, wirklich nen Kübel gnommen und reingleert, bis ich aufgewacht bin. Die haben auch andere perverse Sachen auch noch gmacht, ja also nicht so, dass das nicht pervers war, aber es war pervers. Es war richtig pervers, ja. Ich mein, das will ich jetzt nicht wirklich sagen, weil es (Pause) blöd klingt und wenn das öffentlich wird, is nicht gut zum Lesen, dann (lacht verlegen). Ähhmmm..

I: Ok, ja. Also wie war das dann für dich im Rollenspiel, dass du dich wiedererkannt hast in den Konflikten?

IP: Ja manchmal, manches denk ich ma, das kenn ich, das hab ich gut miterlebt und das kenn ich ganz gut ja. Ja. Das hab ich ganz gut miterlebt ghabt, ja. Weil das Beispiel mit der Sporthose, zum Beispiel, das kenn ich, weil die haben meistens. Früher habens mir immer meine Turnsachen weggnommen, habens mit Fußball gspielt in der Garderobe und ich hab immer schau'n müssen, dass ich als Erster umzogen war. Weil ja. [kurze Unterbrechung durch - Lehrlingsausbildner tauscht Sessln in der Klasse aus] Wo waren wir noch gleich?

I: Wie warn gerade bei dem Konflikt mit der Sporthose.

IP: Aja, der ja die haben Fußball gespielt und ja, ich hab immer gschaut halt, dass ich als Erster umzogen bin, weil sonst hätten die das weiter gemacht. Und, ja.

I: Und im Rollenspiel warst du dann genau diese Konfliktpartei?

IP: Das war gerade das, ja. Ja da kam dann so ne Rückerinnerung, aha wie war das bei mir. Danach, wie war das bei mir, ich hab das ja auch erlebt ghabt. Und ja, es war, es war zwar, hat nicht so ausgeartet, dass dann irgendjemand. Also ich dann von irgendjemand den Stift zerbrochen hab oder so aber kann dann öfter Streitereien raus. Ja. Eintragungen, schließlich bei mir. Mein, immer ich, weil mich wurde dann immer dawischt wenn ich irgendwas gesagt hab und zrückgschimpft hab und so. Wurde ich immer dawischt und ich hab dann immer die Eintragung bekommen. Also, ja. Ich find Internat, mir hat zwar das Internat sehr gut getan wegen den Noten aber anson, Zeit war auch ganz schön also ich mein, nicht das es mir net gfalln. Aber mir wie ich mich am Anfang präsentiert hab, so habens mich dann aufgenommen und das war dann das ganze Jahr scheiße. Weil die haben mich auch Muttersöhnchen genannt, weil ich immer immer. Wie gesagt, wenn meine Mutter kommen is, ich hab immer zum blärren begonnen, weil ich hab Heimweh ghabt. Mich ich wars auch nicht gewohnt, dass ich im Internat war. Montag bis Freitag, ich geh erst am Freitag nachhause zu meiner Mutter und am Sonntag fahr ich schon wieder ins Internat also, ja. Das nur wegen Noten.

I: Und hast du es dann geschafft wieder aus der Konfliktpartei zu schlüpfen, sie hier zu lassen und wieder als David nachhause zu gehen?

IP: (lacht) Mhm, ja. Ja. Auf jeden Fall. Ich hab am Abend dann keine Probleme ghabt beim Schlafen oder so. Ich hab mich dann gut ablenken können mit meinem Computer ähhmm, ja.

I: Ok. Und hab ich das richtig verstanden, dass du dich jetzt in der Gruppe wohl fühlst?

IP: Ja, ziemlich, ich hätt schon gesagt.

I: Würdest du die Ausbildung weiterempfehlen?

IP: Ja, warum nicht. Also, würd ich schon.

I: Ja? Kannst du vielleicht noch in ein, zwei Sätzen sagen, warum du diese Ausbildung sinnvoll findest?

IP: Ähhm, erstens ich find sie sinnvoll, weil weil weil man dann weiß wie man andere Menschen, wenn man hilfsbereit is und man möchte dann anderen Menschen beim Konfliktlösen helfen dass man dann weiß. Aha, man haltet sich an die Punkte eben die man hat und damit man nicht abweicht oder so, würd ich jetzt sagen. Eigentlich, ich mein das jetzt so zum Beispiel, ähhm, das man nicht immer abweicht von anderen Sachen. Damit man auf die Punkte hat, das fragt man und so kommt man dann auch zu einer Lösung. Und ich find das ziemlich gut, ich mein, mein persönlicher, dass ich das gemacht hab, jetzt kann ich auch Anderen eben helfen, wenn sie nen Konflikt haben oder so. Vor allem jüngeren Personen, die

jünger sind als ich, denen bin ich gern hilfsbereit. Also es gab, gibt ja ein Beispiel, wie gesagt also in meinem Bau. Es gibt so ein Mädchen das sikiert wirklich jeden und die is nicht zu toppen, weil die sikiert selbst mich. Die knallt ma meistens wenn ich aufsperrn will und die geht vor mir, geht die ins Stiegenhaus und knallt vor mir die Tür zu und drückt sie zu bis ich die Nerven verlier. Und fährt dann auch noch mim Aufzug rauf, in achten Stock. Also ich würds schon weiterempfehlen die Mediation zu machen, weil man kann anderen Leuten helfen Konflikte zu lösen.

I: Okay. Gibst sonst vielleicht noch etwas was du sagen möchtest?

IP: Na also im Großen und Ganzen fand ich die Ausbildung ziemlich cool und ja, wie gesagt, ich würd sie weiterempfehlen und bin froh dass ich das jetzt in der Lehrwerkstätte machen kann.

I: Okay. Ja dann dank ich für das Interview, David.

IP: Bitteschön.

Transkriptionskopf IP6:

Name der Interviewperson:Peter

Nummer des Interviews:6

Datum des Interviews: 24.02. 2012

Ort des Interviews: Milleniumscity, 1210 Wien

Name der Interviewerin: Olivia Weinberger

Dauer des Interviews: 00:32:32

Transkribiert von: Olivia Weinberger

Auffälligkeiten im Interview: I und IP kennen sich. Vertrautes Gespräch. Letzten 06:07 auf zweiter Tonbandaufnahme.

I: Erzähl mal von dir und verrate mir wie du bei der ÖBB gelandet bist.

IP: Also ich bin, ich hab a mal zerst wie jeder Andere a mal eine öffentliche Volksschule besucht, also wie die meisten Anderen. Und nach die vier Jahr Volksschule, bin ich dann halt in die Hauptschule gangen, weil Gymnasium, ja, war nicht ganz meins. Nach und ich hab schon seit der dritten Hauptschule gwusst, dass ich arbeiten gehn mag. Und da haben mich zum Glück auch meine Eltern voll unterstützt. Und zuerst wollt ich Elektriker werden, bin aber von dem Wunsch abgekommen dann und wollt dann Schmied werden, also Kunstschmied für, nur zum Beispiel, wie in Carnuntum, da habens immer so Ritterfestspiele, also für Rüstungen und so was. Also einfach für Kunstgebilde aus Schmiedetechnik. Ja dann hab ich statt dem Polytechnischen, weil ich gwusst hab ich geh arbeiten und wollt nicht die polytechnische Schule machen, bin ich in die landwirtschaftliche Fachschule in Tulln gegangen. Dort hab ich sehr viel Praxis ghabt unter Anderem hab ich dort auch schmieden gelernt, kann man sagen und da ma das ziemlich gfalln hat, hab ich ab dem Halbjahr dann zum Suchen angfangen, für Lehrstellen. Nur halt für Schmiede hats leider nichts gegeben, deswegen hab ich ma dacht, naja man kann ja eigentlich einen verwandten Beruf lernen und dann einen Aufbaulehrgang mehr oder weniger dazu machen. Das ich dann, sag ma jetzt, eine Lehre als Stahlbautechniker hab und dann noch ein Jahr dazu mach oder zwei und dann noch eine Schmiedegesellenprüfung. Ja, dann dann hat mich mein Vater mit der Idee kommen ÖBB, das is ma eingfallen, ein guter Freund von mir arbeitet auch dort. So hab ich mich erkundigt, wie das is und mir hat das eigentlich ziemlich zugesprochen. Jetzt hab ich dann das Formular für die Anmeldung in letzter Minute ausgefüllt. Also am letzten Tag hab ichs ausgefüllt, wo mas einsenden kann und weil ma einen guten Bekannten bei den österreichischen Bundesbahnen

haben, ahh, der hat uns das dann mitgenommen und hat das noch am Tag dorthin gebracht. Durch das is sich grad noch ausgangen, dass ich noch in das Jahr hineinrutscht, da hab ich Glück ghabt. Ja, dann hab ich halt den Aufnahmetest gmacht und ja, dann hab ich zwei drei Monate später das Aufnahmegespräch ghabt. Aso tschuldigung, Bewerbungsgespräch und der Herr K., mein Chef, hat dann gsagt, es gibt leider keinen Lehrplatz mehr fürn Beruf Maschinenbautechniker, für den ich mich beworben hab. Er hat gmeint, wenn ich in dieser Lehrwerkstätte bleiben will dann kann er ma sagen welche Berufsmöglichkeiten oder welche Ausbildungsmöglichkeiten er noch anbieten kann in der Lehrwerkstatt, hat mas aufgeschrieben und ich soll mich entscheiden und ihm das per E-Mail schicken. Und so hab ich mich dann entschieden für Eisenbahnelektrotechnik, weil ma halt trotzdem noch die Grundlagen von der Stahlbautechnik und von allem drum und dran lernt und drum bin ich jetzt eigentlich zur ÖBB gekommen aber noch immer mit dem Wunsch, dass ich Schmied werd irgendwann.

I: Gibts da einen Aufbaulehrgang den du machen kannst?

IP: Ahh, das hab ich mich noch nicht erkundigt aber sollts nicht so sein, es gibt heutzutage das WIFI und Alles also sollts möglich sein. (lacht)

I: In welchem Lehrjahr bist du jetzt?

IP: Ich bin jetzt im zweiten Lehrjahr.

I: Von wie vielen?

IP: Von viereinhalb, dreieinhalb, tschuldigung.

I: Dreieinhalb, okay. Ja und du hast ja jetzt die letzten 3 bis 4 Monate an der integrativen Ausbildung zur Peer-Mediation teilgenommen, erzähl mal einfach davon.

IP: Also anfangen hats damit, das halt die Olivia und die Esther zu uns in die Arbeit kommen sind und sie haben a mal gefragt wer sich für Peer-Mediation interessiert. Habens uns auch kurz erklärt, dass ma uns a bissl was vorstelln können und dann hamma halt angesucht beim Chef, ob ma eine Schnupperstunde einrichten können. Die hamma zum Glück bekommen und wir warn am Anfang, ich glaub, 30 Leute circa und davon geblieben sind, 12, 13. Es haben dazwischen auch ein paar wieder aufgehört aber ja, ich persönlich hamma zuerst, am Anfang dacht, okay ich mach das, weil es ist ein zusätzlicher Ausbildungspunkt. Den kann ich immer brauchen, weil ich nicht weiß wies aussieht jobmäßig, ob ich übernommen werd vom Betrieb oder nicht. Also schau ich, dass ich Ausbildungschancen sammel, somit hab ich auch diese Chance genutzt, mehr oder weniger. Und ja eben, am nächsten Tag hab ich ma dacht, ok, ich bin eigentlich ein friedlicher Mensch, ich habs gern ruhig und ich schau immer, dass ich Konflikte lös und so und das ist eigentlich eine gute, andere Form zu sehen, wie man einen Konflikt lösen kann und deswegen hab ich das eigentlich anfangen und gmacht. Und ja, es hat mir auch sehr Spaß gmacht, es war sehr lustig auf jeden Fall, wir haben sehr viel gelernt. Und ja, also ich denk a mal es war fürn jeden schaffbar, die Prüfung war nicht sehr schwer, also nicht sehr schwer kann man jetzt nicht sagen, aber wenn man, wir habens oft genug geübt, sehr oft durchgespielt, also es war auch die Prüfung, die ma am Ende gmacht haben, kein großes Hinderniss.

