

Streit-Schlichter-Programm: Eine Hilfe für Eltern und Pädagogen/innen

Michael Schnabel

Schon wieder das Geschrei !!!

„Maami! Maamii! Mammi! Die Susanne hat mich ghaut. Die schlägt immer gleich zu.“

„Stimmt nicht. Er hat mir meinen Turm umgeworfen. Er lässt mir keinen Platz mit den Legosteinen zu spielen. Er macht immer alles kaputt. Und ärgert mich andauernd.“

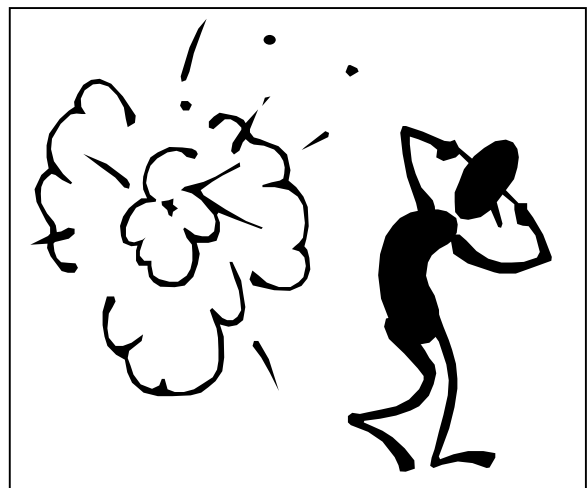
Mutter: „Was ist denn schon wieder los? Nicht einmal eine Viertelstunde kann ich in Ruhe arbeiten. Gibt es keinen Tag, an dem ihr nicht streitet? Wenn ihr zwei nicht miteinander spielen könnt, dann muss jedes in ein anderes Zimmer.“

Eltern und Pädagogen/innen kennen diese Szenen zur Genüge. Zwei, drei Kinder kommen angelaufen, weil sie sich in die Haare gerieten.

Nun ist guter Rat teuer!

Wie soll ich mich richtig verhalten?
Wie ist diese Situation zu meistern?
Soll man eingreifen und vermitteln?
Oder lässt man den Kindern die Angelegenheit besser selbst regeln?

Gibt es bewährte Vorgehensweisen?
Ja, es gibt sie! Habe ich sie parat?



Einige Faustregeln zur Streit-Schlichtung weis jeder: Kein Kind bevorzugen! Beide Seiten geduldig anhören! Die Angelegenheit ruhig und sachlich beraten!

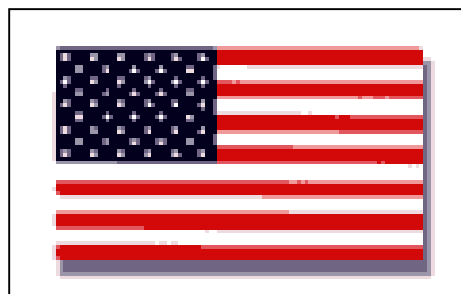
Fährt man mit diesen Regeln gut? Reicht das aus? Können sie den Erfolg einer Schlichtung garantieren? Es ist fraglich! Sicherlich sind diese Regeln nützlich und sie waren in einigen Konfliktsituationen nützliches Werkzeug. Aber ist eine naturwüchsige Schlichtung von Dauer?

Nur ein durchdachtes Konzept, das die Feuerprobe mit Erfolg in der Praxis bestand, kann Garantie auszeichnen. Das Streit-Schlichter-Programm kann Leistungen vorweisen und schmückt sich mit einem Gütesiegel.

Steckbrief: Streit-Schlichter-Programm

Dieses Programm ist ein ausgereifter und bewährter Ansatz. Es beschreibt ein durchdachtes und systematisches Vorgehen. Und es gibt einen Mindestmaßstab vor, was Schlichter/innen zur erfolgreichen Verhandlungsführung können müssen.

Die Pionierarbeit dazu wurde in den USA geleistet. Die Wissenschaftler D. W. Johnson und R. T. Johnson erarbeiteten und erprobten ein Ausbildungsprogramm für Schülerinnen und Schülern zum Peacemaker. Sie wurden trainiert, um bei Streitereien zwischen Mitschülern vermitteln zu können.



