

Hochschule Niederrhein
Niederrhein University of Applied Sciences
Fachbereich Sozialwesen
Studiengang Psychosoziale Beratung und Mediation
Sommersemester 2013

„Möglichkeiten von und Anforderungen an eine Konflikt-
vermittlung mit Menschen mit einer geistigen Behinde-
rung im Rahmen eines Streitschlichterprogramms“



-Masterarbeit-

vorgelegt von:

Anica Latzer

Referentin: Frau Prof. Dr. Sabine Krönchen
Korreferent: Prof. Dr. Klaus Hansen

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	6
2. Konflikte	8
2.1 Definitionen des Konfliktbegriffs	8
2.2 Stufen der Konflikteskalation nach Friedrich Glasl.....	10
2.3 „Heiße“ und „kalte“ Konflikte	13
2.4 Das „Eisbergmodell“ der Kommunikation	14
2.5 Elemente einer Konfliktlösungsmethode.....	15
2.6 Konflikte und Krisenintervention in der Behindertenhilfe	16
3. Mediation- die Mutter der heutigen Streitschlichterprogramme.....	17
3.1 Geschichtliche Entwicklungen der Mediation.....	17
3.2 Definition von Mediation	18
3.3 Voraussetzungen für eine Mediation	19
3.4 Grundannahmen und Merkmale von Mediation	19
3.5 Rolle des Mediators/ Grundlegende Methoden.....	20
3.6 Ziele von Mediation	21
3.7 Anwendungsfelder von Mediation.....	22
3.8 Phasen der Mediation	22
3.9 Grenzen von Mediation	26
4. Streitschlichtung	27
4.1 Geschichtliche Entwicklung der Streitschlichtung	27
4.2 Ablauf einer Streitschlichtung	28
4.3 Ziele von Streitschlichtung.....	29
4.4 Streitschlichterausbildung.....	29
4.5 Fähigkeiten der Streitschlichter	30
4.5.1 Selbstregulation	31
4.5.2 Perspektivenübernahme	31
4.6 Grenzen von Streitschlichtung.....	32
4.7 Schlichtung im Unterschied zur Mediation	33
5. Behinderung.....	33
5.1 Definitionen	33

5.2 Ursachen von Behinderung	37
5.3 Leitprinzipien der heutigen Behindertenpolitik	38
5.3.1 Empowerment- Konzept.....	38
5.3.2 Selbstbestimmung/ Selbstverantwortung	39
5.3.3 Gleichberechtigung/ Gleichstellung.....	43
5.3.4 Integration.....	43
5.3.5 Inklusion	45
5.4 Mediation/ Streitschlichtung in der Heilpädagogik.....	46
6. Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung.....	48
6.1 Friedensbildungswerk Köln	48
6.2 GWK- Gemeinnützige Werkstätten Köln GmbH	49
6.3 Das Streitschlichterkonzept nach Roland Schüler	50
6.3.1 Anforderungen an ein Streitschlichterkonzept	52
6.3.2 Fähigkeiten der Streitschlichter und Konfliktparteien mit geistiger Behinderung	54
6.3.3 Ausbildung der Streitschlichter/innen mit geistiger Behinderung	55
6.3.4 Implementierung des Streitschlichterkonzeptes	57
6.3.5 Chancen und Möglichkeiten der Streitschlichtung	58
6.3.6 Grenzen von Streitschlichtung	60
6.3.7 Resümee der GWK und Roland Schüler.....	61
7. Untersuchung	62
7.1 Fragestellung	64
7.2 Theoretische Grundlagen.....	64
7.3 Methodenwahl.....	65
7.3.1 Experteninterview als ausgewählte Methode	65
7.3.2 Fragebogen als ausgewählte Methode	66
7.4 Operationalisierung der Konstrukte	67
7.5 Durchführung der Untersuchung, Ablaufskizze	70
7.6 Stichprobenbeschreibung.....	72
7.7 Auswertung der Fragebögen	73
7.7.1 Auswertung der Fragebögen zum Streitschlichterprogramm.....	73
7.7.2 Auswertung der Fragebögen der Streitschlichter/ innen.....	84
7.7.3 Gesamtauswertung.....	92
8. Fazit	100

9. Literaturverzeichnis.....	105
10. Anlagen	1
A-1 Interviewleitfaden.....	1
A-2 Transkription des Expertengesprächs mit Roland Schüler	1
A-3 Übersicht der befragten Einrichtungen.....	22
A-4 Empfehlungsschreiben des Friedenbildungswerks Köln	26
A-5 Kurzanleitung.....	27
A-6 Fragebogen zum Streitschlichterprogramm	28
A-7 Fragebogen Streitschlichter	36
A-8 Auswertung der Fragebögen zum Streitschlichterprogramm.....	42
A-9 Auswertung der Fragebögen der Streitschlichter	46
11. Eidesstattliche Versicherung	116

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
Abs.	Absatz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
d.h	das heißt
etc.	et cetera
evt.	eventuell
f.	Folgende
ff.	fortfolgende
FBK	Friedensbildungswerk Köln
ggf.	gegebenenfalls
GWK	Gemeinnützige Werkstatt Köln GmbH
GG.	Grundgesetz
Hrsg.	Herausgeber
Nr.	Nummer
S.	Seite
SGB	Sozialgesetzbuch
u.a.	unter anderem
UN	United Nations (englisch für: Vereinte Nationen)
URL	Uniform Resource Locator (englisch für: Internetadresse)
Vgl.	Vergleiche
www	world wide web
z.B.	zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die neun Stufen der Konflikteskalation.....	11
Abbildung 2: Schaubild: Integration.....	44
Abbildung 3: Schaubild: Inklusion.	45
Abbildung 4: Streitschlichtung – seit wann?	74
Abbildung 5: Anzahl der ausgebildeten Streitschlichter/innen.	75
Abbildung 6: Streitschlichtungen im Monat.	75
Abbildung 7: Initiative zur Streitschlichtung.....	76
Abbildung 8: Konfliktthemen in der Streitschlichtung.....	77
Abbildung 9: Assistenz bei der Streitschlichtung	77
Abbildung 10: Fähigkeiten der Streitschlichter/innen.....	79
Abbildung 11: Auswirkungen des Streitschlichterkonzeptes.....	81
Abbildung 12: Hilfen, Angebote etc., die für die weitere Arbeit hilfreich wären	82
Abbildung 13: Art der Einrichtung	83
Abbildung 14: Schaubild zur Streitschlichterausbildung.	84
Abbildung 15: Konfliktthemen in der Streitschlichtung.....	86
Abbildung 16: Initiative zur Streitschlichtung.....	87
Abbildung 17: Assistenz bei der Streitschlichtung.....	87
Abbildung 18: Probleme bei der Streitschlichtung.....	89
Abbildung 19: Streitschlichteraustausch.	90
Abbildung 20: Art der Einrichtung.	91

1. Einleitung

Der Titel der vorliegenden Masterthesis lautet: „Möglichkeiten von und Anforderungen an eine Konfliktvermittlung mit Menschen mit geistiger Behinderung im Rahmen eines Streitschlichterprogramms“.

In meiner mehrjährigen Erfahrung in der Arbeit mit Menschen mit geistiger Behinderung habe ich immer wieder Meinungen oder Einschätzungen von Menschen ohne geistige Behinderung gehört, dass die Menschen mit geistiger Behinderung „das nicht können“. Das „das“ lässt sich oftmals nicht mal spezifizieren, da Menschen mit geistiger Behinderung in der Vorstellung von Menschen ohne geistige Behinderung als defizitär und hilfsbedürftig wahrgenommen werden. Die Personen, die diese Aussagen tätigten, waren oftmals erstaunt, wenn ich ihnen von meinen Erfahrungen und dem Können einiger Menschen mit geistiger Behinderung berichtete. Zu meinem Hintergrund, ich arbeitete in einem Wohnhaus für erwachsene Menschen mit geistiger Behinderung. Streit und Konflikte waren an der Tagesordnung und vielen Bewohnern fehlte es an Konfliktlösekompetenzen. Im Laufe des Studiums begann ich daher, mich mit Mediation bzw. Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung auseinanderzusetzen. Auch bezogen auf die Streitschlichtung hörte ich unterschiedliche Einschätzungen von „Streitschlichtung, das können Menschen mit geistiger Behinderung nicht“. Bis zu „Menschen mit geistiger Behinderung sind genauso wie alle anderen Menschen bestens für die Streitschlichtung geeignet“. Da ich das Streitschlichterkonzept des Friedensbildungswerks kennenlernen durfte, welches nunmehr seit zehn Jahren durchgeführt wird, habe ich mich entschieden meine Masterthesis den Möglichkeiten von und Anforderungen an eine Konfliktvermittlung mit Menschen mit geistiger Behinderung, zu widmen.

Sind Menschen mit Behinderung angesichts des Anspruchs einer eigenständigen Lebensführung in der Lage ihre Konfliktkompetenz zu vergrößern und als Streitschlichter selbst tätig zu werden? Welche Möglichkeiten bietet die Methode der Mediation Menschen mit einer geistigen Behinderung? Kann Mediation einen Beitrag dazu leisten, dass Menschen mit einer geistigen Behinderung selbstbewusster und selbstbestimmter leben? Welche Rahmenbedingungen müssen in unserer Gesellschaft geschaffen werden, damit Menschen mit geistiger Behinderung, die Möglichkeit erhalten, gleichberechtigt teilzuhaben? Gibt es Anforderungen oder Besonderheiten, die bei einer Mediation mit Menschen mit geistiger Behinderung beachtet werden müssen? Welche Fähigkeiten bzw. Eigenschaften muss ein Mensch mit einer geistigen Behinderung mitbringen, um für die Methode „Mediation“ geeignet zu sein? Unterscheiden sich diese von den Anforderungen, die auch an Menschen ohne geistige Behinderung gestellt werden? Welche Faktoren können zu einer Verbesserung der Konfliktsituation/

bzw. ihrer Lösung beitragen? Die Beantwortung dieser und anderer Fragen verbirgt sich hinter dem Thema dieser Arbeit.

Das zweite Kapitel dieser Arbeit beschäftigt sich mit Konflikten. Zunächst wird der Konfliktbegriff definiert, sowie die Stufen der Konfliktaustragung nach Friedrich Glasl vorgestellt. Im weiteren Verlauf werden Konflikte nach „heißer“ und „kalter“ Konfliktaustragung unterschieden. Im Anschluss daran wird ein Kommunikationsmodell vorgestellt, welches sich für die Konfliktbearbeitung etabliert hat, das sogenannte „Eisbergmodell“ der Kommunikation. Daran angeschlossen werden Elemente einer Konfliktlösungsmethode vorgestellt. Im letzten Teil des Kapitels geht es um Konflikte und Krisenintervention in der Behindertenhilfe.

Das dritte Kapitel beschäftigt sich mit Mediation. Zunächst werden die geschichtlichen Entwicklungen der Mediation dargestellt. Im Folgenden wird der Begriff Mediation definiert, Voraussetzungen für eine gelingende Mediation genannt und Grundannahmen und Merkmale von Mediation herausgestellt. Daran schließt sich die Darstellung der Rolle des Mediators, sowie die Ziele von Mediation an. Zum Abschluss des Kapitels wird es noch um die Anwendungsfelder von Mediation, sowie die Phasen des Mediationsprozesses und um Grenzen der Mediationsmethode gehen.

Im vierten Kapitel geht es um Streitschlichtung. Zunächst werden die geschichtlichen Entwicklungen der Streitschlichtung dargestellt. Im weiteren Verlauf des Kapitels geht es um den Ablauf und die Ziele von Streitschlichtung. Danach wird es um die Streitschlichterausbildung gehen und die Fähigkeiten, die ein Streitschlichter/ eine Streitschlichterin mitbringen sollte. Den Abschluss des Kapitels bilden die Darstellung der Grenzen von Streitschlichtung, sowie die Abgrenzung zwischen Mediation und Streitschlichtung.

Im fünften Kapitel geht es um Behinderung. Zunächst wird der Behindertenbegriff definiert und die Ursachen von Behinderung beleuchtet. Im Anschluss daran wird es um die Leitprinzipien heutiger Behindertenpolitik gehen. Diese beinhaltet Schlagwörter, wie Selbstbestimmung, Inklusion, Integration, bei denen der Mensch mit geistiger Behinderung als „handelndes Subjekt“ immer mehr in den Fokus gerät. Zum Abschluss des Kapitels wird es um die Mediation bzw. Streitschlichtung in der Heilpädagogik gehen.

Das sechste Kapitel beschäftigt sich mit einem Streitschlichterkonzept von und mit Menschen mit geistiger Behinderung. Zunächst werden die Einrichtungen, das Friedensbildungswerk Köln und die gemeinnützigen Werkstätten Köln, welche das Konzept gemeinsam entwickelt haben vorgestellt. In dem nachfolgenden Teil wird das Streitschlichterkonzept vorgestellt

Das siebte Kapitel dieser Arbeit stellt den Forschungsteil dieser Arbeit dar. Zunächst werde ich mein Erkenntnisinteresse und die damit verbundenen Fragestellungen darstellen. Im Anschluss daran wird das Forschungsfeld bestimmt und die Methodenwahl begründet. Zudem werden Hypothesen für die Auswertung gebildet. Danach folgt die Darstellung des Verfahrens bei der Forschung und im Anschluss die Auswertung. Das Ende des Kapitels bildet die Gesamtauswertung bezugnehmend auf die eingangs formulierten Hypothesen.

Den achten Teil dieser Arbeit bildet das Gesamtfazit der Arbeit. In der vorliegenden Arbeit wird der Terminus „Menschen mit geistiger Behinderung“ verwendet. Die ethische Diskussion über die rechtlich korrekte Begrifflichkeit ist für die vorliegende Arbeit und das Erkenntnis- bzw. Forschungsinteresse nicht relevant.

2. Konflikte

Konflikte gibt und gab es immer. Überall wo Menschen miteinander in Kontakt treten, sind auch Konflikte allgegenwärtig. Sie sind daher ein fester Bestandteil unseres Alltags dar. Konflikte lassen sich somit nicht vermeiden, es ist jedoch relevant, wie sie ausgetragen werden und wie mit ihnen umgegangen wird. Jeder Konflikt ist einzigartig und von verschiedenen Faktoren abhängig: Zeit, Ort, Person etc. Im Folgenden soll kurz definiert werden, was ein Konflikt ist.

2.1 Definitionen des Konfliktbegriffs

Es gibt keine einheitliche Definition des Konfliktbegriffs in der Literatur. Allgemein wird von einem Konflikt gesprochen, wenn Zielsetzungen, Interessen oder Wertvorstellungen von Personen, Organisationen oder Gruppen nicht miteinander vereinbar sind oder unvereinbar erscheinen. Jiranek und Edmüller definieren einen Konflikt folgendermaßen:

„Ein Konflikt ist in erster Linie gekennzeichnet durch das Vorliegen scheinbar unvereinbarer Interessen mit hoher emotionaler Belastung mindestens einer der Konfliktpartner, die in der Regel eher zu- als abnimmt. Der Umgang mit dem Konfliktpartner ist ganzheitlich beeinflusst und beeinträchtigt. Die Lösung wird [...] darin gesehen, dass der andere sich oder mit ihm sich etwas ändern muss“ (Jiranek, Edmüller (2007), S.20).

Konflikte entstehen immer dann, wenn Menschen miteinander agieren, da dann unterschiedliche Meinungen, Bedürfnisse und Interessen aufeinander treffen. Eine Meinungsverschiedenheit allein ist jedoch noch kein Konflikt. Ein Konflikt tritt ein, wenn „Unterschiede zwischen Menschen im Fühlen, Wollen und Handeln“ nicht mehr im Gespräch gelöst werden können.

Erst wenn sich die beteiligten Personen oder Organisationen „gegenseitige Behinderung“ unterstellen oder „schädigende Fakten“ schaffen, wird aus einer Meinungsverschiedenheit ein Konflikt (vgl. Oboth; Weckert (2011), S.77). Oder anders gesagt: Konflikt bedeutet „Streit“, „Auseinandersetzung“ und beschreibt den Moment des „Zusammenprallens von Gegensätzlichem, Unvereinbarem“ (vgl. Köstler (2010), S.30).

Zu Konflikten gehört daher auch ein gemeinsames Konfliktfeld oder Thema. Zentrale Themen in Konflikten sind Bedürfnisse und Gefühle, wie z.B. Angst, Wut und Hilflosigkeit. Oboth und Weckert postulieren, dass es keine Konflikte ohne Gefühle gibt, da erst das Vorhandensein starker Gefühle eine Person zu einer Veränderung ihrer aktuellen Lage „zwingen“ kann. Unangenehme Gefühle geben auch immer einen Hinweis auf unerfüllte Bedürfnisse (vgl. Oboth; Weckert (2011), S.79). Zudem verengt sich die Wahrnehmung im Konflikt, d.h. dass beispielsweise positive Eigenschaften des Gegenübers im Konflikt außen vor gelassen werden. Jiranek und Edmüller weisen darauf hin, dass „die Gefühle, die sich im Zusammenhang mit Konflikten entwickeln [...] stark, andauernd oder immer wiederkehrend [...]“ sind (Jiranek; Edmüller (2007), S. 25). Ein Konflikt ist auch immer mit Emotionen verbunden. Sie können dazu führen, dass Beziehungen anders wahrgenommen werden, der Kontakt zwischen Personen schwierig wird etc. (Vgl.Jiranek; Edmüller (2007), S.37).

Nach Köstler ist Mediation vornehmlich mit Konflikten befasst, in denen die Konfliktparteien in einer Wechselbeziehung stehen, d.h. „die eine Seite braucht zur Verwirklichung ihrer Interessen bzw. zur Erfüllung ihrer Bedürfnisse eine Veränderung der anderen Seite oder bei sich selbst [...]“ (Köstler (2010), S.31f.). Köstler vergleicht Konflikte mit Feuer: „ Je mehr Luft es bekommt, umso größer und raumgreifender werden die Flammen und nehmen alles, was brennbar ist, als Nahrung. [...]“ (Köstler (2010), S.35). „Luft“ steht bildlich für Vorwürfe, neue Themen, öffentliche Verhaltensbeurteilungen des Anderen, Suche nach Bündnispartnern etc. „Konflikte werden meist als störend, bedrohlich, destruktiv und schmerzvoll erlebt. Daher versuchen die Beteiligten oft, Konflikten auszuweichen oder sie zu verdrängen“ (Faller (2002), S.16). Die meisten Konflikte sind mit einer Kränkung verbunden, diese verengt die Wahrnehmung der gekränkten Person und verstellt ihren Blick (vgl. Jiranek, Edmüller (2007), S.65).

Im Konzept der Mediation wird von einem positiven Konfliktbegriff ausgegangen, so geht jeder Konflikt, jede Meinungsverschiedenheit mit der Möglichkeit einer positiven Veränderung einher. Faller und Faller beschreiben kurz: Konflikte bieten eine Chance zur Entwicklung (Vgl. Faller (2002), S.16). Lediglich ungelöste Konflikte werden von Faller und Faller als „gefährlich“ bezeichnet, denn diese können wenn sie Raum bekommen, dazu führen, dass die Kon-

fliktparteien sehr unter dem Konflikt leiden. Faller und Faller betonen jedoch auch, dass es darauf ankommt, wie man mit einem Konflikt umgeht (Vgl. Faller (2002), S.16).

Glasl bezeichnet Konflikte zwischen Personen als soziale Konflikte. So definiert er einen sozialen Konflikt als „eine Interaktion zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen usw.), wobei wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken/Vorstellen/Wahrnehmen und/ oder Fühlen und/ oder Wollen mit dem anderen Akteur (anderen Akteuren) in der Art erlebt, dass im Realisieren einer Beeinträchtigung durch einen anderen Akteur (die anderen Akteuren) erfolge.“ (Glasl (1994), S.14).

Konflikte können unterschiedlich ausgetragen werden. Im folgenden Abschnitt möchte ich den Unterschied zwischen einer „heißen“ und „kalten“ Konfliktaustragung darstellen.

2.2 Stufen der Konflikteskalation nach Friedrich Glasl

In der Literatur lassen sich viele Modelle zu Konflikten finden. Auf der interpersonellen Ebene hat sich das Stufenmodell von Glasl jedoch etabliert auf das ich im Folgenden näher eingehen möchte. Die Grundannahme dieses Modells ist, dass die Gefahr besteht, dass Konflikte, wenn sie nicht hinreichend bearbeitet werden eskalieren können.

Das Stufenmodell der Konflikteskalation von Glasl (vgl. Glasl (1999)) beschreibt die Dynamik, die sich entwickelt wenn Konflikte nicht gelöst oder „deeskaliert“ werden. Er geht davon aus, dass sich die Wahrnehmung und das Denk- und Vorstellungsvermögen der Konfliktparteien verändern, was Auswirkungen auf die Beziehungsebene der Parteien hat. Das Stufenmodell beschreibt eine Eskalation in neun Stufen. Wird ein Konflikt auf einer Stufe nicht bearbeitet, besteht die Gefahr, dass er weiter eskaliert und die nächste Stufe erreicht. Eine Vielzahl von Faktoren führen dazu, dass der Konflikt bis zur neunten Stufe eskaliert, wenn dieser Dynamik nicht entgegen gewirkt wird. Je höher der Konflikt eskaliert, desto weniger Lösungsmöglichkeiten stehen zur Verfügung. Aufgabe des Mediators ist es herauszufinden, auf welcher Stufe sich der Konflikt befindet.

Die Konfliktbearbeitung in den einzelnen Stufen unterscheidet sich, je nach Eskalationsstufe sind bestimmte Methoden wirkungslos. So können Konfliktparteien, die sich in Stufe eins bis drei befinden meistens von Beginn an gemeinsam an einer Mediation teilnehmen. Auf den höheren Stufen bedarf es meistens einer Vorarbeit, bis eine gemeinsame Sitzung möglich ist. Glasl hält auf den Stufen fünf bis sieben den Einsatz von Mediation für am sinnvollsten (Vgl. Glasl (1999), S. 380).

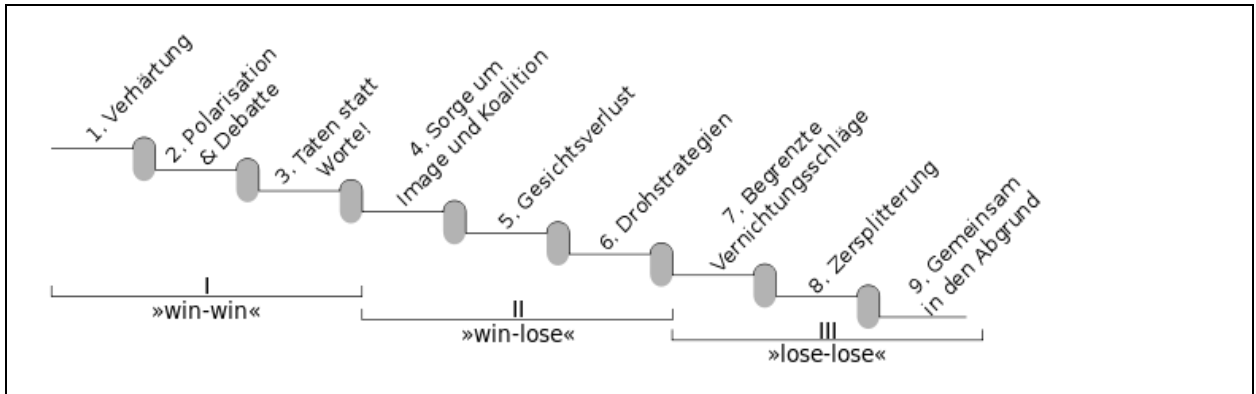


Abbildung 1: Die neun Stufen der Konflikteskalation.

Quelle: Glasl, Friedrich (2010)

Im Folgenden möchte ich die einzelnen Stufen kurz skizzieren:

Die erste Stufe ist die der „Verhärtung“. In der Verhärtungsphase beginnen sich Standpunkte zu verfestigen und sich „gegenseitig auszuschließen“ (Vgl. Glasl (1999), S.217). Konflikte beginnen, d.h. es kommt zu gelegentlichem Aufeinanderprallen von Meinungen. Es bestehen jedoch noch keine „starrten Parteien“ oder „Lager“ und es gibt die generelle Möglichkeit, Differenzen durch Gespräche zu lösen. Oboth und Weckert ergänzen dazu noch: „Kleinere Zwischenfälle, wie das Ignorieren von Wortmeldungen oder die Nichtweitergabe von Informationen werden zunächst als alltäglich eingestuft, können aber tiefere Ursachen haben“ (Jiranek; Edmüller (2011), S.82f.).

Konnte der Konflikt nicht bearbeitet werden oder wurde nicht versucht, ihn zu bearbeiten folgt im Konflikteskalationsmodell die Stufe zwei.

In der zweiten Stufe, bezeichnet als „Polarisation und Debatte“, überlegen sich die Konfliktparteien Strategien, um den Anderen von ihren Argumenten zu überzeugen. Die andere Konfliktpartei wird unter Druck gesetzt, um sie zum Annehmen der Meinung oder des Standpunktes zu bewegen. Nach Oboth und Weckert entsteht ein „Schwarz-Weiß-Muster“, durch „das Polarisieren im Denken, Fühlen und Wollen.“ (Vgl. Oboth; Weckert (2011), S.83).

In der dritten Stufe, „Taten statt Worte“, kommt es zum gegenseitigen „Dominieren und Blockieren“. Die Konfliktparteien erhöhen den Druck auf den Anderen, um sich oder die eigene Meinung durchzusetzen. „Den Parteien geht es nun in erster Linie darum, den Gegner im Erreichen seiner Ziele zu bremsen und die eigenen Ansichten durchzusetzen“ (Glasl (1999), S.232). Gespräche werden vermehrt abgebrochen, verbale Kommunikation findet nicht mehr statt und das Mitgefühl für den Anderen geht verloren (Vgl. Oboth; Weckert (2011), S.83).

Zusammenfassend lässt sich für die ersten drei Stufen sagen, dass sie noch die generelle Möglichkeit bieten den Konflikt für alle Beteiligten zufrieden stellend zu lösen. Beide Konflikt-

parteien können gewinnen, d.h. eine „Win- Win Lösung“ kann aus dem Konflikt hervor gehen. Jiranek und Edmüller beschreiben die ersten drei Stufen wie folgt: „Für die Konfliktbeteiligten selbst bestehen gute Chancen, mit Hilfe klar beschreibbarer Werkzeuge und einigem Willen den Konflikt konstruktiv zu bearbeiten“ (Jiranek; Edmüller (2007), S.61).

In Stufe vier geht es um die „Sorge um Image und Koalition“. Der Konflikt zwischen den Parteien verschärft sich. Jede Partei sucht sich Sympathisanten für ihre Sache. Es geht nicht mehr um den Konflikt selbst, sondern vielmehr darum, den Konflikt zu gewinnen, damit der Andere verliert. „Die Konfliktparteien versteifen sich auf Feindbilder und sehen sich gegenseitig in der Rolle des „Bösen“ (Oboth; Weckert (2011), S.84).

Stufe fünf wird als „Gesichtsverlust“ bezeichnet. In dieser Stufe des Konflikts kommt es zu Unterstellungen, Vertrauensverlust und zum „Verlust moralischer Glaubwürdigkeit“. Der Konflikt wird ideologisiert. „Gesichtsverlust führt zum beiderseitigen Verlust von Glaubwürdigkeit. Das gegenseitige Vertrauen sinkt auf null“ (Oboth; Weckert (2011), S.84).

In Stufe sechs, „Drohstrategien“, soll durch das Einsetzen von Drohungen die eigene Macht veranschaulicht werden. Die Konfliktparteien versuchen so, Kontrolle über die Situation zu gewinnen.

War auf den Stufen eins bis drei noch eine „Win- Win- Lösung“ möglich, kann es auf den Stufen vier bis sechs nur noch Gewinner und Verlierer geben. D.h. nur noch eine Konfliktpartei kann gewinnen, eine einvernehmliche „Win- Win- Lösung“ ist nicht mehr möglich. Überlegenheit und Feindseligkeit sind die vorrangigsten Gefühle in diesen Stufen. „Der Konflikt hat die Grenzen der eigenen Gruppe schon verlassen. Typisch sind: Einschaltung des Betriebsrates, Information an den übernächsten Vorgesetzten, Beteiligung der Personalabteilung“ (Jiranek; Edmüller (2007), S.63).

Stufe sieben wird als „begrenzte Vernichtungsschläge“ benannt. Auf dieser Stufe steht die Schädigungsabsicht des Gegners im Vordergrund. Diesem soll mit allen Mitteln geschadet werden. Es wird auf dieser Stufe als „Gewinn“ gewertet, wenn der eigenen Seite weniger geschadet wird als der Gegenpartei (vgl. Oboth; Weckert (2011), S.85).

Auf Stufe acht, „Zersplitterung“, gilt es die Macht- und Existenzgrundlage des Gegners zu vernichten. Oboth und Weckert führen die Konflikteskalation auf dieser Stufe wie folgt aus: „Der Gegner soll durch Angriffe beschädigt werden und seine Handlungsfähigkeit verlieren. Der Gegner wird von seinen Unterstützern getrennt. Vernichtungsaktionen sollen ihn symbolisch zerstören“ (Oboth; Weckert (2011), S.85).

Die neunte Stufe der Eskalation wird von Glasl als „Gemeinsam in den Abgrund“ bezeichnet. Ab dieser Stufe wird auch die eigene Vernichtung miteinkalkuliert, wenn es zielführend ist den Gegner zu besiegen. Jiranek und Edmüller erklären dies wie folgt:

„Es geht nun um mehr als um die einfache Zerstörung, jetzt geht es um die Zerstörung um jeden Preis. Die Illusion, gewinnen zu können, wird hier zum ersten Mal aufgegeben. Nun wird der eigene Totalverlust, der eigene Tod billigend in Kauf genommen, Hauptsache, der Gegner wird ausgelöscht“ (Jiranek; Edmüller (2007), S.61).

Die Stufe sieben bis neun werden von Glasl zusammengefasst als „Selbst- und Fremdvernichtung“ (Vgl. Glasl (1999), S. 380). Der Konflikt ist soweit eskaliert, dass beide Konfliktparteien nur noch verlieren können. Menschen werden zu Sachen degradiert und Hass das vorherrschende Gefühl. Die Eskalation nimmt ihren Lauf.

2.3 „Heiße“ und „kalte“ Konflikte

Menschen oder Gruppen bevorzugen bestimmte Formen für das Austragen von Konflikten. Einige bevorzugen eine direkte, offene, emotionale Auseinandersetzung (eine sogenannte heiße Konfliktaustragung). Andere wiederum bevorzugen eine indirekte und verdeckte Form (eine sogenannte kalte Konfliktaustragung). Die Persönlichkeitsstruktur der Konfliktparteien, die persönliche Grundauffassung der einzelnen Person, sowie der Machtabstand zwischen den Konfliktparteien beeinflusst die Form der Konfliktaustragung.

In „heißen“ Konflikten verleihen die Konfliktparteien ihren Gefühlen deutlich Ausdruck und beide agieren emotional. Dies geschieht offen und beide Parteien kämpfen aktiv für etwas. Es geht meist darum, die eigenen Idealvorstellungen, die den Positionen und Forderungen zugrunde liegen, gegen den Widerstand des Partners durchzusetzen. „Heiße Konflikte“ werden nach Jiranek und Edmüller „hörbar und hitzig“ ausgetragen, so dass sie einfacher zu entdecken und somit auch zu lösen sind, als „kalte“ Konflikte (vgl. Jiranek; Edmüller (2007), S.63). Bei einem kalten Konflikt ist dies genau gegenteilig. Kalte Konflikte sind von Rückzug und Konfliktscheu geprägt. „Von den Konfliktpartnern wird [...] alles getan, um den Konflikt nicht sichtbar werden zu lassen (Jiranek; Edmüller (2007), S. 63). „Kalte Konflikte sind meist mit einer unglaublichen emotionalen Belastung verbunden, führen schneller zu psychosomatischen Störungen und sind auch deutlich schwerer zu bearbeiten“ (Jiranek; Edmüller (2007), S.64).

Wie oben bereits erwähnt, ist es Aufgabe des Mediators den Konflikt als „heiß“ oder „kalt“ zu identifizieren, da sich die Bearbeitung von „heißen“ und „kalten“ Konflikten voneinander unterscheidet und somit auch die Vorgehensweise im Mediationsprozess angepasst werden

muss (Vgl. Leibetseder u.a. (2008), S. 73ff.). Die Aufgabe des Mediators besteht somit darin die richtige „Konfliktbearbeitungstemperatur“ herzustellen: So müssen kalte Konflikte angewärmt werden d.h. eskaliert werden; heiße Konflikte hingegen abgekühlt, d.h. deeskaliert werden. Bei kalten Konflikten kann das „Anwärmen“ des Konfliktes z.B. dadurch geschehen, dass das Selbstwertgefühl der Parteien wieder hergestellt wird oder festgefahrene Verhaltensmuster durchbrochen werden. Bei heißen Konflikten kann das „Abkühlen“ z.B. durch das Begrenzen von Themen, Personen oder Zeit sein oder die Einführung bestimmter Gesprächsregeln.

2.4 Das „Eisbergmodell“ der Kommunikation

Es gibt verschiedene Kommunikationsmodelle, die sich für die Konfliktbearbeitung bzw. Konfliktlösung bewährt haben. So seien hier im Speziellen auf die Modelle der „themenzentrierten Interaktion“¹, auf die „Transaktionsanalyse“² und auf das „Vier-Seiten-Modell“³ einer Nachricht von Friedemann Schulz von Thun verwiesen, können jedoch im Rahmen dieser Arbeit nicht weiter ausgeführt werden.

Ein weiteres theoretisches Erklärungsmodell der Kommunikation stellt das sogenannte „Eisbergmodell“ dar, auf das ich im Folgenden näher eingehen möchte. Das Modell basiert auf den Erkenntnissen Sigmund Freuds⁴ der zwischenmenschliche Kommunikation mit einem Eisberg verglich. „Freud unterteilte die menschliche Psyche in drei Bereiche, deren bewusster Anteil (das „Ich“) nur darüber entscheidet, welche Anteile des Lustprinzips (das „Es“) und der moralischen Prinzipien (das „Über-Ich“) für den Menschen aus seiner Wahrnehmung heraus realisierbar seien“ (Oboth; Weckert (2011), S.132). So ist lediglich ein geringer Teil der Kommunikation (ca. zwanzig Prozent) „sichtbar“, d.h. für das Gegenüber wahrnehmbar. Darunter fallen „Sachargumente“, „Forderungen“ und bisher gewählte „Strategien zu deren Durchsetzung“ (Vgl. Oboth; Weckert (2011), S.133). Dieses wird von Freud auch als das „Was“ der Kommunikation bezeichnet.

¹ TZI (Themenzentrierte Interaktion) wurde von Ruth Cohn entwickelt und ist ein Konzept zur Arbeit mit Gruppen.

² Die Transaktionsanalyse wurde von Eric Berne begründet. Sie ist eine Theorie der menschlichen Persönlichkeitsstruktur.

³ Das Vier-Seiten-Modell oder auch Vier-Ohren-Modell genannt ist ein Modell aus der Kommunikationspsychologie.

⁴Sigmund Freud (1856- 1939) war österreichischer Neurologe, Tiefenpsychologe und Religionskritiker; Begründer der Psychoanalyse.

Ein weitaus größerer Teil des Eisbergs (etwa achtzig bis neunzig Prozent) ist unter der Wasseroberfläche verborgen. Darunter fallen „Ängste, traumatische Erlebnisse, Triebe und Instinkte“ (Oboth; Weckert (2011), S.132) oder anders ausgedrückt: Das „Wie“ der Kommunikation. Bezogen auf Konflikte bedeutet dies, dass oftmals nur der kleine Teil an der Oberfläche im Bewusstsein der Konfliktparteien ist.

Das Ziel von Mediation ist es daher, das „Unsichtbare“ ans Licht kommen zu lassen, damit die Konfliktparteien den Konflikt, sich selber und die andere Person verstehen können. Die unsichtbaren Anteile des Konfliktes sind daher eine wichtige „Bearbeitungsgrundlage“ (Vgl.Oboth; Weckert (2011), S.133). Diese „Erhellung“ der verborgenen Zusammenhänge, Bedürfnisse und Interessen ist die zentralste Aufgabe des Mediators und bildet die Grundlage für eine „Win-Win Lösung“.

Klappenbach fasst die Erkenntnisse des „Eisbergmodells“ wie folgt zusammen: „Das Eisbergmodell zeigt, wie gering [...] der Anteil der Sachlogik ist. Was oben und offen im Gespräch verhandelt wird, sind gemeinsame Themen, Interessensbereiche, die Erledigung eines Arbeitsauftrags oder organisatorische Dinge. All das, was sich problemlos in Worte fassen lässt. Das Persönliche und die Beziehungsebene bilden das Fundament, das unter der Oberfläche verborgen ist“ (Klappenbach (2006), S. 107). Besemer bezeichnet das Eisbergmodell als das Modell der Konflikt- Hintergründe. Konflikt- Hintergründe können seiner Meinung nach, unklare Kommunikation, Missverständnisse, Vorgeschichte, Gefühle, Verletzungen, Werte, Bedürfnisse, kulturelle Unterschiede und vieles mehr sein (Vgl. Besemer (2009), S.32f.)

Mediation bedient sich dieser Erkenntnis und legt den Fokus auf die hinreichende Bearbeitung der psychosozialen Ebene („Konflikterhellung“). „Wird die psychosoziale Ebene vernachlässigt, können die sachlichen Belange meist nur unzureichend bearbeitet werden. Bekommt es den benötigten Raum, können die dadurch frei werdenden Kräfte zur Bewältigung der Aufgabe oder zur Konfliktlösung genutzt werden“ (Klappenbach (2006), S.107).

2.5 Elemente einer Konfliktlösungsmethode

Nach Jiranek und Edmüller spielen vor allem vier Elemente eine zentrale Rolle bezüglich der Einstellung zur Konfliktlösung (Vgl. Jiranek; Edmüller (2007), S.94ff.). Zum Einen nennen sie die „Selbstverantwortung“. Unter „Selbstverantwortung“, bezogen auf die Konfliktvermittlung verstehen die Autoren, dass „die Verantwortung für die erfolgreiche Konfliktlösung prinzipiell bei den Konfliktparteien selbst liegen sollte“ (Jiranek; Edmüller (2007), S.95).

Das zweite Element, das für die Konfliktlösung zentral ist, ist der Punkt der „Gleichberechtigung“ (Vgl. Jiranek; Edmüller (2007), S.98ff.). „Gleichberechtigung fordert, die legitimen Anliegen aller Konfliktparteien bei der Lösung eines Konfliktes gleichermaßen zu berücksichtigen“ (Jiranek; Edmüller (2007), S.98). Auf diesen Aspekt werde ich im Kapitel 5.5.3 näher eingehen.

Das dritte Element stellt „Ehrlichkeit“ dar (Vgl. Jiranek; Edmüller (2007), S. 100ff.). Die Konfliktlösung, die mit den Konfliktparteien getroffen wurde, sollte auf „Ehrlichkeit“ beruhen und dazu muss nach Jiranek und Edmüller der „Konfliktkern“ offen gelegt werden (Vgl. Jiranek; Edmüller (2007), S.100). Zudem müssen die erarbeiteten Konfliktlösungen auch realistisch umsetzbar sein und die Anliegen der Parteien Berücksichtigung finden.

Das letzte von Jiranek und Edmüller genannte Element stellt „Klarheit“ dar. So sagen sie, dass es wichtig ist „Transparenz für alle Beteiligten in Hinsicht auf alle wichtigen Aspekte der Konflikte herzustellen: die Rolle des Moderators, die Struktur des Vorgehens, die Spielregeln, die Anliegen und ihre Begründung“ (Jiranek; Edmüller (2007), S. 103).

Als weiteres Element beschreibt Besemer die konstruktive gewaltfreie Konfliktaustragung, welche auf dem Prinzip der Gleichwertigkeit bzw. Gleichrangigkeit beruht. Mit gleichwertig meint Besemer, dass sich die Konfliktparteien ernst nehmen und in einem fairen Prozess nach Lösungen suchen, die keine(n) von beiden benachteiligen (Vgl. Besemer (2002), S. 36f.).

Zuletzt definiert Klappenbach einen konstruktiven Umgang mit Konflikten so:

„Ein konstruktiver Umgang mit Konflikten sucht eine Lösung für das Problem, ohne dass das Gegenüber angegriffen wird. Statt der Schuldfrage oder des Dualismus von Richtig und Falsch wird das Problem ins Zentrum des Interesses gerückt. Es kann aktiv angegangen und eine Lösung gefunden werden“ (Klappenbach (2006), S. 26).

2.6 Konflikte und Krisenintervention in der Behindertenhilfe

Laut Theunissen wurde sich mit dem Thema „Konflikte und Krisenintervention in der Behindertenhilfe“ bisher nur wenig auseinandergesetzt worden. Sie befindet sich im Kontext Geistige Behinderung“ laut Theunissen jedoch in einer „innovativen Phase“ (Vgl. Theunissen (2004), S.61).

Konflikte sind, wie im vorherigen Kapitel ausgeführt, allgegenwärtig. Dieses gilt genauso für den Bereich der Behindertenhilfe. Theunissen führt aus, dass vor „allem aus der Nähe des Zusammenlebens und -arbeitens in Gruppen“ ein „spezifisches Konfliktpotenzial“ resultiert (Vgl. Theunissen (2004), S.63). So seien Konflikte unter oder mit Menschen mit geistiger Be-

hinderung oftmals nur unter „Aggression“ beschrieben (Vgl. Theunissen (2004), S.63). Dies stelle laut Theunissen eine sehr einseitige Betrachtungsweise dar und zudem würden Menschen mit Behinderung „stigmatisiert“, da sie als Ursache für die Konflikte angesehen würden (Vgl. Theunissen (2004), S.63). Er unterscheidet drei Konfliktformen: „1. Konflikte zwischen den behinderten Klienten, z.B. in Wohneinrichtungen und Werkstätten. 2. Konflikte zwischen behinderten Klienten und professionellen Helfern [...]“ und „3. Konflikte zwischen den professionellen Helfern u.a. zwischen MitarbeiterInnen unterschiedlicher Hierarchieebenen“ (Theunissen (2004), S.63).

3. Mediation- die Mutter der heutigen Streitschlichterprogramme

3.1 Geschichtliche Entwicklungen der Mediation

In den 1960er und 70er Jahren entstand in den USA das Mediationsverfahren in der Form, wie es noch heute praktiziert wird. Zu der Zeit der Entstehung der Mediationsmethode waren in den USA die Vietnam- Proteste, die Bürgerrechtsbewegung, Studenten- Unruhen und eine Neubestimmung der Geschlechterrollen (Vgl. Klappenbach (2006), S. 20). Dies führte dazu dass, von Seiten der Regierung 1964 der sogenannte ‘Community Relations Service’ (CRS) gegründet wurde. Aufgabe dieser Einrichtung war die Lösung von Konflikten und Diskriminierungen rassistischer, ethnischer oder nationaler Art durch Mediation und Verhandlungen zu unterstützen“ (Klappenbach (2006), S.20). In den siebziger Jahren stieg die Verbreitung des Mediationsverfahrens noch an und es wurden sogenannte ‘Neighbourhood Justice Centers’ (NJC) geschaffen. Die Mitglieder der NJC boten den Menschen in den amerikanischen Stadtteilen ihre Unterstützung bei alltäglichen Konflikten an. Darunter fielen u.a. Nachbarschaftskonflikte, Konflikte innerhalb der Familie oder zwischen ethnischen Gruppen. Daraus entwickelte sich die „Community- Mediation“, welche in vielen Städten der USA bis heute etabliert ist. Zudem bewährte sich das Verfahren bei juristischen Auseinandersetzungen, Umweltfragen etc. (Vgl. Faller (2002), S.10). In den folgenden Jahren verbreitete sich das Verfahren auch zunehmend in anderen Ländern (Vgl. Besemer (2009), S. 150).

Erst seit Beginn der 90er Jahre ist die Mediation in Deutschland verbreitet. Das Mediationskonzept aus den USA wurde adaptiert, musste jedoch auf die Bedingungen in Deutschland übertragen werden. So entstand in den Jahren 1993-97 das Offenbacher Modellprojekt, welches ein Konzept zur Mediation in der pädagogischen Arbeit entwickelte (Vgl.Faller (2002), S.11). 1992 gründeten sich die beiden ersten Fachverbände für Mediation: der Fachverband zur Förderung der Verständigung in Konflikten- Bundesverband Mediation e.V. und die Bundes- Arbeitsgemeinschaft für Familien- Mediation e.V. (Vgl. Klappenbach (2006), S.22). Heu-

te gibt es bereits vier Verbände in Deutschland, die Standards und Richtlinien festlegen und demnach auch für die Qualität der Mediation und Mediationsausbildung verantwortlich sind. Heute stellt Mediation unter Umständen eine Alternative zu kostspieligen Gerichtsverfahren dar.

3.2 Definition von Mediation

Das Gesetz definiert Mediation in § 1 Abs. 1 des Bundesgesetzes für Mediation in Zivilrechtssachen als

„eine auf Freiwilligkeit der Parteien beruhende Tätigkeit, bei der ein fachlich ausgebildeter, neutrale/r Vermittler/in (Mediatorin oder Mediator) mit anerkannten Methoden die Kommunikation zwischen den Parteien (Medianten) systematisch mit dem Ziel fördert, eine von den Parteien selbst verantwortete Lösung ihres Konfliktes zu ermöglichen.“

Das amerikanische Justizministerium (Department of Justice) definiert Mediation wie folgt: “Mediation is an informal process where an impartial third party helps disputing parties to find mutually satisfactory solutions to their differences” (ADA (2003)).

Mediation ist demnach ein Verfahren zur Vermittlung in Konflikten. Die Einbeziehung aller Konfliktparteien ist unbedingt erforderlich, damit keine wichtigen Informationen fehlen oder Ressourcen unberücksichtigt bleiben. Dem Mediationsverfahren liegt die Annahme zugrunde, dass die Konfliktparteien etwas gemeinsam haben, nämlich ein Problem, welches sie lösen wollen.

Die Leitung und Gesprächsführung erfolgt durch einen Dritten (Mediator), welcher neutral und allparteilich mit den Medianten an einer einvernehmlichen Lösung arbeitet. Der Mediator hat eine Vermittlerrolle, hört sich die Sichtweisen der Konfliktparteien an, lässt sie ihre Gefühle ausdrücken und hilft bei der Klärung der eigentlichen Interessen (Konflikterhellung). Eine wichtige Grundvoraussetzung ist, dass Mediation immer auf Freiwilligkeit beruhen sollte, d.h. alle Beteiligten bleiben selbstbestimmt in ihren Entscheidungen. Diese Gewissheit der Konfliktparteien, dass sie den Mediationsprozess jederzeit abbrechen können, erhöht die Chancen einer guten Lösung. Mediation kann somit auch als eine „gewaltfreie Methode“ bezeichnet werden, da sie „Druck, Zwang und verbale Gewalt in Form von Schuldzuweisungen, Anklagen und Vorwürfen durch eine gewaltfreie Streitkultur ersetzt“ (Oboth; Weckert (2011), S.34). Mediation leistet somit einen Beitrag zur Verbesserung zukünftiger Beziehungen, da sie bestenfalls auch zukünftige Kooperationsbereitschaft fördert.

Nach Köstler ist Mediation „ein Verfahren, das die Eskalationsspirale bei Konflikten unterbrechen und stoppen kann; sie geht mit den Beeinträchtigungen und Verletzungen, den starken

Gefühlen und dahinter stehenden Bedürfnissen aller Beteiligten auf wertschätzende Art um und schafft einen sicheren Rahmen, in dem gegenseitiges Verstehen möglich wird; erst dadurch wird der Blick frei auf die Gestaltung einer für alle Seiten langfristig wirklich guten Zukunft“ (Köstler (2010), S.9).

3.3 Voraussetzungen für eine Mediation

Besemer benennt vier Voraussetzungen für die „Anwendbarkeit von Mediation“ (vgl. Besemer (2009), S. 154). Zum Einen sollte das Mediationsverfahren auf „Bereitschaft der Konfliktparteien“ basieren. Er unterscheidet bewusst zwischen den Begriffen Freiwilligkeit und Bereitschaft, um auch die Fälle mit einzuschließen, in denen die Konfliktparteien „verpflichtet sind“ oder „unter Druck“ stehen an einer Mediation teilzunehmen (vgl. Besemer (2009), S. 154). Er sieht in diesen Fällen zwar die „Wirkungsmechanismen einer Mediation“ eingeschränkt, jedoch keinen Ausschlussgrund für das Verfahren (Vgl. Besemer (2009), S. 155). „Denn sobald die Konfliktparteigen erst einmal an einem Tisch sitzen, besteht die Chance, sie zu einer aktiven Teilnahme am Gesprächsprozess zu gewinnen“ (Besemer (2009), S.155). Die zweite Voraussetzung stellt für Besemer die „prinzipielle Offenheit für eine Konsenslösung“ dar (vgl. Besemer (2009), S.155). Damit ist gemeint, dass die Konfliktparteien sich kompromissbereit zeigen und die Bereitschaft zur Verhandlung mitbringen. Ein abgeschlossenes Gerichtsverfahren, in dem ein Beschluss bereits vorliegt, ist ein Beispiel für einen nicht mehr mediationsfähigen Konflikt, da eine Entscheidung bereits gefallen ist. Eine Voraussetzung stellt auch die „Kommunikationsfähigkeit zwischen den Konfliktparteien“ dar (Vgl. Besemer (2009), S.155). Damit ist nicht unbedingt das sprachliche Ausdrucksvermögen gemeint, die Kommunikationsfähigkeit kann beispielsweise auch nicht gegeben sein, wenn unterschiedliche Sprachen gesprochen werden und keine Verständigung ermöglicht werden kann (vgl. Besemer (2009), S.155). Die letzte, von Besemer genannte Grundvoraussetzung der Anwendbarkeit von Mediation sind „Reflexionsvermögen“ und „Selbstverantwortungsfähigkeit“ (vgl. Besemer (2009), S. 155). „Wer keinen Zugang zu den eigenen Gefühlen, Gedanken und Bedürfnissen hat und auch nicht in der Lage ist, irgendwelche Absprachen umzusetzen, eignet sich nicht für den selbstverantwortlichen Mediationsprozess“ (Besemer (2009), S.155).

3.4 Grundannahmen und Merkmale von Mediation

Mediation betrachtet Konflikte als selbstverständliche Begleiterscheinung des menschlichen Zusammenlebens. Eine Grundannahme ist, dass die Konfliktparteien als „Experten“ ihrer Lebenswelt gesehen werden, die bessere Entscheidungen bezüglich der Konfliktlösung treffen können, als „externe Experten“, wie z.B. Richter. Zudem geht Mediation von dem Grund-

satz aus, dass es Konfliktparteien leichter fällt sich an die gemeinsam entwickelte Übereinkunft zu halten, da sie die Konfliktregelung selbst getroffen haben.

Mediation versucht die Hintergründe eines Konfliktes in die Konfliktlösung mit einzubeziehen, um so den Konfliktparteien zu helfen, eine Lösung des Konflikts zu finden. Diese Lösung sollte sich an Interessen und Bedürfnissen der Konfliktparteien orientieren. Im Unterschied zu einem Gerichtsverfahren liegt die Verantwortung für die Lösung bei den Konfliktparteien selbst. Der Mediator unterstützt die Beteiligten dabei. So kann seine Aufgabe darin bestehen, „dem Konflikt durch (Nach)Fragen, Zuhören und Umformulieren oder „übersetzen“ der Äußerungen aller Streitenden eine neue Dynamik“ zu geben (Klappenbach (2006), S. 33). Hösl fasst die wesentlichen Merkmale einer Mediation wie folgt zusammen:

„1.Der Mediator als externer Dritter; 2.Die Allparteilichkeit des Mediators; 3.Die Eigenverantwortlichkeit jedes Teilnehmers; 4.Das Fall- und Problemspezifische; 5.Die Ergebnisoffenheit des Konflikts; 6.Die Einbeziehung aller Konfliktparteien (Hösl (2009), S.30).

Mediation verläuft auf einer außergerichtlichen, informellen Ebene ab und sollte alle am Konflikt beteiligten Personen einbeziehen. Sie beruht auf Freiwilligkeit. Der Mediator sollte allparteilich sein und die Konfliktlösung von den Medianten selbstbestimmt werden. Zudem geht die Mediation von einem positiven Konfliktbegriff, wie bereits in Kapitel zwei dargestellt, aus. Von einer konstruktiven Konfliktlösung wird gesprochen, wenn die Parteien gemeinsam nach einer Lösung für das Problem suchen, ohne die andere Person anzugreifen.⁵

3.5 Rolle des Mediators/ Grundlegende Methoden

Die Mediation in einem Konflikt kann von einer oder mehreren Personen durchgeführt werden. Grundsätzlich ist es vor allem in komplexen Konflikten sinnvoll, eine Mediation durch mehrere Mediatoren durchführen zu lassen. Die Haltung, Aufgaben und das Selbstverständnis der Mediatoren lassen sich wie folgt zusammenfassen: Der Mediator muss von den Konfliktparteien akzeptiert und respektiert werden und ein Vertrauensverhältnis aufbauen. „Vertraulichkeit“, „Unparteilichkeit“ bzw. „Allparteilichkeit“ sind im Mediationsprozess unverzichtbar.