I: Okay. Du hast gesagt, dass du dir einen neuen Umgang mit Konflikten erwartet hast?

IP: Genau.

I: Und haben sich deine Erwartungen diesbezüglich erfüllt?

IP: Ja auf jeden Fall. Also ich war sehr positiv überrascht muss ich sagen.

I: Was hat es dir gebracht, was war nützlich dran?

IP: Also es war mal generell so wie ma gelernt hat mit den Menschen umzugehen. Das man jeden gleichberechtigt oder das man von Anfang an sagt, ok ich kann euch nicht gleichberechtigten ich steig da aus und kann euch da nicht helfen, ich kann euch nur wen empfehlen. Das hab ich dazu glernt. Also das is auch so wenn ich jetzt im Privaten, wenn zwei streiten oder was, dann schau, dann kann ich auch auf gewissen Sachen, die wir gelernt haben, zurückgreifen. Das ich unparteiisch bin und wirklich zu beiden, für beide schau, was für beide das Günstigste ist.

I: Mhm. Und was wenn du selber an dem Konflikt beteiligt bist?

IP: (lacht) Ganz ehrlich, das kommt sehr selten vor. Weil ich geh sowas aus dem Weg. Ich geh Konflikten aus dem Weg aber wie gsagt, es gibt Fälle da lässt sich nicht vermeiden.

I: Und glaubst du, dass du in diesen Fällen dann auch etwas von dem Gelernten anwenden kannst?

IP: Das muss ich ehrlich gesagt gestehen, ich weiß es nicht, weil es mir noch nicht passiert ist. Also bis jetzt, seit ich die Ausbildung hab.

I: Erzähl mal, was hast du alles so gelernt?

IP: Also, a mal rundherum um die Peer-Mediation. Wir haben gelernt das es fünf, na fünf Phasen besteht, ja. Also das ma, das ist ein im Prinzip, ich denk a mal das is ein phasenbezogenes System. Also man geht von einer Phase zur nächsten und ma kann sich dran orientieren. Also die Mediatoren orientieren sich dran an den Phasen, wie weit sie schon im Gespräch sind also wie sag ich das am gscheitesten. Also es is, also die Mediatoren, na!?! (Pause) Moment da muss ich mal überlegen, mir sind grad die Wörter entfallen. (Pause)

I: Fang einfach nochmal von Vorne an.

IP: Also, in der Mediation, wir haben die Mediation so gelernt, dass sie mehr oder weniger phasenbezogen is. Also es geht immer, es läuft immer von einer zur nächsten Phase und die Mediatoren wissen dann, nach je, also in jeder Phase ob die Konfliktparteien soweit sind die nächste Phase anzustreben oder anzupacken und je nach dem, kommt halt dann drauf an, die Konfliktparteien und das ist sehr wichtig bei der Peer-Mediation, das die Konfliktparteien selber Lösungsvorschläge machen und nicht von den Mediatoren vorgeschlagen bekommen. Also auf das bezieht sich mehr oder weniger das Ganze. Das sie wirklich zueinander finden, die Mediatoren geben nur die Hilfestellung dazu. Ja. Also was hamma sonst noch so glernt? Wir haben auf jeden Fall auch die Gruppe, die wir in der Ausbildung warn, wir haben auf jeden Fall Zusammenhalt glernt untereinander, auf jeden Fall. Wir haben uns besser kennen glernt. Das hat jetzt vielleicht nicht so viel mit Mediation selber zu tun aber es war für mich auch sehr wichtig. Das ich einen Draht zu den andern Menschen auch krieg. Ich mein, ich bin zwar ein sehr offener Mensch aber es waren viele viele Leute dabei, die ich nicht gekannt hab oder die man halt aus der Firma nur flüchtig vom Sehen gekannt hat. Und da bin ich, ganz ehrlich, bei den Meisten froh, dass ich sie kennen glernt hab. Es war echt eine gute Chance, also neue Leute zu kennen.

I: Wie findest du wurde das Projekt, deiner Meinung nach, umgesetzt?

IP: Also die Umsetzung an sich hab ich gut gfunden, weil es haben zwei Seiten davon profitiert. Es haben zwei Seiten davon profitiert, also erstens einmal, in erster Linie die Olivia, für ihre Doktor, für ihre Diplomarbeit braucht und in zweiter Linie, eigentlich genauso wichtig, die Lehrlinge. Weil die haben erstens eine Ausbildung bekommen und sie haben neue Wege vor, also neue Wege entdeckt, wie sie mit Konflikten umgehen können. Das heißt, ich schätz einmal es war auf Gegenseitigkeit und es hat keiner mehr bekommen als der Andere. Also es war für jeden glaub ich das dabei was er wollen hat.

I: Hast du dich ausreichend unterstützt gefühlt?

IP: Ja. Auf jeden Fall. Also da hab ich kein Problem gsehn.

I: Wie hat die Umsetzung innerhalb der Lehrwerkstätte funktioniert? Zum Beispiel mit der Verfügungstellung von Räumen oder zeitlichen Ressourcen?

IP: Aso, ja, ahm. Ich find das hat eigentlich sehr gut funktioniert, weil ich mein, na klar die Ausbildner zerst immer ein bissl skeptisch. „So was ist das und warum geht ihr dort hin und wieso seid ihr nicht da?“ Dann hamma ihnen kurz erklärt und dann warn eigentlich, habn alle immer gsagt: „Ok das is eigentlich eh was ganz tolles, könnts ruhig gehn, also von uns habt die Erlaubnis.“ Und der Herr K. war, was ich so mitkriegt hab, von Anfang an dafür. Weil das an sich eine sehr gute Sache ist. Und vor allem wir sind ja jetzt auch im Haus tätig, in der Lehrwerkstatt selber und somit helfen wir ja noch zusätzlich. Helfen wir eigentlich den Chefs

und den Ausbildnern. Also muss es denen irgendwo gefallen. (lacht)

I: Okay. Was sagst du dazu wie die Ausbildung aufgebaut war?

IP: Es war auf jeden Fall, wir haben nie zu viel auf einmal gemacht. Das war eben das gute, weil wir haben ein paar Leute dabei, was Lerntechnisches angeht, die lernen recht schwer. Da hamma ein paar Leute dabei ghabt und aber für die ist das auch ziemlich gut rüber kommen, also sehr gut verständlich gemacht worden. Und wir haben ziemlich, eigentlich jede Einheit eine Phase gemacht und da eine Einheit vier Stunden ghabt hat, is sich das ausgangen, dass ma die wirklich gründlich druchbesprechen und auch wirklich so lernen, dass mas auch im Nachhinein nicht vergessen und sagen am nächsten Tag, ja wie war das. Sondern am nächsten Tag hamma noch gwusst um was es gegangen is. Ich hab gfunden, dass das gut erklärt worden ist und dass die Struktur passt hat, eigentlich.

I: Wie fandest du den Abschluss der Ausbildung?

IP: Die Prüfung muss ich sagen auf jeden Fall das war gut, dass ma eine gemacht haben. Ich mein sicher, es war in einer gewissen Weise was anderes als wie wenn ma jetzt einen realen Fall hätten. Bei der Prüfung haben wir einen vorgegebenen Fall bekommen, weil wir können jetzt nicht irgendwen nehmen. Weil zur Zeit hat einfach keiner gstritten. Man kanns auch nicht drauf anlegen, dass wer streitet grad. Und somit war halt natürlich auch ein bissl Schmach dabei, weil die Lehrlinge untereinander, is eh klar, die da rennt immer a bissl die Gaude. Aber im Großen und Ganzen war das auch sehr angenehm, weil dann im Endeffekt, es haben sich alle sehr gut konzentriert, haben alle mit gemacht brav also schön. Es hat wirklich gut funktioniert und ich hab mich auch nicht unwohl gefühlt aber ich glaub das liegt auch mehr an mir, weil mich stört das nicht, wenn ich vor Leuten red, die ich nicht kenn, also, ja.

I: Und seid ihr gut angekommen?

IP: Was? Mediation?

I: Ja. Also beim Vorspielen?

IP: Also angekommen is das sicher sehr gut. Wir haben, ha, wir haben unser Ausbildner hat uns, hat uns sehr viel gefragt über Mediation, weils ihn sehr interessiert hat. Wir haben ihn zum Glück, da wirs so gut erklärt bekommen haben, wirklich alles beantworten können. (lacht) Also ich muss sagen 99 Prozent, es war eine Frage dabei die ich kann ich bis jetzt noch nicht beantworten aber das is a anderes Thema. Und ja, aber ansonsten, es warn alle begeistert, das sowas überhaupt gibt, das Leute gibt, die sagen sie machen sowas. Weil es warn auch alle sehr begeistert vom, das ma das auch im Haus machen, also das im Haus tätig sind und für Alle zuständig. Davon warn auch alle sehr überzeugt und sehr glücklich drüber.

I: Glaubst du wird das Angebot in Anspruch genommen werden?

IP: Das weiß ich nicht sicher aber ich hoffs. Weil es is eine sehr gute Möglichkeit Konflikte zu lösen und vor allem auch eine angenehme Möglichkeit und somit hoff ichs, dass in Anspruch genommen wird. Aber sicher sagen kann ichs ganz ehrlich nicht.

I: Wie fandest du die Zeit der Ausbildung bemessen?

IP: Ich hab auf jeden. Also ich persönlich für mich, ich hab mehr als genug Zeit ghabt, das war gar kein Problem. Wie gsagt, wir haben, ein paar Mal sind Einheiten entfallen oder nur zur Hälfte gehalten worden, weil wir durch diverse Umstände früher beenden mussten. Also das Ganze früher beenden mussten. Aber im Großen und Ganzen hat die Zeit wirklich ausreicht und vor allem von dem, von dem was wir vorher, was wir gelernt bekommen haben, hats auch den Rahmen komplett ausgeschmückt. Also, ja, wir haben immer was zu tun ghabt und es is sich schön ausgangen.

I: Was fandest du an der Ausbildung besonders gut?

IP: Wirklich gut hab ich gfunden, dass ma ganz ehrlich neue Freunde und Kameraden dazu gwonnen hat. Das war für mich, ganz ehrlich, das tollste an der Ausbildung. Das ma wirklich Leute, die ich so in der Arbeit nie angesprochen hätt, dass ich die jetzt kennen glernt hab und eigentlich ein bischen seh, die sind eh ok, die sind ganz cool. Mit denen kann man auch was anfangen und was machen. Das war das, find ich, schönste dran, das war das tollste.

I: Was glaubst du wodurch hat diese zwischenmenschliche Veränderung stattgefunden?

IP: Ahh, weil von Anfang drauf geschaut worden ist. In der ganzen Gruppe unter uns, das alle zusammenhalten und das nichts nach Außen dringt. Das heißt wir haben uns wirklich, wir haben wirklich frei sagen können was uns stört, was wir gern haben ohne uns Gedanken zu machen, dass es hinter unserem Rücken wer erzählt. Und das war das, das war das gute dran, das hats glaub ich ausgemacht. Dass das von Anfang an klar war.

I: Was fällt dir ein, was man vielleicht besser machen könnte?

IP: Ahh, boah, die guten Sachen waren eigentlich sehr überwiegend. Also sind ma Schlechte recht wenig aufgefallen. Also, ich weiß nicht, schlecht. Ja es hat am Anfang ein paar Leute gegeben, die nicht ganz mitzogen haben aber die haben dann gesehn, dass das nix für sie ist und haben dann die Mediationsgruppe verlassen aber so wie die weg warn, is ma nix Negatives mehr aufgefallen. Ganz ehrlich, nichts.

I: Vielleicht fällt dir ein Tipp für die Lehrgangsleiterinnen ein?

