

Konfliktmanagement an Schulen



Auf ins Leben.

Inhalt



Konfliktmanagement
an Schulen

Von einer verbesserten Konfliktkultur profitieren alle Interview mit Sylvia Löhrmann, NRW-Ministerin für Schule und Weiterbildung	04
Mediation macht Schule Förderprojekt ermöglicht nachhaltige Einführung von Konfliktmanagement	06
Mediatorinnen aus Überzeugung Für Projektbegleiter AVACOM ist Konfliktlösung tägliche Praxis	10
Konflikte verlagern sich in die virtuelle Welt Gespräch mit der Cybermobbing-Expertin Dr. Catarina Katzer	14
Wir machen uns auch an Schulen für Prävention stark ARAG Vorstandsvorsitzender Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender im Interview.....	17

Was geht ab in Schulen?



Nach der Stunde nimmt sie Louisa (13) zur Seite. Sie, die Einserkandidatin, erzählt unter Tränen, dass sie von den anderen wegen ihrer guten Noten gehänselt und beleidigt wird. In der Klasse, auf dem Schulweg, im Internet. „Alle gegen die

»Jeden Morgen ist mir schlecht. Schon an der Bushaltestelle geht's los: Jungs aus meiner Klasse machen mich fertig wegen meinem Aussehen.«

Hanna, 13 Jahre, Gymnasiastin

Streberin“ heißt die Gruppe bei Facebook. Die Lehrerin reagiert und vereinbart mit allen Beteiligten einen Gesprächstermin. Wie und womit begegnet man solchen Konfliktsituationen am besten? Wann fängt Mobbing an – und wie lassen sich solche Strukturen durchbrechen?

Genau hier setzt das innovative Förderprojekt der ARAG SE mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Weiterbildung NRW an. Denn so viel ist klar: Konflikte unter Schülerinnen und Schülern wird es immer geben. Doch sie werden dann zu einem Problem, wenn sie nicht gelöst werden, sich immer mehr zuspitzen oder gar eskalieren. Daher gilt es, frühzeitig auf Intervention und Prävention zu setzen.

In dieser Broschüre lesen Sie alles zum neuen Schulprojekt: Interviews, Meinungen, Daten und Fakten beleuchten das Thema Konfliktmanagement und Mediation. ●

Englischstunde, 8. Klasse, Gesamtschule. Gerade liegen die frisch korrigierten Arbeiten auf dem Tisch der Schülerinnen und Schüler. Die Lehrerin geht den Stoff für die Korrektur durch. Doch die Mädels da hinten in der letzten Reihe interessiert

»In jeder Pause geh'n die auf mich los: Schläge auf den Oberarm, Schubsen, in den Hintern treten. Die nennen das Spaßkloppe, aber ich halt das nicht mehr aus.«

Paul, 11 Jahre, Realschüler

das wenig. Vier von ihnen „dissen“ unentwegt eine Klassenkameradin in der Reihe vor ihnen, die geduckt über ihrem Heft sitzt. „Du Opfer“ ist da noch die harmloseste Bezeichnung. Die Lehrerin greift ein und sorgt zunächst für Ruhe.



Seit Jahren sind die Schulen in Nordrhein-Westfalen beim Thema Streitschlichtung hoch engagiert – getragen durch den großen persönlichen Einsatz von Lehrkräften, Eltern und Schülern. Die vielfältigen Aktivitäten werden nun mit dem innovativen Projekt „Konfliktmanagement an Schulen“ weitergehend unterstützt und gefördert, wie Sylvia Löhrmann, NRW-Ministerin für Schule und Weiterbildung, im Interview erläutert.

Von einer verbesserten Konfliktkultur profitieren alle



Sylvia Löhrmann,
Ministerin für Schule und Weiterbildung sowie stellvertretende
Ministerpräsidentin des Landes
Nordrhein-Westfalen

Frau Ministerin Löhrmann, warum ist Konfliktprävention beziehungsweise Mediation an Schulen heutzutage so wichtig?

Wo Menschen zusammenleben, können Konflikte entstehen. In der Schule lernen die Kinder und Jugendlichen nicht nur Fachgebiete wie Mathematik, Physik oder die Fremdsprachen kennen. Sie lernen auch den Umgang mit den Mitschülerinnen und Mitschülern.

Schülerinnen und Schüler können durch Mediation lernen, dass Streit und Auseinandersetzungen auf eine gute Art und Weise gelöst werden können. Sie erweitern ihre sozialen Kompetenzen und gewinnen ein höheres Selbstbewusstsein. Jede Ausbildungsstunde, die in Konfliktprävention investiert wird, zeichnet sich dadurch aus, dass wesentlich weniger Zeit für die Lösung von eskalierten Konflikten aufgewendet werden muss.

Kinder und Jugendliche sind heute in verschiedenen Medien und Computerspielen sehr viel mehr Szenen mit Gewalt und Aggressionen ausgesetzt. Hierdurch entsteht die Notwendigkeit, den Umgang mit Aggressionen und Gewalt auf neue Art zu lernen. Die Mediation ist ein ideales Verfahren, um die Ursachen und Auswirkungen von Aggressionen und Konflikten verstehen und lösen zu lernen.

Wo muss hier ganz konkret angesetzt werden, wo sehen Sie besonderen Handlungsbedarf?

Im Schulleben gibt es eine Fülle von unterschiedlichen Konfliktsituationen. Die Konfliktfelder reichen von Beleidigungen über Mobbing bis hin zu körperlicher Gewalt. Alle großen Konflikte haben einmal klein begonnen. Die Chance von Mediation

an der Schule besteht darin, Konflikte frühzeitig zu erkennen und zeitnah und angemessen zu reagieren. Die Ausbildung von Schülerinnen- und Schülermediatoren ist ein Schlüssel für selbstverantwortete Konfliktlösung.

Inwieweit kann das innovative, breit angelegte, vom Schulministerium unterstützte Förderprojekt der ARAG SE die Lehrkräfte nachhaltig unterstützen? Welche konkreten Vorteile sehen Sie für die beteiligten Schulen?