Natürlich müssen auch Eltern und Pädagogen/innen diese Kompetenzen beherrschen lernen.

Auf deutsche Verhältnisse wurde das Programm von Karin Jefferys-Duden zugeschnitten. Sie beschreibt die Kernpunkte des Programms für Schülerinnen und Schüler der Klassen 3 bis 6. In erweiterter Form publizierte Jefferys-Duden den Ansatz zur Streit- und Konfliktlösung für Sekundarstufen. Übungen, Spiele, Aufgaben, Tests und Checklisten fügen sich zu einem Lernprogramm der Streitschlichtung. Die Autorin betitelte ihre Überarbeitung: Schreit-Schlichter-Programm.



Vielen geläufiger ist die aus Amerika kommende Bezeichnung: Mediation. Das amerikanische Programm und auch die deutsche Bearbeitung mussten sich in empirische Erhebungen und Beobachtungen qualifizieren. Die Ergebnisse können sich sehen lassen: Nach Auskunft der Lehrer wurden das Klima in der Klasse und die Lernleistungen der Schüler erheblich

verbessert. Über 80% der Vereinbarungen wurden eingehalten und die Schüler waren mit den Lösungen sehr zufrieden. Das disziplinarische Eingreifen der Lehrer reduzierte sich um 80%. Die Schulleitungen hatten sogar 95% weniger Beschwerdefälle.

Streit-Schlichtung ist:

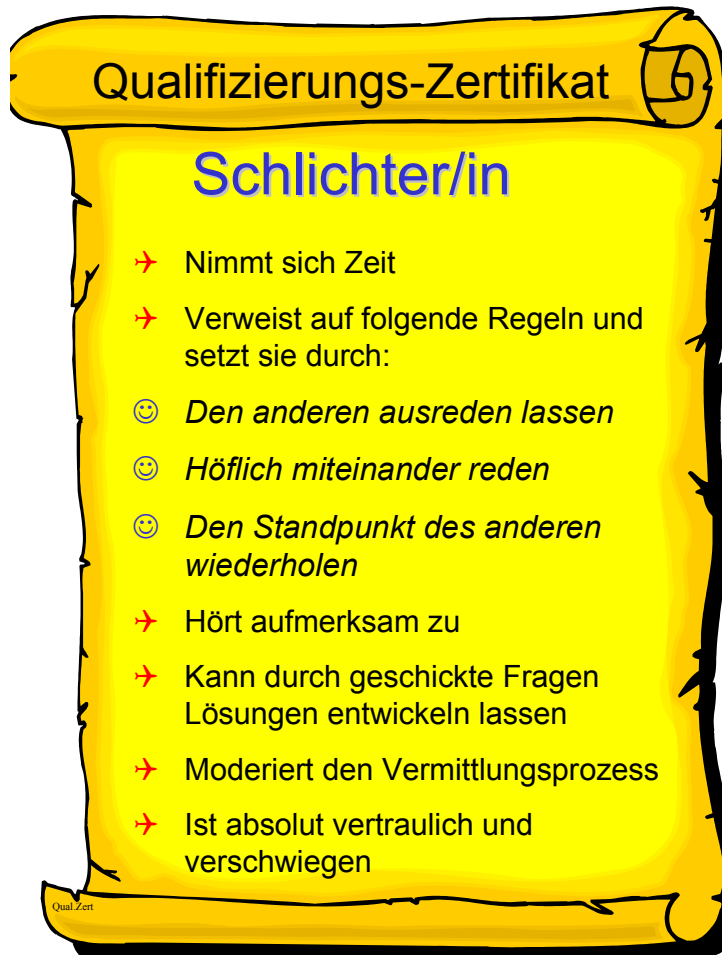
- Ψ Unterschiedliche Positionen verhandeln
- Ψ Ansichten der anderen Partei verstehen lernen
- Ψ Eine Brücke zwischen Streitenden zu bauen



Voraussetzungen für gelingende Schlichtung

Wenn unter Kindern oder auch unter Erwachsenen Streit ausbricht, so wird es hoch explosiv: Man macht sich Vorwürfe, beschuldigt sich gegenseitig, schreit sich an. Die Streitenden können sich nicht mehr leiden, schauen sich

nicht mehr an und gehen sich aus dem Weg. Es ist zwischen ihnen die Kommunikation unterbrochen, Distanz und Entfremdung machen sich breit. Es werden Gräben aufgerissen und Barrieren aufgebaut. Wie ein großer unüberwindlicher Fluss oder eine tiefe Schlucht liegt der Streit zwischen den Parteien. Jeder Kontakt ist abgerissen.



