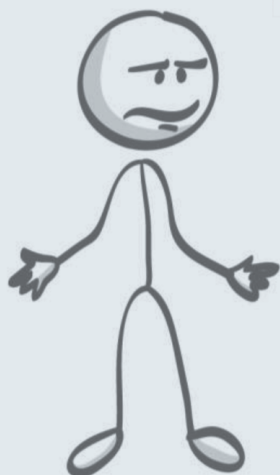


# DIDAKTIKPLUS



## KONFLIKTE LÖSEN



Ideelle und materielle Unterstützung erhalten wir von unseren Projektpartnern:

*Autor/in:*

*Mag. Christine Haberlehner,  
Wirtschaftspädagogin, eingetragene Mediatorin, Leiterin der Fachgruppe für Schule und Bildung im Österreichischen Bundesverband für Mediation, teacher of the year 2000 und 2013, Trainerin für Konfliktkultur und Kommunikation, Expertin für Business Behaviour, Leiterin des Lehrganges „Modulare Ausbildung zum Coach für Peer-Mediation“ an der Kirchlich Pädagogischen Hochschule Wien/Krems, Leiterin des Peer-Mediations-Programmes am ibc-: hetzendorf seit 1997*



*MMag. Florian Wallner,  
Wirtschaftspädagoge, eingetragener Mediator, zertifizierter Konflikt- & Mobbingberater, Trainer für Konfliktprävention, -transformation und Kommunikation, Lehrer für kaufmännische und persönlichkeitsbildende Fächer an der BHAK Wien 10, Leiter des Peer-Networks an der BHAK Wien 10, stellvertretender Leiter des österreichischen Zentrums für Persönlichkeitsbildung und soziales Lernen (ÖZEPS), ext. Lektor an der FHW der WKW, Leiter der ÖZEPS-Seminarreihen „Coach für Peer-Learning“ und „Peers schaffen Beziehung im Kultur(en)raum Schule“*

---

---

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>A</b>	<b>MEIN BEWUSSTER UMGANG MIT KONFLIKTEN</b>	4
1	EINLEITUNG Die Geschichte von zwei Ziegenböcken	4
2	WIE TICKEN KONFLIKTE?	5
3	WIE TICKE ICH IN KONFLIKTEN? Analyse meines Konflikts	6
4	WIE TICKEN WIR IN KONFLIKTEN?	8
5	WIE ENTSTEHEN KONFLIKTE?	10
6	WAS STECKT HINTER KONFLIKTEN?	12
7	WAS PASSIERT, WENN SICH DER KONFLIKT VERSCHLIMMERT?	14
<b>B</b>	<b>WIE KANN IN KONFLIKTSITUATIONEN HILFREICH KOMMUNIZIERT WERDEN?</b>	17
1	DAS MODELL	17
2	WIE KANN ICH MEINE BOTSCHAFTEN BESSER FORMULIEREN?	19
2.1	Vier Schritte zur Konfliktlösung	19
2.2	Beispiel für eine Ich-Botschaft	20
2.3	Deine eigene Ich-Botschaft	21
<b>C</b>	<b>SO LÖSE ICH KONFLIKTE Welches Verhalten hilft bei der Konfliktklärung?</b>	22
<b>ANHANG</b>		
	Exkurs: Der Klassenrat — eine wunderbare Möglichkeit, Ich-Botschaften zu üben	23
	Mobbing — mehr als ein Konflikt?	25
	Unterstützung im Streitfall — Peer-Mediatoren/Peer-Mediatorinnen	26
	Lösungsvorschlag für Übung 4	30
	Ansprechpartner und weiterführende Links	31
	Quellen	32



## A MEIN BEWUSSTER UMGANG MIT KONFLIKTEN

### 1 EINLEITUNG

#### DIE GESCHICHTE VON ZWEI ZIEGENBÖCKEN

Schau dir die beiden Ziegenböcke an – so lange sie nicht einig werden, haben sie nichts zu fressen und werden verhungern.

Vielleicht ist es dir auch schon einmal ähnlich ergangen wie den beiden – oder vielleicht steckst du gerade mitten in einem Streit.

Immer wieder haben wir mit Menschen, die uns wichtig sind, z. B. mit Geschwistern, Schulkollegen/-kolleginnen, Freunden/Freundinnen, Differenzen.

Die folgenden Anregungen sollen dir dabei helfen, in Konflikten richtig zu reagieren und mit den anderen gute Lösungen zu finden.

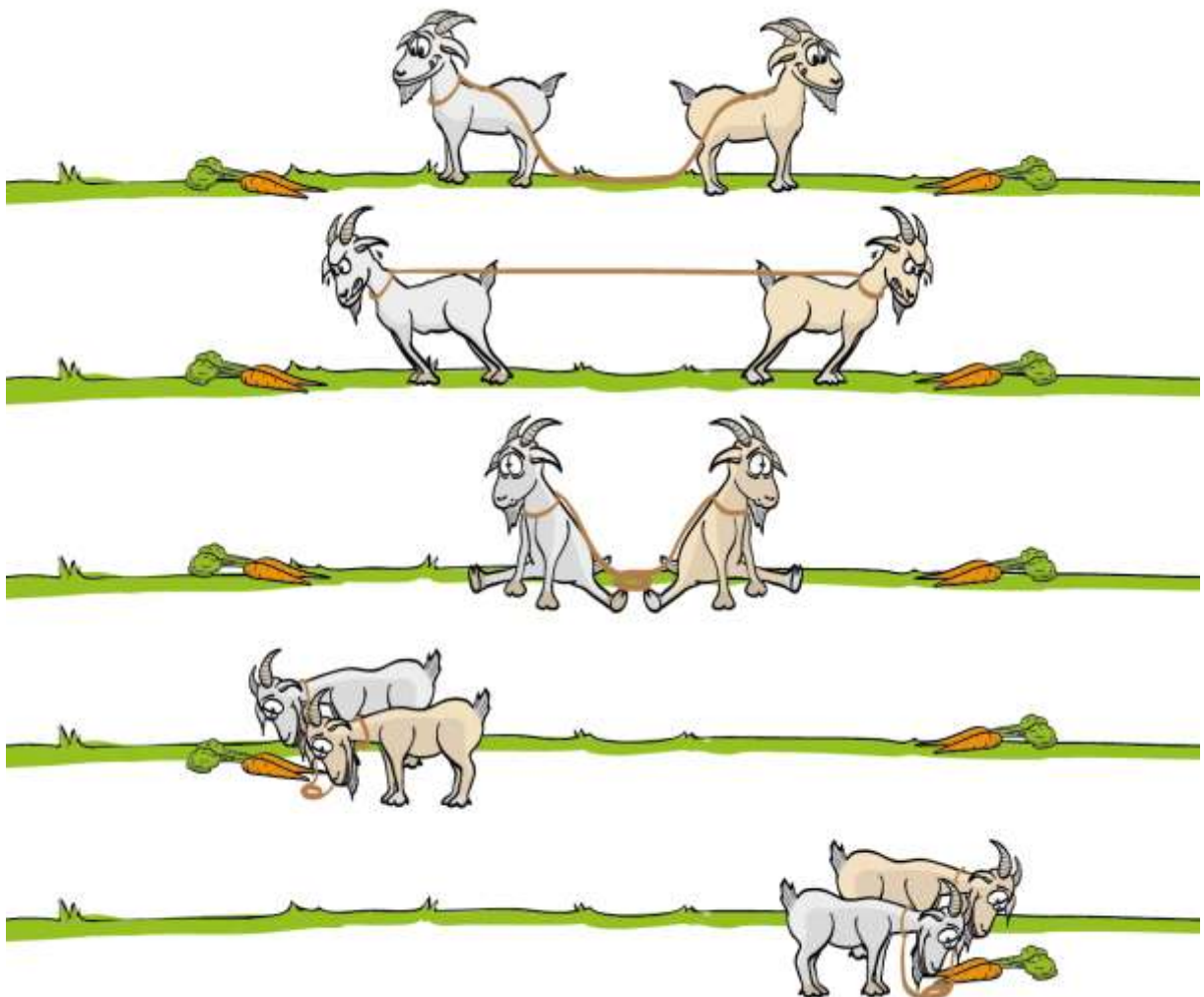


Abbildung 1

## 2 WIE TICKEN KONFLIKTE?



Abbildung 2

### ÜBUNG 1

Das chinesische Schriftzeichen für Konflikt setzt sich aus den beiden Begriffen Gefahr und Chance zusammen — es kann durch die Lösung eine bessere neue Beziehung entstehen oder die Beziehung kann zerstört werden.

Denke an einen Konflikt, den du vor Kurzem erlebt hast.

Überlege, welche Chancen sich ergeben können, wenn du deinen Streit **positiv** lösen kannst...

A large, empty trapezoidal box with a light gray background, intended for the student to write their thoughts on the positive resolution of a conflict.

Das wird passieren, wenn du den Konflikt nicht bearbeitest ...

A large, empty trapezoidal box with a light gray background, intended for the student to write their thoughts on the consequences of not resolving a conflict.



### 3 WIE TICKE ICH IN KONFLIKTEN? ANALYSE MEINES KONFLIKTSTILS

Kommt dir das bekannt vor: Du bist leicht verletzt, wenn dein Freund/deine Freundin nicht gleich auf Whatsapp antwortet? ODER: Du hörst auf, mit anderen zu reden oder weichst jeder Auseinandersetzung aus, wenn du dich verletzt fühlst?

Das Kennen des eigenen Streitverhaltens ist hilfreich, um gut reagieren zu können. Wer sich selbst gut kennt, kann verletzende Verhaltensmuster vermeiden. Du hast Knöpfe, die andere drücken können, um dich wütend zu machen oder dich zu kränken.



**MEINE KNÖPFE: DAS BRINGT MICH AUF DIE PALME** (z. B. hinter meinem Rücken reden, keine Reaktion auf Whatsapp, Mutter räumt mein Zimmer auf ....)

**ESKALATIONSSTEIGERUNG:** Das hält mich oben (z. B. bin gekränkt, will nicht reden ....)

**GUTE BASIS:** Das hält mich davon ab hinauf zu steigen (z. B. kein Stress, kein Hunger, gut drauf, frisch verliebt ....)

**BERUHIGUNGSTAKTIK:** Das bringt mich wieder runter (z. B. einmal drüber schlafen, laufen/spazieren gehen, Distanz zur Person halten, Handy abschalten, mit Freunden drüber reden, ausgehen, ablenken, Funkstille ....)



**Tipp:** Beachte vor allem deine Beruhigungstaktiken. Sie sind wichtige Handlungsmuster, um Konflikte zu entschärfen und ausgleichende Taten zu setzen.