Verhält sich ein Mediator beispielsweise nicht allparteilich, verliert er das Vertrauen einer Konfliktpartei und daran kann die Mediation scheitern. Der Mediator versucht den Medianten

⁵ Vgl. Kapitel 5 Konflikte

zu helfen, sich über Gefühle und Interessen klar zu werden und diese für die andere Partei verständlich zum Ausdruck zu bringen. Die Aussagen werden von den Mediatoren nicht bewertet, sondern alle Interessen, Gefühle und Meinungen werden akzeptiert und ernst genommen. Die Medianten sind für die Konfliktlösung selbst verantwortlich, jedoch achten die Mediatoren darauf, dass keine „unrealisierbaren Vereinbarungen“ getroffen werden. Besemer unterscheidet grob zwei Hauptbereiche der Aufgaben des Mediators: Gesprächsmoderation und Klärungshilfe. Mit Gesprächsmoderation meint Besemer, dass der Mediator dafür verantwortlich ist, dass das Gespräch in Gang kommt, Gesprächsregeln eingehalten werden und Vorschläge und Wünsche der Medianten berücksichtigt werden. Dazu gehört auch Strukturen und Grenzen zu setzen (z.B. unterbrechen/ abbremsen) und für einen geordneten Gesprächsverlauf zu sorgen (Vgl. Besemer (2009), S. 131f.). Unter Klärungshilfe versteht Besemer, dass der Mediator über die Gesprächsmoderation hinaus, durch geeignete Fragen, Methoden und Interventionen zu einer Selbstklärung bei den Medianten beiträgt (Vgl. Besemer (2009), S.133). Grundlegende Methoden sind z.B. das aktive Zuhören, Reframing, verschiedene Fragetechniken, Brainstorming, Moderationstechniken etc. (Vgl. Besemer (2009), S.19ff.) Mediation ist ein Verfahren, welches überwiegend auf Kommunikationsebene abläuft. Daher ist der Einsatz von Kommunikationstechniken in diesem Verfahren besonders wichtig (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.101). Das Sprachniveau muss den Medianten angepasst und eine gegenseitige Kommunikation hergestellt werden. Dabei sollten auch nonverbale Körpersignale Beachtung finden und auf unterstützte Kommunikation zurückgegriffen werden, falls erforderlich. Zusammenfassend sagen Weiß und Fuhr, dass bei

„dem Einsatz verschiedener Techniken [...] Flexibilität gefragt und besonders darauf zu achten [ist (A.L)], dass möglichst nah an der Erfahrungswelt und im Rahmen der Möglichkeiten der Mediand/innen gearbeitet wird.“ (Weiß; Fuhr (2005), S.102).

3.6 Ziele von Mediation

Die Mediation verfolgt nach Oboth und Weckert zwei Ziele: „Eine tragfähige Lösung für den Konflikt zu erarbeiten, die Bestand hat, sowie die Beziehung zwischen den Streitparteien für die Zukunft in Richtung einer offenen Konfliktkultur weiterzuentwickeln (Oboth; Weckert (2011), S.43). Mithilfe der Mediation sollen Vereinbarungen getroffen werden, die die Interessen und Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen und somit einen „Ausgleich zwischen den Konfliktparteien“ herstellen (Vgl. Oboth; Weckert (2011), S.43). Montada und Kals formulieren als Ziel einer Mediation die Beilegung eines Konflikts durch eine Übereinkunft oder einen Vertrag, der die Beziehung zwischen den Streitenden nachhaltig befrieden soll (Montada; Kals (2007), S.7). In einem Streit oder einem Konflikt wird oft davon ausgegangen,

dass es einen Gewinner und einen Verlierer gibt. Die Mediation distanziert sich von diesem Glaubenssatz und hält es für möglich, dass beide Parteien als Gewinner herausgehen können. So formulieren Oboth und Weckert (Oboth; Weckert (2011), S.34): „Mediation zielt auf eine Lösung ab, bei der beide Parteien etwas hinzugewinnen („Win- Win“- Lösung).“ .Dies geschieht nach Oboth und Weckert dadurch, dass Bedürfnisse hinter den Positionen der Parteien erhellt werden und dies im gelingenden Fall zu einer veränderten Sichtweise auf Lösungsansätze führt (Vgl. Oboth; Weckert (2011), S.34). Klappenbach drückt diesen Aspekt so aus: „Die Mediation folgt dem Prinzip des „Win-Win“: Ein gemeinsamer Konflikt zeigt bei genauer Betrachtung viele beteiligte Interessen und Bedürfnisse. Ein individuell entworfenes Lösungskonzept birgt die Chance, ihnen so gerecht zu werden, dass alle Seiten als Gewinnende aus dem Konflikt hervorgehen können“ (Klappenbach (2006), S.34). Um einen „Win-Win Effekt“ zu erhalten, ist es wichtig, dass der Mediator über Interessen und Bedürfnisse der Konfliktparteien Klarheit erlangt.

3.7 Anwendungsfelder von Mediation

Laut Besemer wird Mediation in den „unterschiedlichsten Lebensbereichen zur Konfliktbearbeitung eingesetzt“ (Vgl. Besemer (2009), S.24). Dabei sei es unerheblich, ob es sich um eine westlich geprägte Kultur handelt oder um eine eher traditionell geprägte Kultur (Vgl. Besemer (2009), S.24). Mediation findet in „persönlichen Streitfällen“, „Gruppenkonflikten“ und „politischen Auseinandersetzungen“ Anwendung (Besemer (2009), S. 24). Besonders etabliert hat sie sich die Methode der Mediation im rechtlichen Bereich, als Alternative zum Gerichtsverfahren. Sie kommt auch vermehrt bei der Regelung von Trennungs- und Scheidungsfällen zum Einsatz oder in zivil- oder strafrechtlichen Auseinandersetzungen, z.B. dem Täter- Opfer Ausgleich. Im schulischen Bereich haben sich Streitschlichterprogramme in Anlehnung an das Mediationsverfahren verbreitet. Zudem findet sie Anwendung bei Nachbarschaftskonflikten, Konflikten am Arbeitsplatz, bei Umweltkonflikten oder internationalen oder politischen Krisen. (Vgl. Besemer (2009), S.24).

3.8 Phasen der Mediation

In der Literatur lassen sich vielfältige Modelle eines stufenförmigen Ablaufs von Mediation finden. In einigen Modellen werden von drei bis sieben stufenförmigen Phasen gesprochen. In Anlehnung an die Berufsverbände für Mediation⁶ möchte ich im Folgenden eine Einteilung

⁶ BAFM (Bundesarbeitsgemeinschaft für Familien- Mediation), BM (Bundesverband Mediation), BMWA (Bundesverband Mediation in Wirtschaft und Arbeitswelt)

in fünf Stufen vornehmen. „Die Reihenfolge der einzelnen Schritte muss nicht immer strikt eingehalten werden: Je nach Art des Konflikts und Verlauf des Gesprächs können einzelne Schritte entfallen oder an anderer Stelle auftauchen“ (Besemer (2009), S. 76).

Die erste Phase ist die Einleitungsphase. Es ist wichtig eine „angenehme“ Atmosphäre herzustellen. Dieses betrifft sowohl den Raum, die Sitzordnung, als auch das Verhalten des Mediators. Bereits in der Sitzordnung sollte die Gleichrangigkeit zum Ausdruck kommen. Der Mediator stellt sich in dieser Phase vor und die Vorgeschichte, wie es zur Mediation gekommen ist, wird geklärt. Zudem dient die erste Phase dazu einen ersten Kontakt zu den Konfliktparteien herzustellen und den Auftrag an die Mediation zu klären. Der Mediator gewinnt oftmals bereits einen ersten Einblick, in welcher Stufe der Konflikteskalation⁷ sich die Konfliktparteien befinden und ob es sich um einen heißen oder kalten Konflikt handelt⁸. Zudem werden Erwartungen an die Mediation abgefragt. Mögliche Leitfragen zur Klärung der Erwartungen können sein: „Wie ist es für Sie, heute hier zu sein?“ „Gibt es noch Hindernisse, an der Mediation teilzunehmen?“ „Möchten Sie etwas vor Beginn der Mediation klären?“ (Oboth; Weckert (2011), S. 92).

Der Mediator verdeutlicht in dieser Phase die Ziele der Mediation und klärt die Konfliktparteien über seine Rolle im Mediationsprozess auf. Ebenso werden die Mediationsregeln erläutert (Vertraulichkeit, Gesprächsregeln etc.) und organisatorische Fragen, wie Raum, Zeit und Kosten der Mediation geklärt. Die Konfliktparteien erhalten zudem die Möglichkeit Fragen zu stellen. Die erste Phase dient auch dem „Aufbau von Vertrauen“ (vgl. Oboth; Weckert (2011), S.91f.). Zum Vertrauensaufbau ist es unerlässlich, dass der Mediator transparent ist, in dem was er macht und dass er beide Konfliktparteien gleich behandelt (vgl. Oboth; Weckert (2011), S.92).

In der zweiten Phase der Mediation erhalten beide Konfliktparteien die Gelegenheit ihre Sichtweise des Konflikts darzustellen und ihre Standpunkte vorzutragen. Der Mediator gibt ihnen dafür so viel Zeit, wie sie benötigen (Vgl. Besemer (2009), S. 18). Er hört aktiv zu, fasst zusammen, formuliert um und hält die wichtigsten Punkte z.B. auf einem Flipchartbogen fest. Laut Oboth und Weckert bietet es sich dabei bereits an, die Konfliktparteien selbst entscheiden zu lassen, wer mit der Konfliktschilderung beginnen möchte (Vgl. Oboth; Weckert (2011),

⁷ Vgl. Stufen der Konflikteskalation nach Glasl

⁸ Vgl. Kapitel 2: Konflikte

S. 94). Beginnt eine der Konfliktparteien, ist es die Aufgabe des Mediators, die wichtigsten Aussagen zu einem Thema zusammen zu fassen (Vgl. Oboth; Weckert (2011), S. 94).

„Die anderen KontrahentInnen hören in diesem Stadium nur zu und müssen ihre Er widerungen auf den Zeitpunkt verschieben, an dem sie selbst mit dem Erzählen an der Reihe sind. Sie können sich jedoch Notizen machen, um nicht zu „platzen“ und ihre Einwände in Erinnerung zu behalten“ (Besemer (2009), S. 18). Nachdem die erste Partei ihr Anliegen geschildert hat, ist es wichtig, der zweiten Partei genauso viel Aufmerksamkeit und Interesse zu widmen (Vgl. Oboth; Weckert (2011), S.94).

Im Anschluss an die „Themensammlung“ werden diese von den Konfliktparteien nach ihrer Dringlichkeit gewichtet und somit wird gleichzeitig die Reihenfolge der Bearbeitung festgelegt. Oftmals wird, laut Oboth und Weckert, bereits bei der Schilderung der Sichtweisen klar, „welches Thema den Konflikt bestimmt“ (Oboth; Weckert (2011), S.95).

„Nach Abschluss von Phase zwei werden alle Themen des Konflikts der Reihe nach bis zu möglichen Lösungsideen erhellt. Die Phase drei ist das Herzstück der Mediation“ (Oboth; Weckert (2011), S.95). In der dritten Phase versucht der Mediator, durch gezieltes Fragen zu einem tieferen Verständnis der Konflikthintergründe zu kommen. So arbeitet er die Interessen, Motive, Gefühle und Bedürfnisse der Konfliktparteien heraus und strebt einen Perspektivenwechsel an. „Ein Erfolg der Mediation wird möglich, wenn es dem Mediationsteam⁹ [...] gelingt, die Motive und Interessen zu erhellen, die hinter den Positionen der Konfliktparteien stehen“ (Oboth; Weckert (2011), S. 95). Durch Nachfragen und Klären versucht der Mediator, die Vollständigkeit der gesammelten Interessen zu überprüfen und zu den Bedürfnissen der Konfliktparteien durchzudringen.

Die Konfliktparteien stellen, wie auch in der zweiten Phase, ihre Sichtweisen nacheinander dar. Die Mediatoren beschränken sich beim Zuhören nicht nur auf Fakten, sondern versuchen auch die Gefühle der Konfliktparteien „herauszuhören“. So kann der Mediator beispielsweise beim Spiegeln den Parteien Gefühle anbieten, wie z.B. „Es hat sie verletzt, dass ihr Mann sich für eine andere Frau entschieden hat“ oder „Sie waren sehr enttäuscht, als sie erfahren haben, dass sie angelogen wurden“ usw.

Wenn es dem Mediator gelingt „Anklagen und Schuldzuweisungen in positive Anliegen [zu übersetzen], wird für alle Teilnehmenden allmählich sichtbar, welche wichtigen und lebendigen

⁹ Oboth und Weckert sprechen von „Mediationsteam“. Damit ist ein Team aus zwei Mediatoren gemeint.

Gefühle, Bedürfnisse, Interessen und Wünsche hinter den bislang starren und feindlich aufgenommenen Positionen stehen“ (Oboth; Weckert (2011), S. 96).

Durch das Bewusstmachen dieser Positionen können die Konfliktparteien ihr Gegenüber im Idealfall besser verstehen und erlangen ihre Fähigkeit zurück, dem Anderen zuzuhören (Oboth; Weckert (2011), S.96). Oboth und Weckert formulieren diesen Prozess folgendermaßen: „Die Streitparteien verabschieden sich im Dialog mit dem Mediationsteam von der Fixierung auf feste Positionen und erleben einen Prozess der Bewusstwerdung. Sie verstehen die „guten Gründe“ hinter dem eigenen Verhalten und dem Verhalten der anderen“ (Oboth; Weckert (2011), S. 96). Besemer beschreibt dies so:

„Durch die Bearbeitung der „Beziehungsebene“ wird erreicht, dass die Menschen innerlich bereit werden, den anderen als Mensch mit berechtigten Wünschen und Interessen zu respektieren und nach gemeinsamen Lösungen zu suchen“ (Besemer (2009), S.18).

Bevor die Mediation in die vierte Phase übergehen kann, ist zu prüfen ob alle Interessen, Bedürfnisse etc. zur Sprache kamen. Zudem kann, laut Oboth und Weckert ein mögliches Anzeichen für den Übergang in Phase vier darstellen, wenn die Konfliktparteien vermehrt Lösungsideen äußern (Vgl. Oboth; Weckert (2011), S. 97).

In der vierten Phase der Mediation sollen mit den Konfliktparteien möglichst viele Lösungsvorschläge erarbeitet werden, damit diese ihnen als mögliche spätere Vereinbarung zur Verfügung stehen (Vgl. Oboth; Weckert (2011), S. 97). Besemer beschreibt die „Lösungssuche“ folgendermaßen: „Aus dem „Konflikt“ wurde ein „Problem“, für das KontrahentInnen Seite an Seite nach tragfähigen Lösungen suchen“ (Besemer (2009), S. 19). Idealerweise sollten viele Vorschläge zur Konfliktlösung gesammelt werden, so dass eine „Ideensammlung“ entsteht, die alle nur erdenklichen Lösungsmöglichkeiten berücksichtigt.

„Die Lösungen sollen die deutlich gewordenen Bedürfnisse der Streitenden ausgleichen. Je mehr Interessen der Konfliktparteien durch eine oder mehrere Lösungen abgedeckt und befriedigt werden, desto tragfähiger sind sie im Alltag“ (Oboth; Weckert (2011), S. 97).

Bei der „Ideensammlung“ geht es zunächst jedoch nicht darum, die Vorschläge zu bewerten bzw. als brauchbar zu befinden. Um möglichst viele Ideen akquirieren zu können, sollten z.B. „Kreativitätstechniken“ vom Mediator eingesetzt werden. Als „Kreativitätstechniken“ können beispielsweise Assoziationstechniken, wie Brainstorming oder Mindmapping Anwendung finden. Im Anschluss an die Lösungssuche sollen die gefundenen Lösungen diskutiert werden und ein Konsens gesucht werden. Gemeinsam mit den Konfliktparteien prüft der Mediator die Ideen auf ihre Praxistauglichkeit und Umsetzbarkeit. Die Konfliktparteien sollten sich auf einen gemeinsamen Konsens einigen. Diese Einigung kann über eine getroffene Auswahl

an Vorschlägen, Lösungen oder Teillösungen geschehen. In einigen Mediationen kommt es, laut Oboth und Weckert zu Eskalationen beim Aushandeln der Lösung. So empfehlen die Autoren in diesem Fall in Phase 3 zurück zu gehen, um nochmals auf die Bedürfnisse, Interessen und Gefühle hinter den Positionen zu schauen (Vgl. Oboth; Weckert (2011), S. 100).

In der fünften Phase wird eine Vereinbarung getroffen. Die Vereinbarung sollte die vorher festgelegten Lösungen enthalten und möglichst präzise formuliert sein. Sie sollte klare und neutrale Sprache verwenden und von beiden Parteien zum Abschluss der Mediation in Form einer Mediationsvereinbarung unterschrieben werden. Oboth und Weckert gehen sogar so weit und sagen: „Je konkreter die Vereinbarung ausfällt, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit des Gelingens“ (Oboth; Weckert (2009), S. 101). Bei der Erstellung der Vereinbarung sollten die Lösungen nochmals auf ihre Realisierbarkeit überprüft werden. Zudem kann noch ein Zeitpunkt für die Überprüfung von allen Beteiligten festgelegt werden. Gegebenenfalls kann auch ein Nachfolgetreffen vereinbart werden, in dem Probleme bei der Umsetzung im Alltag besprochen werden (Oboth, Weckert (2011), S. 101).

3.9 Grenzen von Mediation

Besemer betont, dass das Mediationsverfahren nahezu „universell“ einsetzbar ist (Vgl. Besemer (2009), S. 195). Dennoch gibt es Grenzen des Verfahrens und Faktoren, die Mediation erschweren können (Vgl. Besemer (2009), S. 195; Klappenbach (2006), S.42). Nach Besmer stellen „Zeitdruck, rassistische Einstellung einiger Konfliktbeteiligten oder psychische Krankheiten“ solche Faktoren dar (Vgl. Besemer (2009), S. 195). Der Autor möchte diese Faktoren jedoch nicht pauschalisieren, sondern ermutigt Mediatoren auch unter oben genannten Bedingungen mediativ aktiv zu werden (Vgl. Besemer (2009), S.195). Die Mediatoren sollen aus seinem Verständnis heraus die erschwerenden Faktoren berücksichtigen und flexibel mit ihnen umgehen (Vgl. Beesmer (2009), S. 195). So sagt er: „Letztendlich kann nur im Nachhinein beurteilt werden, ob sich ein Mediationsversuch gelohnt hat oder nicht“ (Besemer (2009), S. 195).

Besemer unterscheidet zwischen „Faktoren, die in der Regel Mediation ausschließen oder scheitern lassen“ und „Faktoren, die eine absolute Grenze für Mediation“ sind (Besemer (2009), S. 196). Unter die erste Kategorie ordnet er: „körperliche Gewalt außerhalb der Mediation“, „körperliche Gewalt in der Mediation“, „starkes Machtungleichgewicht“, „großer Zeitdruck“ und „die Abwesenheit einer oder mehrerer wichtiger Konfliktbeteiligten“ (Besemer (2009), S. 196). Er betont jedoch, dass die „Intensität“ ausschlaggebend für die Beurteilung ist, ob es sich tatsächlich um eine „Grenze“ handelt oder nicht (Vgl. Besemer (2009), S.196).

So kann ein erfahrener Mediator durch spezielle Methoden diese „Einschränkungen“ unter Umständen ausgleichen (Besemer (2009), S.196).

Unter „Faktoren, die eine absolute Grenze für Mediation“ darstellen, fasst Besemer: „Unzurechnungsfähigkeit einer Konfliktpartei z.B. durch Alkohol oder andere Drogen oder psychische Krankheit“, „Sprachbarrieren, die nicht überbrückbar sind“, akute massive Gewalt oder Gewaltdrohung in der Mediation“, „keine Verhandlungsspielräume oder Ergebnisoffenheit [...]“, „keine Zuständigkeit der anwesenden Konfliktparteien“ und „extremer Zeitdruck“ (Vgl. Besemer (2009), S. 196). Zusammengefasst sagt Besemer über diese Kategorie: „Bei diesen oder anderen absoluten Grenzen (die Auflistung erhebt nicht den Anspruch auf Vollständigkeit) ist Mediation nicht das geeignete Konfliktbearbeitungs- Verfahren“ (Besemer (2009), S.196).

4. Streitschlichtung

„Der Begriff „Streitschlichtung“ wird vor allem für Mediation an Schulen verwendet. Das Besondere an diesem Verfahren ist, dass die Konfliktregelung und -bearbeitung auf Seiten der Schüler angesiedelt ist“ (Kaeding, Siebel, Lünse (2005), S. 15). Das Konzept zur Streitschlichtung basiert demnach auf der sogenannten „peer- group education“. Das bedeutet, dass sich das Konzept zu Nutze macht, dass Kinder, Jugendliche etc. stark von ihren „Peers“, also den Gleichaltrigen beeinflusst werden. So werden, bezogen auf die Schule, Schüler zu Peer- Mediatoren ausgebildet und schlichten Streitigkeiten in ihrer Altersgruppe. Zusammenfassend kann man sagen, dass Streitschlichtung „ein freiwilliges, schülerzentriertes Verfahren zur Klärung „mittelschwerer“ Konflikte zwischen Schülerinnen und Schülern“ darstellt (Kaeding, Siebel, Lünse (2005), S. 17). Nach Kaeding, Siebel und Lünse zielt die Streitschlichtung darauf ab die Kompetenzen der Schüler bezüglich der Konfliktregelung und ihrer Persönlichkeitsentwicklung zu stärken. Schüler sollen befähigt werden im Alltag Konflikte zu bewältigen (vgl. Kaeding, Siebel, Lünse (2005), S.20).

Laut Jefferys- Duden beinhaltet der Begriff „Schlichtung“ zweierlei: Mediation und Schiedsverfahren. Der Unterschied dieser beiden Begrifflichkeiten liegt darin, dass sich die Konfliktparteien bei einem Schiedsverfahren einer dritten Person unterwerfen. Bei einer Mediation hingegen hilft die dritte Person den Konfliktparteien sich eine gemeinsame Lösung zu einigen (vgl. Jefferys- Duden (1999), S.9).

4.1 Geschichtliche Entwicklung der Streitschlichtung

Die Entwicklung der Methode der Streitschlichterprogramme erfolgte in den 1960er und 70er Jahren in den USA. Die Ursprünge der Streitschlichtung finden sich im „Collective

Bargaining“ (gemeinsames Verhandeln/ Übereinkommen). Die Quäker¹⁰ setzten ihre Schlichtungsmethode mit großem Erfolg bei politischen Verhandlungen ein. Dieses hatte historisch gesehen einen großen Einfluss auf die Anerkennung des Mediationsverfahrens.

Zu Beginn der 70er Jahre wurden in den USA Trainingsprogramme für Schüler und Lehrer entwickelt. Ein Beispiel stellt das Trainingsprogramm der Quäker dar, welche 1972 an Grund- und Hauptschulen in New York ein Programm namens „Children’s Creative Response to Conflict“, kurz CCRC einführten. Dieses verfolgte das Ziel „Konkurrenz und Gewalt auf der psychischen, verbalen und physischen Ebene“ zu reduzieren (Vgl. Till (2001), S. 13). Es fanden Fortbildungsveranstaltungen für die Lehrkräfte und ein einstündiger, wöchentlicher Workshop im Klassenzimmer für die Schüler statt, welcher von zwei bis drei Trainern geleitet wurde. Die Schüler lernten konstruktive Konfliktlösungsstrategien durch Spiele und Übungen, welche in den Workshops durchgeführt wurden.

Die „Kingston Friends Workshop Group“ entwickelte die Idee der Quäker weiter und bauten die Seminare stufenweise auf. Nach einer Aufwärmphase mit „Kennenlernspielen“, folgte ein theoretischer Teil, welcher sich mit der „Problemlösung“ beschäftigte. Diesem Thema wurde sich ebenfalls mittels Spielen, Übungen, Rollenspielen etc. gewidmet (Vgl. Till (2001), S.13f.). Parallel wurde in San Francisco. 1982 an öffentlichen Schulen das Testprojekt „Conflict Management Program“ eingeführt, welches heute als das Vorreitermodell der schulischen Peer-Mediations-Programme gilt (Vgl. Till (2001), S.14).

In Deutschland hat sich das Konzept der Streitschlichtung seit Anfang der 90er Jahre etabliert. Es findet vor allem an Schulen Anwendung, jedoch lassen sich auch Beispiele von Streitschlichterprogrammen in Kindergärten, Kitas oder Behindertenwerkstätten finden.

4.2 Ablauf einer Streitschlichtung

Das Gespräch mit den Konfliktparteien steht im Mittelpunkt der Streitschlichtung. Als Streitschlichter ausgebildete Schüler und Schülerinnen moderieren dieses Gespräch. Ein Gespräch dauert zwischen fünfzehn und dreißig Minuten, kann im Einzelfall jedoch auch länger dauern. Da das Verfahren der Streitschlichtung sich aus der Mediation entwickelt hat, sind die Phasen identisch.¹¹ Daher werde ich an dieser Stelle nicht näher darauf eingehen.

¹⁰ Ursprünglich: Religiöse Gesellschaft der Freunde

¹¹ Vgl. Kapitel 3.8: Phasen der Mediation

4.3 Ziele von Streitschlichtung

In der einschlägigen Literatur zur Streitschlichtung lassen sich vielfältige Ziele von Streitschlichterprogrammen finden. Als zentrales Ziel wird genannt, dass der konstruktive Umgang mit Konflikten gefördert werden sollte. Jefferys- Duden benennt folgende Ziele, die ein Schlichtungsprogramm verfolgt: Die Verbesserung des Schulklimas, Entlastung der Lehrkräfte von Alltagskonflikten und Erwerb sozialer Kompetenzen der Schüler (Vgl. Jefferys- Duden (1999), S.9). Kaeding, Siebel und Lünzel spezifizieren die Ziele von Streitschlichtung wie folgt: Streitschlichtung vermittelt wichtige Schlüsselkompetenzen, wie z.B. Toleranz gegenüber Andersdenkenden, den konstruktiven Umgang mit Konflikten, bessere sprachliche Ausdrucksformen, Arbeiten im Team usw. (Vgl. Kaeding, Siebel, Lünzel (2005), S. 16f.).

Weitere Ziele von Streitschlichtung können sein: Stärkung der Eigenverantwortung der Schüler, Steigerung der Konfliktfähigkeit und die Förderung einer friedfertigeren Streitkultur. Mit Stärkung der Eigenverantwortung der Schüler ist unter Anderem gemeint, dass die Schüler selbstwirksam werden und ohne die Einbeziehung von Eltern oder Lehrern an Konflikten arbeiten. Unter Stärkung der Konfliktfähigkeit kann verstanden werden, dass Schüler lernen eigene Standpunkte zu überdenken und gemeinsame Kompromisse zu finden.

Die Förderung einer friedfertigeren Streitkultur bezieht sich darauf, dass Schüler aktiv die Möglichkeit erhalten, am Schulleben teilzunehmen und damit ein Mitspracherecht bekommen. Diese Partizipation wirkt sich positiv auf die Konfliktkultur der Schule als Ganzes aus. Durch das Erlernen konstruktiver Konfliktaustragung entsteht idealerweise eine einheitliche, konstruktive Konflikt- und Streitkultur. Lehrkräfte, Betreuende etc. erfahren Entlastung durch die Streitschlichter und auch „verhaltensauffällige Kinder“ können besser integriert werden, da diese mehr Selbstvertrauen gewinnen. (Vgl. Kaeding, Siebel, Lünzel (2005), S. 16f.).

Zusammenfassend schreiben Schroeter und Vogt:

„Streitschlichtung zielt auf einen Umgang mit Konflikten, der den Beteiligten hilft, diese möglichst eigenständig, konstruktiv und zielgerichtet zu lösen, sodass sie auch in Zukunft gewaltfrei miteinander umgehen können“ (Schroeter; Vogt (2005), S. 109).

Oder anders formuliert: Schlichtung verfolgt das Ziel einen Kompromiss oder beiderseitiges Wiedergutmachen zu bewirken (Vgl. Jefferys- Duden (1999), S. 9).

4.4 Streitschlichterausbildung

Es gibt keine einheitliche Streitschlichterausbildung. So kann sich bereits die Ausbildungszeit in den Programmen sehr unterscheiden, von zwanzig bis zu achtzig Stunden. Für alle Trainingsprogramme gilt jedoch, dass die Ausbildung zum Streitschlichter auf Freiwilligkeit be-

ruht. Interessierte bewerben sich freiwillig für die Ausbildung und erlernen Grundkompetenzen der Gesprächsführung, sowie den Ablauf der Gesprächsphasen. Wichtig ist zudem, dass die Streitschlichter als kompetent wahrgenommen werden müssen, um die nötige Akzeptanz von Lehrern, Betreuern etc. zu erfahren.

4.5 Fähigkeiten der Streitschlichter

„Ein Schlichter wird gebraucht, wenn die Konfliktparteien es nicht schaffen, sich auf einen von allen Beteiligten akzeptierten Lösungsvorschlag zu einigen. Aufgabe des Schlichters ist es, auf Basis seines Wissens um Konfliktgeschichte, Verlauf und Lösungssuche aus den Lösungsvorschlägen der Beteiligten für diese einen auszuwählen“ (Jiranek; Edmüller (2007), S.106). Die Aufgabe eines Schlichters besteht also darin die Konfliktparteien bei der Lösungsfindung zu entlasten und eine von den Parteien selbst gefundene Lösung auszuwählen. D.h. der Streitschlichter selbst schlägt keine Lösung vor. Jiranek und Edmüller drücken dies so aus: „Trotz Delegation der Entscheidung an den Schlichter bleibt noch ein Teil der Verantwortung, nämlich die für das Entwickeln realistischer Lösungen, bei den Beteiligten selbst“ (Jiranek; Edmüller (2007), S. 115).

Grundsätzlich sollte jeder Schlichter in der Lage sein folgende Dinge umzusetzen: Er sollte allparteilich sein, aktiv zuhören können nach zwei Seiten, „empathiefähig“ sein und über Grundkompetenzen der Gesprächsführung verfügen. „Streitschlichtung lernt niemand aus Büchern. Streitschlichtung ist nur in der Praxis zu lernen. Das bedeutet, dass praktische Übungen und Rollenspiele im Zentrum einer Vermittlung von Streitschlichtung stehen sollten“ (Vgl. Richter (2005), S. 59).

Alle, die Streitschlichtung erlernen möchten erhalten zunächst die Möglichkeit dazu. Jefferys-Duden führt dazu aus, dass auch die Schüler Schlichtung praktizieren sollten, die sozial weniger kompetent sind, da diese am meisten von dem Training profitieren (Vgl. Jefferys-Duden (1999), S.12). Sollte ein Schüler seine Streitschlichtertätigkeit jedoch missbrauchen, so kann er sich auch vorübergehend für diese Funktion disqualifizieren (Vgl. Jefferys-Duden (1999), S.12).

Im Folgenden möchte ich einige Fähigkeiten darstellen, welche Streitschlichter mitbringen sollten um ihre Streitschlichtertätigkeit gut auszuüben. Die Auswahl der Fähigkeiten erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern gibt lediglich wieder, was in mehreren Streitschlichterkonzepten übereinstimmend benannt wurde.

4.5.1 Selbstregulation

Selbstregulation bezeichnet die Fähigkeit, Absichten durch zielgerichtetes Handeln zu verwirklichen. Für Jefferys- Duden bedeutet Selbstregulation „von seinen Impulsen und von externer Kontrolle unabhängiger zu werden und längerfristige wünschenswerte Ziele auf Kosten kurzfristiger begrenzter Ziele zu verwirklichen.“ (Jefferys- Duden (1999), S.10). Selbstregulation setzt demnach voraus, die Konsequenzen seines Handelns abzuschätzen und seine Emotionen regulieren zu können. Auf Streit oder Konflikte bezogen bedeutet Selbstregulation eine gewisse Selbstkontrolle zu haben, um negative Emotionen zu kontrollieren und impulsive Handlungen zu vermeiden (vgl. Jefferys- Duden (1999), S.10). Diese Selbstkontrolle äußert sich laut Jefferys- Duden dadurch, dass „spontane Sympathie oder Antipathie zurückgestellt werden und der Impuls unterdrückt wird, die Problemlösung selbst in die Hand zu nehmen“ (Jefferys- Duden (1999), S. 10).

Das Ziel von Selbstregulation ist es mit ihr eine Fähigkeit zu erwerben, sich zunehmend selbstständig zu steuern, ohne auf die Unterstützung von anderen Personen angewiesen zu sein. Selbstregulation hängt demnach auch eng mit dem Begriff Selbstwirksamkeit bzw. Selbstwirksamkeitserwartung zusammen.

4.5.2 Perspektivenübernahme

Perspektivenübernahme ermöglicht, dass Verhalten anderer zu verstehen, sowie Reaktionen auf das eigene Verhalten vorherzusagen. (Vgl. Jefferys- Duden (1999), S.10). Perspektivenübernahme kann bereits im Kindesalter ab sechs Jahren beobachtet werden:

„Zwischen sechs und fünfzehn Jahren durchlaufen Kinder, parallel zur kognitiven Entwicklung qualitativ unterschiedliche Phasen und entfalten immer komplexere Formen von Perspektivenübernahme“ (Jefferys- Duden (1999), S.10).

Laut Jefferys- Duden werden die Schlichter im Schlichtungsprozess immer wieder zum Perspektivenwechsel herausgefordert, da ihnen immer wieder konträre Perspektiven vor Augen geführt werden (Vgl. Jefferys- Duden (1999), S.10).

Faller und Faller haben ein Streitschlichterkonzept für den Kindergarten entwickelt. Sie haben bei der Durchführung des Konzeptes festgestellt, dass Kinder bereits in den ersten Lebensjahren Gefühle spiegeln können, sowie „Gefühle im Spiegel der Eltern“ wieder erkennen (Vgl. Faller (2002), S.18). Mit dem „Spiegel der Eltern“ ist gemeint, dass Kinder im Gesicht ihrer Eltern Emotionen und Gefühle ablesen und einordnen können. Zudem holen sich Kinder Bestätigung ihrer Gefühle ein. Faller und Faller (vgl. Faller (2002), S.18) führen aus, dass die Gefühle der Kinder bestätigt werden, wenn andere ihr Lachen erwidern oder sie trösten. Kin-

der können so ihre eigene Gefühlswelt ausbilden und „lernen aus dem Dialog mit Anderen“. Zudem „fühlen sich in andere Menschen ein und lernen dabei, die Welt zu verstehen, Probleme zu bewältigen, sich mit Konflikten auseinanderzusetzen“ (Faller (2002), S.18).

4.6 Grenzen von Streitschlichtung

Zu Grenzen von Streitschlichtung wird von Kaeding, Siebel und Lünse Folgendes genannt: Das Verfahren der Streitschlichtung ist freiwillig. Jedoch sind nicht alle Schülerinnen und Schüler motiviert freiwillig an der Klärung eines Streits teilzunehmen. Hierfür werden von den Autoren mögliche Gründe benannt: Scham, Befürchtung persönlicher Nachteile oder Angst vor dem Konfliktpartner. Als zweite Grenze der Methode wird benannt, dass das Verfahren schülerzentriert ist. So trauen, laut der Autoren, einige Konfliktpartner ihren Mitschülern eine Vermittlung in ihrem Konflikt nicht zu und wünschen sich, dass eine Autoritätsperson (in diesem Fall z.B. eine Lehrperson) ihren Konflikt löst. Streitschlichtung eignet sich, wie oben bereits dargestellt, vor allem für „mittelschwere“ Konflikte. Körperliche Gewalt und Straftaten gehören laut Kaeding, Siebel und Lünse, in die Verantwortung von Erwachsenen. So sollte es auch Teil der Ausbildung sein zu lernen, welche Konflikte Schüler selbst bearbeiten können und bei welchen Konflikten Erwachsene eingeschaltet werden sollten. Als weitere Grenze wird von den Autoren gesehen, dass Streitschlichtung lediglich bei Schüler- Schüler Konflikten hilft. Die Bearbeitung von Lehrer- Schüler Konflikten stellt aus Sicht der Autoren eine Überforderung dar und kann daher in diesem Feld nicht eingesetzt werden (Vgl. Kaeding, Siebel, Lünse (2005), S. 17f.).

Braun u.a. verweisen in ihrem Konzept einer Streitschlichtung in der Schule darauf, dass Streitschlichtung nicht gelingen kann, wenn sie nicht in den schulischen Kontext eingebunden ist (Vgl. Braun u.a. (2009), S. 40). Braun u.a. führen aus:

„Die Bemühungen der Lehrerinnen und Lehrer, Schülerinnen und Schüler, die sich im Bereich der Streitschlichtung engagieren, gelingen erst, wenn einige Maßnahmen im Umfeld beachtet werden. [...] So bestimmen Umwelt und Atmosphäre zu einem großen Teil das Gelingen oder auch das Misslingen der Streitschlichtung“ (Braun u.a. (2009), S.40).

Das Streitschlichtermodell wirkt als eine Art Delegationsprinzip, das Probleme auf der jeweils niedrigsten Ebene zu lösen versucht. Lehrer können dabei von schulischen Alltagskonflikten zum Teil entlastet werden. Die Kompetenz und Verantwortung der Lehrkraft kann hierbei allerdings nicht voll ersetzt werden und es gibt auch Grenzen für die Streitschlichtung durch Schüler. Gemäß Expertenmeinung sollen Schüler bei „Mobbingprozessen“ nicht eingesetzt werden, da diese Aufgabe überfordernd wäre.

Kaeding, Siebel und Lünse nennen folgende Konfliktthemen, die sich für eine Streitschlichtung eignen:

„Sachbeschädigungen; Gerüchte und Lästereien; Verteilung von begrenzten Ressourcen, Beleidigungen und Ehrverletzungen; Ausgrenzungen; leichte bis mittlere körperliche Auseinandersetzungen; Entwendungen von Gegenständen“ (Kaeding, Siebel, Lünse (2005), S.26).

Nicht geeignete Konflikte sind:

„Schwere Verstöße gegen die Schulordnung wie schwere Körperverletzung, Raub, Drogendelikte etc.; Konflikte, bei denen eine Strafanzeige gestellt wurde; Wenn sich eine Konfliktpartei der Streitschlichtung verweigert; Wenn das Machtgefälle zwischen den Konfliktparteien eine faire Lösung unmöglich macht“ (Kaeding, Siebel, Lünse (2005), S.26).

4.7 Schlichtung im Unterschied zur Mediation

Laut Hauk- Thorn gibt es einen grundlegenden Unterschied zwischen Schlichtung und Mediation. So trägt der Schlichter die Hauptverantwortung für das Schlichtungsverfahren und den Inhalt und spricht zudem Empfehlungen aus, die einen Kompromiss beinhalten. Im Gegensatz zu einer Schlichtung werden bei der Mediation keine Empfehlungen oder gar Lösungen vorgegeben. Mediation soll vielmehr die Streitenden befähigen, eigene Lösungen zu finden, nachdem sie wieder dialogfähig sind, also wieder miteinander reden können (Vgl. Hauk-Thorn (2001), S. 26).

5. Behinderung

„Die Behinderung eines Menschen bedeutet nichts weniger als einen nicht wegzudenkenden Bestandteil seiner individuellen Existenz. Unabschüttelbar gehört sie zu seiner persönlichen Identität“ (Saal (1995), S.47).

5.1 Definitionen

Es gibt keinen einheitlichen Behinderungsbegriff, sondern in der Literatur lassen sich vielfältige Definitionen von Behinderung finden. Behinderung wurde in der Vergangenheit vielfach als „Normabweichung“ gesehen, die mit Einschränkungen verbunden ist. Dieses zeigt sich auch in der Diskussion um die ethisch richtige Begrifflichkeit. Früher verwendete Begriffe wie „die Behinderten“ oder „der behinderte Mensch“ stellten eine Reduktion auf die Behinderung dar. Heute werden Termini wie „Menschen mit Behinderung“ oder „Menschen mit erhöhtem Förderungsbedarf“ verwendet. Diese zielen darauf ab, dass Behinderung lediglich eine Eigenschaft des Menschen darstellt, jedoch nicht das gesamte Individuum charakterisiert.

§ 2 Abs. 1 Sozialgesetzbuch Neuntes Buch, SGB IX definiert Behinderung wie folgt:

„Menschen sind behindert, wenn ihre körperliche Funktion, geistige Fähigkeit oder seelische Gesundheit mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate von dem für das Lebensalter typischen Zustand abweichen und daher ihre Teilhabe am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigt ist. Sie sind von Behinderung bedroht, wenn die Beeinträchtigung zu erwarten ist.“

Diese in §2 SGB XI beschriebene Definition berücksichtigt verschiedene Formen von Behinderung. Aus der Behinderung lässt sich ein sozialrechtlicher Leistungsbezug ableiten. Dieser soll die aus der Behinderung resultierende Beeinträchtigung kompensieren und somit Teilhabe ermöglichen.

Die Definition der Weltgesundheitsorganisation (WHO) basiert bereits auf einer ressourcenorientierten Sichtweise und beinhaltet Aspekte der Teilhabe. Sie definiert Behinderung folgendermaßen:

„Geistige Behinderung bedeutet eine signifikant verringerte Fähigkeit, neue oder komplexe Informationen zu verstehen und neue Fähigkeiten zu erlernen und anzuwenden (beeinträchtigte Intelligenz). Dadurch verringert sich die Fähigkeit, ein unabhängiges Leben zu führen (beeinträchtigte soziale Kompetenz). Dieser Prozess beginnt vor dem Erwachsenenalter und hat dauerhafte Auswirkungen auf die Entwicklung. Behinderung ist nicht nur von der individuellen Gesundheit oder den Beeinträchtigungen eines Kindes abhängig, sondern hängt auch entscheidend davon ab, in welchem Maße die vorhandenen Rahmenbedingungen seine vollständige Beteiligung am gesellschaftlichen Leben begünstigen“ (WHO (2013)[Stand: 01.07.2013]).

Die WHO hat zudem ein Schema zur Klassifikation von „geistiger Behinderung“ entwickelt: ICD 10 (International Classification of Diseases). Dieses Klassifikationsschema ist eines der gebräuchlichsten Instrumente, um eine geistige Behinderung zu definieren. Der ICD-10 gliedert sich in zweiundzwanzig Kapitel, welche sich in verschiedene Gruppen unterteilen. Im Folgenden soll nur auf Kapitel V des ICD-10 näher eingegangen werden, da dieses Kapitel die psychischen Verhaltensstörungen (F 00-F 99) beinhaltet und sich in einer Untergruppe (F 70- F 79) auch die Intelligenzminderung finden lässt (Vgl. WHO (2013) [Stand: 01.07.2013]). So lassen sich Behinderungen grob in körperliche Behinderungen, Sinnesbehinderungen, Sprachbehinderungen, psychische bzw. seelische Behinderungen, Lernbehinderungen und geistige Behinderungen unterscheiden.

Die Weltgesundheitsorganisation definiert Intelligenzminderung folgendermaßen:

„Ein Zustand von verzögerter oder unvollständiger Entwicklung der geistigen Fähigkeiten; besonders beeinträchtigt sind Fertigkeiten, die sich in der Entwicklungsperiode manifestieren und die zum Intelligenzniveau beitragen, wie Kognition, Sprache, motorische und soziale Fähigkeiten. Eine Intelligenzminderung kann allein oder zusammen mit jeder anderen psychischen oder körperlichen Störung auftreten“ (WHO (2013) [Stand: 01.07.2013]).

Die Einschätzung des Schweregrades der Intelligenzminderung wird laut WHO anhand standardisierter Intelligenztests festgestellt und kann durch Skalen zur Einschätzung der sozialen Anpassung in der jeweiligen Umgebung erweitert werden. Diese Messmethoden geben eine ziemlich genaue Beurteilung der Intelligenzminderung, hängen jedoch auch von der Beurteilung der allgemeinen intellektuellen Funktionsfähigkeit durch einen Diagnostiker ab (Vgl. WHO (2013) Stand: 20.04.2013). Die WHO betont jedoch, dass sich intellektuelle Fähigkeiten und soziale Anpassung verändern können, z.B. durch Übung oder Rehabilitation, sich die Diagnose jedoch immer auf das gegenwärtig vorherrschende Funktionsniveau beziehen sollte.

Im Folgenden möchte ich kurz die Klassifikationsgrade des ICD-10 bei einer geistigen Behinderung darstellen. So unterscheidet der ICD-10 zwischen einer „leichten Intelligenzminderung“ (ICD-10 F 70), einer „mittelgradigen Intelligenzminderung“ (ICD-10 F 71), einer „schweren Intelligenzminderung“ (ICD-10 F 72) einer „schwerster Intelligenzminderung“ (ICD-10 F73), einer „anderen Intelligenzminderung“ (ICD-10 F 78) und einer „nicht näher bezeichneten Intelligenzminderung“ (ICD-10 F 79).

Eine „leichte Intelligenzminderung“ bzw. leichte Behinderung liegt vor, wenn der Intelligenzquotient zwischen 50 und 69 liegt. Die Intelligenzminderung äußert sich z.B. in schulischen Schwierigkeiten. Zudem erreichen die Betroffenen im Erwachsenenalter lediglich ein Intelligenzalter¹² von 9 bis unter 12 Jahren. Bei einer „mittelgradigen Intelligenzminderung“ liegt der Intelligenzquotient zwischen 35 und 49. Dieses entspricht einem Intelligenzalter von 6 bis unter 9 Jahren.

Eine „mittelgradige Intelligenzminderung“ oder mittelgradige geistige Behinderung äußert sich dadurch, dass es zu deutlichen Entwicklungsverzögerungen in der Kindheit kommt. Im Erwachsenenalter können die meisten Personen mit einer mittelgradigen Intelligenzminderung jedoch eine ausreichende Kommunikationsfähigkeit und Ausbildung erwerben, benötigen jedoch in unterschiedlichem Umfang Unterstützung bei der Alltagsbewältigung. Bei einer „schweren Intelligenzminderung“ oder schweren geistigen Behinderung liegt der Intelligenzquotient zwischen 20 und 34. Dieses entspricht einem Intelligenzalter von 3 bis unter 6 Jahren. Personen mit einer schweren Intelligenzminderung benötigen bei der Alltagsbewältigung ständige Unterstützung.

¹² Als Intelligenzalter „wird das Alter bezeichnet, das für eine bestimmte, im Intelligenztest gemessene mentale Leistungsfähigkeit im Durchschnitt zu erwarten ist“ (Bünting (1996), S. 572).

Beim Vorliegen einer „schwersten Intelligenzminderung“ liegt der Intelligenzquotient unter 20, welches dem Intelligenzalter von unter 3 Jahren entspricht. Die eigene Versorgung, Kontinenz, Kommunikation und Beweglichkeit sind hochgradig beeinträchtigt.

ICD-10 F 78 bezieht sich auf eine „andere Intelligenzminderung“. Diese Kategorie soll, laut WHO nur verwendet werden, „wenn die Beurteilung der Intelligenzminderung mit Hilfe der üblichen Verfahren wegen begleitender sensorischer oder körperlicher Beeinträchtigungen besonders schwierig oder unmöglich ist, wie bei Blinden, Taubstummen, schwer verhaltensgestörten oder körperlich behinderten Personen“ (WHO (2013) [Stand: 01.07.2013]). Die letzte Kategorie ist die der „nicht näher bezeichneten Intelligenzminderung“ (ICD-10 F 79). Unter diese Kategorie fallen alle Intelligenzminderungen, bei denen die Informationen nicht ausreichend sind, um diese in eine der zuvor genannten Kategorien einzuordnen.

List definiert Behinderung so: „Behindert“ sind alle Menschen insofern, als sie aufgrund ihrer physischen Konstitution, durch psychische Faktoren und durch die gesellschaftliche Umwelt (durch Sozialisation, Erziehung und Bildung) und vor allem durch den ungleichen Zugang zu materiellen Ressourcen auf vielfältige Weise daran gehindert werden, ihren Lebensmöglichkeiten und ihren Verwirklichungspotentialen entsprechend zu leben“ (List (2006), S.39). Lukan betrachtet den Begriff der „Behinderung“ aus einer anderen Perspektive. So sieht er die Grenzen, denen Menschen mit Behinderung ausgesetzt sind, bestimmt durch die „Grenzen im Kopf der Nichtbehinderten“. So sei es für die Nichtbehinderten schwer sich unterschiedliche Lebensformen vorzustellen zu können oder vorstellen zu wollen. Diese Beteiligung an der Problematik sei den Nichtbehinderten jedoch nicht bewusst (Vgl. Lukan (2006), S.41). Wögerer sieht in dem Begriff „geistige Behinderung“ eine Diskriminierung und zieht es vor, die Begrifflichkeiten „Lernschwierigkeiten“ oder „kognitive (intellektuelle) Einschränkung“ zu verwenden (Vgl. Wögerer (2006), S.222). Er betont, dass es sich bei Menschen mit intellektuellen Einschränkungen um keine einheitliche Gruppe mit fest umschriebenen Eigenschaften handelt, da die kognitive und motorische Leistungsfähigkeit, sowie das sozial-emotionale Verhalten sehr unterschiedlich sind. Als zentrales Merkmal zur Identifikation einer intellektuellen Behinderung sieht er eine erhebliche Lernbeeinträchtigung, die durch eine Hirnschädigung oder Hirnfunktionsstörung hervorgerufen wurde (Vgl. Wögerer (2006), S.222). Die Lernbeeinträchtigung zeigt sich meist bereits im frühkindlichen Alter in Form einer Entwicklungsverzögerung, die alle Bereiche der frühkindlichen Entwicklung betrifft. Oftmals ist auch die Wahrnehmung und Sprache betroffen, da beide Funktionen laut Wögerer hohe kognitive Anteile enthalten. Er betont jedoch, dass intellektuelle Behinderung kein „statisches Phänomen“ ist und sich durch Erziehung und Bildung beeinflussen lässt. Mizelli beschreibt

Behinderung als ein Problem ungleicher Machtverhältnisse. So definiert er: „Eine Behinderung liegt dann vor, wenn man auf Grund von faktischen Beeinträchtigungen diskriminiert wird und es einem daher nicht möglich ist, wichtige, persönliche und soziale Erfahrungen zu machen und eine chancen- gleiche Teilhabe an der Gesellschaft verwehrt wird“ (Mizelli (2006), S.324).

5.2 Ursachen von Behinderung

Die Ursachen von Behinderung lassen sich in zwei Kategorien unterteilen. Zum Einen der personenbezogenen Ursachen und zum Anderen der umweltbezogenen Ursachen. Den Hintergrund dieser Unterteilung stellt nach Theunissen dar, dass die frühere Zuschreibung geistig behinderte Menschen mit den Begriffen „Defiziten, Mängeln oder Funktionsabweichung“ heute wesentlich an Bedeutung verliert bzw. an Bedeutung verloren hat. D.h. Die Behinderung eines Menschen hängt nicht alleine von seiner Person und seinen Potenzialen ab, sondern vom Zusammenspiel personaler und sozialer (umweltbezogener) Faktoren (Vgl. Theunissen (2011), S. 19). Unter personenbezogenen Ursachen kann nochmals unterschieden werden in erworbenen und angeborenen Behinderungen. Erworbene Behinderung kann durch perinatale (während der Geburt) entstandene Schäden (z.B. Sauerstoffmangel) ausgelöst worden sein. Ebenso kann sie durch Krankheiten, körperliche Schädigungen (z.B. Gewalteinwirkungen, Unfall, Kriegsverletzung) oder durch Alterungsprozesse erworben worden sein.

Angeborene Behinderungen sind entweder durch Vererbung oder chromosomal bedingt oder durch pränatale (vor der Geburt) entstandene Schädigung verursacht worden. Diese pränatale Schädigung kann beispielsweise durch Gift, Alkoholkonsum, Drogenmissbrauch oder Medikamenteneinnahme entstehen.

Umweltbezogene Ursachen können Umweltfaktoren sein, die als physikalische Barrieren gesehen werden können. So können beispielsweise Bordsteine, Treppen etc. zu einer Behinderung eines Menschen führen. Ebenso „behindernd“ können auch gesellschaftliche Barrieren in der Arbeitswelt oder Freizeit sein. Unter umweltbezogene Ursachen für eine Behinderung fällt demnach alles, was zum Ausschluss von Menschen mit abweichenden Merkmalen führt.

Behinderungen können auch als Kombination aus mehreren Ursachen und Folgen auftreten (Mehrfachbehinderung, schwerste Behinderung).

5.3 Leitprinzipien der heutigen Behindertenpolitik

5.3.1 Empowerment- Konzept

Empowerment ist eines der wichtigsten Konzepte in der Arbeit mit Menschen mit Behinderung (Vgl. Theunissen (2001), S.7). Das Streben nach Selbstverwirklichung und Autonomie bzw. Selbstbestimmung ist ein menschliches Bedürfnis, welches bis vor wenigen Jahren Menschen mit geistiger Behinderung weitgehend abgesprochen bzw. verweigert wurde (Vgl. Waldschmidt (2003), S.16f.).

Der Begriff „Empowerment“ kommt aus der amerikanischen Gemeindepsychologie und wurde mit dem Sozialwissenschaftler Julian Rappaport (1985) zum ersten Mal in Verbindung gebracht. Grundlegend für das Empowerment- Konzept ist die Stärkung von Menschen oder das „Bewusstwerden und Entwickeln von eigenen Ressourcen“ (Vgl. Wögerer (2006), S.227). „Der Begriff ‘Empowerment’ steht für Prozesse der ‘Selbstbemächtigung’ von Menschen in gesellschaftlich marginaler Position“ (Theunissen (2001), S.7) Empowerment soll somit Menschen mit Behinderungen, wie auch ihre Angehörigen darin unterstützen, sich eigener Stärken und Ressourcen bewusst zu werden, sowie selbst wirksam und selbst verantwortlich zu handeln. „Stärkung von Menschen heißt aber auch, solche Bedingungen zu fördern, die es Menschen ermöglichen, selbst über das eigene Leben bestimmen zu können und selbst die Kontrolle über die Gestaltung der eigenen sozialen Lebenswelt zu erlangen“ (Wögerer (2006), S.227). Das Empowerment- Konzept stellt individuelle Stärken, Fähigkeiten und Potentiale in den Mittelpunkt und der Betroffene gilt als Experte für seine Lebenswelt. Wögerer betont die Besonderheit für professionelle Helfer, die im Rahmen des Empowermentkonzeptes agieren: Professionelle Helfer nehmen die Rolle von „Assistenten“ ein. Diese Assistenten-Rolle meint, dass Betroffene durch „kooperative professionelle Unterstützung, Parteinahme und Konsultation bei ihrer Selbstbemächtigung [...] unterstützt werden“ (Wögerer (2006), S.227).

