Konfliktmanagement an Schulen

ARAG

Konfliktmanagement
an Schulen

Inhalt

04 | **Auch Streiten will gelernt sein**
Interview mit Yvonne Gebauer, ehemalige Ministerin für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen

06 | **Mediation macht Schule**
Förderprojekt ermöglicht nachhaltige Einführung von Konfliktmanagement

10 | **Mediatorinnen aus Überzeugung**
Für den Projektbegleiter AVACOM ist Konfliktlösung tägliche Praxis

14 | **Der Konfliktmanager**
Wie „Konfliktmanagement an Schulen“ zum Erfolgsmodell wurde

20 | **Das ist kein Spiel mehr**
Gespräch mit Dunja Hayali

22 | **Wir setzen wichtige Zeichen für Konfliktprävention**
Dr. Renko Dirksen, Vorstandssprecher der ARAG SE, im Interview

Konfliktmanagement
an Schulen

Was geht ab in Schulen?

Englischstunde, 8. Klasse, Gesamtschule. Gerade liegen die frisch korrigierten Arbeiten auf dem Tisch der Schüler. Die Lehrerin geht den Stoff für die Korrektur durch. Doch die Mädels hinten in der letzten Reihe interessiert das wenig. Vier von ihnen bashen 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.

Nach der Stunde nimmt sie Louisa (13) zur Seite. 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 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?

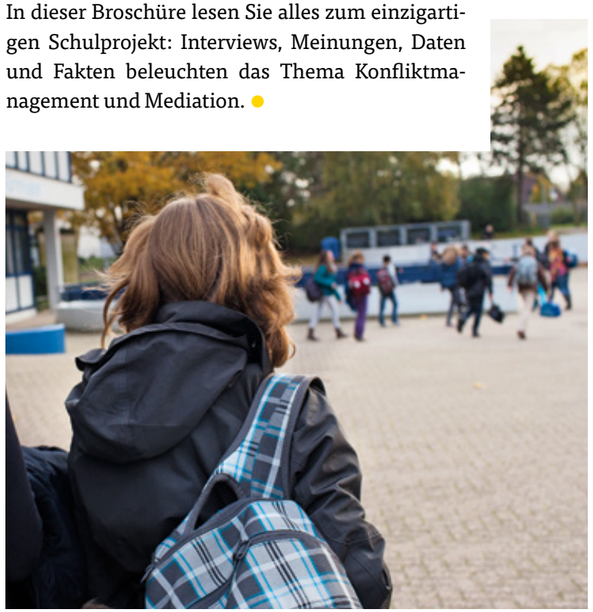
Wann fängt Mobbing an – und wie lassen sich solche Strukturen durchbrechen?

Genau hier setzt das innovative und längst etablierte Förderprojekt der ARAG SE mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) an. Denn so viel ist klar: Konflikte unter 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 einzigartigen Schulprojekt: Interviews, Meinungen, Daten und Fakten beleuchten das Thema Konfliktmanagement und Mediation.

»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



Auch Streiten will gelernt sein

Eine respektvolle Streitkultur und ein faires Miteinander sind im (Schul-)Leben unverzichtbar. Deshalb steht das Thema Streitschlichtung seit Jahren in den Schulen in Nordrhein-Westfalen ganz oben auf der Agenda – getragen durch den großen persönlichen Einsatz von Lehrkräften und Schülern. Diese vielfältigen Aktivitäten werden mit dem innovativen Projekt „Konfliktmanagement an Schulen“ umfassend unterstützt und gefördert. Yvonne Gebauer, ehemalige NRW-Ministerin für Schule und Bildung, erläutert im Interview die Bedeutung und die Vorteile des Förderprojekts.

Yvonne Gebauer
Ehemalige Ministerin für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen

Frau Ministerin Gebauer, warum ist Konfliktprävention beziehungsweise Mediation an Schulen heutzutage so wichtig?
Wo Menschen zusammenleben, gibt es auch Konflikte und widerstreitende Interessen. Der Austausch von Argumenten und verschiedenen Ansichten bringt eine demokratische Gesellschaft aber auch voran. So ist es auch in der Schule. Eine respektvolle Streitkultur ist eine wichtige Grundlage für unsere Schulgemeinschaft und für die Gesellschaft.

Aber das Streiten und der Umgang mit Konflikten müssen auch erlernt werden und verlangen gegenseitigen Respekt. Daher ist es wichtig, präventiv Strategien zu entwickeln, um Konflikte rechtzeitig zu erkennen und zu verhindern, dass ein Streit eskaliert oder es gar zu Gewalt kommt. Dies gelingt aber nicht immer. Konflikte können sich festfahren und die streitenden Personen finden alleine keinen Ausweg aus ihrer Krise. Mediatoren können in solchen Situationen vermitteln und gemeinsam mit allen Beteiligten nach Lösungen suchen.

Wo muss hier ganz konkret angesetzt werden, wo sehen Sie besonderen Handlungsbedarf?
Es gibt im schulischen Bereich viele Ansatzpunkte, um jungen Menschen eine vernünftige Streitkultur zu vermitteln und sie zu einem fairen Miteinander zu erziehen. Hierzu gehören insbesondere der gegenseitige Respekt und das Recht, ohne Diskriminierung und Anfeindungen in der Schule und außerhalb leben zu können.