## ÜBUNG 2

Schau auf die Konfliktpalme, beantworte die Fragen für dich selbst und notiere die Antworten:

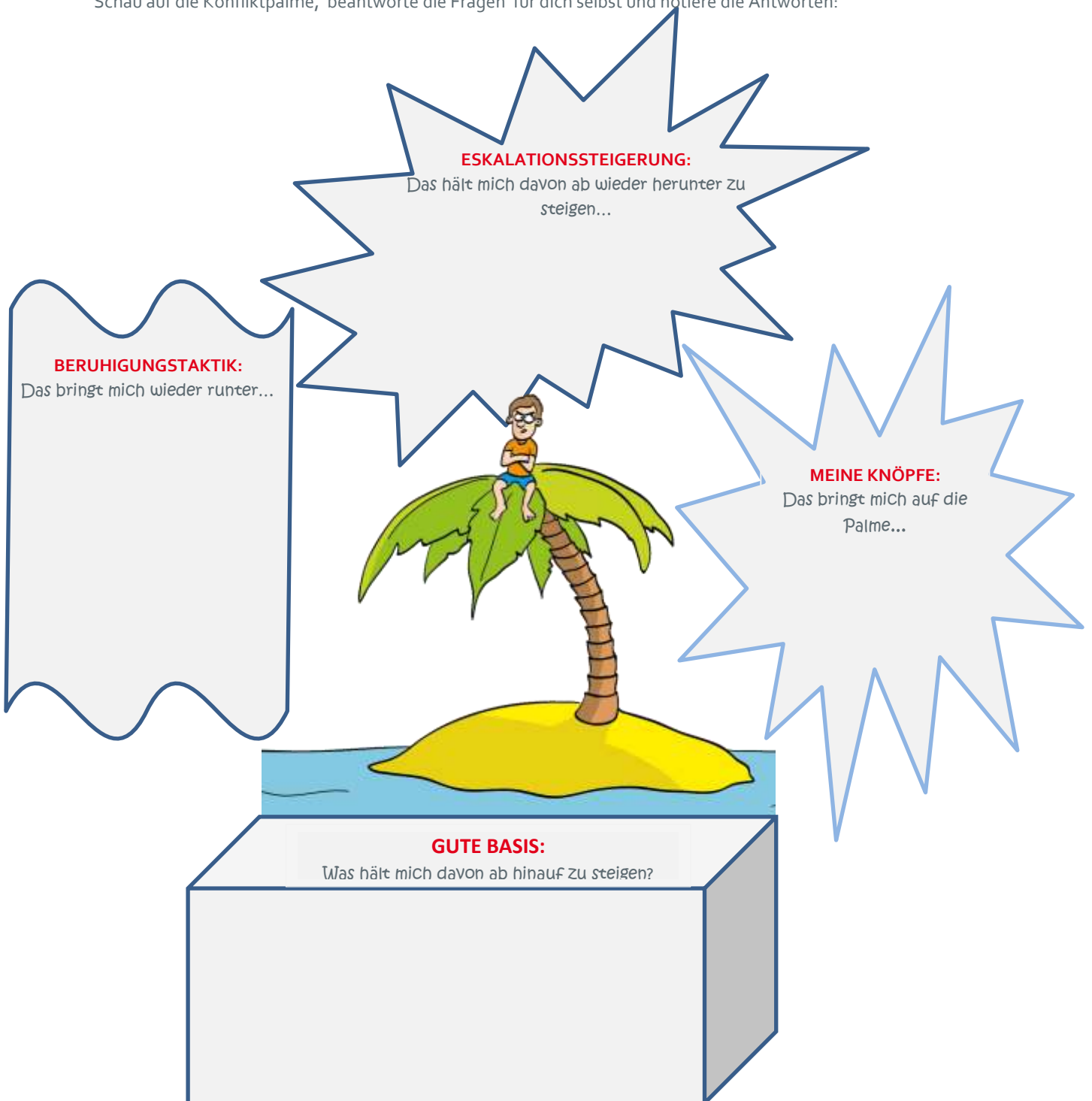
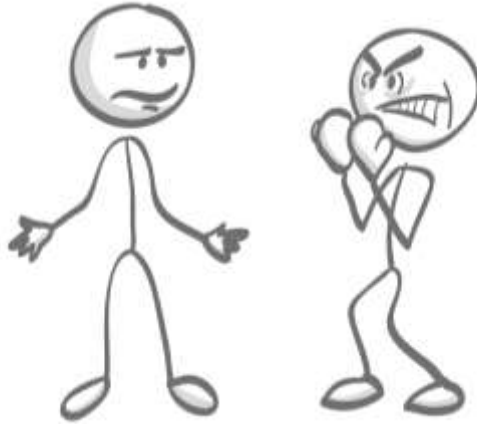


Abbildung 3

#### 4 WIE TICKEN WIR IN KONFLIKTEN?

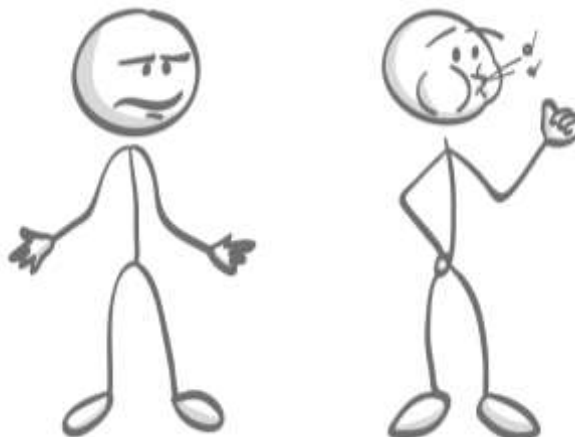
→ **Kampf:** Es gibt einen Verlierer und einen Gewinner



→ **Flucht:** Davonlaufen, sich nicht stellen

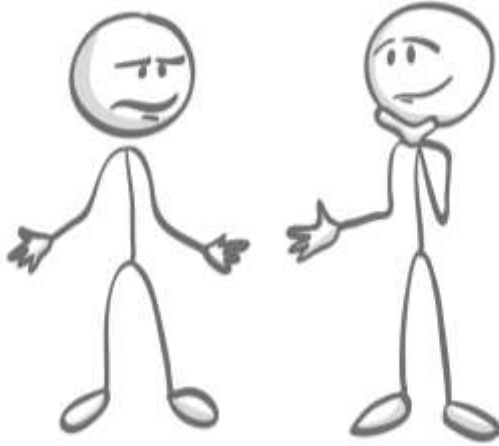


→ **Erstarrung:** Ignorieren des/der Anderen





→ **Kooperation:** Wir gemeinsam gegen den Konflikt



**Tipp:** Ist dir eine Beziehung mit deinem Gegenüber wichtig, stellt die Kooperation den besten Weg dar, um auf einen Konflikt zu reagieren.

## 5 WIE ENTSTEHEN KONFLIKTE?

Konflikte verstärken sich durch die ungewollte Wirkung des Gesagten bzw. einer Handlung.

Wenn wir handeln, wollen wir damit etwas erreichen – oft senden wir aber mit unserer Botschaft neben der gewollten auch eine ungewollte Botschaft mit.<sup>1</sup>

Die ungewollte Botschaft oder Wirkung erzeugt leicht Konflikte – und führt oft zu Missverständnissen und Ärger: **„Wie kann mich die/der bloß so vollkommen falsch verstehen“**.

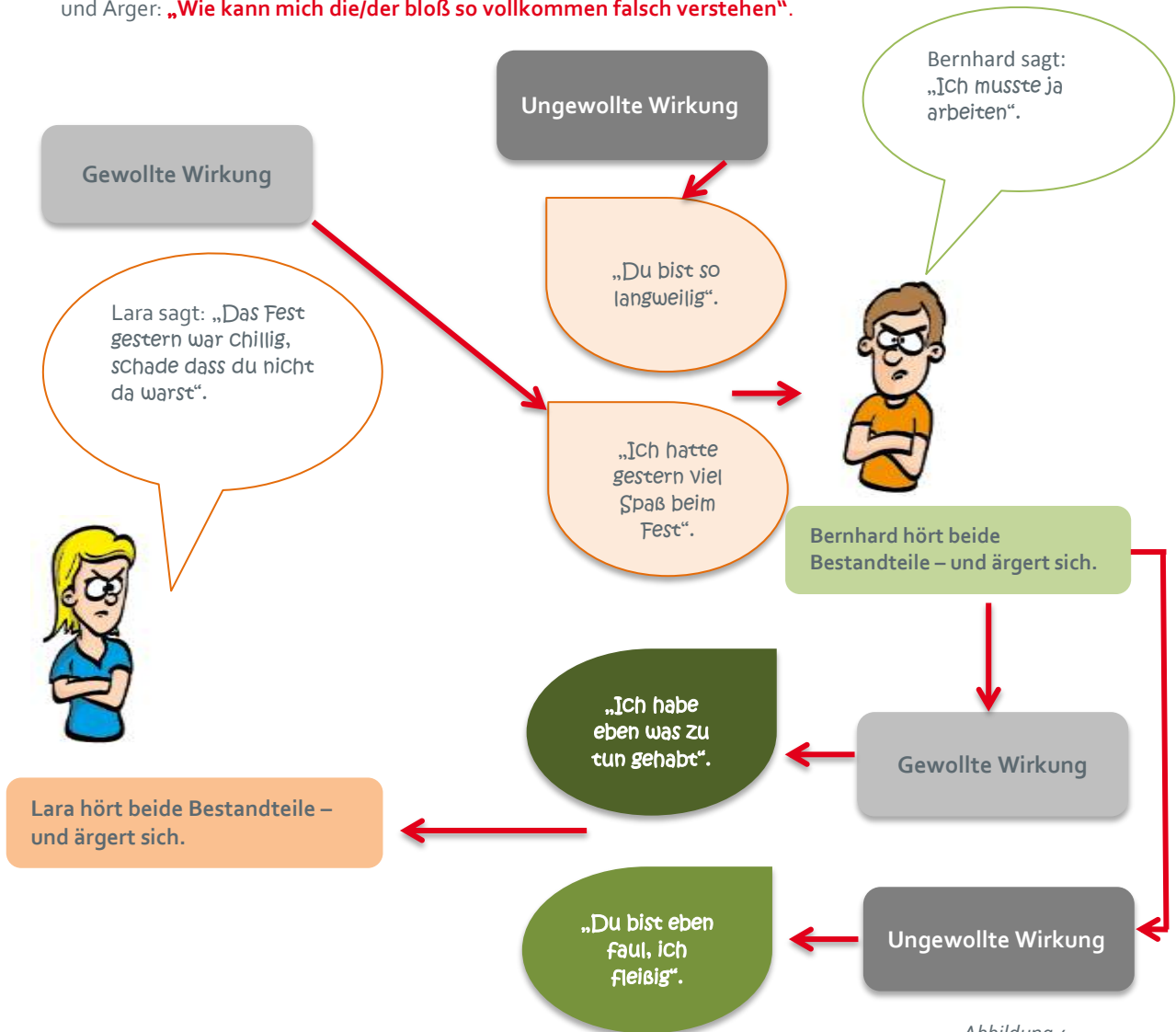


Abbildung 4

Wir werden für die Gesamtwirkung unserer Botschaft verantwortlich gemacht – auch wenn wir diese gar nicht beabsichtigt/gemeint haben.