Die Trennung kann nur eine Brücke wieder aufheben. Sie ebnet den Weg und knüpft Verbindungen. Sie lädt zu einer Begegnung ein.

Die Schlichtung eines Streites ist wie der Bau einer Brücke. Sie ist ein schwieriges und komplexes Arbeitsvorhaben. Ein Brückenbau in unwegsamem Gelände muss überlegt geplant, gut vorbereitet und durchdacht abgewickelt werden.

Folgender Verhaltenskatalog listet die Qualifikationen auf, die Schlichter/innen aufweisen müssen.

Zeit nehmen!

„Jetzt habe ich keine Zeit!“ „Macht das selbst unter euch aus!“ „Jetzt soll wieder Ruhe und Frieden sein!“ Sind die schlimmsten Verstöße. Denn diese Anweisungen vernichten jeden Keim zur Schlichtung.

Auch die Aufforderungen „Schnell, schnell ... Ist gleich geregelt ... Jetzt versteht euch wieder ...“ lassen einer sinnvollen Schlichtung keine Luft. Eine Schlichtung im Eiltempo geht sehr wahrscheinlich daneben. Denn sie kann die Probleme und ihre Ursachen kaum deutlich machen.

Zeit und Geduld sind die unverzichtbaren Tugenden, die Schlichter/innen mitbringen müssen.

Neutralität

„Aber Markus du bist doch bei jedem Streit dabei!“ „Dich kenn ich schon.“ „Der Ältere muss doch vernünftig sein!“ Hand aufs Herz! Haben Sie so oder ähnlich mit streitenden Kindern geredet? Und doch weiß jeder: Bei einer Schlichtung muss man unter allen Umständen neutral sein. Allein das (ab)wertende Reden über ein Kind verletzt die Neutralität.

Im Eifer des Gefechtes rutscht schon mal eine wertende Äußerung durch. Sie lässt nicht gleich das ganze Unternehmen platzen. Aber wenn eine Partei durchwegs beschuldigt, hintan gestellt und abgewertet wird, ist Schlichtung eine Farce.

Regeln einhalten

Regeln für eine Vermittlung werden meist ohne Wenn und Aber befürwortet. Sie sind sozusagen die Straßenrandmarkierungen und bewahren vor einen Sturz in den Graben. Nur wenn jede Partei ausreden darf und freundlich miteinander gesprochen wird, kann Verständigung gelingen. Schlichter/innen müssen mit höchster Konzentration bei der Sache sein, um das unkultivierte Reden auf der Stelle unterbinden zu können. Denn ohne gesittete Redeweise erhitzen sich die Gemüter noch mehr und die Vermittlung bringt sie erst recht in Rasche. Damit wird das gesamte Vorhaben zum Minenfeld.

Den Standpunkt des anderen wiederholen: In einem Streit und bei Konfliktgesprächen eine Mammutaufgabe! Hier können Schlichter/innen Aufträge übernehmen: Wenn beispielsweise kleine Kinder ihre Geschichte erzählt haben, sollen sie beide Positionen zusammenfassend nebeneinander stellen. So treten die Meinungsverschiedenheiten deutlich zu Tage. Oder es zeigt sich, dass beide Standpunkte nahe nebeneinander liegen.

Aufmerksam zuhören!

Wo liegen die Differenzen? Was hat den Streitpartner verletzt? Welche Unzulänglichkeiten spielen eine Rolle? Nur durch aufmerksames Zuhören lässt die Positionen deutlich werden.

Dies ist noch nicht alles! Man sollte auch die Obertöne heraushören! Wie weit wurde jemand bei einem Streit beleidigt, verletzt, missachtet?

Genaue Informationen über die Standpunkte ist nur ein Auftrag des aufmerksamen Zuhörens. Zuhören, wenn es bewusst auf den Gesprächspartner eingeht, leistet weit mehr! Gelegentliches Zustimmung, Wiederholen und Zusammenfassen der Äußerungen des Erzählenden, ermuntern zur genauen Situationsschilderung. Es zeugt von Interesse und Wertschätzung und erhöht die Bereitschaft seine Befindlichkeit offen anzusprechen.