IP: Ich könnte mehr Spiele sagen. (lacht)

I: Ja, sags! (lacht)

IP: Nagut, dann sag ich das ganz unverschämt, wir hätten mehr spielen können. Weils immer recht lustig war. Also die Spiele dazwischen warn echt cool aber ansonsten, eigentlich hats passt wies gemacht worden ist.

I: Was für Spiele haben dir besonders gut gefallen?

IP: Die Gemeinde. Das war ein wirklich witziges Spiel und dann hamma ganz am Anfang das Spiel gespielt aber ich weiß nimma wie das heißt. Da is ma in einem Kreis gestandn, aufeinander zugangen und entweder, und der Gegenüber haben sich immer Einer is als mehr oder weniger königlich stolziert und der Andere ist gebückt gegangen mehr oder weniger in der Dienerstellung. Und das hat ma ohne reden, hat man sich ausmachen müssen, mehr oder weniger, wer einmal gebückt und wer einmal aufrecht geht. Das war ein sehr gutes Spiel, ganz ehrlich, um die. Also ich persönlich find, dass man den Charakter von vielen Menschen, sehr genau gesehn hat im Spiel.

I: War das was Positives?

IP: Manchmal ja, manchmal nein. Und das war das, wo ich ma dacht hab, das Spiel hat sogar wirklich Sinn gehabt. Das war nicht nur Gaude, das hat wirklich Sinn, für mich nen Hintergrund auch gehabt.

I: Glaubst du haben wir andere Spiele auch gespielt, die einen Hintergrund hatten?

IP: Schätzungweise waren alle Spiele mit Sinn dahinter. Aber besonders, schätz ich a mal, war das Spiel auch die Gemeinde. Weils da viel um Zusammenhalt gengan is und um die Einigkeit von der Gruppe, dass sie sich alle einig warn. Und das man sich, wies halt im Spiel halt so war, das man sich auf eine Person gemeinsam einigt und nicht das drei Leute sagen so und drei Leute so sagen. Sondern das man das ausdiskutiert und sich wirklich gemeinsam auf einen Punkt einigt. Und um auf das is eigentlich, wenn ich jetzt so drüber nachdenk, haben die meisten Spiele darauf passiert. Weil wie wir zum Beispiel, was war das, eine Schnur? (Pause)

I: Die Zeltstange?

IP: Die Zeltstange, genau, es war eine Zeltstange, die jeder mit zwei Finger gehalten hat. Und die haben wir alle bis am Boden senken müssen ohne das einer sie auslässt. Das hört sich einfach an, geht aber gar nicht so leicht. Und da hat ma wirklich, da hat ma wirklich aufeinander aufpassen müssen und aufeinander hören und aufeinander schau'n. Das heißt man hat nicht eigensinnig handeln dürfen und das war das Gute an eigentlich jedem Spiel. Weil man wirklich zusammen halten hat müssen. Und das hat, finde ich, ich glaub, dass hat die Gruppe insgesamt so gestärkt und deswegen sind wir uns alle jetzt im Endeffekt so nahe. Ich glaub das waren auch die Spiele dazwischen. Deswegen sag ich ja, mehr spielen. (lacht)

I: Okay. Hat es sonst an irgendwas gemangelt?

IP: Mir würd jetzt nichts Wesentliches einfallen.

I: Was hat dir besonders viel Spaß gemacht?

IP: Spiele. (lacht) Naja, ja sicher die Spiele is eh klar aber ansonsten is immer der Schmääh dazwischen grennt, weil ja, wir haben unterhaltende Leute ghabt, sehr unterhaltsame, ja das war eigentlich lustig.

I: Also ist dir nicht langweilig geworden?

IP: Nein auf keinen Fall.

I: Was glaubst du, wodurch konntest du besonders viel lernen?

IP: Ahhmm, da muss ich jetzt ganz ehrlich sagen, es sind wieder die Spiele. Weils einfach der Gruppenzusammenhalt war, ich mein ich hab, ich arbeit gern in Gruppen von Grund auf schon aber das hat ma, das noch a mal verstärkt und ich muss sagen da hab ich einiges dazu glernt. Und wir haben, wenn ich, wir haben glaubt alle das sind nur Spiele für dazwischen aber wenn man im Nachhinein drüber nachdenkt, das hat uns wirklich was bracht. Das möcht ma gar nicht glauben, ich kanns grad selber nicht glauben muss ich ehrlich.

I: Du meinst es ist eine gerade neu erworbene Erkenntnis?

IP: Genau.

I: Fein. Wie waren die Gruppenarbeiten für dich? Also die gemeinsamen Ausarbeitungen in Kleingruppen.

IP: Ich find das hat auch sehr gut gepasst, weil es warn nie eintönige Gruppen. Also wir haben immer abgewechselt, wir haben immer, es hat jeder mit jedem einmal gearbeitet. Man hat jeden kennen lernen können und das ziemlich ausgewogen und das hat das Ganze ziemlich verstärkt wieder. Und dadurch muss ich sagen, haben die Gruppenarbeiten eigentlich immer gut funktioniert, weil man sich gut verstanden hat dann schon mittlerweile untereinander. Wir, man hat sich gut leiden können. Dadurch hat das super funktioniert.

IP: Hast du das Gefühl, dass du dich in die Gruppenarbeiten ausreichend einbringen konntest. Hast du ein Stück selber miteinbringen können?

IP: Auf jeden Fall. Auf jeden Fall. Also da, es warn, am Anfang wie gsagt da war der Gruppenzusammenhalt noch nicht so gut aber es hat immer irgendwie so funktioniert, dann im Endeffekt, dass jeder, es ist von jedem einmal die Meinung angehört worden und nicht gleich abblockt. Das heißt wenn der ein Vorschlag bracht hat, ist der sofort einbracht worden. Hab ma gsagt: „Ja da diskutier ma mal drüber, könn ma das verwerten, kann ma das brauchen in irgendeiner Weise. Oder könn mas später brauchen.“ Also man hat dann drüber diskutiert. Wie gsagt da war der Gruppenzusammenhalt so gut, dass sich alle toleriert haben und gsagt haben, ich nehm auch das an was Andere sagen und nicht nur das was ich denk oder mein bester Freund aus der Arbeit.

I: Wie waren die Rollenspiele für dich?

IP: Die Rollenspiele muss ich sagen, ich war nervös war nie beim Rollenspiel. Wie gsagt, weil mir das halt nix macht wenn ich vor irgendwelchen Leuten red, die ich nicht kenn oder sowas halt. Aber es hat muss ich sagen ein Rollenspiel geben, in dem hab ich die Mediation abgebrochen, weil das war einfach von der Situation her, das is ma nicht gelegen. Es hat einfach nicht funktioniert, das haben auch meine Ausbildnerinnen von der Mediation mitbekommen. Der Fall is nicht gegangen, es hat nicht funktioniert einfach. Aber ansonsten hamma noch jeden Fall positiv glöst bis auf den einen und ich zuversichtlich auch wenn ich so außerhalb eine Mediation mach, dass das auch ganz super hinhaut.

I: Wie war das für dich als Mediator, dass du den Fall abgebrochen hast?

IP: Es war irgendwie schon auf der persönlichen Ebene, weil, also damals wars auf der persönlichen Ebene, weil ich damals noch nicht so weit sag, ich kann Mediation von dem was ich selber denke trennen. Weil ich hab meistens am Anfang, den Fall den wir bekommen haben zu spielen, hab ich mit mir selber verglichen, wie ich das machen würd. Weil ich in den meisten Fällen mehr tolerant bin uns sag, okay is mir egal - dann solls so sein, bin ich, hab ich, wär ich mehr auf der Seite gewesen, dass ich nachgib. Und somit war der Fall für mich damals nicht lösbar, weil ich sagt hab, dass is für mich eh klar, dass ich einfach nachgeb und insofern hats mich persönlich schon irgendwo getroffen. Weil ich von mir persönlich gsagt hätt,

ich persönlich könnt das nicht und hab dann auch somit als Mediator nicht mehr können.

I: Du meinst du hättest nicht mehr allparteilich sein können?

IP: Genau, ich konnte nicht mehr allparteilich sein oder naja vielleicht irgendwo schon, weil ich mich für keinen von Beiden entscheiden konnte. Weil ich gsagt hab, sie sind beide zu stur. Aber mittlerweile hab ich das Problem nicht mehr, mittlerweile bin ich Mediator bin, da schau ich über meine eigenen Sachen hinweg, konzentrier mich rein auf die Mediation und vergleich das nicht mehr mit Sachen aus meinem, aus meinem Denkverhalten. Weil so hab ich gsehn, kommt nix gutes dabei raus, sonst muss ich um Meinetwillen die Mediation abbrechen und das würd ich nicht wollen.

I: Das heißt zusammengefasst, wie ist es dir generell in der Rolle des Mediators gegangen?

IP: Ich hab mich eigentlich sehr gut gefühlt. Also ich red zwar sehr gern und sehr viel und meistens wie ein Wasserfall aber ich kann, wenns is, ich kann Menschen sehr gut zuhören. Und ich kann auch vor allem die, sag ma mal, die Sternpunkte zmfassen, also bis ich sie wirklich dann treff. Ich kann die wichtigsten Sachen herauslassen und heraushören und teilweise hie und da ziemlich gut zwischen den Zeilen lesen und ich glaub das spricht als Mediator für mich. Das soll jetzt nicht eingebildet klingen aber ich glaub das spricht für mich.

I: Wie ist es dir als Konfliktpartei gegangen?

IP: Als Konfliktpartei, weil ich ein Mensch bin der eigentlich Streit vermeiden will oder ich schau halt immer das ich Streit vermeid, weil ichs nicht brauch. Hab ich mich nie ur toll gefühlt, also ich hab mich nie total in die Lage versetzen können, weil da war wieder das wie beim Fall davor. Es ist einfach, die Lösungen sind für mich klar auf der Hand. Da geb ich einfach nach und da hab ich nicht auf stur schalten können. Demnach hab ich mich in die Konfliktpartei nicht voll versetzen können. Aber im Endeffekt es hat dann immer passt wenn mas gspielt haben halbwegs.

[kurze Unterbrechung Tonbandaufnahme - Telefonanruf]

I: Und wie ist es dir als Beobachter gegangen?

IP: Ich muss sagen weil ich sehr gern gspielt hab, weil ich das einfach, ich mach das einfach gern so bissl spielen und ja. Also war ich recht wenig Beobachter. Aber auch als Beobachter, man hat viele Sachen gsehn wo ich ma dacht hab, hmm das hab ich eigentlich selber so gmacht und jetzt, dadurch hab ich auch sehr oft gsehn was ich verbessern kann. Und ich hab auch immer versucht, dass ich den Anderen produktives Feedback geb, dass ich denen nicht sag, dass ich denen nicht so präpoten hinklatsch, „ja du hast das und das und das schlecht gmacht“, sondern das ich ihnen sag: „Also mir persönlich is aufgefalln, dass du sehr oft oder sehr gern das oder zu dem neigst oder das machst“ Und somit hab ich geschaut, dass ichs ihnen möglichst nett rüberbring wo ihre Schwächen liegen. Weil es gibt halt viele Leute, die können mit Kritik nicht gut umgehn und da hab ich, wie gsagt ich kenn sie jetzt zwar alle schon ziemlich gut, aber ich weiß nicht wie sie mit Kritik umgehn können. Nicht unbedingt. Und ja, demnach hab ich denen das so dann gsagt.

I: Und glaubst du wurde das Feedback, was du gegeben hast, gut angenommen?

IP: Ich glaub es wurde teilweise schon sehr gut angenommen und mit Kritik umgehn das is so ne Sache. Die meisten haben glaub ich glernt, dass sies auffassen ob sies, wie sies dann verwerten weiß ich nicht. Aber ich glaub es haben alle glernt, dass sies auf jeden Fall aufnehmen, ohne das sie darauf sich angegriffen fühl'n oder aggressiv drauf werden. Ich glaub das haben schon alle glernt.