<sup>1</sup> vgl. Glasl, *Eskalationsdynamik sozialer Konflikte*, S.71; in: Trenczek, Berning, Lenz (Hrsg), *Mediation und Konfliktmanagement*, Nomos Verlag, Baden-Baden, 2013

## ÜBUNG 3

Überlege, wann du zuletzt in einer ähnlichen Situation wie Lara und Bernhard warst.

- Schreibe in das erste Kästchen, was du gesagt hast und in das gemusterte Kästchen, was du gemeint hast (gewollte Wirkung).
- Versetze dich dann in dein Gegenüber und schreibe in das (rot) gepunktete Kästchen die ungewollte Wirkung des Gesagten.
- Wie hat dein Gegenüber gehandelt? Trenne die Handlung, die du gesehen/gehört hast in die gewollte und ungewollte Wirkung deines Gegenübers und trage diese ein.
- Trage in das (gelb) gepunktete Kästchen ein, was du gefühlt/gedacht hast als du dein Gegenüber gehört hast.
- Überlege: Wie hast du reagiert? Was hättest du sagen oder tun können, um die Situation zu beruhigen?

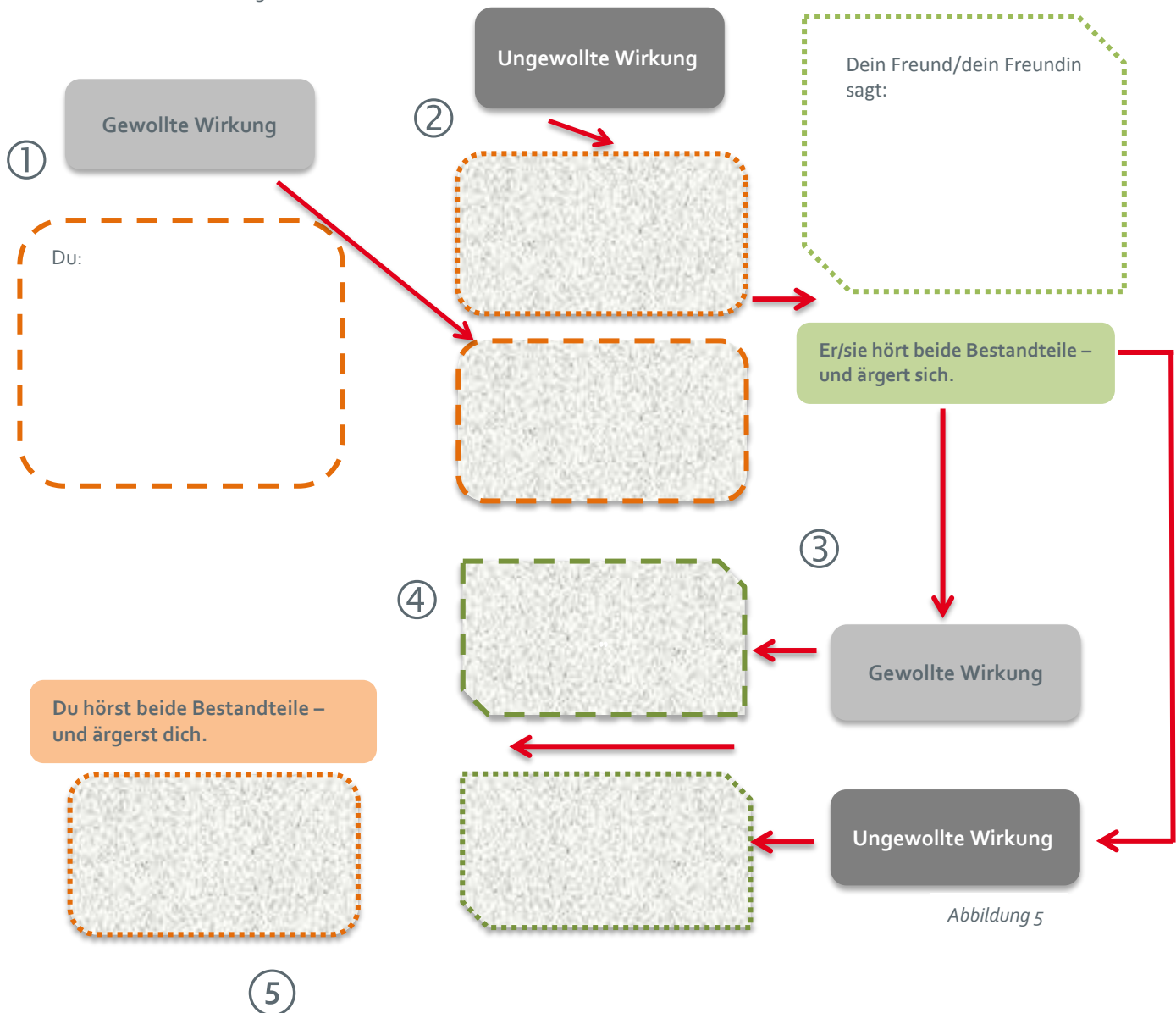


Abbildung 5

## 6 WAS STECKT HINTER KONFLIKTEN?

Jeder Mensch wird beeinflusst von Dingen, die wir sehen und Dingen, die wir nicht sehen. Wir sehen, was getan wird und hören, was gesagt wird.

Wir sehen nicht, was sich im Inneren einer Person abspielt – was sie dazu bewegt, auf eine bestimmte Art und Weise zu handeln.

Diese sichtbaren und unsichtbaren Teile kann man im Eisbergmodell (nach Freud, von Ruch und Zimbardo, Watzlawick u. a.) darstellen.

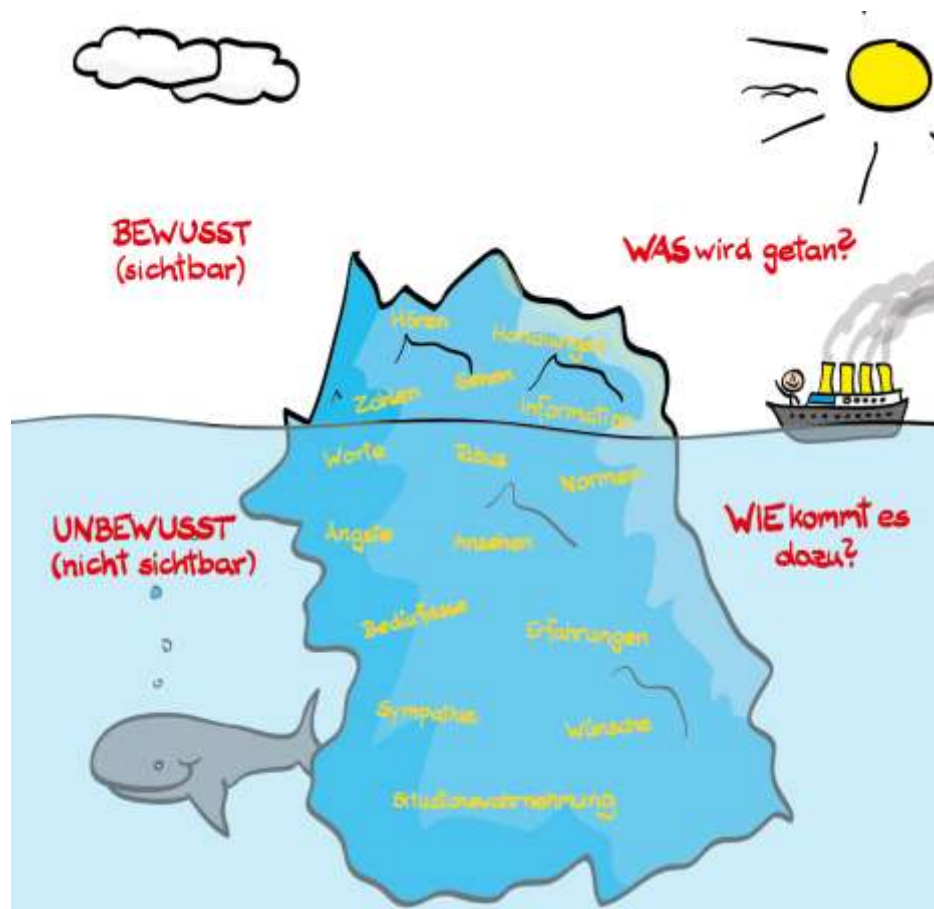


Abbildung 6

Die Bereiche unter der Oberfläche beeinflussen unser Denken und Handeln. Es sind Dinge, die uns wichtig sind. Sichtbar ist aber nur unsere Handlung.

### Wichtige Begriffe

- **Werte** drücken aus, was einer Person wichtig ist – z.B.: Zuverlässigkeit und Treue.
- **Bedürfnisse** sind Dinge, die ich brauche, um mich wohl zu fühlen – z. B.: Zuneigung oder Respekt.
- **Normen** bestimmen, was z. B. gesellschaftlich als akzeptiert bzw. angemessen gilt – z. B.: Grüßen, Freude über ein Geschenk ausdrücken usw.

## ÜBUNG 4

Überlege in Bezug auf deinen in Übung 3 beschriebenen Konflikt:

- Was hast du gesagt bzw. getan und was hat dein Gegenüber gesagt bzw. getan?
- Was war dir in der Situation besonders wichtig?
- Welche Gefühle hattest du?
- Was hast du befürchtet, das passieren könnte?
- Was hättest du gebraucht/gewünscht, um dich in der Situation wohler zu fühlen?

Wie denkst du, ist es deinem Gegenüber gegangen?

- Was war deinem Gegenüber besonders wichtig?
- Welche Gefühle denkst du, hatte sie/er?
- Was hätte sie/er gebraucht, um sich besser zu fühlen?



### Tipp

Bist du das nächste Mal in einem Konflikt, dann überlege:

- ❓ Was ist das Thema der/des anderen?
- ❓ Was könnte sie/er brauchen, damit es ihr/ihm besser geht? (Vielleicht gibt es etwas, dass ihr/ihm besonders wichtig ist.)
- ❓ Achte mehr auf das Bedürfnis, weniger auf die Handlung.