> »Eine respektvolle Streitkultur ist eine wichtige Grundlage für unsere Schulgemeinschaft und für die Gesellschaft.«
> **Yvonne Gebauer**

Inwieweit hilft das breit angelegte, vom Schulministerium ideell gestützte Förderprojekt der ARAG SE den Beteiligten des Schullebens? Welche konkreten Vorteile sehen Sie für die teilnehmenden Schulen?
Schule fördert innerhalb der Schulgemeinschaft ein Verständnis, das Unterschiedlichkeit als Normalität anerkennt. Das heißt, dass der Umgang miteinander frei von Diskriminierung und Rassismus sowie von jedweder Form psychischer und physischer Gewalt sein muss. Dies gelingt leider nicht immer.

Das Förderprojekt „Konfliktmanagement an Schulen“ der ARAG SE bietet Lehrkräften die Möglichkeit, Techniken der Mediation zu erlernen und anzuwenden. Anschließend geben sie ihr Wissen an Schülerinnen und Schüler weiter. Diese können dann zum Beispiel im Rahmen einer „Peer-to-Peer-Group“ als Konfliktlotsen tätig sein. Das hilft der gesamten Schulgemeinschaft, einen fairen Umgang miteinander aufzubauen.

Was erwarten Sie und Ihr Ministerium langfristig von diesem bundesweit einmaligen Aus- und Weiterbildungsprojekt?
Es ist mir sehr wichtig, eine landesweite Schulkultur des gegenseitigen Respekts aufzubauen. Dieses wird auch im Aktionsplan „Für Demokratie und Respekt – Entschieden gegen Diskriminierung und Gewalt“ des Ministeriums für Schule und Bildung sehr deutlich zum Ausdruck gebracht. Ich bin sehr zuversichtlich, dass das Engagement der ARAG SE mit ihrem Aus- und Weiterbildungsprojekt dazu beiträgt, dieses Ziel dauerhaft zu erreichen. Hierfür bin ich sehr dankbar.

Vielfältige Vorteile für Projektschulen

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 Schülern
- mehr Zufriedenheit durch Konfliktrückgang im Kollegium und Verbesserung des Schulklimas
- verbesserter Kooperation mit Eltern und Schülern
- Wettbewerbsvorteil bei der Schülergewinnung

Mediation macht Schule

Einen fairen Umgang miteinander fördern, wirksame Mechanismen zur Konfliktlösung etablieren, Gewalt vorbeugen. Darauf zielt das Förderprojekt „Konfliktmanagement an Schulen“ ab: Lehrkräfte, Schulleitungen und Fachkräfte für Schulsozialarbeit werden als Schulmediatoren und von ihnen später die Schüler zu Konfliktlotsen ausgebildet. Ein Projekt, ein Prädikat: pädagogisch wertvoll.

Bereits im März 2014 ging es mit dem ersten Projektdurchgang los. Seitdem nahmen bereits 127 weiterführende Schulen und Berufskollegs aus verschiedenen Schulbezirken in NRW teil. Dadurch konnten 389 Lehrkräfte und Fachkräfte für Schulsozialarbeit erfolgreich zu Schulmediatoren ausgebildet werden. Sie wiederum haben im Anschluss Schüler zu Konfliktlotsen ausgebildet. Schon allein diese Zahlen zeigen: Das Aus- und Weiterbildungsprojekt „Konfliktmanagement an Schulen“ ist mittlerweile fest etabliert. Bundesweite Strahlkraft hat nicht nur die Größe des Projekts, sondern auch sein Inhalt. Einzelne Ansätze zu Streitschlichtung oder Konfliktprävention existieren bereits an Schulen. Die Besonderheit des Förderprojekts liegt in der Implementierung flächendeckender Qualitätsstandards von Konfliktmanagement-Strukturen, Präventions- und Interventionsmaßnahmen. Von diesen umfassenden Projektangeboten profitieren alle Beteiligten gleichermaßen: Lehrkräfte und Schüler.

Seit etlichen Jahren fördert die ARAG SE schon die Verankerung von Mediation in das Schulprogramm und stößt damit nachhaltige Veränderungen für ein besseres Schul- und Lernklima an. „Langfristiges Denken und Handeln ist als Familienunternehmen Teil unserer DNA. Durch die Gründungsidee der ARAG, die Chancengleichheit aller Menschen vor dem Gesetz zu schützen, tragen wir seit über 85 Jahren zu einer nachhaltigen Entwicklung bei,“ betont Dr. Renko Dirksen, Vorstandssprecher der ARAG SE (siehe Seite 24). Der Düsseldorfer Versicherungskonzern ist Initiator und Förderer des Projekts, das das NRW-Schulministerium (Seite 4) unterstützt und durch erfahrene Ausbilderinnen von AVACOM inhaltlich begleitet wird. AVACOM übernimmt die Ausbildung der Teilnehmer aus den Schulen 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, die Schulleitung sowie eine Fachkraft für Schulsozialarbeit eine 80-stündige Ausbildung zum Schulmediator. Die kostenlose Qualifizierung erfolgt nach den

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

gesetzlichen Vorschriften und den bundesweit anerkannten Standards des Bundesverbands Mediation e. V. Dabei lernen 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 Lehrkräfte oder Schulsozialarbeiter die Konfliktlotsenausbildung der 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.

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

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

„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 Studie „Health Behaviour in School-aged Children“ (HBSC) 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.

