

## **Mediation,- durch Konflikte lotsen,**

Ortrud Hagedorn, Vortrag am 17.9.2003 , Emden

„Streiten verbindet“, doch häufiger haben wir in Erinnerung, dass uns der Streit trennt. Im Streit sehen wir unsere Handlungsmacht und unsere Sicherheit gefährdet, Schuld daran ist natürlich das Gegenüber, das uns nicht lässt wie wir wollen und nicht tut, was wir wollen. In der Auseinandersetzung erleben wir den anderen Streitbeteiligten als schwierig und hartnäckig, mitunter sehen wir ihn als Täter, der in böser Absicht handelt, während wir uns gezwungen sehen, immer heftiger zu reagieren und die Gefühle eskalieren. Bald sehen wir nur noch, was uns trennt, zeigen uns von unserer schlimmsten Seite und konstruieren am Ende im anderen ein Scheingespenst.

Doch Sie sind heute hier hergekommen, weil Sie auch wissen oder schon einmal erfahren haben, dass ein fairer Streit verbinden kann und dann befreiend und befriedigend wirkt. Dass Sie Ihre Zeit für dieses schwierige Thema investieren, ist nicht selbstverständlich, dafür möchte ich mich bedanken. Für die Ausrichtung dieser Tagung und die Einladung an mich bedanke ich mich besonders bei der Veranstalterin, Frau Fitzner und den Personen, die diese Tagung ermöglicht haben..

Seit 10 Jahren befasse ich mich mit Konfliktbearbeitung und entwickel methodisch-didaktische Modelle zu diesem Bereich. Dabei geht es mir speziell darum, wie Konflikte in ihrer destruktiven Dynamik so gewendet werden können, dass von den involvierten Personen Schaden abgewendet wird und sie ihre konstruktiven Fähigkeiten entwickeln können, um zu einem gedeihlichen Miteinander zu kommen. Administrative Regelungen wie Richterspruch, Schlichterspruch oder Strafe werden den komplexen Problemen im Konflikt mit ihrer Dynamik der Gefühle nicht gerecht. Der Konflikt schwellt weiter und schafft sich an einer anderen Stelle Luft.

Dagegen spricht vieles dafür, dass Streitbeteiligten komplexes Denken, Einfühlung und eine faire Regelung gelingt, wenn ihnen Menschen in der Kindheit und Jugend bei der Suche nach Zusammenhängen und Lösungen behilflich sind.( Hüther 2002).

Denn Mediation,- die Vermittlung im Konflikt,- entzieht den Streitigkeiten den Nährboden für Hass und Rache. Die Beteiligten sind eher bereit, neue Wege zu beschreiten, wenn sie selber Verständnis finden, an der Problemanalyse beteiligt sind und eine Lösung mitgestalten können.

Einfache monolineare Wenn-Dann-Beziehungen aus der äußeren Welt übertragen Kinder und Jugendliche häufig auf komplexe soziale Beziehungen. Menschen, die auf dieser Stufe des Denkens stehen bleiben, haben für die ganze Welt einfache Antworten, keine Skrupel, diese auch durchzusetzen und übernehmen kaum Selbstverantwortung für die Folgen ihres Handelns bei anderen. Jede gelungene Mediation führt zu Erfahrungen, die über einfache Wenn-Dann-Erklärungen hinausgehen und fördert das Verständnis für komplexe, einander wechselseitige Bedingungen. In diesen Sinn ist Mediation eine Lernchance, die den Erfahrungshorizont erweitert, - auch wenn die erste Mediation nicht gleich zu grundlegenden Verhaltensänderungen führt. Erst wenn ein Mensch sich mehrfach verantwortet, die Folgen seines Handelns erkennt und falsche Annahmen korrigiert, lernt er sich selbst kennen und geht umsichtiger zu Werke.