## 7 WAS PASSIERT, WENN SICH DER KONFLIKT VERSCHLIMMERT?

Ein Konflikt eskaliert in mehreren Stufen und verschlimmert sich dadurch. Diese Stufen können schnell oder langsam durchlaufen oder sogar übersprungen werden. Eine gute Übersicht bietet das Stufenmodell nach *Friedrich Glasl*<sup>2</sup>.

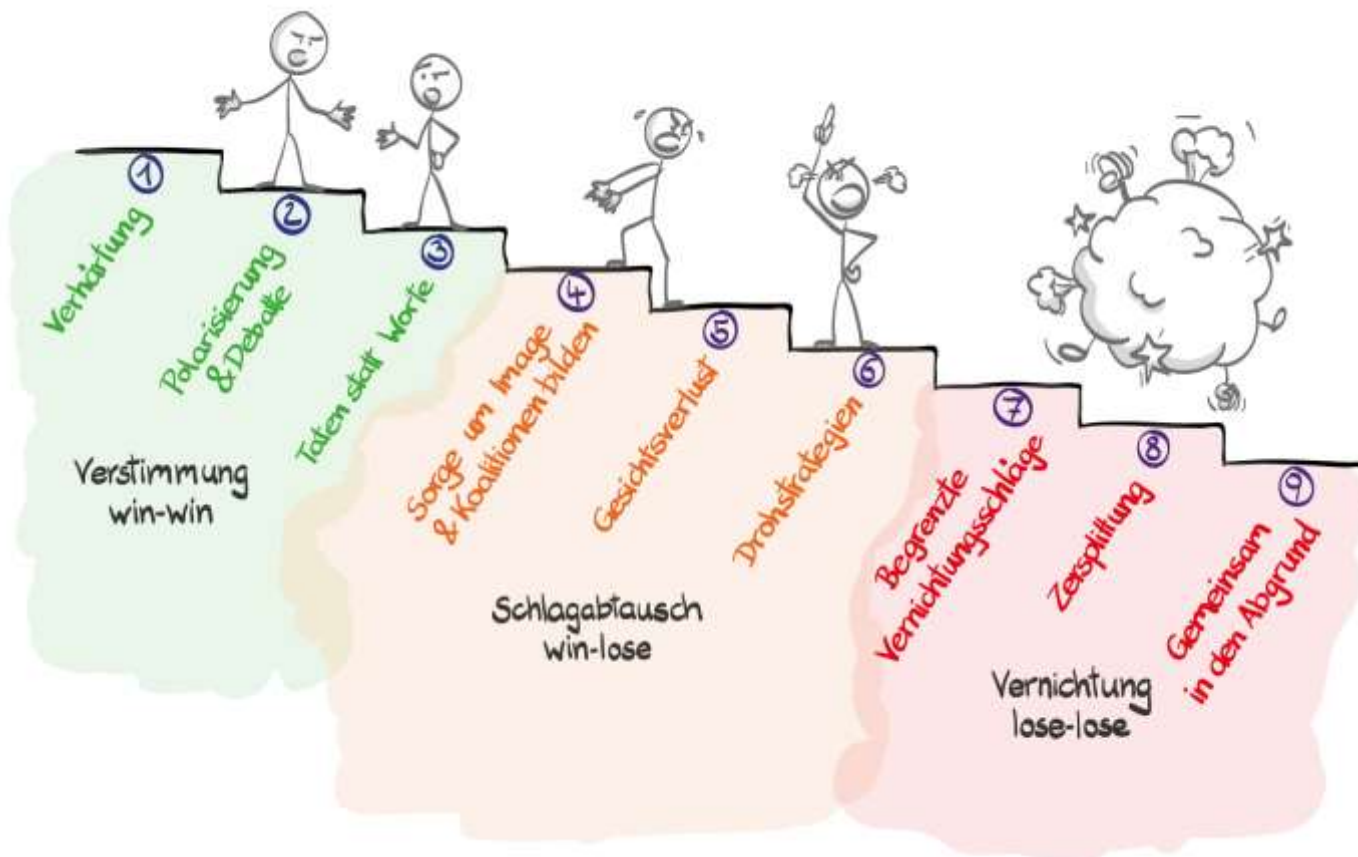
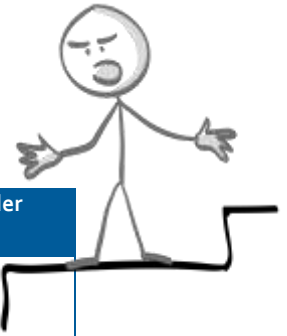


Abbildung 7

<sup>2</sup> Quelle: Glasl, Weeks, *Die Kernkompetenzen für Mediation und Konfliktmanagement*, S. 28, Concadora Verlag GbR, Stuttgart 2008

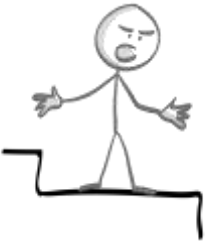
Siehe auch: Glasl, *Eskalationsdynamik sozialer Konflikte*, S. 72; in: Trenzcek, Berning, Lenz (Hrsg), *Mediation und Konfliktmanagement*, Nomos Verlag, Baden-Baden, 2013



### KONFLIKTESKALATIONSMODELL<sup>3</sup>

Phase	Stufen	Bezeichnung der Konfliktstufe	Beschreibung der Konfliktstufe	Ebenen	Beschreibung der Ebenen
Verstimmung	1	Verhärtung	Standpunkte verhärten sich	win-win	Der Konflikt ist auf der Sachebene — Es gibt noch keine persönlichen (verbalen) Angriffe
	2	Polarisierung und Debatte	Streit entsteht – „Ich habe recht“		
	3	Taten statt Worte	Aktionen werden ausgeführt		
Schlag-abtausch	4	Sorge um Image und Koalitionen bilden	Unterstützer werden gesucht	win-lose	Der Konflikt wird auf der Beziehungsebene ausgetragen. Persönliche Angriffe stehen im Vordergrund.
	5	Gesichtsverlust	Konfliktpartner wird provoziert und bloßgestellt		
	6	Drohstrategien	Drohungen werden ausgesprochen		
Vernichtung	7	Begrenzte Vernichtungsschläge	Erste Vernichtungsschläge werden ausgeübt	lose-lose	Der Konflikt verlagert sich – es zählen Taten, die Schaden zufügen – selbst wenn sie beiden Konfliktpartnern schaden
	8	Zersplitterung	Angriffe auf Gegner werden verstärkt mit geringen eigenen Verlusten		
	9	Gemeinsam in den Abgrund	Vernichtungskurs aller Konfliktparteien		

<sup>3</sup> Quelle: Glasl, Weeks, Die Kernkompetenzen für Mediation und Konfliktmanagement, S 28, Concadora Verlag GbR, Stuttgart 2008



## ÜBUNG 5

Alina und Christoph gehen in die gleiche Klasse. Sie kennen einander schon seit der Volksschule.

Zuletzt streiten sie sich immer häufiger. Alina braucht in Mathematik die Hilfe von Christoph, da ihr Mathematik sehr schwer fällt — Christoph hat bisher immer geholfen. Nun sagt er, sie müsse selbst einmal etwas tun und alleine lernen. Alina ärgert sich sehr. Sie versteht nicht, warum er auf einmal so *komisch* ist.

Christoph möchte Abstand von Alina. Seit sie ihren Freund hat, hat sie kaum noch Zeit für ihn. Außerdem hat sie gemeinsame Geheimnisse an ihren Freund Georg weiter erzählt. Georg hat diese Geheimnisse auch anderen Freunden erzählt. Für Christoph ist das ein Vertrauensbruch. Christoph redet schlecht über Alina, um sein eigenes Image, das angekratzt ist, wieder aufzubauen.

Überlege, auf welchen Stufen sich Alina und Christoph befinden und zeichne deine Überlegungen in die Grafik.

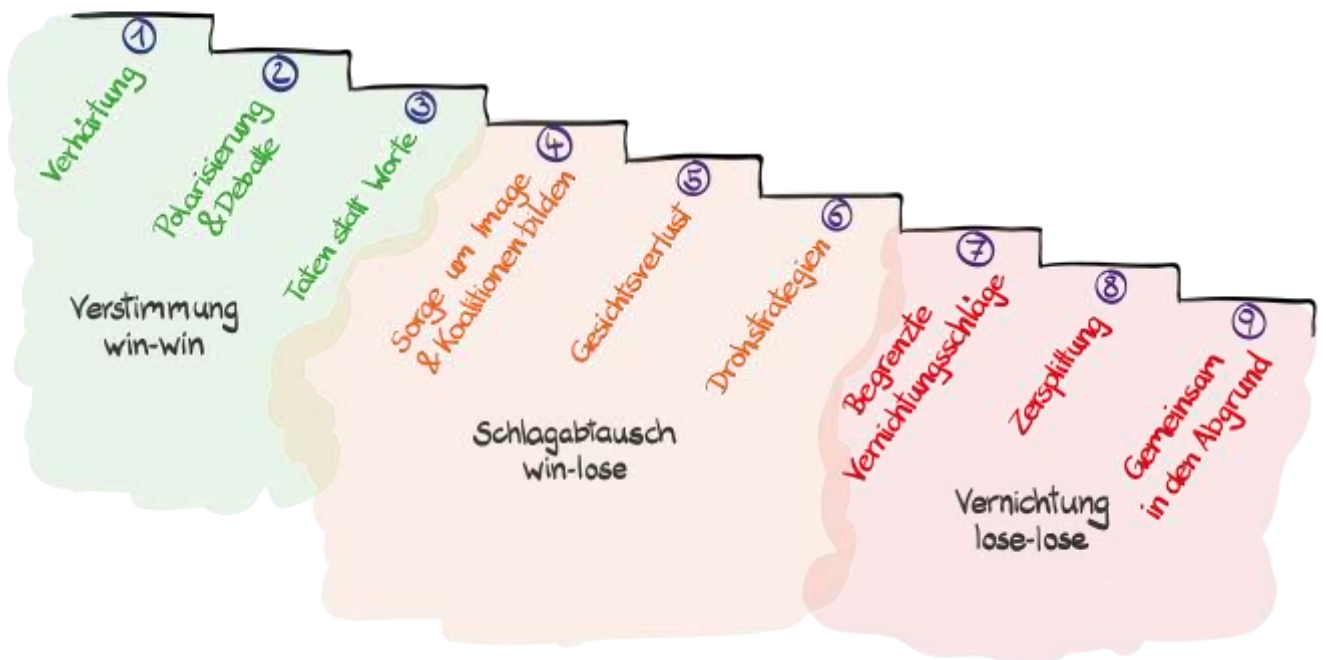


Abbildung 8



## B WIE KANN IN KONFLIKTSITUATIONEN HILFREICH KOMMUNIZIERT WERDEN?

### 1 DAS MODELL

Du sagst jemandem so richtig deine Meinung – z. B. deinem Freund, mit dem du gerade einen Streit hast. Du kritisierst ihn und bemängelst alles, was dich stört.