In dem Förderprojekt werden alle am Schulleben Beteiligten in ein gemeinsames Projekt eingebunden. Sie erhalten eine qualifizierte Ausbildung in Mediation nach gesetzlich geregelten Qualitätsstandards. Alle profitieren von einer verbesserten Konfliktkultur an ihrer Schule. Eltern werden aktiv in den Schulalltag integriert. Fachkräfte für Schulsozialarbeit können ihren Umgang mit Konflikten noch weiter professionalisieren. Lehrerinnen und Lehrer müssen weniger Konflikte lösen und können dadurch störungsfreier unterrichten. Die Ausgebildeten können nach Absolvierung eines Aufbaumoduls ein staatlich anerkanntes Mediationszertifikat bekommen. Schülermediatorinnen und Schülermediatoren haben bessere Chancen bei der Bewerbung um einen Ausbildungs- beziehungsweise Arbeitsplatz. Schulmediation kann für Schulen ein Alleinstellungsmerkmal darstellen und ein Kriterium für die Schulwahl werden.

Was erwarten Sie und Ihr Ministerium langfristig von diesem bundesweit einmaligen Aus- und Weiterbildungsprojekt?

Ich freue mich, dass die Partner sich für mindestens vier Jahre verpflichtet haben, dieses Projekt durchzuführen. Hierdurch ist gewährleistet, dass dieses Förderprojekt keine Eintagsfliege ist, sondern nachhaltig umgesetzt wird. Besonders wün-

»Mediation ist ein Schlüssel für selbstverantwortete Konfliktlösung.«

schenswert ist, dass Schulen in NRW die Möglichkeit haben, in den nächsten Jahren an diesem Förderprojekt teilzunehmen. Inhaltlich erhoffen wir uns, dass sich durch Mediation und Konfliktprävention das Schulklima insgesamt verbessert. Und dass unsere Kinder und Jugendlichen auch im Umgang mit Konflikten für ihre spätere Berufsausbildung und auch in ihrem privaten Leben profitieren. Wir wünschen dem Projekt so viel Erfolg, dass es auch über den aktuellen Zeithorizont hinaus weitergeführt werden kann. ●

Vielfältige Vorteile für Projekt-Schulen

Eine gute Schulkultur und ein gutes Klima: Das sind optimale Grundvoraussetzungen beim Lehren und Lernen. Und genau diese fördert das innovative Schulprojekt in NRW. Durch das Förderprojekt ergeben sich für die teilnehmenden Schulen eine Vielzahl von Vorteilen. Sie profitieren von:

- + nachhaltiger Konfliktkultur und Gewaltprävention
- + kostenfreier Qualifizierung ihrer pädagogischen Fachkräfte nach anerkannten Standards
- + zeitlicher Entlastung durch klare Strukturen und Verantwortlichkeiten für Konfliktbearbeitung
- + kompletter Projektdurchführung und -begleitung durch erfahrene Mediatoren
- + Stärkung der Eigenverantwortlichkeit von Schülerinnen und Schülern
- + mehr Zufriedenheit durch Konfliktrückgang im Kollegium und Verbesserung des Schulklimas
- + verbesserter Kooperation mit Eltern und Schülern
- + Wettbewerbsvorteil bei der Schülergewinnung



Wenn zwei sich streiten, hilft ein Dritter. Dies können Lehrkräfte sowie Fachkräfte für Schulsozialarbeit oder Eltern sein, die zu Schulmediatoren ausgebildet wurden. Sie geben dann ihr Wissen an SchülerInnen weiter, die ihrerseits als Konfliktlotsen mit beiden Parteien eine faire und konstruktive Lösung des Konfliktes herbeiführen.

Einen fairen Umgang miteinander fördern, wirksame Mechanismen zur Konfliktlösung etablieren, Gewalt vorbeugen. Diese drei Ziele stehen für das innovative Förderprojekt: Lehrer, Eltern und Fachkräfte für Schulsozialarbeit werden als Schulmediatoren und von ihnen später die Schüler als Konfliktlotsen ausgebildet. Ein Projekt, ein Prädikat: pädagogisch wertvoll.

Mediation macht Schule

Im März 2014 ging es los. Seitdem nahmen 65 allgemeinbildende Schulen und Berufskollegs aus verschiedenen Schulbezirken in NRW teil. Danach wird das Aus- und Weiterbildungsprojekt "Konfliktmanagement an Schulen" in den Folgejahren an bis zu weiteren 30 Schulen jährlich durchgeführt. Bundesweit neuartig ist nicht nur die Größe des Projektes, sondern auch sein Inhalt. Einzelne Ansätze zu Streitschlichtung oder Konfliktprävention existieren bereits an Schulen. Neu ist die Einführung flächendeckender Qualitätsstandards von Konfliktmanagement-Strukturen, Präventions- und Interventionsmaßnahmen. Das sind umfassende Projektangebote, von denen alle Beteiligten gleichermaßen profitieren: Lehrer, Schüler und Eltern.

„Wir fördern die Verankerung von Mediation in das Schulprogramm und stoßen damit nachhaltige Veränderungen für ein besseres Schul- und Lernklima an“, unterstreicht Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender, Vorstandsvorsitzender der ARAG SE (siehe Seite 17). Das Düsseldorfer Familienunternehmen ist Initiator und Förderer des Projektes, das das NRW-Schulministerium (Seite 4) unterstützt und durch erfahrene Ausbilderinnen der AVACOM inhaltlich begleitet wird. AVACOM übernimmt die Ausbildung der Teilnehmer aus den Schulen direkt vor Ort. Anerkannte Mediatorinnen stimmen sich mit den Schulen über die jeweiligen Schwerpunkte individuell und nach Bedarf ab. Dabei kann das Projekt an vorhandene Aktivitäten anknüpfen, diese vertiefen oder auch neue Angebote anstoßen.