Doch wenn ein Programm zur Gewaltprävention eingesetzt werden soll, reicht es nicht, allein nach einem Vorfall den menschlichen Schaden durch eine Mediation zu kurieren. Das Zuwarten, bis ein Konflikt zum Schaden für die Beteiligten führt, um im Anschluss eine Mediation anzubieten, wirkt nicht gewaltpräventiv. Es ist notwendig, auch auf Intervention vorbereitet zu sein und durch präventive Maßnahmen faire Auseinandersetzungen einzuüben.

Erst die drei Formen des Konfliktmanagements führen zur Gewaltminderung

- P = die präventive Konfliktbehandlung
- I = die interventive Konfliktbehandlung
- K = die kurative Konfliktbehandlung ( Glasl 1992)

### **Die präventive Konfliktbehandlung**

Präventive Maßnahmen wirken langfristig. Sie ermöglichen die Austragung von Konflikten auf niedriger Eskalationsstufe.

Dazu dient alles, was das Einfühlungsvermögen und Gemeinsamkeitsempfinden fördert.

*Worin sind wir ähnlich? Was teilen wir? Was verbindet uns? Worin sind wir anders?*

*Was sollten wir voneinander wissen, um uns besser zu verstehen?*

Mehr voneinander zu wissen, schafft Nähe und mindert die Aggressionsbereitschaft.

Andererseits gehört zu den Bürgerrechten im liberalen Rechtsstaat auch, dass Menschen allein oder in Gemeinschaft ihre Interessen wahrnehmen. Dies führt zu Interessengegensätzen und Konflikten, auf die sich Menschen vorbereiten können. Zur Prävention gehören deshalb auch Gespräche, in denen vereinbart wird, wie im möglichen Konflikt verfahren werden soll. Das lösungsorientierte Vordenken in „Als-ob- Schleifen“ gibt Sicherheit und federt heftige Gefühle ab.

Gibt es in einer Gruppe ein hohes Konfliktpotential, ist es hilfreich, ein sozialpädagogisch förderliches Programm aufzubauen und regelmäßig zu pflegen. Um vielfältige

Binnenkontakte und Annäherung aufzubauen, können selbsterfahrende, soziometrische und kommunikative Übungen durchgeführt werden. Durch Aktivitäten, die das dialogorientierte Gespräch (eine Gesprächsform, die sich an der gegenseitigen Verständigung orientiert, nicht am Kampf um verschiedene Positionen) und die mitverantwortliche Problemlösung fördern, erfahren Jugendliche, dass verschiedene Standpunkte ungefährlich sind. Mit dem Aufbau einer Kultur der Anerkennung soll der vorereiligen Kritik entgegengewirkt werden.

In den 70er Jahren wurde Kritikfähigkeit als Erziehungsziel hoch geschätzt. Inzwischen hat sie sich zur Krittellei gemausert: Lehrer sind kritisch, ihnen entgeht kein Mangel. Schüler sind kritisch, sie brandmarken auch geringfügige Mängel bis hin zur Mäkelei. So werden Minderwertigkeitsgefühle kultiviert und verhindern die Entwicklung konstruktiver Fähigkeiten.

In eingeplanten Beratungszeiten für Sozialerfahrungen soll weniger die Kritikfähigkeit entwickelt werden als die konstruktive Sicht und die soziale Kreativität: Was steckt hinter einem Konflikt? Worauf kommt es den Beteiligten an? Wie haben sie die Auseinandersetzung erlebt? Was schafft ihnen ein besseres Gefühl in der schwierigen Situation? Wie kommen sie eher zum Ziel?

Denkbare Maßnahmen sind das regelmäßige Kreisgespräch, der Klassenrat, die team-Besprechung und ein niederschwellig erreichbarer Adressat für Beschwerden (Konfliktlotsen, Schulstation). Bei all diesen Aktivitäten wirkt erst die Kontinuität nachhaltig, gelegentliche Projekte haben nicht die gleiche Wirkung.

### **Die interventive Konfliktbehandlung**

Kommt es trotzdem zu heftigen Auseinandersetzungen, ist die Intervention unerlässlich, um Gewalt zu verhindern.

