



Confederation of Europaia

## Streitschlichter - Ausbildung



(nach Ammermann, E. Leins, A., 2005 und Faller, K. Kerntke, W. Wackmann, 1996)



Streitschlichter

## Grundlagen der Streitschlichter-Ausbildung

### Was bedeutet Mediation oder Streitschlichtung?

- **Definition:** Mediation bedeutet wörtlich übersetzt: „Vermittlung“
- **Die Personen**, die in einem Streitfall vermitteln nennt man:
  - Mediator/Mediatorin, Streitschlichter/Streitschlichterin, Konfliktlotse/Konfliktlotsin
- **Das bedeutet:** MediatorenInnen vermitteln in Streitfällen (= Konflikten) zwischen den Konfliktbeteiligten
- **Voraussetzungen** dazu sind:
  - MediatorInnen sind unparteiisch.
  - MediatorInnen müssen von allen Konfliktbeteiligten akzeptiert sein.
  - MediatorInnen fällen kein Urteil! Sondern:
  - MediatorInnen helfen den Streitenden, eine einvernehmliche Lösung für ihre Probleme zu finden / zu erarbeiten. „Einvernehmlich“ bedeutet: Alle Konfliktparteien sind mit der Lösung einverstanden.
  - MediatorInnen haben in ihrer Ausbildung gelernt,:
    - die Konfliktbeteiligten für ein Streitgespräch zu begrüßen
    - die Regeln für ein Streitgespräch erklären zu können und auf die Einhaltung der Regeln zu achten.
    - den Ablauf eines Streitgespräches in mehreren Schritten (Stufen) strukturieren zu können.
    - mit den Konfliktbeteiligten eine Lösung des Problems zu erarbeiten: Dazu „bauen“ sie eine „Brücke“, auf der sich die Streitenden entgegenkommen können.
    - das Gespräch mit einer schriftlichen Vereinbarung abschließen zu können.

### Warum sollte ich eine Mediationsausbildung machen?

MediatorInnen lernen in der Ausbildung:

- Gut zuzuhören
- Aussagen der Mitmenschen nicht nur als eine Nachricht zu hören sondern auch die Botschaft einer Nachricht zu erkennen oder zu hinterfragen.
- In Konfliktsituationen die Positionen von den Konfliktbeteiligten zu verstehen und miteinander vergleichen zu können.
- Zwischen unterschiedlichen Standpunkten vermitteln zu können.

Dadurch profitieren MediatorInnen für ihre Persönlichkeitsentwicklung:

- Verbesserung der eigenen Konfliktfähigkeit
- Stärkung der eigene Durchsetzungsfähigkeit (ohne dies auf Kosten anderer zu tun)
- Verbesserung der eigenen Verhandlungsfertigkeit
- Anwendung von Kommunikationstechniken
- Erprobung der Teamkompetenz (auch für schwierige Situationen)
- Bewusstsein für die eigenen Stärken entwickeln
- Entwicklung der Perspektive, Konflikt als Chance und nicht als Bedrohung zu erfassen.