Wie wird er reagieren? Wird er die Kritik annehmen oder wird er verletzt sein? Wird es womöglich einen Streit geben?

Kann man die Karten auch so auf den Tisch legen, ohne andere vor den Kopf zu stoßen? Ist das überhaupt möglich?

Ja, es ist möglich. Antwort darauf bietet das Modell der Gewaltfreien Kommunikation nach *Marshall B. Rosenberg*<sup>4</sup>

#### 1. Warum macht es Sinn, sich mit der gewaltfreien Kommunikation zu beschäftigen? Was sind ihre Ziele?

- Mehr Wertschätzung für einander: **Ich bin ok – du bist ok.**
- Kooperation fördern: **Gemeinschaft stärken**
- Transparenz herstellen: **Klarheit statt hinter dem Rücken reden**
- Spannungen abbauen: **Angenehmes Gesprächsklima schaffen**
- Wege aus dem Widerstand finden: **Wie kann ich andere bewegen, zuzuhören?**
- Achtsamkeit: **Rücksichtsvoll gegen sich selbst und gegen andere sein**
- Friedensförderung: **So könnte Frieden gelingen!**

#### 2. Wer hat sie erforscht?

*Marshall B. Rosenberg*, ein amerikanischer Kommunikationswissenschaftler, hat erforscht, wie wir in Konfliktsituationen und bei Meinungsverschiedenheiten hilfreich vorgehen können. In Kapitel B. 2 findest du Tipps dazu.

#### 3. Was sind die wichtigsten Erkenntnisse aus seiner Forschung?

##### a) Sprache der Schakale

Damit sie ihre Vorstellungen durchsetzen, verwenden die meisten Menschen eher eine harte, rüde Sprache: die Sprache der Schakale.



Abbildung 9

<sup>4</sup> Marshall B. Rosenberg: *Gewaltfreie Kommunikation*. 11. überarb. und erw. Aufl. Junfermann, Paderborn 2013,

Kennzeichen dafür sind Angriffe oder Untergriffe. Jeder von uns verfügt über eine grausame sprachliche Waffenkammer bzw. sogenannte Kommunikationskeulen.

### b) Sprache der Giraffen

Damit eine Meinungsverschiedenheit nicht zu einem ausgewachsenen Streit führt, sollten ICH-Botschaften verwendet werden.

Es geht darum, sich seiner eigenen Wahrnehmungen, Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche klar zu werden.

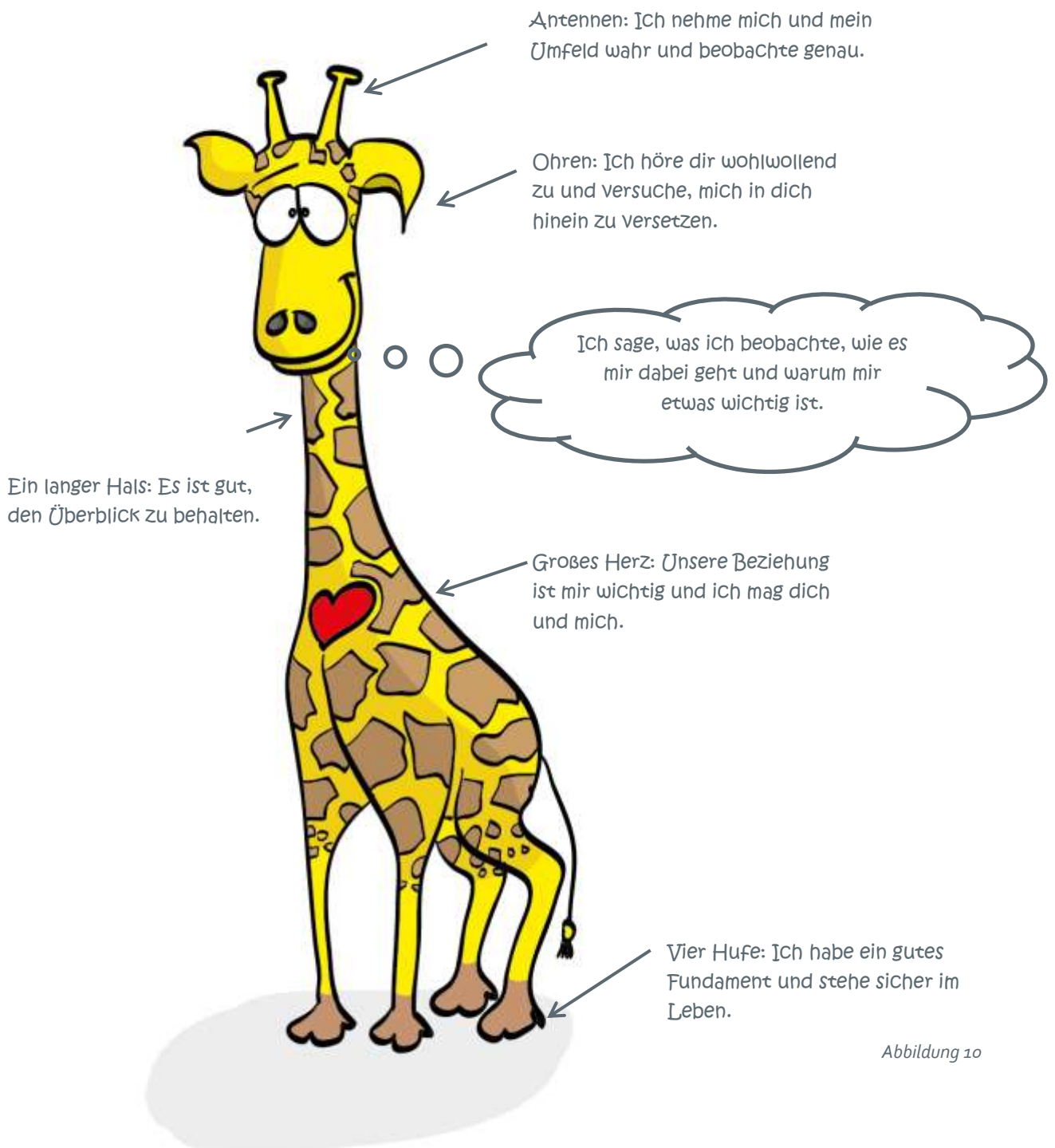
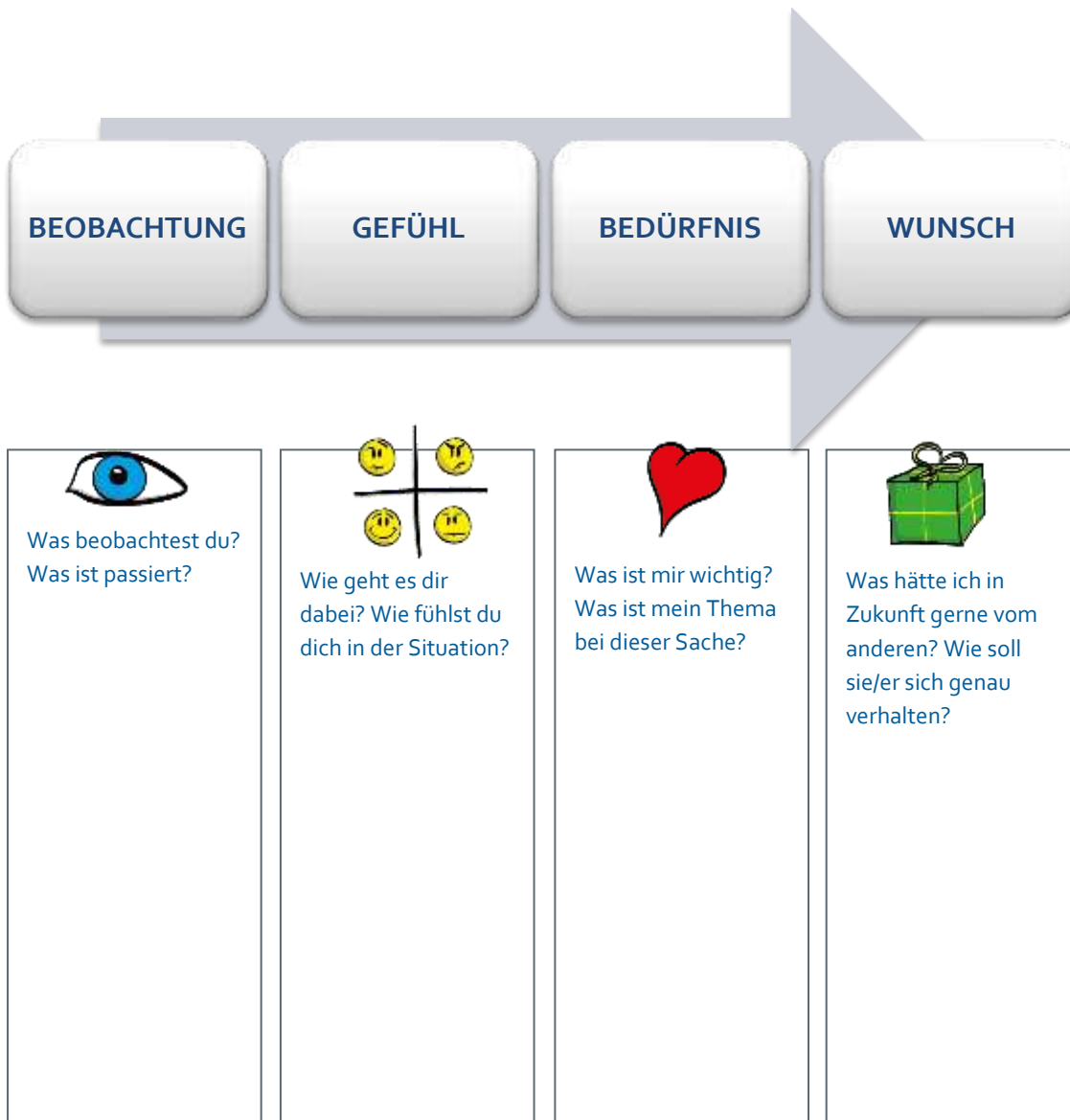


Abbildung 10

## 2 WIE KANN ICH MEINE BOTSCHAFTEN BESSER FORMULIEREN

### 2.1 Mit diesen vier Schritten erhöht sich die Chance, Konflikte positiv zu bearbeiten<sup>5</sup>.



Beispiel siehe nächste Seite.