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:

1

Einleitung:

Begrüßung der Konfliktpartner, Vorstellung, Freiwilligkeit abfragen, Ziele verdeutlichen (gemeinsames Finden einer Lösung), Ablauf und Gesprächsregeln erklären, Vertraulichkeit und Allparteilichkeit zusichern

2

Problemdarstellung:

Konflikt aus jeweils eigener Sicht schildern, Bündelung der Aussagen

3

Problemerhellung:

Über Gefühle sprechen, eigene Anteile am Konflikt erkennen und aussprechen, sich in den anderen hineinversetzen

4

Problemlösung:

Lösungsmöglichkeiten überlegen, bewerten und auswählen, sich auf eine gemeinschaftliche Lösung verständigen

5

Vereinbarung:

Schriftliche Vereinbarung erstellen, unterschreiben und jedem eine Kopie aushändigen

Mediatorinnen aus Überzeugung

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.

Juliane Wünschmann und
Barbara von Petersdorff-Campen,
Geschäftsführerinnen von AVACOM

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 Förderprojekts: AVACOM übernimmt die Qualifizierung vor Ort.

Sie sorgt für Klärung, Klarheit und Entlastung: Eine Mediation zeigt die Möglichkeit auf, Wege zu finden, 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 Langem 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“.

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 Seite 24): 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, die als neutrale Dritte von Haus aus neue, kreative Lösungswege finden – und das vermehrt auch per Video-Mediation.

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 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 →

»Akzente für die Zukunft setzen«

Sosan Azad (Diplom-Sozialpädagogin) ist seit über 15 Jahren Mediatorin und seit einem Jahrzehnt als anerkannte Ausbilderin tätig. Sie ist Geschäftsführerin der „Streit Entknoten GmbH – Büro für Mediation und Interkulturelle Kommunikation“ und ist von Berlin aus in bundesweiten Projekten tätig. Bereits 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.“

MZM: Ehrenamtlich im Einsatz

Die MediationsZentrale München e. V. (MZM) macht sich seit 2005 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 43 Mediatoren ehrenamtlich an 29 Schulen tätig. Bereits seit Herbst 2016 wird die engagierte Arbeit von der ARAG SE finanziell gefördert.

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.

Mediationsausbildung 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 Lehrer, Schulleiter und Fachkräfte für Schulsozialarbeit ist dank der Unterstützung der ARAG kostenfrei. Sie dauert insgesamt 88 Stunden inklusive zwei Supervisionsterminen und erfolgt nach bundesweit anerkannten Standards. In einem Folgeschritt findet dann nach Abschluss der Ausbildung der Transfer auf die Schüler statt: Diese werden von Lehrern zu Konfliktlosen ausgebildet.

Die Teilnehmer werden 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 Teilnehmenden 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 mithilfe 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 vielen Jahren für ihre Kunden Mediation an: In bis zu 80 Prozent der Fälle ist sie erfolgreich. Und Kundenzufriedenheitsbefragungen 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 von 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, Rempeleien 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 (rechts) 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 jahrgangsübergreifende Gruppenprojekte.

Die Konflikt-manager

Ob kleine Zankerei oder großes Drama – Konflikte fressen an Schulen wertvolle Energie. Für einen fairen Umgang miteinander und um Gewalt vorzubeugen werden Pädagogen in einem innovativen Förderprojekt der ARAG flächendeckend in Nordrhein-Westfalen zu Schulmediatoren ausgebildet. Dazu müssen sie erst mal wieder selbst auf die Schulbank.

Das A und O der Streitschlichtung: Richtig zuhören und verstehen, um für alle eine friedliche Lösung zu finden – dies üben Lehrer mit professionellen Mediationstrainerinnen bei ihrer Fortbildung in Düsseldorf.

Einfach mal schweigen und keine Ratschläge geben, ich hätte nicht gedacht, dass das so schwierig ist“, berichtet Katha in der großen Runde. Gemeinsam mit 22 Lehrkräften, Sozialarbeitern und Sozialpädagogen absolviert sie die Ausbildung „Konfliktmanagement an Schulen“ und drückt nach einem anstrengenden Schultag an diesem Abend noch einmal die Schulbank. In einem Düsseldorfer Gymnasium findet das zweite von sechs Modulen der Ausbildung statt, die mit der Qualifikationsbescheinigung „Schulmediator“ endet. Als Hausaufgabe des ersten Moduls sollten die Teilnehmer im privaten oder beruflichen Umfeld „aktives Zuhören“ üben – die Grundvoraussetzung für jede Streitschlichtung. „Wenn man es aushält zu schweigen, erzählen die anderen weiter und man erfährt viel mehr“, fasst Katha zusammen.

Weniger Gewalt dank Prävention

Die Pädagogen arbeiten an Förder-, Berufs- und allgemeinbildenden Schulen. Dort finden nicht nur Konflikte des Schullebens statt. Jugendliche bringen auch Probleme von außen mit, wie Gewalterfahrungen in der Familie, exzessiven Medienkonsum oder negative Einflüsse der Peergroup. „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. Auf zwei Dinge legt er besonderen Wert: Konfliktmanagement muss fest im Schulprogramm verankert sein und von Schülern mitverantwortlich getragen werden. Diese Schwerpunkte setzt auch die von der ARAG entwickelte Initiative „Konfliktmanagement an Schulen“. Bereits 2014 ist sie an Schulen in Nordrhein-Westfalen (NRW) gestartet und wird unterstützt vom Ministerium für Schule und Bildung des Landes Nordrhein- Westfalen. Es stellt das größte Förderprojekt seiner Art an Schulen in NRW dar und bildet Lehrkräfte, Fachkräfte für Schulsozialarbeit und Schulpsychologen zu Schulmediatoren aus. In großer Zahl: Bis Anfang 2022 wurden an 127 Schulen 389 Teilnehmer zu Schulmediatoren ausgebildet.