## Begrüßung und Erklärung der Gesprächsregeln

### 7 wichtige Schritte am Anfang

	Thema	mögliche Aussagen/Formulierungen
1.	<b>Begrüßung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorstellung</li> <li>• Lob</li> </ul>	„Mein Name ist .... Würdet ihr euch bitte auch vorstellen.“ Schön, dass ihr euern Streit besprechen wollt.
2.	<b>Gesprächsregeln</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ausreden lassen</li> <li>• Sichtweise erklären</li> <li>• zuhören</li> <li>• respektvoller Umgang</li> </ul>	Jeder darf ausreden und wird von dem anderen nicht unterbrochen. Es spricht immer nur eine Person. Jeder wird den Streit aus seiner Sichtweise erzählen können. Alle versuchen, aufmerksam zuzuhören. Es gibt keine Beleidigungen oder Beschimpfungen.
3.	<b>Mediationsrolle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitung</li> <li>• Regeleinhaltung</li> <li>• gemeinsame Lösungsfindung</li> </ul>	Ich höre Euch aufmerksam zu und leite das Gespräch. Ich achte auf die Einhaltung der Gesprächsregeln. Gemeinsam werden wir dann versuchen, eine Lösung des Problems zu finden.
4.	<b>Ablauf des Gespräches</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sichtweisen</li> <li>2. Verstehen der anderen Position</li> <li>3. Lösungsfindung</li> <li>4. Protokoll</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zuerst werdet ihr nacheinander den Streit aus eurer eigenen Sicht erklären.</li> <li>2. Dann werdet ihr versuchen, die Sicht des anderen zu verstehen.</li> <li>3. Dann versuchen wir gemeinsam eine Lösung zu finden</li> <li>4. Zum Schluss halten wir unser Ergebnis in einem Protokoll fest.</li> </ol>
5.	<b>Vertraulichkeit</b>	Alle Anwesenden behandeln das Gespräch vertraulich. Das bedeutet, alles, was hier gesagt wird, bleibt unter uns. Es sei denn, wir stellen gemeinsam fest, dass zur Klärung oder Lösung des Problems eine weitere Person hinzugezogen werden muss.
6.	<b>Zustimmung</b>	Seid ihr mit den Regeln und dem Ablauf einverstanden?
7.	<b>Zusammenfassung</b> -Wiederholung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nur eine Person spricht.</li> <li>2. Wir hören gut zu.</li> <li>3. Wir beleidigen nicht.</li> <li>4. Wir versuchen, gemeinsam eine Lösung zu finden.</li> <li>5. Das Gespräch ist vertraulich.</li> <li>6. Ihr seid mit dieser Vorgehensweise einverstanden.</li> </ol>



**Die Sichtweisen der Konfliktpartner „sichtbar“ machen.**

**noch einmal 7 Schritte**

	Thema	mögliche Aussagen/Formulierungen
1.	<b>Immer beachten:</b> Einhaltung der Regeln <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dazwischenreden</li> <li>• Beleidigung</li> </ul>	Bitte halte dich an unsere Gesprächsregeln.
2.	<b>Sichtweise A</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reihenfolge festlegen</li> <li>• <b>Nachfragen</b></li> <li>• zum Verständnis</li> <li>• <b>Wiederholen</b></li> <li>• <b>Bedanken</b></li> <li>• für Aussage bei A</li> <li>• für Zuhören bei B</li> <li>• Überleitung</li> </ul>	Wer fängt an? Wer berichtet zuerst, wie er das Problem erlebt hat? Verstehe ich dich richtig, du hast ....  Du bist demnach der Meinung, dass .....
3.	<b>Sichtweise B</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nachfragen</b></li> <li>• <b>Wiederholen</b></li> <li>• <b>Bedanken</b></li> <li>• für Aussage bei B</li> <li>• für Zuhören bei A</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; background-color: #e0e0e0; padding: 5px; transform: rotate(-15deg); display: inline-block;">                         Exkurse:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufmerksames und aktives Zuhören</li> <li>• Konkretisieren</li> <li>• Interessen herausfinden</li> </ul> </div>
4.	<b>Gemeinsamkeiten</b>	5. Zuerst werdet ihr nacheinander den Streit aus eurer eigenen Sicht erklären. 6. Dann werdet ihr versuchen, die Sicht des anderen zu verstehen. 7. Dann versuchen wir gemeinsam eine Lösung zu finden 8. Zum Schluss halten wir unser Ergebnis in einem Protokoll fest.
5.	<b>Unstimmigkeiten</b>	Also, A sagt das aber so...., Oder: B hat das anders empfunden, was denkst du darüber?
6.	<b>Zusammenfassen</b>	Dann fasse ich euer Problem zusammen
7.	<b>Überleitung zur Lösungsfindung</b>	Macht jemand von euch einen Lösungsvorschlag?