Geschickt fragen

„Welche Möglichkeiten für die Zukunft habt ihr schon angesprochen?“ „Was soll als nächstes getan werden?“ „Wie soll es sein, damit jeder zufrieden ist?“ Fragen geben Impulse, können neue Gesichtspunkte aufzeigen, regen Ideen an. Sie sind äußerst produktiv bei der Herausarbeitung von Lösungen. Die Streitenden sollen selbst Lösungen kreieren, Lösungen bewerten und Lösungen auswählen. Aber die Entwicklung von Lösungsideen können Schlichter/innen durch Fragen beflügeln und schärfen.

Verhandlungen moderieren

Nicht einfach das Streitgespräch laufen lassen, sondern moderieren! Schlichter/innen beobachten und begleiten den Fortgang der Verhandlungen. Sie motivieren und geben Feedback. Sie kündigen neue Arbeitsphasen an und helfen Aufträge abzuschließen. Während der Verhandlungen wird auf die Regeln verwiesen, wenn sie missachtet werden. Und Ideen, Vorschläge und Lösungen werden bekräftigt. Wie beim Brückenbau werden die Arbeitsphasen beobachtet, überwacht und abgenommen.

Vertraulichkeit wahren!

„Den Streit von Susanne und Nikol konnte ich dadurch gut klären ...“ „Dreimal musste ich heute bei ihrem Sohn Streitereien schlichten ...“ In einem Streit vermitteln zu dürfen beruht auf großem Vertrauensvorschuss. Ohne Frage dürfen diese Erfahrungen nicht an der großen Glocke hängen. Daher sollte große Vorsicht walten bei der Weitergabe dieser Erfahrungen. Denn schon das unüberlegte Erzählen kann Vertrauen untergraben und Chancen künftiger Vermittlung verspielen. Natürlich können Eltern und Pädagoginnen ihre Erfahrungen aus der Streitschlichtung diskutieren, wenn die Gespräche vertraulich bleiben.

Der Verlauf einer Schlichtung

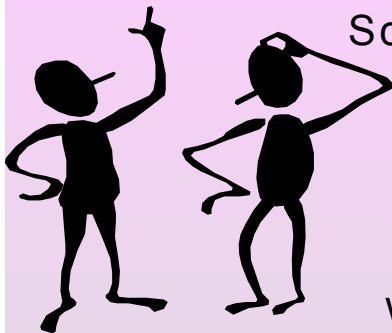
Der Brückbau steht vor dem Start. Es wurden alle Vorbereitungen getroffen, die eine zügige Fertigstellung unterstützen. Ein Brückenbau ist ein Arbeitsvorhaben mit vielen Arbeitsschritten und Sicherungsmaßnahmen. Nur eine genaue Planung und ein überlegtes Vorgehen führen zum Erfolg. Genauso soll Streitschlichtung einen vorgezeichneten und bewährten Weg einhalten. Bei der Schlichtung sind sechs Arbeitsphasen Schritt für Schritt abzuarbeiten. Stationen hierfür gibt der Arbeitplan vor!

Stationen der Streitschlichtung

1. Station: Sie drücken Anerkennung und Wertschätzung aus



2. Station: Sie stellen Regeln der Schlichtung vor:



Den anderen ausreden lassen
Höflich miteinander reden
Den Standpunkt des anderen wiederholen

3. Station: Sie fordern auf, die Standpunkte darzulegen



4. Station: Sie regen Lösungsvorschläge an

5. Station: Sie verhelfen zu einer Übereinkunft



1. Station: Anerkennung und Wertschätzung ausdrücken

„Oh schon wieder Streit - und jetzt muss ich noch vermitteln ..“ Vielen ist Streit zuwider und Schlichtung eine Belastung.

Eltern und Pädagogen/innen sollten jedoch Beifall klatschen! Zwei oder mehrere Kinder – es können auch Erwachsene sein – befinden sich in einer verwickelten Lage und sie bringen den Mut auf, Hilfe anzufordern. Sie möchten den Streit beenden und erwarten Unterstützung. Dies ist begrüßenswert. Weil es das Zusammenleben erfreulicher macht und bereichert. Daher sollten an der Eröffnung des Schlichterprozesses zwei drei aufmunternde und wertschätzende Sätze stehen.