Abbildung 11

<sup>5</sup> nach Marshall B. Rosenberg

## 2.2 Beispiel für eine Ich-Botschaft

Bernhard ist seit einem Jahr mit Lara zusammen. Für das nächste Wochenende hat er gemeinsame Freunde zu einem Spieleabend eingeladen.



Es ist aber das Wochenende ihres Jahrestages. Sie haben schon vor Wochen darüber gesprochen, wie sie ihn verbringen wollen: *Alleine!*

Lara ist verärgert. Sie haben den ersten Jahrestag und Lara hat sich ein romantisches Dinner zu zweit erwartet. Sie ist den Tränen nahe und knapp davor, auf und davon zu laufen.

Wie könnte Lara trotz des Ärgers ihren Standpunkt erklären?

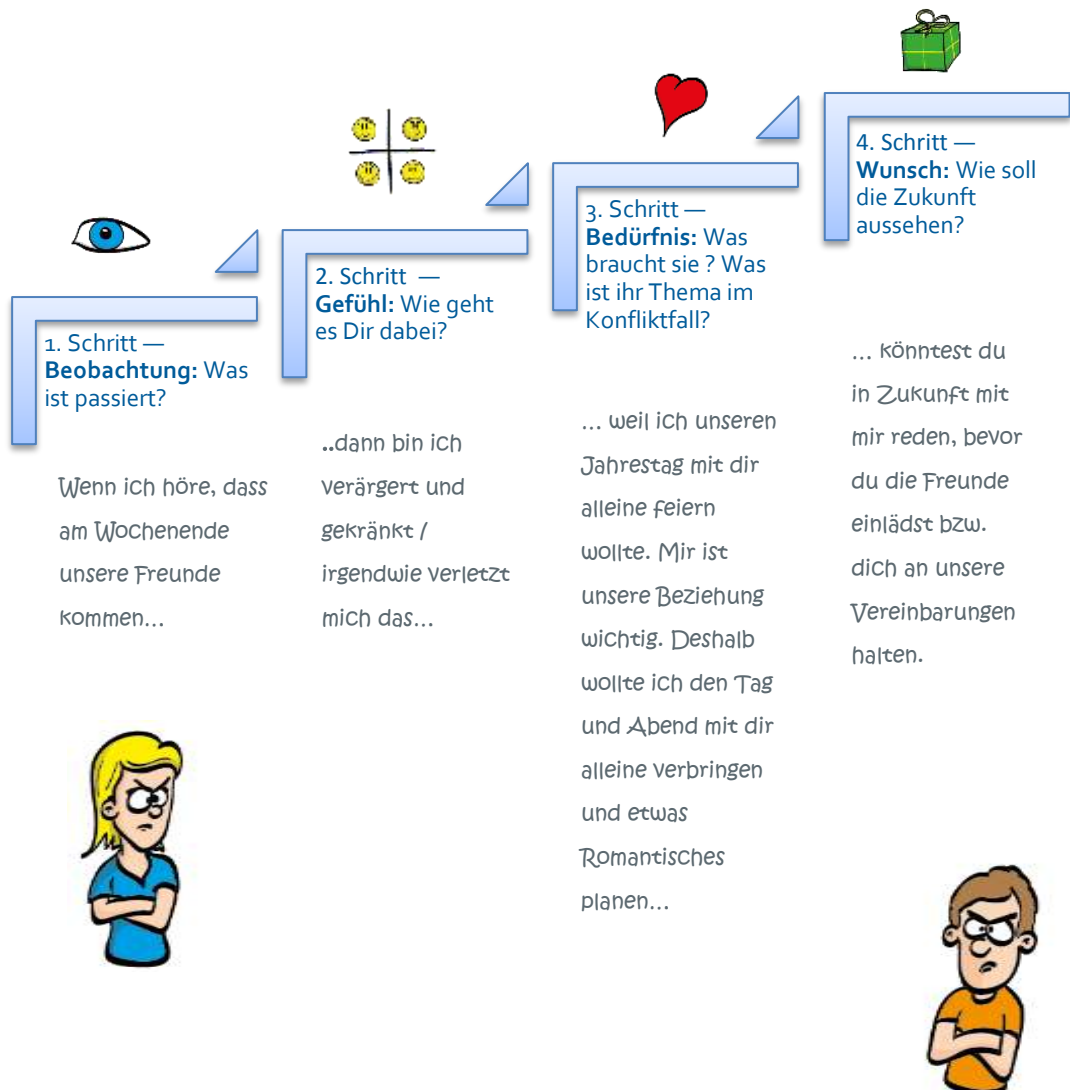


Abbildung 12

## 2.3 Deine eigene Ich-Botschaft

### Übung 6

Überlege dir eine ähnliche konfliktgeladene Situation, wie sie Lara und Bernhard gerade erlebt haben.

Gehe dann nach folgenden Schritten vor:

- Mache dir selbst klar, was im Detail passiert ist.
  - Wie hast du dich in der Situation gefühlt?
  - Versuche nun herauszufinden, was dieses Gefühl ausgelöst hat:
    - Welches Bedürfnis wurde nicht erfüllt,
    - Was hättest du gebraucht?
  - Als letzter Schritt ist es wichtig, deinen Wunsch zu formulieren.
- Achtung – der andere muss auch NEIN sagen dürfen.



TIPP: Oft hilft eine beherzte Entschuldigung, wenn du merkst, dass du unabsichtlich verletzt hast. Sprich sie/ihn dabei direkt an.

Achtung: Unehrlliche Entschuldigungen machen dein Gegenüber möglicherweise sauer.

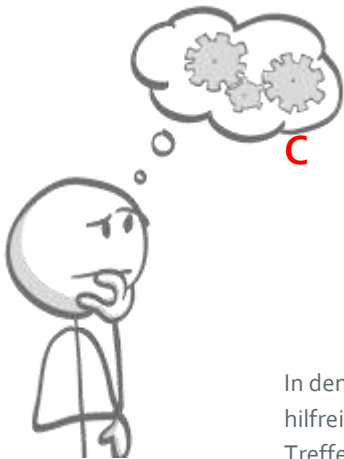
Meine Situation.....

1. Schritt —  
**Beobachtung:** Was ist passiert?

2. Schritt —  
**Gefühl:** Wie geht es dir dabei?

3. Schritt —  
**Bedürfnis:** Was brauchst du? Was ist ihr Thema im Konfliktfall?

4. Schritt —  
**Wunsch:** Wie soll die Zukunft aussehen?



## C SO LÖSE ICH KONFLIKTE

### WELCHES VERHALTEN HILFT BEI DER KONFLIKTKLÄRUNG?



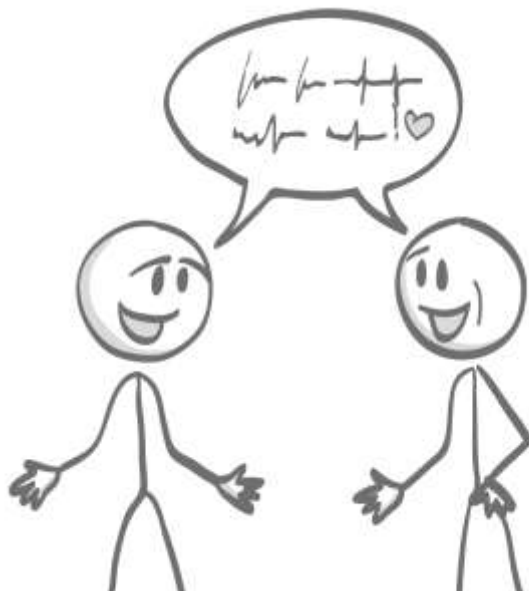
In den letzten Kapiteln hast du wichtige Hinweise über dein eigenes Konfliktverhalten und über hilfreiche Kommunikationstechniken erhalten. Du bist jetzt fit für ein klärendes Gespräch. Damit das Treffen erfolgreich abläuft, solltest du die folgenden Tipps beachten:

#### Vor dem Klärungsgespräch

- Warte und atme durch – ärgerst du dich, dann verschiebe das Konfliktgespräch auf später.
- Vereinbare einen neutralen Ort, an dem ihr euch treffen könnt.
- Wähle eine Zeit, zu der ihr beide entspannt seid.
- Triff dich zur Besprechung unter vier Augen (nur die vom Konflikt betroffenen Personen).

#### Während der Konfliktbearbeitung

- Sorge dafür, dass es keine Störung eures Gesprächs gibt.
- Sprich nur ein Thema an und bleib bei diesem.
- Lass dir Zeit.
- Höre aufmerksam zu.
- Versetze dich in dein Gegenüber. Was ist die gewollte Wirkung des Gesagten und was vielleicht ungewollt?



- Frage genau nach, was der anderen Person wichtig ist.
- Wiederhole, was dein Gegenüber gesagt hat (spiegeln).
- Atme durch und überlege, was dir wichtig ist, bevor du antwortest.
- Lege den Fokus auf die Zukunft. Was braucht es von jetzt an, um gut kooperieren zu können.

- Behalte im Hinterkopf: Es gibt nicht Recht und Unrecht, nur unterschiedliche Wahrnehmungen und Bedürfnisse.

### Nach der Konfliktbearbeitung

- Beachte, dass die gefundene Lösung für dich und dein Gegenüber gut passen sollte.
- Schau nach vorne – und achte darauf, die getroffene(n) Vereinbarung(en) einzuhalten.



#### Tipps



Manchmal ist es sinnvoll, sich zu entschuldigen, wenn dein Gegenüber gekränkt oder verärgert ist. Selbst wenn du das Gefühl hast, falsch interpretiert zu werden und du diese Wirkung nicht beabsichtigt hast. Es zeigt, dass dir die Person wichtig ist. Es hilft auch, ihr das zu sagen.



Sprich in Ich-Botschaften.



Sag, was du beobachtet hast und sag, welches Verhalten dich stört – ohne die Person zu kritisieren.



Sprich konkret das an, was du brauchst bzw. möchtest – ohne dein Gegenüber zu kränken. Vermeide Verallgemeinerungen.



Nimm deinen Gesprächspartner, ihr/sein Anliegen und ihre/seine Beweggründe ernst und lass sie/ihn ausreden.



Bedenke, dass euch mehr verbindet als euch trennt. Finde eure gemeinsame Basis. Was ist euch beiden wichtig?



## ANHANG



### EXKURS: DER KLASSEN RAT – EINE WUNDERBARE MÖGLICHKEIT, ICH-BOTSCHAFTEN ZU ÜBEN

In einer Schulklasse treffen verschiedene Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen, sozialen Schichten und Familiensystemen aufeinander. Konflikte sind vorprogrammiert und wichtig, um voneinander zu lernen. Dies gelingt aber nur, wenn die Streitigkeiten konstruktiv ausgetragen werden. Du kannst daraus lernen, wie andere Kulturen ticken, wie unterschiedlich Menschen denken oder fühlen. Vielleicht gibt es ja auch Peer-Mediatoren/-Mediatorinnen, die euch in der Klasse beim Besprechen von schwierigen Situationen unterstützen.