I: Was denkst du wie werden die Veränderungen nun in der Lehrwerkstätte umgesetzt?

IP: Also wir habn uns da mit dem Chef und mit den Ausbildner was einfallen lassen. Also mit den Ausbildnern von der Mediation. Und da hamma uns dacht wir machen auf jeden Fall a mal Werbung für uns, weil sonst wär das ja, wie solln die Andern wissen, dass es uns gibt wenn wir keine Werbung machn. Jetzt hamma sich dacht, okay wir gestalten Plakate, die hamma auch schon angfangen und ich glaub ziemlich fertig sind sie auch schon. Dann hamma

durch Zufall, durch eine nette Spende vom, von der ÖBB, hamma einen Postkasten bekommen und da hamma uns jetzt noch einen Schlitz reingefräst, dass ma Briefe einwerfen kann. Und jetzt hamma somit einen Postkasten bei dem man anonym einen Brief schreiben kann, wer zur Mediation kommt und wann gern möchte, auf dem is halt natürlich Kontaktdaten zu hinterlassen, dass ma sich melden können und ja. Der Postkasten wird in der Werkstatt aufgehängt, es wird auch überall das Aushängschild von uns sein, wo der Postkasten zu finden is und auf jeden Fall die Daten über uns Mediatoren, wer wir sind, woher ma kommen hin und her, das sich die Leute auch ein bissl auskennen. Das ma denen nicht komplett fremd vorkommen, wenn sie zu uns zur Mediation kommen und sich schon uns anvertrauen. Und ja. Somit mach ma brav Werbung und ich glaub das haut recht gut hin.

I: Das heißt du möchtest auch weiterhin Peer-Mediator in der Lehrwerkstätte bleiben?

IP: Also für die Lehrzeit auf jeden Fall a mal. Was danach is, weiß ich nicht, wie sichs zeitlich ausgeht aber ich denk a mal das könnt schon sein, dass ich nach der Lehrzeit auch noch als Mediator tätig bleib in der Lehrwerkstätte.

I: Was sagen deine Kollegen und Kolleginnen dazu, dass du diese Ausbildung gemacht hast?

IP: Die haben zuerst einmal gemeint, ja wieso machst das und das is ja ur unnötig sicher und hin und her. Und nach und nach wie ichs dann glernt hab, hab ich denen dann wieder erklärt wie das läuft und hab ich gemeint, schauts euch interessiert das vielleicht nicht - mich interessiert schon und das haben eigentlich alle akzeptiert soweit. Und es war, sag ma so, es hat keiner mehr wesentlich was zum Aussetzen ghabt und ja. Eigentlich is jetzt jedem mehr oder weniger egal.

I: Ich hab jetzt schon öfters rausgehört, dass du die Ausbildung sinnvoll gefunden hast, liegt ich da richtig?

IP: Ja. Auf jeden Fall.

I: Kannst du vielleicht nochmal kurz zusammen fassen warum du sie sinnvoll findest?

IP: Also ich find die Ausbildung deswegen sinnvoll, weil man lernt einfach mit quasi komplett fremden Personen umzugehen. Einmal in erster Linie. Denen Hilfestellungen und Stützen zu geben, damit sie wieder zueinander finden. Ohne das man ihnen wesentlich Lösungen vorschlägt, sondern die Vorschläge kommen ja von ihnen selber und das find ich ist sehr gut. Und auf dem basiert das auch, dass die Leute von selbst zueinander finden. Weil nur durch das ist ein Konflikt wirklich aus der Welt, wenn beide Parteien von sich aus sagen, das ist okay - mit dem kann ich Leben oder mit der und der Vereinbarung. Als wie wenn jetzt ein Mediator sagt, na wär das nicht was wennst das und das machst. Und ja, ich glaub insofern bringt das sehr viel. Weil wie gsagt, man lernt nützlich Hilfestellungen für die Leute zu geben. Und man kanns auch im privaten Bereich teilweise anwenden.

I: Gibts sonst noch etwas, was du sagen möchtest?

IP: Die Spiele warn super. (Lachen)

I: Dann dank ich dir für das Gespräch.

IP: Ich danke auch.

Transkriptionskopf IP7:

Name der Interviewperson: Melina

Nummer des Interviews: 7

Datum des Interviews: 07.03.2012

Ort des Interviews: Bäcker, Margaretengürtel

Name der Interviewerin: Olivia Weinberger

Dauer des Interviews: 00:33:57

Transkribiert von: Olivia Weinberger

Auffälligkeiten im Interview: I und IP kennen sich. Tonbandaufnahme wurde unterbrochen, daher 2 Teile.

I: Melina, erzähl mal einfach von dir und wie du zur ÖBB gekommen bist.

IP: Also ich heiß Melina, ich bin 18 Jahre alt. Und ja, eigentlich war ich vorher ähm Einzelhandelskauffrau im textilen Bereich und nach einer Weile hat mir dieser Beruf einfach nicht mehr gefallen und ich hab mich umgeschaut nach ähmm etwas technischn. Am Anfang hat mich Kommunikations-und Nachrichtentechnik bei der ÖBB sehr interessiert aber ich hab den Aufnahmetest um ein paar Punkte versäumt und dann wurd ich zurückgerufen, nach circa einem halben Jahr, von der ÖBB, von der Lehrwerkstätte Floridsdorf direkt und ich wurde gebeten um ein ähmm Bewerbungsgespräch und um einen Probetag. Das hab ich dann gemacht und dann konnt ich gleich an einem Montag anfangen, also es war der Montag der 16. ähhh 6. Dezember 2010, wo ich angefangen hab und seitdem gefällt mir das eigentlich se recht super, man hat super Tätigkeiten, man bekommt immer andere Module, man hat immer etwas anderes zu tun also is wirklich ein sehr abwechslungsreicher Beruf. Und auch von den Leuten her, klar gibts manches Mal oft ähmm zwischendurch Probleme mit ein paar Arbeitskollegen aber sonst is eigentlich recht amüsant und sehr, wie soll ich sagen, es is einfach sehr angenehm dort zu arbeiten.

I: Hast du die Lehre zur Einzelhandelskauffrau abgeschlossen?

IP: Nein, ich hab ähmmm im dritten Lehrjahr aufgehört. Und ja, ich weiß nicht, bereuen tu ichs eigentlich gar nicht. Ich, ich weiß, dass ich später mal sicher versuchen werde ähm die Lehre zu beenden. Das ich dieses letzte Jahr noch fertig machen werde und dann damit ich zwei fertige Berufe hab. Aber ich werd trotzdem in technischen Bereich bleiben.

I: In welchem Lehrberuf bist du jetzt?

IP: Ich bin Maschinenbautechnik und im zweiten Lehrjahr.

I: Und du bist da in einem speziellen Projekt, oder?

IP: Ja ich bin in einem, in einem Mädchenprojekt ähmm das heißt es wird von der ÖBB gefördert, dass mehr weibliche Geschlechter und zur ÖBB kommen und technische Berufe ausüben. Damit nicht ähmm, wie soll ich sagen, weil es gibt ja ein, zum Beispiel bei anderen Firmen immer den Nachteil, dass weniger weibliche Geschlechter genommen werden, weils ja heißt ähhhh. Beispielsweise die Vorurteile, dass ähm Mädchen nicht so viel können oder einfach nicht tauglich genug sind für ein technischen Beruf. Und ja, die ÖBB will das einfach widerlegen und den Mädchen die Chance geben auf die sie immer gewartet haben.

I: Und seid ihr nur Mädchen im Lehrgang?

IP: Nein es is gemischt. Es gibt bei mir zum Beispiel, wir sind eine Gruppe von 14 Leuten und das sind, wir sind schon bissl mehr Mädchen aber wir kommen mit den Jungs super zurecht und wir sind auch mit Jungs. Und zum Beispiel bei den Anlagen-Betriebstechnikern ist das auch so, dass sie Mädchen und Jungs gibt.

I: Und das Projekt ist aber nur bei den MaschinenbautechnikerInnen?

IP: Es ist eigentlich glaub ich schon allgemein soweit ich weiß, weil ähmmm zum Beispiel K. und N., die hatten die Möglichkeit von Maschinenbautechnik zu Anlagen-Betriebstechnik zu wechseln, soweit ich das mitbekommen hab.

I: Weißt du wie dieses Projekt heißt?

IP: Nein, kann ich nicht genau sagen.

I: Wie läuft das ab, bekommt ihr etwas spezielles gelernt?

IP: Also spezielles gelernt, nein. Es is einfach so, dass Burschn und Mädls gleich bevorzugt werden. Also es wird uns dasselbe gelehrt, wir werden sehr ähh gerecht behandelt, sprich Burschn Mädchen werden genau gleich, wie soll ich sagen, gleichberechtigt. Es wird keiner bevorzugt, es wird keiner es es hat keine Nachteile und alle lernen dasselbe. Ja, es macht

eigentlich recht viel Spaß. Mit den Jungs hat man dann auch immer eine Gaude. Sie helfen auch einem wenn man sich nicht auskennt, so is das auch umgekehrt. Wenn die Burschn mal nichts wissen, dass die Mädchen ihnen helfen. Also gut aufgeteilt sag ich mal, es is wirklich super.

I: Wie bist du auf das Projekt gestoßen?

IP: Ja gestoßen davor, ähmm die K., das is eine Sozialarbeiterin ähmm bei uns in der ÖBB und sie hat mich halt angerufen und hat mich gefragt ob ich das möcht, machen möchte. Danach ähm hab ich von diesen Mädchenprojekt erfahn und ja, das denk, klappt eigentlich sehr gut.

I: Das heißt ihr Mädchen werdet auch betreut?

IP: Ja, wir haben zwei Betreuer, die J. und die K., an an bei denen können wir sich immer wenden wenn wir Probleme haben mit den Ausbildnern oder mit den, mit unseren Kollegen oder sonst irgendwelche persönlichen Probleme. Also wir haben immer die Möglichkeit mit zwei Betreuerinnen zu sprechen wenns uns wirklich schlecht geht und wenns mal nicht so passt wies eigentlich passen sollte.

I: Und die sind speziell für euch Frauen da?

IP: Ja, die haben mit den Burschn überhaupt nichts zu tun. Sie haben nur was mit uns Mädchen zu tun.

I: Ok, gut. Du hast ja jetzt die integrative Ausbildung zur Peer-Mediation abgeschlossen. Erzähl mal einfach davon.

IP: Also ich war, ähmm, als das vorgestellt wurde das erste Mal bei der ÖBB, war ich eigentlich sehr begeistert, weil ich muss sagen ich hab keine leichte Kindheit gehabt. Ich wurde in der von Volksschule an bis zur Hauptschule immer gemobbt. Und ich möchte einfach anderen Leuten, die was Streit haben die Möglichkeit geben, dass sie auch ohne irgendwelchen Mobbheiten oder wie man das auch ausspricht. Ahhh die Chance geben, dass sie sich vertragen können, dass sie nicht unnötig irgend jemanden fertig machen wegen Kleinigkeiten. Ich war einfach angetan von dem Projekt, weils einfach eine Möglichkeit is anderen Menschen in dem Bereich zu helfen und so verhindern, dass eigentlich weniger Schlägereien oder so was gibt. Weil es is schon heftig was heutzutage so laus los is draußen, weil die fetzen sich wegen Kleinigkeiten, das gefällt mir einfach nicht. Es macht mir einfach extrem viel Spaß anderen Leuten zu helfen und andere Leute zu unterstützen und deswegen hab ich mich dafür entschieden, dass ich bei diesem Projekt mitmachen. Und Zeit, die war wirklich, die Zeit dort kann man nicht beschreiben. Es is einfach ein befreiendes Gefühl wenn man dort, wenn man wirklich von von anderen Leuten lernen kann und ähmm. [Pause - Melina fragt nach ob sie meinen Namen erwähnen kann] Also es haben zwei Damen vorgestellt und zwar Olivia Weinberger und Esther Weinberger, Mutter und Tochter und ich muss sagen, dass die beiden das wirklich super hinbekommen haben, weil bei uns gabs keine Probleme, wir haben das eigentlich sofort verstanden und ähmm. Die Spiele, wir haben das mit irgendwie spielerisch erlernt, sodass mans auch wirklich versteht. Und es hat nie irgend jemand nachgefragt was das jetzt genau bedeuten soll. Es hat super viel Spaß gemacht, wir hatten ähmm, wie sagt wie sagt man dazu nochmal, Vorspiel. Wir haben täglich geübt. Wie heißt das nochmal?