Von besonderer Bedeutung ist die enge Zusammenarbeit aller Beteiligten. So erhalten beispielsweise zwei bis vier Lehrkräfte pro Schule, eine Fachkraft für Schulsozialarbeit sowie zwei Vertreter der Elternschaft eine 80-stündige Ausbildung zum Schulmediator. Die kostenlose Qualifizierung erfolgt nach den gesetzlichen Vorschriften und den bundesweit anerkannten Standards des Bundesverbandes Mediation. Dabei lernen Lehrerinnen und Lehrer unter anderem, im Schulalltag professionell mit verschiedenartigen Konflikten umzugehen, sei es mit verbalen oder körperlichen Auseinandersetzungen, Mobbing oder Bullying. Zudem wird auch die Frage beantwortet, wie sich Probleme sowie konfliktgeladene Dynamiken in Klassen und Gruppen frühzeitig erkennen lassen – und wie diesen wirksam begegnet werden kann. Im Anschluss an ihre Mediationsausbildung übernehmen die so qualifizierten Lehrer die Konfliktlotsenausbildung der Schülerinnen und Schüler. Neben einer Implementierungsbegleitung durch erfahrene Praktiker gehören auch Trainings der sozialen Kompetenz von Schülern sowie eine abschließende Auswertung und Supervision zum Projekt.

„Wichtig ist, die Schulgemeinschaft als Ganzes mit ins Boot zu holen, damit alle in Konfliktlösungskompetenz kommen und diese leben“, sagen Juliane Wünschmann und Barbara von Petersdorff-Campen, Mediatorinnen und AVACOM-Leiterinnen (siehe Seite 10 ff.): „Dabei orientieren wir uns am jeweiligen Konfliktumfeld der Schulen und vermitteln konkretes Know-how, um Mediation zu implementieren.“ Nur das →



gewährleiste eine nachhaltige Konfliktintervention und -prävention. Denn wie wichtig und wirksam derartige Maßnahmen sind, belegen auch wissenschaftliche Untersuchungen.

„Als Folge umfangreicher und intensiver Präventionsbemühungen der letzten Jahre hat Gewalt unter Jugendlichen in Deutschland abgenommen, auch wenn in den Medien vielfach ein völlig anderes, dramatisierendes Bild gezeichnet wird“, sagt Prof. Dr. Wolfgang Melzer von der Fakultät für Erziehungswissenschaften der TU Dresden. Er ist Hauptverantwortlicher einer Untersuchung zu „Mobbing und Gewalt an Schulen – Entwicklungstrends von 2002 bis 2010“. Die Daten wurden im

Rahmen der HBSC-Studie „Health Behaviour in School-aged Children“ im Auftrag der Weltgesundheitsorganisation (WHO) erhoben. Die Studie kommt zu dem Schluss, dass sich „dank vielfacher Anstrengungen insgesamt eine eindeutige Verbesserung feststellen lasse, die Anlass zu vorsichtigem Optimismus gibt.“ Es bedürfe aber auch zukünftig weiterer systematischer und zielgruppengerechter, präventiver Maßnahmen.

Mit dem Mediationsprojekt läuft nun in NRW ein breit aufgestelltes Projekt, das Konfliktmanagement und Prävention auf vielfältigen Ebenen zum Fokusthema macht. ●

» Fairen Umgang lernen«

»Auch Streiten will gelernt sein. Daher finde ich die Idee, das Thema mit dem neuen NRW-Förderprojekt so breit anzulegen, großartig. Denn davon profitieren alle – Schüler, Lehrer und Eltern. Was wichtig ist: Streit ist nicht immer schlecht! Man muss nur lernen, richtig, fair und konstruktiv damit umzugehen. Die Schüler lernen dabei viel, auch über sich selbst. Und auch mir als Lehr-

erin hat die Ausbildung zur Streitschlichterin für die alltägliche Arbeit sehr viel gebracht.«



Sabine Ophuisen ist Lehrerin für Französisch und evangelische Religion am Dietrich-Bonhoeffer-Gymnasium in Bergisch Gladbach. Sie bildet gemeinsam mit zwei Kollegen Schülerinnen und Schüler der 8. Klassen zu Konfliktlotsen aus.

Schulkultur trägt zur Prävention bei

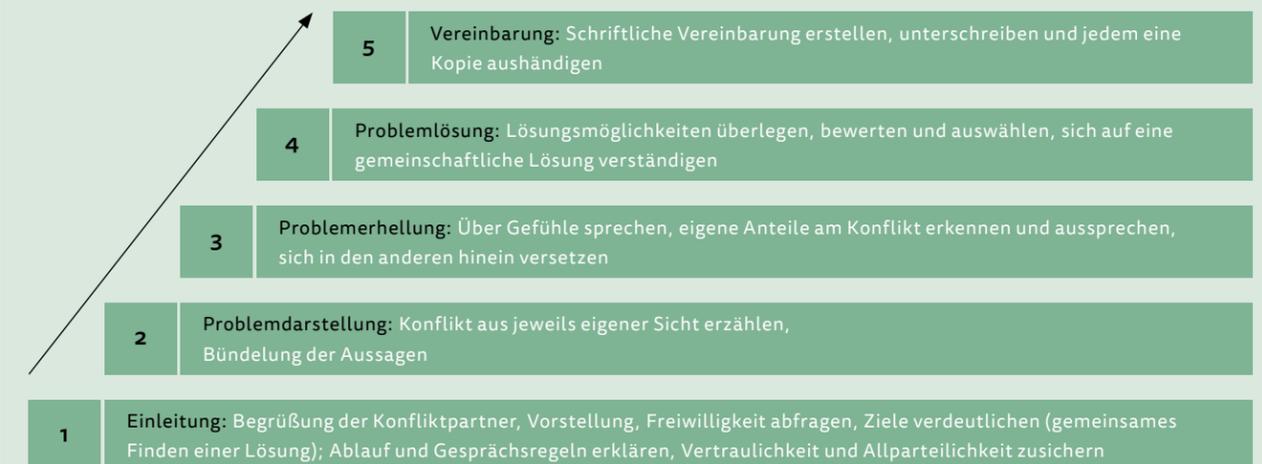
Schulen spielen eine wichtige Rolle bei Konfliktmanagement und -prävention. „Diese Bemühungen tragen dazu bei, dass Gewalt unter Kindern und Jugendlichen hierzulande sogar abgenommen hat“, sagt Prof. Dr. Wolfgang Melzer, renommierter Schulforscher und Professor für Erziehungswissenschaften an der TU Dresden. Hier seine Expertenmeinung: »Schule ist nicht nur ein Ort, an dem Aggression und Gewalt stattfinden, sondern sie bietet einen idealen Raum für Präventionsmaßnahmen. Hinzu kommt, dass Probleme nicht nur von außen verursacht werden – wie durch Gewalterfahrungen in der Familie, exzessiven Medienkonsum oder negative Peer-Einflüsse – und in die Schule ‚hinüberschwappen‘. Schulkultur und Schulklima stellen ebenfalls Risikofaktoren dar, beziehungsweise können diese auch umgekehrt durch ihre Verbesserung zur Prävention beitragen. Konfliktmanagement muss daher immer im Kontext der Schulentwicklung stattfinden. Prävention in der Schule sollte kontinuierlich durchgeführt werden. Der Großteil des Kollegiums ist einzubeziehen und die Maßnahmen müssen strukturell verankert sein, beispielsweise im Schulprogramm. Nur so lassen sich nachhaltige Effekte erzielen. Prävention ist dann besonders wirkungsvoll, wenn sie von Schülern verantwortlich mitgetragen wird (‚Peer-Kapital‘), die außerschulische Umwelt einbezogen wird und eine Vernetzung mit kompetenten Partnern stattfindet.«