**Lösungsfindung und Vereinbarung.**

**noch einmal 7 Schritte**

	Thema	mögliche Aussagen/Formulierungen
1.	<b>Immer beachten:</b> Einhaltung der Regeln <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktpartner müssen stressfrei miteinander reden können.</li> </ul>	Bitte halte dich an unsere Gesprächsregeln.
2.	<b>Lösungsvorschläge sammeln</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Brainstorming</b></li> <li>• Ideen auflisten</li> <li>• Notizen machen für das Protokoll</li> </ul>	Was könnt ihr tun, um das Problem zu lösen? Wer fängt an? Wer macht einen Vorschlag? Was bist du/seid ihr bereit zu tun? Was muss der andere tun/einhalten, damit sich die Situation verbessert? Was erwartest du von dem anderen?  Du bist demnach der Meinung, dass .....
3.	<b>Lösungsvorschläge checken</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• unterschiedliche Lösungsvorschläge vergleichen</li> <li>• Kompromiss finden</li> </ul>	Ist der Vorschlag für dich akzeptable, gut, machbar, fair für euch beide, sinnvoll, realistisch, konkret genug, hilfreich? Kannst du diesem Lösungsvorschlag zustimmen? Welcher Vorschlag oder was an diesem Vorschlag ist gut? Was muss geändert werden? Wird das Problem mit diesem Vorschlag gelöst?
4.	<b>Einigung/Zusammenfassung</b> Beide Konfliktpartner stimmen dem Vorschlag/Kompromiss zu.	Vorschlag/Kompromiss zusammenfassen Dann seid ihr euch darüber einig, dass .....
5.	<b>Einigungsvertrag</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• auf genaue Formulierung achten</li> <li>• Unterschriften einholen</li> <li>• Vereinbarung aushändigen</li> </ul>	Einigung schriftlich genau festhalten: wer macht was bis wann?
6.	<b>Kontrolltermin</b> vereinbaren	Wann wollen/können wir uns (in der nächsten Woche) treffen, um zu sehen, ob die Einigung funktioniert hat?
7.	<b>Dank für die Mitarbeit und Verabschiedung</b>	Ich/wir danke/danken euch für eure Mitarbeit und Bereitschaft eine Lösung /einen Kompromiss zu finden.



## Übersicht

Konfliktpartner A	Mediator	Konfliktpartner B
A ist mit den Gesprächsregeln einverstanden	<b>1. Begrüßung Gesprächsregeln</b> Rolle der Mediation Gesprächsablauf Gesprächsregeln	B ist mit den Gesprächsregeln einverstanden
<b>Sichtweise A</b> A erklärt, wie er den Konflikt sieht, was passiert ist	<b>2. Sichtweisen der Konfliktpartner</b> konkretisieren Interessen erkennen Unstimmigkeiten ausräumen	<b>Sichtweise B</b> B erklärt, wie er den Konflikt sieht, was passiert ist
	<b>3. Der Konflikt ist: .....</b> Mediator fasst den Konflikt zusammen	
A macht Lösungsvorschläge und nimmt Stellung	<b>4. Lösungsfindung</b> Brainstorming Lösungsvorschläge sammeln	B macht Lösungsvorschläge und nimmt Stellung
A stimmt zu	<b>5. Kompromissfindung Einigung</b> Lösungsvorschläge auf Tauglichkeit überprüfen	B stimmt zu
A unterschreibt	<b>6. Vereinbarung</b> Die Vereinbarung wird schriftlich dokumentiert und unterschrieben	B unterschreibt
	<b>7. Verabschiedung</b> „Kontrolltermin“ vereinbaren bedanken	