„Seid ihr einverstanden, dass ich vermittele?“ Die Erlaubnis oder das Angebot zur Schlichtung wird unterbreitet, wenn die Kinder nicht von selbst auf einem zukommen.

Erbitten die streitenden Parteien eine Schlichtung, dann erübrigt sich die Frage nach dem Einverständnis.

2. Station: Regeln beachten

„Bevor jeder seine Geschichte erzählen kann, brauchen wir noch Regeln. Sie helfen uns gute Gespräche zu führen und Lösungen zu finden. Darauf müssen wir achten ...“

Die Schlichterin bzw. der Schlichter stellt die Regeln vor. Gleichzeitig verweisen sie darauf, dass sie während der Verhandlungen auf die Einhaltung achten.

3. Station: Standpunkte darlegen

Die Schlichterei nimmt seinen Lauf!

Die streitenden Parteien werden aufgefordert ihre Sicht des Konflikts vorzustellen. Wer darf zuerst? Manchmal entsteht bei dieser Frage schon Streit. Ein autoritärer Entscheid durch den Erwachsenen ist höchst fraglich. Es lassen sich mehrere neutrale Entscheidungen denken: Wer ist zuerst gekommen? Würfeln, losen u.a.

Nachdem die Positionen offen liegen, werden sie kurz zusammengefasst. Bei kleinen Kindern übernimmt der Erwachsene diese Aufgabe. Schulkinder werden aufgefordert, die Sichtweise der anderen Partei zu wiederholen.

4. Station: Lösungen anregen

Ohne Lösung gibt es keine Schlichtung! Es ist nötig Lösungen auf den Tisch zu legen – und zwar mehrere! Denn es soll eine Auswahl möglich werden. Nicht Hals über Kopf einen faulen Kompromiss eingehen!

Meist deuten sich bei der Positionsbeschreibung Lösungen an. Geschickte Fragen der Schlichter/innen lassen Ideen sprudeln. Noch dazu erhalten die Lösungen ein geschärftes Profil.

5. Station: Übereinkunft treffen

Mit dem Entscheid für eine Lösung ist noch nicht alles paletti. Meist muss die Lösung noch differenzierter ausgearbeitet und ihr Geltungsbereich festgelegt werden. Die am Streit Beteiligten müssen ausdrücklich dieser Lösung zustimmen und bereit sein, die Festlegungen einzuhalten.

Bei Schulkindern kann ein Vertrag schriftlich fixiert werden. Er unterstreicht das Gewicht der Übereinkunft.

6. Station: Festlegungen überprüfen

Lösungen taugen nichts, wenn sie nicht eingehalten werden. Daher wird nach einer überschaubaren Frist miteinander beraten, ob sich die ausgehandelte Lösung im Alltag bewährt. Und vor allem, ob die Übereinkünfte eingehalten werden.

Zeigt es sich, dass die Lösung nichts bringt, muss die Angelegenheit neu verhandelt werden, wenn ein Konflikt noch besteht.

Diese knappe Gebrauchsanweisung zur Streitschlichtung gibt in aller Kürze einen Überblick zu Voraussetzungen und Durchführung. Vieles ist plausibel und mutet geradezu wie Alltagweisheiten an.

Und doch ist die Umsetzung ein hartes Stück Arbeit. Denn ihre größtmögliche Wirkkraft erreicht das Programm nur, wenn alle Anforderungen eingelöst werden.

Eine erste Anmutung, wieweit Sie dazu in der Lage sind, gibt der anschließende Test.

Übrigens: Der Autor führt zur Lösung von Konflikten und zur Streitschlichtung Trainings durch!

Autor

Michael Schnabel ist wissenschaftlicher Angestellter am
Staatsinstitut für Frühpädagogik
Eckbau Nord, Winzererstr. 9
80797 München
Tel. 089 / 99825-1929
E-Mail: Michael.Schnabel@extern.lrz-muenchen.de

Literatur

Gordon, T.: Familien-Konferenz, Heyne, München 2000/30.

Gordon, T.: Lehrer-Schüler-Konferenz, Heyne, München 1992.