Faller und Faller sehen das Empowerment- Konzept vor allem für den Umgang mit Konflikten als hilfreich an. Sie gehen davon aus, dass Auseinandersetzungen und Streitigkeiten weniger verletzend sind, wenn sich die Betroffenen in einem sicheren Rahmen bewegen und Formen und Techniken kennen, um in Konfliktsituationen zu reagieren. Dieses führt dazu, dass „sie in der Lage sind Konflikte selbst zu lösen oder anderen zu helfen, eine Lösung zu finden“ (Faller (2002), S.23).

„Empowerment bedeutet für Professionelle der sozialen Arbeit, Rahmenbedingungen zu schaffen, in denen unterprivilegierte Gruppen sich austauschen, sich gegenseitig beraten und

stärken können, und dann, mehr und mehr ermächtigt werden, ihre Interessen zu vertreten und Selbstbestimmung zu realisieren“ (Niehoff- Dittmann (1996), S. 55).

Im Zusammenhang mit Empowerment wird auch die Erwachsenenbildung von Menschen mit geistiger Behinderung gesehen. Ziele dieser Erwachsenenbildung können z.B. eine Stärkung des Selbstbewusstseins, Kompetenzerweiterung zur Bewältigung von Alltag und Umwelt oder allgemein: Emanzipation und Autonomiegewinn sein“ (Vgl. Niehoff- Dittmann (1996), S.64).

Empowerment repräsentiert nach Theunissen die „Stimme der Betroffenen und ist darauf angelegt, Menschen mit Behinderungen sowie Eltern behinderter Kinder so zu unterstützen, dass sie sich eigener Stärken und Ressourcen bewusst werden, Lebenskraft und -souveränität entwickeln und das eigene Leben sozial verantwortlich gestalten“ (Vgl. Theunissen (2008), S.3).

Laut Theunissen kommt das Empowerment- Konzept auf vier Handlungsebenen zum Tragen. Zum einen auf der „subjektzentrierten Ebene.“ Damit sind z.B. Zukunfts- oder Lebensstilplanung oder stärkenorientierte Unterstützungs- und Trainingsprogramme gemeint. Zum zweiten und dritten kommt das Empowermentkonzept auf der „gruppenbezogenen Ebene“ (Gruppenarbeit, Peer Counseling) und auf der institutionellen Ebene (Abbau von Hierarchien, Partizipationsformen etc.) zum Tragen. Als vierte Ebene benennt Theunissen die sozialpolitische und gesellschaftliche Ebene, unter die beispielsweise, politische Mitsprache, Behindertenbeiräte etc. gefasst sind (Vgl. Theunissen (2008), S.3).

5.3.2 Selbstbestimmung/ Selbstverantwortung

„Die Ziele eines guten Lebens können bei Menschen mit und ohne Behinderung dieselben sein - die Leitidee der Selbstbestimmung weist uns darauf hin, Ziele nicht für andere Menschen zu setzen, sondern mit ihnen zusammen“ (Osahr (2003), S.9).

Selbstbestimmung stellt nach Theunissen ein wesentliches Element des „Empowerments“ dar (Vgl. Theunissen (2009), S.40). Um auf den heutigen Begriff von Selbstbestimmung und Selbstverantwortung in Bezug auf Menschen mit einer geistigen Behinderung einzugehen, ist es zunächst erforderlich, einige geschichtliche Zusammenhänge kurz darzustellen: In den 1940er und 1950er Jahren wurde Behinderung von den Vereinten Nationen als medizinisches oder sozialpolitisches Thema verstanden. So beschäftigten sich u.a. die UN- Kommission für soziale Entwicklung (CsocD), die Weltgesundheitsorganisation (WHO) und das UN- Kinderhilfswerk mit der internationalen Behindertenpolitik. Seit den 60er Jahren wurde die Behindertenpolitik insgesamt aufgewertet und erste Grundlagen für die Teilnahme von Menschen mit Behinderung, am Leben der Gesellschaft geschaffen. Im Jahr 1971 wurde von der

UN- Generalversammlung die Erklärung über die Rechte der geistig Zurückgebliebenen angenommen, welche fortan Menschen mit geistiger Behinderung vor Ausnutzung schützte und ihnen einwandfreie rechtliche Verfahren garantierte. Die Generalversammlung der Vereinten Nationen nahm 1975 die Erklärung über die Rechte von Behinderten an, welche den Standard für eine Gleichbehandlung beinhaltet (Vgl. Schmidt (2006), S. 61f.).

Laut Gobiet und Rudlof hat sich seit den 80er Jahren ein Paradigmenwechsel vollzogen. In den 1980er Jahren lag der Fokus noch auf einem medizinischen Blick auf Menschen mit Behinderung: „Bestimmte Körpermerkmale definierten das Ausmaß einer Behinderung. Behinderung ist in der Folge eine persönliche Tragödie und die Ursache dafür, dass Menschen an den Rand der Gesellschaft gedrängt werden: Menschen sind behindert“ (Gobiet; Rudlof (2006), S. 17).

Dieser vorerst „medizinische Blick“ wandelte sich langsam hin zu einem „sozialen Modell von Behinderung“. Das soziale Modell geht von dem Grundsatz aus, dass Menschen „behindert“ werden. Behinderung ist demnach eine „gesellschaftliche Konstruktion“ und enthält Menschen mit Behinderungen „gesellschaftliche Teilhabe, Anerkennung und Respekt“ vor (Vgl. Gobiet; Rudlof (2006), S.17). Der Auftrag an die Gesamtgesellschaft nach dem „sozialen Modell“ ist der, darauf zu achten, dass niemand aufgrund seiner Behinderung ausgeschlossen wird. Beispielhaft hierfür sind die barrierefreie Gestaltung der Umwelt und Verkehrsmittel zu nennen (Vgl. Gobiet; Rudlof (2006), S. 17). Somit kann durch die Veränderung gesellschaftlicher Rahmenbedingungen dieser Prozess des „Behindert- werdens“ wieder rückgängig gemacht werden.

Diese Entwicklung, hin zum „sozialen Modell“ wird von Gobiet und Rudlof als erster Paradigmenwechsel im Zusammenhang mit Behinderung beschrieben. Diese wurde von welt- und europaweiten Aufklärungskampagnen unterstützt. Das Jahr 1981 war beispielsweise das „internationales Jahr der Behinderten“, 1982 wurde von der Generalversammlung der Vereinten Nationen ein Weltaktionsprogramm für Behinderte verabschiedet und 1993 wurden „UN-Standard Rules zur Herstellung von Chancengleichheit für behinderte Menschen“ formuliert (Vgl. Gobiet; Rudlof (2006), S. 18f.).

Durch Aufklärungskampagnen, der Gründung von Organisationen Behinderter (z.B. Lebenshilfe) etc., wird gesellschaftlich gesehen, davon ausgegangen, dass Menschen mit Behinderung selbstverantwortlich und gleichberechtigt in allen Lebensbereichen teilhaben können“ (Maierhofer (2006), S.9). Zudem setzt das „soziale Modell“ an den Erfahrungen an, die Menschen mit geistiger Behinderung tagtäglich machen, nämlich dass es „nicht die organische Beeinträchtigung ist, die sie behindert, das heißt, in ihrem Funktions- und Bewegungsmög-

lichkeiten beschränkt, sondern eine Umgebung, die auf ihre besonderen Bedürfnisse und Fähigkeiten keine Rücksicht nimmt. [...]“ (List (2006), S. 31). Es konzentriert sich somit auf „die Beseitigung behindernder Gegebenheiten in der Alltagswelt“ (List (2006), S. 31). Darin liegt nach List ein zentraler Aspekt des Problems der Behinderung in der Gesellschaft. Die Autorin gibt jedoch zu bedenken, dass eine bloße Erklärung von Behinderung, nach dem sozialen Modell durch die Vielschichtigkeit, die der Behinderungsbegriff impliziert, unvollständig wäre (Vgl. List (2006), S.31).

Bezogen auf Konfliktlösungskompetenzen heißt dies, dass für Menschen mit geistiger Behinderung, dass ihnen Vertrauen in ihre Fähigkeiten und ihren Willen entgegengebracht werden muss, um sie damit in ihrer Selbstverantwortung ernst zu nehmen.

Selbstverantwortung ist demnach eine Grundvoraussetzung, wenn Fähigkeiten und nicht Defizite von Menschen mit geistiger Behinderung im Mittelpunkt stehen sollen. Laut Kleine Schaars müssen professionelle Helfer sich als Begleiter verstehen, die Hilfe anbieten, wenn diese nachgefragt wird und die Hilfe akzeptiert wird. Jedem Klient soll aus dieser Sicht selbst die Verantwortung für sein Leben zugesprochen werden (Vgl. Kleine Schaars (2003), S.33). Dommermuth formuliert diesen Aspekt genauer: „Selbstbestimmtheit oder Autonomie bedeuten, dass eine Willensfreiheit besteht betreffend der eigenen Lebensbereiche [...]“ (Dommermuth (2004), S.27). Für Harnack bedeutet Selbstbestimmung Folgendes: „Selbstbestimmt leben zu können, heißt für Menschen mit geistiger Behinderung, eigene Lebensziele in freier Entscheidung zu verwirklichen und dadurch Verantwortung für sich und die Gemeinschaft zu übernehmen“ (Harnack (1996), S.53).

„Wenn Klienten wirklich den Freiraum bekommen, Verantwortung zu übernehmen, lernen sie, sich so zu entwickeln, dass sie viel besser selbst zu sagen vermögen, was sie selbst können und wobei sie Unterstützung benötigen“ (Kleine Schaars (2003), S.16). Die Fähigkeit, Entscheidungen zu treffen, beruht laut Kleine Schaars auf einigen Voraussetzungen, so darf kein Zwang herrschen, es müssen realistische Wahlmöglichkeiten zur Verfügung stehen oder Kenntnis, über diese, bestehen und die Konsequenzen der Auswahl müssen überschaubar und ab wägbare sein (Vgl. Kleine Schaars (2003), S.18f.).

Um Selbstbestimmung möglich zu machen, bedarf es nach Urban, äußerer Voraussetzungen. Für Urban bedeutet Selbstbestimmung nicht die „Emanzipation von der Hilfeleistung“, sondern die Emanzipation von „traditionell verknüpften Abhängigkeiten und Formen der Fremdbestimmung“ (Vgl. Urban (2006), S.79). So postuliert er, dass die Hilfe selbst und die Voraussetzungen, unter denen sie geleistet wird kein Bestimmungsgrund für das individuelle Leben behinderter Menschen darstellen darf. In diesem Sinne müsste die hilfeerbringende

Institution ihre Leistungen „an den Bedürfnissen der Individuen“ entwickeln und nicht umgekehrt (Vgl. Urban (2006), S. 79).

List geht davon aus, dass alle Menschen „aufgrund ihrer individuellen physischen und psychischen Konstitution, ein bestimmtes Potential der Verwirklichung, der Gestaltung ihres Lebens haben“ (List (2006), S.39). „Selbstbestimmung bedeutet also: Wahlmöglichkeit aus akzeptablen Angeboten, Kontrolle des eigenen Lebens, Freiheit und Gleichheit/ Gleichstellung“ (Mizelli (2006), S.323). Jiranek und Edmüller gehen von einem Menschenbild aus, welches das „Prinzip Eigenregie“ beinhaltet. Damit ist gemeint, dass jeder Mensch die Fähigkeit und das Potenzial hat, sein Leben nach seinen eigenen Vorstellungen zu gestalten. Auf Mitmenschen von Menschen mit geistiger Behinderung bezogen führen die Autoren aus, dass diese auf Bevormundung, Entmündigung und wohlmeinende erzieherische Maßnahmen verzichten sollten, damit Personen die Möglichkeit haben, selbst Verantwortung für sich und ihr Leben zu übernehmen (Vgl. Jiranek, Edmüller (2007), S.95). So auch Kleine Schaars: „Eigene Entscheidungen zu treffen und damit die Grenzen der Selbstbestimmung zu entdecken, ist für Klienten mit geistiger Behinderung ein langwährender Prozess“ (Kleine Schaars (2003), S.13). Dittmann merkt dazu kritisch an, dass das Bedürfnis nach Selbstbestimmung bei Menschen mit geistiger Behinderung oft „verschwiegen, negiert, aktiv blockiert oder bewusst durchkreuzt“ wird. Dieses löst bei Menschen mit Behinderung ein „Gefühl der Schwäche und der Hilflosigkeit“ aus (Vgl. Dittmann (1996), S. 289). Umgekehrt gibt Kleine Schaars zu bedenken, dass Menschen mit geistiger Behinderung Entscheidungen treffen müssen, die sie nicht überblicken und in Überforderungssituationen kommen können (Vgl. Kleine Schaars (2003), S.17). Selbstbestimmung hat nach dieser Auffassung auch Grenzen.

„Die Orientierung an Defiziten scheint sich heute mehr und mehr zugunsten einer Orientierung am ganzen Menschen zu wandeln. „Geistig behinderte“ erscheinen nicht mehr homogen als Gruppe defizitärer Menschen, sondern heute wird vermehrt zuerst der (einzelne) Mensch als individuelle Persönlichkeit wahrgenommen und erst dann die Behinderung“ (Osbaahr (2003), S. 113).

Osbaahr fordert, dass Selbstbestimmung prinzipiell jedem Menschen unabhängig seiner „persönlichen Ausgangsbedingungen“ möglich sein sollte (Vgl. Osbaahr (2003), S.23). Auch Theunissen fordert, dass keine „pauschalen Aussagen“ über Menschen mit Behinderungen getroffen werden. Geistige Behinderung sei „kein klarer Begriff“ und individuelle Unterschiedlichkeiten sollen und müssen Berücksichtigung finden (Vgl. Theunissen (2001), S.20f.) Laut Theunissen sind demnach „alle pauschalen Aussagen „geistig Behinderte“ seien mental nicht

fähig, Selbständigkeit und Selbstbestimmung zu entwickeln unhaltbar“ (Theunissen (2001), S.21).

5.3.3 Gleichberechtigung/ Gleichstellung

Neben der Selbstbestimmung stellt auch die „Gleichberechtigung bzw. Gleichstellung“ von Menschen mit geistiger Behinderung ein wichtiges Leitprinzip „heutiger Behindertenpolitik“ dar. Menschen mit Behinderungen treten nach Osbahr „heute selbstbewusster auf, wenn es um die Durchsetzung ihrer Anliegen geht“, sie sind jedoch nach wie vor nicht in allen Bereichen gleichgestellt (Vgl. Osbahr (2003), S.147). Daher verfolgt die Gleichstellungspolitik zwei Hauptziele: „1. Abbau gesellschaftlicher Diskriminierungen im Gesetz, Bildungswesen, Arbeitswelt, Mobilität und öffentlichen Anlagen: Gleichstellung, Emanzipation und Integration behinderter Menschen“ und „2. Verwirklichung eines Systems gemeindenaher Dienstleistungen im Sinne persönlicher Assistenzdienste“ (Osobahr (2003), S.147). Neben diesen „alltäglichen“ Verbesserungen ging es den Vertreterinnen der Selbstbestimmt- Leben- Bewegung, um eine „politische Gleichstellung“ (Vgl. Osobahr (2003), S.148). Im November 1994 wurde der Artikel 3 Absatz 3 des Grundgesetzes daher durch den Zusatz ergänzt, dass niemand wegen seiner Behinderung benachteiligt werden darf (Vgl. GG Art.3 Abs.3 Satz 2).

Bezieht man Gleichberechtigung und Gleichstellung auf die Konfliktbearbeitung, so kann man formulieren, dass auch bei der Konfliktlösung alle Parteien gleichberechtigt sind und bei der Lösung des Konfliktes gleichermaßen Berücksichtigung finden müssen (Vgl. Jiranek; Edmüller (2007), S.98).

5.3.4 Integration

„Eine bessere Integration bzw. Inklusion von behinderten Menschen in die Gesellschaft erfordert ein verändertes Verständnis von dieser Gesellschaft durch alle Menschen in ihr“ (Lukan (2006), S.49).

Das Wort Integration kommt aus dem Lateinischen und bedeutet „Erneuerung“ oder „Wiederherstellung“. In der sozialen Arbeit wird unter Integration schwerpunktmäßig soziale Integration verstanden. Damit ist gemeint, dass Minderheiten und Randgruppen, zu denen Menschen mit geistiger Behinderung einzuordnen sind, in die Gesellschaft integriert werden. Diese „soziale Integration“ wird oftmals als Anpassung an die Gesellschaft verstanden. Durch den Pa-

radigmenwechsel¹³ hat sich der Integrationsbegriff jedoch dahingehend verändert, dass er „Integration“ auch als wechselseitigen Lernprozess zwischen der Gesellschaft und den zu Integrierenden begreift.

Theunissen bezeichnet „Integration“ als die „Wiederherstellung eines Ganzen“ (Vgl. Theunissen (2009), S.19). Er sieht die Schwierigkeit dieser Begriffsdefinition darin, dass sich der Integrationsbegriff oftmals noch auf die gesellschaftliche Eingliederung von Menschen mit geistiger Behinderung bezieht. Der Kontext wird seiner Meinung nach vernachlässigt. Zudem wird eine Ausgrenzung vorausgesetzt, wenn „Integration als Eingliederung“ verstanden wird (Theunissen (2009), S. 19).

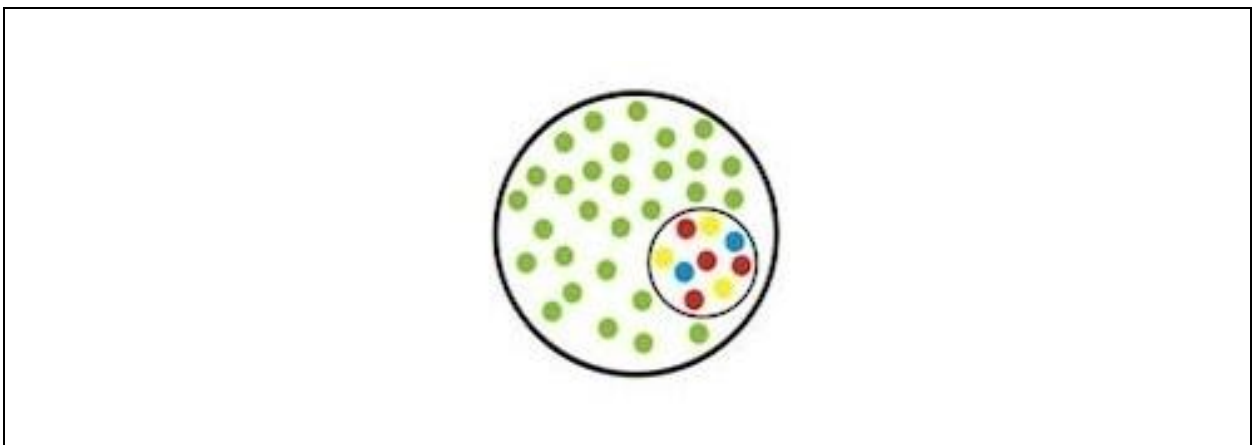


Abbildung 2: Schaubild: Integration.
Quelle: Boban, Ines; Hinz, Andreas (2013)

Carrol versteht unter Integration die „Akzeptanz“ und „Herstellung optimaler gleichwertiger Beziehungen zwischen behinderten und nicht behinderten Menschen [...]“ (Carrol (1998), S.311). Integration kann nach dieser Definition als die „bestmögliche Teilhabe“ von Menschen mit geistiger Behinderung in allen Lebensbereichen verstanden werden. „Voraussetzung für eine gelingende Integration von Menschen mit Behinderung in das gesellschaftliche Leben ist also eine ihren Bedürfnissen entsprechende Infrastruktur“ (Neumann (1996), S. 147).

Schloffer ist der Auffassung, dass Integration von Menschen mit Behinderung ein Grundrecht darstellt. Ihrer Meinung nach kann erst von einer „geglückten Integration“ gesprochen werden, wenn solche Rahmenbedingungen geschaffen wurden, die die Umsetzung begünstigen

¹³ Vgl. Kapitel 5.3.2 Selbstbestimmung/ Selbstverantwortung

und sich nicht nur auf den schulischen Bereich beschränken (vgl.Schloffer (2006), S.205).
Schloffer sagt weiterhin:

„Eine Prämisse der Integration von behinderten Menschen muss das Prinzip der Normalisierung sein. Behinderte Menschen sollen ihr Leben so normal wie möglich führen können“
(Schloffer (2006), S.205).

5.3.5 Inklusion

„Das Wort *Inklusion* stammt [...] vom lateinischen Verb „includere“ (einschließen) [...]. Diese Wortbedeutung liegt dem Verständnis einer Gesellschaft zugrunde, in der jeder Mensch das Recht hat als vollwertiges und gleichberechtigtes Mitglied anerkannt zu werden. Inklusion als unmittelbare Zugehörigkeit bezieht sich dabei nicht nur etwa auf Menschen mit Behinderungen, sondern sie hat ebenso andere Gruppen im Blick, die allzu leicht marginalisiert, ausgegrenzt und benachteiligt werden [...]“ (Theunissen (2009), S. 20).

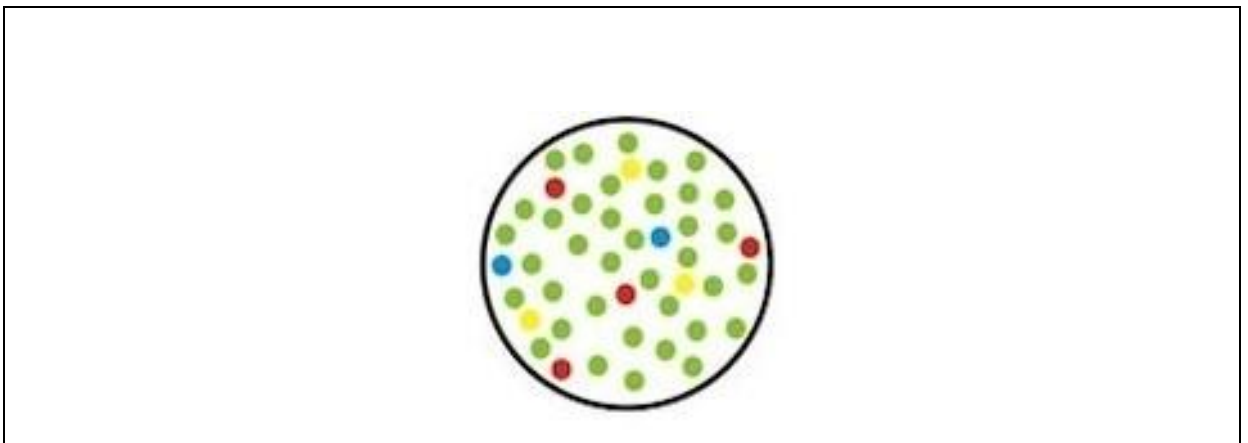


Abbildung 3: Schaubild: Inklusion.
Quelle: Boban, Ines; Hinz, Andreas (2013)

Inklusion fordert somit die gleichberechtigte gesellschaftliche Teilhabe aller Menschen ungeachtet ihres Geschlechtes, ihrer kulturellen Herkunft, ihrer sexuellen Präferenzen, ihrer Begabungen oder ihrer Behinderungen.

„Inclusion begreift Menschen mit Behinderung völlig normalen und selbstständigen Teil einer an sich heterogenen Gesellschaft und macht Heterogenität somit zur Normalität“ (Wögerer (2006), S.229). Inklusion möchte die Verschiedenheit anerkennen und versucht somit der Individualität und den Bedürfnissen aller Menschen Rechnung zu tragen. Inklusion handelt also nach dem Prinzip der Wertschätzung und der Vielfalt in Bildung und Erziehung. In einer Kultur, in der Inklusion gelebt wird, sollten allen Mitgliedern einer Gesellschaft alle wichtigen kulturellen und sozialen Systeme zur Verfügung stehen und nutzbar sein.

Am 3. Mai 2008 trat die UN- Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung in Kraft (Vgl. UN- Konvention (2008)). Ziel des Übereinkommens ist es, eine Chancengleichheit innerhalb der Gesellschaft herzustellen und die Rechte von Menschen mit geistiger Behinderung zu stärken. Die UN- Konvention fordert die gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen am gesellschaftlichen Leben oder kurz: Inklusion. Im Artikel 1 der Konvention heißt es dazu: „Zweck dieses Übereinkommens ist es, den vollen und gleichberechtigten Genuss aller Menschenrechte und Grundfreiheiten durch alle Menschen mit Behinderungen zu fördern, zu schützen und zu gewährleisten und die Achtung der innewohnenden Würde zu fördern“ (Vgl. Artikel 1, Abs.2 UN-Konvention (2008)). Ziel der Konvention ist es Barrieren abzuschaffen und dafür z.B. behindertengerechte Räume, barrierefreie Internetseiten einzurichten oder die Gebärdensprache weiter zu etablieren. Zudem soll selbstbestimmtes Leben von Menschen mit Behinderung ermöglicht werden. So heißt es in dem Übereinkommen, dass es keine Eingriffe in die persönlichen Rechte geben darf und auch keine Entmündigung oder Ausgrenzung von der Gemeinschaft erfolgen darf (Vgl. UN-Konvention (2008)). Es sollen gleiche Rechte für alle Menschen gelten. Dies gilt auch für das Recht auf Bildung (inklusive Schulen) und den Arbeitsmarkt (Zugänglichkeit zum ersten Arbeitsmarkt).

Zusammenfassend kann man sagen, dass Menschen mit geistiger Behinderung heute mehr Chancen haben, ein „normales“ Leben zu führen, als jemals zuvor. Dennoch sind sie in einigen Lebensbereichen weiterhin eingeschränkt, so dass noch nicht von einer umfassenden Integration und Inklusion in die Gesellschaft gesprochen werden kann. Irblich macht in diesem Zusammenhang nochmal auf die Schwierigkeiten aufmerksam:

„Geistig behinderte Menschen benötigen einerseits Bedingungen, die ihrem speziellen Förder- und Bedarfsplan entsprechen („Besonderung“), andererseits sollen sich ihre Lebensbedingungen aber denjenigen nicht behinderter Personen möglichst annähern („Normalisierung“) oder sie sollen in die sozialen Bezüge des normalen Lebensumfeldes weitgehend einbezogen sein („Integration“ bzw. „Inklusion“)“ (Irblich (2003), S. 560).

5.4 Mediation/ Streitschlichtung in der Heilpädagogik

Mediation konnte in der Heilpädagogik und Behindertenhilfe in Deutschland bisher kaum an Bedeutung gewinnen (Vgl. Wandtke; Wüllenweber (2004), S.70; Theunissen (2011), S.221). Laut Wandtke und Wüllenweber habe erstmals Prof. Dr. Gottfried Biewer im Jahr 2001 (Vgl. Biewer (2001) die Methode für „heilpädagogische Fragestellungen“ in Erwägung gezogen. Biewer sieht die „Mediation kompatibel zu pädagogischen Aufgaben und Methoden“, er plädiert „jedoch [...] für eine flexible Handhabung der Mediationsregeln“ (Wandtke; Wüllenweber (2004), S.70). „Differenziertere Überlegungen“ zur Mediationsmethode in der Heilpädagogik,

lassen sich laut Wandtke und Wüllenweber, erst einem „Ergebnisprotokoll eines Workshops im Friedensbildungswerk Köln“¹⁴ aus dem Jahr 2002 entnehmen (Vgl. Wandtke; Wüllenweber (2004), S.70). An dieser Stelle der Arbeit wird nicht näher auf die im Ergebnisprotokoll festgehaltenen Aspekte eingegangen, da diese im nachfolgenden Kapitel, bei der Vorstellung des Konzeptes von Mediation von und mit Menschen mit geistiger Behinderung erläutert werden.¹⁵ Laut Weiß und Fuhr hängt die geringe Beachtung bzw. Auseinandersetzung der Bewältigung sozialer Konflikte bei Menschen mit geistiger Behinderung, mit der gesellschaftlichen Haltung zusammen, die dieser Personengruppe entgegen gebracht wird (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S. 93). So werden Menschen mit geistiger Behinderung „noch immer die Fähigkeit und das Recht eigene Entscheidungen zu treffen abgesprochen oder nur begrenzt zuerkannt.“ (Weiß; Fuhr (2005), S.93). Theunissen benennt zwei Gründe, warum dem Konzept der Mediation im Rahmen von Heilpädagogik bislang kaum Beachtung geschenkt wurde. Einen Grund sieht er darin, dass die Wünsche und Interessen von Menschen mit geistiger Behinderung, in den oft noch vorherrschenden „traditionellen Helfermodellen“ kaum Beachtung finden (Vgl. Theunissen (2011), S.225). Als zweiten Grund benennt er „die Auffassung, dass angesichts eingeschränkter Reflexions- und Kommunikationsfähigkeiten Mediation bei Menschen mit Lernschwierigkeiten (komplexe Behinderung) letztlich ungeeignet sei“ (Theunissen (2011), S.226).

„Auch wenn in der Behindertenpädagogik die These der prinzipiellen Lern- und Entwicklungsfähigkeit von Menschen mit schwerer geistiger Behinderung als unumstritten gilt, stoßen wir sowohl auf institutioneller und handlungspraktischer Ebene, als auch im sozialpolitischen Bereich immer noch auf die implizite Theorie der Bildungsunfähigkeit“ (Theunissen; König (1998), S.318).

Wegener berichtet aus ihren Erfahrungen von Streitschlichtung an einer Förderschule Folgendes:

„Bei Menschen, die sich verbal kaum oder gar nicht ausdrücken können, ist es häufig nicht leicht, ihre Konflikte zu verstehen. Rückzug, Selbst- oder Fremdaggression, aber auch zu überangepasstes Verhalten können Anzeichen von Konflikten sein. Bisher wurden solche Verhaltensweisen häufig nicht so gedeutet, sondern als Kennzeichen der Behinderung interpretiert. Durch die Auseinandersetzung mit Modellen der Konfliktanalyse ändert sich der Blick der Betreuerinnen und Probleme, die bisher statisch zu sein schienen, erweisen sich als lösbar.“ (Wegener (2007), S.24f.).

¹⁴ Vgl. Kapitel 6.1: Friedensbildungswerk Köln

¹⁵ Vgl. Kapitel 6: Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung

In den USA gibt es bereits differenziertere Konzepte zur Mediation mit Menschen mit Behinderung. Das amerikanische Justizministerium hat im Rahmen des US-amerikanischen Antidiskriminierungsgesetzes sogenannte ADA- Mediationsprogramme geschaffen (ADA (1994)). Zudem gibt es „Disability Mediation Centers“, welche „den Nachweis erbringen, dass Mediation ein effektiver Ansatz zur Sicherung von Rechten behinderter Menschen im Sinne der Inklusion und Partizipation ist (Theunissen (2011), S.220f; ADA (2003); Disability Mediation Center (2003)). Auch Wandtke und Wüllenweber kommen in ihren Ausführungen über Mediation mit Menschen mit geistiger Behinderung zu dem Schluss, dass „Mediation und Konfliktberatung bei Krisenprävention und Krisenintervention bei geistig behinderten Menschen hilfreich sein können“ (Wandtke; Wüllenweber (2004), S.75).

Ferz und Adler beschäftigten sich, im Kontext des Bundes- Behindertengleichstellungsgesetzes, mit Mediation zwischen Menschen mit Behinderungen und Unternehmen. Sie machen deutlich, dass Mediation mit Menschen mit Behinderung möglich ist, das Verfahren jedoch entsprechend der Konfliktparteien gestaltet werden muss (Ferz; Adler (2006), S.339f.) So beschreiben die Autoren es als wichtigste Aufgabe von MediatorInnen die Kommunikation zwischen MediatorInnen und Konfliktparteien und zwischen den Konfliktparteien untereinander herzustellen. Dazu ist es erforderlich, je nach Art der Behinderung Barrieren zu überwinden oder zu beseitigen (Vgl. Ferz, Adler (2006), S.340f.). Als spezielle Methodik für den Kontext geistige Behinderung, werden von Wandtke und Wüllenweber angepasstes Gesprächsniveau, flexibles Zeitkontingent, Geduld beim Zuhören und Spiegeln, eine flexible Struktur, sowie eine konkrete und überschaubare Sprache genannt. Bei Bedarf sollte zudem auf unterstützte Kommunikation zurückgegriffen werden (vgl. Wandtke; Wüllenweber (2004), S.70f.). Ferz und Adler führen aus, dass es eine langsamere Auffassungsgabe („Lernschwierigkeit“) und geistige Beeinträchtigung zu berücksichtigen gebe. MediatorInnen sollten dazu über spezielle Fachkenntnisse und ein besonderes Einfühlungsvermögen verfügen (Vgl. Ferz, Adler (2006), S.341).

6. Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung

„Mediation mit behinderten Menschen- ein nicht alltäglicher Schwerpunkt für das Spektrum der Mediation und das ist aber auch das einzig Besondere daran“ (Schüler (2007), Editorial o. S.)

6.1 Friedensbildungswerk Köln

Das Friedensbildungswerk (FBK) ist eine staatlich anerkannte Einrichtung der Erwachsenenbildung und als Mitglied der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln e.V. zertifiziert. Der Träger des Friedensbildungswerks ist der gleichnamige, als gemeinnützig

anerkannter Verein Friedensbildungswerk Köln e.V. Der Verein hat zurzeit ca. dreißig Mitglieder, wird von einem fünfköpfigen Vorstand geleitet und von einem Beirat unterstützt. Zudem wird der Verein noch von Freunden und Mitgliedern ehrenamtlich gefördert.

Das FBK wurde 1982 aus der Kölner Friedensbewegung gegründet, um den „Gedanken des Friedens weiter zu verbreiten und zu stärken“ (Friedensbildungswerk Köln, 2013). So stellt bis heute der Friedensgedanke den Kern der Bildungsarbeit des Friedensbildungswerks dar. Themen, mit denen sich das FBK auseinandersetzt sind z.B. Friedens- und Gesellschaftspolitik, Methoden der Konfliktbewältigung, Völkerverständigung etc. (Vgl. Friedensbildungswerk Köln, 2013). Zu den genannten Themen bietet das FBK Vortragsreihen, Diskussionsveranstaltungen zu aktuellen politischen Themen, sowie Fortbildungen in Mediation, Bildungsreisen und Sprachkurse an. Das Ziel, welches das Friedensbildungswerk verfolgt wird auf der Homepage folgendermaßen zusammengefasst: „Durch Bildungsarbeit, gesellschaftliche Gewaltfreiheit, politische Beteiligung und soziale Gerechtigkeit fördern“ (Friedensbildungswerk Köln, 2013).

Roland Schüler ist Geschäftsführer und Vorstandsmitglied des Friedensbildungswerks Köln. Er hat das FBK mitbegründet und konnte dazu beitragen, dass sich alternative Konfliktbearbeitung, wie Streitschlichtung und Mediation weiter verbreitet hat. Den Schwerpunkt seiner Arbeit im Friedensbildungswerk bildet das Unterrichten von Mediation an Schulen, in Jugendeinrichtungen und in Vorträgen und Seminaren. Schüler unterrichtet seit 1994 Mediation und ist seit vielen Jahren als Mediator tätig. Er ist Vorstand des Kölner Instituts für Mediation, Mitglied im Bundesverband Mediation e.V. und anerkannter Ausbilder des Berufsverbandes Mediation. Im Herbst 2008 erhielt das Friedensbildungswerk gemeinsam mit den Gemeinnützigen Werkstätten Köln GmbH (GWK) den „Kölner Innovationspreis Behindertenpolitik“ für das Streitschlichterkonzept mit Menschen mit geistiger Behinderung. Zudem erhielt Roland Schüler im Jahr 2011 für sein friedenspolitisches Engagement das Bundesverdienstkreuz am Bande der Bundesrepublik Deutschland (Vgl. Friedensbildungswerk, 2013).

6.2 GWK- Gemeinnützige Werkstätten Köln GmbH

Die GWK- Gemeinnützige Werkstätten Köln GmbH ist anerkannter Träger von Werkstätten, Wohnhäusern und ambulanter Wohnunterstützung für Menschen mit Behinderung in und um Köln. Die GWK unterteilt sich in die Bereiche berufliche Bildung, Arbeitsangebote, Wohnunterstützung mit verschiedenen Wohnmodellen und arbeitsbegleitende Angebote (z.B. sportliche oder künstlerisch- kreative Angebote). Eintausendvierhundert Bewohner und Beschäftig-

te, sowie vierhundert haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter gehören der GWK an. Zur Belegschaft gehören pädagogische, therapeutische, technische und kaufmännische Fachkräfte.

Im Jahr 2003 beschloss die gemeinnützige Werkstatt Köln GmbH (GWK) „Streitschlichtung“ bzw. Mediation zum Schwerpunktthema für das Jahr auszuwählen. Das Interesse an diesem Thema wurde ausgelöst durch die Aufnahme neuer Mitarbeiter/ Mitarbeiterinnen, die ein erhöhtes Streit- und Aggressionspotential in die Werkstatt brachten (Vgl. GWK Broschüre (2006)). Zur Unterstützung wurde Roland Schüler hinzugezogen, der als Mediator bereits über Erfahrungen in der Arbeit mit Menschen mit geistiger Behinderung verfügte. Im April 2004 fand dann die erste Fortbildung zu diesem Thema statt. An der zweitägigen Fortbildung nahmen u.a. pädagogische und therapeutische Fachkräfte, sowie die Betriebsstättenleitung der GWK teil. Die Fortbildung verfolgte das Ziel, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu Streitschlichtern auszubilden. Diese sollten ihr erworbenes Wissen dann als „Multiplikatoren“ in den Arbeitsalltag der Werkstatt einbringen. Im Rahmen des ersten Workshops wurde mit den Beteiligten erarbeitet, dass an zukünftigen Fortbildungen auch Menschen mit geistiger Behinderung teilnehmen sollen, damit sie gemeinsam mit ihren Assistenten/ Assistentinnen als Streitschlichter/ Streitschlichterin ausgebildet werden (Vgl. A-2, Z. 74ff.). Streitschlichtung wird heute in allen Werkstätten der GWK angeboten. Es gibt fünf Standorte: Werkstatt Pesch, Werkstatt Bergisch- Gladbach, Werkstatt- Kalk, Werkstatt- Palette und Werkstatt-Rodenkirchen. Die fünf Standorte unterscheiden sich lediglich von ihren Schwerpunkten. Diese variieren von Datenarchivierung, Versanddienstleistung bis zu Holzbearbeitung etc. (Vgl. Homepage der GWK (2013)).

6.3 Das Streitschlichterkonzept nach Roland Schüler

Laut Roland Schüler haben Menschen mit geistiger Behinderung, genauso wie alle anderen Menschen Konflikte. Im Unterschied zu Menschen ohne Behinderung betont er jedoch, dass sie „in einem hohen Maße auf innere Stabilität und Ausgeglichenheit (Harmonie) angewiesen [sind (A.L.)]“ (Schüler (2008), S. 13). Davon hängt nach Schüler auch ihre gesundheitliche Stabilität ab. So können ungelöste Konflikte sich als gesundheitliche Beeinträchtigung auswirken (vgl. Schüler (2008), S.13). Schüler sagt weiterhin, dass es Menschen mit Behinderung oftmals nicht am Willen fehlt einen Streit zu beenden, sondern am Können (vgl. Schüler (2006), S. 27). An diesem Punkt setzt das Konzept der Streitschlichtung an. Weiß und Fuhr führen aus, dass sich Konflikte von Menschen mit und ohne Behinderungen im Wesentlichen nicht unterscheiden (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.94). Bedeutsam ist in diesem Zusammenhang lediglich, dass Menschen mit geistiger Behinderung oftmals in geschützten Behinderteneinrichtungen leben und arbeiten, welche viele Belange für sie regeln und ihre Möglichkeiten zur

Selbstbestimmung somit begrenzen (Weiß; Fuhr (2005), S.94). Laut Schüler, haben es Menschen mit geistiger Behinderung

„leichter, mit ihren Konflikten umzugehen, da sie eine Struktur der Konfliktbearbeitung sofort anwenden möchten, sobald sie ihnen bekannt ist. Sie sind viel direkter, wahrhaftiger und ehrlicher. Sie streiten, aber sie haben auch den ehrlichen Willen, den Streit zu beenden und sich zu versöhnen [...]“ Schüler (2006), S.28).

Schüler führt weiterhin aus, dass er dieses in der „normalen Welt“ anders erlebt, so ist er der Auffassung, dass viele Menschen „eine Behinderung beim konstruktiven Konfliktaustragen und beim Streitleösen haben“ (Schüler (2006), S.28). In der GWK Broschüre zur Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung, heißt es, „dass wenn man von dem Grundsatz ausgeht, dass Mediation immer das Potential beachtet, welches Menschen mitbringen, keine grundlegenden Unterschiede der Streitschlichtung von behinderten und nicht behinderten Menschen bestehen“ (vgl. GWK Broschüre (2006)). So wird in dem Streitschlichterkonzept davon ausgegangen, dass Mediation dann eingesetzt werden kann, wenn es den „Freiraum der Eigenverantwortung“ gibt. Das heißt, dass es Menschen mit Behinderung zugehört wird ihre Konflikte eigenverantwortlich zu lösen.

Die Streitschlichtung folgt einem klar strukturierten Konzept, welches zum Einen vereinfachen und in kleinen Schritten nachvollziehbar sein soll, sowie durch die „Gradlinigkeit wenig Möglichkeiten zur freien Ablaufgestaltung bieten soll“ (GWK Broschüre (2006)). In einer sogenannten Ablaufbeschreibung ist die Struktur der Streitschlichtung festgelegt, von der idealtypisch nicht abgewichen werden soll. Roland Schüler geht von dem generellen Grundsatz aus: „Wer streiten kann, kann auch Streit schlichten“ (GWK Broschüre (2006)). Im Expertengespräch betonte Schüler, dass es nichts „Besonderes“ an seinem Konzept der Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung gebe. Es handele sich um eine normale Streitschlichtung, die sich den Bedürfnissen des Streitschlichters und die der Konfliktparteien anpasse. So unterschiedlich wie „normale“ Mediatoren arbeiten, so unterschiedlich arbeiten auch Streitschlichter mit einer geistigen Behinderung. Manche arbeiten sehr frei, andere haben ausformulierte Fragen, die ihnen als Hilfsmittel dienen. Roland Schüler verglich dieses mit dem Bild einer Leiter:

„Es gibt feste Sprossen, die sind da damit die Leiter stabil ist. Das ist die Struktur des Mediationsgespräches. Wie viele Zwischensprossen ich da einfüge ist die Sache der Streitschlichter/ Streitschlichterinnen. Wie viele kleine Schritte brauche ich oder kann ich größere Schritte machen [...]“ (A-2, Z.108ff.).

Im Expertengespräch beschrieb Roland Schüler die wichtigsten Gedanken seines Konzeptes. Das Konzept basiere auf der im gemeinsamen Workshop erarbeiteten Erkenntnis, dass derjenige der streiten könne, auch schlichten könne. Streitschlichtung müsse sich lediglich den Bedürfnissen und Fähigkeiten des Menschen anpassen. Schüler sagte im Gespräch, dass dieses in „zwei Richtungen“ gemacht werden müsse. Zum einen müsse geklärt werden, wie der Streitschlichter oder die Streitschlichterin das Konzept anwenden könne d.h. wie ggf. das Konzept individuell angepasst werden muss und zum zweiten, wie das Konzept der Streitschlichtung an die Streitenden angepasst werden könne oder müsse (Vgl. A-2, Z.47ff.).

„Die Methode der Streitschlichtung hat sich als einfache Form der Mediation schon in Schulen bewährt. Warum sollte diese Art von Konfliktlösung nicht auch im Werkstatt- und Wohnbereich funktionieren? Wenn eine gemeinsame Basis geschaffen wird und die Grundlagen der Streitschlichtung von Personal und Mitarbeitern gemeinsam erlernt und erarbeitet werden, findet Kommunikation auf Augenhöhe statt. Vertrauen in die Fähigkeiten und Entwicklungsmöglichkeiten des Anderen ist die Voraussetzung für das gemeinsame Lernen, wird zudem gestärkt durch die gemeinsame Weiterentwicklung der Methode“ (GWK Broschüre (2006)).

Zusammenfassend kann die Methode der Mediation „als strukturiertes Verfahren der Konfliktbearbeitung ein gutes Angebot für Menschen mit geistiger Behinderung sein“ (Schüler (2008), S.13).

6.3.1 Anforderungen an ein Streitschlichterkonzept

Roland Schüler nannte im Expertengespräch einige Voraussetzungen und Anforderungen die für eine Streitschlichtung mit Menschen mit einer geistigen Behinderung gelten (Vgl. A-2, Z. 123ff.). Eine generelle Voraussetzung ist das Interesse seitens einer Einrichtung, Streitschlichtung anzubieten. Zudem erfordert es Menschen mit Behinderung, die Interesse haben sich als Streitschlichter/ Streitschlichterin ausbilden zu lassen. Außerdem sagt Schüler, dass es zeitlicher Ressourcen bedarf. So benötigen die Streitschlichter und Streitschlichterinnen die Zeit, Streitschlichtung zu lernen und nach der Ausbildung Zeit, um Streitschlichtungen durchführen zu können. Auch die Betreuer/ Betreuerinnen bzw. Assistenten benötigen zeitliche Ressourcen, damit sie das Erlernte in der Berufspraxis weiter einüben und zudem Streitschlichtungen begleiten können. Diese Zeit muss von der Einrichtung für Streitschlichtung bereit gestellt werden und ist eine notwendige Voraussetzung, damit Streitschlichtung implementiert werden kann (Vgl. A-2, Z.137ff.). Eine weitere Voraussetzung, für eine Streitschlichtung mit Menschen mit geistiger Behinderung, findet sich bereits im verwendeten Terminus „Streitschlichtung“. Roland Schüler begründet die Umbenennung von Mediation mit Menschen mit geistiger Behinderung in Streitschlichtung folgendermaßen:

„In der Arbeit mit Menschen ist es notwendig, sich sprachlich und verständnisgemäß den Gesprächspartnern anzupassen. Daher sprechen wir hier anstelle von Mediation von Streitschlichtung. Ich habe Streit, also schlichte ich Streit bzw. Ich hatte Streit, also gehe ich in eine Streitschlichtung heißt übertragen: Auf Schritt 1 folgt Schritt 2. Dies ist ein zwangsläufig strukturierter Aufbau, der naheliegend ist. Streit + Schlichtung = Streitschlichtung. Auf diese einfache Formel wird Mediation gebracht“ (GWK Broschüre (2006)).

Eine weitere Voraussetzung stellt die „gelebte Kultur“ der Einrichtung dar. Damit ist gemeint, dass eine Einrichtung auch in der Lage sein muss die Aufgabe der Streitschlichtung/ Konfliktvermittlung an die Menschen mit geistiger Behinderung abzugeben. Dieses „Zutrauen“ ist eine notwendige Voraussetzung. In der Broschüre der GWK heißt es dazu: „Wesentlicher als die Mediation ist die Grundhaltung der Einrichtung, der Leitung und des Personals zu den Menschen mit geistiger Behinderung sowie ihr Umgang untereinander“ (GWK Broschüre (2006)). Wüllenweber und Theunissen benennen folgende notwendige Voraussetzungen: das Paradigma der Selbstbestimmung, ein positives Konfliktverständnis der gesamten Einrichtung, der Empowermentansatz, das Zutrauen in die Fähigkeiten und Ressourcen der BewohnerInnen und die Allparteilichkeit der/des MediatorIn (vgl. Wüllenweber; Theunissen (2004), S. 70).

Bei der Mediation mit Menschen mit geistiger Behinderung gilt es zudem zu berücksichtigen, dass eine Person „schwächer“ oder „machtloser“ sein kann, als die Andere. Dies kann auch in Mediation mit Menschen ohne Behinderung der Fall sein, sollte in diesen Fällen der Mediation jedoch verstärkt Berücksichtigung finden (Vgl. Theunissen (2011), S.222). Laut Theunissen kann die „Verhandlungs- und Kommunikationsfähigkeit zwischen den Parteien“ sehr unterschiedlich sein. Mediatoren sollten durch „gezielte Unterstützung (aktives Zuhören, Freilegung verborgener Interessen, Bewusstmachung eigener Gefühle und Interessen, Spiegeln, Dolmetschen...) Schwache oder Machtlose“ stärken, so dass sie im „Prozess der Mediation zur Selbstbestimmung befähigt werden können“ (Theunissen (2011), S.222). Zudem sollten Hilfen geschaffen werden, wie z.B. „unterstützte Kommunikation“ oder das arbeiten mit Bildern, Rollenspielen etc. (Vgl. Theunissen (2011), S.222). Das Justizministerium der USA weist in seinen ADA Mediationsprogrammen auch auf die Erfordernis hin, dass sich ein Mediator/ eine Mediation den Bedürfnissen von Menschen mit geistiger Behinderung anpassen sollte:

„In some instances, yes. In addition to ensuring that the mediation site is physically accessible, a mediator may need to modify some typical mediation procedures to ensure that the mediation process is accessible“ (ADA (1994)).

Weiß und Fuhr weisen auf die Schwierigkeit hin, dass Menschen mit geistiger Behinderung Einstellungen und Meinungen von Personen, die sie gerne mögen, schnell als ihre annehmen. So können Personen aus dem Umfeld zum Gelingen oder Scheitern einer Konfliktvermittlung beitragen (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.99).

6.3.2 Fähigkeiten der Streitschlichter und Konfliktparteien mit geistiger Behinderung

Im Expertengespräch wurde Roland Schüler die Frage gestellt, wann sich ein Mensch mit geistiger Behinderung für die Streitschlichtung eignet. Seine Antwort lautete, dass er es nicht wisse. Schüler sagte, dass er als Ausbilder lediglich die Methode vermitteln könne und individuell mit jedem schaue, wie das Konzept für ihn oder sie modifiziert werden könne und müsse. Das Konzept passe sich den Bedürfnissen des individuellen Menschen an und schaue dann, ob es klappt oder nicht. Aus seiner Sicht gibt es keine Begrenzungen, wer sich eignet oder nicht, sondern die „Grenzen ergeben sich beim Tun“ (vgl. A-2, Z. 301f.). Roland Schüler betonte zudem, dass auch Selbstsicherheit der Streitschlichter eine große Rolle spiele. Denn nur wenn die Streitschlichter/ Streitschlichterinnen das Gefühl der Sicherheit haben, seien sie in der Lage mit anderen Menschen zusammen zu arbeiten (vgl. A-2, Z. 127f.). Schüler betonte in diesem Zusammenhang auch, dass die Streitschlichter/in Selbstsicherheit durch die Ausbildung gewinnen. Sie lernen, wie sie sich im Konfliktfall verhalten und wie sie anderen helfen können. Somit sei die Ausbildung auch ein Stück „Hilfe zur Selbsthilfe“, da sich Menschen mit Behinderungen immer wieder in einem emotionalen Grenzzustand befänden, der durch die neugewonnene Sicherheit aufgefangen werden könne (vgl. A-2, Z. 379ff.).

In der Broschüre der GWK heißt es:

„Für die Tätigkeit als StreitschlichterIn können die Menschen gefunden werden, die eine Kompetenz oder Fähigkeit mitbringen. Das können GruppensprecherInnen sein oder engagierte Personen, die schon ein positives Sozialverhalten haben, oder Personen, die sprachlich gewandt sind etc.“ (Vgl. GWK (2006)).

Sollte das Sprach- und Kommunikationsverhalten eingeschränkt sein, gilt es jedoch eine individuelle Form zu finden, die die Person in ihrer Kommunikation unterstützt. In der GWK wird dies mit gestützter oder unterstützter Kommunikation erreicht (vgl. GWK Broschüre (2006)). Es können jedoch auch „andere, indirekte Formen der Kommunikation wie z.B. bildnerische oder schauspielerische Darstellungen gewählt werden“ (GWK Broschüre (2006)). Ein Beispiel dafür stellt die sogenannte „Streitschlichtermappe“ oder „Streitschlichterfibel dar, welche den Streitschlichtern zur Verfügung gestellt wird. Diese beinhaltet die Schritte der Streitschlichtung und dient den Streitschlichtern/ Streitschlichterinnen als Orientierungshilfe. Der Ablauf

gliedert sich in „Einleitung mit Regeln; Darstellung; Klären; Lösungen suchen und finden [und (A.L.)] Streit schlichten“ (Schüler (2006), S.27). Laut Schüler gibt dieser feste Rahmen den Streitschlichtern Sicherheit und Struktur (Vgl. Schüler (2006), S.27). Weiß und Fuhr weisen daraufhin, dass sie es in manchen Fällen als sinnvoll und notwendig erachten, Personen im Vorfeld einer Mediation „mediationsfähig“ zu machen (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.95). Damit meinen die Autorinnen z.B. Kommunikationstrainings oder Workshops, in denen die Menschen mit geistiger Behinderung notwendige Grundvoraussetzungen zur eigenständigen Konfliktlösung erwerben bzw. weiterentwickeln (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.95). Laut Sabine Manke sind Menschen besonders für die Streitschlichtung geeignet, wenn sie über die Fähigkeiten „Sprache, Sprachverständnis; Merkfähigkeit, Konzentration; Empathie; Durchsetzungsvermögen [und (A.L.) Selbstreflexions- und Konfliktfähigkeit [verfügen (A.L.)]“ (Manke (2007), S. 39). Ein Mediator/ eine Mediatorin sollte bestimmte Gesprächstechniken beherrschen und zudem Menschen mit geistiger Behinderung als „lernfähige und entwicklungsfähige Menschen“ ansehen (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S. 98).