## A. Richtiges Zuhören

Übung: Versteckte Botschaften „hören“

**Exkurse**  
A. Richtiges Zuhören  
B. Konkretisieren  
C. Umformulieren

### Der „vierohrige“ Empfänger

#### „Selbstoffenbarungsohr“

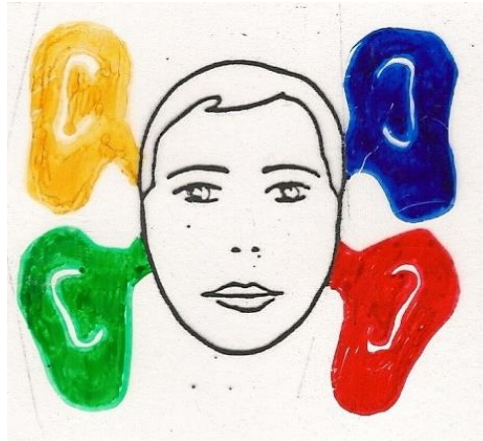
Was ist das für eine/r?  
Was ist mit ihm/ihr

#### „Sachohr“

Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

#### „Beziehungsohr“

Wie redet der/sie eigentlich mit mir?  
Wen glaubt er/sie, vor sich zu haben?



#### „Appellohr“

Was soll ich tun, denken, fühlen?

nach SCHULZ VON THUN, F. Miteinander reden. Bd 1 u 2 rororo Hamburg, 1981/1989

Das Modell des „vierohrigen“ Empfängers zeigt, dass es nicht nur um eine sachliche Nachricht geht, wenn jemand etwas sagt. Vielmehr sind auch andere Botschaften (der Kontext) von großer Bedeutung.

In einem Mediationsgespräch ist es wichtig, das Ereignis **aus der Sicht des/der Betroffenen** zu sehen. Dies gilt besonders für drei Botschaften:

- **Fakten** („Sachohr“): Wie ist der reine Sachverhalt?
- **Gefühle** des/der Berichtenden (Selbstoffenbarungsohr“): Was ist mit ihm/ihr? Wie fühlt sich die berichtende Person in dieser Situation?
- **Anliegen** („Appellohr“): Was will die Person, was andere machen, denken, fühlen sollen?



## Übung: Versteckte Botschaften „hören“ und (mögliche) LÖSUNGEN

### Gruppe 1:

Aufgabe: Versuche aus folgenden Nachrichten alle möglichen Botschaften zu hören.

Nachricht	<b>Lehrer zum Schüler: „Du hast eine Fünf in der Mathearbeit.“</b>
Sachohr	Eine Fünf; 5 von 20 Punkten = 5 sachlich überprüfbar
Beziehungsohr	DU bist ein/e schlechte/r Schüler/in
Appellohr	Lern mehr; streng dich mehr an, ändere das!!!!
Selbststoff- barungsohr	ICH muss dich besser betreuen; ICH bin enttäuscht.

### Gruppe 2:

Aufgabe: Versuche aus folgenden Nachrichten alle möglichen Botschaften zu hören.

Nachricht	<b>Schüler zur Schülerin: „Hast Du einen neuen Pullover? Gab es den auch in anderen Farben?“</b>
Sachohr	neuer Pullover? überprüfbar; andere Farbe überprüfbar
Beziehungsohr	DU hast einen schlechten Farb-Geschmack
Appellohr	Umtauschen; ändere deinen Farb-Geschmack
Selbststoff- barungsohr	Ich mag die Farbe nicht. Ich bin ein Modeexperte.

### Gruppe 3:

Aufgabe: Versuche aus folgenden Nachrichten alle möglichen Botschaften zu hören.

Nachricht	<b>Vater zum Sohn: „Deine Klassenarbeit in Mathe musst Du mir aber noch zeigen, vergiss das nicht!“</b>
Sachohr	Klassenarbeit nicht vergessen vorzuzeigen
Beziehungsohr	DU bist vergesslich, unzuverlässig
Appellohr	An die Arbeit denken!!! Nicht vergessen!!!
Selbststoff- barungsohr	ICH vertraue dir nicht; ich bin genervt: ich habe es satt.