Prof. Dr. Wolfgang Melzer,
Fakultät Erziehungswissenschaften
Technische Universität (TU) Dresden,
Fachautor diverser Publikationen zu
Gewalt/Gewaltprävention in Schulen

Fünf Schritte zur Konfliktlösung

Freiwillig, eigenverantwortlich und gemeinschaftlich: Dies sind die Voraussetzungen für eine gelungene Mediation. Dabei kann das Verfahren wie folgt ablaufen:



Eine erfolgreiche Mediation basiert für sie auf Technik und Haltung: Für Juliane Wünschmann und Barbara von Petersdorff-Campen ist die Konfliktlösungsmethode seit Jahren Beruf und Berufung zugleich. Wenn Mediation in NRW Schule macht, fließt die Erfahrung und Expertise der beiden AVACOM-Geschäftsführerinnen mit ein. AVACOM ist beim ARAG Förderprojekt für das Ausbildungskonzept sowie die Durchführung verantwortlich.

Mediatorinnen aus Überzeugung

Ob im Schulalltag oder im Wirtschaftsleben – in hunderten unterschiedlichster Fälle haben Juliane Wünschmann und Barbara von Petersdorff-Campen Konflikte mithilfe der Mediation gelöst. Das Konfliktlösungsinstrument ist für Beide probates Werkzeug und wichtige Herzensangelegenheit. Von der Kompetenz der Mediationsausbilderinnen profitieren die beteiligten Schulen des ARAG Förderprojektes: AVACOM übernimmt die Qualifizierung vor Ort.

Sie sorgt für Klärung, Klarheit und Entlastung: Eine Mediation zeigt die Möglichkeit auf, Wege zu fin-

den, um konfliktfrei miteinander umzugehen und eine konstruktive, friedliche, gemeinsame Lösung zu erarbeiten. „Mediation klärt. Das von den Parteien eigenverantwortlich erarbeitete Ergebnis bringt den Beteiligten eine greifbare Perspektive fürs Miteinander“, sagt Juliane Wünschmann, die seit Jahren erfolgreich in Schulen mediiert und gemeinsam mit Barbara von Petersdorff-Campen das Ausbildungskonzept für das ARAG Förderprojekt erstellt hat. Auch Barbara von Petersdorff-Campen, die wie ihre Kollegin früher als Rechtsanwältin tätig war, sieht in der Mediation an Schulen eine „Riesenchance“. →

»Akzente für die Zukunft setzen«

Sosan Azad (Diplom-Sozialpädagogin) ist seit über 15 Jahren Mediatorin und seit einem Jahrzehnt als anerkannte Ausbilderin tätig. Beim „ARAG Fachschultag 2016“ war sie als Moderatorin im Einsatz. Die Bedeutung von Mediation und interkulturellem Konfliktmanagement bewertet sie wie folgt: „Wer heute interkulturelle Konflikte in Schulen erfolgreich löst, setzt entscheidende, wichtige Akzente für die Zukunft. Schulen sind ein Abbild unserer Gesellschaft: Hier treffen immer mehr Kinder und Jugendliche aus verschiedenen Ländern aufeinander. Der Informationsstand und die Erfahrungen mit anderen Kulturen sind unterschiedlich, die Meinungen und Haltungen variieren. Dort gilt es anzusetzen und Wege auszuarbeiten, um gemeinsam Konflikte zu lösen und somit klar aufzuzeigen, dass kulturelle Unterschiede miteinander vereinbar sind.“



Juliane Wünschmann und Barbara v. Petersdorff-Campen, Geschäftsführerinnen AVACOM

Denn: „Wenn Schülerinnen und Schüler früh den Umgang mit Konflikten lernen, andere Sichtweisen erkennen und akzeptieren, können sie dies ins Leben und damit in die Gesellschaft tragen.“ Für beide AVACOM-Geschäftsführerinnen ist das ARAG Förderprojekt daher ein großartiger Ansatz, Mediation „lebendig und erlebbar zu machen“ und somit in die Breite zu tragen.

Auf Mediation setzt die ARAG SE schon seit Jahren (siehe S. 17): Als einer der ersten Versicherer auf dem deutschen Markt hat das Familienunternehmen das Thema intensiv vorangetrieben: Die Mediation ist als fester Leistungsbestandteil im Rechtsschutz verankert und für ARAG Versicherte als zeit- und nervensparende Konfliktlösung ohne Kadi kostenfrei. Dabei baut die ARAG auch auf eigene Inhouse-Mediatoren, deren Service-Qualität 2015 vom TÜV Saarland ein „sehr gut“ erhielt.