Die Erwachsenen geben wiederum ihr Wissen weiter, indem sie Schüler als „Konfliktlotsen“ schulen. Das Ziel: Die Konfliktlotsen sollen anderen Schülern helfen, Probleme eigenständig zu lösen. Einige Lehrgangsteilnehmer fragen, warum ein Versicherungsunternehmen in so großem Umfang Fortbildungen fördert. Der Vorstandssprecher der ARAG SE, Dr. Renko Dirksen, hat darauf eine klare Antwort: „Unternehmen sollten mehr gesellschaftliches Engagement zeigen. Und weil Konfliktmanagement Teil unseres Geschäftsmodells ist, haben wir uns neben anderen Förderprojekten für diese umfangreiche Ausbildung zu Schulmediatoren entschieden. Ich bin zuversichtlich, dass wir in den Schulen wichtige Schwerpunktsetzungen anstoßen und zur Verbesserung des allgemeinen Schulklimas beitragen können.“ →

»Unternehmergeist und soziales Verantwortungsbewusstsein sind gerade in einem Familienunternehmen untrennbar miteinander verbunden.«

Kathrin Köhler |
Nachhaltigkeitsbeauftragte & Corporate Responsibility, ARAG SE

Konstruktiv durch schwierige Situationen

Während es draußen stockdunkel geworden ist, zeigen zwei Lehrkräfte in einem typischen Konflikt unter Lehrern, worauf es bei „konstruktiver Kommunikation“ ankommt. Situation: Ein Kollege ist sauer, weil er vom anderen eine Vertretungsstunde übernommen hat, ohne das entsprechende Unterrichtsmaterial bekommen zu haben. „Es ist deine verdammte Dienstpflicht, mir das Material vorher zu geben“, lautet die negative Streitvariante. „Ich habe deine Stunde vertreten und hatte kein Material. Ich bin verärgert, weil ich gut vorbereitet sein möchte. Ich würde mir wünschen, dass ich das Material vorher bekomme“, heißt es positiv. Für diese konstruktive Art, seine Gefühle zu zeigen und eine Lösung anzubieten, gibt es spontanen Applaus von den Teilnehmern und den beiden Moderatorinnen.

Auch von Markus. Als stellvertretender Schulleiter muss er täglich vermitteln, entscheiden und Lösungen aufzeigen. Mit ihm besuchen zwei weitere Fachkräfte seiner Schule die Fortbildung. Gemeinsam wollen sie Mediation langfristig in ihre Schule integrieren und dazu Schüler als Konfliktlotsen ausbilden. Der Bedarf ist groß. Daniela hat beobachtet, dass sich Konflikte in den letzten 20 Jahren stark verändert haben: „Früher konnten Streitigkeiten zwischen zwei Kontrahenten direkt geklärt werden. Heute ziehen Beschimpfungen weite Kreise über die sozialen Medien.“ Und sie beklagt eine schlechter werdende Gesprächs- und Streitkultur in den Familien. Zuhören, etwas ausdiskutieren, Kompromisse finden – diese Qualitäten würden schwinden, meint sie.

„Aufgaben, Rolle und Haltung des Mediators“ lautet das letzte Thema des Abends. Die Trainerinnen Juliane Wünschmann und Barbara von Petersdorff-Campen wurden selbst nach den Richtlinien des Bundesverbands Mediation e. V. ausgebildet. Für beide ist das ARAG Förderprojekt ein „großartiger Ansatz, Mediation lebendig und erlebbar zu machen und somit in die Breite zu tragen.“

Den Sprung in die Breite hat das Heinrich-Heine-Gymnasium Bottrop mithilfe des ARAG Förderprojekts bereits geschafft. Seit 2015 bilden Schulmediatoren, die zuvor die ARAG Fortbildung absolviert haben, jedes Jahr freiwillige Schüler des 9. Jahrgangs zu Konfliktlotsen aus. An sechs Tagen lernen die Jugendlichen in Rollenspielen und Übungen die wichtigsten Elemente der Mediation. Anschließend sind sie fit für die Schlichtung von Konflikten im Jahrgang 5 und haben dafür sogar einen extra eingerichteten Raum. Über einen Briefkasten oder online können Schüler ganz unkompliziert Hilfe anfordern. →

Inzwischen sind längst mehr als 100 ausgebildete Konfliktlotsen an der Bottroper Schule aktiv. „Ein sehr nachhaltiger Effekt, der mittlerweile dem gesamten Schulklima zugutekommt“, sagt Schulmediatorin Claudia Göke. Ihr ist klar, dass man einen langen Atem braucht, um Verhalten und Bewusstsein in so großen Systemen wie Schulen zu verändern. Immer wieder motiviert sie Lehrer dazu, Schüler bei Streitigkeiten an die Konfliktlotsen zu überweisen, anstatt das Problem mal eben selbst zu lösen.