Die interventive Konfliktbehandlung hat zwar nur eine kurzfristige Wirkung, doch bestätigt jeder gewalttätige Erfolg das schädigende Verhaltensmuster. Eine nachsichtige, entschuldigende Pädagogik nimmt Unrecht gegen Schwächere in Kauf und riskiert, dass das soziale Gewissen verloren geht. Erwachsene müssen wachsam und bereit sein, in

Gewaltsituationen unverzüglich und eindeutig einzugreifen und damit das Signal setzen:  
„Gewalt akzeptieren wir nicht“.

Der Tübinger Erziehungswissenschaftler Andreas Flitner nennt drei Bereiche, die ein pädagogisches Eingreifen zwingend notwendig machen:

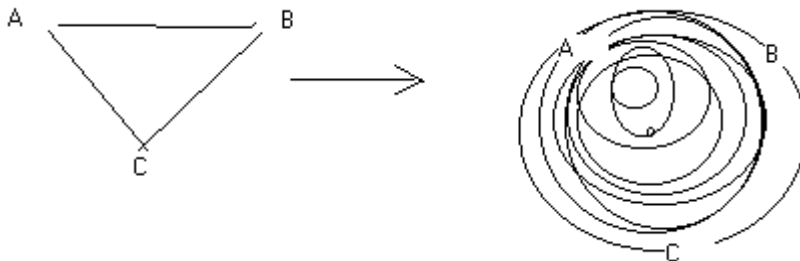
1. Grenzen sind dort zu ziehen, wo dem Individuum eindeutig Gefahren drohen
2. Grenzziehung ist dort nötig, wo Menschen verletzt, geplagt, gekränkt werden
3. Es gibt Grenzen, die das gesellschaftliche Zusammenleben erfordert.

( FLITNER, 1985)

Mediatoren und Konfliktlotsen vertreten zivile Einrichtungen zur Aufrechterhaltung der gesellschaftlichen Regeln ohne Selbstjustiz. In diesem Sinn ist Schulmediation der pädagogische Unterbau zum restaurativen ( wieder instandsetzenden) Recht, wie es in Vermittlungsausschüssen, bei Betriebs- und Personalräten, dem Täter-Opfer-Ausgleichs-Büro, der Scheidungs-Mediation, bei Tarifaueinandersetzungen oder Friedensverhandlungen nahekommt.

Doch wenn es zu Gewalthandlungen kommt, müssen Pädagogen mitunter auch exekutive Maßnahmen übernehmen.

Häufig versuchen sie in dem Fall einen Täter und ein Opfer zu erkennen und verstehen sich selbst als Retter. Um dem Opfer zu helfen, greifen sie den Missetäter verbal an, äußern Schuldzuweisungen, Vorwürfe und Verhöre und schenken dem Opfer wenig Aufmerksamkeit. Der Täter-Anteil ist jedoch nicht immer so eindeutig, wie es im ersten Moment der Intervention erscheint. Von den Streitbeteiligten werden derart intervenierende Pädagogen deshalb als parteilich erlebt und in den Strudel der Auseinandersetzung hineingezogen.



Mit der Täter-Opfer –Sicht wird der Retter in den Konfliktstrudel verwickelt

Intervenierende Pädagogen sollen sich nicht in den Streit verwickeln lassen, sondern die Rechtsgüter unserer Verfassung vertreten. Leben, Gesundheit, Freiheit, Gleichheit, Eigentum und Würde gelten für alle Menschen, - gleich ob Junge oder Mädchen, aus einem fernen oder nahegelegenen Land, größer oder kleiner, mit diesen oder jenen Körpermerkmalen, klug oder weniger klug.

Doch ist die Freiheit in der Schule eingeschränkt. Kinder und Jugendliche können der Schule nicht einfach fern bleiben, oftmals nicht einmal einem anderen Kind aus dem Weg gehen. Umso mehr müssen Pädagogen die Rahmenbedingungen und das Handwerkszeug haben, bei Übergriffen prompt zu reagieren. Wachsam übernehmen sie vor weiterer Eskalation die Regie über das Geschehen.