Schnelle und faire Lösungen

Gemeinsam ein Ziel anzusteuern, bei dem ein neutraler, allparteilicher Dritter vermittelt – das ist Inhalt der Mediation und Kern der Arbeit von Barbara von Petersdorff-Campen sowie Juliane Wünschmann. Beide stehen nicht nur hinter AVACOM, sondern engagieren sich seit Jahren federführend im Vorstand der gemeinnützigen MediationsZentrale München e.V. (MZM, siehe

MZM: Ehrenamtlich im Einsatz

Die Mediationszentrale München e.V. (MZM) macht sich seit über zehn Jahren auf vielfältige Weise für die Förderung der Mediation stark. Neben der Organisation von Veranstaltungen und Vorträgen, vermittelt sie Mediatoren und implementiert zudem Schulmediation im Großraum München. Wöchentlich sind 40 Mediatoren ehrenamtlich an 24 Schulen tätig. Seit Herbst 2016 wird die engagierte Arbeit von der ARAG SE finanziell gefördert.

Kasten). Seit 2010 trägt Juliane Wünschmann mit ihrem Konzept „MZM Schulmediation“ professionelles Konfliktmanagement und Mediation im Großraum München erfolgreich in die Schulen. Das von der ARAG initiierte und bereits seit 2014 erfolgreich durchgeführte Projekt „Konfliktmanagement an Schulen“ wird vom Schulministerium NRW unterstützt. Ziel ist es, an allgemeinbildenden Schulen und Berufskollegs in verschiedenen Schulbezirken Nordrhein-Westfalens flächendeckende Qualitätsstandards von Konfliktmanagement-Strukturen einzuführen.

Mediation ist in Schulen, aber auch bundesweit auf dem Vormarsch. Dies liegt laut Barbara von Petersdorff-Campen unter anderem am deutschen Mediationsgesetz, das seit Juli 2012 in Kraft ist: „Das Gesetz hat das Bewusstsein für Mediation erhöht und die Nachfrage nach Mediation wesentlich beschleunigt.“ Damit gehen auch hohe Anforderungen an die Ausbildung von Mediatoren einher. Diesen wird auch Barbara von Petersdorff-Campen gerecht, die nach den Richtlinien des BMEV (Bundesverband Mediation e.V.) ausgebildet ist. Darüber hinaus arbeitet Barbara von Petersdorff-Campen rund um das Thema Mediation als Dozentin an der Universität Passau und ist als Ausbilderin für Mediation sowie als Führungskraftetrainerin für Kommunikation und Konfliktlösung tätig. Juliane Wünschmann ist durch ihre spezielle Mediationsexpertise im Bereich Schule

bekannt. In dem Ende 2016 veröffentlichten großen „Praxishandbuch Mediation“ (Springer Verlag) ist ihr Fachbeitrag zum Thema „Mediation in Schulen“ zu lesen. Beide sind zudem Systemischer Coach, außerdem hat auch Juliane Wünschmann viele Jahre Wirtschaftsmediatoren ausgebildet. Ihr Fokus liegt nun auf Mediation und Beratung im Kontext Schule und Familie.

Mediations-Ausbildung an Schulen

Apropos fundierte Ausbildung: Darum dreht sich beim ARAG Förderprojekt „Konfliktmanagement an Schulen“ alles. Hier fließen Fachwissen und Know-how der AVACOM-Expertinnen ein. Die Qualifizierung der Lehrerinnen und Lehrer, Eltern und Fachkräfte für Schulsozialarbeit ist dank der Unterstützung der ARAG kostenfrei. Sie dauert insgesamt 80 Stunden plus zwei Supervisionsterminen und erfolgt nach bundesweit anerkannten

Standards. In einem Folgeschritt findet dann nach Abschluss der Ausbildung der Transfer auf die Schülerinnen und Schüler statt: Diese werden von Lehrern zu Konfliktlosen ausgebildet.

Die Teilnehmer werden direkt vor Ort von AVACOM qualifiziert. „Jede Schule ist so einzigartig wie es jeder Mediationsfall ist. Daher richten wir uns an den Bedürfnissen der Schulen aus“, so Barbara von Petersdorff-Campen. Die Ausbildung vermittelt Wissen, Techniken und praktische Erfahrungen: „Selbstreflexion und eine mediative Haltung bilden die Grundlage. Wichtig ist für uns der Bezug zum Alltag der Teilnehmer und die Umsetzbarkeit des Erlernten“, ergänzt Juliane Wünschmann. Denn nur so lasse sich die nachhaltige Grundidee des Projekts auch realisieren: Konfliktmanagement und Mediation in den Strukturen der Schule zu verankern und als festen Teil im Schulprogramm zu implementieren. Dabei kann an bereits vorhandene Aktivitäten der Schulen angeknüpft werden. ●

Das große Potenzial der Mediation – auch für Schulen

Das Prinzip – zwischen zwei streitenden Parteien mit Hilfe eines unabhängigen Dritten zu vermitteln – hat sich schon bei den Phöniziern bewährt: Die lösten im ersten vorchristlichen Jahrtausend so ihre Streitigkeiten. Als Alternative zum Gerichtsverfahren gibt es die Mediation in Deutschland erst seit den 1980er Jahren. Heutzutage hat sich die außergerichtliche Konfliktlösung etabliert und wird immer populärer, denn sie hilft langwierige und teure Prozesse zu vermeiden.

Gerade in Bereichen, in denen die Ausgangssituation emotional belastet ist, setzt sich die Mediation immer mehr durch: sei es im Familien- oder Erbrecht, bei Konflikten mit dem Arbeitgeber oder Streitigkeiten unter Nachbarn. Es gibt im besten Fall nur Gewinner und keinen Verlierer, beide Konfliktparteien erzielen eine gemeinsame Lösung und können danach unbelasteter miteinander umgehen. Hohe Erfolgsquoten und hohe Zufriedenheitswerte untermauern die Wirksamkeit der Konfliktlösung ohne Kadi. Die ARAG bietet seit Jahren für ihre Kunden Mediation an: In bis zu 80 Prozent der Fälle ist sie erfolgreich. Und Kundenzufriedenheits-Befragungen der ARAG zeigen, dass 89 Prozent der Befragten jederzeit wieder eine Mediation in Anspruch nehmen würden.