I: Das Rollenspiel?

IP: Das Rollenspiel, ja. Wir haben Rollenspiele gemacht, da wo es eine Streitpartei gab und zwei Mediatoren. Es waren immer andere Streitthemen, es ist, es war einfach verschieden. Und ja, da haben wir eben geübt wie man das richtig macht mit dem Streitschlichten. Wie wir richtig media mediatieren? (lacht)

I: mediieren?

IP: Richtig zu mediieren, genau. Ja und ähh die Streitpartei hat es uns manchmal nicht leicht gemacht aber manches Mal auch zu leicht gemacht. Also es war wirklich schwierig am Anfang so ein, so, so richtig hinzubekommen. Weils am Anfang, is einfach was ganz anderes eben, dieses, wenn du das zum ersten Mal machst du denkst dir schon: „Oh mein Gott das was

mach ich, wie soll das gehn, was mach ich falsch, was mach ich richtig, mach mach ich das eh gut?“ Und aber nach einer Zeit, ging das aber dann so gut, dass sich jeder wohl gefühlt in der Rolle. Und mir hats einfach extrem viel Spaß gemacht. Auch mit den Andern zusammen, ich denk mir wir warn alle im Großen und Ganzen sehr gutes Team. Wir haben uns überhaupt nicht gestritten, es gab keine Zankereien, es hat super so funktioniert und es wär halt schön wenns das wirklich öfter im Leben gäbe oder bei anderen Leute, die was die Möglichkeit nicht haben so etwas zu machen. Es war ein super Projekt und ich bin voll dafür, dass es auch in anderen Werkstätten oder in anderen Firmen gemacht wird.

I: Okay. Gehen wir nochmal zurück zum Anfang, was hast du dir erwartet als du dich angemeldet hast?

IP: Also ich hab mir eigentlich nichts erwartet, ich weiß nicht, ich hab eigentlich alles auf mich zukommen lassen, weil ich hab mir, ähnm nichts, ich hab mir eigentlich gar nicht ausmaln können wie das genau sein wird oder was ma da machen. Das war einfach. Und dann wies begonnen hat wahrscheinlich schon, ähh ziemlich lustig und es war einfach ein super Gefühl, weil wir haben einfach, keiner hat erwartet was auf uns zukommt, keiner konnte wissen was das genau ist, weil und hat so vom hören wie zwei Damen uns das erzählt haben hat das sich von hörn ein bissl komisch, komisch anghört. Weil wie kann man lernen richtig streiten schlichten aber wenn man das dann ausübt kommts einen wirklich, wie soll ich sagen, viel leichter vor einen Streit zu schlichten. Weil manche Leute sagen einfach: „Ja wozu nützt Mediation wenn ich auch nen Streit schlichten kann?“ Solche Vorurteile sind etwas wirklich, wie soll ich sagen, es sollte man nicht sagen, weil wer schon einmal medi, Mediation ausgeübt hat kann das nicht so vergleichen mit dem, weil es gibt bei der Mediation sechs Phasen die was man, sag ich mal, beherrschen muss um wirklich einen Streit konkret schlichten zu können. Weil so zu sage, „ja red ma jetzt drüber“ das is schon a bissl, wie soll ich ausdrücken, und wenn man das richtig lernt dann hat man auch wirklich mehr Chancen. Und es ist, es macht auch nen guten Blick ähh wenn man beispielsweise bei anderen Firmen bewirbt und man sieht das Zertifikat in der Mappe von, äh, von der Peer-Mediation die was wir gemacht habn, dann gibt das schon ein besseres Bild ab. Weil das erhöht auch der einige Chancen, weil dann weiß man, der Chef weiß dann, dass der ähm neue Arbeitnehmer wenig Streit bringen wird, also er wird auch einiges schlichten können also wär das ziemlich gut für einen neuen Job und für den Chef der was die Lehrlinge oder die Arbeitnehmer dann nimmt auch.

I: Hast du viel gelernt?

IP: Extrem, ich hab das Gefühl, dass ich extrem viel gelernt hab. Weil das was ich vorher, vorher Streit schlichten beispielsweise mit einer Freundin oder mit den Eltern, das hat einfach nie irgendwie genutzt oder so. Und jetzt wo wirs, äh wo ich das professionell machen kann und machen darf, dann is das einfach viel leichter, weil, weil die Leute uns auch viel ernster nehmen wenn wir wirklich, ähm, auch fachmännisch sprechen. Weil sonst, wenn du so sagst: „Ja beend ma den Streit oder red ma darüber?“ Oder sonst irgendwie da da hört keiner auf dich. Die nehmen das nicht wirklich ernst und wenn du so wirklich professionell an die Sache rangehst dann kann man schon extrem viel erreichen. Wir haben auch so viel gelernt dabei, dass es uns auch gelingen wird wirklich positiv, positive Gespräche zu führen.

I: Hast du das Gefühl, dass es dir auch für den privaten Bereich genutzt hat?

IP: Ja, das auf Fall, weil ähm wenn ich streite mit meiner besten Freundin und diese Sachen anwende, die was ich gelernt hab, dann fällt der Streit sofort weg. Also ich fang dann an vernünftig zu reden und es gibt keine Schreierei, es gibt keine Zickereien, es ist einfach viel chilliger so.

I: Was sind das für Techniken, die du anwendest damit der Streit nicht eskaliert?

IP: Also Techniken wir zum Beispiel Beschimpfen. Das ghört ja auch überhaupt nicht dazu, man soll sich nicht beschimpfen, man soll sich gegen, man soll gegenseitig zuhören, weil es einfach das wichtigste is zuzuhören. Wiederholen, fragen was ah was er damit meint oder

nachge, nachfragen ob man das wirklich so verstanden hat. Und wenn man das hat dann denk ich schon, dass das ein wichtiges, ein weiter Vorsprung ist, um einfach andere Streite zu verhindern.

I: Erzähl mal wie du findest du ist das Projekt in eurer Lehrwerkstätte umgesetzt worden?

IP: Also, ähmm, umgesetzt. Ja das, ich find das is, ähh man kann nichts aussetzen. Also wirklich es war so, ich sag a mal, perfekt umgesetzt, weil wir haben wirklich gut verstanden. Es gab keine keine Fragen, es hat keine gfragt, „ja wie soll ich das machen?“ oder so. es haben, nach dem ersten Beispiel, weil es wurden immer Beispiele gegeben oder vorgezeigt und da hats eigentlich gleich jeder geschnallt. Also von der Umsetzung her wars wirklich perfekt, da gabs nichts auszusetzen. Und die Spiele, die was wir gemacht haben, dann die Rollenspiele, die also alles super gwesen. Da gabs wirklich nichts auszusetzen.

I: Wie hast du dich unterstützt gefühlt?

IP: Also die Unterstützung war auf jeden Fall immer da, jetzt hatte man Fragen oder irgendwelche Beschwerden konnte man direkt zu der Person gehen und man hat halt vernünftig miteinander gredet und die Unterstützung war einfach da. Da gabs auch nichts auszusetzen, weil, ich mein. Ich weiß nicht was ich noch dazu sagen soll. Ich fands im Großen und Ganzen extrem positiv, es gab keine Beschwerden oder sonst irgendwelche negativen Punkte, die was ich aufzählen könnte.

I: Und wie war die Unterstützung von Seiten der Lehrwerkstätte und den AusbilderInnen?

IP: Na also bei, da ich zu diesem Zeitpunkt in der Maschinenhalle war und den Herrn H. als Ausbilder hatte, war für ihm kein Problem. Weil ich denk mal er unterstützt auch solche Aktionen um weniger Streit in der Lehrwerkstätte zu haben, also ich denke, dass er das schon unterstützt deswegen hat er das auch erlaubt und genehmigt das ich da hingehn darf.

I: Gibts etwas was dir in der Ausbildung besonders viel Spaß gemacht hat?

IP: Ja und zwar war das Media Mediatorin sein. Weil wenn du da sitzt bei diesen Tisch und die Streitparteien vor dir hast und die ganzen gelernten Dinge aufzuzählen und durch zu machen, dann is das einfach wirklich ein gutes super Gefühl, dass du, du fühlst dich einfach als wärst du irgendwie um einiges an Gehirnzellen reicher (lacht). Ich weiß nicht wie ich das ausdrücken soll. Es ist wirklich ein super Gefühl wenn du jetzt so etwas gelernt hast, weil du weißt dass du das für die Zukunft verwenden kannst. Ein ganz anderes Gefühl als wenn du jetzt in Mathe irgendwas neues gelernt hast. Wirklich ein ganz anderes Gefühl, das kann man nicht beschreiben.

I: Und wie hast du dich als Konfliktpartei in dem Rollenspiel gefühlt?

IP: Als Konfliktpartei war ich, ähh, manches Mal ziemlich anstrengend sag ich mal, weil ich weiß nicht, das ist einfach, du musst dich richtig in die Streitpartei hinein versetzen, schau dass du nicht zu viel interpretierst und auch nicht zu wenig. Und es is immer so, du musst immer so ein Mittelmaß finden, damit das auch perfekt hinhaut, damits auch keine Probleme mit den Mediatoren gibt. Aber so im Großen und Ganzen hab ich mich nicht, äh, schlecht gefühlt in der Streitpartei. Es ist einfach, ahm, ein anderes Gefühl, ähm, zum Beispiel Streitpartei zu sein und gegenüber halt den Mediatoren und so, es muss immer alles passen, sag ich mal, weil. Es war schon, es, als Mediatorin hab ich mich deutlich wohler gefühlt, is klar aber als Streitpartei hat ich auch kein Problem damit das zu spielen, weil es gehört ja dazu sich auch in die Streitpartei hinein zu versetzen. Auch wenn du eine Streitpartei vor dir sitzen hast, die was grad ein großes Problem hast, ah dann fällt es einen auch leichter sich hinein zu versetzen, weil man das schon geübt hat.

I: Wie ist es dir als Beobachterin gegangen?