„Im Besonderen sind bei der Unterstützung der genannten Zielgruppe noch weitere Voraussetzungen bzw. Kompetenzen von Bedeutung. Der Mediator/ die Mediatorin muss Langsamkeit und Verlangsamung aushalten, sich selbst zurücknehmen und flexibel an die Situation reagieren können.“ (Weiß; Fuhr (2005), S.98).

Weiß und Fuhr richten ihr Augenmerk auch auf die Konfliktparteien. So müssen auch Medianten mit geistiger Behinderung verschiedene Voraussetzungen mitbringen, um ihre Konflikte in einer Mediation klären zu können. Die Autorinnen nennen entwicklungsbezogene und soziale Kompetenzen als notwendige Voraussetzungen (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.97). Zusammenfassend werden folgende Bedingungen von Weiß und Fuhr benannt: Ein Entwicklungsniveau von 5-6 Jährigen, das ein Mindestmaß an Wir- Bezug und einen einfachen Perspektivwechsel ermöglicht; Kommunikationsfähigkeit d.h. die Beteiligten müssen sich verständlich machen können und über ein Mindestmaß an Selbstbestimmung bzw. Selbstbehauptung verfügen (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.97f.). Zudem muss die Teilnahme für beide Konfliktparteien auf freiwilliger Basis erfolgen und beide müssen ernsthaft an einer Lösung ihres Streits interessiert sein (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.98).

6.3.3 Ausbildung der Streitschlichter/innen mit geistiger Behinderung

Die Ausbildung der Streitschlichter/ Streitschlichterinnen beginnt mit einem zweitägigen Workshop im Friedensbildungswerk Köln. Dieser Workshop richtet sich nicht nur an die Menschen mit geistiger Behinderung, die Streitschlichter werden möchten, sondern auch an ihre

Betreuer/ Betreuerinnen, die Assistenten. Die Ausbildung dieser Assistenten stellt eine wichtige Grundvoraussetzung für dieses Konzept dar, da Menschen mit Behinderung Assistenz benötigen, um ihre Aufgabe als Streitschlichter/in kompetent ausfüllen zu können. Der Assistent hat in der Regel lediglich eine beobachtende Rolle, ist jedoch zur Überwindung von Verständnis- und Kommunikationsschwierigkeiten unverzichtbar. Dies kann beispielsweise von Nöten sein, wenn es um komplexe Sachverhalte geht oder es sich um einen unausgesprochenen Konflikt handelt. Durch die Hilfe des Assistenten kann eine Überforderung der Streitschlichter vermieden werden (Vgl. GWK Broschüre (2006)). Roland Schüler, der den Workshop für das Friedensbildungswerk leitet, berichtet, dass es für Menschen mit Behinderung bereits eine interessante Lernerfahrung sei, dass in den Seminaren alle lernen. Dies unterscheidet sich von der gewohnten Umgebung, in der die Betreuer/ Betreuerinnen immer „alles wissen“ (Vgl. GWK (2006)).

Zu Beginn der zweitägigen Fortbildung werden mit allen Beteiligten Antworten auf die Frage: „Warum streite ich gerne?“ gesucht. Ziel dieser Übung ist es, die Bedürfnisse und Erfordernisse, die zu einer positiven Einstellung zum Streit führen, zu erarbeiten. Die Teilnehmer der Fortbildung erlernen verschiedene Möglichkeiten eines positiven Streitverhaltens und lernen die Streitschlichtung als Konfliktlösungsmethode kennen. In Rollenspielen wird das Gelernte eingeübt. Im zweiten Teil der Fortbildung übt die eine Gruppe eine Streitschlichtung ein, während Schüler z.B. mit den Betreuern/ Betreuerinnen Themen bearbeitet, die für die Implementierung des Konzeptes in der Einrichtung wichtig sind, jedoch für die Streitschlichter selbst nicht von Relevanz sind (vgl. GWK Broschüre (2006)).

Im Expertengespräch ergänzte Roland Schüler zu dem Prozedere der Ausbildung noch, dass die Streitschlichter/ Streitschlichterinnen erst nach etwa einem Jahr ihren ersten „realen“ Fall schlichten. Das Jahr nach der zweitägigen Ausbildung wird regelmäßig geübt, um die Methode der Streitschlichtung sicher zu „beherrschen“. Nach dem Jahr gibt es oftmals ein Nachtreffen, zu dem Roland Schüler, als Ausbilder, entweder in die Einrichtung kommt oder zu einem Nachtreffen im Friedensbildungswerk einlädt. Dort werden bereits gesammelte Erfahrungen abgefragt und offene Fragen geklärt (Vgl. A-2, Z. 199ff.). Zur Ausbildung ist noch zu ergänzen, dass das Friedensbildungswerk jedem, der die Ausbildung durchlaufen hat, das Konzept zur Verfügung stellt. Schüler sagte dazu, dass er die Personen in der Praxis als Multiplikatoren betrachte, welche das Konzept weiter verbreiten können und sollen. Langfristig soll es das Ziel sein, dass auch Menschen mit geistiger Behinderung in Streitschlichtung ausbilden. In der GWK ist dieses Ziel bereits auf einem guten Weg, da die Streitschlichtung bereits seit zehn Jahren fest etabliert ist (Vgl. A-2, Z. 227ff.).

6.3.4 Implementierung des Streitschlichterkonzeptes

Im Folgenden wird die Implementierung des Streitschlichterkonzeptes am Beispiel der Implementierung in der GWK dargestellt. In der zweitägigen Fortbildung des Friedensbildungswerks wurden den Menschen mit geistiger Behinderung, sowie ihren pädagogischen oder therapeutischen Fachkräften ihrer Einrichtung, die Methode der Streitschlichtung vermittelt. Dieses stellte die Grundlage dar, Streitschlichtung in der Einrichtung einzuführen. Die Implementierung soll dadurch erfolgen, dass beide Gruppen (also als Streitschlichter ausgebildete Menschen mit Behinderung und die Fachkräfte) Verantwortung für die Streitschlichtung in ihrer Einrichtung übernehmen. D.h., dass gemeinsam in der Praxis weiter gearbeitet wird (Vgl. GWK Broschüre (2006)). Dazu finden in der Werkstatt wöchentlich Gruppengespräche statt, in denen zum einen arbeitsrelevante Themen besprochen werden und zum anderen mit allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen die Gesprächskultur gefördert wird. Diese Gruppengespräche sind Teil der Implementierung des Streitschlichterkonzeptes, da sie die Möglichkeit bieten die Erfahrungen der Fortbildung, sowie die Grundlagen der Streitschlichtung einzuüben (vgl. GWK Broschüre (2006)). So werden beispielsweise im Gruppengespräch schwierige Situationen reflektiert und gemeinsam überlegt, wie diese zukünftig besser zu lösen sind. Regelmäßige Treffen des Streitschlichterteams sorgen dafür, dass die Methode der Streitschlichtung Verbreitung in der Werkstatt erfährt und anerkannt wird. Dieses gilt vor allem für das pädagogische und therapeutische Personal der Werkstatt, welche die Arbeit der Streitschlichter anerkennen müssen. Die Anerkennung bzw. Akzeptanz des Personals stellt eine wesentliche Voraussetzung dafür dar, ob Konflikte im Rahmen einer Streitschlichtung bearbeitet werden. Werden die Streitschlichter/innen nicht von dem Personal ernst bzw. als kompetent wahrgenommen, fehlt ihnen wahrscheinlich auch die Akzeptanz ihrer Mitschüler, Arbeitskollegen etc. Der erste Einsatz eines Streitschlichterteams erfolgte in der GWK am Standort Rodenkirchen. Dieser wurde, laut Manke „speziell für Menschen mit Behinderungen und herausforderndem Verhalten konzipiert“ (Manke (2007), S.38). Erst in den darauffolgenden Jahren etablierte sich die Streitschlichtung auch an den anderen Standorten der GWK. Die GWK stellt in ihrer Broschüre zur Streitschlichtung von und mit Menschen mit Behinderung folgende Handlungsempfehlungen für die erfolgreiche Implementierung in einer Einrichtung zusammen. Im Allgemeinen sollte eine positive Grundeinstellung bzw. Offenheit gegenüber der Streitschlichtung herrschen und das Vertrauen bestehen, dass diese den Umgang miteinander verbessern wird. Die Schulung sollte, wie oben beschrieben, gemeinsam erfolgen. D.h. Menschen mit Behinderungen und Assistenten werden gemeinsam geschult, jedoch mit klarer Definition ihrer Kompetenzen. So sollte der Streitschlichter nach der Schulung wissen, dass er für die Moderation des Gespräches verantwortlich ist. Der Assistent verbleibt

in der beobachtenden Rolle und unterstützt den Streitschlichter/ die Streitschlichterin lediglich nach Bedarf. Hilfreich ist zudem, wenn engagiertes Personal vorhanden ist, welches darauf achtet, dass die gelernten Inhalte auch tatsächlich geübt und eingesetzt werden. Wichtig sind ebenso regelmäßige Treffen, der an der Streitschlichtung beteiligten Personen. Diese Treffen ermöglichen einen Erfahrungsaustausch. Zudem dienen sie der Lösungsfindung bei Schwierigkeiten. Die Ablaufbeschreibung sollte regelmäßig auf die Alltagstauglichkeit überprüft und ggf. angepasst werden. Zudem sollten feste Strukturen geschaffen werden, in denen das Kommunikationsverhalten der gesamten Einrichtung reflektiert und verändert werden kann. Ein Beispiel hierfür stellt das sogenannte Gruppengespräch dar (vgl. GWK Broschüre (2006)).

Roland Schüler ging im Expertengespräch zudem noch auf die Vorteile für Einrichtungen ein, wenn sie Streitschlichtung implementieren: Zum Einen stärken sie die Menschen, die bei ihnen arbeiten, leben und lernen. Streitschlichtung zu erlernen bedeutet auch gleichzeitig, eine soziale Kompetenz zu erwerben, nämlich die mit Konflikten umzugehen. Zudem entsteht mit der Streitschlichtung auch ein Angebot für eine Streitkultur der Einrichtung, d.h. das Streitverhalten innerhalb der Einrichtung ändert sich hin zu einer konstruktiven Konfliktlösung (Vgl. A-2, Z. 524ff.).

6.3.5 Chancen und Möglichkeiten der Streitschlichtung

Die Teilnahme am Gespräch bzw. an der Streitschlichtung ist freiwillig. Das Streitschlichtungsgespräch hat eine festgelegte Struktur, die den Streitenden hilft eine gemeinsame Lösung zu finden. Sie ist, in Anlehnung an das Mediationsverfahren, in fünf Stufen unterteilt: Die erste Stufe wird als Einleitung mit Regeln beschrieben. In der zweiten steht die Darstellung des Konflikts im Vordergrund. In der dritten Stufe kommt es zur Klärung und Erhellung des Konfliktes und in der vierten Stufe suchen die Konfliktparteien nach gemeinsamen Lösungen. Vereinbarungen werden in der fünften Stufe getroffen. (Vgl. GWK Broschüre (2006)). Diese einzelnen Schritte sind in Form einer Ablaufbeschreibung in der Streitschlichtermappe enthalten.¹⁶ Diese Streitschlichtermappe dient den Streitschlichtern und Streitschlichterinnen als Hilfsmittel und wird als Struktur- und Orientierungshilfe in jedes Gespräch mitgenommen (vgl. GWK Broschüre (2006)). Jedem Schritt des Streitschlichtergesprächs ist ein erklärendes Symbol zugeordnet.

¹⁶ Die Streitschlichtermappe der GWK befindet sich als pdf im Anhang auf dem Audioträger.

Streitschlichtung bietet Einrichtungen, sowie den Streitschlichtern selbst vielfältige Möglichkeiten. So kann Streitschlichtung dazu beitragen, Streit und aggressivem Verhalten vorzubeugen bzw. entgegen zu wirken. Streitschlichtung ist demnach „ein zentraler Bestandteil zur Verbesserung des Kommunikationsverhaltens und zur Etablierung einer Streitkultur“ (GWK Broschüre (2006)). Wandtke und Wüllenweber betonen in diesem Zusammenhang vor allem den Aspekt des „sozialen Lernens“ (Vgl. Wandtke; Wüllenweber (2004), S.75). „Unter sozialem Lernen werden pädagogische Ansätze und individuelle Erfahrungen im Hinblick auf die Entwicklung von sozialen Kompetenzen zusammengefasst“ (Wandtke; Wüllenweber (2004), S.75). Darunter fällt laut den Autoren auch der „Umgang mit Konflikten“ (Vgl. Wandtke; Wüllenweber (2004), S.75). Diese erlernte „Konfliktfähigkeit“ führt zur Entstehung einer „Konfliktkultur“. Laut Wandtke und Wüllenweber werden Konflikte in der Behindertenhilfe oftmals noch als „Störung“, „Verhaltensauffälligkeit“, „schlechte pädagogischer Arbeit“ oder einer „Beeinträchtigung des sozialen und institutionellen Geschehens“ beschrieben (Vgl. Wandtke; Wüllenweber (2004), S.75). Durch die Einführung der Streitschlichtung und der Entstehung einer „Konfliktkultur“ soll der Blick auf Konflikte sich jedoch folgendermaßen ändern:

„Eine produktive Kultur der Auseinandersetzung und des Streitens versucht Konflikte als normalen Bestandteil des sozialen Geschehens in den Einrichtungen der Behindertenhilfe aufzufassen und zu akzeptieren und strebt daher weder Vermeidung noch Evozierung von Konflikten an“ (Wandtke; Wüllenweber (2004), S. 76).

Als Ziel dieser Entwicklung, hin zu einer „produktiven Konfliktkultur“, sehen Wandtke und Wüllenweber die „Schaffung eines Rahmens für konstruktive Konfliktlösungen im Hinblick auf individuelle und soziale Entwicklungen“ (Wandtke; Wüllenweber (2004), S. 76). Theunissen schreibt der Mediation vor allem eine „präventive Bedeutung“ zu. So trägt sie seiner Meinung nach dazu bei, Krisen oder Gewalt zu vermeiden (Vgl. Theunissen (2011), S.225). Abschließend lässt sich sagen, dass Streitschlichtung oder Mediation einen Beitrag zur „Stärkenperspektive und zum Empowermentkonzept“ beitragen kann. Den Menschen mit geistiger Behinderung wird somit im Sinne einer „Stärkenperspektive“ zugetraut, dass sie Konflikte bearbeiten können (Vgl. Wandtke; Wüllenweber (2004), S.77). Für die Einrichtung ist vor allem der Aspekt der Entstehung einer „konstruktiven Konflikt- und Streitkultur“ interessant.

„Für Personen, die die notwendigen Voraussetzungen mitbringen kann Mediation eine Chance darstellen. Sie bietet die Möglichkeit ihre Konflikte selbstbestimmter zu lösen, die Möglichkeit bei Konflikten eigene, eigenständige und eigenverantwortliche Entscheidungen zu treffen.“ (Weiß; Fuhr (2005), S. 103).

6.3.6 Grenzen von Streitschlichtung

Mediation ist nach Weiß und Fuhr nicht für jeden Menschen mit geistiger Behinderung geeignet. So benennen die Autorinnen folgende Voraussetzungen, die erforderlich sind:

„Viele Menschen mit geistiger Behinderung stehen in starker Abhängigkeit zu ihren Bezugssystemen (z.B. Familie, Geschützte Werkstätte), es besteht ein Machtgefälle was in der Mediationsliteratur [...] durchgängig als problematisch für den Einsatz des Verfahrens genannt wird.“ (Weiß; Fuhr (2005), S.97).

Daher betonen die Autorinnen, dass es wichtig ist, das Lebensumfeld der Medianten/Mediantinnen in den Mediationsprozess mit einzubeziehen (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.97). Dabei soll das Augenmerk sowohl auf strukturelle Voraussetzungen, wie die Einflussnahme einer Institution auf den Menschen mit geistiger Behinderung, als auch auf personale z.B. Einstellungen, Fähigkeiten, Fertigkeiten einer Person, gerichtet werden (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.97).

Grundsätzlich hat dennoch jeder das Recht, sich zum Streitschlichter oder zur Streitschlichterin ausbilden zu lassen. Es gibt, laut Schüler, keine generellen Einschränkungen. So führt er aus, dass ausprobiert werden müsse, ob es gelänge, die Streitschlichtung den Bedürfnissen und Fähigkeiten des einzelnen Menschen anzupassen. Er sehe lediglich darin eine Einschränkung, wenn Menschen, die in die Schlichtung kommen, nicht in der Lage seien auf eine andere Person einzugehen. Wer diese Fähigkeit nicht mitbringe, könne auch keine Streitschlichtung bzw. Mediation durchführen oder besuchen. Diese „beschränkten“ Menschen gibt es aus seiner Sicht jedoch auch im „normalen“ Leben. Somit seien diese Personen auch für eine „normale“ Mediation ungeeignet (Vgl. A-2, Z. 363ff.). Wandtke und Wüllenweber ergänzen hierzu noch: „Ausschlusskriterien sind [...] fehlende Konflikteinsichtsfähigkeit oder Selbstreflexionsfähigkeit und Persönlichkeitsstörungen, die ursächlich für den Konflikt sind“ (Wandtke; Wüllenweber (2004), S.70). Weitere Einschränkungen sehen die Autoren in einer Schwerst- oder Mehrfachbehinderung, sowie in der Struktur einer Einrichtung. Könne letztere keine konstruktive Konfliktbearbeitung zulassen, stelle dieses ebenfalls eine Grenze von Mediation dar (Vgl. Wandtke; Wüllenweber (2004), S.70). Auch Theunissen sieht dieses als Grenze von Mediation und führt aus, dass der „Mediationsansatz nur dann erfolgreich sein kann, wenn er zugleich von den gegebenen Systemen (Institutionen) unterstützt wird“ (Theunissen (2011), S.226). Eine weitere Grenze besteht darin, dass das Verfahren in vielen Behinderteneinrichtungen noch nicht akzeptiert bzw. etabliert ist (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S. 103). Eine Mediation mit Menschen mit einer geistigen Behinderung ist, laut Weiß und Fuhr nicht möglich, wenn „gegenseitiges Verstehen nicht mehr vorhanden ist und auch

nicht mehr organisiert werden kann“ (Weiß; Fuhr (2005), S. 103). Zudem kann eine Mediation nicht durchgeführt werden, wenn Verhaltensauffälligkeiten vorhanden sind, eine psychische Erkrankung vorliegt, Abhängigkeiten oder Machtgefälle den Mediationsprozess stören oder der Eindruck vorhanden ist, dass der Prozess manipuliert ist (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.103). Das gleiche gilt für den Fall, dass die Freiwilligkeit der Teilnahme nicht gesichert ist oder mehrfache oder intensive Behinderungen vorhanden sind (vgl. Weiß; Fuhr (2005), S.103).

6.3.7 Resümee der GWK und Roland Schüler

Engelbert Becker, der Betriebsleiter der GWK Rodenkirchen betont, dass die politische Mitwirkung von Menschen mit geistiger Behinderung, wie im SGB IX verankert, umgesetzt werden muss (vgl. Becker (2007), S.15). Becker sieht dieses durch Strukturen, wie Mitwirkungsverantwortung und Bildungsangebote umgesetzt. Er postuliert, dass „genauso [...] selbstbestimmte, konstruktive Konfliktlösung und die Entwicklung kooperativer Arbeitsformen strukturell unterstützt und gelernt werden [müssen (A.L.)]“ (Becker (2007), S.15).

„Der Konflikt bekommt einen wichtigen, aber klar definierten und begrenzten Raum, auf den verwiesen werden kann. Innerhalb dieses Raumes sind die Einzelnen selbst diejenigen, die die Konfliktlösung in die Hand nehmen, Selbstbewusstsein, Kompetenz und Konfliktkultur, auch des Werkstatrates, haben sich spürbar verbessert (Becker (2007), S.15).

Bereits nach zweijähriger Implementierung des Streitschlichterkonzeptes in den Werkstätten der GWK wurde seitens der Einrichtung ein positives Resümee gezogen. So hat die Streitschlichtung dazu beigetragen, dass Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ihr Konfliktverhalten positiv verändert haben und ihr Verhaltensrepertoire erweitern konnten. Laut Becker haben sich die Art des Umgangs der Beschäftigten untereinander, sowie die allgemeine Zufriedenheit am Arbeitsplatz seit der Einführung der Streitschlichtung erhöht (vgl. Becker (2007), S.15). Zudem hat aus Sicht der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Werkstatt, sowie der Einschätzung der pädagogischen und therapeutischen Fachkräfte der GWK aggressives Verhalten abgenommen. Das Ziel, welches die Streitschlichtung in der GWK verfolgt, ist es einen Beitrag zu einer konstruktiven Streitkultur zu leisten und anderen Einrichtungen Mut zu machen, ebenfalls eine Streitschlichtung einzurichten (vgl. Manke (2007), S.40).

„Das Prinzip der Streitschlichtung wurde von den Mitarbeiterinnen verinnerlicht und verbreitet. Unter der Oberfläche brodelnde Konflikte und Spannungen, die sonst in die Arbeit hineingetragen werden, werden gelöst, die Arbeit verläuft ruhiger. Die Einschätzung, dass aggressives Verhalten abgenommen hat, wird sowohl vom Personal als auch von den Mitarbeiterinnen geteilt.“ (Manke (2007), S.40).

Zudem wird von der GWK beschrieben, dass es aus ihrer Sicht eine andere Qualität hat, wenn Streitschlichtungen bei Menschen mit geistiger Behinderung auch von Streitschlichter/innen mit geistiger Behinderung durchgeführt werden. Aus ihrer Sicht stellt dies eine Achtung des Könnens der Menschen mit Behinderung dar und gibt ihnen ein Stück Selbstvertrauen zurück. Zudem bedeutet dies eine Entlastung für die gesamte Werkstatt, da das pädagogische und therapeutische Personal der Werkstatt durch die Streitschlichter/ Streitschlichterinnen Unterstützung erfährt. Seit der Einführung der Streitschlichtung in der Werkstatt machen sich, nach Roland Schüler, die Steigerung der Zufriedenheit am Arbeitsplatz und das Wohlbefinden der Menschen mit geistiger Behinderung auch in externen Untersuchungen und Nachfragen bemerkbar (Vgl. Schüler (2008), S.13). Schüler betont, dass sich diese „zufriedene Grundeinstellung“ auch auf die Menschen mit geistiger Behinderung gesundheitlich auswirkt (vgl. Schüler (2008), S.13). „Sie fühlen sich besser und können eventuellen gesundheitlichen Herausforderungen besser begegnen.“ (Schüler (2008), S.13). Als das Ziel oder Hauptanliegen seiner Arbeit, bezeichnete Schüler im Expertengespräch, dass er die Welt friedlicher machen will. Dieses will er dadurch erreichen, dass er konstruktive Konfliktbearbeitung in die Welt „hinausträgt“. Seiner Meinung nach kann jeder zum Frieden auf der Welt beitragen, sowohl im Großen, wie auch im Kleinen. Sein Wunsch wäre es, dass alle Einrichtungen der Behindertenhilfe Streitschlichter ausbilden und somit Menschen mit Behinderung befähigen, ihre Konflikte selbst zu lösen. Dies stellt seiner Ansicht nach, eines der wichtigsten Leitlinien für Inklusion dar. Er bedauert jedoch, dass die Inklusion, die sich gerade vollzieht, ohne diese Punkte ablaufe (vgl. A-2, Z. 641ff.).

7. Untersuchung

Im vorliegenden Forschungsteil untersuche ich die Möglichkeiten von und Anforderungen an eine Konfliktvermittlung mit Menschen mit geistiger Behinderung im Rahmen eines Streitschlichterprogramms am Beispiel des Konzeptes des Friedensbildungswerks Köln.

Ich möchte herausfinden, ob die im Konzept genannten Anforderungen an ein Streitschlichterkonzept von und mit Menschen mit geistiger Behinderung in der Praxis Berücksichtigung finden bzw. umgesetzt werden. Dazu gehört es für mich auch, eventuelle Schwierigkeiten und Probleme bei der Umsetzung des Konzeptes herauszufinden. Dazu möchte ich zum einen Assistenten/ Assistentinnen, jedoch auch die Streitschlichter/innen selbst befragen. Auf die Fähigkeiten der Streitschlichter/innen bezogen möchte ich zudem in Erfahrung bringen, ob und an welchen Stellen Menschen mit geistiger Behinderung eingeschränkt sind und Unterstützung oder Hilfe benötigen. Diesbezüglich möchte ich ebenfalls auf die Erfahrungen aus

der Praxis zurückgreifen und die Assistenten/innen, Betreuer/innen und Lehrer/innen dazu befragen.

In dem Konzept werden vielfältige Chancen und Möglichkeiten benannt, die die Streitschlichterausbildung, sowohl den Einrichtungen, als auch den Streitschlichtern/ Streitschlichterinnen eröffnet. Mein Erkenntnisinteresse ist es herauszufinden, ob sich diese Möglichkeiten auch aus Sicht der Praxis nachweisen lassen. Zudem möchte ich untersuchen, ob Menschen mit geistiger Behinderung ihre Konfliktkompetenz durch Streitschlichtung vergrößern können.

Mein Interesse an diesem Thema wurde durch gesellschaftliche bzw. politische Entwicklungen ausgelöst. Wie im fünften Kapitel dieser Arbeit bereits dargestellt, hat sich ein Wandel im Verständnis und im Umgang mit Menschen mit geistiger Behinderung vollzogen. Heutzutage besteht ein gesellschaftlicher Anspruch nach „Normalisierung“, maximaler Selbstbestimmung und Teilhabe. Das Individuum steht im Mittelpunkt. Die Leitprinzipien dieser modernen Behindertenpolitik stehen, trotz geschaffener Gesetzesgrundlagen, oftmals noch im Gegensatz zu der defizitären und hilfsbedürftigen Sicht auf Menschen mit geistiger Behinderung. Von gelebter Integration und Inklusion kann nur in Teilbereichen unserer Gesellschaft gesprochen werden. Menschen mit geistiger Behinderung werden in vielen Bereichen weiterhin benachteiligt und ihr Wunsch nach Selbstbestimmung oftmals nicht anerkannt.

Zudem hat sich der gesamtgesellschaftliche Blick auf Konflikte und Konfliktlösung verändert. Konflikte werden im Arbeitsleben, Freizeit und bei der gesundheitlichen Versorgung verstärkt thematisiert. Dies betrifft die gesamte Gesellschaft, auch Menschen mit geistiger Behinderung. Letztere vielleicht sogar noch verstärkt, da ihnen oftmals Konfliktlösekompetenzen fehlen und sich für sie dadurch unlösbare Situationen ergeben. Daher liegt es nahe, dass Konfliktvermittlung heute gefragter ist, als je zuvor.

Aufgrund der gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen und den Leitprinzipien moderner Behindertenpolitik gilt es weitere Möglichkeiten zu schaffen, um Menschen mit geistiger Behinderung zu befähigen, selbstwirksamer und selbstbestimmter zu werden. Laut Roland Schüler und dem ersten Resümee der GWK im Jahr 2007 kann Streitschlichtung einen Beitrag dazu leisten. Ob dieses tatsächlich so ist, gilt es in dieser Untersuchung herauszufinden.

7.1 Fragestellung

Aus dem formulierten Erkenntnisinteresse ergeben sich somit folgende Fragen, deren Beantwortung das Ziel dieser Untersuchung darstellt.

1. *Hypothetische Frage*

Werden die im Konzept benannten Anforderungen an ein Streitschlichterkonzept mit und von Menschen mit geistiger Behinderung umgesetzt?

2. *Hypothetische Frage*

An welchen Stellen sind Menschen mit geistiger Behinderung eingeschränkt und benötigen Hilfe oder Unterstützung?

3. *Hypothetische Frage*

Lassen sich, die im Konzept benannten Chancen und Möglichkeiten von Streitschlichtung in der Praxis nachweisen? Können Menschen mit geistiger Behinderung ihre Konfliktkompetenz durch die Streitschlichtung vergrößern?

7.2 Theoretische Grundlagen

Wie bereits im theoretischen Teil dieser Arbeit dargestellt, etablierten sich Streitschlichterprogramme seit den 1980er und 1990er Jahre zunehmend an Schulen. Diese Entwicklung vollzog sich im Rahmen von Eindämmung von Schulgewalt. Auch wenn Streitschlichterprogramme die verbreitetsten Präventionsprogramme zur Eindämmung oder Reduzierung von Schulgewalt darstellen, gibt es bisher kaum empirische Studien über ihre Wirksamkeit. Im Jahr 2006 wurde eine, vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend geförderte Untersuchung, durchgeführt. Der Titel der Untersuchung lautete: "Mediation an Schulen. Eine bundesdeutsche Evaluation" (vgl. Behn u.a. (2006)). Die Untersuchung wurde an 1455 Schulen durchgeführt und hatte das Ziel einen Überblick über Schulmediationsprojekte zu gewinnen. Die erwarteten Wirkungen des Streitschlichterkonzeptes (vgl. Behn u.a. (2006)), lassen sich auch auf die vorliegende Untersuchung der Streitschlichtung von oder mit Menschen mit geistiger Behinderung übertragen:

- Stärkung von sozialen und kommunikativen Fähigkeiten
- Umgang mit eigenen Konflikten
- Gestärktes Selbstwertgefühl
- Entlastung der Lehrkräfte
- Verringerung von Aggression und Gewalt
- Verbesserung des Schulklimas

Im speziellen auf die Streitschlichtung oder Mediation mit Menschen mit geistiger Behinderung lassen sich im deutschsprachigen Raum bisher keine Studien finden.

7.3 Methodenwahl

Laut Arnold können für „ die Evaluation von Streitschlichterprojekten [...] alle Methoden der Sozialforschung genutzt werden [...]“ (Arnold (2005), S.96). Ich habe mich für zwei Methoden der Sozialforschung entschieden. Zum einen habe ich ein Expertengespräch mit Roland Schüler geführt, der das Streitschlichtungskonzept von und mit Menschen mit geistiger Behinderung entwickelt hat. Zum zweiten entschied ich mich für halbstandardisierte Fragebögen, um Informationen aus der Praxis zu bekommen und das Konzept auf seine Effektivität und Praxistauglichkeit zu überprüfen. Die Informationen aus der Praxis stellen für mein Erkenntnisinteresse und die Beantwortung der hypothetischen Fragen eine maßgebliche Rolle dar.

7.3.1 Experteninterview als ausgewählte Methode

Nach theoretischer Beschäftigung mit dem Thema Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung entschloss ich mich in einem Expertengespräch mit Roland Schüler vom Friedensbildungswerk Köln meine offene Fragen zu klären und zudem noch mehr Informationen über die Hintergründe und Konzeption des Konzeptes zu gewinnen . Zur Vorbereitung des Gespräches erstellte ich einen Interviewleitfaden,¹⁷ der die Aspekte meines Forschungsthemas enthielt, welche nach Möglichkeit im Gespräch zur Sprache kommen sollten. Die Fragen für das Interview wurden auf Grundlage der vorliegenden Literatur entwickelt. Der Leitfaden wurde in Frageform aufgebaut, war jedoch als offenes Leitfaden- Expertengespräch konzipiert. Demnach diente die Vorformulierung der Fragen lediglich der Strukturierung des Gesprächs, um keine Aspekte des Themas zu vergessen. Er war jedoch kein starres Gerüst, sondern ermöglichte einen flexiblen Umgang mit der Interviewsituation. So konnten immanente Nachfragen gestellt werden und zudem examentale Fragen gestellt werden, wenn Themen nicht angesprochen wurden, für das Erkenntnisinteresse jedoch von Wichtigkeit waren. Der Leitfaden war wie folgt aufgebaut:

1. Angaben zur Person und zum beruflichen Werdegang
2. Streitschlichterkonzept
3. Streitschlichterausbildung
4. Streitschlichter (u.a. Fähigkeiten)
5. Streitschlichtung Ablauf
6. Aus Sicht der Einrichtung
7. Abschluss

¹⁷ Vgl. Anlage A-1: Interviewleitfaden

Punkt 1 diente der Vorstellung und der Einführung in das Thema (warming up). Der Hauptteil des Interviews (Punkt 2 bis 5) bestand aus Fragen zum Streitschlichterkonzept und den Fähigkeiten, die die Streitschlichter/innen für die Streitschlichterausbildung mitbringen sollten. Punkt 6 und 7 dienten zum einen dazu einen Blick auf die Umsetzung des Konzeptes in der Praxis zu werfen und stellen zudem den Abschluss des Interviews dar. Das Interview fand am 21.05.2013 um 11 Uhr in den Räumlichkeiten des Friedensbildungswerks Köln, Obenmarspforten 7 -11, 50667 Köln statt. Die Interviewsituation war entspannt, im Hintergrund lief klassische Musik und die Fenster der Büroräume waren geöffnet.

7.3.2 Fragebogen als ausgewählte Methode

Basierend auf dem Konzept und dem geführten Experteninterview mit Roland Schüler entstanden zwei halbstandardisierte Fragebögen¹⁸. Die Auswahl der angeschriebenen einundzwanzig Einrichtungen erfolgte auf Grundlage vorliegender Daten des Friedensbildungswerks, die die einzelnen Einrichtungen in den vergangenen zehn Jahren in Streitschlichtung geschult hatte.

Der erste Fragebogen¹⁹ diente der Evaluation des Streitschlichterkonzeptes, aus Sicht der Assistenten, Betreuer, Lehrer, die die Streitschlichtung in der Einrichtung vor Ort betreuen. Der Fragebogen war folgendermaßen konzipiert: Die erste Seite bildete ein Anschreiben, welches die Absicht bzw. den Zweck der Umfrage, sowie den Auswertungszusammenhang (Master-Thesis, 10jähriges Jubiläum der Streitschlichterausbildung) erläuterte. Zudem wurde der befragten Einrichtung mitgeteilt, warum sie zur Befragung ausgewählt wurde. Zu Beginn des Fragebogens wurden zunächst allgemeine Daten zur Streitschlichtung erhoben, die das Interesse wecken und zudem einen guten Einstieg in das Thema ermöglichen sollten. Unter den Punkten Streitschlichtungen und Person der Streitschlichter/in wurden die, für das Erkenntnisinteresse am relevantesten betrachteten Fragen zusammen gestellt. Der letzte Teil des Fragebogens stellte den Ausblick dar. So wurde zunächst der Blick auf bereits vollzogene Veränderungen und Entwicklungen gerichtet, um im Anschluss daran einen Blick in die Zukunft zu werfen und Veränderungswünsche anzubringen. Am Ende des Fragebogens wurden lediglich Daten zur Einrichtung erhoben und die Option gegeben für Rückfragen seine Email- Adresse anzugeben. Innerhalb des Fragebogens wurden verschiedene Frageformen verwendet, so wurden Ja/ Nein- Fragen, Skalen- Fragen, offene Fragen, Trichter- Fragen und

¹⁸ Vgl. Anlagen A-6 und A-7

¹⁹ Vgl. A-6: Fragebogen zum Streitschlichterprogramm

eine Intensitätsskala verwendet. Bei der Auswahl des jeweiligen Fragetypus war es mir wichtig, die Fragen klar zu formulieren, um somit die Befragung verständlich zu machen.

Der zweite Fragebogen richtete sich an die Streitschlichter/innen selbst. Der Fragebogen wurde in einfacher und verständlicher Sprache verfasst. Um eine persönlichere Ansprache zu gewährleisten, wurde auf die Sie-Form verzichtet und stattdessen die Du- Form verwendet. Bei der Konzeption des Fragebogens wurde zur Vereinfachung auf Zwischenüberschriften verzichtet. Zudem wurden lediglich 13 Fragen gestellt, damit die Länge des Bogens keine Überforderung für die Befragten darstellt. Auf dem einseitigen Anschreiben zum Fragebogen wurden die Streitschlichter/innen zudem aufgefordert sich Hilfe und Unterstützung beim Ausfüllen einzufordern. Ansonsten gelten alle oben genannten Kriterien auch für die Konzeption dieses Fragebogens.

7.4 Operationalisierung der Konstrukte

Die Anforderungen, die von R. Schüler im Zusammenhang an ein Streitschlichterkonzept von und mit Menschen mit geistiger Behinderung genannt werden, lassen sich zu folgenden Stichpunkten zusammenfassen:

- Interesse einer Einrichtung Streitschlichtung anzubieten
- Menschen mit geistiger Behinderung, die Interesse an der Ausbildung haben
- Zeitliche Ressourcen (Ausbildung, Verfestigung/ Übungsphase, Assistenten)
- Individuale Ressourcen der Streitschlichter (Perspektivenwechsel möglich, sprachliche Ausdrucksfähigkeit, Kognition)
- „Gelebte Kultur“ der Einrichtung (Zutrauen in die Fähigkeiten der Streitschlichter; Anerkennung bzw. Akzeptanz der Streitschlichtung durch das Personal)
- Freiwilligkeit der Mediation
- Hilfen einbauen (Assistenz, Streitschlichtermappe (festgelegte Struktur als Orientierungshilfe), unterstützte Kommunikation, evt. Machtgefälle sollen berücksichtigt werden (Gezielte Unterstützung, Schwächere/ Machtlosere stärken)

Die oben genannten Anforderungen mache ich durch folgende Konstrukte messbar:

Die erste Anforderung lautet, dass eine Einrichtung Interesse daran haben muss, Streitschlichtung anzubieten. Dieses kann mit den Fragen, ob es ein Streitschlichterprogramm in der Einrichtung gibt (Frage 1, Fragebogen zum Streitschlichterprogramm) und mit der Frage seit wann es eine Streitschlichtung in der Einrichtung gibt (Frage 2, Fragebogen zum Streitschlichterprogramm) messbar gemacht werden. Durch die Antworten auf die beiden Fragen kann herausgefunden werden, ob ein generelles Interesse der Einrichtung an Streitschlichtung besteht und falls ja, wie lange schon. Die zweite, im Konzept genannte Anforderung lautet, dass es für die Umsetzung des Konzeptes Menschen mit geistiger Behinderung

braucht, die Interesse an der Ausbildung zum/ zur Streitschlichter/in haben. Dieses wird durch die Fragen, wie viele ausgebildete Streitschlichter/innen es in der Einrichtung gibt (Frage 3, Fragebogen zum Streitschlichterprogramm) und mit der Frage, warum jemand Streitschlichter/in geworden ist (Angabe zur Person, Fragebogen Streitschlichter) operationalisiert. Die zeitlichen Ressourcen werden mit den Fragen, wann geschlichtet wird (Frage 6, Fragebogen Streitschlichterprogramm/ Frage 11, Fragebogen Streitschlichter) messbar gemacht. Die Antworten geben Auskunft darüber, wie viele zeitliche Ressourcen den Streitschlichter/innen in der Praxis zur Verfügung stehen. Die Fragen 1.1 und 15 des Fragebogens zum Streitschlichterprogramm können ebenfalls zur Beantwortung dieser Frage hinzugezogen werden.

Die Fragen, die auf die Messbarkeit der individuellen Ressourcen der Streitschlichter/innen abzielen, sind die dritte Frage des Fragebogens der Streitschlichter und die elfte Frage des Fragebogens zum Streitschlichterprogramm. So können zum einen die Streitschlichter selbst danach befragt werden, was aus ihrer Sicht die wichtigsten Fähigkeiten ihrer Tätigkeit sind und zum anderen werden die Assistent/innen, Betreuer/innen etc. nach individuellen Voraussetzungen zur Streitschlichtereignung befragt.

Eine weitere Anforderung stellt die „gelebte Kultur“ der Einrichtung dar. Damit ist zum einen das Zutrauen in die Fähigkeit der Streitschlichter/innen gemeint und zum anderen die Akzeptanz und Anerkennung durch das Personal. Zur Messbarkeit können im Streitschlichterfragebogen die Fragen 5, 8 und 8.1 herangezogen werden. Frage 5 fragt nach der Initiative zur Streitschlichtung und kann Auskunft darüber geben, ob beispielsweise von den Gruppenleitern in der Werkstatt auf die Streitschlichtung verwiesen wird oder ob die Streitschlichter/innen evt. bereits so in den Alltag der Einrichtung etabliert sind, dass Konfliktparteien selbstständig auf sie zukommen. Mit Frage 8 und 8.1 wird direkt nach der Anerkennung bzw. Akzeptanz gefragt. Im Fragebogen zum Streitschlichterprogramm können die Fragen 5, 7, 13 und 13.1 zur Operationalisierung herangezogen werden. Die Frage, nach der Zahl, der monatlich in Anspruch genommenen Streitschlichtungen kann Auskunft darüber geben, wie viel Akzeptanz die Streitschlichtung insgesamt in der Einrichtung hat. Frage 7 des Streitschlichterbogens fragt, genau wie Frage 5 im Fragebogen zum Streitschlichterprogramm nach der Initiative zur Streitschlichtung. Frage 13 gibt Antwort darauf, wie das Streitschlichterprogramm angenommen wird. Die Anforderung der Freiwilligkeit der Streitschlichtung kann ebenfalls mit den Fragen zur Initiative zur Streitschlichtung messbar gemacht werden.

Die Anforderung, dass ein Streitschlichterkonzept von und mit Menschen mit geistiger Behinderung Hilfen einbauen sollte, wird mit den Fragen 9 des Fragebogens zum Streitschlichterpro-

rogramm und den Fragen 6, 6.1 und 6.2 des Streitschlichterfragebogens operationalisiert. So wird mit Frage 9 anhand einer Skala abgefragt, wie oft Assistenz benötigt wird und mit Frage 6 beantwortet, ob Hilfe zur Verfügung steht.

Die zweite Hypothese lautet: Menschen mit geistiger Behinderung sind eingeschränkt und benötigen Hilfe oder Unterstützung bei der Streitschlichtung. Um die Hypothese überprüfbar, also messbar zu machen, bedarf es wiederum der Operationalisierung von Konstrukten.

Folgende Erwartungen verbergen sich hinter der Fragestellung:

- Menschen mit geistiger Behinderung sind in ihrem Sprach- und Kommunikationsverhalten eingeschränkt.
- Menschen mit geistiger Behinderung benötigen einen festgelegten Ablaufplan, damit sie die Struktur der Streitschlichtung einhalten können.
- Menschen mit geistiger Behinderung verfügen über keine oder nur geringe Selbstreflexions- und Konfliktfähigkeiten.
- Eine Mediation bzw. Streitschlichtung mit Menschen mit geistiger Behinderung muss verlangsamen.

Diese erwarteten Konstrukte können anhand der Fragestellung 10 im Fragebogen zum Streitschlichterprogramm überprüft werden.

Die dritte hypothetische Fragestellung lautet: Lassen sich, die im Konzept benannten Chancen und Möglichkeiten von Streitschlichtung in der Praxis nachweisen? Können Menschen mit geistiger Behinderung ihre Konfliktkompetenz durch die Streitschlichtung vergrößern?

Folgende Erwartungen können zur Operationalisierung herangezogen werden:

Die Streitkultur hat sich verändert (es gibt insgesamt weniger Streit).

Messbar werden sie durch folgende Konstrukte:

- Die Streitkultur hat sich verändert (es gibt insgesamt weniger Streit)
- Es hat sich nichts verändert.
- Es ist insgesamt friedlicher und entspannter geworden.
- Es gibt insgesamt mehr Streits und Eskalationen.

Ein Streitschlichterkonzept soll laut theoretischer Annahmen dazu beitragen, dass sich in einer Einrichtung die Streitkultur dahingehend verändert hat, dass es weniger Streit gibt. Mit den Fragen 9 des Streitschlichterfragebogens und Frage 14 des Fragebogens zum Streitschlichterprogramm können die oben genannten Konstrukte messbar gemacht werden.

Die Menschen mit Behinderung haben ihre Konfliktkompetenz erweitert.

Messbar gemacht werden kann sie durch die Konstrukte:

Die Menschen mit Behinderung haben ihre Konfliktkompetenz erweitert.

Die Menschen mit geistiger Behinderung sind insgesamt selbstwirksamer geworden.

Die Ausbildung zum Streitschlichter/ zur Streitschlichterin soll laut theoretischen Annahmen dazu beitragen, dass Streitschlichter/innen ihre sozialen Kompetenzen weiter entwickeln. So erlernen sie durch das Konzept Konfliktlösestrategien und werden befähigt Konflikte selbstbestimmt zu lösen. Zudem lernen sie eigenständige und eigenverantwortliche Entscheidungen zu treffen. Zur Überprüfung der Hypothese kann Frage 9 des Streitschlichterfragebogens herangezogen werden, in der die Streitschlichter gebeten werden einzuschätzen, ob sich etwas in ihrer Einrichtung durch die Streitschlichtung verändert hat. Zudem kann Frage 14 des Fragebogens zum Streitschlichterprogramm zur Operationalisierung verwendet werden, da die Assistenten/innen, Betreuer/innen und Lehrer/innen gebeten wurden auf einer Skala einzuschätzen, ob sich die Konfliktkompetenz der Menschen mit Behinderung erweitert hat.

Lehrer, Betreuer etc. werden durch die Streitschlichtung entlastet.

Messbar gemacht werden kann sie durch folgende Konstrukte:

Lehrer, Betreuer, etc. werden durch die Streitschlichtung entlastet.

Es herrscht insgesamt eine höhere Arbeitszufriedenheit.

Zur Überprüfung der Hypothese bezogen auf die Entlastung, die Lehrer, Betreuer etc. erfahren kann ebenfalls Frage 14 des Streitschlichterprogramms herangezogen werden.

7.5 Durchführung der Untersuchung, Ablaufskizze

1. Literaturrecherche zum Thema Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung. Präzisierung, Einengung des Themas, Klärung der zu erfragenden Inhalte, geordnet nach Bedeutsamkeit und Aufstellung von Hypothesen.
2. Theoretische Beschäftigung mit dem Streitschlichterkonzept des Friedensbildungswerks Köln bis zum 20.05.13. Formulierung von Fragen zu den interessierten Bereichen/ Hypothesen. Erstellung eines Leitfadens für das Interview
3. Das Expertengespräch mit Roland Schüler wurde in Form eines halbstandardisiertes Leitfrageninterviews am 21.05.2013 in den Räumlichkeiten des Friedensbildungswerks geführt. Der Leitfaden diente zur Strukturierung des Themas, jedoch sollten die Äußerungen des Experten im Mittelpunkt meiner Befragung stehen. Die Entscheidung

für die Form des halbstandardisierten Interviews erfolgte bewusst, damit nachfragen ermöglicht ist. Zudem sollte eine angenehme Interviewsituation geschaffen werden, in der eher der Eindruck eines Gespräches erweckt werden sollte. Das Gespräch wurde mit einem Diktiergerät dokumentiert, die Vertraulichkeit wurde zugesagt und der Umgang mit dem Interview d.h. Erlaubnis der Transkription der Aufnahme abgestimmt.

4. Transkription des Expertengesprächs. Formulierung von weiteren Fragen zu den interessierten Bereichen/ Hypothesen.
5. Die Konzeption der halbstandardisierten Fragebögen erfolgte bis zum 30.05.2013. Die Entscheidung für die Methode der halbstandardisierten Fragebögen erfolgte da diese einen flexiblen Umgang mit dem Untersuchungsgegenstand ermöglichen und erhobene Daten zum einen statistisch aufbereitet werden können, zum anderen jedoch zusätzlich qualitativ interpretiert werden können. Zudem können Daten gewonnen werden, die für evt. Folgemaßnahmen (Ergänzung oder Veränderung des Konzeptes der Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung) verwendet werden können. Die Nachteile der Methode liegen darin, dass sie keine Kontrolle über die Untersuchungssituation ermöglichen und die Rücklaufquote niedrig sein kann.
6. Die Fragebögen wurden einem sogenannten Pretest unterzogen. Laut Schaffer sollte ein Fragebogen vor seinem Einsatz in der Praxis einem Test unterzogen werden, damit evt. auftretende Probleme vor der Erhebung behoben werden können (Vgl. Schaffer (2009), S. 176). Sabine Manke, die als Streitschlichterassistentin in der GWK, Standort Rodenkirchen tätig ist, hat den Fragebogen mit ihren Streitschlichter/innen getestet und für gut befunden. Bei dem Pretest war es mir vor allem ein Anliegen zu schauen, ob die Komplexität des Fragebogens und die Fragen die Streitschlichter überfordern oder ob sie das Instrument beherrschen.
7. Die Versendung der Fragebögen erfolgte per Post. In einem Empfehlungsschreiben des Friedenbildungswerks Köln wurden die Befragten über die geplante Untersuchung, die Untersuchungsabsicht, sowie den Verwertungszusammenhang informiert. Zudem wurde erklärt, warum die Einrichtung als Teilnehmer an der Untersuchung ausgewählt wurde. Den Befragten wurde mittels eines Anschreibens die Anonymität zugesichert und ein Termin (28.06.2013) für die Rücksendung genannt. Der postalische Rücklauf wurde mittels eines Rückumschlags vorbereitet. Des Weiteren wurde die Einrichtung darüber in Kenntnis gesetzt, dass die Ergebnisse der Untersuchung auf der Streitschlichtertagung 2014 vorgestellt werden, zu der sie herzlich eingeladen werden das zehnjährige Jubiläum der Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung zu feiern.

8. Auswertung und Interpretation des gewonnenen Datenmaterials
9. Rückschlüsse für die Praxis

7.6 Stichprobenbeschreibung

Es wurden einundzwanzig Einrichtungen der Behindertenhilfe angeschrieben, mit der Bitte sich an der Umfrage zu beteiligen. Von den angeschriebenen Einrichtungen nahmen dreizehn Einrichtungen an der Befragung teil. Dieses entspricht einer Rücklaufquote von 61,9 Prozent. Die Auswahl der angeschriebenen Einrichtungen erfolgte, wie oben bereits beschrieben, auf Grundlage vorliegender Daten des Friedensbildungswerks, die die einzelnen Einrichtungen im Streitschlichterkonzept geschult hatte.

Jede Einrichtung erhielt zwei unterschiedliche, halbstandardisierte Fragebögen. Der eine richtete sich an die Betreuer/innen, Assistent/innen oder Lehrer/innen, die die Streitschlichtung betreuen. Über diese Personengruppe wurden keine detaillierten soziodemographischen Daten erhoben, da diese für das Erkenntnisinteresse dieser Untersuchung nicht relevant waren. Es lässt sich lediglich darüber eine Aussage treffen, in welcher Art der Einrichtung die jeweilige Personengruppe tätig ist. 85 Prozent der Befragten arbeiten in einer Werkstatt für Menschen mit geistiger Behinderung und die verbleibenden 15 Prozent arbeiten an einer Förderschule für Menschen mit geistiger Behinderung.

Der zweite Fragebogen richtete sich an die Streitschlichter/innen in den Einrichtungen. 45 Prozent der befragten Streitschlichter war männlich, 55 Prozent der befragten Streitschlichterinnen weiblich. Die Altersspanne lag zwischen 18 und 59 Jahren. Das Durchschnittsalter der Befragten lag bei 37 Jahren ($\bar{x} = 37,17$ Jahre). 92 Prozent von ihnen arbeiten in einer Werkstatt für Menschen mit geistiger Behinderung, 4 Prozent sind an einer Förderschule als Streitschlichter tätig und jeweils 2% arbeiten in einer Weiterbildungseinrichtung bzw. im Bereich Wohnen als Streitschlichter/in. Insgesamt gesehen überwiegt also der Anteil der Befragten, der in einer Werkstatt für Menschen mit geistiger Behinderung arbeitet. Danach folgt von den Häufigkeiten her die Arbeit an einer Förderschule und erst zuletzt die Weiterbildungseinrichtungen bzw. der Bereich Wohnen.

Insgesamt wurden 105 Streitschlichterfragebögen (jeweils 5 pro Einrichtung) und 42 Fragebögen zum Streitschlichterprogramm versendet. Bezüglich der Rücklaufquote für die Beantwortung lassen sich keine Aussagen treffen, da keine Daten vorlagen wie viele Streitschlichter/innen in den jeweiligen Einrichtungen tätig sind.

7.7 Auswertung der Fragebögen

Die Auswertung der Fragebögen erfolgte mittels Excel- Tabellen. Es wurde ein Kodierungsbogen angelegt und die Ergebnisse mittels der Kodierung in Tabellen eingepflegt. Da es sich um halbstandardisierte Fragebögen handelte, war eine rein quantitative Auswertung nicht möglich. Die Untersuchung unterliegt den Gütekriterien wissenschaftlicher Forschung. Die Untersuchungsergebnisse erheben den Anspruch auf Objektivität, Reliabilität und Validität. Dennoch geht es bei der Untersuchung weniger um statistische Repräsentativität, als um die Überprüfung der aufgestellten hypothetischen Fragestellungen.

7.7.1 Auswertung der Fragebögen zum Streitschlichterprogramm

Die Teilnehmer an der Befragung

Es wurden einundzwanzig Einrichtungen der Behindertenhilfe in Deutschland befragt. Darunter Werkstätten, Weiterbildungseinrichtungen und Förderschulen. Die Auswahl der Einrichtungen erfolgte, auf der Grundlage vorliegender Datensätze des Friedensbildungswerks, die ihr Konzept der Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung diesen Einrichtungen in den vergangenen Jahren vorgestellt bzw. diese Einrichtungen in Streitschlichtung geschult hat.

Befragung der Einrichtungen

Von einundzwanzig angeschriebenen Einrichtungen nahmen dreizehn Einrichtungen an der Befragung teil. Pro Einrichtung wurden zwei Fragebögen an die Personen versandt, die die Ansprechpartner für die Streitschlichtung in ihrer Einrichtung sind. Darunter fallen Personen, wie Betreuer/innen, Assistent/innen, Lehrer/innen und der soziale Dienst. Insgesamt nahmen zwanzig dieser Personen an der Befragung teil.