Die freiwillige, eigenverantwortliche und gemeinschaftliche Konfliktlösung steht im Fokus der Mediation. Dieses Prinzip lässt sich genauso effektiv an Schulen einsetzen. Zumal sich hier das Gros der Probleme, Streitereien und Konflikte auf Beziehungsebene abspielt. „Schulen sind Spiegel unserer Gesellschaft-mit all ihren sozialen, kulturellen und familiären Unterschieden. Deshalb ist es wichtig, hier Kinder und Jugendliche früh zu erreichen, damit sie sowohl die Mediation als auch die mediative Haltung kennenlernen“, sagt Juliane Wünschmann. Und Barbara v. Petersdorff-Campen ergänzt: „Mediation ist eine große Chance für unsere Gesellschaft-und heute wichtiger denn je, denn Mediation ist eine Form von Friedensarbeit. Gerade deshalb ist es essenziell, diese Arbeit in Schulen zu leisten.“

»Prävention ist das A und O«

»Die Kinder kommen mit den unterschiedlichsten Problemen zu uns. Das reicht von Zickereien, Rempelen bis hin zu üblen Beschimpfungen. Seit es Handys und vor allem WhatsApp gibt, haben Ausgrenzungen und Beleidigungen zugenommen. Es ist wichtig, dass die Jugendlichen Anlaufstellen wie uns oder die Streitschlichter haben, denn oft sind sie mit der Lösung ihrer Konflikte überfordert. Wir können vieles abfangen, weil wir direkt vor Ort sind und mit allen Beteiligten direkt eine Lösung herbeiführen oder aber in die Wege leiten können. Das Wichtigste ist es, die Kinder ernst zu nehmen, sie zu stärken und ihnen Hilfen an die Hand zu geben. Denn Prävention ist für ein gutes Schulklima und einen fairen Umgang miteinander das A und O.«



Annette Pohl (r.) und Andrea Möhring-Richter sind Fachkräfte für Schulsozialarbeit an der Adolf-Reichwein-Realschule und an der Holzkamp-Gesamtschule in Witten. Das eingespielte Duo ist nicht nur Ansprechpartner für Schüler, Eltern und Lehrer bei Konflikten, sondern konzipiert und leitet verschiedene, jahrgangübergreifende Gruppenprojekte.

Herausgeber:
ARAG SE
Konzernkommunikation/Marketing
ARAG Platz 1, 40472 Düsseldorf

Verantwortlich:
Kathrin Köhler

Redaktion:
Anja Pieper,
Anja Scheve

Layout & Realisation:
Rolf Erbach,
erbach-com,
Köln

Fotos:
Andreas Fechner,
Sabine Ophuisen (S. 8),
Prof. Dr. Wolfgang Melzer (S. 9),
Elvira Peter (S. 11)
Anja Scheve (S. 13)
Dr. Catarina Katzer (S. 15),
ARAG (S. 17/19)

Druck:
VD Vereinte Druckwerke GmbH,
Neuss



Herabsetzende Kommentare, Gerüchte und Verleumdungen: Was früher auf dem Schulweg oder -hof geschah, spielt sich heute oft vor aller Augen und ungeschützt im Internet ab. Mobbing hat sich verändert und läuft neben der realen zunehmend in der virtuellen Welt ab. Darüber sowie über die Auswirkungen auf Schüler, Lehrer und Eltern sprachen wir mit der Cybermobbing-Expertin Dr. Catarina Katzer.

Konflikte verlagern sich in die virtuelle Welt

Frau Dr. Katzer, sprechen wir bei Mobbing und Cybermobbing von ähnlichen Problemfeldern? Cybermobbing ist durch die neuen technologischen Möglichkeiten, die Internet, Handy & Co. bieten, eine neue Form des traditionellen Mobbing, allerdings mit zum Teil noch stärkeren Auswirkungen. Somit bestehen auch große Überschneidungen in den Täter- und Opfergruppen. Vielfach beginnt Mobbing in der Schule und setzt sich im Netz fort. Allerdings beginnt Mobbing auch zum Teil erst online und geht dann in der Schule weiter – wir haben also beide Wege! Auch kennen wir Opfer von Schulmobbing, die zu Tätern von Cybermobbing werden, denn sie haben jetzt eine Möglichkeit, sich zu wehren.

Wie sehen typische Konflikte an Schulen heute aus?

Viele Auseinandersetzungen zwischen Kindern und Jugendlichen finden zunehmend im Internet statt. Die hohe Anzahl virtueller Kommunikationsräume wie Internet-Chatrooms, Online-Foren, Blogs, soziale Netzwerke wie Facebook oder Twitter bieten eine große Zahl potenzieller Tatorte, die schnell und unerkannt erreicht werden. Hinzu kommt, dass der Aufwand und die Hemmschwelle, andere zu schädigen, im Netz viel geringer sind als in einer face-to-face-Situation auf dem Schulhof.

60 Prozent der Lehrer haben in der von Ihnen geleiteten Studie „Cybermobbing bei Schülerinnen und Schülern“ angegeben, dass ihnen Cybermobbing unter ihren Schülern bekannt ist, ihnen aber das nötige Fachwissen fehle. Wie und womit kann man dem begegnen?

Was wir brauchen ist eindeutig eine neue, veränderte Lehrerausbildung, bereits an den Universitäten, die die Bereiche Medienpädagogik und Medienpsychologie stärker einbezieht. Auch brauchen Lehrer mehr Informationsangebote direkt an den Schulen selbst sowie in der Lehrerfortbildung zu den Themen Gewalt und neue Medien.

Es gibt gelegentliche Kritik an der Studie, sie überzeichne das Problem Cybermobbing und bausche es auf. Mobbing hätte es immer schon gegeben. Wie sehen Sie diese Kritik?

Wir wissen aus internationalen und eigenen Studien, wie beispielsweise an der Universität Köln, ganz klar: Ein Viertel der Cybermobbingopfer sind dauerhaft belastet und äußern starke negative Folgen in der Schule, zu Hause oder im Umgang mit Freunden: Das sind geschätzt 700.000 Jugend-

liche in Deutschland! Auch ist die Belastung oft stärker als bei traditionellem Mobbing. In vielen Kinder- und Jugendpsychiatrien ist jeder 4. Patient Cybermobbing-Opfer. Und auch bei Suizid spielt Cybermobbing eine zunehmende Rolle. Dies alles ist nicht zu verharmlosen!

Die meisten Konflikte werden im privaten Bereich ausgetragen. Warum sind dann gerade die Schulen so wichtige Adressaten?