IP: Mhh. Als Beobachterin merkt man was manche Leute, Beispiel ah beispielsweise vergessen haben zu fragen, haben sie nicht richtig aufgeklärt über die Rechte sag ich mal, über die Regeln, die was man einhalten muss, sodass ähh dass das Gespräch auch gut abläuft,

dass das keine, ah wie soll ich das erklären, Konflikte direkt gleich bei einem Anfang gibt. Die Regeln verstehn und so. Ja da merkt man wenn man Beobachterin ist, dass einiges vergessen wurde und was man auch selber besser machen kann. Also und ich fands gut, dass es fast, fast keiner hat irgendwelche großen Fehler gemacht. Es war einfach, es hat alles passt und ähmm du kannst, wenn du Beobachterin bist kannst du ja auch ein Beispiel an Anderen nehmen, weil da schaust du dir auch was ab. Beim Peter zum Beispiel, er hat jedes Gespräch find ich perfekt hinbekommen, er ist ein super Mediator und von ihm. <Tonbandaufnahme durch Telefonanruf unterbrochen> Ja wie gsagt vom Peter kann man sich eine Menge abschaun und es, man kann sich eigentlich von jedem irgendwas abschaun, weil jeder hat ahh, also wie soll ich sagen, manche formulieren das anders, manche bringen das anders rüber. Beim Peter zum Beispiel, er war einfach neutral zu der Streitpartei, er hat zu keinem gehalten das hat man gleich von Anfang an gmerkt. Er hat eine ernste Stimme ghabt, es hat sich auch nicht ah unfreundlich angehört. Er war freundlich aber neutral. Und manche haben das mit diesen, ähmm, wie soll ich sagen, mit der Mimik und mit der Gestik manchmal nicht hinbekommen, so wie ich auch. Ich hab manches Mal auch andere, ah, von Streitpartei, die was sich geäußert hat zu der anderen Streitpartei, ähmm hab ich dann etwas falsch interpretiert. Also fast selten, ist selten passiert und da, ich bewunder den Peter wirklich, dass er wirklich, er hat das alles so gut hinbekommen und er ist einfach, man kann sich wirklich eine Scheibe von ihm abschneiden. Als Beobachter merkst du einfach was du falsch machst oder was du richtig machst. Das ist für mich auch, das ghört einfach dazu, zu beobachten, zu schau, Sachen notieren und ähmm es macht Spaß jemanden zu zu schauen, so wie er das hinbekommt und so. Also es is ziemlich interessant, auch für die Außenstehenden zum Beispiel, würden sie das einmal live sehen dann, dann denk ich ma halt, würden sies auch, anders, ähmm wie soll ich sagen, aufnehmen genau. Sie würden das anders aufnehmen. Ich denk mal, dass dann einige Vorurteile wegfallen.

I: Das heißt die Rollenspiele haben dir viel Spaß gemacht, hab ich das richtig verstanden?

IP: Ja richtig viel Spaß.

I: Und wodurch hast du am meisten gelernt?

IP: Ähm ich hab von den Rollenspielen am meisten gelernt und vom Peter. Weil ich hab mir wirklich viele Sachen von ihm abgeschaut und ähm nach einiger Zeit wars dann auch so, dass ich auch immer besser wurde, immer besser wurde und es hat mir einfach ein positives Glücksgefühl gegeben, dass endlich mal was auf die Reihe bring. Irgendwie kommts, weil äh ich weiß nicht ob ich von mir behaupten kann, dass ich viel hinbekommen hab, weil ich weiß nicht, ich bin lieber zu mir selbstkritisch. Ich glaub nicht, dass ich immer irgendwie gut irgendwas hinbring und das hat mir aber das Gefühl gegeben, dass wirklich mal irgendwas zambbracht hab. Also es war wirklich eine positive Erfahrung und ich würd es jedes Mal wieder tun.

I: Wie war deiner Meinung nach die Zeit der Ausbildung bemessen?

IP: Ja meiner Meinung nach hätt das viel länger dauern können. Ich hätt kein Problem damit ghabt, weil es einfach, es einfach, wie soll ich sagen, eine Besonderheit sowas machen zu dürfen. Weil es hat nicht jeder die Chance das zu machen und ähm, es hat extrem viel Spaß gemacht. So kommt man auch den, ah, kommen sich Arbeitskollegen auch ein bischen näher, weil von den Leuten von der man vorher Vorurteil ghabt hat, die sind dann am Ende nicht mehr da. Man versteht sich super, man kommt super miteinander klar und es es hat wirklich länger dauern können.

I: War es so, dass du Vorurteile gehabt hast, die sich dann aufgelöst haben?

IP: Also ich bin persönlich bin nicht so ein Mensch der was sich von Mensch Vorurteile bildet. Ich bin immer, ich bin eher so ich sprech die Leute an. Weil ich mach mir erst dann eine Meinung wenn ich schon mit dem Menschen geredet hab. Weil ich kann jetzt nicht von einem Menschen nicht nur vom Aussehen vorurteilen, das mach ich nicht. Ich weiß, ich bin,

mir ist das selber passiert, dass ich vom Aussehen her die ganze Zeit beur, verurteilt oder beurteilt wurde und deswegen glaub ich nicht, dass ich das mache bei anderen Menschen. Ich mach das erst beim ersten Mal Reden. Ich hatte von den Leuten mit denen ich die Mediation gehabt hab nie irgendwelche schlechten Vorurteile, weil die warn immer, ähh gut zu mir, die warn immer leiwand zu mir. Ich hatte eine Gaude mit denen und es war einfach eine gute Stimmung, es war einfach ein Smiley, immer. (lacht)

I: Vielleicht fällt dir trotzdem ein Tipp ein, den du uns auf den Weg geben kannst?

IP: Also ich find nicht, dass ihr irgendwie etwas anders machen sollt oder könnt. Weil das was ihr gemacht habt, war war jetzt war einfach schon gut genug. Weil, äh, ich find nicht, dass man irgendwie was besser machen kann, weil es is für mich perfekt war. Also wenn ich das machen würde, wüsst ich nicht was ich noch besser machen könnte. Und ähm, ich denk auch, dass es von den Beurteilungen auch so ist und ähm, wie soll ich sagen, ja es gibt einfach nix mehr zum besser machen. Nur ein Tipp, machts das einfach ur oft, egal wie oft, oft genug, oft genug.

I: Okay. Wie waren denn die Gruppenausarbeitungen für dich?

IP: Die Ausarbeitungen wir haben, wie soll ich sagen, die Ausarbeitungen ja die ah Plakate was wir gemacht haben mit dem Puzzle und was wir unter den verschiedenen Ausdrücken verstehen. Ähm, was wir unter dem Wort Kommunikation verstehn und so. Das war eigentlich schon eine sehr gute Ausarbeitung, weil soweit ma was für Ausdrücke und die jeweiligen Leute wirklich bedeuten. So kommt man auch mit den Rollenspielen besser zurecht, weil wenn man dann weiß was diese Ausdrücke bedeuten kann man sie auch besser verwenden. Also die Ausarbeitungen warn ziemlich gut, es hat auch viel Spaß gemacht mit den Andern, weil ich, wie gsagt die sind einfach ur lustig drauf und mit denen macht alles Spaß. Überhaupt das Ausarbeiten (lacht).

I: Und hast du dich in diese Ausarbeitungen ausreichend einbringen können?

IP: Ja das auf jeden Fall. Äh, ich wollt immer schreiben. Ich weiß, ich mag es einfach auf Plakaten zu schreiben. Ich hab immer mit den Leuten ausgemacht, darf ich schreiben darf ich schreiben. Sie haben dann eh immer ja gsagt. Und ich habs, aber eh auch immer abgewechselt. Also es gab kaum irgendetwas da wo ich sagen kann, ja der konnte sich nicht einbringen oder ich konnte mich da nicht einbringen, es hat alle, es haben sich alle gut eingebracht und es hat auch alles super funktioniert.

I: Wie ist es dir bei den Spielen gegangen?

IP: Bei den Spielen, ja. Ähm am Anfang hab ich mir etwas schwer getan, weil ich nicht wusste, ähm, wie ich das jetzt genau machen soll aber nachdem ersten, in der Runde wo wir gesessen sind und das zum ersten Mal aufgeführt wurde, da, da hab ich dann gewusst, aso ja das, man muss wiederholen was der jeweilige Streitpartner oder der jeweilige ähm Gegenüber sagt, sollte man wiederholen. Um zu zeigen, dass man ihn auch wirklich richtig verstanden hat. Am Anfang fiel mir das ziemlich schwer, weil ich nicht wusste was damit gemeint wurde. Aber dann am Ende wenn man die Rollenspiele gmacht hat, hat man richtig gut spiegeln können und da hat man auch gsehn ob man den auch wirklich verstanden hat. Also, es hat ziemlich gut funktioniert. Am Anfang war ich mir unsicher aber am Ende hat das super geklappt.

I: Was glaubst du hat dir die Ausbildung gebracht?

IP: Die Ausbildung hat mir viel gebracht, ich weiß das ich mit den andern Leuten umzugehen habe. Ich weiß wie ich mit den Leuten auch in Zukunft umgehn werde und ich werd einfach vorher nicht so, wie soll ich sagen, wenn ich mit jemanden streite, kritisch mit ihm umgehn. Ich werde einfach versuchen mich in die Lage hinein zu versetzen. Ich werd den, ah die, den oder diejenige auch bitten sich in meine Lage hinein zu versetzen und dann werden wir dieses Problem gemeinsam behandeln. Auch wenn ich, kann sein, dass es bei manchen Streit, ah Streitigkeiten einen zweiten Mediator brauche oder jemanden der was uns managed, sag ich mal, damit wir das wieder auf die Reihe bekommen. Also so.

I: Glaubst du hat die Ausbildung auch etwas für die Lehrwerkstätte gebracht?

IP: Das auf jeden Fall. Weil es gibt immer irgendwelche Sachen. Es wird auch viel gemobbt in der Lehrwerkstätte und wir wollen gemeinsam, auch mit unseren Betreuerinnen Olivia und der Esther, wollen wir ähm bewirken dass in ah Firmen einfach keine Mobbereien oder sowas geben wird. Wir wollen einfach das Beste daraus machen, wir wollen Anderen zeigen, dass es auch auf einen anderen Weg geht. Man muss nicht ähh herumzicken, man muss sich nicht anpöbeln, man muss sich nicht schlagen, man muss sich nicht ärgern. Man kann zu uns gehen und wir helfen denen weiter.

I: Das heißt du möchtest Peer-Mediatorin in der Lehrwerkstätte bleiben?

IP: Ja das auf jeden Fall. Und ähm egal wie lang dauern sollte aber ich bleibe da. Das macht mir wirklich viel zu Spaß.

I: Okay. Was sagen deinen Kollegen und Kolleginnen dazu dass du diese Ausbildung gemacht hast?

IP: Wie sagt am Anfang sagen sie: „Ja streitschlichen kann ich auch alleine.“ Aber äh wenn sie zuschauen würden oder irgendwie sich mehr dafür interessieren würden, dann würden sie sehn, dass es nicht so ist wie sie sagen. Die warn extrem kritisch am Anfang. Ihnen, ich hab das Gefühl gehabt, dass äh ihnen das ein bissi auf die Nerven geht, dass ich immer dort zur Peer-Mediation geh. Aber mir hats extrem viel gebracht und es wird ihnen auch sehr viel bringen.

I: Würdest du die Ausbildung also auch weiter empfehlen?

IP: Ja das würd ich auf jeden Fall, weil andere solln auch die Chance haben Peer-Mediation zu erlernen und Peer-Mediation auszuüben.

I: Du hast gesagt, dass sich dein Umgang mit Konflikten verändert hat, ist das richtig?

IP: Ja.

I: Kannst du vielleicht nochmal kurz zusammenfassen wie er sich geändert hat?

I: Ähm, ja natürlich. Und zwar ähm vorher hat man sich ja angeschrien oder hat sich, wie soll ich sagen, gedisst sag ich mal. Mit Wörtern einfach runter gemacht, geschimpft, manches Mal ist es sogar zur ah körperlichen Auseinandersetzung gekommen und das passiert einfach nicht mehr. Wir versuchen, ähm, sich zusammen zu setzen, ähm, wiederzuspiegeln was der jeweilige Partner gesagt hat und ähm versuchen das einfach auf eine leichtere Möglichkeit diesen Streit, ähm, zu beseitigen und jetzt klappts einfach viel besser, weil ähm das ich das die ganzen Sachen gelernt hab, hab ich auch das Gefühl, dass andere Leute auch davon lernen. Weil dann wissen sie ja, so wie ichs vorher gemacht hab gehts nicht, so gehts einfach nicht. Und das hat auch meine beste Freundin zum Beispiel gesagt. Sie weiß dass ich das gemacht hab und auch das ausgeübt hab, während ich mit ihr gestritten hab. Da hat sie gemerkt, dass es einfach ein eine gute Tätigkeit ist was ich gemacht hab und dass es ihr auch geholfen hat. Und sie das weiterhin viel ah auch so macht wie ich das jetzt mache. Also es hat ihr auch viel gebracht. Und ich muss sagen, dass ich schon lang nicht mehr mit ihr gestritten habe. (lacht)

I: Sehr gut. Lass uns nochmal kurz über die Gruppendynamik sprechen. Du hast gesagt, dass du denkst, dass Vorurteile abgebaut wurden. Kannst du dazu vielleicht noch sagen wie sich das in deinen Augen verändert hat?