Die Ergebnisse

1. Gibt es ein Streitschlichterkonzept in Ihrer Einrichtung?

100 % der Befragten beantwortete die Frage mit Ja.

Der Fragebogen war so konzipiert, dass die Befragten lediglich bei Verneinen der Frage 1 die folgenden Fragen 1.1 bis 1.3 beantworten sollten. Dies hatte den Hintergrund, dass auch die angeschriebenen Einrichtungen an der Befragung hätten teilnehmen können, die das Streitschlichterprogramm ausprobiert, jedoch wieder eingestellt haben. Da 100% der Befragten die erste Frage bejahten, können die Fragen unter 1.1 bis 1.3 für die weitere Auswertung als gegenstandslos betrachtet werden.

Allgemeine Daten zur Streitschlichtung

Unter allgemeine Daten zur Streitschlichtung wurden Fragen zu den Rahmenbedingungen in der Einrichtung abgefragt. So wurde danach gefragt, seit wann es die Streitschlichtung in der Einrichtung gibt, wie viele ausgebildete Streitschlichter/innen in der Einrichtung tätig sind und ob es einen Austausch zwischen den Streitschlichter/innen gibt. Zudem wurde abgefragt, wie viele Streitschlichtungen monatlich durchgeführt werden und wann geschlichtet wird. Die Ergebnisse werden im Folgenden zusammengestellt.

2. Seit wann gibt es ein Streitschlichterkonzept in Ihrer Einrichtung?

Von zwanzig Befragten antwortete eine Person, dass sie Streitschlichtung seit unter einem Jahr in ihrer Einrichtung haben. Acht Teilnehmer der Befragung gaben an, dass sie seit ein bis drei Jahren ein Streitschlichterprogramm haben und sechs gaben an, dass sie seit drei bis sechs Jahre über eine Streitschlichtung verfügen. Fünf verfügen bereits seit sechs oder mehr Jahren über ein Streitschlichterkonzept.

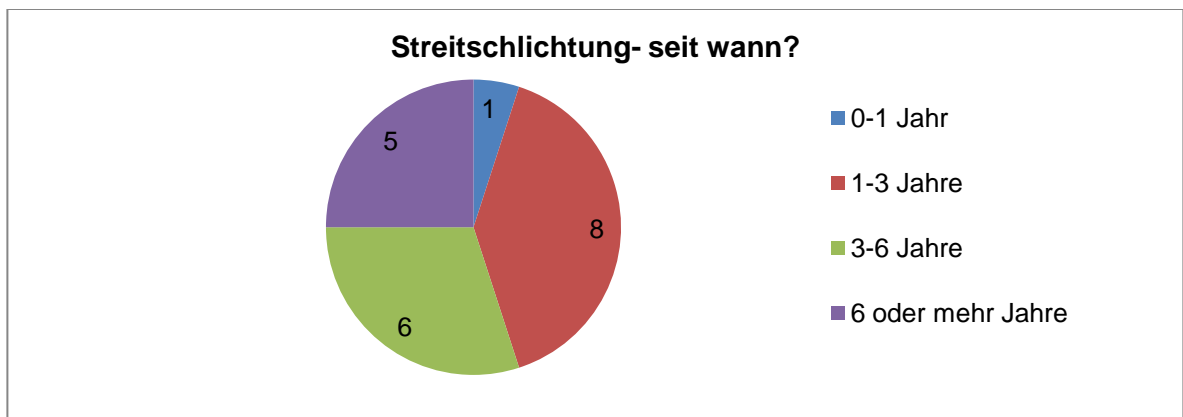


Abbildung 4: Streitschlichtung – seit wann?
Quelle: Eigene Darstellung.

3. Wie viele ausgebildete Streitschlichter/ innen gibt es in Ihrer Einrichtung?

Niemand der Befragten gab an, dass sie über keine ausgebildeten Streitschlichter/innen in ihrer Einrichtung verfügen. Acht Teilnehmer gaben an, dass bis zu fünf Streitschlichter/innen in ihrer Einrichtung tätig sind. Neun, dass sie fünf bis zehn Streitschlichter/innen in ihrer Einrichtung haben, ein/e Befragte/r gab zehn bis fünfzehn Streitschlichter/innen und zwei Befragte fünfzehn oder mehr ausgebildete Streitschlichter/innen an.

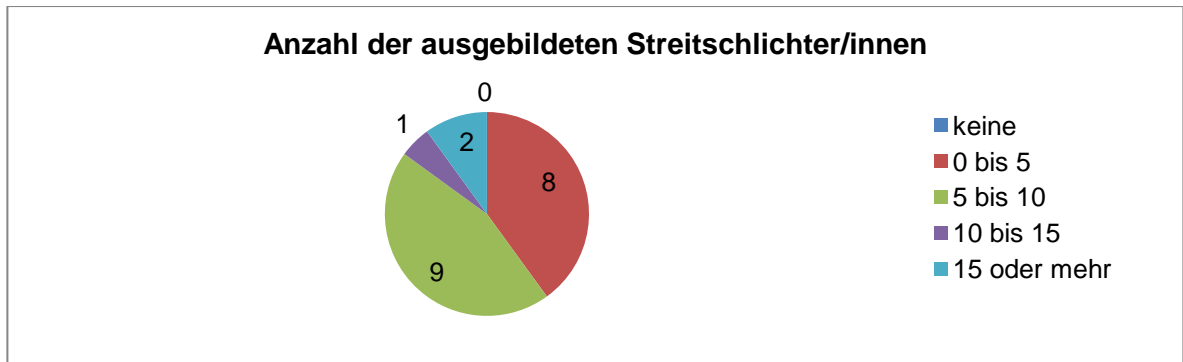


Abbildung 5: Anzahl der ausgebildeten Streitschlichter/innen.
Quelle: Eigene Darstellung.

4. Gibt es einen Austausch der Streitschlichter/innen?

Zwölf Befragte gaben an, dass regelmäßige Treffen von Streitschlichter/innen mindestens einmal im Monat stattfinden. Niemand der Teilnehmer gab an, dass in ihrer Einrichtungen wöchentliche Teamsitzungen stattfinden. Zwei Befragte gaben an, dass bei ihnen jeder Streitschlichter für sich allein arbeitet. Keiner der Befragten gab an, dass bei ihnen zwei oder mehr Streitschlichter/innen als Team zusammen arbeiten. Sechs Personen gaben unter sonstiges an, dass Streitschlichtung nach Bedarf durchgeführt wird, ein Austausch in verschiedenen Zeitabständen erfolgt, alle zwei Wochen Übungstreffen stattfinden oder sie sich ca. alle drei Monate zusammen setzen.

5. Wie viele Streitschlichtungen werden monatlich in Anspruch genommen?

Auf die Frage, wie viele Streitschlichtungen im Monat im Durchschnitt durchgeführt werden, antworteten von zwanzig der Gesamtbefragten dreizehn, dass ein bis drei Schlichtungen pro Monat durchgeführt werden; Vier gaben an, dass sie drei bis sechs Schlichtungsfälle im Monat haben und ein/e Befragte/r gab an, dass sechs oder mehr Streits im Monat geschlichtet werden.

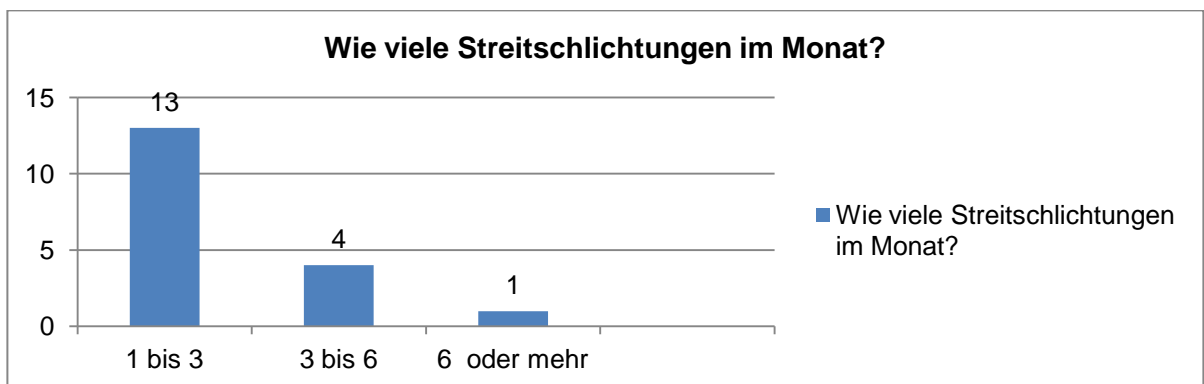


Abbildung 6: Streitschlichtungen im Monat.
Quelle: Eigene Darstellung.

6. Wann wird geschlichtet?

Zwei Teilnehmer gaben an, dass sie über eine feste Streitschlichtungssprechstunde verfügen. Siebzehn schlichten jederzeit, wenn jemand einen Streit hat und nach Streitschlichtung fragt. In einer Einrichtung wird nur in den Pausen geschlichtet, in Sieben während der Arbeitszeit oder des Unterrichts. Drei Befragte nannten unter sonstiges, dass sie „nach Vereinbarung“ schlichten, wenn „allen an der Streitschlichtung Beteiligten ein naher Zeitpunkt passt“ und „falls im Trainingsraum Kapazitäten frei sind“ (Vgl. Angaben unter sonstiges)

Streitschlichtungen

Unter dem Punkt Streitschlichtungen werden die Initiative zur Streitschlichtung, Themen bzw. Konfliktfelder der Streitschlichtung und Erfordernis der Assistenz abgefragt.

7. Von wem geht am häufigsten die Initiative der Streitschlichtung aus?

Die Befragten wurden gebeten ihre Einschätzung zu äußern, von wem am häufigsten die Initiative zur Streitschlichtung ausgeht. Fünfundfünfzig Prozent, der an der Befragung Teilnehmenden antworteten, dass ihrer Einschätzung nach, die Initiative am häufigsten von den Konfliktparteien selbst ergriffen wird. Vierzig Prozent gaben an, dass die Streitschlichtung am häufigsten auf Initiative der Assistent/innen, Lehrer/innen oder Betreuer/innen zustande kommt. Fünf Prozent nannten, dass Mitschüler oder Arbeitskollegen am häufigsten initiativ werden. Unter sonstiges gab es keine weiteren Nennungen.



Abbildung 7: Initiative zur Streitschlichtung.

Quelle: Eigene Darstellung.

8. Was sind die häufigsten Themen der Konflikte?

95% der Assistenten/ Betreuer/ Lehrer benannten Beleidigungen oder Beschimpfungen, als das häufigste zu schlichtende Thema in der Streitschlichtung. Gefolgt von Missverständnissen mit 75% und Beziehungskonflikten mit 70%. Ausgrenzungen werden von 40% als häufigsten Konfliktgrund angegeben. 25% nennen körperliche Angriffe. Sachbeschädigungen und Diebstahl wurden lediglich von 5% der Befragten als Konfliktthema in der Streitschlichtung benannt. Unter sonstiges wurden keine weiteren Angaben gemacht.

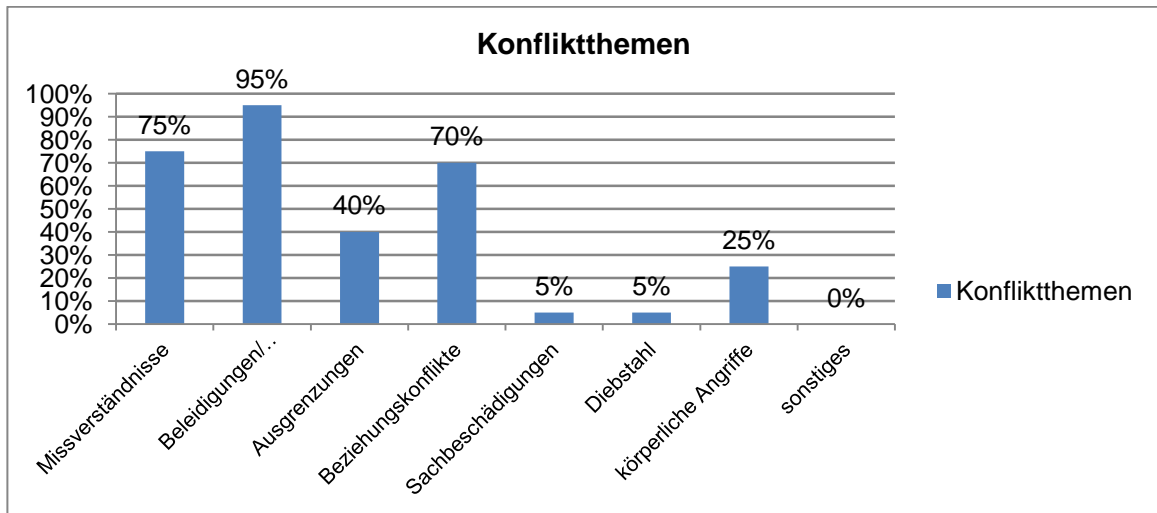


Abbildung 8: Konfliktthemen in der Streitschlichtung
Quelle: Eigene Darstellung.

9. Wie häufig wird Assistenz bei der Streitschlichtung benötigt?

Zur Beantwortung der Frage wurde den Teilnehmenden eine Skala von 1(nie) bis 10 (immer) vorgelegt. 50 Prozent der Befragten waren der Ansicht, dass Assistenz immer benötigt wird.

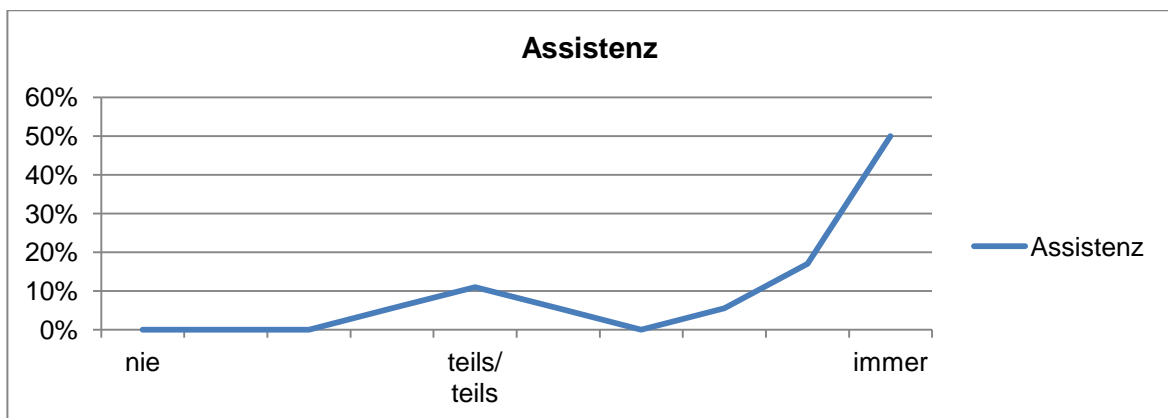


Abbildung 9: Assistenz bei der Streitschlichtung
Quelle: Eigene Darstellung.

Person der Streitschlichter/in

10. In welcher Hinsicht sind Menschen mit geistiger Behinderung eingeschränkt und benötigen Hilfe?

Um möglichst einen genauen Überblick darüber zu bekommen ob und wenn in welcher Hinsicht Menschen mit geistiger Behinderung eingeschränkt sind, wurde bei dieser Frage eine offene Frageform gewählt. Von acht Befragten wurde gesagt, dass die Streitschlichter/ Streitschlichterinnen Schwierigkeiten beim Zusammenfassen der Sachverhalte haben (Vgl. A-8 (Frage 10), Antworten der Personen 3,4, 7, 13, 14,17,18 und 20). Drei Befragte benannten, dass die Menschen mit geistiger Behinderung oftmals nicht lesen und schreiben können und daher Hilfestellung z.B. beim Ausfüllen des Friedensvertrags benötigen (vgl. A-8 (Frage 10), Antworten der Personen 10,15 und 16). Zwei Befragte sehen Unterstützungsbedarf bei der Wahrung der Neutralität (vgl. A-8 (Frage 10), Antworten der Personen 1 und 8). Weiterhin wurde genannt, dass die Streitschlichter bei der Umsetzung der Methodik der Streitschlichter-inhalte, wie z.B. der Streitschlichtermappe Unterstützung benötigen. Ein anderer Befragter berichtet, dass die Hauptschwierigkeit darin besteht, dass die Schlichter/innen selbst engagiert Lösungen suchen und sich einmischen, noch bevor ein begleiteter Termin mit einem Assistent/ einer Assistentin stattfindet. In anderen Einrichtungen läuft die Streitschlichtung oftmals schematisch ab oder es gibt Schwierigkeiten beim Einsatz des Perspektivwechslers. Eine Person weist darauf hin, dass die Einschränkungen sehr unterschiedlich und dementsprechend auch der Bedarf der Assistenz unterschiedlich ist.

11. Welche Fähigkeiten/ individuelle Voraussetzungen muss ein Mensch mit geistiger Behinderung mitbringen, damit er sich als Streitschlichter/in ausbilden lassen kann?

Am häufigsten wurden die Fähigkeiten: Selbstvertrauen und Perspektivwechsel von den Befragten benannt. In Zahlen haben Fünfzehn der Befragten Empathiefähigkeit, Sechszehn Selbstvertrauen und Fähigkeit zum Perspektivenwechsel, vierzehn Personen Reflexivität, fünfzehn kognitive Ressourcen und Dreizehn Emotionsregulation als Fähigkeiten oder individuelle Voraussetzung für die Streitschlichterausbildung benannt. Unter sonstiges wurde von sechs Personen noch: sich selbst zurückhalten können, Abstand nehmen; Zuhören, Ernstnehmen und Vertrauen; nicht streitsüchtig sein; Verschwiegenheit; Gedächtnis, Gehörtes wiedergeben können, ergänzt (vgl. A-8 (Frage 11), Antworten der Personen 9, 11, 15, 17 und 19).

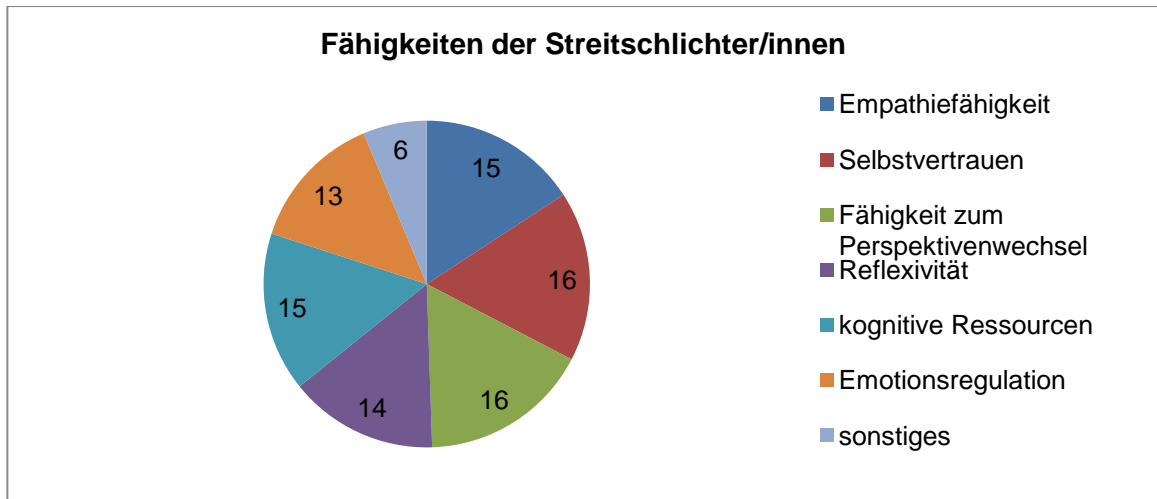


Abbildung 10: Fähigkeiten der Streitschlichter/innen
Quelle: Eigene Darstellung.

12. Wer wird Streitschlichter/in?

Eine Person gab an, dass in ihrer Einrichtung jeder der Streitschlichter/in werden möchte, auch Streitschlichter werden kann. Neun der an der Befragung Teilnehmenden nannten, dass jeder Streitschlichter/in werden kann, der sich zu der Fortbildung angemeldet hat. Siebzehn Assistenten/ Betreuer/ Lehrer, die an der Befragung teilnahmen, gaben an, dass sie gezielt jemand ansprechen, wenn sie ihn/ sie für die Streitschlichtung geeignet finden. Unter sonstiges wurde von vier Personen noch Weiteres ergänzt. Eine Person nannte, dass der Werkstattrat hat aus fünfundzwanzig Personen zehn ihm geeignet erscheinende MitarbeiterInnen ausgewählt. Die fünfundzwanzig Personen hatten sich nach Vorstellung der Streitschlichtung als Interessenten für die Fortbildung angemeldet. Ein anderer Teilnehmer/ Eine andere Teilnehmerin an der Befragung sagte, dass sie Kriterien für die Aufnahme ins Team entwickeln, darunter Fähigkeiten, wie lesen können und Erzähltes wieder geben können. In einer anderen Einrichtung stellen die Betreuer/innen, Lehrer/innen oder Assistenten/innen das Konzept vor und überprüfen die Interessenten auf Eignung.

Ausblick

Unter Ausblick wurden Fragen gestellt, die zum einen, einen Überblick geben sollten über den Ist- Zustand in den Einrichtungen, wie z.B. ob das Streitschlichterprogramm gut angenommen wird oder ob sich seit der Implementierung des Konzeptes in der Einrichtung etwas verändert hat. Auch Probleme aus bzw. in der Praxis werden abgefragt. Zum zweiten wurden auch auf die Zukunft gerichtete Fragen gestellt, wie z.B. welche Hilfen oder Angebote für die weitere Arbeit hilfreich wären oder ob es Wünsche für die weitere Arbeit gibt.

13. Wie wird das Streitschlichterprogramm angenommen?

Die Teilnehmer der Befragung wurden gebeten einzuschätzen, wie das Streitschlichterprogramm in ihrer Einrichtung angenommen wird.

Fünf Prozent der Befragten antworteten, dass das Streitschlichterprogramm bei ihnen in der Einrichtung „gar nicht“ angenommen wird; Dreißig Prozent schätzten die Akzeptanz bei „eher wenig“ ein. „Teils/ teils“ antworteten vierzig Prozent der Befragten. Positiv; also „eher gut“ schätzten zwanzig Prozent der Teilnehmenden ein und „sehr gut“ lediglich fünf Prozent.

In einer Zusatzfrage wurden die Befragten, die die Akzeptanz der Streitschlichtung positiv eingeschätzt haben, gebeten eine Antwort zu geben, woran sie die Anerkennung oder Akzeptanz messen. Fünf der Befragten machen an der Akzeptanz oder Anerkennung durch die Konfliktparteien fest, dass die Streitschlichtung gut angenommen wird. Drei machen es an Wertschätzung der Arbeit durch Lehrer, Betreuer, Eltern etc. fest und fünf Befragte an der positiven Rückmeldung zur Streitschlichtung. Drei nannten den Zulauf zum Streitschlichterteam. Unter sonstiges gab es keine weiteren Nennungen.

14. Was hat die Streitschlichtung insgesamt bewirkt?

Anhand der Antworten der Befragten können folgende Tendenzen beschrieben werden. Der Satz „Es hat sich nichts verändert“ wurde auf der Skala zwischen eins (stimme gar nicht zu) und drei (stimme teils/teils zu) von fünfzehn Personen bewertet. Lediglich zwei Befragte schätzten ihn auf der Skala zwischen vier (stimme eher zu) und fünf (stimme voll zu) ein.

Das sich die Streitkultur in der Einrichtung dahingehend verändert hat, dass es weniger Streit gibt, schätzten achtzehn Personen zwischen zwei (stimme ein wenig zu) und vier (stimme eher zu) ein. Lediglich zwei Personen bewerteten, dass es bei ihnen gar nicht zutreffe. Die Einschätzung, dass es insgesamt friedlicher und entspannter in der Werkstatt geworden ist, schätzten siebzehn Personen zwischen zwei (stimme ein wenig zu) und vier (stimme eher zu) ein. Drei Befragte sagten, dass dieses bei ihnen gar nicht zutreffe.

Dass die Menschen mit Behinderung ihre Konfliktkompetenz erweitert haben, schätzten sechzehn Personen zwischen drei (stimme teils/teils zu) und fünf (stimme eher zu) ein. Zwei Befragte gaben an, dass dies bei ihnen gar nicht bzw. ein wenig zutreffe. Fünf Personen stimmten ein wenig zu, dass Lehrer/innen, Betreuer/innen etc. Entlastung durch die Streitschlichtung erfahren. Sieben stimmten eher zu und vier Personen voll zu. Siebzehn Personen bewerteten den Satz, dass Menschen mit geistiger Behinderung selbstwirksamer geworden sind zwischen 2 (stimme ein wenig zu) und vier (stimme eher zu). Drei Personen gaben an, dass dies gar nicht bzw. voll zutreffe. Das es immer mehr Streits und Eskalationen gibt wurde von siebzehn Personen verneint. Eine Person stimmte ein wenig zu.

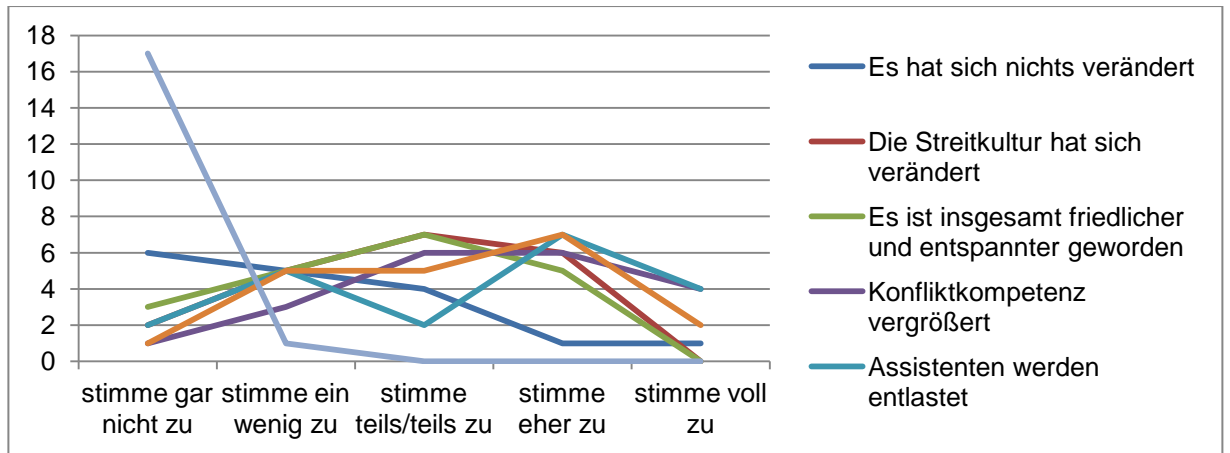


Abbildung 11: Auswirkungen des Streitschlichterkonzeptes
Quelle: Eigene Darstellung.

15. Gibt es Probleme im Bereich der Streitschlichtung?

Die zentralsten Probleme, die benannt wurden sind fehlende Akzeptanz der Streitschlichtung beim Personal der Einrichtung, Schwierigkeiten bei der Umsetzung des Konzeptes, fehlende zeitliche oder personelle Ressourcen und fehlende strukturelle Ressourcen (eigener Schlichtungsraum). Im Folgenden werden noch einige zentrale Aussagen der Befragten dargestellt:

„Personen, bei denen Streit zum festen Bestandteil des täglichen Lebens gehört, werden kaum erreicht. Streitschlichtung hier i.d.R. nutzlos, führt teilweise zu Frustrationen bei Schlichtern.“

„zu wenig Zeit dafür“

„keinen eigenen Raum für Streitschlichtung“

„Teilweise sind die Konflikte zu groß. Es gibt Absprachen mit den Streitschlichtern welche Themen nicht in "unseren" Bereich fallen (z.B. sexuelle Übergriffe, körperliche Gewalt, Diebstähle (höherer Wert). Auch kommt es vor, dass die Streitschlichter den "Streitenden" nicht "gewachsen" sind.“

„Es muss immer wieder daran gearbeitet werden, dass sich die Streitschlichter zur Umsetzung der Aufgabe in der tatsächlichen methodischen Form trauen bzw. sich durch den/ die Assistent/in Unterstützung holen. Es muss immer wieder auch als Thema für alle Mitarbeiter/ hauptamtliche Mitarbeiter reflektiert werden (bewusst gemacht werden). Strukturelle Schwierigkeiten zum Teil (z.B. Zeitfaktor, Termin finden).“

„wenig Motivation bei Mitarbeiterinnen, die Streitschlichtung auszuprobieren“

„Angestellte versuchen meist selbst den Streit in ihrem Bereich zu schlichten. Vorbehalte der behinderten Mitarbeiter der Streitschlichtung gegenüber.“

„Es ist uns noch nicht gelungen die Streitschlichtung bei uns voll zu etablieren. Die Beschäftigten haben diese Möglichkeit der Streitschlichtung nicht präsent. Sie wenden sich häufig an Betreuer, die dann Dinge regeln- so wie sie es immer gewohnt waren.“

„wenig Akzeptanz bei den Gruppenleitern“

„ja, die Streitschlichtung wird nicht akzeptiert.“

„Manche Gruppenleiter neigen immer noch dazu, den Streit selbst zu schlichten, anstatt die Streitschlichtung zu empfehlen. Es wäre schön, wenn es mehr Assistenten gäbe (zeitliche Ressourcen beim Personal.“

16. Welche Hilfen, Angebote etc. wären für die weitere Arbeit hilfreich?

Sechszehn Befragte gaben an, dass ein Erfahrungsaustausch mit anderen Einrichtungen für die weitere Arbeit hilfreich wären. Vierzehn fänden Weiterbildungen hilfreich. Vier nannten Supervision. Lediglich ein/e Befragte/r nannte, dass keine weitere Hilfen oder Angebote für ihre/seine Arbeit hilfreich wären. Unter sonstiges ein/e Befragte/r an, dass er/sie es hilfreich fände, wenn Streitschlichtung Teil des Bildungsplans und somit Teil des Unterrichts wäre. Ein/e zweite/r Befragte/r nannte, dass ein Motivationsangebot, wie z.B. ein gemeinsamer Ausflug des Streitschlichterteams hilfreich sein könnte.

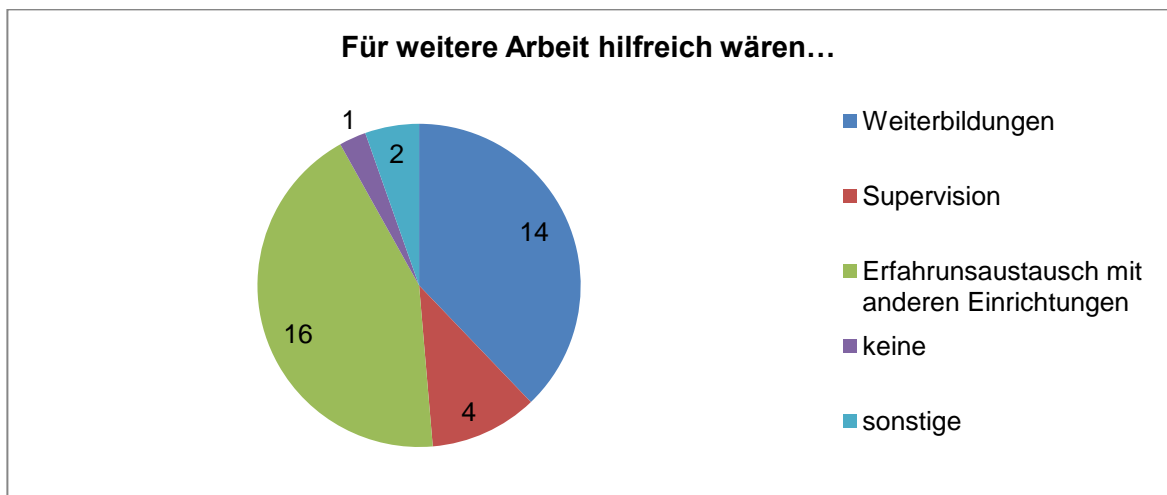


Abbildung 12: Hilfen, Angebote etc., die für die weitere Arbeit hilfreich wären
Quelle: Eigene Darstellung.

17. Was würden sie sich zukünftig wünschen?

Zusammenfassend ließen sich aus den Aussagen zwei Hauptwünsche herausfiltern:

1. Höhere Akzeptanz und Unterstützung der Arbeit durch das Personal
2. Mehr zeitliche Ressourcen

Exemplarisch werden nun noch einige Aussagen zusammengestellt:

„Dass es uns gelingt konsequenter Streitschlichter zu unterstützen und ihnen einen festen Rahmen (= Sicherheit) zu geben.“

„Mehr Zeit und Raum für das Streitschlichterprogramm an der Schule.“

„Als Assistenz mehr Zeit zu haben, um mal direkter die Streitschlichter zu begleiten, zu unterstützen und zu reflektieren.“

„Höhere Akzeptanz der Streitschlichtung bei Angestellten und MitarbeiterInnen“

„Mehr Einsicht bei den Mitarbeitern, dass sie durch das Streitschlichterkonzept entlastet (nicht entmachtet) werden.“

„Die Streitschlichter noch besser zum Einsatz bringen, noch bekannter machen, mehr Leute erreichen.“

„Mehr Unterstützung vom Personal“

„Das wir unsere Arbeit weiterführen können und sie von der Geschäftsführung etc. anerkannt wird.“

Art der Einrichtung

85 Prozent der Befragten antworteten, dass sie in einer Werkstatt für Menschen mit geistiger Behinderung tätig sind. Die verbleibenden 15 Prozent gaben an, dass sie in einer Förderschule für Menschen mit geistiger Behinderung beschäftigt sind.

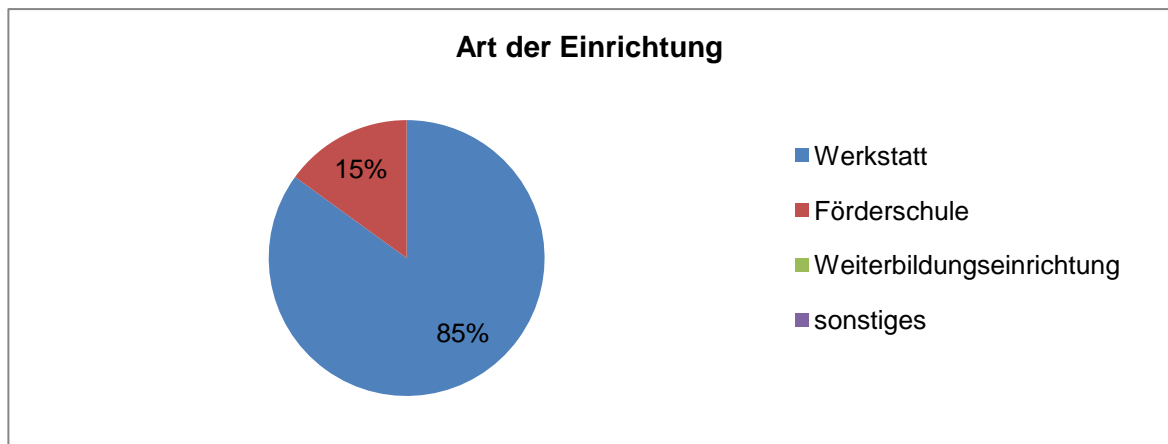


Abbildung 13: Art der Einrichtung
Quelle: Eigene Darstellung

7.7.2 Auswertung der Fragebögen der Streitschlichter/ innen

Die Teilnehmer an der Befragung

Es wurden einundzwanzig Einrichtungen der Behindertenhilfe angeschrieben. Darunter Werkstätten, Weiterbildungseinrichtungen und Förderschulen. Die Streitschlichter bzw. Streitschlichterinnen sind Angestellte, Schüler oder Fortbildungsteilnehmer dieser Einrichtungen.

Befragung der Streitschlichter/ innen

Von insgesamt einundzwanzig angeschriebenen Einrichtungen der Behindertenhilfe nahmen dreizehn Einrichtungen an der Befragung und insgesamt dreiundfünfzig Streitschlichter und Streitschlichterinnen teil

Die Ergebnisse

1. Seit wann sind die Streitschlichter/innen ausgebildet?

Von dreiundfünfzig befragten Streitschlichter/innen antworteten fünf dass sie sich noch in der Ausbildung zum Streitschlichter befänden. Sechs, dass sie seit einigen Monaten bis zu einem Jahr als Streitschlichter/in in ihrer Einrichtung aktiv sind. Fünfundzwanzig der Befragten gaben eine ein- bis dreijährige Streitschlichtertätigkeit an; siebzehn gaben an, dass sie bereits seit drei oder mehr Jahren Streitschlichter/in sind.

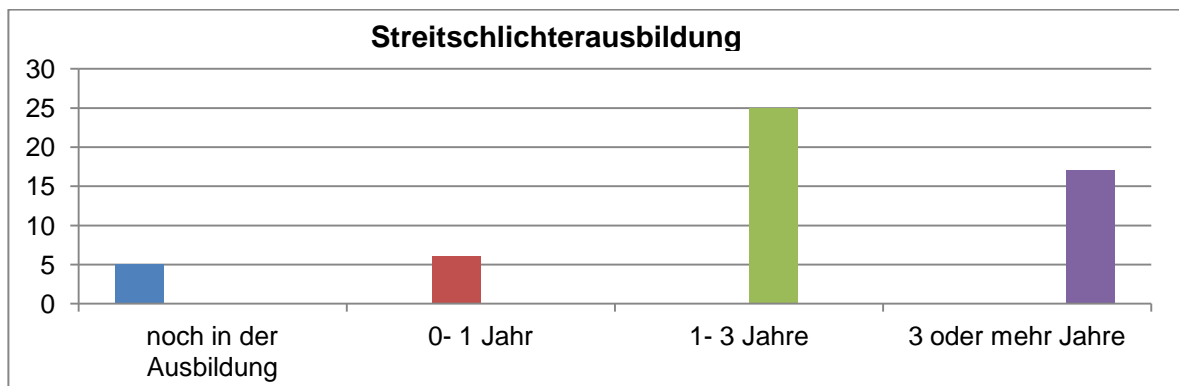


Abbildung 14: Schaubild zur Streitschlichterausbildung.
Quelle: Eigene Darstellung.

2. Wie viele Streitschlichtungen werden monatlich durchgeführt?

Von dreiundfünfzig der Befragten gaben vierundvierzig Personen an, dass sie ein bis drei Streitschlichtungen pro Monat durchführen. Diese Zahl entspricht in etwa 83 Prozent der Be-

fragten. Drei gaben an drei bis sechs und zwei Befragte sechs oder mehr Streitschlichtungen im Monat durchzuführen. Drei Befragte machten keine Angabe zu dieser Frage.

3. Was muss ein/e Streitschlichter/in können?

Die Streitschlichter/ innen wurden nach den Fähigkeiten befragt, die sie als relevante Qualifikationen für die Streitschlichtertätigkeit erachten. Neunundvierzig Befragte waren der Ansicht, dass „zuhören können“ eine wichtige Fähigkeit für die Streitschlichtung darstellt. Fünfundvierzig und vierundvierzig befragte Streitschlichter erachteten die Fähigkeiten „sich durchsetzen können“ und „neutral sein“ als wichtig. Einundvierzig Befragte nannten „Selbstvertrauen haben“, achtunddreißig Befragte „sich in beide Personen hinein versetzen können“, zweiunddreißig Personen befanden „Gefühle nennen und erkennen können“ und einunddreißig Personen waren der Auffassung, dass Streitschlichter lesen und schreiben können, sollten. Unter sonstiges wurde u.a. noch die Fähigkeit benannt „Gesagtes wiederholen zu können“.

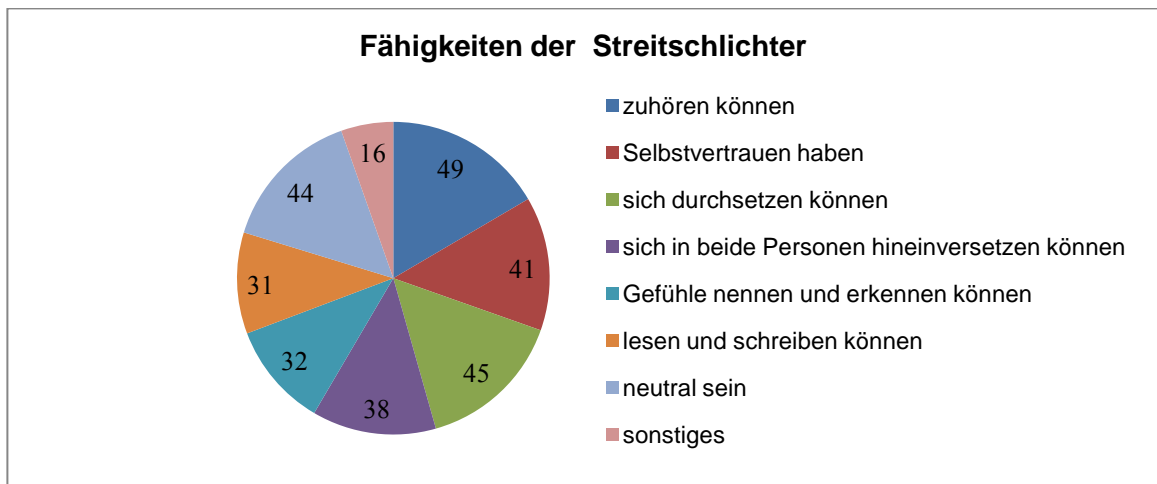


Abbildung 15: Fähigkeiten der Streitschlichter.
Quelle: Eigene Darstellung.

4. Worum geht es meistens in den Streits/ Konflikten?

Die drei häufigsten Themen der Konflikte, die von den Streitschlichtern bearbeitet werden sind mit 85% Missverständnissen, mit 83% Beleidigungen oder Beschimpfungen und mit 66% Beziehungskonflikte. Ausgrenzungen, körperliche Angriffe und Sachbeschädigungen werden in vielen Einrichtungen auch in der Streitschlichtung bearbeitet, jedoch seltener von den befragten Streitschlichtern als Konfliktthemen benannt. In einigen Einrichtungen stellen Sachbeschädigungen, Diebstahl und körperliche Angriffe „Straftaten“ dar, die von den Betreuern

oder dem sozialen Dienst, jedoch nicht von der Streitschlichtung bearbeitet werden (siehe Excel- Tabelle).

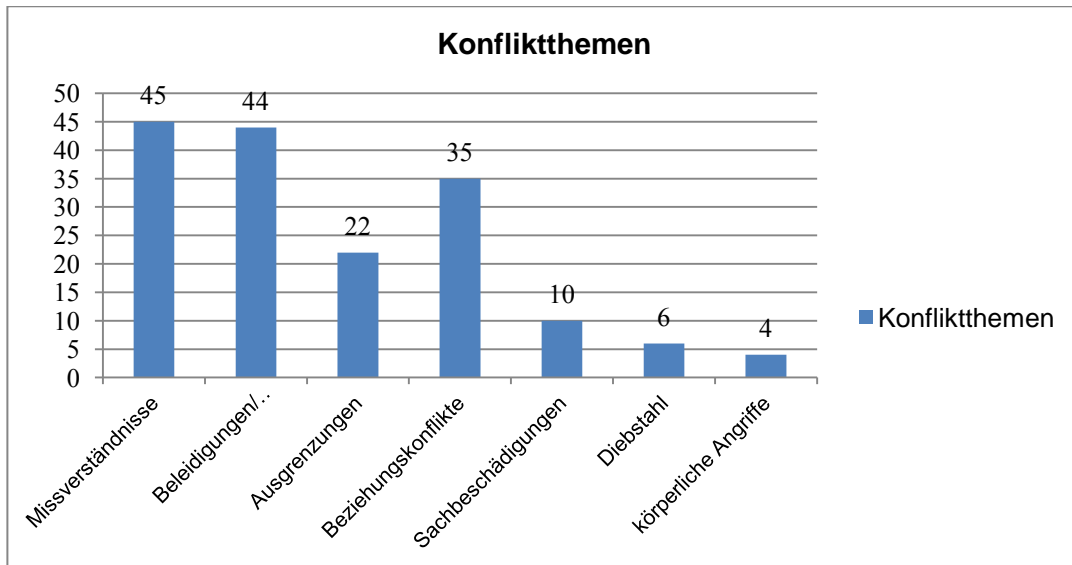


Abbildung 16: Konfliktthemen in der Streitschlichtung.
Quelle: Eigene Darstellung.

4.1 Welche Art von Streits/ Konflikten fallen Streitschlichtern/ Streitschlichterinnen leicht zu schlichten, welche sind schwierig?

Bei der Frage nach der Schwierigkeit der Fälle lassen sich in der Auswertung Tendenzen erkennen. Missverständnisse und Beleidigungen bzw. Beschimpfungen werden von den meisten Streitschlichtern als leicht, eher leicht oder teils/teils eingeschätzt. Bei Beziehungskonflikten ist die Tendenz zwischen den Bereichen teils/ teils und eher schwer einzuordnen. Fälle, in denen es um Sachbeschädigungen geht, wurden von den meisten Streitschlichtern zwischen den Bereichen eher leicht, teils/teils und eher schwer eingeordnet. So scheint es auf den Einzelfall anzukommen, in welche Richtung sich die Skala verschiebt. Diebstahl und körperliche Angriffe ordneten die Mehrzahl der Befragten in den Bereichen eher schwer und schwer zu schlichten ein. Einige Streitschlichter bewerteten diese Kategorien gar nicht, da sie wie oben bereits erwähnt in ihrer Einrichtung nicht unter ihre Zuständigkeit fallen.

5. Wann oder wie kommt es zu einer Streitschlichtung?

Die Befragten wurden gebeten ihre Einschätzung zu äußern, von wem am häufigsten die Initiative zur Streitschlichtung ausgeht. Vierunddreißig, der an der Befragung Teilnehmenden, antworteten, dass die Streitenden von selbst kommen und um Streitschlichtung bitten. Sieben Personen gaben an, dass sie aktiv auf Streitende zugehen und fragen, ob Streitschlichtung

gewünscht wird. Fünf der Streitschlichter nannten, dass die Streitenden von einem Lehrer, Betreuer oder Assistenten zu ihnen geschickt werden. Drei Streitschlichtungen kommen nach Angaben der Befragten aufgrund von Initiative von Mitschülern oder Arbeitskollegen zustande. Unter Sonstiges wurden keine weiteren Angaben gemacht.

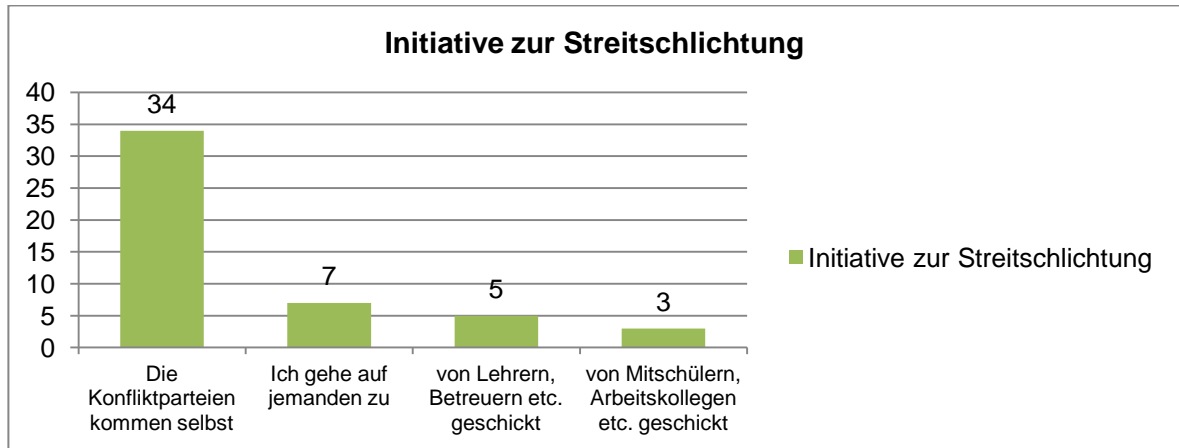


Abbildung 17: Initiative zur Streitschlichtung.
Quelle: Eigene Darstellung.

6. Erhalten Streitschlichter Hilfe, wenn sie sie benötigen?

94 Prozent der Befragten bejahten die Frage, ob sie Unterstützung erhalten. Lediglich 4 Prozent verneinten, dass sie Hilfe und Unterstützung bei der Streitschlichtung bekommen und 2 Prozent machten keine Angabe, ob sie Hilfe erhalten.

Diejenigen, die die Hilfe durch jemanden bejahten, machten folgende Angaben, wer sie unterstützt. 44 Befragte gaben an, dass sie von ihren Assistenten/Assistentinnen Unterstützung erhalten. Neun Personen, dass ihnen andere Streitschlichter/innen helfen, Sechs gaben Betreuer/innen und drei Befragte Lehrer/innen an. Unter sonstiges wurde von einer Person noch der soziale Dienst der Werkstatt als Hilfeleistender benannt.

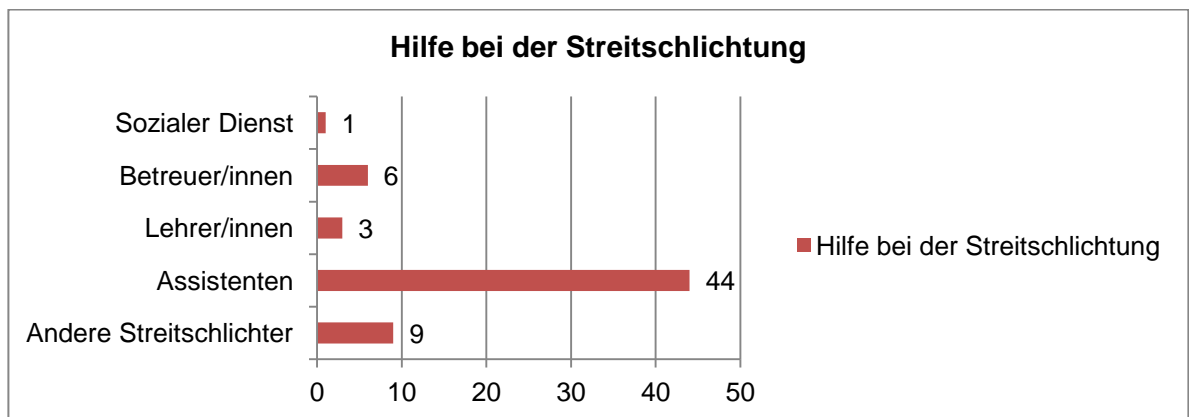


Abbildung 18: Assistenz bei der Streitschlichtung.
Quelle: Eigene Darstellung.

Diejenigen, die verneinten, dass sie Hilfe bei der Streitschlichtung erhalten, nannten, dass sie sich bei schwierigen Situationen die Hilfe eines Assistenten wünschen würden.

7. Wie wird die Streitschlichtung im Allgemeinen bewertet?

Zweiundfünfzig der Befragten gaben an, dass sie es gut finden, dass es die Streitschlichtung gibt. Keiner der aktiven Streitschlichter bewertete die Streitschlichtung als schlecht und eine Person enthielt sich.

8. Fühlen sich Streitschlichter/innen in ihrer Einrichtung anerkannt?

Die Streitschlichter wurden gefragt, ob ihre Tätigkeit als Streitschlichter/in in ihrer Einrichtung anerkannt wird. Fünfunddreißig der Befragten antworteten mit Ja, sechzehn Befragte antworteten mit Nein.

In einer Zusatzfrage wurden die Streitschlichter/innen, die die Akzeptanz der Streitschlichtertätigkeit positiv eingeschätzt haben, gebeten die Punkte zu nennen, an denen sie persönlich die Anerkennung oder Akzeptanz messen. Einundzwanzig der Streitschlichter nannten Akzeptanz oder Wertschätzung durch Andere, siebzehn Personen Wertschätzung ihrer Arbeit durch Lehrer, Betreuer oder Eltern. Von achtzehn Streitschlichtern wurde die positive Rückmeldung zur Streitschlichtung genannt. Elf gaben den Zulauf zum Streitschlichterteam an. Unter sonstiges wurde zudem von noch ergänzt, dass die betreffende Person es von Kollegen mitgeteilt bekommen.

9. Hat sich in der Einrichtung durch die Streitschlichtung etwas verändert?

Zweiundzwanzig Befragte sind der Ansicht, dass sich etwas in ihrer Einrichtung durch die Streitschlichtung verändert hat. Sechszwanzig Befragte sind nicht der Ansicht, dass die Streitschlichtung eine Veränderung bewirkt hat.

Im Folgenden möchte ich einige Aussagen exemplarisch darstellen, die Befragte auf die Frage, was sich verändert hat, antworteten. So wurde geantwortet, dass es weniger Streit gebe und es ist insgesamt ruhiger und friedlicher in der Einrichtung geworden ist. Andere sagten, dass sich das Klima positiv verändert habe und es mehr Transparenz und Klarheit in Konfliktsituationen gebe. Andere bezogen die Frage auf sich und sagten, dass sie durch die Streitschlichtung selbstbewusster geworden seien und sich selbst nicht mehr so oft streiten.