Jefferys, K; Noack, U.: Streiten Vermitteln Lösen. Das Schüler-Streit-Schlichter-Programm, AOL Verlag, Lichtenaus 1998/2.

Jefferys-Duden, K.: Das Streitschlichter-Programm. Mediatorenausbildung für Schülerinnen und Schüler der Klassen 3 bis 6, Beltz Verlag, Weinheim Basel 1999.

Jefferys-Duden, K.: Konfliktlösung und Streitschlichtung. Das Sekundarstufen-Programm, Beltz Verlag, Weinheim Basel 2000.

Johnson, D. W.; Johnson, R. T.: Teaching students to be peacemakers. Interaktion Book, Edina Minesota 1995.

**Möchten Sie Ihre Qualifikationen zur Streitschlichtung testen?
Die folgenden Fragen und Beispiele bieten Gelegenheit!**

Einen Streit kann jeder schlichten, besondere Qualifikationen sind dazu nicht erforderlich!

Ist die Behauptung richtig?.....

.....

Nennen Sie drei Regeln, die bei der Streitschlichtung eingehalten werden müssen.

Regeln zur Streitschlichtung sind:

.....

.....

Wie können Sie den streitenden Parteien zeigen, dass Sie aufmerksam ihren Schilderungen zuhören?

Aufmerksames Zuhören zeigt sich:

.....

.....

In welcher Phase der Streitschlichtung sind Fragen besonders wertvoll?

Fragen eignen sich besonders, um.....

.....

Welche Phase der Streitschlichtung garantiert für eine erfolgreiche Umsetzung in die Praxis?

Die Umsetzung der Lösung wird gewährleistet.....

.....

Nennen Sie drei Qualifikationen, die zur Schlichtung eines Streites erforderlich sind!

Voraussetzung für eine erfolgreiche Streitschlichtung sind:

.....

Können Sie sich denken, dass Streitigkeiten auch vorteilhaft sind?

Positive Gesichtspunkte eines Streites sind:.....

.....

1. Fall: Wie beurteilen Sie das Eingangsbeispiel?

Ich finde das Verhalten der Mutter.....

.....

2. Fall: Pädagogin: „Jetzt habe ich euch zu Beginn die Regeln erklärt. Und alle drei Sekunden muss ich auf die Einhaltung verweisen. Wie sollen wir da weiterkommen? Nein! Es macht wirklich keinen Spaß mit euch zu verhandeln.“

Was meinen Sie zu den Äußerungen der Pädagogin?.....

.....

3. Fall: Mutter: „Ich darf euch einen Schritt weiterführen in der Vermittlung. Eine wichtige Grundlage ist die Einhaltung dieser Regeln: Den anderen ausreden lassen, freundlich miteinander reden und die Ansichten des anderen wiederholen. Ganz bestimmt sind diese Regeln für euch kein Problem. Sollten sie doch einmal übersehen werden, so werde ich euch daran erinnern.“

Ich finde das Verhalten der Mutter.....

.....

4. Fall: Gabi: „Der Blödmann macht immer so komische Sachen. Er kann nicht mit uns spielen, weil er sooo doof ist.“ Fritz: „Die Petzerin rennt sofort zu dir und winselt was daher.“ Vater: Warum ist der Streit entstanden? Erzählt doch der Reihe nach ..!“

Wie beurteilen Sie das Verhalten des Vaters?.....

.....

5. Fall: Pädagogin: „Prima, dass ihr mit mir zusammen eueren Streit verhandeln wollt. Es freut mich, euch zu unterstützen, eine Lösung in dieser Angelegenheit zu finden.“

Wie schätzen Sie das Verhalten der Pädagogin ein?.....

.....

6. Fall: Erzieherin: „Ich habe gemeint, bei der Erzählung eurer Standpunkte habe ich schon Lösungen gehört. Könnt ihr sie nochmals wiederholen?“

Was halten Sie von der Frage der Erzieherin?.....

.....

7. Fall: Pädagoge: „Du bist der Ältere und auch der Vernünftigere, so lass Sabine zuerst erzählen. Kleine Mädchen traun sich meist nicht ihre Ansichten vorzutragen. Nun Hascherl, leg los!“

Wie sehen Sie die Äußerungen des Pädagogen?.....

.....