IP: Am Anfang, ich weiß nicht, ähm zwischen ein paar Mitgliedern, die haben sich gegenseitig immer von oben bis unten angeschaut und am Ende war, war es nicht mehr so. Ich, ich fand das ziemlich gut, weil ich mag das nicht wenn jemand Vorurteile über einen anderen Menschen macht, den man nicht kennt. Und ich find dass hat sich eigentlich ziemlich geändert in der Gruppe wo das war und ja diese Vorurteile, wie ja der redet nur Blödsinn oder, wie soll ich sagen, ja der der lügt nur. Diese Vorurteile gibts eigentlich gar nicht mehr, weil sie sich selbst bewiesen haben, dass es nicht so ist. Weil man hat gemerkt, dass es zu einander Kontakt aufbauen und dass sie das selber auch beseitigen wollen diese Vorurteile über sich selber.

I: Gut. Vielleicht kannst du nochmal zum Abschluss zusammenfassen warum du diese

Ausbildung sinnvoll findest?

IP: Also ich finde diese ähm Ausbildung insoviel, äh insofern für gut, weil man kann viel lernen, man ah lernt den andern Partner verstehn oder die Partnerin, man hat Chancen für nen nächsten Beruf und ähm es ist einfach eine positive, ähm positive Erfahrung für jeden. Es, ich weiß nicht, wie ich genau alles auflisten soll. Es hat einfach nur positive Vor ah Vorteile, also, ich würds jedem weiterempfehlen und sie solln sich das mal anschauen und dann denk ich mal auch, dass sie sich auch für die Peer-Mediation entscheiden werden. Es hat extrem viel Spaß gemacht, ich bin froh dass ich das getan, gemacht habe.

I: Gibts sonst noch etwas was du sagen möchtest?

IP: Also ich bin, ich bedanke mich recht herzlich bei Olivia und Esther. Das sie uns das vorgestellt haben, weil sie das wirklich, eine wirklich sehr sehr positiv Erfahrung für mich. Weil ich hab so viel lernen können, ich hatte so viel Spaß und in der Zeit war ich, ich hab mich jeden Mittwoch darauf gfreut. Ich hab immer ein strahlendes Lächeln auf ghabt, weil, manches Mal hatten wir auch schlechte Tage, muss ich schon zugeben. Aber nach einer Zeit wenn du dann in der Peer-Mediation bist und mit den andern rumalberst, da dann musst einfach wieder lachen, weil da geht, das geht da nicht anders. Es war einfach ur super und ich würds immer wieder wieder wieder tun.

I: Fein, dann danke Melina für das Gespräch.

IP: Kein Problem. (lacht)

12.2 Kategoriensystem

Kategorie 1: Konfliktverhalten

Subkategorie	Definition	Beispiele
Veränderung im Konfliktverhalten	In diese Subkategorie fallen alle konkreten Veränderungen, welche von den Lehrlingen zu beobachten waren und während des Interviews angesprochen wurden.	„(...)manchmal wenn ich am streiten bin, mich in die Lage vom Anderen versetzen kann und dort auch, weiß ich nicht, einfach den Streit schlichten kann. Von mir aus, selber. Weil manchmal bin ich ja doch im Unrecht und bleib aber dann auf meinem Standpunkt stehn und somit denk ich mir halt dann oft, ja, ich würds, wenn ich, wenn ich nicht die Mediation gemacht hätt, würd ich anders drüber denken als wie jetzt. Und somit sag ich a mal können Streite vermieden werden.(...)“ (Bernd IP1, Z.37) „Ja, das auf Fall, weil ähm wenn ich streite mit meiner besten Freundin und diese Sachen anwende, die was ich gelernt hab, dann fällt der Streit sofort weg. Also ich fang dann an vernünftig zu reden und es gibt keine Schreierei, es gibt keine Zickereien, es ist einfach viel chilliger so.“ (Melina IP7, Z.80)
Erfahrungen mit Konflikten	Hier werden alle Konflikterfahrungen, vor, während und nach der Ausbildung, thematisiert.	„(...) weil ich muss sagen ich hab keine leichte Kindheit gehabt. Ich wurde in der von Volksschule an bis zur Hauptschule immer gemobbt. Und ich möchte einfach anderen Leuten, die was Streit haben die Möglichkeit geben, dass sie auch ohne irgendwelchen Mobbheiten oder wie man das auch ausspricht. Ahhhh die Chance geben, dass sie sich vertragen können, dass sie nicht unnötig irgend jemanden fertig machen wegen Kleinigkeiten.“ (Melina IP7, Z. 60)

Kategorie 2: Individueller Nutzen

Subkategorie	Definition	Beispiel
--------------	------------	----------

Umsetzung	Zentrale Frage dieser Unter­kategorie ist: Was können die Lehrlinge von dem Gelernten umsetzen? (Techniken, Kompetenzen etc.)	„Ja, also zwei Freunde haben gstritten von mir und da hab ich halt, zum Beispiel beim Zuhören, hab ich dann immer probiert zum Spiegeln und ja, keine Ahnung, es war irgendwie anders als sonst immer. Weil sonst bin ich dortn gessen, ja das und das, und so hab ich probiert zum Spiegeln, ja.“ (Nadine IP4, Z.65) „Also Techniken wir zum Beispiel Beschimpfen. Das gehört ja auch überhaupt nicht dazu, man soll sich nicht beschimpfen, man soll sich gegen, man soll gegenseitig zuhören, weil es einfach das wichtigste is zuzuhören. Wiederholen, fragen was ah was er damit meint oder nachge, nachfragen ob man das wirklich so verstanden hat. Und wenn man das hat dann denk ich schon, dass das ein wichtiges, ein weiter Vorsprung ist, um einfach andere Streite zu verhindern.“ (Melina IP7, Z.84)
Profit	Was hat die Ausbildung den Lehrlingen persönlich und subjektiv gebracht? Dabei kann es sich beispielsweise um ein erworbenes Zertifikat, eine Abwechslung vom Arbeitsalltag oder auch um eine Erleichterung in Konfliktsituationen handeln.	„(...) ich persönlich hamma zuerst, am Anfang dacht, okay ich mach das, weil es ist ein zusätzlicher Ausbildungspunkt. Den kann ich immer brauchen, weil ich nicht weiß wies ausschaut jobmäßig, ob ich übernommen werd vom Betrieb oder nicht. Also schau ich, dass ich Ausbildungschancen sammel, somit hab ich auch diese Chance genutzt, mehr oder weniger. Und ja eben, am nächsten Tag hab ich ma dacht, ok, ich bin eigentlich ein friedlicher Mensch, ich habs gern ruhig und ich schau immer, dass ich Konflikte lös und so und das ist eigentlich eine gute, andere Form zu sehen, wie man einen Konflikt lösen kann und deswegen hab ich das eigentlich anfangen und gmacht.“ (Peter IP6, Z.33)
Persönliches Empfinden als Peer-Mediator/in	Wie nehmen die Lehrling die Rolle des/der Peer-Mediator/in wahr und wie fühlen sie sich dabei?	„mittlerweile bin ich Mediator bin, da schau ich über meine eigenen Sachen hinweg, konzentrier mich rein auf die Mediation und vergleich das nicht mehr mit Sachen aus meinem, aus meinem Denkverhalten.“ (Peter IP6, Z.173) „Nach außen hin präsentieren, sag ich a mal, mach ma noch immer dasselbe. Aber dennoch, wenn einer zu uns kommt, präsentieren wir uns natürlich anders. Weil wir natürlich einen anderen

		Hintergrund haben als die Anderen und danach muss ma halt auch gehn. Also wenn einer zu einem kommt und sagt, „ja heast ich brauch ne Mediation“, dann bin ich natürlich extrem aufgeschlossen gegenüber dem und keine Ahnung, wenn einer einfach so zu mir kommt dann denk ich ma halt auch, „ja, mach mas halt“ und so schaut das halt dann aus. Also nach außen hin wahrscheinlich immer noch derselbe Mensch aber im Inneren, wenn man dann wirklich nachschaut, ist man komplett anders.“ (Bernd IP1, Z.217)
--	--	--

Kategorie 3: Kollektiver Nutzen

Subkategorie	Definition	Beispiel
Umsetzung	Wie wird die Peer-Mediation innerhalb der Lehrwerkstätte (LWS) umgesetzt? Wie machen sich die Peer-Mediator/innen bemerkbar?	„Ähm ja wir werden jetzt des Weiteren einen Postkasten aufhängen, das, die Plakate werd ma aufhängen. Wenn die Mappe fertig is, werden wir die Mappen, Mappe kopieren und eigentlich kopieren und auflegen und wir hoffen halt. Und wir werden jetzt noch nen zweiten Postkasten anfertigen, für die Mädchengarderobe drüben. Und, ja. Also.“ (David IP5, Z.226)
Inanspruchnahme	Wird die Peer-Mediation von anderen Lehrlingen in Anspruch genommen werden? Hierbei handelt es sich um die subjektive Meinung der interviewten Lehrlinge.	„Also, ich glaub schon. Auf jeden Fall wenn zum Beispiel Streitereien sind und der Herr Kessler oder so sagt, ja, „geh, gehts zur Peer-Mediation“ oder so und dann glaub ich das schon. Ich glaub am Anfang werden noch ein paar sagen „ja nein da geh ich eh nicht hin.“ Aber wenn wirklich was ist, glaub ich schon, dass sie das machen. Wenn zwei wirklich nicht miteinander auskommen, das haben wir auch schon ghabt und ja.“ (Nadine IP4, Z. 185)
Wahrnehmung	An dieser Stelle werden die Ansichten und Standpunkte der Personen in der LWS zusammengefasst, welche nicht an der Ausbildung teilgenommen haben.	„Ja sie, ahh, also die Meisten haben gsagt, ja sie hätten auch ur gern gmacht. Und sagen, also, eigentlich, ja, eigentlich eh ur Gutes außer wie wir jedes Mal weggangen ist von der Arbeit, habens halt nix Gutes gsagt aber sonst habens eigentlich eh gsagt, dass alle ur gern dabei gwesen wären, die Meisten halt.“ (Nadine IP 4, Z.189)

Kategorie 4: Persönliche Beziehungen

Subkategorie	Definition	Beispiel
Gruppendynamik	Wie haben sich die Beziehungen unter den Lehrlingen im Laufe der Ausbildung verändert? Der Unterschied zwischen der Gruppe am Anfang und am Ende der Ausbildung wird verdeutlicht.	„Ja in der Gruppe, eher in der Gruppe. Also nicht in der Lehrleitung, sondern daher bin ich mir eigentlich nicht vernachlässigt vorkommen aber irgendwie in der Gruppe das gegenseitig aufstacheln immer, das war nicht gut aber das hat dann eh nachlassen mit der Zeit.“ (Stefan IP3, Z.54) „Ahh, weil von Anfang drauf geschaut worden is. In der ganzen Gruppe unter uns, das alle zamhalten und das nichts nach Außen dringt. Das heißt wir haben uns wirklich, wir haben wirklich frei sagen können was uns stört, was wir gern haben ohne uns Gedanken zu machen, dass es hinter unserem Rücken wer erzählt. Und das war das, das war das gute dran, das hats glaub ich ausmacht. Dass das von Anfang an klar war.“ (Peter IP6, Z.105) „Ja weil wahrscheinlich, weil ma uns dann alle scho besser gekannt haben und das gewisse Vertrauen was ma braucht hat auch schon da war und das, weil sich einfach jeder auf einen Anderen verlassen hat können.“ (Stefan IP3, Z.62)
Spiele	Wie haben die Lehrlinge die Spiele innerhalb der Ausbildung empfunden? Was haben sie sich für die Lehrlinge gebracht? (Fokus auf die Gruppendynamik.)	„Schätzungswiese waren alle Spiele mit Sinn dahinter. Aber besonders, schätz ich a mal, war das Spiel auch die Gemeinde. Weils da viel um Zusammenhalt gangen is und um die Einigkeit von der Gruppe, dass sie sich alle einig warn. Und das man sich, wies halt im Spiel halt so war, das man sich auf eine Person gemeinsam einigt und nicht das drei Leute sagen so und drei Leute so sagen. Sondern das man das ausdiskutiert und sich wirklich gemeinsam auf einen Punkt einigt. Und um auf das is eigentlich, wenn ich jetzt so drüber nachdenk, haben die meisten Spiele darauf passiert.“ (Peter IP6, Z.129)
Stimmungsrunden	Wie wurden die Stimmungsrunden wahrgenommen und was haben sie ausgelöst?	„Die Stimmungsrunde war natürlich auch gut, weil da kannst natürlich gleich sagn was da am Popschi geht und des is dann scho a bissl a Erleichterung vom Tag. Wennst das irgendwem sagen kannst, a wens net so wichtig ist.