Mediation ist für Göke aber kein Allheilmittel: „Schüler brauchen mehr denn je soziales Training und bei Alltagsstreitigkeiten ist Mediation dazu ein wirksames Instrument. Bei richtigem Mobbing stößt Mediation an ihre Grenzen“, so Göke. Dann greift an ihrer Schule ein spezielles Anti-Mobbing-Training.

Im Sommer 2020 hat die Düsseldorfer Ausbildungsgruppe eine für sie kostenlose, 80-stündige Fortbildung nach Standards des Bundesverbands Mediation e. V. absolviert. Wer an allen Terminen dabei war, darf sich „Schulmediator“ nennen und soll dazu beitragen, das Erlernte in seiner Schule zu verankern. Dabei wurden die Absolventen nicht alleingelassen: An zwei Supervisionsterminen kamen die Trainerinnen zu Besuch und unterstützten sie bei der Umsetzung. „Wichtig ist, die Schulgemeinschaft als Ganzes mit ins Boot zu holen, damit alle in Konfliktlösungskompetenz kommen und diese leben“, sagen die Trainerinnen.

Dass man in der Schule fürs Leben lernt, stimmt in diesem Fall wirklich: Konfliktlotsen entwickeln sich auch persönlich weiter und tragen ihre Fähigkeiten in ihren Freundeskreis und ihre Familien. So helfen die Schüler mit, das gesellschaftliche Klima zu verbessern – was genau dem Anspruch der ARAG an Nachhaltigkeit entspricht.

»Konfliktmanagement ist seit Jahrzehnten unser Geschäft im Rechtsschutz. Damit kennen wir uns sehr gut aus.«

Kathrin Köhler |
Nachhaltigkeitsbeauftragte & Corporate Responsibility, ARAG SE

DIE BEKANNTESTEN ARTEN VON CYBERMOBBING

Outing/Trickery:

Bloßstellung durch öffentliches Posten von Kommentaren, Bildern und Videos, die rufschädigend sind. Trickery bezeichnet dabei das betrügerische In-Erfahrung-Bringen von persönlichen Informationen. Dabei werden falsche Angaben über den wahren Empfängerkreis gemacht.

Happy Slapping:

Körperliche Angriffe gegen unbekannte Passanten oder Mitschüler, die gefilmt und öffentlich im Internet zugänglich gemacht werden.

Impersonation:

Identitätsraub oder -diebstahl, dem Aktionen folgen, die dem Opfer schaden. Auch das Auftreten im Netz unter einem fiktiven Namen oder dem Namen eines anderen.

Exclusion:

Ausschluss eines Einzelnen oder einer Minderheit aus einer Gemeinschaft, zum Beispiel aus den Kommunikationskanälen anderer wie einer Facebook-Gruppe.

Harassment:

Der wiederholte Versand von Beschimpfungen und Beleidigungen an eine Person über nicht öffentliche Kommunikationskanäle. Wird auch Denunziation genannt.

Cybergrooming:

Gezielte Anbahnung sexueller Kontakte mit Minderjährigen über das Internet, meist durch ältere Männer, die sich in Chats gegenüber Minderjährigen als gleichaltrig ausgeben.

Flaming:

Eine Auseinandersetzung im Chatroom, die meist von vulgärer Sprache geprägt ist sowie von gegenseitiger Provokation und Beschimpfungen.

Cyberstalking:

Hat Züge des Harassments, aber wirkt bedrohlicher für das Opfer, das durch systematische Drohungen in Angst versetzt wird. Auch fortwährende Belästigung und Verfolgung.

Denigration:

Verleumdung und Verbreitung von Gerüchten. Der Versand oder Posten falscher beziehungsweise beleidigender Aussagen über eine Person an andere innerhalb eines meist begrenzten Öffentlichkeitsraums.

Cyberthreads:

Androhung von körperlicher Gewalt.

Dunja Hayali
ist eine der bekanntesten deutschen Moderatorinnen – und überzeugte Kämpferin gegen Hass im Internet.

Das ist kein **Spiel** mehr

Für viele Cybermobber ist ihr Tun nur ein „Spaß" – doch die Wirkung von Hass im Netz ist für Opfer fatal. Er kann Leben zerstören und das gesellschaftliche Klima vergiften. Und auch vor dem Gesetz sind Ehrverletzungen kein Kavaliersdelikt.

Als die TV-Moderatorin Dunja Hayali 2016 die Auszeichnung „Goldene Kamera" in der Kategorie „Beste Information" erhielt, nutzte sie ihre Dankesrede, um öffentlich auf ein brisantes Thema aufmerksam zu machen: Hass – vor allem im Netz. Immer wieder wird die Journalistin in den sozialen Medien und in Leserbriefen persönlich angefeindet. In ihrer bewegenden Ansprache berichtete sie von Bedrohungen, Beleidigungen, Beschimpfungen und Vergewaltigungswünschen: „Glaubt eigentlich jemand, dass das was bringt, dieser ganze Hass?", fragte Hayali.

Die Menschenrechtsorganisation Amnesty International warnt, das Internet sei vielfach ein „beängstigender Ort" für Frauen. Im Auftrag von Amnesty International befragte das Meinungsforschungsinstitut Ipsos Mori 4.000 Frauen in acht Ländern. Das Ergebnis: Knapp ein Viertel der Umfrageteilnehmerinnen war mindestens einmal zum Opfer von Anfeindungen im Netz geworden. In knapp der Hälfte der Fälle waren die Hassbotschaften frauenfeindlichen oder sexistischen Inhalts. Frauen haben ein 1,5-fach höheres Mobbingrisiko als Männer. Zu diesem Schluss kommt die Studie „Mobbing und Cybermobbing bei Erwachsenen", die das Bündnis gegen Cybermobbing mit der ARAG durchführte.