### Gruppe 4:

Aufgabe: Versuche aus folgenden Nachrichten alle möglichen Botschaften zu hören.

Nachricht	<b>Mutter zur Tochter: „Musst Du unbedingt so viel Make up benutzen?“</b>
Sachohr	Behauptung: viel Make-up ??? muss man überprüfen
Beziehungsohr	DU bist hässlich, wenn du dich so doll schminkst
Appellohr	Schmink dich nicht so viel
Selbststoff- barungsohr	ICH mag das nicht, ICH finde das nicht schön. Ich bin erfahren.





## B. Konkretisieren

### Übung Konkretisieren und (mögliche) Antworten

In der Beratungssituation müssen die Aussagen der Ratsuchenden genau verstanden werden, um eine Konfliktsituation richtig beschreiben zu können. Manchmal ist es dazu notwendig die Aussagen zu hinterfragen – zu konkretisieren.

Bsp.	Aussage des Ratsuchenden	Mögliche „Konkretisierung“
1.	„Sie lästert immer über mich!“	ungenauere Angabe: Wann genau, in welchen Situationen, mit oder zu wem
2.	„Nie unterstützt er das, was ich vorhabe.“	Verallgemeinerung: nie? wann nicht; was nicht??
3.	„Da habe ich keine Lust mehr zu.“	Wozu genau? Weshalb?
4.	„Die anderen finden auch, dass sie eine blöde Zicke ist.“	Wer genau? Kannst du erzählen, warum DU sie als eine „blöde Zicke“ empfindest.

## C. Umformulieren, Interessen herausfinden

### Übung Umformulieren/Interesse herausfinden und (mögliche) Antworten

Grundfrage: Welche (verschlüsselten) eigenen Interessen stehen hinter der Nachricht? (Selbstoffenbarungsbotschaft)

Bsp.	Aussage des Ratsuchenden	Mögliche „Umformulierung“ Interesse?
1.	„Daniel quatscht immer Blödsinn über mich.“	Findest du das unangenehm, besorgt dich das?
2.	Nie lassen die mich mitspielen, ich kann garantiert mehr Tore schießen. Die sind doch alle behindert!“	Hältst du dich für einen besseren Spieler? Werden die anderen Spieler bevorzugt, obwohl sie nach deiner Meinung schlechter spielen als du?
3..	„Immer ärgert sie mich, bloß weil ich keine Nike-Turnschuhe habe	Wünschst du dir Nike-Turnschuhe?
4..	„Die schleimt sich doch immer bei den Lehrern ein.“	Hast du Angst, dass sie sich dadurch einen Vorteil verschafft?
5.	„Immer will sie es allen Recht machen und mit mir redet sie nur, wenn gerade niemand anders da ist.“	Fühlst du dich von der Freundin vernachlässigt/zu wenig beachtet?
6.	„Tom hat abgeschrieben in der Arbeit und die Lehrerin hat mich angemacht, weil wir die gleichen Fehler haben.“	Du willst nicht, dass er abschreibt? Hast du Angst, bei der Lehrerin in ein schlechtes Licht zu geraten? Erhoffst/Erwartest du mehr Ehrlichkeit von deinem Sitznachbarn?
7.	„Sie ist ne feige Petze, mit der will ich nichts zu tun haben.“	Du magst es nicht, wenn jemand rumpetzt.
8.	„Der nervt total. Nach jeder Stunde fragt er mich, was wir aufhaben.“	Du bist davon genervt, dass er nicht selbständig ist.