		Aber trotzdem kannst halt irgendwas sogn. Das hast normal net, i mein da Papa fragt mi zwar a was war aber i sag, eh nix, war eh a normaler Tag. Eh wie immer“ (Marcel IP2, Z.125)
--	--	--

Kategorie 5: Die integrative Ausbildung ‚Peer-Mediation‘

Subkategorie	Definition	Beispiele
Konzeptqualität	Diese Subkategorie umfasst die Umsetzung und Vorgehensweise der Ausbildung und die Unterstützung der Lehrgangsleiterinnen und der Lehrwerkstätte.	„Es war auf jeden Fall, wir haben nie zu viel auf einmal gmacht. Das war eben das gute, weil wir haben ein paar Leute dabei, was Lerntechnisches angeht, die lernen recht schwer. Da hamma ein paar Leute dabei ghabt und aber für die ist das auch ziemlich gut rüber kommen, also sehr gut verständlich gmacht worden. Und wir haben ziemlich, eigentlich jede Einheit eine Phase gmacht und da eine Einheit vier Stunden ghabt hat, is sich das ausgangen, dass ma die wirklich gründlich druchbesprechen und auch wirklich so lernen, dass mas auch im Nachhinein nicht vergessen und sagen am nächsten Tag, ja wie war das. Sondern am nächsten Tag hamma noch gwusst um was es gegangen is. Ich hab gfunden, dass das gut erklärt worden ist (...)“ (Peter IP6, Z.77) „Ja also die Unterstützung von dem war sehr gut. Weil das sich, dass sie sich bemüht haben, das ma das machen können die Mediation und dass sie das zulassen haben. Und die Ausbildner, dass sie uns zur Mediation gehn haben lassen. Und ja, von der Seite simma eigentlich ganz gut unterstützt worden, ja.“ (Stefan IP3, Z.68)
Strukturqualität	Hierbei handelt es sich um die materiellen, finanziellen, zeitlichen und personellen Rahmenbedingungen. Ebenso wesentlich ist, was den Lehrlingen besonders viel Spaß gemacht und woran	„Wirklich gut hab ich gfunden, dass ma ganz ehrlich neue Freunde und Kameraden dazu gwonnen hat. Das war für mich, ganz ehrlich, das tollste an der Ausbildung. Das ma wirklich Leute, die ich so in der Arbeit nie angesprochen hätt, dass ich die jetzt kennen glernt hab und eigentlich ein bischen seh, die sind eh ok, die sind ganz cool. Mit denen kann man auch was anfangen und was machen. Das war das, find ich, schönste dran,

	es gemangelt hat.	das war das tollste.“ (Peter IP6, Z.101) „Besser machen, puhhh, ähhmm. Also ich muss sagen für mich wars okay. Ich könnt selber nicht viel besser machen. Ich hätt vielleicht, keine Ahnung, ich hätt eigentlich nix besser machen können. Ich hätt's genauso gmacht. Es gibt für mich einfach nix Verbesserungswürdiges, es, die Ausbildung hat passt, die Informationen warn ausreichend, die Stunden warn ausreichend. Das einzige was ich halt gsagt hätt, wo ma wenn man das wirklich machen will und sich da auch reinversetzt, dass ma eben mehr Stunden einbaut. Aber das ist auch schon ein sehr kleiner Punkt, den man variieren kann wie man will.“ (Bernd IP1, Z.169)
Prozessqualität	An dieser Stelle wird die Gesamtheit aller Aktivitäten innerhalb der integrativen Ausbildung angesprochen. Konkret wollte ich unter Anderem wissen, wodurch die Lehrlinge am meisten gelernt haben und ob sie sich in den Prozess ausreichend einbringen konnten.	„Ja, da hat man sich eigentlich am besten gefühlt, weil man konnte halt zuschauen wie die das machen und man konnte sich denken, ahh das hätt ich jetzt so gmacht und nicht so und und man sieht auch, wie die sich verhalten, die Leute. Zum Beispiel die Mediatoren wenn sie angespannt sind, sieht man das. Oder die Konfliktpartei wenn sie sich nicht beachtet fühlt oder so, wenn sie aus dem Fenster schaut, das sieht, das kriegt man alles mit. Man kriegt irgendwie mehr mit als wenn man da drinnen sieht, selber sitzt. Das find ich am besten halt. Zum Beispiel aufschreiben kann, ja das hätt ich so gmacht und am Schluss nachher bereden.“ (Nadine IP4, Z.153) „Sprich Plakate. Die Gruppenausarbeitungen. Also ich find wir haben ziemlich gut in der Gruppe gearbeitet, es war ziemlich, ich sag jetzt mal, a kleine Gaude in der Gruppe. Also wie wir auch öfters gearbeitet haben, vor allem die Ab, die Abschluss, wie ma Mappe und Plakat hergestellt haben, es war ziemlich, ich sag jetzt mal, es hat Denken erfordert also es erfordert zum Teil Denken. Wie macht man das am besten, wie pickt man die Fotos hin, wie gestaltet man am besten dass das nach was aussieht. Und, ja, war eigentlich ziemlich gut. Also mit

		<i>den Puzzleteile, wie wir das gemacht haben mit den Puzzleteilen und mit Phasen, das war ziemlich lustig, weil sonst müsst ich, hätt ich mich ja nicht so abpecken müssen, richtig lachen, ahhhm und ja.“ (David IP5, Z.178)</i>
Ergebnisqualität	In dieser Subkategorie ist die Zufriedenheit der Lehrlinge in Bezug auf die Ausbildung von Bedeutung. Was können sie in Summe davon mitnehmen?	<i>„Na also im Großen und Ganzen fand ich die Ausbildung ziemlich cool und ja, wie gesagt, ich würd sie weiterempfehlen und bin froh dass ich das jetzt in der Lehrwerkstätte machen kann.“ (David IP5, Z.338)</i>
Subjektives Empfinden der Ausbildung	Mit dieser Unterkategorie wird die persönliche Meinung der Lehrlinge über die gesamte Ausbildung zusammengefasst. Sie enthält Statements, welche nicht auf einen spezifischen Teil der Ausbildung festzumachen sind.	<i>„Also es war ziemlich, ziemlich cool. Coole Ausbildung.“ (David IP5, Z.78)</i> <i>„Ich weiß nicht wie ich das ausdrücken soll. Es ist wirklich ein super Gefühl wenn du jetzt so etwas gelernt hast, weil du weißt dass du das für die Zukunft verwenden kannst. Ein ganz anderes Gefühl als wenn du jetzt in Mathe irgendwas neues gelernt hast. Wirklich ein ganz anderes Gefühl, das kann man nicht beschreiben.“ (Melina IP7, Z.100)</i>

Zertifikat

Frau

Erika Musterfrau

hat an der integrativen Ausbildung

„Peer-Mediation“

im Zeitraum von 12.10.2011 bis 25.01.2012

im Gesamtausmaß von 40 Stunden teilgenommen

und erfolgreich abgeschlossen

Hiermit ist Frau Erika Musterfrau zur Tätigkeit als

Peer-Mediatorin, in der ÖBB-Lehrwerkstätte Wien

Floridsdorf, berechtigt.

Wien, am 01.02.2012

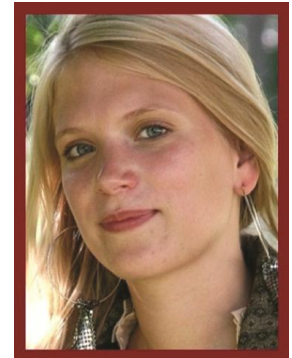
Olivia Weinberger

Esther Weinberger

www.konfliktkunst.at peer@konfliktkunst.at

12.4 Lebenslauf

CURRICULUM VITAE



Persönliche Daten

Name: Olivia Weinberger
Adresse: Wehlistrasse 156/4 1020 Wien
Telefon: +43 (0)650 581 80 54
E-mail: Olivia.Weinberger@gmx.at
Geburtsdatum: 16.3.1987
Geburtsort: Wien

Ausbildung

06/2012-heute Diplomstudium an der Universität Wien, Studiengang: Bildungswissenschaft, Schwerpunktbildung: Heil und Inklusive Pädagogik und Berufliche Rehabilitation
06/2006 Mit gutem Erfolg abgeschlossene Reifeprüfung, an der AHS-Theodor-Kramer-Strasse 3
1997-2006 AHS-Theodor-Kramer-Strasse 3
1993-1997 Volksschule Esslinger Hauptstrasse

Berufliche Erfahrung

03/2007-heute *Freie Mitarbeit* bei der internationalen Fachorganisation Licht für die Welt – Christoffel Entwicklungszusammenarbeit, Umsetzung von Projekten in den Bereichen Bildungsarbeit, Kinderpatenschaften und Spenderkommunikation, 1120 Wien
SS/2011 *Tutorium* an der Universität Wien unter der Leitung von Frau Drⁱⁿ Helga Fasching
2006-2007 *Freie Dienstnehmerin* des Marktforschungsinstitut Fessel GfK Austria, 1030 Wien
03-10/2003 *Nebenjob* bei der Firma Integral Markt- und Meinungsforschung, telefonische & persönliche Interviewtätigkeiten, 1030 Wien

Zusätzlicher Qualifikationserwerb

2012-heute	Moderatorin der Wiener Charta, der Stadt Wien
2011-2012	Lehrgangsleiterin der integrativen Ausbildung ‚Peer-Mediation‘ in der ÖBB Lehrwerkstätte 21, 1210 Wien
2007-2009	Mitarbeit an den unverbindlichen Übungen ‚Mediation‘ und ‚Peer-Clearing‘, Theodor-Kramer-Strasse 3, 1220 Wien
2001-2006	Konfliktlotsin, Theodor-Kramer-Strasse 3, 1220 Wien
2001-2001	Ehrenamtliche Konfirmandenbetreuerin in der Evangelischen Kirche A.B., 1210 Wien
2000-2001	Ausbildung in Mediation, Theodor-Kramer-Strasse 3, 1220 Wien

Sprachkenntnisse

Deutsch	Muttersprache
Englisch, Französisch und Italienisch	Schulkenntnisse

EDV Kenntnisse und Sonstiges

MS Office	sehr gute Kenntnisse in MS Excel, Word und Powerpoint
Führerschein	B

12.5 Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbstständig und ohne unerlaubte Unterstützung verfasst und ausschließlich die im Quellenverzeichnis angegebenen Hilfsmittel herangezogen habe. Alle direkten und indirekten Gedanken, welche ich aus den oben genannten Schriften entnommen habe, wurden als solche kenntlich gemacht und ausgewiesen.

Die Diplomarbeit wurde bisher weder publiziert noch einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Olivia Weinberger

Wien, 2012