Die Untersuchung ist eine von insgesamt drei durch die ARAG geförderten Studien zum Thema Cybermobbing. Die beiden anderen Studien befassen sich mit Cybermobbing bei Schülern mit einem internationalen Vergleich des Phänomens in sieben Ländern. Doch natürlich werden nicht nur Frauen online attackiert. Das Problem betrifft die ganze Gesellschaft und hat sich zur zermürbenden Hasserscheinung entwickelt, dem täglich Millionen Menschen ausgesetzt sind.

Ihr Tun rechtfertigen Cybermobber gerne als „Recht auf freie Meinungsäußerung" oder als „Satire". Aber damit machen sie es sich nicht nur moralisch, sondern auch juristisch gesehen zu einfach. Denn das World Wide Web ist kein rechtsfreier Raum. Artikel 1 des deutschen Grundgesetzes „Die Würde des Menschen ist unantastbar" sieht keine Ausnahme für das Internet vor. Die freie Meinungsäußerung ist ein wertvolles Recht der Bürger gegenüber dem Staat. Sie ist allerdings auch mit Pflichten und gesetzlichen Einschränkungen verbunden und endet beispielsweise dort, wo man die Ehre eines anderen beleidigt. Das macht auch die Europäische Menschenrechtskonvention in Artikel 10 sehr deutlich.

> »Beleidigungen, Bedrohung, Beschimpfung und Hass haben nichts mehr mit Meinungsfreiheit zu tun.«

Die Wahrung der Persönlichkeitsrechte im Internet sieht die ARAG auch durch das Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) nicht wirksam geschützt. Die Kritik am Gesetz war und ist groß. Es greift seit Anfang 2018 und nimmt vor allem die Anbieter von sozialen Medien in die Pflicht: Sie müssen rechtswidrige Posts innerhalb kurzer Fristen löschen. Problematisch daran ist, dass nicht Gerichte darüber befinden, ob ein Inhalt gegen Gesetze verstößt, sondern die Plattformanbieter. Auch der Opferschutz kommt aus Sicht der ARAG zu kurz. Bei einigen Anbietern ist zum Beispiel das Prozedere zur Meldung eines rechtlich zweifelhaften Inhalts viel zu kompliziert. Dabei steht der Opferschutz ganz oben auf der Liste, wenn man internationale Experten nach Eindämmung von Cybermobbing fragt. Ein „SOS-Button" auf allen Social-Media-Plattformen könnte helfen.

Wir setzen wichtige Zeichen für Konfliktprävention

Gesellschaftliches Engagement, Nachhaltigkeit und Prävention sind für das Familienunternehmen ARAG seit Langem Verpflichtung und gelebte Praxis zugleich. Warum das Förderprogramm an Schulen in Nordrhein-Westfalen ideal zur Expertise der ARAG passt und wieso das langjährige Projekt heutzutage wichtiger denn je ist, erläutert Dr. Renko Dirksen, Vorstandssprecher der ARAG SE, im Interview.

Herr Dr. Dirksen, die ARAG ist Weltmarktführer im Rechtsschutz und in insgesamt 19 Ländern aktiv: Warum engagiert sich das Familienunternehmen speziell an NRW-Schulen?
Dr. Renko Dirksen: Das Unternehmen wurde vor mehr als 86 Jahren in Düsseldorf gegründet. Wir haben hier unsere Wurzeln. Die Mehrheit unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen wohnt in NRW. Es liegt daher auf der Hand, dieses unverändert wegweisende Programm nicht irgendwo durchzuführen, sondern in unserer Heimatregion. Wir unterstützen aber auch eine ähnliche Initiative an Schulen in München und bieten auch Schulen an unserem Standort in Barcelona Unterstützung. Insofern ist das Konfliktmanagement an Schulen in NRW für uns ein erster Schritt gewesen, um ganz konkret nachhaltig sinnvolle Förderung anzubieten.

Das Förderprojekt ist längst zu einer etablierten Maßnahme geworden. Warum ist es heute nach wie vor so wichtig? Und warum liegt es Ihnen als Vater zweier schulpflichtiger Kinder besonders am Herzen?
Ich bin davon überzeugt, dass Unternehmen grundsätzlich und insbesondere in diesen Zeiten stetigen Wandels mehr gesellschaftliches Engagement zeigen müssen. Durch die Pandemie wird den Schulen eine ungeheure zusätzliche Last auferlegt. Ich erlebe das als Vater hautnah mit und habe großen Respekt vor dem hohen Einsatz der Lehrerinnen und Lehrer in dieser Ausnahmesituation. Wenn wir dann ein wenig zusätzlich helfen können, halte ich das für sehr sinnvoll und auch notwendig. Hier kann unternehmerisches Engagement durchaus wertvoll sein.

Welche besondere Expertise bringt die ARAG hier konkret ein?
Konfliktvermittlung ist seit Jahrzehnten unser Geschäft im Rechtsschutz. Damit kennen wir uns sehr gut aus und sind in diesem Bereich weltweit führend. 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.