Zum einen zeigen die Zahlen von Mobbing an Schulen, dass gerade private Konflikte unter den Jugendlichen in die Schulen getragen werden. Auch werden durchaus in Ecken auf Schulhöfen oder beim Umkleiden nach dem Sport Foto-/Videoaufnahmen gemacht. Mit diesen werden dann die Personen online lächerlich gemacht. Zum anderen ist die Schule der Ort, an dem die größte Anzahl von Kindern und Jugendlichen „physisch“ direkt zusammentrifft. Das heißt, der Wirkungskreis für Prävention ist somit beträchtlich. Für die Vorbeugung von Mobbing/Cybermobbing spielt also gerade die Präventionsarbeit in den Schulen eine wichtige Rolle. ●

Dr. Catarina Katzer gilt als eine Pionierin der Cyberbullying-Forschung in Europa. Ihre Arbeiten gelten als wegweisend für die Entwicklung eines ganzheitlichen „Präventionsmanagements mit Medien-Education“ in Schulen und Unternehmen und machen sie zur gefragten bildungspolitischen Beraterin nationaler und internationaler Regierungsinstitutionen und Kommissionen.



Cybermobbing: Studien zeigen alarmierende Ergebnisse

Als Familienunternehmen sind der ARAG SE gesellschaftliche Themen wichtig. Ein zentrales Themenfeld ist das Internet, das das Leben der Menschen sowie vor allem der Kinder und Jugendlichen verändert und beeinflusst. Denn das Surfen im World Wide Web birgt Gefahren. Hier ist eine geeignete Prävention enorm wichtig. Daher hat die ARAG SE bereits drei große Studien zum Cyberlife und zu den Auswirkungen des Cybermobbing durchführen lassen. Cybermobbing ist nicht nur ein deutsches sondern ein internationales Problem. Das zeigt die erste länderübergreifende Expertenstudie "ARAG Digital Risks Survey" aus 2016. Dabei wurde offensichtlich, dass Cybermobbing "eine tickende Zeitbombe im Internet" ist und es an flächendeckender Prävention und Bekämpfung fehlt. Diese erste Vergleichsstudie in sieben Ländern stellt fest: Die Opfer werden immer jünger, die Schulen stehen unter wachsendem Druck und auch die Arbeitswelt ist massiv betroffen.

Bereits die erste nationale Studie, die die ARAG schon 2012 zum "Cyberlife" beauftragt hat, nahm sich der Phänomene Cybermobbing und Gewalt im Netz an. Dazu wurden rund 10.000 Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte und Eltern befragt. Dabei gaben 17 Prozent der Schülerinnen und Schüler an, schon regelmäßig Opfer von Cybermobbing-Attacken im Internet geworden zu sein. Dass Mobbing und Cybermobbing nicht ausschließlich ein Thema bei Kindern und Jugendlichen ist, zeigte die zweite von der ARAG unterstützte Studie "Mobbing und Cybermobbing bei Erwachsenen". Auch hier rütteln die Ergebnisse auf. Alle drei Studien verfolgten wesentliche Zielsetzungen: effektivere Möglichkeiten zum Schutz und zur Prävention in den Fokus rücken- und auszuloten.

Wenn es um Cybermobbing bei Kindern und Jugendlichen geht, kommt diesen drei Hauptakteuren in Sachen Prävention eine besondere Bedeutung zu:

1. Eltern, die durch eine Medienerziehung zu Hause Risiken verringern können (durch Aufklärung, Diskussion über Gefahren, Erste-Hilfe-Plan-Aufstellen etc.).
2. Lehrkräfte, die Mobbing/Cybermobbing in den Anfängen erkennen und vor allem den Opfern eine Lobby geben sollten (damit diese sich ernst genommen fühlen und ihren Lehrern vertrauen).
3. Mitschüler, die durch Zivilcourage den Opfern helfen sollten und signalisieren, dass diejenigen, die andere mobben, eben nicht cool sind, sondern diejenigen, die anderen helfen.



Augen auf im Internet: Auch Lehrer sollten beim Thema Cybermobbing ein offenes Ohr für ihre Schüler haben.

Die ARAG macht sich nicht nur für Prävention stark. Auch gesellschaftliches Engagement ist für das Familienunternehmen seit Jahren Verpflichtung und gelebte Praxis zugleich. Jetzt bringt es seine Expertise auch an den Schulen in NRW ein. Über Gründe, Ziele und auch mögliche Kritik spricht ARAG Vorstandsvorsitzender Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender im Interview.

Wir machen uns auch an Schulen für Prävention stark

Herr Dr. Faßbender, die ARAG ist als Versicherungskonzern national und international aktiv: Warum engagiert sich Ihr Familienunternehmen jetzt auch an NRW-Schulen?

Weil wir in NRW unsere Wurzeln haben. Die ARAG wurde hier gegründet und hat auch heute noch ihre Unternehmenszentrale in Düsseldorf. Die Mehrheit unserer Mitarbeiter lebt in NRW. Es ist für mich daher absolut folgerichtig, dieses Pilot-Projekt für mehr gesellschaftliche Verantwortung durch unser Unternehmen nicht irgendwo zu starten, sondern in unserer Heimatregion. Ich kann mir jedoch gut vorstellen, dieses Förderprogramm

»Ich bin sehr zuversichtlich, dass wir in den Schulen wichtige Schwerpunktsetzungen anstoßen.«

auch in anderen Bundesländern anzubieten, wenn es sich in NRW bewährt hat. Eine Umsetzung in anderen europäischen Heimatmärkten der ARAG wäre für mich ebenfalls denkbar. Wir haben sogar eine Anfrage aus einem Schulbezirk in Australien erhalten, unser Förderprogramm dort durchzuführen. Schade nur, dass die ARAG in Australien kein Geschäft betreibt. →



Führt das Familienunternehmen ARAG in der dritten Generation: Vorstandsvorsitzender Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender.

Mit diesem Großprojekt eröffnet sich die ARAG ein ganz neues Betätigungsfeld als Förderer: Wieso liegt Ihnen dies besonders am Herzen?