### Übung 7

#### Ablauf eines Klassenrates:

Zu Beginn sollte sich eine Person bereit erklären, das Gespräch zu leiten. Er/Sie sollte dabei seine/ihre Meinung nicht einbringen, sondern nur vermitteln.



**Folgende drei Fragen werden beim Klassenrat behandelt.**

1. **Was läuft schon gut in der Klasse? Was verbindet uns?**  
Die Ergebnisse sollten gut sichtbar z.B. auf der Tafel gesammelt werden.
2. **Was wollen wir verbessern bzw. was läuft nicht so gut?**  
Unangenehmes soll gesagt werden. Es sollen ICH-Botschaften formuliert werden.

Ich-Form: Beobachtung, Gefühle, Themen/Bedürfnisse, Wünsche

3. **Wie wollen wir in Zukunft miteinander umgehen?**  
**Was brauchen wir, damit es uns gut geht?**

Aufstellen und Festhalten von zwei bis drei Vereinbarungen, an die sich die Klasse halten will. Die Ergebnisse sollten auf einem Flip-Chart gut sichtbar in der Klasse hängen.

Hilfreich ist auch, gemeinsam Konsequenzen für das Nichteinhalten der Vereinbarungen zu finden.



## MOBBING — MEHR ALS EIN KONFLIKT?

Was kannst du tun, wenn du das Gefühl hast, gemobbt zu werden und was sagt das Gesetz?

### **Mobbingstory:**

*Bernhard hat in seiner Schulklasse einen Schulkollegen, Simon, ehemals ein guter Freund. Er ist eifersüchtig, weil Bernhard ständig von Prof. Huber und den anderen Lehrern und Lehrerinnen gelobt wird.*

*Er macht ununterbrochen Witze auf Bernhards Kosten. Manchmal stellt er ihm auch das Bein.*

*Auch aus Bernhards Schulschrank sind Sachen verschwunden. Simons Gemeinheiten führen so weit, dass Bernhard von der gemeinsamen Freistunde mit den Schulfreunden ausgeschlossen ist. Er hat das Gefühl, dass hinter seinem Rücken geredet wird.*

*Er hat bereits in der Früh ein mulmiges Gefühl im Magen, wenn er an den kommenden Schultag denkt.*

*Obwohl Bernhard schon mehrmals gesagt hat, Simon solle damit aufhören, gehen die Hänseleien weiter. Die anderen Schulfreunde trauen sich nichts dagegen zu unternehmen. Sie haben Angst, selbst in die gleiche Situation wie Bernhard zu geraten. Auch auf Whatsapp gehen die Beleidigungen und „Witze“ über Bernhard weiter.*

Kennst du eine solche Situation? Hast du eine solche Situation schon in deinem Umfeld beobachtet?

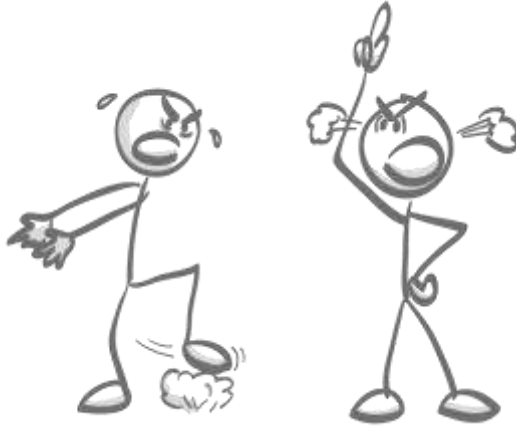
**Solltest du jemals in die oben beschriebene Situation kommen, sind die folgenden Schritte zu tun:**

- ➔ Sage: Stopp! Hör damit auf! Ich fühle mich gemobbt!  
Erst wenn du ein klares Stopp-Signal aussendest, und die Bösartigkeiten weitergehen, spricht man von Mobbing.
- ➔ Melde es deinem Lehrer/deiner Lehrerin.
- ➔ Lehrkräfte müssen im Falle von Mobbingvorwürfen Maßnahmen ergreifen.
- ➔ Hole dir Unterstützung von anderen Personen.
- ➔ Vertraue dich deinen Eltern oder Freunden an. Sie können dir Sicherheit geben.
- ➔ Informiere dich über Mobbing und deine Rechte  
Auf [www.saferinternet.at](http://www.saferinternet.at) oder bei [www.rataufdraht.at](http://www.rataufdraht.at) unter der Telefonnummer 147 wird die geholfen.
- ➔ Beginne, ein Mobbingtagebuch zu führen.  
Sichere Beweise, notiere und speichere alle unangemessenen Handlungen.
- ➔ Cybermobbing ist strafbar. Es gibt seit 1. Jänner 2016 die Möglichkeit, Cybermobbing als Straftat bei Gericht einzuklagen.
- ➔ Hilf anderen! Unterbrich das Mobbing, wenn du merkst, dass du zum Zuseher von Mobbinghandlungen wirst!



**Zivilcourage ist das beste Mittel gegen Mobbing. Bedenke: Auch du kannst zur/zum Betroffenen werden und bist froh, wenn dich jemand unterstützt.**

## Unterstützer im Streitfall — Peer-Mediatoren/Peer-Mediatorinnen



Oft ist es so, dass du nicht mehr mit deiner Konfliktpartnerin/deinem Konfliktpartner reden kannst. Es ist sinnlos. Sie/Er hört dir nicht zu und du hast das Gefühl, schon 100 x das Gleiche gesagt zu haben, aber leider erfolglos.

Ist die Situation aussichtslos? Muss der Kontakt abgebrochen werden? Solltet ihr euch voneinander trennen oder entfernen?



Für Fälle dieser Art gibt es **Peer-Mediatoren/Mediatorinnen**. Sie sind speziell ausgebildet worden, um in solchen Situationen zu vermitteln. Sie bleiben bei der Konfliktvermittlung neutral und achten darauf, dass alles, das dir und deiner Konfliktpartnerin/deinem Konfliktpartner wichtig ist, auch gehört wird. Sie können auch Botschaften zwischen den Konfliktparteien ohne persönliche Konfrontation weitergeben, die zur Versöhnung beitragen.

**Wann solltest du zu den Peers gehen?**

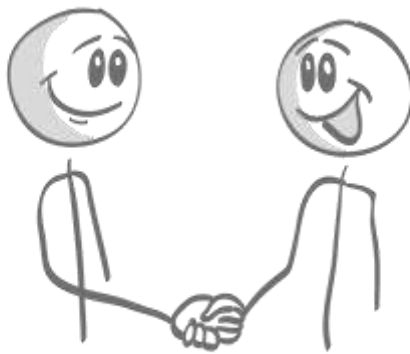
Bei Konflikten, in denen du nicht mehr weiter weißt.

Sie unterstützen dich und deine Konfliktpartnerin/deinen Konfliktpartner darin, dass ihr sagen könnt, was euch wichtig ist. Ihr könnt sagen, was euch stört und wie es euch dabei geht. Ihr kommt so einer Lösung des Konflikts näher.

**Wie läuft eine Mediation ab?**

Die Peers schaffen einen Ausgleich zwischen unterschiedlich starken Konfliktparteien. Jede Meinung zählt und soll gehört werden.

Mediation hilft, dass die Streitparteien gemeinsam Lösungen finden können, die sie beide als gut empfinden. Die Teilnahme an einer Mediation ist immer freiwillig.

**Wer erfährt von eurem Gespräch?**

Die besprochenen Inhalte unterliegen der Verschwiegenheit, die Peers dürfen nichts von dem, was in der Mediation besprochen wurde, an Dritte weitergeben.

## VORTEILE VON PEER- UND SCHULMEDIATION

---

 **Schulmediatoren/-mediatorinnen** sind Erwachsene, die bei Konflikten im Schulbereich vermitteln. Sie können auch bei Mobbingfällen herangezogen werden. Sie vermitteln bei Konflikten zwischen Lehrern/Lehrerinnen, Eltern und Schülern/Schülerinnen.

Primäres Ziel der **Schulmediation** ist es, den Schülern/Schülerinnen eine Form der Kommunikation näherzubringen, die es ihnen erlaubt, im Konfliktfall besser agieren zu können. Dies ist ein wichtiges Element zur Förderung der Demokratie, der Zivilcourage und der Konflikt- und Mobbingprävention.

 **Peer-Mediation** ist ein Schülerbeteiligungsprogramm, bei dem Schüler/innen für Schüler/innen da sind.

Seit vielen Jahren finden in ganz Österreich Projekte zum Thema Peer-Mediation in den unterschiedlichsten Schultypen statt. Ungefähr 15 Prozent aller Schulen jeden Schultyps verfügen bereits über ein Modell am jeweiligen Standort.

Die Peer-Mediation ist damit zugleich der am weitesten entwickelte Bereich von Mediation an Schulen.

Hier werden Schüler/innen zu Peer-Mediator/innen ausgebildet, um im Konfliktfall zwischen Konfliktparteien (Schüler/Schülerinnen) zu vermitteln. Die Peer-Mediator/Mediatorinnen geben außerdem Informationen zur Konfliktprävention an die anderen Schülerinnen/Schüler weiter – ein wichtiger Schritt zu einem konstruktiven Schulklima.

Idealerweise sitzen in jeder Klasse zwei bis drei ausgebildete Peers, die im Konfliktfall einen Blick und ein Ohr für die Kommunikation haben und wissen, wie sie eingreifen können. Besonders bei Mobbing ist es wichtig, rechtzeitig ein „Stopp!“ einzufordern.

Häufig sind solche Programme an Buddysysteme gekoppelt. Das bedeutet, dass ältere bzw. erfahrene Schülerinnen/Schüler jene aus den ersten Klassen durch das erste Jahr an der Schule begleiten, sie durch die Schule führen, ihnen Hilfestellungen und Tipps zum Lernen geben und Informationen zu den einzelnen Lehrern/Lehrerinnen weitergeben.

### Vorteile für Schulen und Schülerinnen/Schüler

In den Schulen, an denen es dieses Programm gibt, wird eine deutliche Verbesserung des Schulklimas spürbar. Die Anzahl der destruktiven Konflikte sinkt um ein Vielfaches, die Kommunikationskultur verbessert sich und die Bildung eines achtsamen, respektvollen Umgangs in der Gemeinschaft wird unterstützt. Somit tragen diese Programme auch wesentlich zu einem förderlichen Klassen- und Schulklima bei.