Viele Konflikte haben sich vom Pausenhof längst in die digitale Welt verlagert. Wie liefert das Förderprojekt auch hier konkrete Antworten?
Die Konfliktprävention spielt in unserem Förderprojekt eine entscheidende Rolle. Gewalt im Netz – und dazu gehört auch Cybermobbing in allen seinen Varianten – hat sich zu einem gesamtgesellschaftlichen Problem entwickelt, mit dem wir Lehrkräfte und Fachkräfte für Schulsozialarbeit nicht alleinlassen können. Seit 2012 sind wir hier sehr aktiv: Zum einen als engagierter Förderer von Aufklärung und Prävention. Mit unserer Kampagne „Hass streichen“ haben wir bereits sehr früh ein wichtiges Zeichen gesetzt und uns klar positioniert. Zum anderen sind wir auch Risikoträger, weil wir entsprechende Rechtsschutzleistungen anbieten, um Persönlichkeitsrechte im Netz besser zu schützen. In unserem Schulprojekt gehört daher ein Ausbildungsmodul zum Umgang mit Cybermobbing zum festen Curriculum.

Dass sich Versicherer direkt an Schulen engagieren hat ja eher Seltenheitswert. Wie passt die Kooperation eines Wirtschaftsunternehmens mit dem NRW-Schulministerium sowie allgemeinbildenden Schulen und Berufskollegs zusammen?
Es ist für mich völlig in Ordnung, die Rolle eines Wirtschaftsunternehmens in einem solchen Projekt zu hinterfragen. Es gibt zahlreiche Engagements von Unternehmen an Schulen, die durch das Schulgesetz in NRW genau geregelt sind. Das stiftet Nutzen und lässt sich pragmatisch umsetzen. Wir halten uns an die Vorgaben und treten daher auch bewusst zurückhaltend an den Schulen auf. Viele wissen folglich gar nicht, dass unsere Initiative das größte privatwirtschaftliche Förderprogramm an NRW-Schulen ist. Der Erfolg unseres Vorgehens zeigt, dass diese Zurückhaltung richtig ist.

> »Mit Mediation kennen wir uns aus. Daher ist Konfliktvermittlung in Schulen auch eine unserer Stärken.«
>
> **Dr. Renko Dirksen |**
> Vorstandssprecher der ARAG SE

Das Engagement der ARAG macht seit neun Jahren erfolgreich Schule. Ist auch weiterhin für die Nachhaltigkeit des Projekts gesorgt?
Seit Beginn des Projekts gilt: Wir schenken nicht, wir fördern. Das heißt, dass wir darauf achten, wie gut die teilnehmenden Schulen das vermittelte Wissen nachhaltig in ihr Schulprogramm integrieren. Immerhin bieten wir ein 80-Stunden-Ausbildungsprogramm, das nicht einfach verpuffen soll. Dann könnten wir unsere Mittel auch anders einsetzen. Wir überprüfen daher durch entsprechende Befragungen und Feedbackauswertungen, ob wir die Programmziele zur Verbesserung des Schulklimas auch erreichen. Wenn das in Zukunft so bleibt, stelle ich die Fortführung von Konfliktmanagement an Schulen nicht in Frage.

Ein aktiver Versicherer und Förderer

Der ARAG Konzern ist der weltweit größte Rechtsschutzversicherer und 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 85 Jahren das höchste Gut. Der Konzern ist als vielseitiger Qualitätsversicherer in insgesamt 19 Ländern aktiv und hat weltweit über zehn Millionen Kunden.

Die ARAG unterstützt Menschen dabei, ihre individuelle Unabhängigkeit flexibel zu gestalten und zu erhalten. An diese Wertvorstellung knüpft das Projekt „Konfliktmanagement an Schulen“ an. Aber nicht nur deshalb ist die ARAG hier seit Langem 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 Konflikts.

Mit ihren innovativen Produkten und nutzenstiftenden Services ist die Expertise der ARAG weltweit gefragt. Das Familienunternehmen nimmt über seine internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen Ländern mit seinen Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Ihren Kunden in Deutschland bietet die ARAG neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft auch eigene einzigartige, bedarfsorientierte Versicherungsprodukte und Services in den Bereichen Komposit und Gesundheit. Mit rund 4.600 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von 2,0 Milliarden Euro.

Das Prinzip „Gezielt fördern, statt zu schenken“ steht sowohl beim Schulprojekt als auch bei anderen Initiativen im Fokus. Schon seit Langem ist der Konzern, der auch Europas größter Sportversicherer ist, als Sponsor im Sport aktiv. Der ARAG liegt seit vielen Jahren ebenso die nachhaltige Aus- und Weiterbildung junger Menschen am Herzen. So fördert sie zum Beispiel in der Region verschiedene Hochschulen und Stipendiatenprogramme. Darüber hinaus begleitet die ARAG die wertvolle Arbeit der gemeinnützigen Deutsche Kinder- und Jugendstiftung (DKJS) rund um digitale Bildung.