Die Grenzsetzung soll deutlich, eindeutig und personenneutral erfolgen, etwa:

„Schluss damit, hier macht keiner den anderen fertig!“  
Jetzt reicht´s, hier tut keiner dem anderen weh!“ oder  
„Sofort aufhören, alle beide! Das läuft hier anders!“

Der Blickkontakt soll getrennt werden, nach Möglichkeit auch der Hörkontakt.

Die Tat, der Vorfall ist zu beenden und abzulehnen, nicht das Kind. Der Respekt vor dem jungen Menschen, der Fehler macht, darf nicht verloren gehen. Dennoch müssen auch Kinder lernen, Verantwortung für das zu tragen, was sie anderen antun:

*„Du bist noch nicht erwachsen, aber was jetzt passiert ist, ist schlimm. Das kann auf keinen Fall so bleiben. Das musst du mit dem anderen wieder in Ordnung bringen!“*

*„Nichts ist so schlimm, dass es nicht wieder zum Besseren gewendet werden kann. Aber jeder muss zu seinen Handlungen stehen.“*

Bei weniger heftigen Konflikten reicht es, den Beteiligten einen vor Zuschauern geschützten Ort und Zeit zur direkten Verhandlung anzubieten.

Sind beide Streitbeteiligten jedoch sehr aufgebracht, müssen sie vorerst Gelegenheit haben, ihre Emotionen abzukühlen. Die im emotionalen und motorischen Bereich abgelaufene Aktion bedarf nach der schnellen Unterbindung vorerst der Deeskalation, ehe sie kognitiv aufgearbeitet werden kann. Der Blickkontakt soll weiter unterbrochen bleiben. Konfliktlotsen üben deshalb auch die gemeinsame Intervention und Deeskalation:

Die Deeskalation

Das Organ für die Emotionen ist der ganze Körper. Die Besinnung auf den Körper, den Atem, den Puls, die Schlagadern, Blessuren bietet die körperlich angemessene Antwort zur heftigen Emotion.

Auch eine äußere Ordnung herzustellen, wirkt auf den inneren aufgewühlten Zustand zurück. Die Kleidung, Stifte, die Mappe in Ordnung bringen, den Platz aufräumen hilft manchen Kindern, wieder gefasster zu werden.

Andere Kinder beruhigen sich am besten über die Sinne, sie möchten nur in Ruhe gelassen werden und sich in einer Rückzugsecke auf sich selbst besinnen dürfen. Hilfreich kann es sein, den Geruchssinn zu stimulieren, denn er erreicht das emotionale Gehirn am schnellsten: Ein Frischtuch für Stirn und Schläfen kann zum Stimmungsumschwung beitragen.

Entlastung finden Menschen im Stress, wenn sie einem verständigen Zuhörer von dem Vorfall berichten können. Konfliktlotsen sind diese verständigen Zuhörer, auch Klassensprecher und bei den Kleineren die „Trenner und Tröster“. Stehen keine getrennten Räume dafür zur Verfügung, wird der Blickkontakt durch Rücken-an-Rücken–Ausrichtung getrennt.

Mit der Intervention werden Konfliktlotsen auch an deeskalierende und integrative Fähigkeiten herangeführt.

VIDEO- BEISPIEL

Erleben sie in dieser Form handelnde Mitverantwortung und Mitwirkung, kommen sie aus der Objektrolle des Zöglings und können Mitbestimmung, Selbstwirksamkeit und Selbstbewusstsein aufbauen. Der konstruktive Umgang mit Störungen ist wie eine Schutzimpfung vor dem Bösen. Streitbare Demokraten entwickeln sich, wenn sie gelungene Erfahrungen damit sammeln durften.