---

**TIPPS:****Zertifizierung der Peer-Mediation durch den Österreichischen Bundesverband für Mediation:**

Seit 1.1.2016 gibt es die Möglichkeit die Peer-Mediationsausbildung durch den ÖBM zertifizieren zu lassen. Ein Siegel für hohe Qualität der Ausbildung der Peers und ein positives Schulklima. Informationen finden Sie auf der Website des ÖBM ([www.oebm.at](http://www.oebm.at)).

**ÖZEPS**

Das Bundeszentrum ÖZEPS (Österreichisches Zentrum für Persönlichkeitsbildung und soziales Lernen) unterstützt Lernende und Lehrende in ihrer Persönlichkeitsentwicklung und bei der Gestaltung lernförderlicher Beziehungen.

**ePOP**

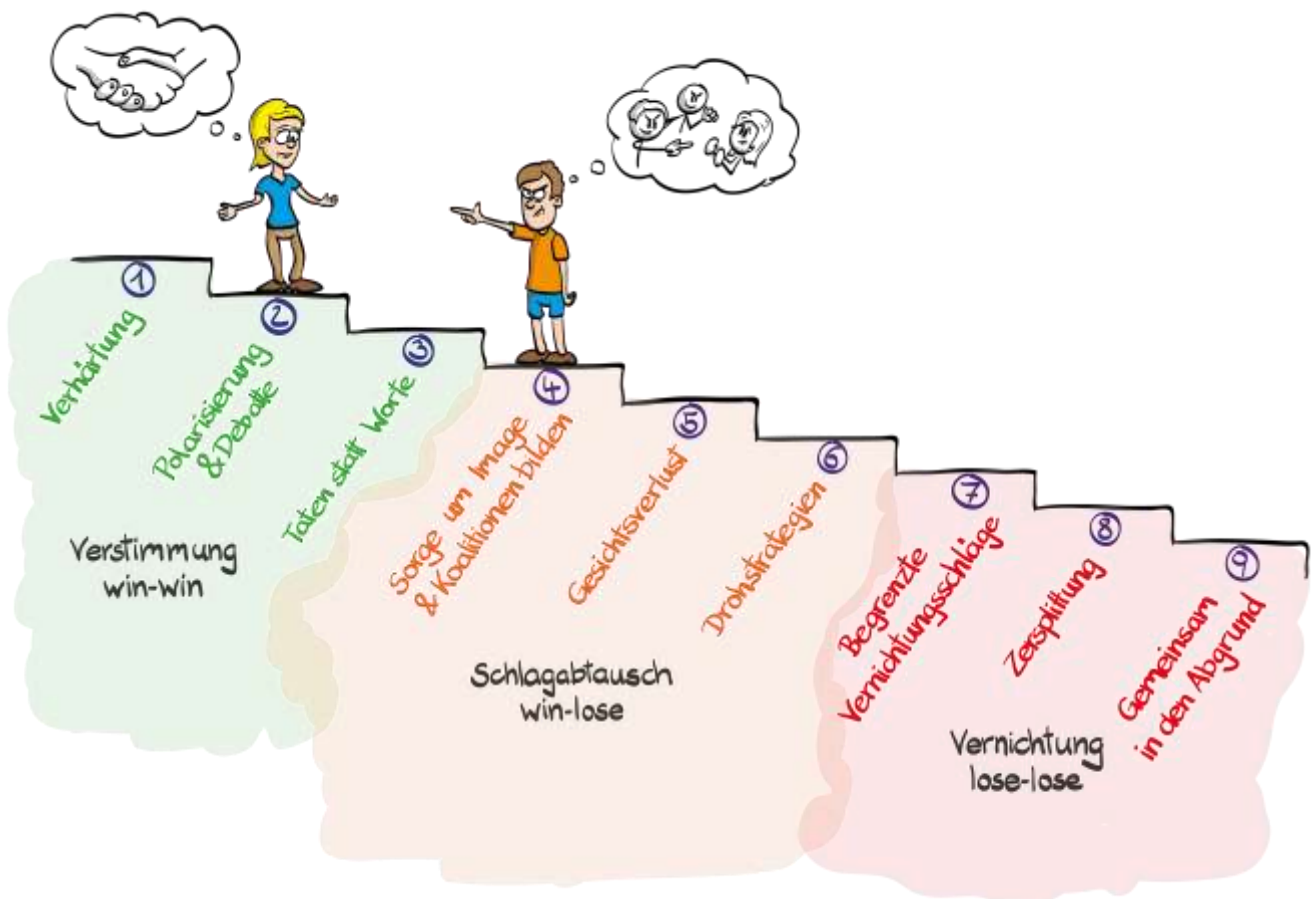
Möchtest du deine Fähigkeit und Fertigkeit in Kommunikation, Konfliktmanagement und sieben weiteren Themenbereichen, die viel mit dir persönlich zu tun haben, vertiefen? Dann besuche [www.epop.at](http://www.epop.at). ePOP ist eine anregende Aufgabensammlung, ein persönlichkeitsorientiertes Portfolio, das von ÖZEPS für Jugendliche entwickelt worden ist. Dort finden deine Freund/innen und du viele Anregungen, Links, Videos und Übungen zur (gemeinsamen) Weiterentwicklung sozialer und personaler Kompetenzen.

## LÖSUNGSVORSCHLAG



### Übung 5

Christoph befindet sich auf der Eskalationsleiter in Phase 2, Stufe vier.  
Alina hingegen befindet sich noch in Phase 1 und Stufe zwei.



## ■ Ansprechpartner:

- *Mag. Christine Haberlehner, Expertin für Konfliktkultur und Peer-Mediation*  
0664/400 36 21, [chaberlehner@ibc.ac.at](mailto:chaberlehner@ibc.ac.at), [christine.haberlehner@oebm.at](mailto:christine.haberlehner@oebm.at)
- *MMag. Florian Wallner, Experte für Konfliktprävention, Konflikttransformation und Peer-Learning*  
0676/9565954, [florian.wallner@oezepts.at](mailto:florian.wallner@oezepts.at)

## ■ Links

- Österreichische Bundesverband für Mediation (ÖBM) Fachgruppe Schule und Bildung, [www.oebm.at](http://www.oebm.at)
- Österreichisches Zentrum für soziales Lernen und Persönlichkeitsbildung, [www.oezepts.at](http://www.oezepts.at)
- elektronisches persönlichkeitsorientiertes Porfolio, [www.epop.at](http://www.epop.at)
- ibc-: hetzendorf, Peer-Mediation, [www.ibc.ac.at](http://www.ibc.ac.at)
- BHAK10, Peer-Learning, [www.bhakwien10.at](http://www.bhakwien10.at)
- Gewaltfreie Kommunikation, Zentrum für gewaltfreie Kommunikation, [www.gewaltfrei.at](http://www.gewaltfrei.at),
- BeWegnungen – Konflikt- & Mobbingberatung | Kommunikation | Mediation, [www.bewegnungen.at](http://www.bewegnungen.at)
- Akademie für Mediation und Persönlichkeitsbildung, [akademie-für-mediation.at](http://akademie-für-mediation.at)
- Safer Internet, Cybermobbing, [www.saferinternet.at](http://www.saferinternet.at)

## ■ Quellen und Literaturempfehlungen

- FALLER, Kurt, KERNTKE, Wilfried, WACKMANN, Maria (2009): Konflikte selber lösen. Trainingshandbuch für Mediation und Konfliktmanagement in Schule und Jugendarbeit (2. Auflage). Mülheim an der Ruhr: Verlag an der Ruhr
- BLUM Eva, BLUM Hans-Joachim, (Hrsg)(2006), Der Klassenrat, Mülheim an der Ruhr, Verlag an der Ruhr
- GLASL, Friedrich, WEEKS, Dudley (2008): Die Kernkompetenzen für Mediation und Konfliktmanagement. Ein Praxisbuch mit Fallbeispielen auf DVD (1. Auflage). Stuttgart: Concadora Verlag
- GLASL, Friedrich (2013): Eskalationsdynamik sozialer Konflikte, in: TRENCEK, Thomas; BERNING, Detlev; LENZ, Christina (Hrsg.) (2013): Mediation und Konfliktmanagement. Baden Baden: Nomos Verlag
- GLASL, WEEKS, ; (Hrsg)(2008), Die Kernkompetenzen für Mediation und Konfliktmanagement, Stuttgart, Concadora Verlag GbR
- GREUEL, Norbert (2016): Kommunikation für Lehrkräfte. Beratung — Konflikte — Teamarbeit — Moderation (1. Auflage). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer
- JANNAN, Mustafa (2010): Das Anti-Mobbing-Buch. Gewalt an der Schule – vorbeugen, erkennen, handeln (3. Auflage). Weinheim und Basel: Beltz Verlag
- KOLODEJ, Christa (2008): Mobbingberatung. Fallbeispiele und Lösungen für BeraterInnen und Betroffene (1. Auflage). Wien: Facultas. Wuv
- KOLODEJ, Christa (2005): Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und seine Bewältigung (1. Auflage). Wien: Facultas. Wuv
- ROSENBERG, Marshall B. (2013): Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens (11. Auflage). Paderborn: Junfermann Verlag
- SCHULZ VON THUN, Friedemann (2013): Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen – Allgemeine Psychologie der Kommunikation (50. Auflage). Reinbek bei Hamburg: Rohwolt Taschenbuch Verlag
- TRENCEK, Thomas; BERNING, Detlev; LENZ, Christina (Hrsg) (2013): Mediation und Konfliktmanagement. Baden Baden: Nomos Verlag



# NEUE ONLINE-AUSGABE

[aws.ibw.at/angebote/didaktikplus/2016](http://aws.ibw.at/angebote/didaktikplus/2016)

Mit vielen Infos und  
Übungsblättern.

Aus dem Inhalt:

- Was ist Mobbing?
- Streit? Mobbing? Cybermobbing?  
Was ist der Unterschied?
- Wichtige Begriffe zu Cybermobbing
- Warum wird gemobbt?
- Plattformen für Cybermobbing
- Vorbeugen — Erkennen — Handeln



## Impressum

Medieninhaber und Herausgeber  
AWS Arbeitsgemeinschaft Wirtschaft und Schule im Rahmen des  
Instituts für Bildungsforschung der Wirtschaft  
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, [aws.ibw.at](http://aws.ibw.at)

Die Arbeitsgemeinschaft Wirtschaft und Schule (AWS) ist eine Initiative von Wirtschaftskammer Österreich und  
Österreichischem Sparkassenverband und als Projekt am Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw),  
Rainergasse 38, 1050 angesiedelt.

Leiter: Mag. Josef Wallner

Autorin: Mag. Christine Haberlehner, MMag. Florian Wallner

Illustrationen: Felix Götzendorfer MSc, [strichfuerstrich.at](http://strichfuerstrich.at)

Redaktion: Mag. Josef Wallner, Gudrun Dietrich