10. Gibt es Probleme bei der Streitschlichtung in der Einrichtung? Und wenn ja, welche?

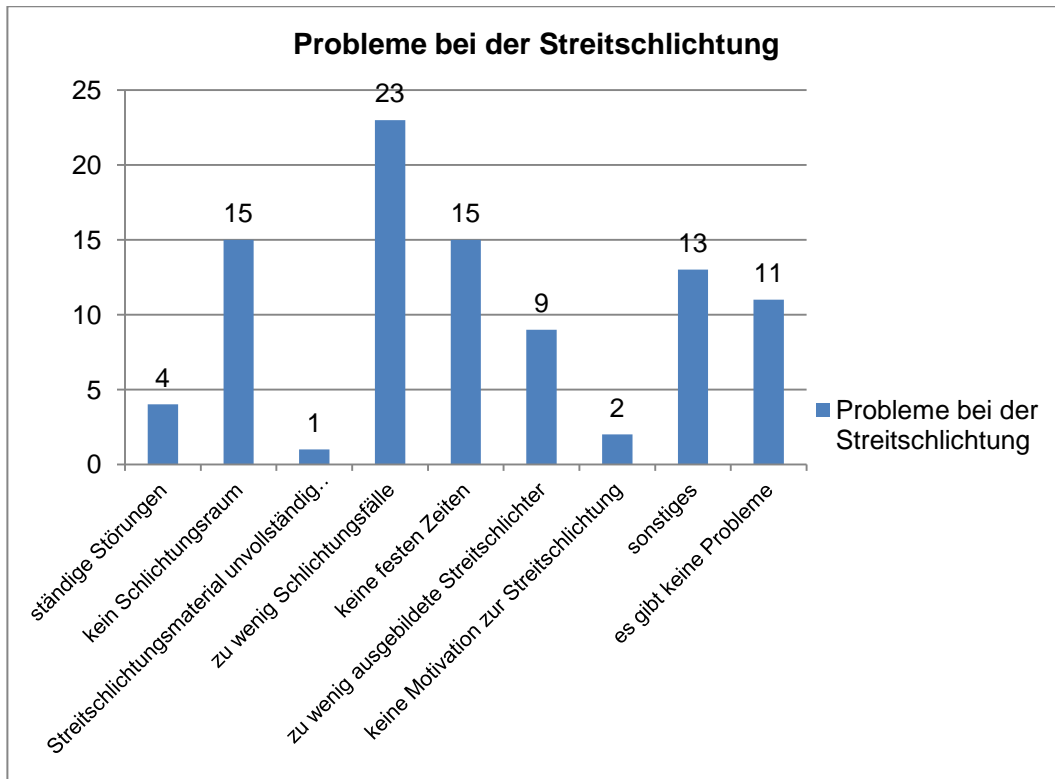


Abbildung 19: Probleme bei der Streitschlichtung.
Quelle: Eigene Darstellung.

11. Wann wird geschlichtet?

Vierzig Streitschlichter gaben an, dass sie jederzeit schlichten, wenn jemand einen Streit hat oder nach Streitschlichtung fragt. Dreißig schlichten während der Arbeits- oder Schulzeit. Sieben gaben an, dass sie über eine feste Streitschlichtungssprechstunde verfügen. Lediglich zwei der Befragten nannten, dass sie nur in den Pausen schlichten. Unter sonstiges wurde von vier Befragten noch ergänzt, dass geschlichtet wird, wenn es sich terminlich einrichten lässt, die Assistenten Zeit haben, am Nachmittag nach der großen Pause und einmal im Monat in der Sprechstunde.

12. Gibt es einen Austausch zwischen den Streitschlichter/ innen?

Den Streitschlichtern/ Streitschlichterinnen wurden verschiedene Sätze vorgelegt, von denen sie einen, der auf ihre Streitschlichtung zutreffend ist, auswählen sollten. 66% der Streitschlichter gaben an, dass sie sich regelmäßig zu Streitschlichterteamsitzungen treffen. 4% haben wöchentliche Streitschlichterteamsitzungen. 19% der Befragten gaben an, dass bei

ihnen jeder Streitschlichter für sich allein arbeitet. 9% gaben unter sonstiges unter anderem an, dass sie sich einmal im Monat treffen, alle zwei Wochen Streitschlichterteamsitzungen haben oder unregelmäßige Treffen haben. 2% der Befragten machten keine Angaben.

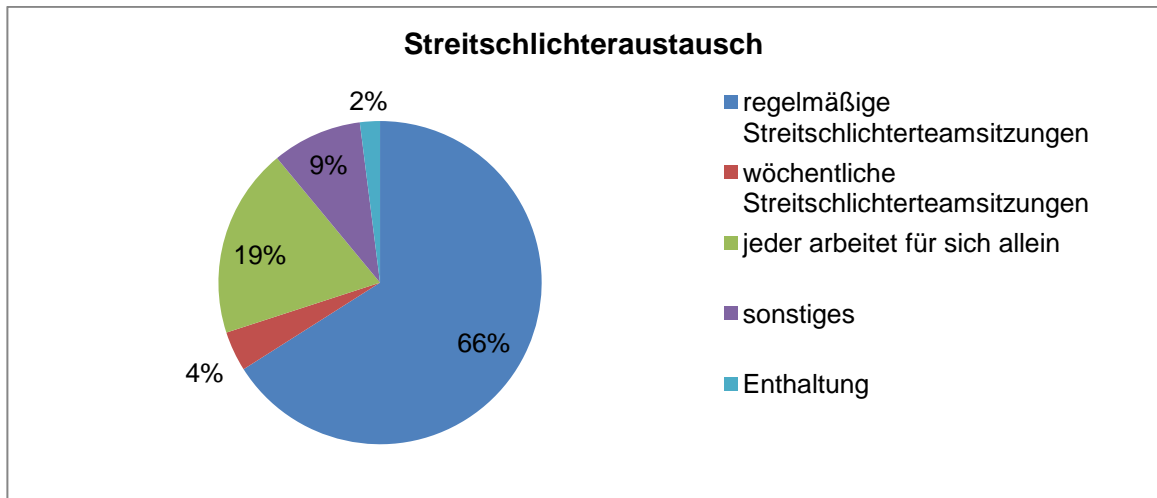


Abbildung 20: Streitschlichteraustausch.
Quelle: Eigene Darstellung.

13. Gibt es Wünsche oder Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Streitschlichter/ Streitschlichterinnen?

Bei den Wünschen und Verbesserungsvorschlägen ließen sich drei Schwerpunktthemen ausmachen: Viele wünschten sich einen eigenen Schlichtungsraum, mehr Werbung für die Streitschlichtung in der Einrichtung und mehr Akzeptanz der Streitschlichtung.

Folgende Aussagen werden exemplarisch dargestellt:

„Ich würde mir mehr Werbung wünschen und von manchen Gruppenleitern mehr Unterstützung, dass sie Leute aus ihrer Gruppe zu uns schicken.“

„Ich möchte einen Streitschlichterraum, regelmäßige Teamsitzungen und eine feste Streitschlichtersprechstunde“.

„Das wir gar nicht mehr gebraucht werden, weil die Anderen sich nicht mehr streiten“.

„Das meine Kollegen die Streitschlichtung besser verstehen würden.“

„Mehr Vertrauen und Anerkennung für mich (uns)“.

„ein eigener Streitschlichterraum“

„Ich wünsche mir, dass Streitende sich mehr an uns herantrauen“.

„Wenn sich ein Thema häufig wiederholt (bei gleichen Streitenden) sollte dieser Streit an die Gruppenleiter abgegeben werden“.

Angaben zur Person

Von dreiundfünfzig der befragten Streitschlichter sind fünfundvierzig Prozent männlich und fünfundfünfzig Prozent weiblich. Der jüngste Streitschlichter bzw. die jüngste Streitschlichterin ist achtzehn Jahre alt und der älteste ist neunundfünfzig Jahre alt. Das Durchschnittsalter liegt bei 37 Jahren.

Angaben zur Einrichtung

Von 100% der befragten Streitschlichter/innen antworteten zweiundneunzig Prozent der Befragten, dass sie in einer Werkstatt für Menschen mit geistiger Behinderung arbeiten.

Vier Prozent der Teilnehmer gaben an, dass sie eine Förderschule für Menschen mit geistiger Behinderung besuchen; zwei Prozent gaben an, dass sie Streitschlichter im Rahmen einer Weiterbildung für Menschen mit geistiger Behinderung erlernt haben. Unter sonstiges gaben noch zwei Prozent der Streitschlichter/innen an, dass sie im „Bereich Wohnen“ als Streitschlichter beschäftigt sind.

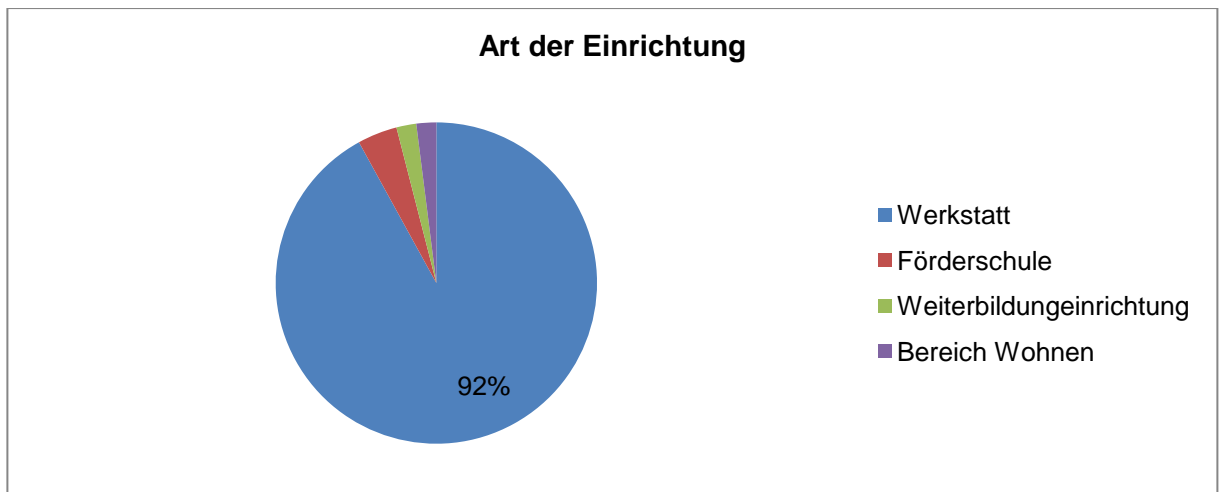


Abbildung 21: Art der Einrichtung.
Quelle: Eigene Darstellung.

Motivation Streitschlichter/in zu werden

Bei der Motivation Streitschlichter/in zu werden lassen sich folgende Motive herausarbeiten: Spaß an der Arbeit, Helfermotiv, vorgeschlagen oder angesprochen worden Streitschlichter/in zu werden oder selber Streitschlichtung in Anspruch genommen und so zur Streitschlichtung gekommen. Exemplarisch werden einige Aussagen zusammengestellt:

„Weil es mir Spaß macht Anderen zu helfen.“

„Weil es interessant ist und mir Spaß macht Leuten zu helfen. Für meine Arbeit im Werkstatttrat ist die Streitschlichterausbildung nützlich.“

„Weil ich einen kleinen Beitrag zur Förderung des Wohlergehens der anderen Beschäftigten leisten wollte.“

„Das Thema ist interessant, es macht mir Spaß.“

„weil ich möchte, dass es in der Werkstatt mehr Frieden gibt, als draußen in der Welt; es macht mir Spaß; besseres Verständnis erreichen“

„Ich möchte gerne Frieden miteinander haben.“

„Ich möchte gerne Anderen helfen, wenn sie Streit haben und die Gruppenleiter entlasten. Wir Streitschlichter können das selbst klären.“

„Weil ich gerne helfe bei Streit. Selbst habe ich die Streitschlichtung auch in Anspruch genommen.“

„Ein Kollege hat es mir empfohlen.“

„Ich bin von einem Mitarbeiter angesprochen worden; weil ich ruhig bin.“

„Ich hatte früher oft Streit und wollte lernen damit besser umzugehen. Streitschlichtung hat mir geholfen, ruhiger zu werden.“

7.7.3 Gesamtauswertung

Im folgenden Teil dieser Arbeit werde ich mich bei der Auswertung im Speziellen auf die Beantwortung der vorab gestellten hypothetischen Fragen beziehen.

Werden die im Konzept benannten Anforderungen an ein Streitschlichterkonzept mit und von Menschen mit geistiger Behinderung umgesetzt?

Die Anforderung bzw. Grundvoraussetzung, dass eine Einrichtung Interesse daran haben muss, eine Streitschlichtung anzubieten, konnte mittels der ersten Frage des Fragebogens zum Streitschlichterprogramm positiv belegt werden. Alle Befragten antworteten, dass sie über ein Streitschlichtungskonzept in ihrer Einrichtung verfügen. Zudem konnte anhand der Frage 2 belegt werden, dass dieses Interesse zumeist schon länger besteht. So haben die meisten Einrichtungen bereits seit mindestens einem bis sechs Jahren eine Streitschlichtung eingerichtet.

Die zweite Anforderung ist die, dass Menschen mit geistiger Behinderung Interesse an der Ausbildung zum Streitschlichter haben müssen. Die meisten der befragten Einrichtungen haben fünf bis zehn ausgebildete Streitschlichter/innen. Einige Einrichtungen sogar noch mehr. Niemand der Befragten gab an, über keine Streitschlichter/innen zu verfügen. Das Ergebnis kann demnach so interpretiert werden, dass ein generelles Interesse an der Streitschlichterausbildung besteht. Dies konnte auch mittels der Frage belegt werden, warum die Streitschlichter/innen sich für die Ausbildung zum Streitschlichter entschieden haben. So

wurde von mehreren Befragten genannt, dass sie Interesse an der Schulung bzw. Ausbildung hatten, das sie die Arbeit der Streitschlichter interessiert oder im Allgemeinen Interesse am Thema haben (vgl. Streitschlichterfragebögen, Angaben zur Person).

Die dritte, im Konzept verankerte Anforderung stellen die zeitlichen Ressourcen dar, welche für die Ausbildung, Implementierung und die aktive Streitschlichtung benötigt werden. Darunter fallen sowohl die zeitlichen Ressourcen der Streitschlichter/innen, als auch die der Assistent/innen. Unter Frage 1.1 des Fragebogens zum Streitschlichterprogramm wurde abgefragt, welche Gründe dafür ausschlaggebend wären, dass es keine Streitschlichtung in der Einrichtung gibt. Bei den Antwortmöglichkeiten wurde u.a. angegeben, dass bisher die Zeit fehlte sich mit den Möglichkeiten eines Streitschlichterprogramms auseinander zu setzen. Diese Möglichkeit wurde von keinem der befragten Einrichtungen in Betracht gezogen, das es in jeder von ihnen eine Streitschlichtung gibt und somit zumindest für die Fortbildung und Implementierung in der Vergangenheit zeitliche Ressourcen bereitgestellt wurden. Um zu messen, inwiefern auch zeitliche Ressourcen für die aktive Streitschlichtung zur Verfügung stehen, können die Fragen 6 des Fragebogens zum Streitschlichterprogramm und die Frage 11 des Streitschlichterfragebogens verwendet werden. Beide Fragen zielen darauf ab, herauszufinden wann zeitliche Ressourcen für die Schlichtung zur Verfügung stehen. Der größte Teil der Befragten, sowohl seitens der Streitschlichter/innen, als auch der Assistent/innen nannte, dass jederzeit geschlichtet werde, wenn jemand Streit habe oder nach Streitschlichtung frage. Dementsprechend kann davon ausgegangen werden, dass diese Anforderung zeitliche Ressourcen für die Streitschlichtung zu schaffen, in den meisten Einrichtungen erfüllt wird. Die Einrichtungen, die andere Angaben machten nannten unter Frage 15 (Probleme bei der Streitschlichtung), dass sie zu wenig Zeit für Streitschlichtung zur Verfügung haben, es strukturelle Schwierigkeiten gäbe z.B. einen Termin zu finden oder zeitliche Ressourcen beim Personal fehlen.

Die vierte Anforderung bezieht sich auf die individuellen Ressourcen der Streitschlichter/innen. Die Streitschlichter/innen bewerteten vor allem zuhören können, sich durchsetzen können und neutral sein, als die wichtigsten Fähigkeiten die ein Streitschlichter/ eine Streitschlichterin mitbringen sollte. Die Assistent/innen nannten vor allem die Fähigkeiten zum Perspektivwechsel, Selbstvertrauen, kognitive Ressourcen und Empathiefähigkeit als die Voraussetzungen, um als Streitschlichter/in tätig werden zu können. Unter Frage 12 wird abgefragt, wer Streitschlichter/in wird. Laut des Konzeptes von R. Schüler kann jeder Streitschlichter/in werden, der sich dafür interessiert. In der Praxis wird jedoch häufig so verfahren, dass gezielt Personen angesprochen werden, die von den Assistent/innen für geeignet für die

Streitschlichtung empfunden wird. Lediglich eine Person gab an, dass in ihrer Einrichtung jeder Streitschlichter/in werden kann, der interessiert ist. Dennoch ergeben sich auch aus dem Verfahren der „Vorauswahl“ und der damit augenscheinlich hergestellten Anforderung der individuellen Ressourcen, Schwierigkeiten bei der Umsetzung des Konzeptes. So haben Streitschlichter/innen oftmals Schwierigkeiten Sachverhalte zusammen zu fassen oder sie können nicht lesen und schreiben, was dazu führt, dass sie Unterstützung beim Ausfüllen des Friedensvertrages benötigen. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Anforderung der individuellen Ressourcen der Streitschlichter/innen in der Praxis umgesetzt werden, jedoch die bewusste Entscheidung sich als Streitschlichter/in ausbilden zu lassen, nicht unbedingt gegeben ist, sondern eher durch die Assistent/innen gesteuert wird.

Die fünfte Anforderung stellt die gelebte Kultur der Einrichtung dar. Darunter wird der Aspekt gefasst, dass die Streitschlichter/innen durch das Personal Anerkennung und Akzeptanz erfahren und zudem den Streitschlichtern zugetraut wird, dass sie einen Streit schlichten können (im Sinne einer Stärkenperspektive). Um dieses messbar zu machen können die Antworten auf die Fragen 5, 8 und 8.1 des Streitschlichterfragebogens und die Antworten auf die Fragen 5, 7, 13 und 13.1 des Fragebogens zum Streitschlichterprogramm herangezogen werden. Monatlich werden in den meisten Einrichtungen 1-3 Streitschlichtungen durchgeführt. 40 Prozent der Assistent/innen gaben an, dass die Initiative zur Streitschlichtung von den Assistenten, Lehrer/innen oder Betreuer/innen ausgeht. 5 Prozent nannten Mitschüler oder Arbeitskollegen, die die Streitschlichtung initiierten. 55 Prozent gaben an, dass die Konfliktparteien eigeninitiativ zur Streitschlichtung gehen. Letzteres lässt darauf hindeuten, dass sich bereits eine Streitkultur etabliert hat, so dass die Streitenden sich hilfesuchend an die Streitschlichter/innen wenden. Die Streitschlichter/innen antworteten auf diese Frage, dass am häufigsten die Konfliktparteien auf sie zukommen und nach Streitschlichtung fragen. Sieben Streitschlichter antworteten, dass sie auf die Streitenden zugehen. Lediglich 9 Prozent der Streitschlichter antworteten, dass am häufigsten die Konfliktparteien von den Assistent/innen, Lehrer/innen, Betreuer/innen etc. geschickt werden. Auf die Frage, wie das Streitschlichterkonzept angenommen wird, gab es unterschiedliche Einschätzungen in den verschiedenen Einrichtungen. Die Mehrheit der Assistent/innen bewertete die Akzeptanz bei teils/teils. Die Mehrheit der Streitschlichter/innen gab an, dass sie sich in ihrer Einrichtung anerkannt fühlen. Dies messen sie vor allem an Akzeptanz oder Wertschätzung durch andere. Frage 15 des Fragebogens zum Streitschlichterprogramm fragt nach den Problemen, die bei der Streitschlichtung auftreten. Von mehreren Befragten wird benannt, dass die Streitschlichtung vom Personal der Einrichtung oftmals nicht anerkannt wird. So lösen Gruppenlei-

ter Streitigkeiten und Konflikte ihrer Mitarbeiter selbst, ohne auf die Möglichkeit der Streitschlichtung hinzuweisen. Umgekehrt wurde von einem anderen Befragten auch das Problem benannt, dass es ihnen in ihrer Einrichtung bislang nicht vollständig gelungen sei Streitschlichtung zu etablieren, da die Beschäftigten die Möglichkeit nicht präsent haben. Auch die Streitschlichter/innen nannten, dass sie sich mehr Akzeptanz der Streitschlichtung wünschen. Bezogen auf die Fragestellung kann man abschließend festhalten, dass die Anforderung einer gelebten Streit- und Konfliktkultur, in den meisten Fällen noch nicht erfüllt ist oder erfüllt wurde. Die Akzeptanz der Streitschlichtung ist nur bedingt vorhanden und dies trägt dazu bei, dass die auch die Akzeptanz der Streitschlichtung bei Arbeitskollegen, Mitschülern etc. noch nicht vollständig erreicht ist. Die Gründe für die fehlende Akzeptanz können leider mit Hilfe der Fragen nicht beantwortet werden.

Die Freiwilligkeit der Streitschlichtung stellt eine weitere Anforderung dar. Zur Operationalisierung können wiederum die Fragen 5 des Streitschlichterfragebogens und die Frage 7 des Fragebogens zur Streitschlichtung verwendet werden. So werden laut Aussage der Assistenten/innen 55 Prozent der Streitschlichtungen auf Eigeninitiative der Konfliktparteien initiiert. Bei den Streitschlichter/innen sind es laut Aussage sogar 64 Prozent. Bei diesen eigeninitiierten Streitschlichtungen setze ich die Freiwilligkeit voraus. Die anderen Initiierungen basieren meines Erachtens auch auf Freiwilligkeit, da den Konfliktparteien lediglich die Möglichkeit der Streitschlichtung eröffnet, aber nicht vorgeschrieben wird.

Die letzte Anforderung, die in Schülers Konzept für eine Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung benannt wird, ist die der Hilfen ist zum Einen die Assistenz gemeint, jedoch auch alle anderen Hilfsmittel, die verwendet werden sollen. So kann z.B. die Streitschlichtermappe genannt werden, die als Orientierungshilfe dient oder unterstützte Kommunikation etc. 94 Prozent der Streitschlichter gaben an, Hilfe zu erhalten. Lediglich 4 Prozent verneinten die Unterstützung. 44 gaben an, dass Assistenten/innen ihnen helfen, neun Befragte gaben andere Streitschlichter/innen und 6 gaben Betreuer/innen. 72,5 Prozent der Assistent/innen sind der Ansicht dass bei jeder Streitschlichtung, also immer Assistenz benötigt wird. 22 Prozent gaben an, dass teils/ teils Unterstützung benötigt wird. Niemand der Assistent/innen war der Ansicht, dass nie Hilfe erforderlich ist. Bezogen auf die Umsetzung der Anforderung in der Praxis kann festgehalten werden, dass Assistenz und Hilfestellung mehrheitlich durch die Assistent/innen umgesetzt wird.

An welchen Stellen sind Menschen mit geistiger Behinderung eingeschränkt und benötigen Hilfe oder Unterstützung?

Menschen mit geistiger Behinderung sind in ihrem Sprach- und Kommunikationsverhalten eingeschränkt. Diese Erwartung ließ sich an folgenden Aussagen der Assistent/innen (vgl. A-6, Frage 10) belegen:

- „Bei der Zusammenfassung der Beschreibungen. Beim Schreiben des Friedensvertrags.“
- „Sich so auszudrücken, so zu formulieren, das verstanden werden, das Gehörte zusammenfassen“
- „Beim Dokumentieren, die Kernaussagen erkennen, sich neutral halten“
bei Mehrdeutigkeit den Sinn verstehen“
- „Perspektivwechsler d.h. Versetzen in die Streitpartei, ausdrücken worum es geht.“
- „können sehr schwer das Gesagte verbal auf den Punkt bringen.“
- „Beim Verstehen von komplexen Sachverhalten und der verbalen Zusammenfassung. Bei der Differenzierung von Emotionen.“
- „Transfer“
- „Das Zusammenfassen und Wiederholen der Streitinhalte fällt häufig schwer.“
- „Zusammenfassung der Sachverhalte, wenn etwas Unvorhergesehenes passiert z.B. eine Person regt sich auf, will den Raum verlassen o.ä.“

Menschen mit geistiger Behinderung scheinen in ihrem Sprach- und Kommunikationsverhalten dahingehend eingeschränkt zu sein, dass es ihnen schwer fällt die Kernaussagen der Konfliktparteien herauszufiltern und demnach auch Schwierigkeiten haben einen Perspektivwechsel zu erwirken.

Menschen mit geistiger Behinderung benötigen einen festgelegten Ablaufplan, damit sie die Struktur der Streitschlichtung einhalten können. Ebenso wie die Erwartung zuvor, ließ sich das Konstrukt durch folgende Aussagen belegen (vgl. Anlage A-6, Frage 10).

- „Sie können oft nicht lesen und schreiben und können die Struktur nicht halten. Dabei brauchen sie Unterstützung.“
- „Einschränkung ist sehr unterschiedlich- entsprechend ist der Bedarf der Ass./ Hilfsmittel differenziert z.B. Streitschlichtermappe in einfacher Sprache/ Symbole.“
- „Bei der Umsetzung der Methodik der Streitschlichter-inhalte (z.B. Streitschlichtermappe) wie auf der Fortbildung von R. Schüler gelernt.“
- „Häufig schematische Vorgehensweise“

Die beiden Erwartungen, dass *Menschen mit geistiger Behinderung über keine oder nur geringe Selbstreflexions- und Konfliktfähigkeiten verfügen und das eine Mediation bzw. Streitschlichtung mit Menschen mit geistiger Behinderung verlangsamen muss*, konnten nicht durch die Untersuchung belegt, jedoch auch nicht widerlegt werden. Die beiden Erwartungen beruhten lediglich auf getroffenen Aussagen aus der Literatur.

Folgende Einschränkungen wurden von den Assistenten/innen genannt, zu denen keine Erwartungen im Vorhinein getroffen wurden:

Menschen mit geistiger Behinderung können oftmals nicht lesen und schreiben.

„können oftmals nicht schreiben (Friedensvertrag ausfüllen). Es besteht (noch) die Gefahr, dass sie unterlaufen werden, nicht ernst genommen werden.“

„können oft nicht schreiben, benötigen hier und da Lösungsvorschläge“

Menschen mit geistiger Behinderung fällt es schwer sich im Mediationsprozess zurück zu halten und keine Lösungen vorzugeben.

„Hauptschwierigkeit bei uns war, dass sich die Schlichter selbst zu engagierte Lös. suchten, einmischten bevor noch ein begleiteter Termin ausgemacht war.“

Zusammenfassend kann man sagen, dass Menschen mit Behinderung in ihrem Sprach- und Kommunikationsverhalten eingeschränkt sind. Dies äußert sich darin, dass es ihnen Schwierigkeiten bereitet die Kernaussagen der Beschreibungen zusammen zu fassen und zu wiederholen. Des Weiteren brauchen sie Unterstützung beim Perspektivwechsler und bei Mehrdeutigkeiten den Sinn zu verstehen. Für Menschen mit geistiger Behinderung, die nicht lesen oder schreiben können gilt es andere Unterstützungssysteme zu schaffen. Die beiden Erwartungen, dass Menschen mit geistiger Behinderung über keine oder nur geringe Selbstreflexions- und Konfliktfähigkeiten verfügen und dass eine Mediation bzw. Streitschlichtung mit Menschen mit geistiger Behinderung verlangsamen muss, konnten im Rahmen dieser Untersuchung nicht bestätigt, jedoch auch nicht widerlegt werden. Weiterhin konnten noch folgende weitere Einschränkungen festgestellt werden: Menschen mit geistiger Behinderung fällt es schwer sich im Mediationsprozess zurück zu halten und keine Lösungen vorzugeben. Die im Rahmen dieser Untersuchung herausgefundenen Einschränkungen erheben keinen Anspruch auf eine Vollständigkeit, sondern sind lediglich als Ergebnis dieser Befragung zu betrachten

Lassen sich, die im Konzept benannten Chancen und Möglichkeiten von Streitschlichtung in der Praxis nachweisen? Können Menschen mit geistiger Behinderung ihre Konfliktkompetenz durch die Streitschlichtung vergrößern?

Hypothesen:

Die Streitkultur hat sich verändert (es gibt insgesamt weniger Streit).

Messbar gemacht durch die Konstrukte:

Die Streitkultur hat sich verändert (es gibt insgesamt weniger Streit)

Es hat sich nichts verändert.

Es ist insgesamt friedlicher und entspannter geworden.

Es gibt insgesamt mehr Streits und Eskalationen.

Ein Streitschlichterkonzept soll dazu beitragen, dass sich in einer Einrichtung die Streitkultur dahingehend verändert hat, dass es weniger Streit gibt. Laut der, in der Untersuchung gewonnenen Daten stimmten achtzehn Personen zwischen zwei (stimme ein wenig zu) und vier (stimme eher zu) ab. Lediglich zwei Personen bewerteten, dass es bei ihnen gar nicht zutraf. Die Tendenz liegt daher im Mittelfeld bei teils/ teils. Darauf lässt auch die Bewertung des ersten Satzes „Es hat sich nichts verändert“ schließen. Fünfzehn Personen stimmten auf der Skala zwischen eins (stimme gar nicht zu) und drei (stimme teils/teils zu) ab. Lediglich zwei Befragte schätzten ihn auf der Skala zwischen vier (stimme eher zu) und fünf (stimme voll zu) ein. Die Einschätzung, dass es insgesamt friedlicher und entspannter in der Werkstatt geworden ist, schätzten siebzehn Personen zwischen zwei (stimme ein wenig zu) und vier (stimme eher zu) ein. Drei Befragte sagten, dass dieses bei ihnen gar nicht zutraf. Dass es immer mehr Streits und Eskalationen gibt wurde von siebzehn Personen verneint. Eine Person stimmte ein wenig zu. Zusammenfassend kann man sagen, dass die Tendenz eher bei stimme ein wenig zu und teils/teils lag. Im Streitschlichterfragebogen wurden die Streitschlichter/innen gefragt, ob sich aus ihrer Sicht durch die Streitschlichtung etwas in der Einrichtung verändert habe. Bezogen auf die oben formulierten Hypothesen wurden folgende Angaben gemacht:

„Meiner Meinung nach gibt es jetzt weniger Streits.

„Das die Anderen in der Werkstatt anders miteinander umgehen.“

„Es ist teilweise etwas ruhiger geworden. Es gibt nicht mehr so viel Streit“

„Mobbing wird seitdem verhindert.“

„Die Streitenden kommen "runter", werden ruhiger.“

„Die Leute gehen anders um mit den Leuten.“

„Das Klima hat sich positiv verändert durch die SST. Mehr Transparenz und Klarheit in Konfliktsituationen.“

„Alle passen mehr auf. Es ist etwas friedlicher + ruhiger geworden.“

„Weniger Streit“

„dass die Beschäftigten eher zuhören; in der Werkstatt ist es ruhiger geworden, Streitigkeiten haben nachgelassen“

„es wird weniger gestritten, da die Streitschlichtung bekannt ist“

„es gibt nicht mehr so viel Streit wie früher“

„Es ist allgemein etwas ruhiger geworden in den Gruppen.“

„Die Akzeptanz untereinander der Beschäftigten ist besser geworden.“

„Anderer Umgang mit Streit (Streit wird gelöst)“

„Ja, man geht öfter zum Streitschlichter.“

„Es ist ruhiger geworden.“

Zusammenfassend lässt sich die Hypothese, dass sich eine Streitkultur durch Streitschlichtung verändern kann, anhand der Aussagen der Streitschlichter/innen belegen. Anders als die Einschätzung ihrer Assistent/innen, Betreuer/innen, Lehrer/innen nehmen sie weniger Streits und Konflikte in den Gruppen wahr. Zudem wird von Mehreren genannt, dass es ruhiger geworden sei und das mit Streits anders umgegangen werde. Das Interessante an dieser Erkenntnis ist, dass die Assistent/innen etc. dieses vermehrt nicht so wahrnehmen, sondern diesen Punkt eher kritisch bewerteten.

Die Menschen mit Behinderung haben ihre Konfliktkompetenz erweitert.

Messbar gemacht durch die Konstrukte:

Die Menschen mit Behinderung haben ihre Konfliktkompetenz erweitert.

Die Menschen mit geistiger Behinderung sind insgesamt selbstwirksamer geworden.

Dass die Menschen mit Behinderung ihre Konfliktkompetenz erweitert haben, schätzten sechzehn Personen zwischen drei (stimme teils/teils zu) und fünf (stimme eher zu) ein. Zwei Befragte gaben an, dass dies bei ihnen gar nicht bzw. ein wenig zutreffe. Siebzehn Personen bewerteten den Satz, dass Menschen mit geistiger Behinderung selbstwirksamer geworden sind zwischen 2 (stimme ein wenig zu) und vier (stimme eher zu). Drei Personen gaben an, dass dies gar nicht bzw. voll zutreffe. Beide Tendenzen bewegen sich zwischen teils/teils und dem positiven Bereich (stimme eher zu)

Auch im Streitschlichterfragebogen wurde in Aussagen Bezug auf diesen Punkt genommen (vgl. Antworten der Frage 9, Streitschlichterfragebogen):

„Du wirst selbstbewusster: Ich kann mich durchsetzen.“

„Ich bin selber ruhiger, streite nicht mehr so viel.“

Zusammenfassend kann die Hypothese, dass Streitschlichter/innen ihre Konfliktkompetenz durch Streitschlichtung vergrößern anhand der Konstrukte belegt werden.

Lehrer, Betreuer etc. werden durch die Streitschlichtung entlastet.

Messbar gemacht durch das Konstrukt:

Lehrer, Betreuer, etc. werden durch die Streitschlichtung entlastet.

Die Assistent/innen, Betreuer/innen und Lehrer/innen wurden gebeten auf einer Skala von 1 (stimme gar nicht zu) bis 5 (stimme voll zu) einzuschätzen, ob sie durch die Streitschlichtung entlastet werden. Fünf Personen stimmten ein wenig zu, dass sie Entlastung durch die Streitschlichtung erfahren. Sieben stimmten eher zu und vier Personen voll zu. Von einem der Befragten wurde unter Frage 17 zu Wünschen genannt, dass er/ sie sich mehr Einsicht bei den Mitarbeitern wünscht, dass sie durch die Streitschlichter/innen entlastet (nicht entmachtet) werden. Diese Aussage weist für mich daraufhin, dass Streitschlichtung, wenn sie gut in eine Einrichtung integriert ist, Entlastung schaffen kann, jedoch auch anerkannt sein muss. Daher konnte die Hypothese mittels des Konstruktes belegt werden.

8. Fazit

Meine Befragung nach den Möglichkeiten von und Anforderungen an eine Streitschlichtung mit Menschen mit geistiger Behinderung hat ergeben, dass die Streitschlichtung zwar einiger Voraussetzungen bedarf, jedoch einsetzbar ist und sowohl für die Einrichtungen, als auch für die Streitschlichter/innen selbst einige Chancen und Möglichkeiten bietet.

Zusammenfassend wurden aus der Literatur, dem Expertengespräch und den Fragebögen folgende Möglichkeiten und Chancen eines Streitschlichterkonzeptes herausgearbeitet. Streitschlichtung kann zu gesundheitlicher Stabilität beitragen, da Menschen mit geistiger Behinderung durch die Streitschlichterausbildung auch gleichzeitig eine soziale Kompetenz erwerben, die sie zum einen stärkt und ihnen zum anderen Sicherheit in Konfliktsituationen gibt. Sie kann somit auch einen Beitrag zur Stärkenperspektive und Empowerment beitragen. Weiterhin kann Streit und aggressivem Verhalten vorgebeugt werden. Streitschlichtung kann daher auch eine präventive Bedeutung zugeschrieben werden. Auf Seiten der Einrichtung kann Streitschlichtung ein Angebot zu einer konstruktiven Streit- und Konfliktkultur darstellen und zu einer höheren Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter beitragen. Zudem können die

Streitschlichter/innen auch das therapeutische oder pädagogische Personal unterstützen und somit entlasten.

Einige Chancen und Möglichkeiten, welche einem Streitschlichterprogramm im Allgemeinen zugeschrieben werden, wurden mittels Untersuchungshypothesen in den befragten Einrichtungen als gegeben belegt. So ließ sich durch die Befragung feststellen, dass sich in den meisten Einrichtungen die Streitkultur verändert hat, Menschen mit Behinderung ihre Konfliktkompetenz vergrößert haben und Lehrer, Betreuer etc. durch die Streitschlichtung entlastet werden.

Zusammenfassend lassen sich folgende Anforderungen an eine Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung aus der Literatur, dem Expertengespräch und den Fragebögen herausarbeiten. Eine Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung sollte in einer konkreten und überschaubaren Sprache geführt werden und sich somit dem Gesprächsniveau der Streitenden anpassen. Sollte ein Gesprächspartner stärker sein, als der Andere, stellt es eine Anforderung an den Mediator dar, dieses Machtgefälle im Streitschlichtungsprozess zu berücksichtigen. Bei Bedarf sollte auch mit unterstützter Kommunikation gearbeitet werden. Zudem ist eine flexible Struktur mit einem flexiblen Zeitkontingent und Geduld beim Zuhören und Spiegeln erforderlich. Das Paradigma der Selbstbestimmung sollte beachtet werden und das Umfeld der Konfliktparteien, bei Bedarf mit einbezogen werden, um Beeinflussungen von außen zu vermeiden. Die Allparteilichkeit des Mediators und die Freiwilligkeit der Teilnahme stellen ebenso, wie in jeder anderen Mediation Anforderungen an eine Streitschlichtung dar. Auch sollte ein generell positives Konfliktverständnis der gesamten Einrichtung vorherrschen. Damit ist auch gemeint, dass den Streitschlichter/innen seitens der Einrichtung zugetraut wird, dass sie ihre Konflikte eigenverantwortlich lösen können. Um ein Streitschlichterkonzept überhaupt in einer Einrichtung implementieren zu können, bedarf es an Interesse seitens einer Einrichtung Streitschlichtung anzubieten und zudem bedarf es Menschen mit geistiger Behinderung, die Interesse an der Ausbildung zum/zur Streitschlichter/in haben. Ebenso werden zeitliche Ressourcen, sowohl für die Ausbildung, als auch für die spätere Arbeit in der Einrichtung, benötigt. Eine weitere Anforderung an eine Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung stellt die Hilfestellung seitens eines Assistenten dar. Es sollten regelmäßige Streitschlichterteamtreffen stattfinden und zum Erfahrungsaustausch genutzt werden. Zudem wurden Anforderungen bezogen auf die individuellen Fähigkeiten der Streitschlichter/innen genannt. So seien die Personen besonders für die Streitschlichtung geeignet, die über folgende Fähigkeiten verfügen:

Selbstsicherheit, Sprachverständnis, Merkfähigkeit, Konzentrationsfähigkeit, Empathie, Durchsetzungsvermögen und Selbstreflexions- bzw. Konfliktfähigkeit.

Durch die Befragung konnte die Umsetzung folgender Anforderungen in der Praxis belegt werden: Interesse der Einrichtung an einem Streitschlichterkonzept von und mit Menschen mit geistiger Behinderung, die Bereitstellung von zeitlichen Ressourcen für die Streitschlichtung seitens der Einrichtung, die Freiwilligkeit der Teilnahme an einer Streitschlichtung und die Sicherstellung von Hilfe bzw. Assistenz im Streitschlichtungsprozess. Bei den Anforderungen der individuellen Fähigkeiten der Streitschlichter/innen wurde anhand der Befragung belegt, dass nicht wie im Streitschlichterkonzept von Roland Schüler vorgesehen, jede/r Streitschlichter/in werden kann, der/die möchte, sondern dass in den meisten Einrichtungen eine Art „Vorauswahl“ stattfindet und gezielt Personen angesprochen werden, die sich die Assistent/innen, Betreuer/innen und Lehrer/innen gut als Streitschlichter/in vorstellen können bzw. aus ihrer Sicht die erforderlichen Fähigkeiten mitbringen. Bezüglich der „gelebten Kultur“ in den Einrichtungen konnte mittels der Befragung festgestellt werden, dass eine Akzeptanz der Streitschlichtung in den meisten der befragten Einrichtungen nur bedingt vorhanden ist. Vermehrt wurde seitens der Assistent/innen etc. und der Streitschlichter/innen der Wunsch nach mehr Akzeptanz und Anerkennung geäußert. Dieses bezog sich weniger auf die Streitenden, als auf das pädagogische oder therapeutische Personal, die nicht auf die Streitschlichtung hinweisen oder Konflikte selbst lösen.

Menschen mit geistiger Behinderung sind zudem in mancher Hinsicht eingeschränkt und benötigen Unterstützung bzw. Assistenz. Die Einschränkungen sind individuell verschieden, so dass ein Streitschlichterkonzept von und mit Menschen mit geistiger Behinderung das Konzept individuell auf die Bedürfnisse und Erfordernisse für den Einzelnen ausrichten muss. Mittels der Untersuchung konnte belegt werden, dass Menschen mit geistiger Behinderung bezüglich ihres Sprach- und Kommunikationsverhaltens eingeschränkt sind. Dies bezog sich vor allem auf das Wiedergeben und Spiegeln von Gesagtem und dem Einsatz des Perspektivwechslers. Zudem konnte belegt werden, dass Menschen mit geistiger Behinderung einen festen Ablaufplan für die Streitschlichtung benötigen, um die Struktur einzuhalten. Anhand der Befragung konnte nicht belegt werden, dass Menschen mit geistiger Behinderung über keine bzw. lediglich geringe Selbstreflexions- und Kommunikationsfähigkeiten verfügen. Nur am Rande sei erwähnt, dass laut Theunissen dieser Aspekt den Hauptgrund darstellt, warum Mediation mit Menschen mit geistiger Behinderung für ungeeignet erklärt wird. Ebenso wenig konnte anhand der Befragung belegt werden, dass Streitschlichtung mit Menschen mit geistiger Behinderung verlangsamen muss. Mittels der Befragung wurden jedoch zwei weitere

Einschränkungen ermittelt. Zum einen den Aspekt, dass viele Menschen mit geistiger Behinderung nicht lesen oder schreiben können und zum anderen, dass es Menschen mit geistiger Behinderung schwer fällt, sich im Mediationsprozess zurück zu halten und keine Lösung vorzugeben.

Dennoch sind der Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung auch Grenzen gesetzt, die trotz der Berücksichtigung der dargestellten Anforderungen eine Streitschlichtung ausschließen. So sind Streitschlichtungen bei Menschen mit geistiger Behinderung nicht möglich, wenn sie nicht in der Lage sind auf andere Personen zuzugehen bzw. fehlende Konflikteinsichtsfähigkeit und fehlende Selbstreflexionsfähigkeit besitzen. Ausgeschlossen sind auch Personen mit Persönlichkeitsstörungen, die für den zu bearbeitenden Konflikt ursächlich sind. Weitere Grenzen stellen Schwerst- oder Mehrfachbehinderungen, Verhaltensauffälligkeiten, psychische Erkrankungen oder die fehlende Freiwilligkeit der Teilnahme dar.

Für die Praxis ergeben sich aus den gewonnenen Erkenntnissen, folgende Handlungsempfehlungen für die Praxis. Die Streitschlichter/innen sollten gemeinsam mit den Assistent/innen über aus Nachrichten die Kernaussagen herauszuhören und diese in eigenen Worten zu wiederholen (spiegeln). Auch sollten Übungen zum Perspektivwechsler durchgeführt werden, damit die Streitschlichter/innen darin sicherer werden. Solange die von der Praxis zurückgemeldeten Schwierigkeiten bestehen, sollte grundsätzlich während der Streitschlichtung ein Assistent/ eine Assistentin anwesend sein. Hintergrund dafür ist, dass der/ die Assistent/in in mehrdeutigen oder komplexen Sachverhalten den Überblick behält und damit eine Überforderung der Streitschlichter/in verhindert werden kann. Fehlende Lese- oder Schreibkompetenz erschweren das Vorgehen anhand der Streitschlichtermappe. Es gilt in der Praxis zu schauen, wie weitere Möglichkeiten geschaffen werden können, dass auch dieser Personen-Gruppe beispielsweise ermöglicht wird den Friedensvertrag selbstständig auszufüllen.

Abschließend möchte ich noch meine Sicht auf das Thema dieser Arbeit darstellen. Nach intensiver Beschäftigung mit dem Konzept der Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung, finde ich es sehr bedauerlich, dass die Methode der Mediation in der Heilpädagogik bislang so wenig an Bedeutung gewinnen konnte. Ich teile die Ansicht von Roland Schüler, dass das hier vorgestellte und untersuchte Konzept auf dem allgemeinen Grundsatz der Mediation beruht, der immer das Potential der Konfliktparteien beachtet. Demnach besteht die signifikante Unterscheidung zwischen einer Mediation oder Streitschlichtung von Menschen mit oder ohne geistiger Behinderung darin, dass den Streitschlichter/innen im untersuchten Konzept eine Assistenz zur Seite gestellt wird, um evt. Verständigungs- oder

Kommunikationsschwierigkeiten zu vermeiden. Im Kontakt mit den Praxisstellen und den Menschen mit geistiger Behinderung, die als Streitschlichter/innen tätig sind, konnte ich mich davon überzeugen, dass die Aufgabe des Streitschlichtens für viele von ihnen eine wirkliche „Berufung“ ist und sie stolz darauf sind, Streitschlichter/in zu sein. Die Resonanz seitens der befragten Einrichtungen war ebenfalls groß und ich bekam während der Befragung immer wieder mitgeteilt, dass die Streitschlichter/innen sich sehr über das Interesse an ihrer Arbeit gefreut haben. Mein Wunsch wäre es, dass sich die gesellschaftliche Haltung gegenüber Menschen mit geistiger Behinderung hin zu einer Stärken- und Empowermenthaltung verschiebt und ihnen das Recht eingeräumt wird eigene selbstverantwortete Entscheidungen zu treffen. Durch veränderte Lebenssituationen und Problemlagen ist hierfür meines Erachtens ein besonderer Handlungsbedarf entstanden. Zudem wäre es mir ein Anliegen, dass sich das vorgestellte Konzept noch weiter verbreitet und Mediation sich in der Heilpädagogik ebenfalls als Methode etabliert. Gerade bezogen auf die oftmals fehlenden Konfliktlösefähigkeiten von Menschen mit geistiger Behinderung sehe ich in der Anwendung der Mediation eine große Chance.

Abschließen möchte ich mit einem Zitat von Schwindt:

„[...] Einschränkungen hat jeder, auch nichtbehinderte Menschen. Bei Menschen mit Behinderung ist nur eine besondere Einschränkung sofort sichtbar. Diese mag für Sie ungewohnt sein, macht ihr Gegenüber jedoch nicht automatisch zu einem bemitleidenswerten Menschen“ (Schwindt (2006) S.1).

9. Literaturverzeichnis

1. ADA Mediation Program (1994): Ed. By Department of Justice. URL: <http://www.ada.gov/mediate-pub.htm> (Stand: 06.07. 2013)
2. ADA Mediation Program (1994): Ed. By Department of Justice. URL: http://www.ada.gov/ada_mediators.html (Stand: 06.07. 2013)
3. ADA Mediation Program (2003): Ed. By Department of Justice. URL: <http://www.usdoj.gov/crt/ada/mediate.htm> (Stand: 06.07. 2013)
4. Arnold, Eva (2005): Streitschlichtung evaluieren in: Kaeding, Peer; Richter, Jens; Siebel, Anke; Vogt, Silke (Hrsg.): Mediation an Schulen verankern. Ein Praxishandbuch. Weinheim und Basel: Beltz- Verlag, S.93-100.
5. Becker, Engelbert (2007): Streitschlichtung- rechnet sich das? In: Spektrum der Mediation. Die Fachzeitschrift des Berufsverbandes Mediation e.V. (Nr. 26/ II. Quartal 2007), S. 15.
6. Behn, Sabine; Kügler, Nicolle; Lembeck, Hans-Josef; Pleiger, Doris; Schaffranke, Dorte; Schroeter; Miriam; Wink, Stefan (2006): Mediation an Schulen. Eine bundesdeutsche Evaluation. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
7. Besemer, Christoph (2002): Konflikte verstehen und lösen lernen. Ein Erklärungs- und Handlungsmodell zur Entwurzelung von Gewalt nach Pat Patfoort. 2. Auflage. Baden: Werkstatt für Gewaltfreie Aktion, Institut für Friedensarbeit und Gewaltfreie Konfliktaustragung
8. Besemer, Christoph (2009): Mediation- Die Kunst der Vermittlung in Konflikten. Darmstadt: Druckwerkstatt Kollektiv GmbH.
9. Biewer, Gottfried (2001): Mediation als Methode zur Konfliktbewältigung bei Schülern mit speziellem Erziehungs- und Bildungsbedarf. In: Verband Deutscher Sonderschulen/ Wachtel, P. (Hrsg.): Sonderpädagogischer Kongress 2001. Band II. Entwicklung fördern – Impulse für Didaktik und Therapie. Würzburg: VDS, S. 39-43.
10. Braun, G. u.a.(2009): Kinder lösen Konflikte selbst! Streitschlichtung in der Grundschule.5. Auflage. Bergisch- Gladbach: Thomas- Morus Akademie.
11. Bundesbehindertengleichstellungsgesetz (BGG).Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (2002): URL: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/bgg/gesamt.pdf> Artikel 3. [Stand: 01.07.13].
12. Bundesvereinigung Lebenshilfe für geistig Behinderte e.V. (Hrsg.) (1996): Selbstbestimmung. Kongreßbeiträge. Marburg: Lebenshilfe Verlag.
13. Bünting, Karl- Dieter (1996): Deutsches Wörterbuch. Chur/ Schweiz: Isis- Verlag.

14. Carrol, Volker (1998): Bildungsangebote für Erwachsene mit geistiger Behinderung in: Jakobs, Hajo; König, Andreas; Theunissen, Georg: Lebensräume- Lebensperspektiven. Ausgewählte Beiträge zur Situation Erwachsener mit geistiger Behinderung. 2. Auflage. Butzbach- Griedel: Afra Verlag, S. 290- 316.
15. Dittmann, Werner (1996): Zukunftsplanung und Selbstbestimmung für Menschen mit Down- Syndrom in: Bundesvereinigung Lebenshilfe für geistig Behinderte e.V. (Hrsg.) (1996): Selbstbestimmung. Kongreßbeiträge. Marburg: Lebenshilfe Verlag, S. 287- 295.
16. Dommermuth, Ralph (2004): Selbstbestimmungsrecht geistig Behinderter. Freiburg im Breisgau: Lambertus- Verlag.
17. Faller, Kurt; Faller, Sabine (2002): Kinder können Konflikte klären. Mediation und soziale Frühförderung im Kindergarten- ein Trainingshandbuch. Münster: Öktopia Verlag.
18. Ferz, Sascha; Adler, Peter (2006): Mediation im Bundes- Behindertengleichstellungsgesetz und im Behinderteneinstellungsgesetz in: Prettenthaler- Ziegerhofer, Anita: Menschen mit Behinderung. Leben wie andere auch? Graz: Leykam Buchverlagsgesellschaft, S. 329- 345)
19. Friedensbildungswerk (2013): Trägerverein und Bildungswerk Unter: URL: <http://www.friedensbildungswerk.de/html/traegerverein.html> [Stand: 13.07.13].
20. Glasl, Friedrich (1999): Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. 6. erg. Auflage. Bern- Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben.
21. Glasl, Friedrich (2010): Ein Handbuch für Führungskräfte und Berater. 9. aktualisierte und ergänzte Auflage. Bern- Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben.
22. Gobiet, Werner; Rudlof, Peter (2006): Vom Gnadentod zu „Leben wie andere auch“. Menschen mit Behinderung in der Steiermark von 1945 bis 2005 in: Prettenthaler- Ziegerhofer, Anita: Menschen mit Behinderung. Leben wie andere auch? Graz: Leykam Buchverlagsgesellschaft, S. 13-29.
23. GWK- Gemeinnützige Werkstätten Köln GmbH (2006): Streitschlichtung von und mit Menschen mit Behinderung. Köln: Druckhaus Süd.
24. GWK- Gemeinnützige Werkstätten Köln GmbH (2013): Vielfalt die verbindet. Unter: URL: <http://www.gwk-koeln.de/start/> [Stand: 13.06.2013].
25. Harnack, Maike (1996): Lebenslang fremdbestimmt- (k)eine Zukunftsperspektive für Menschen mit geistiger Behinderung? in: Bundesvereinigung Lebenshilfe für geistig Behinderte e.V. (Hrsg.) (1996): Selbstbestimmung. Kongreßbeiträge. Marburg: Lebenshilfe Verlag, S. 49- 54.