Die Bandbreite des ARAG Konzerns im Bereich Corporate Responsibility ist groß und wird stetig erweitert. Mehr als fünf Jahre förderte das Familienunternehmen beispielsweise das Sportprojekt „Kickwinkel“, bei dem für unbegleitete jugendliche Kriegsflüchtlinge beim Düsseldorfer Sportverein DJK Agon 08 mehrere Fußballcamps angeboten wurden. Darüber hinaus engagiert sich die ARAG aktiv gegen Cybermobbing: Dafür wurde die Initiative „Hass streichen“ ins Leben gerufen, die sich mit Präventionstipps und konkreter Hilfestellung gegen Hass im Netz einsetzt. Um den respektvollen Umgang miteinander in der virtuellen Welt dreht sich alles bei der speziell auf E-Sportler zugeschnittenen Kampagne „For a Good Game“, die die ARAG gemeinsam mit der E-Sport-Organisation SK Gaming initiiert hat.
www.arag.de/esports/

AKTIV GEGEN CYBERGEWALT

Was sich früher auf dem Pausenhof oder im Klassenzimmer abspielte, hat sich längst in die virtuelle Welt verlagert. Hänseleien und Anfeindungen erreichen Schüler überall – über das Smartphone, über soziale Medien und andere Kanäle. Die ARAG ergreift auch beim Thema Cybermobbing in vielfältiger Weise Initiative, setzt sich aktiv mit Präventionstipps, Produkten sowie konkreter Hilfestellung ein.

Hass streichen:
Durch geballtes Wissen sowie umfassende Prävention Gewalt und Hass im Netz zu stoppen und auch hier für mehr Chancengleichheit zu sorgen, darauf zielt die ARAG Initiative „Hass streichen – Schluss mit Cybermobbing“ ab. Sie unterstützt Menschen unter anderem durch umfassende Aufklärung dabei, nicht Opfer von Hass und Cybermobbing zu werden.
www.hass-streichen.de

Netzwerkdurchsetzungsgesetz:
Die ARAG setzt sich ebenfalls für die Stärkung der Persönlichkeitsrechte im Internet ein, denn aus ihrer Sicht reicht dazu das aktuelle Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) nicht aus. Der Konzern hat zusammen mit der Universität Passau eine Gesetzesalternative entwickelt, die neben einem eigenen Straftatbestand für Cybermobbing auch einen besseren Opferschutz vorsieht. Zudem soll die Beurteilung, beispielsweise von schweren Cybermobbingfällen, wieder in die Zuständigkeit der Justiz überführt werden – damit nicht Plattformen wie Facebook & Co. entscheiden, was im Netz gelöscht wird.
www.arag.com/de/nachhaltigkeit/werte-im-netz/

Anti-Stalking-Rechtsschutz:
Bereits seit Langem bietet die ARAG als Produktbestandteil ihres Privat-Rechtsschutzes einen Anti-Stalking-Rechtsschutz an. Dieser unterstützt Betroffene dabei, eine einstweilige Verfügung gegen jene Person zu erwirken, die sie beharrlich verfolgt, belästigt und bedroht – und zwar off- wie auch online.
www.arag.de/rechtsschutzversicherung/privatrechtsschutz/

ARAG web@ktiv:
Der umfassende Internet-Rechtsschutz ist eine Absicherung für das digitale Leben und hilft bei Mobbing, übler Nachrede und Rufmord im Netz. Als erster deutscher Rechtsschutzversicherer hat die ARAG diesen speziellen Versicherungsschutz bereits 2012 für die Risiken und Gefahren beim Internetsurfen am Markt etabliert und auch international zu einem ARAG Erfolgsprodukt gemacht.
www.arag.de/rechtsschutzversicherung/internet-rechtsschutz/

Gemeinsam mit Ihnen wollen wir das Internet ein bisschen friedlicher machen: Mit unserem geballten Wissen, schlauer Prävention und tatkräftiger Hilfe. Damit Cybermobbing und Hass keine Chance haben.

Schön wäre es, Hass komplett zu streichen, aber leider ist das kaum möglich. Was wir aber können, ist Menschen dabei zu unterstützen, nicht Opfer von Hass und Cybermobbing zu werden. Indem wir aufklären, forschen und Betroffenen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

»Die Digitalisierung birgt auch neue Risiken, mit denen sich die Gesellschaft beschäftigen muss. Dazu gehören Hass und Hetze im Netz. Da die digitale Welt kein rechtsfreier Raum ist, setzen wir uns auch hier für Chancengerechtigkeit ein.«

Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender |
Aufsichtsratsvorsitzender ARAG SE

www.hass-streichen.de

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

Verantwortlich:
Kathrin Köhler

Redaktion:
Anja Pieper,
Anja Scheve,
Jürgen Jehle

Layout & Realisation:
Büro FUNDAMENT,
buerofundament.de,
Düsseldorf

Fotos:
unsplash.com (Cover),
Andreas Fechner,
Sabine Ophuisen (S. 8),
Prof. Dr. Wolfgang Melzer (S. 9),
Elvira Peter (S. 11),
Anja Scheve (S. 13),
Dunja Hayali (S. 15),
Jan Ladwig (S. 14/18)

Druck:
VD Vereinte Druckwerke GmbH,
Neuss

Für eine bessere Lesbarkeit verzichten wir auf eine geschlechterspezifische Differenzierung. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung. Die verkürzte Sprachform hat redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung. Ohne Satz- und Sonderzeichen (z.B. Doppelpunkt etc.) lassen sich zudem Texte blinden und sehbehinderten Menschen durch Computersysteme flüssiger vorlesen.

Konfliktmanagement
an Schulen

WWW.KONFLIKTMANAGEMENT-AN-SCHULEN.DE

Eine Initiative der

ARAG