Ich bin davon überzeugt, dass Unternehmen grundsätzlich und insbesondere in Zeiten wirtschaftlicher Unbeständigkeit mehr gesellschaftliches Engagement zeigen müssen. Dies können wir natürlich am besten über den verantwortlichen Umgang mit unseren Kunden und ihren individuellen Ansprüchen leisten. Wir können aber auch überall dort sinnvoll Verantwortung übernehmen, wo öffentliche Mittel begrenzt sind und unternehmerisches Engagement unterstützend wirken kann. Das gilt nicht nur für dieses Projekt, sondern auch für zahlreiche andere Förderungen durch den Konzern. Ich denke dabei an unsere Initiativen gegen Cybermobbing oder unser langjähriges, führendes Engagement in der deutschen Sportunfallforschung.

Welche Kompetenzen kann die ARAG hier konkret einbringen?

Konfliktmanagement ist seit Jahrzehnten unser Geschäft im Rechtsschutz. Damit kennen wir uns sehr gut aus. Durch die wachsende Bedeutung der Mediation haben wir ein wirksames Instrument, um Konflikte nachhaltig zu entschärfen und zukünftig zu vermeiden. Dieses Modell in einem breit gefächerten Förderprogramm in Schulen zu vermitteln, ist ein Ansatz, der ideal zur Expertise und zum Geschäftsmodell der ARAG passt. Wir wissen, wovon wir reden und nehmen daher für uns auch in Anspruch, die Qualität der geleisteten Arbeit gemeinsam mit den beteiligten Schulen sorgfältig zu überprüfen.

Das Engagement eines Versicherers an Schulen kann man auch kritisch sehen. Rechnen Sie mit deutlicher Kritik?

Ich rechne zumindest damit, dass unsere Rolle als Wirtschaftsunternehmen in diesem Projekt genau hinterfragt wird und das ist für mich völlig in Ordnung. Es gibt vielfältige Engagements von Unternehmen an Schulen, die durch das Schulgesetz zum Beispiel hier in NRW genau geregelt sind. Ich halte diese Regelungen für pragmatisch und sinnvoll. Wir werden uns an die rechtlichen Vorgaben halten, damit sich alle Beteiligten voll und ganz auf die eigentlichen Ziele unseres Förderprojektes konzentrieren können. Auch deren Einhaltung werden wir im Projektzeitraum im Auge behalten.

Mediation macht fortan Schule: Wie ist für die Nachhaltigkeit des Projektes gesorgt?

Wir wollen fördern, nicht schenken. Das heißt, bereits im Auswahlverfahren haben diejenigen Schulen die besten Chancen, die konkrete Ideen und Maßnahmen vorstellen können, wie sie das erlernte Wissen möglichst nachhaltig in ihrem Schulprogramm verankern werden. Darauf werden wir bei den Bewerbungen achten. Dieses Programm wird keine Eintagsfliege sein. Mit Blick auf das umfangreiche Ausbildungsprogramm, das sich auf 80 Stunden pro Teilnehmer erstreckt, bin ich sehr zuversichtlich, dass wir in den Schulen wichtige Schwerpunktsetzungen anstoßen und zur Verbesserung des allgemeinen Schulklimas beitragen können. ●

Das NRW-Schulprojekt ist der ARAG SE ein ganz besonderes Anliegen. Denn Konfliktlösungen sind für den innovativen Konzern tägliche Praxis. Ein Schwerpunkt des unabhängigen, internationalen Qualitätsversicherers liegt im Bereich Rechtsschutz. Eine besondere Bedeutung hat dabei auch die Mediation – ein sehr wirkungsvolles Instrument, von dem nun auch Schulen profitieren.

Ein aktiver Versicherer und Förderer

Der ARAG Konzern ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz. Gerade deshalb stellt es sich seiner gesellschaftlichen Verantwortung. Die ARAG will nachhaltig dazu beitragen, dass Konflikte an Schulen eigenständig und unabhängig gelöst werden können. Denn Unabhängigkeit ist für das Unternehmen seit mehr als 80 Jahren das höchste Gut. Der Konzern unterstützt Menschen dabei, ihre individuelle Unabhängigkeit flexibel zu gestalten und zu erhalten. An diese Wertvorstellung knüpft das Projekt an. Aber nicht nur deshalb ist die ARAG SE hier als Initiator und Förderer aktiv. Zusätzlich verfügt sie seit Jahrzehnten über eine hohe Expertise im Rechtsschutz – und seit vielen Jahren auch in der Mediation. Die Konfliktlösung ohne Kadi ist nicht nur hierzulande fester Bestandteil der Versicherungsprodukte. Auch in den internationalen ARAG Gesellschaften und Niederlassungen gewinnt die Mediation zunehmend an Bedeutung. Immer mehr Kunden setzen auf diese Möglichkeit einer schnellen, nachhaltigen und stressfreien Lösung ihres Konfliktes.

Das Schulprojekt wurde unter dem Namen „ARAG Mediators“ von der Clinton Global Initiative (CGI) als „Commitment to Action“ zertifiziert. Bis heute haben CGI Mitglieder mehr als 2.500 dieser Commitments realisiert und damit 430 Millionen Menschen in 180 Staaten erreicht – und dadurch deren Lebenssituation verbessert.

Dies ist eine internationale Anerkennung für ein Projekt, das einen internationalen Unterstützer hat: Der ARAG Konzern ist neben Deutschland in 14 weiteren europäischen Ländern sowie in den USA und in Kanada aktiv. Mit über 3800 Mitarbeitern erwirtschaftet das Familienunternehmen ein Umsatz- und Beitragsvolumen von mehr als 1,7 Milliarden Euro. Als erfolgreiche Marke lässt die ARAG auch andere an ihrem Erfolg teilhaben. Das Prinzip „Gezielt fördern statt zu schenken“ steht sowohl beim aktuellen Schulprojekt als auch bei anderen Initiativen im Fokus. Schon seit Langem ist der Konzern als Sponsor im Sport aktiv. Seit August 2014 wurde auch „ZEIT für die Schule“ unterstützt und eine Partnerschaft mit der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung im Bereich Digitale Bildung begründet. Die Bandbreite im Bereich Corporate Responsibility wird stetig erweitert. ●





www.konfliktmanagement-an-schulen.de

Eine Initiative von