26. Hauk- Thorn, Diemut (2001): Streitschlichtung in Schule und Jugendarbeit. Das Trainingshandbuch für Mediationsausbildung. 2. Auflage. Mainz: Matthias-Grünewald- Verlag.
27. Hösl, Gerhard Gattus (2009): Mediation die erfolgreiche Konfliktvermittlung. Grundlagen und praktische Anwendung, München: Kösel Verlag.
28. Irblich, Dieter (2003): Strukturierung des Lebensumfeldes als Intervention bei psychischen Problemen geistig behinderter Menschen in: Irblich, Dieter; Stahl, Burkhard (Hrsg) Menschen mit geistiger Behinderung. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle: Hogrefe Verlag, S. 559- 588.
29. Irblich, Dieter; Stahl, Burkhard (Hrsg) (2003): Menschen mit geistiger Behinderung. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle: Hogrefe Verlag.
30. Jakobs, Hajo; König, Andreas; Theunissen, Georg (1998): Lebensräume- Lebensperspektiven. Ausgewählte Beiträge zur Situation Erwachsener mit geistiger Behinderung. 2. Auflage. Butzbach- Griedel: Afra Verlag.
31. Jefferys- Duden; Karin (1999): Das Streitschlichterprogramm: Mediatorenausbildung für Schülerinnen und Schüler der Klassen 3 bis 6. Weinheim und Basel: Beltz-Verlag.
32. Jiranek, Heinz; Edmüller, Andreas (2007): Konfliktmanagement. Konflikte vorbeugen, sie erkennen und lösen. 2. Auflage. Planegg/ München: Rudolf Haufe Verlag GmbH & Co. KG.
33. Kaeding, Peer; Richter, Jens; Siebel, Anke; Vogt, Silke (Hrsg.)(2005): Mediation an Schulen verankern. Ein Praxishandbuch. Weinheim und Basel: Beltz- Verlag.
34. Kaeding, Peer, Siebel, Anke; Lünse, Dieter (2005): Von der ersten Idee zur Entscheidung, in: Kaeding, Peer; Richter, Jens; Siebel, Anke; Vogt, Silke (Hrsg.): Mediation an Schulen verankern. Ein Praxishandbuch. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, S. 14- 28.
35. Klappenbach, Doris (2006): Mediative Kommunikation. Mit Rogers, Rosenberg & Co. Konfliktfähig für den Alltag werden. Paderborn: Junfermann Verlag.
36. Kleine Schaars, Willem (2003): Durch Gleichberechtigung zur Selbstbestimmung. Menschen mit geistiger Behinderung im Alltag unterstützen. Weinheim, Basel, Berlin: Beltz Verlag.
37. Köstler, Anja (2010): Mediation, München: Rheinhardt Verlag
38. Leibetseder, Dr. Carl; Engelbrecht, Tamara; Glasl, Dr. Friedrich; Bacher; Martina (2008): Wie kann Familienmediation gelingen? Mut zum Frieden- Neue Wege in

der systemischen Familienmediation. Graz: M + N Medienverlag, Morre´ & Nöst Medienverlag.

39. List, Elisabeth (2006): Was ist Behinderung? Theoretische Modelle und praktische Standpunkte in: Pretenthaler- Ziegerhofer, Anita (Hrsg): Menschen mit Behinderung. Leben wie andere auch? Graz: Leykam Buchverlagsgesellschaft, S.31- 40.
40. Lukan, Ulf (2006): Was macht Behinderung so „schrecklich interessant“? Psychodynamische Aspekte in der Begegnung zwischen Menschen mit und ohne Behinderung in: Pretenthaler- Ziegerhofer, Anita (Hrsg): Menschen mit Behinderung. Leben wie andere auch? Graz: Leykam Buchverlagsgesellschaft, S.41- 50.
41. Manke, Sabine (2007): Streitschlichtung in der Werkstatt. In: Spektrum der Mediation. Die Fachzeitschrift des Berufsverbandes Mediation e.V. (Nr. 26/ II. Quartal 2007), S. 38- 40.
42. Maierhofer, Roberta (2006): Vorwort, in: Pretenthaler- Ziegerhofer, Anita (Hrsg): Menschen mit Behinderung. Leben wie andere auch? Graz: Leykam Buchverlagsgesellschaft, S.9.
43. Mizelli, Wolfgang (2006): Wer ist der Chef oder die Chefin? Grundsätze selbstbestimmten Lebens als Herausforderung in der Arbeit im Feld Behinderung in: Pretenthaler- Ziegerhofer, Anita: Menschen mit Behinderung. Leben wie andere auch? Graz: Leykam Buchverlagsgesellschaft, S. 321-327.
44. Montada, Leo; Kals, Elisabeth (2007): Mediation. Ein Lehrbuch auf psychologischer Grundlage, Basel: Psychologie Verlags Union.
45. Neumann, Johannes (1996): Selbstbestimmung von Menschen mit geistiger Behinderung und die Einstellung der Gesellschaft in: Bundesvereinigung Lebenshilfe für geistig Behinderte e.V. (Hrsg.) (1996): Selbstbestimmung. Kongreßbeiträge. Marburg: Lebenshilfe Verlag, S. 137- 150).
46. Niehoff- Dittmann, Ulrich (1996): Selbstbestimmung im Leben geistig behinderter Menschen in: Bundesvereinigung Lebenshilfe für geistig Behinderte e.V. (Hrsg.) (1996): Selbstbestimmung. Kongreßbeiträge. Marburg: Lebenshilfe Verlag, S. 55- 65.
47. Oboth, Monika; Weckert, Al (2011): Mediation für Dummies. Weinheim: Wiley- VCH Verlag.
48. Osbahr, Stefan (2003): Selbstbestimmtes Leben von Menschen mit einer geistigen Behinderung. Beitrag zu einer systemtheoretisch- konstruktivistischen Sonderpädagogik. Biel: Druckerei Schüler AG.

49. Prettenthaler- Ziegerhofer, Anita (2006): Menschen mit Behinderung. Leben wie andere auch? Graz: Leykam Buchverlagsgesellschaft
50. Richter, Jens (2005): Ausbildung der Mediationslehrkräfte, in: Kaeding, Peer; Richter, Jens; Siebel, Anke; Vogt, Silke (Hrsg.): Mediation an Schulen verankern. Ein Praxishandbuch. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, S. 55- 61.
51. Saal, F. (1995): Behindert?- Es bedeutet kein Unglück, selbst zu sein. Vom Umgang mit einer autonomen Existenzweise in: Zeitschrift Behinderte 18, S.47-59.
52. Schaffer, Hanne (2009): Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit. 2. Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
53. Schloffer, Birgit (2006): Ein-Blicke in die Lebenswelten blinder Menschen- Zugang zu Bildung und Beruf in: Prettenthaler- Ziegerhofer, Anita: Menschen mit Behinderung. Leben wie andere auch? Graz: Leykam Buchverlagsgesellschaft, S. 199-209.
54. Schmidt, Yvonne (2006): Menschen mit Behinderung- Leben wie andere auch? Eine völkerrechtliche und europarechtliche Perspektive in: Prettenthaler- Ziegerhofer, Anita: Menschen mit Behinderung. Leben wie andere auch? Graz: Leykam Buchverlagsgesellschaft, S. 61-69.
55. Schroeter, Kirsten; Vogt, Silke (2005): Perspektiven der Streitschlichtung an Schulen, in: Peer; Richter, Jens; Siebel, Anke; Vogt, Silke (Hrsg.): Mediation an Schulen verankern. Ein Praxishandbuch. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, S. 109- 114.
56. Schüler, Roland (2006): Menschen mit geistiger Behinderung lernen Mediation. In: perspektive mediation (2006/ I), S.26- 28.
57. Schüler, Roland (2007): Mediation von und mit Menschen mit geistiger Behinderung. In: Spektrum der Mediation. Die Fachzeitschrift des Berufsverbandes Mediation e.V. (Nr. 26/ II. Quartal 2007), Editorial o.S..
58. Schüler, Roland (2008): Mediation bei Menschen mit geistiger Behinderung. In: Impulse (1. Quartal 2008/ März), S.13.
59. Schwindt, Annette (2006): Wissenswertes für den Umgang mit und das Berichten über Menschen mit Behinderung unter URL: www.2sames.de/presse/Wissenswertes.pdf. S.1-2. [Stand: 01.07.2013].
60. Sozialgesetzbuch § 1 SGB IX. Unter: <http://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbix/1.html> [Stand: 01.07.2013].
61. Theunissen, Georg; König, Andreas (1998): Erwachsenenbildung bei schwerer geistiger und Mehrfachbehinderung- Anregungen zur Arbeit im ästhetischen Bereich in: Jakobs, Hajo; König, Andreas; Theunissen, Georg: Lebensräume- Lebensper-

- spektiven. Ausgewählte Beiträge zur Situation Erwachsener mit geistiger Behinderung. 2. Auflage. Butzbach- Griedel: Afra Verlag. S. 317- 331.
62. Theunissen, Georg (2009): Empowerment und Inklusion behinderter Menschen. Eine Einführung in Heilpädagogik und Soziale Arbeit. 2. Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
63. Theunissen, Georg (2011): Geistige Behinderung und Verhaltensauffälligkeiten. 5. Auflage. Regensburg: Julius Klinkhardt Verlag.
64. Theunissen, Georg: Verhaltensauffälligkeiten- Ausdruck von Selbstbestimmung? Wegweisende Impulse für die heilpädagogische, therapeutische und alltägliche Arbeit mit geistig behinderten Menschen. 2. Auflage. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt Verlag.
65. Till, Christopher (2001): Geschichtliche Hintergründe der Schulmediation in: Hauk-Thorn, Diemut: Streitschlichtung in Schule und Jugendarbeit. Das Trainingshandbuch für Mediationsausbildung. 2. Auflage. Mainz: Matthias-Grünewald- Verlag.
66. UN- Konvention (2008): Rechte von Menschen mit Behinderungen. Unter URL: <http://www.un.org/Depts/german/uebereinkommen/ar61106-dbgbl.pdf> [Stand: 11.06.2013].
67. Urban Wolfgang (1996): Anforderungen an ein System ambulanter Hilfen in: Bundesvereinigung Lebenshilfe für geistig Behinderte e.V. (Hrsg.) (1996): Selbstbestimmung. Kongreßbeiträge. Marburg: Lebenshilfe Verlag, S. 79- 85.
68. Waldschmidt, Anne (2003): Selbstbestimmung als behindertenpolitisches Paradigma. Perspektiven der Disability Studies in: Aus Politik und Zeitgeschichte; Beilage zur Wochenzeitschrift Das Parlament, B 8/2003, S.13-20.
69. Wandtke, Bettina; Wüllenweber, Ernst (2004): Mediation und Konfliktberatung als Beitrag zur Krisenprävention und Krisenintervention in: Wüllenweber, Ernst; Theunissen, Georg (Hrsg.): Handbuch Krisenintervention. Band 2. Praxis und Konzepte zur Krisenintervention bei Menschen mit geistiger Behinderung. Stuttgart: W.Kohlhammer Druckerei GmbH + Co. Stuttgart, S.61- 79.
70. Wegener, Michaela (2007): Freiwillig und selbstbestimmt. In: Spektrum der Mediation. Die Fachzeitschrift des Berufsverbandes Mediation e.V. (Nr. 26/ II. Quartal 2007), S. 24-26.
71. Weiss, Susanne; Fuhr, Jutta (2005): Mediation eine Chance für Menschen mit geistiger Behinderung in: Salzburger Beiträge zur Erziehungswissenschaft. Universität Salzburg, S.93- 104.

72. Weltgesundheitsorganisation (WHO): Definition des Begriffs „geistige Behinderung“.
 Unter URL: <http://www.euro.who.int/de/what-we-do/health-topics/noncommunicable-diseases/mental-health/news/news/2010/15/childrens-right-to-family-life/definition-intellectual-disability> [Stand: 01.07.2013].
73. Weltgesundheitsorganisation (WHO): Klassifikationsschema ICD-10 unter
 URL:<http://www.dimdi.de/static/de/klassi/icd-10-who/kodesuche/onlinefassungen/htmlamtl2013/block-f70-f79.htm> [Stand: 01.07.2013].
74. Wögerer, Thomas (2006): Ein Leben wie andere auch? Was Träger der Behindertenhilfe in der Steiermark dafür tun (oder auch nicht tun) in: Pretenthaler-Ziegerhofer, Anita: Menschen mit Behinderung. Leben wie andere auch? Graz: Leykam Buchverlagsgesellschaft, S. 221- 234.
75. Wüllenweber, Ernst; Theunissen, Georg (Hrsg.) (2004): Handbuch Krisenintervention. Band 2. Praxis und Konzepte zur Krisenintervention bei Menschen mit geistiger Behinderung. Stuttgart: W.Kohlhammer Druckerei GmbH + Co. Stuttgart
76. ZivMediatG, § 1 Abs. 1 BGBl. Nr. 29/2003. Unter:
<http://www.gemme.eu/nation/osterreich/article/rechtsgrundlagen-at> [Stand: 15.06.2013].

10. Anlagen

A-1 Interviewleitfaden

A-2 Transkription des Expertengesprächs mit Roland Schüler

A-3 Übersicht der befragten Einrichtungen

A-4 Empfehlungsschreiben Friedensbildungswerk

A-5 Kurzanleitung

A-6 Fragebogen zum Streitschlichterprogramm

A-7 Fragebogen Streitschlichter

A-8 Auswertung des Fragebogens zum Streitschlichterprogramm

A-9 Auswertung des Fragebogens der Streitschlichter

A-10 Excel- Tabellen

A-11 Streitschlichtermappe

A-1 Interviewleitfaden

Guten Tag Herr Schüler, bevor ich mit dem Interview beginne, möchte ich zunächst noch einige Dinge erklären. Wenn Sie einverstanden sind, würde ich gerne das Gespräch mit dem Tonband protokollieren, damit ich den genauen Gesprächsverlauf nachvollziehen kann. Natürlich werde ich das Tonbandprotokoll nach den geltenden Datenschutzgesetzen behandeln. Es werden also keinerlei personenbezogene Daten weitergegeben oder veröffentlicht, außer Sie geben mir Ihr Einverständnis dazu.

Damit ich im Gesprächsverlauf nichts vergesse, habe ich meine Fragen noch einmal in diesem Leitfaden festgehalten [zeigen]. Das heißt aber nicht, dass ich alle diese Fragen schematisch abhaken werde, sondern es ist wahrscheinlich, dass ich davon das ein oder andere Mal abweichen werde, um bestimmte Aspekte, die besonders interessant sind, etwas ausführlicher zu besprechen. Vielleicht kommt es auch vor, dass Sie mit meinen Fragen nichts anfangen können oder meine Fragen für nicht richtig gestellt halten. In diesem Fall bitten ich Sie mir dies gleich zu sagen.

Angaben zur Person und zum beruflichen Werdegang

- Stellen Sie sich bitte kurz vor und beschreiben Sie ihren beruflichen Werdegang

(Qualifikationen)

Streitschlichterkonzept

- Skizzieren Sie mir doch bitte kurz die wichtigsten Aspekte Ihres Konzeptes. (Grundzüge)
- Wie sind Sie darauf gekommen ein Streitschlichtungskonzept speziell für Menschen mit geistiger Behinderung zu entwickeln?
- Was ist das Besondere an dem Konzept?
- Was sind Voraussetzungen damit ihr Konzept umgesetzt werden kann? (institutionelle Rahmenbedingungen, Streitschlichter, finanzielle Mittel)
- Wie verbreitet ist Ihr Konzept?
- Gibt es vergleichbare Konzepte für Streitschlichtung mit Menschen mit geistiger Behinderung?
- Ziel von Mediation ist es eine einvernehmliche, tragfähige, nachhaltige Konfliktlösung zu schaffen, in wie weit wird dieses Ziel erreicht?

Streitschlichterausbildung

- Seit wann bilden Sie Menschen mit geistiger Behinderung in Streitschlichtung aus?
- Wie verläuft diese Ausbildung? (Bausteine? Qualifikation/ Urkunde, Rollenspiele)
- Wie viele Streitschlichter haben Sie bisher ausgebildet?
- Sind Sie der Einzige der Menschen mit geistiger Behinderung als Streitschlichter ausbildet oder gibt es mittlerweile noch andere? Gibt es noch jemand Anderes der nach Absprache mit Ihnen ihr Konzept lehrt?
- Welche Rolle spielen die Assistenten in ihrem Konzept? (Voraussetzung für gelingendes Konzept?)
- Wie wichtig ist die gemeinsame Ausbildung von Assistenten und Menschen mit geistiger Behinderung?
- Wann eignet sich ein Mensch mit geistiger Behinderung für die Ausbildung? Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, damit jemand Streitschlichter werden kann?
- Gibt es Ausschlussgründe/ Grenzen, dass jemand nicht geeignet ist? Wer entscheidet dies?

Streitschlichter

- In welchen Bereichen sehen Sie bei Menschen mit Behinderungen Einschränkungen?

(Beschreibung der Einschränkungen)

- persönliche Fähigkeiten der Streitschlichter (Perspektivenwechsel, Empathie)
- Wie berücksichtigen Sie diese Einschränkungen in Ihrem Konzept? (Hilfen: Fibel?)
- Für wie effektiv/ ausreichend halten Sie diese Hilfsmittel?
- Warum glauben Sie lassen sich Menschen mit geistiger Behinderung als Streitschlichter ausbilden?
- Welche positiven Effekte hat die Ausbildung als Streitschlichter für die Menschen mit geistiger Behinderung?
- Wie gehen Sie damit um, wenn sich der Grad der Behinderung der Konfliktparteien erheblich unterscheidet? Findet dieses in ihrem Konzept Berücksichtigung?

Streitschlichtung Ablauf

- Wie sieht eine typische Streitschlichtung nach ihrem Konzept aus?
- Wie ist der Ablauf in der Praxis?
- Welche Materialien werden verwendet? (Mediationsvertrag etc.)
- Wie kommen die Einrichtungen an die Materialien und werden diese nach der Ausbildung zur Verfügung gestellt?
- Wie erhalten die praktizierenden Streitschlichter Unterstützung? Gibt es Teamsitzungen? Supervision etc.
- Gibt es nach beendeter Ausbildung weitere Begleitung/ Unterstützung durch das Friedensbildungswerk?

Aus Sicht der Einrichtung

- Welche Vorteile kann es ihrer Meinung nach haben, wenn Einrichtungen ihr Konzept umsetzen? (positive Auswirkungen (kurz- und langfristig), erhoffter Nutzen, wie erfahre ich von Ihrem Konzept?)
- Wo sehen Sie mögliche Hindernisse des Konzepts?(noch nicht so weit verbreitet, Nachteile)
- Was sind Schwierigkeiten bei der Umsetzung des Konzepts? (personelle Ressourcen, infrastrukturelle Ressourcen)
- Welche Probleme werden Ihnen aus der Praxis zurückgemeldet?
- Gibt es Anregungen aus der Praxis zur Weiterentwicklung/ Verbesserung des Konzepts? Beziehen Sie diese ein?

Abschluss

- Was würden Sie Skeptikern entgegen, wenn diese sagen würden, dass Mediation oder Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung nicht funktioniert?
- Was ist ihre Hauptintention bzw. ihr Anliegen/ Ziel, welches sie mit dem Konzept verfolgen?
- Was würden Sie sich für die Zukunft wünschen?
- Gibt es noch etwas, was Ihnen wichtig ist für die Streitschlichtung mit Menschen mit geistiger Behinderung?

1 **A-2 Transkription des Expertengesprächs mit Roland Schüler**

2 **Transskript: Interview mit Herrn Schüler**

3 Datum: 21.05.2013

4 Timecode: 00:00:00 – 00:55:23

5 Dauer: 00:55:23

6

7 **00:00:00 – 00:01:07**

8 **I:** Ja guten Tag Herr Schüler (ähm) bevor ich mit dem Interview beginne (ähm) möchte ich
9 zunächst noch einige Dinge erklären also wenn sie einverstanden sind würde ich das Ge-
10 spräch gerne mit einem Tonband protokollieren damit ich den genauen Gesprächsverlauf
11 (ähm) nachvollziehen kann und (ähm) natürlich werde ich das Tonband(ähm)protokoll nach
12 den geltenden Datenschutzgesetzen behandeln (B: M-hm). (ähm) es werden also keinerlei
13 personenbezogenen Daten weitergegeben oder veröffentlicht außer sie geben mir dazu ihr
14 Einverständnis. (ähm) ((schmatzen/schnalzen)) damit ich im Gesprächsverlauf nichts vergesse
15 habe ich meine Fragen noch einmal in diesem Leitfaden festgehalten und (ähm) das heißt
16 jetzt aber nicht dass ich die Fragen jetzt auch schematisch sag ich mal abhake (lachen von
17 beiden) sondern (ähm) wenn ich jetzt (B:M-hm) wenn ich jetzt abweiche |jap (B:M-hm) dann
18 ist das halt auch so und (ähm) wenn vielleicht (ähm) kommt es vor dass sie mit meinen Fra-
19 gen auch nichts anfangen können dann sagen sie das einfach oder wenn sie die nicht finden
20 richtig |gibt's keine Antwort. genau. (Lacht) ja gut.

21 Dann (ähm) würde ich einfach beginnen und (ähm) vielleicht stellen sie sich einfach kurz vor
22 und (ähm) beschreiben ihren beruflichen Werdegang.

23 **00:01:08 – 00:02:01**

24 **B:** Hau (?) kurz vorstellen (lachen). also ich bin Roland Schüler (I:M-hm). Geschäftsführer
25 des Friedensbildungswerkes in Köln. dieses seit 1989 das heißt seit ungefähr
26 ((schnalzt/schmatzt)) vielen Jahren. tja (ähm) ich habe Mathematik und Geographie auf
27 Lehramt studiert ne Sekundarstufe zwei und eins (ähm) und joa bin dann von der Schule in
28 die Erwachsenenweiterbildung dann halt gewechselt. Einrichtung Friedensbildungswerk be-
29 schäftigt sich halt mit allen Fragen die um die Friedenspolitische politische und (ähm) gek
30 (ähm) konstruktive Konfliktbearbeitung mit beschäftigt (I:M-hm) ja soweit. |Ok so(?) Also 55

31 Jahre wenn nein 54 Jahre wenn das halt noch von Belang ist (I:M-hm) für den Express ist
32 das immer wichtig zu wissen wie alt.

33

34 **00:02:02 – 00:02:05**

35 I: Ok. und (ähm) Mediator sind sie sind sie auch

36 **00:02:06 – 00:02:31**

37 B: Mediator |ja bin ich seit 1992 (I:M-hm) arbeite ich aktiv als Mediator und auch in Fortbil-
38 dungen in Me für und in Mediation und seit 2003 bin ich eben anerkannter Ausbilder Mediation
39 on für den Bundesverband für Mediation (I:M-hm) tätig. und dann das schließt dann den Me-
40 diator gleichzeitig anerkannter Mediator gleichzeitig mit ein.

41 **00:02:32 – 00:02:47**

42 I: Ahja ok.

43 (Ähm) jetzt gibt es ja dieses (ähm) sag ich mal Streitschlichterkonzept das sie entwickelt ha-
44 ben von Menschen für Menschen mit Behinderung. (Ähm) vielleicht skizzieren sie mal kurz
45 kurz wieder (lacht) die wichtigsten Aspekt des Konzeptes.

46 **00:02:49 – 00:04:58 (?)**

47 B: Die wichtigsten Konzepte oder die wichtigsten Gedanken, die in diesem Konzept zu Grun-
48 de liegen ist ganz einfach. Ausgehend von der Erkenntnis die wir in einem gemeinsamen
49 Workshop erarbeitet haben wer streiten kann kann auch schlichten (I:M-hm). Und da heißt es
50 dann eben dass jeder Mensch also auch jeder Mensch mit einer Behinderung in der Lage ist
51 nicht nur zu streiten sondern entweder den Streit zu schlichten das heißt in einen gemeinsa-
52 men (I:M-hm) Schlichtungsprozess zu gehen um dann mit dem anderen mit dem den er sich
53 gestritten hat zu einer gemeinsamen Lösung zu kommen und in der Erweiterung dessen dass
54 auch Menschen mit Behinderung in der Lage sind und die Fähigkeit haben auch als Streit-
55 schlichter oder Streitschlichterin halt zu arbeiten (I:M-hm). Beides ist drin und wir müssen halt
56 ähm dann eben dieses nur fördern und Das machen wir indem wir die Streitschlichtung den
57 Bedürfnissen und Fähigkeiten der Menschen anpassen (I:M-hm) in zwei Richtungen das
58 heißt einmal wie kann die Streitschlichter oder Streitschlichterin arbeiten, wie kann sie mit der
59 Streitschlichtung arbeiten wie ist das (ähm) was kann sie alles (ähm) wie kann das an sie
60 angepasst werden das Konzept und das zweite ist natürlich das dieses Konzept der Streit-
61 schlichtung also das Gespräch auch angepasst ist an die, die vorher gestritten haben |ja und

62 jetzt kommen um halt ihren Streit zu schließen (I:M-hm). Und diese beiden Blickwinkel was
63 muss der Streitschlichter, was muss die Streitschlichterin, was brauchen die Streitenden
64 (ähm) das ist dann zusammengefloßen in einem ungefähr zweijährigen Gedankenaustausch
65 in unser Streitschlichtungskonzept (I:M-hm). Das war dann wir haben 2004 damit angefangen
66 und das ist dann bis 2000 ne wir haben 2002 damit, 2004 damit angefangen und 2006 ist es
67 dann soweit, dass wir es auf dem Markt geschmissen haben (I:M-hm).

68 **00:05:00 – 00:05:07**

69 **I:** Und dann ist dann die ist dann die Einrichtung auf sie zugekommen und hat (eh) hat (eh)
70 gesagt so zusagen wir haben da so eine Idee und wie könnte man das machen? Oder wie
71 kam das dann?

72

73 **00:05:08 – 00:06:22**

74 **B:** Es kam es gab zwei Impulse. Die erste der Erste Impuls war 2002 wo aus einer Einrich-
75 tung heraus die Anfrage die allgemeine die generelle Anfrage überhaupt kam (ähm) wir ha-
76 ben bei uns manchmal Streits und Konflikte (ähm) in der Behinderteneinrichtung (ähm) und
77 ihr macht doch im Friedensbildungswerk konstruktive Konfliktbearbeitung ihr macht doch
78 doch Mediation ist das nicht auch was für uns? (I:M-hm) Der Gedanke der damals dahinter
79 stand ist das auch das was für uns war halt eben für die für die Betreuer und Betreuerinnen
80 oder die Assistenten Assistentinnen das dann eben halt lernen und machen und dann eben
81 mit den Menschen dann ein Streitschlichtungsgespräch durchführen (I:M-hm). Und im Rah-
82 men unseres Gespräches des ersten Workshops haben wir dann nicht nur gesagt es ist es ist
83 nicht nur etwas für euch sondern es ist auch etwas was die selber können (I:M-hm). Also
84 dann eben den zweiten Gedankengang jau die können das auch selber machen. Lok Auch
85 ihre Streits und ihre Konflikte dann halt lösen (I:M-hm). Das ist dann ab 2004 zusammen mit
86 den gemeinnützigen Werkstätten in Rodenkirchen mit den Streitschlichtern oder Streitschlich-
87 terinnen mit den Betreuern Betreuerinnen dann zusammen entwickelt worden.

88 **00:06:24 – 00:06:47**

89 **I:** Ahja, ok.

90 Und was würden sie sagen ist das ist sag ich mal das Besondere an dem Konzept oder ist
91 das (ähm) ist das (ähm) ja sag ich mal (ähm) ja das was (ähm) sie sagten ja eben also sie
92 sprachen davon dass ja die Bedingungen so zu sagen angepasst werden müssen also was
93 wie wird das berücksichtigt?

94 **00:06:48 – 00:08:52**

95 **B:** (Ähm) ich würd jetzt erst mal sagen es gibt nichts Besonderes an diesem Konzept Lok.
96 (I:M-hm) Denn es ist ne normale Streitschlichtung (I:M-hm) die angepasst ist an den Bedürf-
97 nissen a des Streitschlichters der Streitschlichterin und b derjenigen die halt in die Streit-
98 schlichtung kommen. Das ist aber eine Grundlage und ne Haltung für jede Mediation (I:M-
99 hm). Die muss ihre das Gespräch das Mediationsgespräch den Bedürfnissen den Befindlich-
100 keiten von den Menschen die halt in das Gespräch kommen anpassen (I:M-hm). Und gleich-
101 zeitig eben auch sehen, dass der Gesprächsfaden der Gesprächsleitfaden auch passend für
102 den Mediator oder die Mediatorin das heißt jeder und jede passt sich für sich (eh) an. Man-
103 che arbeiten halt (ähm) frei (ähm) andere haben sich nen schich (ähm) Spickzettel gemacht
104 andere haben ausformulierte Fragen (ähm) oder Schritte wann welche Elemente des Streit-
105 schlichtungsgesprächs wann auftreten (I:M-hm). Das ist normaler Alltag und genauso ist das
106 unser normaler Alltag wenn wir in den Einrichtungen arbeiten zu sagen so liebe Streitschlich-
107 ter liebe Streitschlichterin so läuft das Streitschlichtungsgespräch und was brauchst du jetzt?
108 (I:M-hm) Ich vergleich das immer mit ner Leiter wo halt, es gibt feste Sprossen (I:M-hm) die
109 sind da damit die Leiter in sich stabil ist das ist die Struktur des Mediationsgespräches (I:M-
110 hm). Wie viele Zwischensprossen ich da einfüge ist ne Sache die erstens der Streitschlichter
111 oder Streitschlichterin für sich entscheidet und also wie viele kleine Schritte brauche ich oder
112 kann ich größere Schritte machen oder in welcher Gesprächsstufe muss ich mir (ähm) kleine-
113 re in welchen kann ich größere machen und dann eben auch anzupassen jau passt das denn
114 auch mit den mit denen ich jetzt den Streit schlichte oder muss ich für die vielleicht mehr
115 Hilfen einbauen dass sie wissen die nächste Frage die nächste Frage die nächste Frage der
116 nächste Schritt (I:M-hm) der nächste Schritt der nächste Schritt.

117 **00:08:54 – 00:09:09**

118 **I:** Ahja.

119 Und (ähm) was (ähm) sind dann Voraussetzungen dass ihr Konzept umgesetzt werden
120 kann? Also so institutionelle (ähm) diese Rahmenbedingungen vielleicht auch finanzielle Mit-
121 tel.

122 **00:09:11 – 00:12:55**

123 **B:** Jau, also Voraussetzung gibt es natürlich viele also wie immer wenn man irgendwo Streit-
124 schlichtung oder Mediation einführt ((schmatzt)) das ist es muss ein Wille da sein es müssen
125 Menschen in diesem Haus sein in der Einrichtung sein die sagen jau das wollen wir (I:M-hm)
126 weil die Idee wer streiten kann, kann auch schlichten (ähm) fasziniert uns so sehr dass wir

127 das gerne haben wollen (I:M-hm) dann braucht es Streitschlichter und Streitschlichterinnen
128 die Interesse daran haben eine solche Aufgabe zu machen, die bereits sind auch (ähm) da-
129 ran zu lernen (I:M-hm) um es dann auch anzuwenden das heißt sie brauchen ein Stückchen_
130 Sicherheit_ das sie auch auf andere Menschen und mit anderen Menschen zusammen ar-
131 beiten können (I:M-hm). Es gibt Menschen die haben die nicht, dann können die auch
132 schlecht als Streitschlichterin arbeiten, aber wer Sicherheit hat und Sicherheit beginnt ja zum
133 Teil über die Ausbildung aber sie brauchen selber so einen gewissen Teil Selbstsicherheit,
134 (I:M-hm) dann könne sie das dann machen. (Ähm) und es braucht eben ((schmatzt)) Betreu-
135 er und Assistenten oder Assistentinnen die gerne eben anderen in dem Falle die Streit-
136 schlichter oder Streitschlichterin helfen und unterstützen dass sie ihren Weg dann halt finden
137 (I:M-hm). Wenn man das jetzt zusammenzieht heißt das wir brauchen halt zeitliche Ressour-
138 cen (I:M-hm). Die Streitschlichter oder Streitschlichterin die brauchen Zeit um erst mal sich
139 das zu lernen und dann auch Zeit um dann eben die Streitschlichtungen machen zu können
140 (I:M-hm) dieses muss als Arbeitszeit wie man zur Verfügung gestellt werden weil es ist ein
141 Teil als des Berufes es ist ein Teil ihrer Aufgaben. Die Betreuer Betreuerinnen brauchen Zeit
142 damit sie eben mit den Leuten auch arbeiten können mit den Leuten üben können mit den
143 Leuten dann auch in den Besprechungen dann eben zu sehen, was ist gelaufen wie ist es
144 gelaufen also die weiteren Unterstützungen dann halt dazu braucht es eben dann auch (ähm)
145 Zeit wie das halt die dann zur Verfügung stehen muss (I:M-hm). Das Geringere die geringere
146 Herausforderung ist das natürlich für Streitschlichtungen in einer Einrichtung auch ein Raum
147 zur Verfügung stehen sollte |ja der optimalst nur für Streitschlichtungen da ist, aber das ist so
148 gesehen nachrangig weil da grenzt dann die Kreativität an und irgendwo findet man was
149 wenn man was machen will. Die Herausforderung ist man braucht eben Leute die es machen
150 wollen (I:M-hm) also Streitschlichterinnen die was machen wollen und eben auch Betreuer
151 und Betreuerinnen (I:M-hm)._Wir kommen dann nochmal auf den Ursprungsgedanken zurück
152 (ähm), wichtig ist eben dass in diesem Haus in der Einrichtung die Kultur auch belebt wird
153 (ähm) zu sagen wir geben auch etwas was wir bis jetzt selber gemacht haben (I:M-hm) Auf-
154 gaben Streits zu schlichten Konflikte zu schlichten da wo es möglich ist auch an unsere Men-
155 schen mit Behinderung ab (I:M-hm). **00:12:22 I:** M-hm so ein bisschen sag ich mal denen
156 was zutrauen **00:12:25 B:** Ja. Denen das zu trauen und denen das auch als Aufgabe zu ge-
157 ben so das gehört jetzt zu euren Aufgaben dazu das ist ein Teil dessen was Arbeit ist dessen
158 was wofür ihr ausgebildet worden seid oder geschult worden seid und dann sollt ihr das auch
159 anwenden und genau diese Anwendung unterstützen wir indem wir nicht überall zuständig
160 sind sondern eben halt bestimmte Aufgaben in dem Falle Streits an euch wieder abgeben
161 (I:M-hm).

162 **00:12:57 – 00:13:09**

163 **I:** Ok.

164 Und (ähm) jetzt haben sie (ähm) ja von ihrem Konzept mal berichtet, kennen sie auch ver-
165 gleichbare Konzepte also von anderen Einrichtungen die das so machen oder?

166 **00:13:11 – 00:14:11**

167 **B:** (Ähm)_ Jetzt im Bereich von Behinderteneinrichtungen? (I:M-hm) Es gibt natürlich Kon-
168 zepte wo man halt sagt wie gehen wir mit Konflikten um (I:M-hm) das heißt es gibt dort
169 Antiaggressionstrainings (I:M-hm) es gibt dort Selbstbehauptung Selbstbehauptungstraining
170 es gibt dort Trainings zu wertschätzender Kommunikation zu gewaltfreier Kommunikation
171 also da wird vielfach am Verhalten der Menschen (I:M-hm) da gibt es sehr viele (I:M-hm) sehr
172 gute Konzepte sehr gute Ansätze (ähm) die halt stattfinden das ist das eine was so die Ein-
173 richtungen machen. Es ist so dass selten dieser Ansatz so jau und dazu gibt es noch ergän-
174 zend zusätzlich (?) Streitschlichtung (I:M-hm). Das (äh) da hat die Streitschlichtung dann so
175 gesehen einen eigenen Stand. ((Musik))

176 **00:14:12 – 00:14:28**

177 **I:** Ja. Ok.

178 (Ähm) sie haben ja eben schon kurz erzählt also (ähm) im Prinzip seit 2004 wir das Konzept
179 ja gelehrt sag ich mal (B:M-hm) und (ähm) wie muss ich mir diese Ausbildung vorstellen also
180 wie verläuft das genau?

181 **00:14:30 – 00:16:59**

182

183 **B:** ((schnalzt)) Joa das (eh) verläuft ganz klassisch. Es ist sind in der Regel das zwei Tage
184 und am ersten Tag am ersten wird erst mal über Streits im Allgemeinen gesprochen (I:M-hm)
185 (ähm) dann wird das Verfahren oder das Gespräch der Streitschlichtung mit den fünf Stufen
186 vorgestellt (ähm) wird vertieft anhand der Streitschlichtermappe und dass sie (ähm) an einem
187 Film sehen wie es halt funktioniert (I:M-hm) und dann müssen se es selber ausprobieren
188 (I:M-hm). Das heißt (ähm) dieses praktische Tun dieses praktische Üben wird dann halt ge-
189 macht so dass in den zwei Tagen (ähm) die meisten die anwesend sind von den Teilnehmern
190 oder Teilnehmerinnen dann einmal in der Rolle des Streitschlichters oder Streitschlichterin
191 war, um dann eben zu sehen welche Fragen haben wir denn eigentlich was brauchen sie
192 noch was ist für sie hilfreich und so weiter und so fort (I:M-hm). Und dann eben zu sehen gut
193 das sind die Punkte das sind die Möglichkeiten und das kann dann in den nachfolgenden

194 Treffen (I:M-hm) in den nachfolgenden Sitzungen dann weiter vertieft werden das heißt die
195 (ähm) anwesenden Assistenten und Assistentin nehmen dann halt sehr viele Aufgaben mit
196 die sich aus diesen zwei Tagen ergeben haben was muss noch wo mit wem wie getan (I:M-
197 hm) werden, damit sie dann eben die Sicherheit (I:M-hm) im Verfahren und die Sicherheit als
198 Streitschlichter oder Streitschlichterin bekommen (I:M-hm).
199 _ Und dann kann man am Ende man sagt dann immer so (ähm) jau nach einem Jahr (I:M-
200 hm) wenn die das halt mal so praktiziert haben dann können sie sich überlegen wann sind
201 die Streitschlichter so sicher dass sie sagen jetzt können wir auch mal einen realen Fall ma-
202 chen (I:M-hm) also wann haben sie den Mut zu tun und (ähm) hoffen, dass sie das getan
203 haben und oder es gibt dann immer meistens nach einem Jahr nochmal ein Nachtreffen (I:M-
204 hm) wo wir dann wo ich dann komme und frage wie ist es gelaufen wo gab es so Schwierig-
205 keiten wo hängt´s noch (I:M-hm) habt ihr schon Erfahrungen gesammelt habt ihr noch nicht
206 (ähm) weil ihr bis jetzt geübt habt aber wenn wir jetzt hier zusammen waren nach dem einen
207 Jahr danach geht´s dann richtig los (I:M-hm).

208 **00:17:00**

209 **I:** Also ein Jahr ist dann quasi so Nachbearbeitung Rollenspiele einüben |ja das Konzept |ja

210 **00:17:04**

211 **B:** Also die dieses Wichtige ist diese eigene Sicherheit (I:M-hm) zu kriegen. So jetzt mach ich
212 das (ähm) und jetzt biete ich das auch an (I:M-hm) |ok und das ist in diesem seit (ähm) die
213 Betreuung die Nachbereitung (I:M-hm).

214 **00:17:20 – 00:17:24**

215 **I:** Wie viele Streitschlichter haben sie ungefähr ausgebildet? Oder wie viele haben an ihrem
216 Workshop teilgenommen?

217 **00:17:25 – 00:17:55**

218 **B:** Ach das kann ich jetzt so nicht sagen. Wie viele das jetzt sind (ähm ähm) wenn wir jetzt
219 zählen 35 in Hephatha (I:M-hm) mal zehn hier in der GWK aber in der GWK hab ich noch die
220 andern aber dann kam ja dann wieder ne Kollegin dabei dann da da weiß ich aber nicht wie
221 weit se sind (I:M-hm) also lässt sich nicht sagen (I:M-hm) |ok keine Statistik. (I:M-hm)

222 **00:17:57 – 00:18:07**

223 **I:** Also ist es auch sie sprachen gerade jetzt auch von ner Kollegin also sie haben jetzt ma-
224 chen führen sie immer die Workshops durch oder ist das dann auch teilweise eben jeman
225 jemand anderes zum Beispiel vom Friedensbildungswerk oder ist es? |Ähmmm Nein

226 **00:18:09 – 00:20:01**

227 **B:** Wir wollen ja (ähm) erreichen dass die Leute zu Selbsthilfe also gerne dass Kollegin und
228 Kolleginnen in den jeweiligen Einrichtungen sagen jau da mache ich jetzt ne Fortbild also
229 nicht ne Fortbildung sondern das Konzept weiter bin jetzt dadurch dass ich mit den Leuten
230 gearbeitet habe sicher dass ich das jetzt auch weitervermitteln kann (I:M-hm) weil das Wich-
231 tige ist ja diese Person in der Einrichtung selber sind ja die Multiplikatoren das sind die Wer-
232 beträger das sind die Menschen die halt für die Streitschlichtung stehen und dafür auch Ge-
233 winnen und auch (ähm) dieses (I:M-hm) verbreiten und dann gewinnen die haben die auch
234 ne große Sicherheit und machen sich dann auf den Weg (I:M-hm). Und können dann inner-
235 halb der Einrichtung natürlich das auch wiederum anderen Leuten vorstellen anderen Kolle-
236 ginnen vorstellen und (I:M-hm) dann machen und unser letztendliches Ziel war ja auch dass
237 wir dann die Streitschlichter und Streitschlichterinnen die halt seit längerem dabei sind (ähm)
238 dass wir die dann auch (ähm) in die Ausbildung mit rein nehmen (I:M-hm) dass die halt auch
239 als Ausbilder oder Ausbilderin mit in den Ausbildungen dabei sind aus ihrem was sie wissen
240 erzählen können dass sie mitmachen dass sie die Tipps geben können an die Kollegen dass
241 sie Fragen beantworten können so dass also auch die Menschen mit einer Behinderung, die
242 in der Streitschlichtung arbeiten, auch das anderen Leuten lernen lehre |beibringen lehren
243 können vermitteln können (I:M-hm). Das klappt natürlich da wo sich das schon etabliert hat
244 (ähm) wie jetzt also hier in der GWK das könnte auch in der Hephatha da gibt es zwei Kolle-
245 ginnen die da relativ fit sind (I:M-hm) die können das auch dann weitervermitteln. |ja (I:M-hm)

246 **00:20:03 – 00:20:17**

247 **I:** Und (ähm) es ist (ähm) eigentlich ist die Frage schon. Welche(lacht) |Frage schon beant-
248 wortet Genau. (lachen) Die Frage ist schon beantwortet. Also welche Rolle spielen die Assis-
249 tenten in ihrem Konzept?

250 **00:20:20 – 00:22:23**

251 **B:** (Ähm) die Assistenten spielen verschiedene Rollen (I:M-hm) das eine ist sie sind die im-
252 mer währende Unterstützung und Hilfestellung für die Streitschlichter und Streitschlichterin-
253 nen, sie können bei jeder Streitschlichtung dabei sein sie können aber auf jeden Fall und
254 sollten auf jeden Fall (ähm) wenn eine Streitschlichtung stattfindet (ähm) in einer Rufbereit-
255 schaft sein (I:M-hm) für die Situation wenn was ist und das sollte auch für erfahrene Streit-
256 schlichter oder Streitschlichterinnen immer wieder (I:M-hm) ein eine Außenunterstützung soll-
257 te gesichert sein (I:M-hm). Das Wichtigste was die Assistenten Assistentinnen machen ist
258 eigentlich mehr den Rahmen setzen (I:M-hm) das quasi Dienstleistung für die Streitschlichter

259 und Streitschlichterinnen sein also die Treffen organisieren dann zu schauen was sind so die
260 Punkte was muss besprochen werden was sind die Punkte die ihr besprechen wollt das also
261 so diesen Rahmen dann zu bieten immer wieder einzuladen dann auch zu schauen wann
262 sind Tagungen dann dort Hinweise wann sind Veranstaltungen wann ist das wann kann man
263 sich nochmal präsentieren (I:M-hm). (Ähm) wie das dann gemacht wird oder was die dann
264 machen das ist meistens ne Sache diese wo die Streitschlichter und Streitschlichterinnen
265 selber die Ideen haben aber es braucht ne Person die halt diesen Rahmen (I:M-hm) (ähm)
266 gewährleistet und das zweite ist natürlich oder das dritte als drittes Aufgabenfeld ist (ähm)
267 dass diese Personen natürlich (ähm) innerhalb der Einrichtung (ähm) ja die Werbearbeit ma-
268 chen muss (I:M-hm) die Unterstützungsarbeit machen muss da sind meine Streitschlichter
269 und Leute in den anderen Abteilungen und Leute als Gruppenleiter Leute im sozialen Dienst
270 (I:M-hm) beachtet das bitte da gibt es die und nehmt sie ernst respektiert sie sie haben jetzt
271 was gelernt und sie wollen was machen und jetzt ist das eure Aufgabe das auch zu akzeptie-
272 ren (I:M-hm) und zu respektieren.

273 **00:22:21**

274 **I:** Und auch zu nutzen.

275 **00:22:21**

276 **B:** Und auch zu nutzen letztendlich (I:M-hm).

277 **00:22:25 – 00:22:40**

278

279 **I:** (Ähm) ist (ähm) bei der Ausbildung da ist das ja auch so das die das die gemeinsam das
280 lernen |ja das die Assistenten quasi mit den Menschen mit geistiger Behinderung auch dann
281 zusammen das |Es ist ja für beide Konzept erlernen

282 **00:22:41 – 00:23:34**

283

284 **B:** Was Neues. Sie sollen die Idee die hinter dieser Streitschlichtung steht (ähm) natürlich
285 auch verinnerlichen das (ähm) keine Lösung gegeben wird (I:M-hm). Der Streitschlichter oder
286 die Assistentin mischen sich ja nicht ein in den Konflikt sondern sie schaffen wiederum nur
287 den Rahmen für das Gespräch und die Leute müssen selber eine Lösung finden und (ähm)
288 dieses auch letztendliche Zurückhalten (I:M-hm) die Haltung das muss die Assistentin auch
289 verstanden haben damit sie dann nicht irgendwo zu aktiv in dieses Gespräch eingreift oder
290 den Streitschlichter zu aktiv dann halt (I:M-hm) in dieses Gespräch drängt was er dann gar
291 nicht tun soll |ja. Von daher ist das wichtig das sie wissen was ist das eigentlich (I:M-hm) |ja

292 und das auch für die Assistentin und Betreuer und Betreuerinnen lernen (ähm) da muss ich
293 mich zurück halten. Das ist auch was Neues (I:M-hm).

294 **00:23:36 – 00:23:55**

295 **I:** Und wann würden sie sagen eignet sich (ähm) im (ähm) welche Voraussetzungen muss
296 gegeben sein damit jemand Streitschlichter werden kann oder gibt's da Voraussetzungen
297 oder?

298 **00:23:57 – 00:25:27**

299 **B:** (Ähm) auch das ist ne Frage die immer wieder kommt wer kann wann wie und (I:M-hm) ich
300 sach immer ich weiß et nich (I:M-hm) ich kann immer nur sehen ich kann den Leuten da auf-
301 zeigen so und so geht das und jetzt kommen wir mit unseren zweiten nen wie können wir
302 das für dich passend machen (I:M-hm) wie können wir das für dich deine Bedürfnisse anpas-
303 sen und dann zu schauen klappt das oder klappt das nicht (I:M-hm). Weiß ich ob ein Taub-
304 stummer das kann oder nicht kann, wer weiß das eigentlich wenn man das noch nicht mal
305 ausprobiert hat (I:M-hm) wir haben's bis jetzt eigentlich noch bei keinem so richtig auspro-
306 biert weil's jetzt noch nicht so bekannt ist und dann zu sehen können die das oder können
307 die das nicht. Woher weiß ich ob ein Mensch (ähm) mit welcher (ähm) Fähigkeit er ist sich mit
308 anderen verständlich zu machen (I:M-hm). Das liegt an dem der sendet und das liegt an de-
309 nen die Empfangen wenn die aber eine Verständlichkeit untereinander haben die ich als Au-
310 ßenstehender gar nicht wahrnehmen kann |ja aber sie schaffen das unter einander ja dann
311 wäre das eine Sache wo man sagen kann jau, die haben eine einen für sich Rahmen ge-
312 schaffen einen Gesprächsrahmen geschaffen wo sie auch als Streitschlichtung machen kön-
313 nen oder und als Streitschlichter arbeiten können (I:M-hm) das weiß ich eigentlich nicht so
314 genau. |ok Und deshalb sag ich immer Jungs Mädels ausprobieren! (I:M-hm) Mal schauen es
315 gibt keine Begrenzung (I:M-hm) sondern die Grenzen ergeben sich dann durch das Tun. (I:M-
316 hm)Pause

317 **00:25:32 – 00:26:20**

318 **I:** Und (ähm) in welchen Bereichen (ähm) also (ähm) genau also in welchen Bereichen sehen
319 sie bei Menschen mit Behinderung Einschränkungen?

320 **00:26:24 – 00:26:59**

321 **B:** (Ähm) ich sehe da keine Einschränkung (I:M-hm) sondern wenn dann sehe ich die Ein-
322 schränkung generell wenn halt Menschen ((klopft an Tür)) gerade die die in die Streitschlich-

323 tung kommen wenn die nich in der Lage sind auf den anderen einzugehen, und mal wahrzu-
324 nehmen es gibt auch noch den anderen und nur bei sich bleiben ja dann kann man auch kei-
325 ne Streitschlichtung, kann man auch keine Mediation machen (I:M-hm), nur diese beschränk-
326 ten Menschen (ähm) haben wir auch (lacht) (I:M-hm) die sind eigentlich im normalen Leben
327 haufenweise vorhanden die kommen nicht aus sich raus sondern sehen nur sich selbst, so
328 dann geht dat halt nicht ne (I:M-hm). Für den Streitschlichter die Streitschlichterin ist natürlich
329 wichtig die Haltung aber das ist ne Haltung die auch jeder Mediator oder Mediatorin ich darf
330 mich nicht einmischen (I:M-hm) und wenn ich mich da nicht zurückhalten kann weil (I:M-hm)
331 och ah hupsa ist mein Gedanke da ist doch ein Wech das schlag ich mal vor (I:M-hm) und ich
332 dann nich meine Klappe halte, dann geht das auch nicht als Streitschlichter so aber das ist
333 halt ne Anlage und da haben viele Menschen die dann einfach hach ich hab da ne Lösung yo
334 mach dat doch mal so (I:M-hm) (ähm) dann ne wann halt man sich zurück (ähm) und wann
335 nicht, wann setzt der Verstand ein oder Verstand aus (I:M-hm).

336 **00:27:00 – 00:27:03**

337 **I:** Ist das im Prinzip ne Einschränkung die ja dann auch die für alle anderen dann auch lja gilt

338 **00:27:04 – 00:27:39**

339 **B:** Das ist ne Einschränkung können ja aufeinander kann ich mich auch ist immer eine Frage
340 als Streitschlichter kann ich mich auf die anderen einlassen (I:M-hm) kann ich sie auch an-
341 sprechen aber das ist immer ne Frage kann ich jeden Menschen der auf der Straße geht
342 kann ich den ansprechen kann ich den nicht ansprechen (I:M-hm) ne. Will der mit mir dann
343 jetzt (ähm) will der mir erklären oder will der mir nicht erklären (I:M-hm ja) alles normal, so
344 und das sind die ganz normalen Punkte und wenn das nicht klappt von Seiten des Streit-
345 schlichters her wie von denen die halt in die Streitschlichtung kommen ja dann hat's an den
346 und den Punkten nicht ((klopft an Tür)) geklappt (I:M-hm)._

347 **00:27:43 – 00:28:08**

348 **I:** Es gibt ja auch (ähm) es gibt ja auch Hilfen sag ich mal die sie ja eingebaut haben zum
349 Beispiel gibt es ja auch diese Streitschlichterfibel lja ja also das ist dann halt das ist das im
350 Prinzip was sie ja auch eben meinten mit den Leitersprossen ne l das ist M-hm ja das is s s
351 das nutzen die ja dann halt ähm sie bekommen das dann halt sag ich mal in der Ausbildung
352 mitgegeben und können dann aber selbst entscheiden (ähm) in wie fern sie das nutzen wol-
353 len lja oder für sich nutzen ((Telefon klingelt)) lrichtig.