### **Mediation als kurative Maßnahme bei Konflikten**

Auf die Intervention und Deeskalation folgt die kurierende Konfliktbehandlung an einem sicheren anderen Ort. Erst mit dem emotionalen und konsensualen Ausgleich durch die Beteiligten kann ein Konflikt für alle einen befriedigenden Abschluss finden. Zum Prozess der kurativen Konfliktbehandlung gehören die drei Re.Re-Re- Schritte:

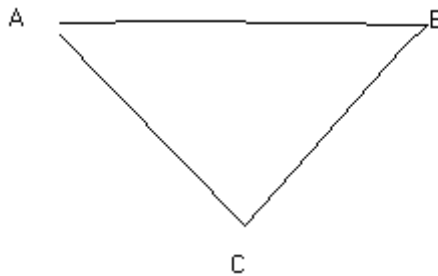
-Recognition

-Reparation

-Reintegration

Mediatoren oder Konfliktlotsen fungieren als Mittler im Konflikt nach der Devise: Jung und Alt gegen Gewalt.. Sie haben ein anderes Streitbild als das von Täter und Opfer vor Augen. Beide Streiter haben nicht genug Strategien, ihre Interessen ohne Selbstschädigung oder Schädigung des anderen wahrzunehmen. Sie brauchen die anleitende förderliche Hilfe unbeteiligter Personen. Diese Mittler ( Mediatoren und Konfliktlotsen) stellen eine Überbrückungsleitung her, weil die direkte Verhandlung nicht möglich ist.

Indem diese in beide Vertrauen setzt und für Fairness sorgen, sind sie nicht parteilich, auch nicht unparteilich , sondern allparteilich.



Im Mediationsdreieck hört die Mediatorin zu und spiegelt allparteilich empathisch zurück

Zur Vorbereitung einer Mediation gehört die Bereitstellung einer geschützten Verhandlungsumgebung, in der Kampfhähne nicht neu angeheizt werden oder Angst vor einem möglichen Gesichtsverlust haben müssen. Um ein erhöhtes Gefühl für Ordnung herzustellen, wird ein setting am Tisch bewusst arrangiert. Die Mediatorin erklärt das Verfahren und holt sich von den Beteiligten namentlich die Bereitschaft zur Mitarbeit mit einem „Ja“ ein. Die Beteiligten schildern nacheinander der Mediatorin, noch immer ohne gegenseitigen Blickkontakt ihre Sicht des Vorfalles. Erst später werden sie wieder zur direkten Verhandlung geführt.

### Die DESO- Phasen

Die Phasen der Mediation werden wie folgt bearbeitet:

**D- Definition des Konflikts**

**E- Erhellung des Konflikts**

Gefühl

Ziel

Bedürfnisse und Wünsche

**S- Sammlung möglicher Ideen**

Wunsch und Angebot

**O- Operationalisierte Vereinbarung**

konstruktive Handlungen

Zeitraum bis zur Erfolgskontrolle

### D- Definition des Konflikts

Die Mediatorin nimmt die Sicht der beiden Beteiligten zu dem Vorfall an und vergewissert sich, dass sie richtig versteht, indem sie die Beiträge in ihrer Sprache zusammenfasst (spiegelt). Waren mehrere Kinder am Streit beteiligt, hilft es, die Szenerie mit Spielsteinen aufzustellen. Auch Skizzen des „sozialen Unfalls“ helfen, erst einmal gemeinsam den Hergang zu beschreiben. Ihre subjektive Sicht des Konfliktgeschehens können die Beteiligten nachvollziehen, wenn sie ein zwischen ihnen stehendes Objekt jeweils aus ihrer Sicht beschreiben: *„Beide seht Ihr die gleiche Schultasche, doch jeder beschreibt sie etwas anders. So ist das auch mit dem Konflikt: Jeder sieht ihn aus seiner Sicht. Keiner lügt“* Die Mediatorin

bringt den Respekt vor den jungen Menschen die Fehler machen dürfen, zum Ausdruck und anerkennt, dass sich die Streiter jetzt auf die Klärung durch Mediation einlassen.