## Themenbeispiele für Übungsgespräche

- In den Beispielen für A., B. ... Namen vergeben.
- Für alle Gespräche den Gesprächsablauf für Streitschlichter/innen berücksichtigen
  - von der Gesprächseinleitung bis zur Vereinbarung -
- Gut – aktiv! – zuhören; nachfragen, umformulieren, konkretisieren
- Interessen und Motive herausfragen
- Gemeinsam eine Lösung erarbeiten/einen Konsens finden
- Abschlussvereinbarung

<b>1.</b>	<p>Helga erhält seit längerer Zeit beleidigende WhatsApp-Nachrichten von Egon.</p> <p>Sie kann alle Beleidigungen auf ihrem Handy vorzeigen. Beispiele: „Eh, du alte Schlampe“, „Du hast heute wieder richtig beschissen ausgesehen, du könntest glatt Model für Frankensteins Frau sein.“</p> <p>Egon sieht seine Nachrichten nicht als Beleidigungen. Er behauptet, alles sei völlig normal, so würde man heutzutage miteinander reden. Helga bringt Egon zu den Mediatoren mit.</p>
<b>2.</b>	<p>In der Schülerfirma „Gutes Essen“ gibt es Abrechnungsprobleme mit den Einkaufsbelegen. Tanja hat Elisabeth im Verdacht, dass sie die Einkäufe nicht richtig abrechnet und sich heimlich noch Süßigkeiten kauft. Tanja will zunächst nicht zum Lehrer gehen, sondern alles mit Elisabeth bei den Mediatoren besprechen, damit der Fehlbetrag ausgeglichen werden kann und die Kasse in Zukunft stimmt.</p>
<b>3.</b>	<p>A. ist Mitarbeiter in einer Schülerfirma und wird ständig von B „angemacht“. Er hat das Gefühl, B mag ihn nicht. Zusammen stellen sie Schlüsselanhänger aus Leder her. B findet seine Entwürfe „Scheiße“. B kritisiert die handwerkliche Verarbeitung und sagt, das ließe sich nicht verkaufen. A findet seine Produkte aber gut und will nicht länger von B „runtergeputzt werden“. Daher bringt A B zu den Mediatoren.</p>
<b>4.</b>	<p>Erwin hatte seinem Klassenkameraden Otto 5,00 € geliehen. Erwin verlangt seit drei Wochen das Geld zurück und wird von Otto ständig mit leeren Besprechungen vertröstet. Inzwischen behauptet Otto sogar, Erwin habe ihm das Geld geschenkt.</p> <p>Erwin bringt Otto zu den Mediatoren mit.</p>
<b>5.</b>	<p>A. verlangt von B. er solle nachmittags die Hausaufgaben als Foto in der WhatsApp-Gruppe verschicken. B. ist der beste Schüler in der Klasse; er will das aber nicht machen. Er wendet sich an die Streitschlichter und kommt mit A. in die Sprechstunde.</p>



## Gesprächsbeurteilung

Mediator	Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3
<b>1. Begrüßung</b> <b>Gesprächsregeln</b> Rolle der Mediation Gesprächsablauf Gesprächsregeln			
<b>2. Sichtweisen der Konfliktpartner</b> konkretisieren Interessen erkennen Unstimmigkeiten ausräumen			
<b>3. Der Konflikt ist: .....</b> Mediator fasst den Konflikt zusammen			
<b>4. Lösungsfindung</b> Brainstorming Lösungsvorschläge sammeln			
<b>5. Kompromissfindung</b> <b>Einigung</b> Lösungsvorschläge auf Tauglichkeit überprüfen			
<b>6. Vereinbarung</b> Die Vereinbarung wird schriftlich dokumentiert und unterschrieben			
<b>7. Verabschiedung</b> „Kontrolltermin“ vereinbaren bedanken			

### Literaturverzeichnis:

Ammermann, E.; Leins, A. Schüler werden Streitschlichter. Care-Line 2005

Faller, K.; Kerntke, W.; Wackmann, M. Konflikte selber lösen. Mediation für Schule und Jugendarbeit. Verlag an der Ruhr, 1996

Schulz von Thun, F. Miteinander reden. Bd 1 u 2 rororo Hamburg, 1981/1989