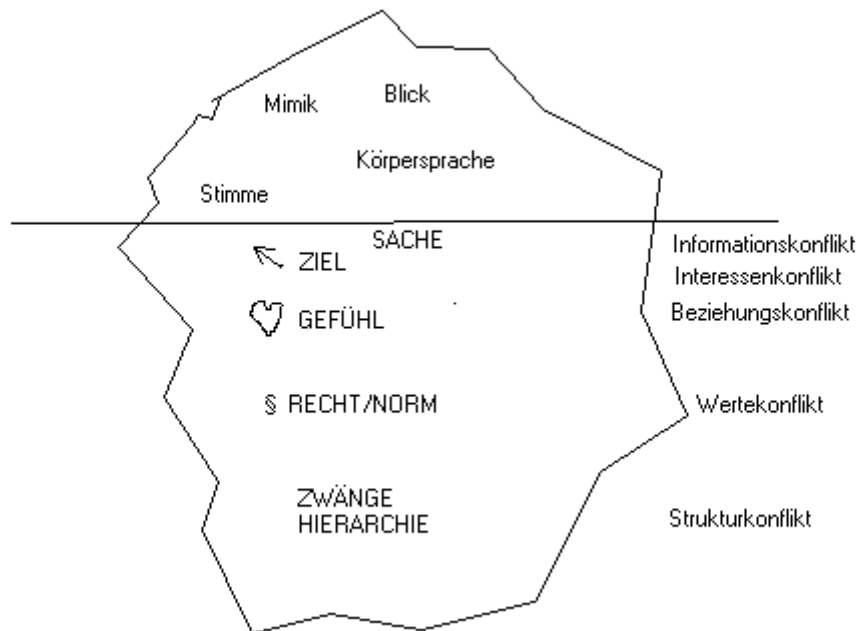
### E- Erhellung des Konflikts

Die Mediatorin erfragt bei beiden die Gefühle und die Ziele im akuten Konflikt. Auch die persönliche Bedeutung der Ziele und Fragen der Gerechtigkeit können angesprochen werden. Es wird jedoch nicht kausal erfragt : „Warum hast du das getan?“ oder verhört: „Wer hat angefangen?“ Das führt zu Schuldzuweisungen und Rückwärtsorientierungen statt zu neuen Lösungen. Vergangene und nicht mehr rückgängig zu machende Ursachen sollen nur den Stellenwert einnehmen, den sie im akuten Konflikt haben.

*" Diese alten Sachen haben dich in dem Moment noch geärgert? Deshalb bist du schon mit schlechten Erwartungen in die Begegnung hineingegangen und warst nicht so aufgeschlossen?"*

Durch das Spiegeln der Gefühle, Nöte und Ziele im Konflikt erweitert sie den Wortschatz der Streitbeteiligten.

Der Eisberg wird erhellt:



Der Eisberg zeigt, welche unsichtbaren Konfliktanteile unter dem Wasserspiegel ausgelotet werden können. Er wird nur so tief erhellt, wie unbedingt nötig. Die Gefühle repräsentieren die verletzten Grundbedürfnisse: Sicherheit, Zugehörigkeit und Respekt

So lernen sie, dass ihre Beweggründe ohne Schaden zum Ausdruck gebracht werden können. Vorwürfe werden in unausgesprochene Wünsche umformuliert. Hinter jedem Vorwurf steckt ein Wunsch. Oft gibt es Synthesen im Bereich der Gefühle und verletzten Grundbedürfnisse. Erst wenn diese anerkannt und nachvollzogen werden können, zeichnet sich ein gegenseitiges Verständnis ab.

Beide Streitenden hören auf Fragen der Mediatorin, was sie erreichen wollten, wie es dem anderen ergeht, was der andere nun braucht oder sich wünscht. Sie werden aufgefordert, zu sagen, was sie jetzt mehr von dem anderen wissen. Wenn sie die Interessen, Gefühle und Nöte des anderen sprachlich nachvollziehen, werden auch Betroffenheit, Entschuldigung und Wiedergutmachung möglich.

Schrittweise wird die direkte Verhandlung wieder angebahnt.

### **Akzeptanz und Konfrontation**

Wie ist diese Entwicklung möglich?

Während der Streitbeteiligte A mit seinen subjektiven Darstellungen von der Mediatorin Akzeptanz erfährt, hört es der Streiter B mit und wird mit seiner Wirkung auf ihn konfrontiert. Beim Wechsel des Gesprächspartners erfährt Streiter A die Konfrontation mit den Folgen seiner Handlungen und Streiter B die Akzeptanz. Eine gedankliche Pendelbewegung aus Akzeptanz durch die Mediatorin und Konfrontation durch den Mitstreiter wird in Gang gesetzt.

Alle akzeptierenden, integrativen Kommunikationsformen entlasten und entspannen die Gesprächspartner. Dagegen führen Intervention und Konfrontation zu Anspannung und fordern zum Handeln heraus. Zu viel Entlastung baut Eigenverantwortung ab, macht passiv und selbstbemitleidend. Eine aktiv verändernde Haltung wird verhindert.

Konfrontation ohne Akzeptanz führt jedoch zu Blockaden, Widerstand oder Vermeidungslernen.

Mit viel Akzeptanz durch die Mediatorin und Konfrontation allein mit den Handlungsfolgen kann die Dynamik der Emotionen und Interessen erkannt werden, können Irrtum, Ahnungslosigkeit, Umorientierung und Zugeständnisse eingeräumt werden. Diese müssen als Lichtpunkte des gegenseitigen Verständnisses von der Mediatorin sofort aufgegriffen und bestärkt werden. Erst dann, öffnen sich Ventile zu einer Neuregelung.

### **S- Sammlung möglicher Lösungen**

Danach werden die Streiter ermuntert, bessere Ideen zur Regelung des Konflikts zu entwickeln. Vorerst werden Wünsche und Forderungen benannt, denn Wünschen ist leichter als Bieten. Erst hinterher werden Angebote des Entgegenkommens eingebracht. Die Mediatorin hilft, diese nach Ähnlichkeiten abzugleichen.

### **O- Operationalisierte Vereinbarung einer Regelung**

Können sich beide auf einen Neubeginn einigen, hilft die Mediatorin, das künftige Verhalten konstruktiv zu operationalisieren (beobachtbar zu machen). Die Negation als Vermeidungsform: „*Ich werde nicht mehr...*“ oder „*Ich denke nicht mehr an...*“ lässt sich nicht in Handeln umsetzen. Die gute Absicht muss anerkannt werden, doch wird auch erfragt, was die Streiter statt dessen tun werden, damit der andere merkt, dass sich auch beide daran halten. Wird die neue Begegnung kurz angespielt, ist das Handeln als leicht machbar angebahnt. Nach einer Geste des Einverständnisses verpflichtet sich jeder Streiter durch ein Versprechen, durch Handschlag oder Vertragsunterschrift. Dafür gebührt ihnen Anerkennung. Ein Termin für eine Rückschau wird vereinbart.

### **Erfolgskontrolle und Erfolgsbericht**

Nach einem verabredeten Vertragszeitraum wird in einem Nachgespräch ausgewertet, ob die Regelung tragfähig war. Damit erfolgt eine teilnehmerzentrierte Evaluation, die geeignet ist, bei den Streitbeteiligten ein eigenes Lern- und Entwicklungsbewusstsein auszulösen. Ggf. werden Vereinbarungen modifiziert.

Kinder, die ihre Interessen mit Rücksichtslosigkeit austragen, haben selten etwas zu verhandeln gehabt: Entweder war alles erlaubt und beliebig oder alles schon festgelegt und verboten. Die Verantwortung für eigenes Tun und das Ringen um Regelungen und Lösungen müssen wieder und wieder erfahren werden. Die Chance, dies mit einer positiv gefärbten Erinnerung zu verankern, sollte genutzt werden. Um die Erfahrung ins episodale Gedächtnis zu bringen, ist ein family-talk oder memory-talk mit vertrauten Personen geeignet. Mit anderen Menschen über diese kleinen Erfolge zu sprechen und sie zu vergleichen, ist ein Tor zur konfliktfähigen Identität.

Da Diskretion ein Gebot in der Mediation ist, müssen sich Mediatoren und Konfliktlotsen daran halten. Doch können die Beteiligten gefragt werden, ob sie einem nahestehenden Menschen von ihrem Erfolg berichten wollen, vorausgesetzt der andere Beteiligte stimmt dem zu. Wenn beide bereit sind, mittelbar Betroffenen von ihrem Erfolg zu berichten, kommt das dem memory talk nahe ( WELZER, 2002).

Auch ist die rückschauende Beratung mit einer positiven Erinnerung und Bestätigung eine Chance bei Streitenden, ein Ich- Bewusstsein für ihre eigene Konfliktfähigkeit zu schaffen.

*„Woran erinnerst du dich noch genau?“*

*„In welchem Moment habt Ihr gemerkt: Jetzt wird es anders?“*

*„Wer freut sich mit dir?“*

*„ Streiten verbindet und macht manchmal richtig stolz,  
meine Hochachtung und Gratulation!“*

#### Lit:

FLITNER, A.: „ Konrad, sprach die Frau Mama“,S.105, München 1985

GLASL, F.: Konfliktmanagement, Stuttgart 1992

HAGEDORN, O.: Lehrerhandreichungen zur Ausstellung „Konstruktiv Handeln“:

„Vom Ich-Heft zur bewussten Selbststeuerung“, „ Gefühle ausdrücken, erkennen, mitfühlen“, „ Hilfe anbieten, annehmen, herbeiholen“ 5. überarbeitete Neuauflage LISUM, Berlin 2003

HAGEDORN, O.: Konfliktlotsen, -Lehrer und Schüler lernen die Vermittlung im Konflikt, Stuttgart 1996

HÜTHER, G.: Bedienungsanleitung für ein menschliches Gehirn, S.113, Göttingen 2002,

WELZER, H.: Das kommunikative Gedächtnis, C.H.Beck ,München 2002

**Aufbau und Weiterentwicklung von Neuerungen,**



## **Organisationsentwicklung am Beispiel des Konfliktlotsenmodells**

Ortrud Hagedorn, Berlin

### Mind. 2 LL-U- Boote aufbauen:

A Jahreslehrgang, all inclusive, 60 Std + Intervention

B aufbauende Lehrgänge , mit und ohne KonFlots-Programm+ Intervention

Die Lehrgänge beinhalten auch Elemente des sozialen Trainings mit Schülern, methodisch didaktische Hilfen für den Schulalltag und Hintergrundinformationen zum Modell ( Handreichungen, Einführungslehrgänge z.B. HH-Modell)

### 2 LL beantragen Kofliktlotsen-AG und Einführung Schulmediation

1. Pädagogisches Thema auf der Gesamtkonferenz mit externen Mediator
2. Studientag ( SchiLF, Tagesworkshop) für das ganze Kollegium mit externen Mediatoren
3. daraus ergeben sich weitere Interessenten für den nächsten Lehrgang
- 4.

### Zeit und Raum für Konfliktlotsen

- 2 LL brauchen je 2 Std für die AG Konfliktlotsen ( mitunter Fremdanbieter z.H.)
- keine Pausenaufsichten für Schul-Mediatoren
- je nach Fallaufkommen weitere L-Std für Mediation in der Schule( auch mit EE+L)
- Konfliktlotsenraum nötig, Ausstattung der Konfliktlotsen mit Kleinmaterial duch Sponsor
- Konfliktlotsen haben Gelegenheit , ihre Arbeit in den Gremien vorzustellen, SV, Eltern, Einschulung + Schulversammlungen, im Entree, Außendarstellung
- Störungen gehen vor! Deeskalation muss mindestens möglich sein. Manchmal auch bis zur Erhellung. Zettel "Eine Mediation war nötig. Folgetermin wurde für Mo, 3. Std vereinbart"
- Co-Mediation mit Mediator ermöglich.

### Bestätigungen/ Kultur der Anerkennung

1x/ Jahr Konfliktlotsentreffen mit Urkunden, Presse usw.Anerkennung der Schulmediatoren, Interventionsgruppen lebendig halten, Austausch und gege. Hilfe

1x/ Jahr Fortbildung als Tagung für Mediatoren