354 **00:28:09 – 00:29:31**

355 **B:** Also diese Streitschlichterfibel ist ja ein Leitfaden ((klopft an Tür, Telefon klingelt jemand
356 drittes hebt ab)) ein Gesprächsleitfaden ne also klar, es gibt ja das ist ja für alle es gibt eine
357 festgelegte Struktur (I:M-hm) so die muss eingehalten werden das ist viel wichtiger das ist
358 auswendig zu lernen das ist halt der feste Rahmen da können sie nicht raus so und wenn sie
359 das nicht wollen in diesem festen Rahmen zu arbeiten dann ist es ja auch nicht ne Aufgabe
360 dann können sie nicht als Streitschlichter oder Streitschlichterin arbeiten oder als Mediator
361 Mediatorin arbeiten oh wow wenn einer sagt nö das gefällt mir jetzt nicht dann geht das nicht.
362 Anders (ähm) diese Streitschlichtung hilft ihnen dann eben also die Streitschlichterfibel hilft
363 ihnen eben das Gespräch in der Struktur wie sie vorgegeben ist durchzuführen (I:M-hm).
364 Dann kann die eh entsprechend angepasst werden oder nicht angepasst werden was halt
365 notwendig ist (I:M-hm), und (ähm) ob da viele Bilder drin sind oder wenig Bilder drin sind ob
366 ich da mit einfacher Sprache arbeite oder mit formvollendeten Sätzen die ich dann auswendig
367 vortrage oder ablese das ist dann individuell das kann jeder für sich dann so entscheiden
368 Lausstatten? dann machen und ob sie dann eben mehr noch allgemeine Worte dazu finden
369 das noch ausschmücken. Bitte. LM-hm ok

370

371

372 **00:29:33 – 00:29:49**

373 **I:** Ähm_

374 Welche positiven Effekte hat die Ausbildung ähm als Streitschlichter für die Menschen mit
375 geistiger Behinderung?

376 **00:29:50 – 00:35:56**

377 **B:** Ähm der grundsätzlich positive Effekt ist das sie haben was für sich gelernt (M-hm). Sie
378 haben zum einen gelernt wie gehe ich mit Konflikt und wie gehe ich mit Streit um das ist ein-
379 mal wichtig für sich selber das man eben sehen kann jau da kann ich vielleicht anders mit
380 Konflikten oder mit Streit umgehen, ähm viel wichtiger ist es bei den Menschen oder den
381 meisten Menschen die in die Streitschlichtung rein kommen die leiden unter Konflikt von an-
382 deren (M-hm) wenn sich die streiten und die streiten das ist dann für sie unangenehm (M-hm)
383 und jeder und jede hat dann auch so den Impuls ähm zu helfen (M-hm) aber meistens weiß
384 man nicht was man tun soll oder man versucht sich dann (ja) einzumischen meistens be-
385 schwichtigend einzumischen das ähm kann dann nicht funktionieren oder man versucht dann
386 eben mit Ratschlägen lass doch das mal oder tu das nicht das ist auch nicht gerade förderlich

387 in der Richtung das heißt sie wollen was tun und wissen nicht was sie tun können und hier
388 guck bekommen sie jetzt für die die was tun wollen ei ne Methode an die Hand wo sie ganz
389 gut was tun können um Konflikte zu schlichten ohne jetzt ähm Konflikt oder ähm in die fal-
390 sche Konfliktbearbeitung (M-hm) rein zu gehen die dann noch mehr Konflikte erzeugt son-
391 dern eben eine gewaltfrei Konfliktbearbeitung deren zu Grunde liegt, das ist ein wahnsinnig
392 wertvolles Wissen (M-hm) das ihnen eine Ruhe gibt (M-hm) und wenn sie ne Ruhe haben
393 kriegen sie ne Selbstsicherheit weil sie können jetzt mit einer Situation vielleicht mit einer
394 Extremsituation vielleicht mit einer sehr starken emotionalen Belastung die dadurch ist dass
395 sie entweder selber in nem Streit oder in der Nähe eines Streits sind und gar nicht beteiligt
396 sind aber trotzdem belastet sie das dann halt bekommen sie etwas wo sie lernen damit dann
397 umzugehen (M-hm) selber damit umzugehen selber damit klar zu kommen und das als Hilfe
398 zur Selbsthilfe in Führungszeichen ist für diese Menschen wie für jeden Menschen aber für
399 diese Menschen eben besonders wichtig weil sie sind ja immer wieder in nem Grenzzustand
400 einem emotionalen ähm oder in einem Spannungsfeld ne und wenn das dann in die eine
401 Richtung kippt oder in die andere Richtung kippt dann hat das natürlich für die Menschen
402 dann auch für ihr Umfeld immer gravierende Auswirkungen (M-hm). Ja und diese Rutsch-
403 bahnen die immer so stattfinden die wollen wir halt einerseits für diese Menschen vermeiden
404 das die eben sagen so jetzt können wir damit umgehen ich hab ne gewisse Sicherheit ich
405 hab ne gewisse Ruhe da schmeißt mich jetzt hier nichts um das kommt auch nicht an meine
406 Behinderung ran sondern ich hab da vorher schon etwas damit wie ich damit umgehen kann
407 das ist das eine und sie können dann eben in bestimmten Situationen anderen das auch an-
408 bieten (M-hm) damit das dann das ganze Umfeld erreicht, sie können jetzt ganz konstruktiv
409 anderen Leuten weiter helfen (M-hm). Das Weiterhelfen ist natürlich jetzt auch etwas was
410 einen selbst eine gewisse Selbstsicherheit gibt (M-hm) selbst Stärke gibt sei entwickeln damit
411 ein eigenes Selbstbewusstsein (M-hm) wo sie in sich ruhen und ihren Pol haben und aus
412 diesem ähm dieser Pol der wirkt dann (M-hm). Der wirkt dann wiederum auf sie selbst und
413 der wirkt dann wiederum auf ihr Umfeld das man dann eben mit einer Krisensituation nämlich
414 Konflikt und Streit so umgehen kann dass es konstruktiv bleibt und nicht wie irgendwo de-
415 struktiv endet (M-hm). Diese Selbstsicherheit strahlt er natürlich aus auch in anderen Berei-
416 chen so ich kann was, ich hab etwas gelernt, ich bin was so ne und das nutze ich dann auch
417 und es ist ganz entspannend, es war vorher immer diese Überlegungen und Befürchtungen
418 jau wenn die jetzt was gelernt haben dann werden die das ausnutzen dann werden die sich
419 als Sheriffs aufspielen dann werden die halt hier all die ganzen Sachen bestimmen (ja) mit
420 dem, ne diese Machtposition ne, Quatsch, haben die Leute nicht. Die haben dadurch dass
421 sie ne Sicherheit haben brauchen die das auch nicht Auszuspielen ihre Macht (M-hm) und

422 das ähm sieht man in anderen Situationen häufig, auch wenn eine Person etwas ähm kann
423 und weiß wie man das so macht gerade in den Arbeitsprozessen dann (M-hm) kann sie die-
424 ses wie macht man es ändern aufzwingen. Es gibt ja dann diese Machtspielchen auch so (ja)
425 so musst du das machen und so musst du das machen weil meine Struktur für mich richtig ist
426 und dann gilt's ja gleich für alle anderen Strukturen (M-hm) und aus dieser Überlegung ist
427 heraus (Ähm) wo das immer wieder ausgenutzt wird oder genutzt wird (ähm) war dann auch
428 die Gedanke ja das werden die dann auch in der Streitschlichtung so sein werden die als
429 Streitschlichter so auftreten. Genau der andere Effekt ist eingetreten, dadurch dass ich es
430 jetzt weiß habe ich eine Sicherheit (I:M-hm) und durch die brauche ich nicht anderen (I:M-hm)
431 über zu stülpen sondern ich warte in Führungszeichen weils ja freiwillig ist (I:M-hm), dass
432 die anderen kommen |ja, also das anders verinnerlicht M-hm ja anders verinnerlicht (I:M-hm).
433 Und dadurch (ähm) werden natürlich auch dieses übergriffige was ja sehr häufig stattfindet, in
434 allen Belangen, wird in mindestens einem Punkt zurück genommen nämlich den Streits- und
435 Krisen- und Konfliktsituationen und genau da ist ja der Übergriff noch verschärfend (I:M-hm),
436 weil sich ja da andere in nem emotionalen Chaos befinden (ähm) und wenn dann noch Über-
437 griffe stattfinden wie die ja von allen Seiten wieder stattfinden (I:M-hm) (ähm äh) und die Fra-
438 ge ist ja immer wie greift man dann ein ohne dann übergriffig zu werden (I:M-hm). Und da
439 bietet sich die Streitschlichtung (I:M-hm) als Rahmen als Konzept insgesamt dann eben an
440 (I:M-hm)_

441 **00:36:00 – 00:36:13**

442 **I:** Wie gehen sie damit um wenn sich wenn sich, sag ich mal der Grad der Behinderung
443 (ähm) der Konfliktparteien und (ähm) zum Beispiel (ähm) erheblich unterscheidet? Gibt's
444 das also gibt's das, ist das berücksichtigt oder ist es (ähm)

445 **00:36:13 – 00:36:41**

446 **B:** (Ähm) ja das ist berücksichtigt da in dem Konzept der Mediation (I:M-hm). Mediation sagt
447 da sind zwei Leute wie unterschiedlich die auch sind ((klopft an Tür)) so und jetzt müssen die
448 aber eine gemeinsame Lösung finden (I:M-hm). Und in diesem gemeinsame Lösung finden
449 da liegt ja dann der Kern drin es ist ja nicht nur die eine Lösung von dem der stärker ist und
450 von dem anderen die schwächer ist sondern im gemeinsame Lösung finden sind die gleich
451 (I:M-hm)._

452 **00:36:43 – 00:36:58**

453 **I:** Ok._ Ähm._

454 Wie erhalten die praktizierenden Streitschlichter Unterstützung also ist da, gibt es Teamsit-
455 zungen Supervision (ähm)

456

457 **00:36:59 – 00:39:46**

458 **B:** Das ist ja (ähm) in den regelmäßigen Treffen ist das so gesehen vorgesehen dass die halt
459 regelmäßig dann Unterstützung erhalten in dem sie wenn sie Streitschlichtung gemacht ha-
460 ben mit den Assistentinnen das vielleicht direkt im Anschluss kurz besprechen (I:M-hm) dann
461 aber den anderen Streitschlichtern berichten was vorgefallen ist (ähm) wer welcher Streit
462 (I:M-hm) worum es gegangen ist auch klassische Wiederholungsübungen (I:M-hm) die man
463 dann wieder was habe ich denn mitbekommen was habe ich denn verstanden was habe ich
464 denn da ne erfahren und dann eben zu sehen und (ähm) was ist mir dabei leicht gefallen was
465 ist mir schwer gefallen was muss noch geübt werden was sagen die anderen dazu, wie
466 schätzen die anderen das ein (I:M-hm) (ähm) und hilfreich ist dann natürlich auch wie jeder
467 der Blick (ähm) jeje jeder und jede Streitschlichterin stellt sich erst mal selbst in Frage oder
468 sie stellt sich nicht in Frage, das vielleicht es an den Streitenden gelegen hat, dass (I:M-hm)
469 die eben nicht in der Lage waren auf einander zu zugehen (I:M-hm), so der ja (eh) da im ge-
470 meinsamen Gespräch das (/1Wort), das kann man jetzt Supervision nenne das kann man
471 Intervision nennen wie auch immer man das jetzt benennet (I:M-hm), wir benennen es ein-
472 fach die Rednerröhr (?) und jeder und jede zieht dann halt seine ihre Erkenntnisse daraus
473 (I:M-hm) so. Und mit der Assistentin oder den Assistentinnen zusammen wird das dann halt
474 dafür gibt's dann nen geordneten Rahmen dann halt ne (I:M-hm). Klar ist natürlich die wer-
475 den weiterhin unterstützt und damit man eben sieht welche Fähigkeiten was muss man dann
476 noch weiterhin machen sie können dann immer noch gerne unterstützt werden dass sie halt
477 sagen so jetzt kommt der Herr Schüler nochmal wir machen mal nen Auffrischungstag oder
478 sonst nen Fortbildungstag (I:M-hm) das ist letztendlich auch nochmal ein kleines Stückchen
479 Belohnung (I:M-hm). Hurra hüpf wir haben halt da (ähm) kommt jemand für uns wird was
480 arrangiert oder wenn sie hier in Köln dann kommen sie hier hin und dann gibbet hier was zu
481 essen und zu trinken (I:M-hm) oder nen Kaffee was essen und trinken oder dort ist man dann
482 woanders es ist so wie üblicherweise jeder Betriebsaus nicht Betriebsausflug (I:M-hm) aber
483 Betriebsfortbildung ja auch was Besonderes ist (I:M-hm). Und (ähm) das was wir hier anbie-
484 ten, was wir organisieren und machen sind ja dann das Angebot alle zwei Jahre dann eine
485 Tagung wie wir (eh) wir nennen es Tagung weil es ist ne Tagung (I:M-hm) wo die Leute aus
486 den die in diesem Feld arbeiten zusammen kommen um sich dann halt auszutauschen the-

487 matisch Fragen zu beantworten und (ähm) Informationen zu erhalten (ähm). Und damit dann
488 auch nochmal (ähm) ja sich weiterzubilden (I:M-hm)._

489 **00:39:50 – 00:39:59**

490 **I:** Welche Vorteile kann es ihrer Meinung nach haben wenn Einrichtung das Konzept haben?
491 Oder umsetzen.

492 **00:40:00 – 00:42:14**

493 **B:** Ja. Erstens stärken sie die Menschen (I:M-hm). Das ist ja die wichtigste Aufgabe in dieser
494 Behindertenarbeit überhaupt (I:M-hm). Die Menschen zu stärken ihre eigenen Fähigkeiten zu
495 entwickeln. So gesehen der Eigenblick (I:M-hm). Dann (ähm) ist es natürlich dass man sagen
496 auch ja das gehört zu einer sozialen Kompetenz dazu (ähm) die Leute lernen eine soziale
497 Kompetenz mit Konflikten umzugehen, sie bekommen einen beruflichen Aspekt (I:M-hm) in-
498 dem sie nämlich sagen ja das ist ein Teil der Arbeitsaufgabe für andere eben als Streit-
499 schlichter oder Streitschlichterin dann halt zur Verfügung zu stehen um dann Konflikte die in
500 der Einrichtung in dem Haus in der Schule dann aufgetreten sind dann zu machen, also es ist
501 dann halt auch schon es kann auch eine Arbeitsaufgabe sein (I:M-hm), man könnte sogar
502 weiter gehen und könnte sagen es könnte auch ein Beruf werden (I:M-hm). Sagen diese
503 Menschen machen das dann halt als Beruf für andere (I:M-hm). (Ähm) ((Schranktür wird ge-
504 schlossen)) für die Einrichtung insgesamt ergibt sich natürlich mit einer Streitschlichtung ei-
505 ne_ oder zwei Bereiche die haben ein Angebot für eine Streitkultur (I:M-hm) wenn bei uns
506 was ist dafür gibt es Streitschlichtung (I:M-hm) und damit (ähm) bieten wir und haben etwas
507 im Angebot und das andere ist insgesamt verändert sich dann mit der Streitkultur das Streit-
508 verhalten (I:M-hm), weil man ja jetzt weiß wir müssen nicht streiten sondern wir können unse-
509 re unter Unterschiedlichkeiten unsere unterschiedlichen Meinungsauffassungen unsere un-
510 terschiedlichen Meinungen gegenüber dem anderen dann eben in der Streitschlichtung bear-
511 beiten. (I:M-hm) Das heißt diesen Schritt zu einer konstruktiven Konfliktbearbeitung wie ge-
512 hen Menschen in einer Einrichtung, wie gehen Menschen in einem Haus mit Streits um, das
513 verändert sich weil es gibt ein Angebot dafür und das ist ein Angebot geschaffen wie man
514 damit konstruktiv umgeht (I:M-hm)._

515 **00:42:17 – 00:42:25**

516 **I:** (Ähm) wir hatten da eben schon mal kurz drüber gesprochen was sind was sind so Hinder-
517 nisse oder Schwierigkeiten bei der Umsetzung des Konzepts. Was

518 **00:42:26 – 00:45:29**

519 **B:** (Ähm) Das größte Hindernis ist (ähm äh) ((schmatzt)). Ja dazu zu sagen, ja mit den Punk-
520 ten, ja es kostet Zeit (I:M-hm), es kostet Zeit Streitschlichter und Streitschlichterinnen auszu-
521 bilden (I:M-hm), Streitschlichter und Streitschlichterinnen zu unterstützen und zu betreuen
522 (I:M-hm) und es kostet Zeit Streitschlichtungen zu machen (I:M-hm). Denn dafür brauchen wir
523 die Streitschlichter und dann brauchen wir die Streitenden und die müssen wir irgendwo aus
524 dem Arbeitsprozess heraus ne dann dahin (I:M-hm). Das diese Kosten sich durch diese neue
525 Streitkultur dreizehnmal aufrechnen oder (I:M-hm) fünfzehn mal besser berechnet werden
526 können, indem was da als positive Effekte dabei sind, das ist dann (ähm) (I:M-hm) steht im-
527 mer auf einem anderen Blatt und wird auch selten berechnet weil man kann man berechnet
528 immer nur die Zeit (I:M-hm) aber nicht die Auswirkung, die Wirkung was ist es wenn wir eine
529 konstruktive Konfliktkultur haben (I:M-hm). Das kann man nicht in Euro fassen. Wenn ich
530 Leute habe die jetzt arbeiten und nicht streiten |ja. Wenn ich Leute habe die zufrieden sind
531 kann (I:M-hm) ich nicht berechnen (I:M-hm) kann ich nirgendwo abrechnen auch. (Ähm) das
532 alleine das heißt das Hindernis Leuten Zeit zu geben für die Streitschlichter und Streitschlich-
533 terinnen, für die Streitschlichtung und für die Betreuung dieser Menschen (I:M-hm) damit der
534 Rahmen in den Rahmen dann auch funktionieren kann, damit die Voraussetzung geschaffen
535 werden damit die ganzen Mat Materialien zusammen gestellt werden (I:M-hm) und und und
536 dafür braucht es eben auch Zeit dafür braucht es auch Geld (I:M-hm). Und Personen ja und
537 dann ist eine andere Schwierigkeit die ich so immer sehe ist dann die Akzeptanz (I:M-hm).
538 Da sind welche die bieten das an jau wird das jetzt in einer Werkstatt als Orchideenseite ge-
539 sehen och das ist ja was Nettes dahinten da was soziales das hat auch noch der Soziale
540 Dienst gemacht aber das hat mit uns als Werkstatt (I:M-hm) nichts zu tun. (Ähm) oder ist es
541 halt jo wir schlichten ja so wir haben schon immer das so gemacht und so machen wir das
542 weiterhin und was die da jetzt so gemacht haben das ist (ähm) sowieso nur darüber reden
543 (I:M-hm) weil letztendlich braucht es für jeden Streit ne klare Ansage (I:M-hm) was ist zu tun,
544 was ist nicht zu tun |ok. Und dieses Klare auch Norm setzen und umgehen damit hat natür-
545 lich (eh) ist alteingesessen und dieses das traue ich jetzt den Leuten zu das sie selber daraus
546 kommen (I:M-hm) dieses auch neben der Akzeptanz auch zutrauen, das vertrauen |ja das
547 schaffen die schon selber. Das ist auch ein was (I:M-hm) immer wieder verbal in den Leitbil-
548 dern steht aber praktisch im Alltag |nicht gelebt wird nicht gelebt wird.

549 **00:45:30 – 00:45:48**

550 **I:** Ok. (Ähm) und gibt's auch also sie bekommen ja auch Rückmeldung aus der aus der Pra-
551axis (ähm) gibt's da, auch sag ich mal Probleme die auftreten die ihnen dann zurück gemeldet
552 werden, wo dann gesagt wird das und das schwierig oder (ähm) wie lösen sie das

553 **00:45:49 – 00:49:45**

554 **B:** Ja (I:M-hm) also da es gibt ja immer wieder (ähm) praktische Fragen (I:M-hm) aus dem
555 natürlich (ähm eh) ch wir haben keinen Streitschlichterraum und ne (I:M-hm) was steht da zu
556 Verfügung aber viel stärker sind diese Strukturfragen (I:M-hm) also ist es gewollt oder ist es
557 nicht gewollt (I:M-hm) und wenn ja wie bekommt man es von den gewollten (I:M-hm) Äuße-
558 rungen also den Worten in Handlung |ja ok das is (ähm) ne schwierige Frage (I:M-hm) was
559 machen wir dann als Beispiel wir haben gesagt jau ihr habt Streitschlichtung ihr seid aktiv
560 setzt das auf eure Internetseite (I:M-hm). Jo, wann wird's gemacht ne, wann wird es so ge-
561 sehen, auch so angekündigt wann steht ne Einrichtung und ist was dahinter |ja und das findet
562 man selbst in Einrichtungen die schon seit zehn Jahren da arbeiten die (äh äh ähm) eigent-
563 lich da dahinter stehen wo es auch gemacht wird und praktiziert wird ne also dann soso ne
564 (?) |und das passiert da nichts dann passiert dann nichts. Die andere große große Frage (eh)
565 Schwierigkeit immer wieder ist (ähm). Ja. Die Leute dass die zur Streitschlichtung kommen
566 (I:M-hm) weil es ist ja freiwillig, es ist ja ein ((Tastatur klappert/wird getippt)) Angebot so ist es
567 ja auch in Idee von der Mediation (I:M-hm) es ist ein freiwilliges Angebot und ja kommen die
568 Leute kommen sie nicht (I:M-hm) und genau wie jeder andere in diesen Feld arbeitende Per-
569 son hat sie die Schwierigkeit Kunden zu finden (I:M-hm) weil dieses ich muss mich selber auf
570 den Wech machen um meinen Streit zu lösen (I:M-hm) dieses ist so wenig in den Menschen
571 vorhanden weil auch nicht so anerzogen es ist auch nicht die Kultur es wird nicht vorgelebt
572 (I:M-hm) (ähm) man lernt es nicht man hat's in der Schule nicht wahr genommen man hat's
573 im Beruf nicht wahr genommen man hat's im ganzen Leben nicht wahr genommen zusätzlich
574 dazu das es tausende von Menschen gibt die sich teuer dafür bezahlen lassen Konflikt und
575 Streits abzunehmen was ja einfacher ist, ich gib dann lieber dat Geld weg anstatt das ich mit
576 mit m mit meine (I:M-hm) an den Rechtsanwalt damit der sich mit meiner Nachbarin ne aus-
577 einandersetzt als ich weil ich kann ja nicht mit dieser Nachbarin (I:M-hm) so. Das heißt das
578 gibt es immer ne und wie kommen die Leute da hin und das heißt letztendlich auch in einer
579 Einrichtung das zu fördern (I:M-hm) da gibt's das Angebot von Streitschlichtung jetzt fördern
580 wir das, wir machen dafür Mut wir ermutigen in den Gruppenstunden geht doch da mal hin
581 (I:M-hm), wir ermutigen (ähm) in der Werkstatt dass dort hingewiesen wird das Vorbilder und
582 das sind ja auch Gruppenleiter der soziale Dienst die ihre Wirkung nicht unterschätzen dür-
583 fen wenn sie sagen so dann geht doch mal in die Streitschlichtung (I:M-hm) ich empfehle das
584 mal ne so. (Ähm) das (ähm) wird noch viel zu sehr das ist dieses (ähm) da mit der Akzeptanz
585 (I:M-hm) und der Förderung, das ist ein großes vielfach großes Problem in Einrichtungen
586 dann halt wirklich davon überzeugt zu sein (I:M-hm), aber das ist ja nicht wirklich nur in Ein-

587 richtungen das ist in der gesamten Gesellschaft so |ja in der Republik (nuschelt) Deutschland
588 so (ähm) wenn man eben die Mediationsszene ansieht, seit zwanzig Jahren ackert sie rum,
589 Leute geht doch in die Mediation versucht doch dort konstruktiv eure Konflikte zu bearbeiten
590 und wie wenig Menschen von den 80 Millionen gehen denn zu einem Streitschlichter (I:M-
591 hm) oder Mediator oder Mediatorin (I:M-hm). Das sind so die die zwei großen praktischen
592 Probleme (I:M-hm) ansonsten sind es halt (äh äh ähm) allgemein Fragen (I:M-hm) dann halt
593 von Raum, von Ausstattung, von (ähm) von Verbindlichkeit, von Verträgen und und und ((lau-
594 tes Hupen)) (I:M-hm) aber mit den Leuten ((lautes Lachen)) beratschlagen und sagt ja jetzt
595 versuchen wir es neu (I:M-hm)._

596 **00:49:46 – 00:49:56**

597 **I:** (Ähm) gibt's gibt's manchmal auch Anregung aus der Praxis so zur zuer weiß ich nicht zur
598 Weiterentwicklung oder Verbesserung oder (äh)

599 **00:49:57 – 00:50:52**

600 **B:** Ja, es gibt vielfach Anregungen (ähm) die einen überlegen sich wie sie (ähm) mit den
601 Menschen besser über ihre Gefühle reden können (I:M-hm) weil das gehört zur Mediation
602 dazu dass man was über die Gefühle sagt. Da hat man überall Schwierigkeiten (I:M-hm) mit
603 Aussagen zu Gefühlen zu bekommen. Da wird überlegt wie kann man das fördern (I:M-hm)
604 wie kann man das unterstützen (I:M-hm) was kann man da machen mit Bildchen ohne Bild-
605 chen mit vielen Bildchen mit wenig Bildchen mit Übungen in Gruppen (I:M-hm) kann das
606 dann halt gefüh ha mit Stimmungsbarometer ne wird das na da kann man halt sehr viel dann
607 daraus machen. Dann (ähm) kann man sehr viele Überlegungen was kann an Werbung ge-
608 macht werden (I:M-hm) da gibt es sehr viele Ideen, die einen machen mit Theater, die ande-
609 ren machen mit Film, die dritten haben die Überlegung (I:M-hm) und das bringt's dann halt
610 dann immer wieder weiter (I:M-hm)._

611 **00:50:53 – 00:51:07**

612 **I:** (Ähm) was würden sie Skeptikern begegnen wenn die sagen dass Streitschlichtung von
613 Menschen mit geistiger Behinderung nicht funktioniert?_

614 **00:51:09 – 00:52:02**

615 **B:** Moment (I:M-hm). Wir haben Skeptiker und wir haben es nicht funktionieren (I:lacht) das
616 beißt sich |das beißt sich. Das beißt sich (lacht) müsste ich jetzt mal nacheinander antworten
617 (I:M-hm). (Ähm) was sagt man Skeptikern (I:M-hm). Skeptikern sag man immer erst mal

618 schau es euch doch an (I:M-hm). Ihr worauf beruht eure Skepsis? Eure Skepsis beruht auf
619 allem möglichen was aber Vergangenheit bis Gegenwart gleicht (I:M-hm), wir machen aber
620 Zukunft. (I:M-hm) und von daher schaut mal dass wir das in der Zukunft dann hinbekommen
621 (I:M-hm). (Ähm) die zweiten sagen die das funktioniert nicht oder hat es nicht funktioniert?
622 (I:M-hm)

623 **00:52:03 – 00:52:04**

624 **I:** Ne die sagen es funktioniert nicht ne

625 **00:52:04 – 00:52:57**

626 **B:** Ja, ist immer die Frage woher haben sie ihre Sicherheit, dass es nicht funktioniert (I:M-
627 hm), woher haben die ihre Gewissheit (I:M-hm) dass es nicht funktioniert?(schmatzt) Haben
628 sie es ausprobiert? Haben sie Erfahrung gesammelt? (I:M-hm) Wenn ja was sind da, kann
629 man an diesen Erfahrungen nochmal schauen wenn man das verändert könnte es dann funk-
630 tionieren oder nicht (I:M-hm) befindet man sich da auf einem konstruktiven Weg (I:M-hm) der
631 Umsetzung (ähm) oder ist es das pauschale Vorurteil das funktioniert nicht und wird auch
632 nicht funktionieren (I:M-hm). Ja. Kann man diesen Menschen irgendwie ändern? Nein. **L**Nein
633 (I:lacht)ja Er weiß es ja. Er weiß es ja wie es in zwei Jahren ist von daher diese Gewissheit
634 kann ich ihm nicht nehmen (I:M-hm). Dann ist es halt so

635 **00:52:58 – 00:53:04**

636 **I:** was würden sie sagen ist ihre, was ist ihr Hauptanliegen oder ihr Ziel (ähm) also mit dem
637 mit dem Konzept?

638 **00:53:05 – 00:53:36**

639 **B:** Mein Hauptanliegen (I:M-hm) im Prinzip ist es Welt friedlicher zu machen, zum Weltfrieden
640 (I:M-hm) beizutragen (I:M-hm) (ähm) ach gewaltfreie Konfliktbearbeitung in die Welt hinein-
641 zusetzen und und und (ähm) also alles sehr ethische (I:M-hm), moralische sonst was für Zie-
642 le, alles was so damit zu tun hat wir machen Frieden auf der Welt (I:M-hm) und das kann
643 man im Großen wie im Kleinen (I:M-hm) und dazu machen wir es eben auch im Kleinen (I:M-
644 hm).

645 **00:53:37 – 00:53:47**

646 **I:** Und dann noch frag ich mal (ähm) abschließend was was würden sie sich für die Zukunft
647 sag ich mal wünschen? Also jetzt bezogen auf das Konz **L**

648 **00:53:47 – 00:55:04**

649 **B:** Was ich mir für die Zukunft wünsche würde? (I:M-hm) Dass alle Einrichtungen (I:M-hm)
650 das mit aufnehmen (I:M-hm) und ein großes Band (?) das Streitschlichtung, Menschen als
651 Streitschlichter und Streitschlichterinnen zu befähigen (I:M-hm). Menschen zu befähigen wie
652 man mit Konflikten umgeht und eben für Konflikte für Streits ein Angebot vorzuhalten (I:M-
653 hm) dass dieses einst der wichtigsten Leitlinien für Inklusion wird (I:M-hm). Die gesamte In-
654 klusion die jetzt stattfindet läuft alles ohne diese Punkte ab (I:M-hm) und es wird gar nicht
655 beachtet (I:M-hm) und das finde ich dabei tragisch weil so wie wir jetzt seit zehn Jahren ar-
656 beiten ist das ja schon längst gelebte Inklusion (I:M-hm) bevor die Leute die Inklusion auf ihr
657 Fahnen geschrieben haben wussten die nicht was das ist |ja. Und dann darüber hinweg zu
658 gehen (I:M-hm) oder es nicht mal in ihre Konzeption einzubauen das ist schon traurig (I:M-
659 hm)_

660 **00:55:05 – 00:55:05**

661 **I:** Ok.

662 **00:55:05 – 00:55:22**

663 **B:** Und nicht zu sagen arrogant von denen, aber das ist ja wertend (I:M-hm) abwertend ge-
664 genüber den. Traurig darf ich selber sein (lachen) |ja dann das habe ich von Inklusion |danke
665 ich dass sie sich für mich Zeit genommen haben und vielen Dank für das Interview Ja, bitte.

666

A-3 Übersicht der befragten Einrichtungen

Förderschule Virneburg

Virneburg 17-19
40764 Langenfeld
Tel. 02173/109590
virneburg-schule@t-online.de

Diakonie Neuendettelsau

Werkstatt Polsingen
Sozialdienst Herrn Thomas Uhl
Wilhelm Lohe Ring 7
91805 Polsingen
Thomas.Uhl@diakonieneuendettelsau.de

Gemeindediakonie Mannheim

Torben Stormaner
Rheingoldstr. 28a
68199 Mannheim
stormaner@gemeindediakonie-mannheim.de

Himmelsthür Diakonie

Geschäftsbereich Personalentwicklung/
Fort- und Weiterbildung
Stadtweg 16
31139 Hildesheim
hildegard.hoffmann-fesca@dw-hi.de

Hinterländer Werkstätten Lebenshilfewerk Marburg- Biedenkopf e.V.

Industriestr. 16
35232 Dautphetal
t.bergold@hinterlaender-werkstaetten.net

Hephata Diakonie

Geschäftsbereich Behindertenhilfe
Sachsenhäuserstr. 24
34613 Schwalmstadt Treysa
wiegand@hephata.com

Ev. Stiftung Hephata Werkstätten gGmbH

Spielkaulenweg 4
41063 Mönchengladbach
simone.jakobs@hephata-mg.de

GWK Köln

5 Standorte
Sürther Str. 310
50999 Köln
Tel. 0221/ 5982623
Manke@gwk-koeln.de

OBA – München

Blutenbergstr. 71
80636 München
j.fuelle@oba-muenchen.de

Mixed Pickles

Schwartauer Allee 7
23554 Lübeck
info@mixedpickles-ev.de

Rhein Sieg Werkstätten

Ueckendorfer Str.10
53844 Troisdorf
ulrich.sodenkamp@wfrheinsieg.de

Horizonte Ostholstein

Forum Bildung
Siemensstraße 17
23701 Eutin
imhaeuser@horizonte-oh.de

Albert Schweitzer Einrichtungen

Nikolaus Groß Straße 4
46535 Dinslaken
CHimmelberg@ase-dinslaken.de

Stormaner Werkstätten

Abt. Berufliche Bildung
Rögen 56-58
23843 Bad Oldesloe
Arne.Lass@wfb-badoldesloe.de

Caritas Werkstätten Westerwald

Warthestraße 21
56410 Montabaur
ergo.ro@caritaswerkstaetten-wwrl.de

53° NORD Agentur und Verlag

Ein Geschäftsbereich der Elbe-Werkstätten GmbH
Behringstraße 16a
22765 Hamburg

Stift Tilbeck GmbH

Tilbeck 2
48329 Havisbeck
Gerlach.wienke@stift-tilbeck.de

Caritas Konstanz

Werkstätte St. Pirmin
Sozialdienst: Ingrid Laible
Rehbuch 6
78224 Singen
laible@caritas-singen.de

Dilltalwerkstatt

(Lebenshilfe Wetzlar-Weilburg e.V)
Loherstraße 16
35614 Aßlar
birgit.ziegler@lhww.de

Gemeinnützige Werkstätten Oldenburg e.V.

Rennplatzstraße 203
26125 Oldenburg
Rebecca.frische@wfbm-oldenburg.de

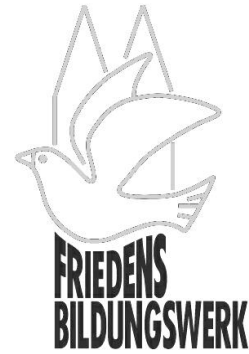
Comeniuschule

Sudetenring 6
68723 Schwetzingen
comeniuschule@cos-rnk.de

A-4 Empfehlungsschreiben des Friedensbildungswerks Köln

FRIEDENSBILDUNGSWERK, Obenmarspforten 7-11-, 50667 Köln

FRIEDENSBILDUNGSWERK KÖLN e.V.



STAATLICH ANERKANNTE
EINRICHTUNG DER WEITERBILDUNG

U – DOM/Hauptbahnhof / Heumarkt
DB Köln-Hauptbahnhof

Roland Schütz

A-5 Kurzanleitung

Mai 2013

Sehr geehrte Damen und Herren,

dieses Schreiben soll eine kurze Anleitung geben, wie diese Befragung aufgebaut ist.

Anbei erhalten Sie zwei verschiedene Fragebögen. Der erste Fragebogen richtet sich an Sie als Einrichtung, bzw. an die Personen, die die Streitschlichtung in Ihrer Einrichtung betreuen und begleiten. Sie erhalten diesen Fragebogen in zweifacher Ausführung. Sollten Sie mehr Personen haben, die in Ihrer Einrichtung für die Streitschlichtung zuständig sind, wäre es meine Bitte den Fragebogen zu kopieren, damit jeder von Ihnen die Möglichkeit erhält, an der Befragung teilzunehmen.

Des Weiteren befindet sich ein zweiter Fragebogen in diesem Umschlag. Dieser richtet sich an die Streitschlichter/ Streitschlichterinnen selbst. Da ich keinen Überblick habe, wie viele ausgebildete Streitschlichter/- innen Sie in Ihrer Einrichtung haben, habe ich fünf Exemplare beigelegt. Sollten diese nicht ausreichen, bitte ich Sie wiederum darum den Fragebogen zu kopieren, damit jeder Streitschlichter die Möglichkeit erhält an der Befragung teilzunehmen. Falls die Möglichkeit besteht, wäre es sicherlich hilfreich wenn die Streitschlichter/-innen Unterstützung beim Ausfüllen bekämen.

Nachdem die Fragebögen ausgefüllt sind, bitte ich Sie um Rücksendung der Fragebögen bis zum **30.06.2013** an folgende Adresse:

**Anica Latzer
Försterstr. 10
50823 Köln.**

Ein frankierter Rückumschlag liegt diesem Schreiben bei.

Nach Auswertung der Fragebögen erhalten Sie eine Rückmeldung bezüglich der gewonnenen Ergebnisse. Sollten Sie noch Fragen haben, stehe ich für Sie unter anica.latzer@gmail.com jederzeit zur Verfügung.

Ich würde mich sehr freuen, wenn Sie an der Befragung teilnehmen.

Mit freundlichen Grüßen

Anica Latzer

B.A. Soziale Arbeit

A-6 Fragebogen zum Streitschlichterprogramm



STAATLICH ANERKANNTE
EINRICHTUNG DER WEITERBILDUNG
U – DOM/Hauptbahnhof / Heumarkt
DB Köln-Hauptbahnhof

Köln, Mai 2013

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie Sie bereits dem Begleitschreiben des Friedensbildungswerks entnommen haben, dient dieser Fragebogen dazu, einen Überblick zu gewinnen wo überall in Deutschland Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung angedacht, ausprobiert wird, bzw. bereits eingeführt wurde.

Ich möchte mich kurz vorstellen:

Mein Name ist Anica Latzer und ich studiere berufsbegleitend im Masterstudiengang „Psycho-soziale Beratung und Mediation“ an der Hochschule Niederrhein.

In meiner mehrjährigen Erfahrung in der Arbeit mit Menschen mit geistiger Behinderung habe ich unterschiedliche Einschätzungen gehört von „Streitschlichtung, das können Menschen mit geistiger Behinderung nicht“. Bis hin zu „Menschen mit Behinderung sind genauso wie alle anderen Menschen bestens für die Streitschlichtung geeignet“.

Da ich das Streitschlichterkonzept des Friedensbildungswerks Köln kennenlernen durfte, welches nunmehr seit zehn Jahren durchgeführt wird, habe ich mich dazu entschieden meine Masterthesis diesem Thema- den Möglichkeiten von und Anforderungen an eine Konfliktvermittlung mit Menschen mit geistiger Behinderung im Rahmen eines Streitschlichterprogramms“- zu widmen.

Mit der Unterstützung des Friedensbildungswerks ist der folgende Fragebogen entstanden, um Ihre Einschätzung und ihre Erfahrung bezüglich der Streitschlichtung mit und von Menschen mit geistiger Behinderung zu erfahren.

Wenn Sie in Ihrer Einrichtung Streitschlichtung ausprobiert, jedoch wieder eingestellt haben, interessieren uns ebenfalls Ihre Erfahrungen. Was waren Hindernisse und Schwierigkeiten, die zur Einstellung des Streitschlichterprogramms führten? Was müsste an der Struktur Ihrer Einrichtung, der Streitschlichterausbildung etc. verändert werden oder Berücksichtigung finden, damit das Konzept auch für Ihre Berufspraxis genutzt werden könnte?

Alle erhobenen Daten werden streng vertraulich behandelt und lassen in der Auswertung keine Rückschlüsse auf die einzelnen befragten Einrichtungen zu. Die Ergebnisse dieser Befragung werden Ihnen nach der Auswertung postalisch zugesandt. Zudem sind Sie herzlich eingeladen an der Streitschlichtertagung 2014 teilzunehmen. Auf dieser werden die Ergebnisse dieser Befragung ebenfalls vorgestellt.

Bitte füllen Sie diesen Fragebogen aus und senden Sie ihn bis zum **30.06.2013** an folgende Adresse zurück:

Anica Latzer
Försterstr. 10
50823 Köln

Ich bin auf die Ergebnisse sehr gespannt und bedanke mich im Voraus für Ihre Mithilfe!

Fragebogen

1. Gibt es ein Streitschlichterkonzept in Ihrer Einrichtung? (nur Einfachnennung möglich)

Ja

Bei **Ja** weiter mit Frage 2.

Nein

Wenn **Nein** weiter mit Frage 1.1.

1.1 Welche Gründe sind dafür ausschlaggebend, dass es keine Streitschlichtung in Ihrer Einrichtung gibt? (Mehrfachnennungen sind möglich)

bisher fehlte die Zeit, sich mit den Möglichkeiten eines Streitschlichterkonzeptes auseinanderzusetzen.

fehlende personale Ressourcen

Streitschlichtung mit Menschen mit geistiger Behinderung ist eingeschränkt bzw. schlecht möglich.

fehlende räumliche und materielle Ressourcen (z.B. kein Schlichtungsraum)

fehlendes Interesse an der Streitschlichtung

fehlende Vorteile für die Einrichtung (Aufwand- Nutzen)

Sonstige, nämlich: _____

1.2 Welche Voraussetzungen müssten Ihrer Meinung nach in Ihrer Einrichtung geschaffen werden, damit Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung durchgeführt werden kann?

1.3 Was würden Sie sich zukünftig wünschen?

Vielen Dank, dass Sie sich zur Beantwortung der Fragen Zeit genommen haben. Wenn Frage 1 mit **Ja** beantwortet wurde, geht es auf der nächsten Seite mit Frage 2 weiter.

Allgemeine Daten zur Streitschlichtung

2. Seit wann gibt es ein Streitschlichtungskonzept in Ihrer Einrichtung?
(Nur Einfachnennung möglich)

- 0 - 1 Jahr
- 1 - 3 Jahre
- 3 - 6 Jahre
- 6 oder mehr Jahre

3. Wie viele ausgebildete Streitschlichter/innen gibt es in Ihrer Einrichtung?
(nur Einfachnennung möglich)

- keine
- 0 - 5 StreitschlichterInnen
- 5 - 10 StreitschlichterInnen
- 10 - 15 StreitschlichterInnen
- 15 oder mehr StreitschlichterInnen

4. Gibt es einen Austausch der Streitschlichter/innen? (Mehrfachnennungen möglich)

- Es finden regelmäßige Treffen mindestens einmal im Monat statt.
- Es finden wöchentliche Teamsitzungen statt.
- Es arbeitet jeder für sich allein.
- Es arbeiten immer zwei oder mehr Streitschlichter/innen im Team, wenn geschlichtet wird.
- sonstiges, nämlich _____

5. Wie viele Streitschlichtungen werden monatlich in Anspruch genommen?
(nur Einfachnennung möglich)

- 1 - 3
- 3 - 6
- 6 oder mehr

6. Wann wird geschlichtet? (Mehrfachnennungen möglich)

- Wir haben eine feste Streitschlichtungssprechstunde
- jederzeit, wenn jemand einen Streit hat und nach Streitschlichtung fragt
- nur in den Pausen
- während der Arbeitszeit/ während des Unterrichts
- sonstiges, nämlich _____

Streitschlichtungen

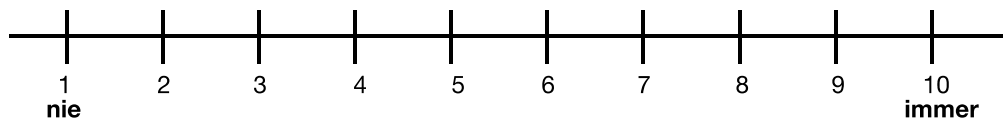
7. Von wem geht Ihrer Einschätzung nach am häufigsten die Initiative der Streitschlichtung aus?
(Nur Einfachnennung möglich)

- Eigeninitiative der Konfliktparteien
- auf Initiative der Assistent/innen/ Lehrer/innen/ Betreuer/innen
- Auf Initiative von Mitschülern, Arbeitskollegen etc.
- sonstige, nämlich _____

8. Was sind die häufigsten Themen der Konflikte? (Mehrfachnennungen möglich)

- Missverständnisse
- Beleidigungen/ Beschimpfungen
- Ausgrenzungen
- Beziehungskonflikte
- Sachbeschädigungen
- Diebstahl
- körperliche Angriffe
- sonstige, nämlich _____

9. Auf einer Skala von 1 (nie) bis 10 (immer), wie oft wird Ihrer Meinung nach, Assistenz bei der Streitschlichtung durch eine dritte Person benötigt? (Nur Einfachnennung möglich)



Person der Streitschlichter/in

10. In welcher Hinsicht sind Ihrer Meinung nach Menschen mit geistiger Behinderung eingeschränkt und benötigen Hilfe?

11. Welche Fähigkeiten/ individuelle Voraussetzungen muss ein Mensch mit geistiger Behinderung mitbringen, damit er sich als Streitschlichter/in ausbilden lassen kann?
(Mehrfachnennungen möglich)

- Empathiefähigkeit
- Selbstvertrauen
- Fähigkeit zum Perspektivenwechsel
- Reflexivität
- kognitive Ressourcen
- Emotionsregulation
- sonstiges, nämlich _____

12. Wer wird Streitschlichter/in? (Mehrfachnennungen möglich)

- Jeder, der Streitschlichter/in werden möchte.
- Jeder, der sich zu der Fortbildung als Streitschlichter/in anmeldet.
- Wir sprechen gezielt jemanden an, wenn wir glauben, dass er/ sie sich als Streitschlichter/ in eignet.
- sonstige, nämlich _____

Ausblick

13. Wie wird das Streitschlichterprogramm Ihrer Meinung nach angenommen?
(Nur Einfachnennung möglich)

- Gar nicht
- Eher wenig
- Teils/ teils
- Eher gut
- Sehr gut

13.1 Falls Sie „eher gut“ oder „sehr gut“ angekreuzt haben: Woran machen Sie fest, dass die Streitschlichtung gut angenommen wird? (Mehrfachnennungen möglich).

- Akzeptanz/ Anerkennung durch Konfliktparteien
- Wertschätzung der Arbeit durch Lehrer, Betreuer, Eltern etc.
- positive Rückmeldung zur Streitschlichtung
- Zulauf zum Streitschlichterteam
- sonstiges, nämlich _____

Wenn Sie „Gar nicht“, „eher wenig“ oder „Teils/teils“ angekreuzt haben, weiter mit Frage **14**, auf der nächsten Seite.

14. Was hat das Streitschlichterprogramm in Ihrer Einrichtung insgesamt bewirkt? Bitte bewerten Sie die unten stehende Sätze anhand der Skala von 1 (stimme gar nicht zu) -5 (stimme voll zu). Kreuzen Sie bitte die Antwort an.

	stimme gar nicht zu	stimme ein wenig zu	stimme teils/ teils zu	stimme eher zu	stimme voll zu
Es hat sich nichts verändert	1	2	3	4	5
Die Streitkultur hat sich verändert (es gibt insgesamt weniger Streit)	1	2	3	4	5
Es ist insgesamt friedlicher und entspannter geworden.	1	2	3	4	5
Die Menschen mit Behinderung haben ihre Konfliktkompetenz erweitert.	1	2	3	4	5
Lehrer, Betreuer, etc. werden durch die Streitschlichtung entlastet.	1	2	3	4	5
Die Menschen mit geistiger Behinde- rung sind insgesamt selbstwirksamer geworden.	1	2	3	4	5
Es gibt insgesamt mehr Streits und Eskalationen	1	2	3	4	5

15. Gibt es Probleme im Bereich der Streitschlichtung in Ihrer Einrichtung?
(Mehrfachnennungen möglich)

16. Welche Hilfen, Angebote etc. wären für Ihre weitere Arbeit hilfreich?
(Mehrfachnennungen möglich)

- Weiterbildungen
- Supervision
- Erfahrungsaustausch mit anderen Einrichtungen
- keine
- sonstiges, nämlich _____

17. Was würden Sie sich zukünftig wünschen?

Bitte machen Sie nun noch eine Angabe zu Ihrer Einrichtung:

- Werkstatt
- Förderschule
- Weiterbildungseinrichtung
- sonstiges, nämlich _____

Für Rückfragen (optional):

E-mail Adresse: _____

Ansprechpartner für die Streitschlichtung: _____

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

A-7 Fragebogen Streitschlichter



STAATLICH ANERKANNTE
EINRICHTUNG DER WEITERBILDUNG
U-DOM/Hauptbahnhof / Heumarkt
DB Köln-Hauptbahnhof

Köln, Mai 2013

Liebe Streitschlichter/innen,

Eure Meinung ist uns wichtig!!

Diese Befragung soll dazu dienen, herauszufinden wo überall in Deutschland Streitschlichtung in Werkstätten, Förderschulen oder anderen Einrichtungen der Behindertenhilfe angewendet wird und was Eure Erfahrungen zur Streitschlichtung sind. Zudem soll diese Befragung dazu dienen, herauszufinden was an dem jetzigen Streitschlichterkonzept, welches ihr kennt und durchführt gut ist und was möglicherweise verbessert werden kann oder aus Eurer Sicht verbessert werden sollte.

Zunächst möchte ich mich kurz bei Euch vorstellen: Mein Name ist Anica Latzer und ich studiere an der Hochschule Niederrhein. Zur Zeit schreibe ich an meiner Abschlussarbeit und habe mir das Thema „Streitschlichtung“ ausgesucht, da ich das Thema sehr spannend und Eure Arbeit als Streitschlichter toll finde.

Dieser Fragebogen wurde gemeinsam mit dem Friedensbildungswerk Köln, bei dem die meisten von Euch Ihre Ausbildung zum Streitschlichter gemacht haben, entwickelt. Dieser Fragebogen wurde nicht nur an Eure Einrichtung verschickt, sondern an alle dem Friedensbildungswerk bekannten Einrichtungen, die Streitschlichter haben. Auch Eure Betreuer, Lehrer, Assistenten etc. haben einen Fragebogen bekommen und wurden eingeladen an der Befragung teilzunehmen. Jeder von Euch sollte nach Möglichkeit einen eigenen Fragebogen ausfüllen, da Eure Erfahrungen in der Streitschlichtung sehr unterschiedlich sein können.

Bitte schreibt Eure Namen nicht auf die Fragebögen, damit niemand erkennen kann, wer den Fragebogen ausgefüllt hat. Am Ende des Fragebogens wird lediglich nach Eurem Geschlecht (Frau oder Mann), Alter und der Einrichtung, in der ihr als Streitschlichter tätig seid, gefragt. Alle Eure Antworten werden selbstverständlich streng vertraulich behandelt. Es gibt keine falschen oder richtigen Antworten, versucht einfach ehrlich und offen zu antworten. Nehmt Euch beim Ausfüllen Zeit und lasst Euch von Euren Assistenten, Betreuern, Lehrern helfen, wenn Ihr etwas nicht versteht oder Hilfe benötigt.

Natürlich werdet Ihr über die Ergebnisse der Befragung informiert. Zudem soll im nächsten Jahr wieder eine Streitschlichtertagung stattfinden, auf der die Ergebnisse ebenfalls vorgestellt werden.

Ich bin auf auf Eure Antworten sehr gespannt! Vielen Dank für Eure Hilfe!!

Fragebogen

1. Seit wann bist Du ausgebildete/r Streitschlichter/in? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen)

- noch in der Ausbildung
- 0 - 1 Jahr
- 1 - 3 Jahre
- 3 oder mehr Jahre

2. Wie viele Streitschlichtungen machst Du im Monat? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen)

- 1 - 3
- 3 - 6
- 6 oder mehr

3. Was muss ein/e Streitschlichter/in Deiner Meinung nach können?
(Hier kannst du mehrere Antworten ankreuzen)

- zuhören können.
- Selbstvertrauen haben.
- sich durchsetzen können
- sich in beide Personen hinein versetzen können
- Gefühle nennen und erkennen können
- lesen und schreiben können.
- neutral sein
- sonstiges, nämlich: _____

4. Worum geht es meistens in den Streits/ Konflikten?
(Hier kannst du mehrere Antworten ankreuzen)

- Missverständnisse
- Beleidigungen/ Beschimpfungen
- Ausgrenzungen (zum Beispiel: Einer darf beim Fußball nicht mitspielen oder nicht mit den Anderen am Tisch sitzen)
- Beziehungskonflikte (zum Beispiel: Eine Person ist sauer auf eine Andere, weil diese schlecht über sie geredet hat)
- Sachbeschädigungen (Eine Person hat etwas von jemand Anderem kaputt gemacht)
- Diebstahl
- körperliche Angriffe (Eine Person hat eine andere Person gekniffen, geschubst oder ähnliches)
- sonstige, nämlich: _____

- 4.1** Welche Art von Streits/Konflikten fallen dir leicht zu schlichten, welche sind schwierig?
(Bitte nur eine Antwort pro Art des Streits ankreuzen. Bitte 1 ankreuzen, wenn es dir leicht fällt diesen Streit zu schlichten und 5 ,wenn es dir schwer fällt diesen Streit zu schlichten.

Wenn du nicht genau weißt, ob es dir schwer fällt oder nicht, kannst du etwas dazwischen ankreuzen, also 2, 3 oder 4.)

Art von Streits/ Konflikten	leicht	Eher leicht	Teils/ teils	Eher schwer	schwer
Missverständnisse	1	2	3	4	5
Beleidigungen/ Beschimpfungen	1	2	3	4	5
Beziehungskonflikte	1	2	3	4	5
Sachbeschädigungen	1	2	3	4	5
Diebstahl	1	2	3	4	5
Körperliche Attacken	1	2	3	4	5
Sonstiges	1	2	3	4	5

- 5.** Wann oder wie kommt es zu einer Streitschlichtung? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen)

- Die Streitenden kommen von selbst und sprechen mich an.
 Ich gehe auf jemanden zu, wenn ich sehe, dass jemand streitet
 Die Streitenden werden von einem Lehrer/ Betreuer/ Assistenten geschickt
 Die Streitenden werden von Mitschülern, Arbeitskollegen geschickt.
 sonstige, nämlich: _____

- 6.** Erhältst du Hilfe,wenn du es nicht schaffst einen Streit zu schlichten?

- Ja Nein

- 6.1** Wenn **Ja**, wer hilft dir? (hier kannst du mehrere Antworten ankreuzen)

- Andere StreitschlichterInnen
 AssistentInnen
 LehrerInnen
 BetreuerInnen
 sonstige, nämlich: _____

6.2 Wenn **Nein**, welche Hilfe würdest du dir wünschen?

7. Wie findest Du im Allgemeinen, dass es Streitschlichtung gibt?
(Bitte nur eine Antwort ankreuzen)

- gut
- schlecht
- weiß nicht

8. Wirst Du als Streitschlichter/in in deiner Einrichtung anerkannt? (bei **Nein**, weiter mit Frage 9)

- Ja
- Nein

8.1 Falls **Ja**, woran erkennst Du das? (Hier kannst Du mehrere Antworten ankreuzen)

- Akzeptanz/ Anerkennung durch Andere
- Wertschätzung der Arbeit durch Lehrer, Betreuer, Eltern
- positive Rückmeldung zur Streitschlichtung
- Zulauf zum Streitschlichterteam
- sonstiges, nämlich: _____

9. Glaubst du, dass sich etwas in deiner Einrichtung durch die Streitschlichtung verändert hat?
(bei **Nein**, weiter mit Frage 10, auf der nächsten Seite)

- Ja
- Nein

Wenn **Ja**, was hat sich Deiner Meinung nach verändert?

10. Gibt es Probleme bei der Streitschlichtung in Deiner Einrichtung? Hier findest du einige Beispiele für mögliche Probleme. Trifft ein Problem auf Deine Einrichtung zu, kreuze es bitte an. Falls nicht, kannst du ganz unten: „es gibt keine Probleme bei uns“ ankreuzen. (Hier kannst Du mehrere Antworten ankreuzen)

- Ständige Störungen (keine Ruhe, Störung durch Andere, Lärm)
- kein Streitschlichtungsraum
- Das Streitschlichtungsmaterial ist unvollständig oder unverständlich
- zu wenig Streitschlichtungsfälle
- keine festen Zeiten der Streitschlichtung
- Zu wenig ausgebildete StreitschlichterInnen
- keine Motivation zur Streitschlichtung
- sonstiges, nämlich: _____
- es gibt keine Probleme bei uns

11. Wann schlichtest Du? (Hier kannst Du mehrere Antworten ankreuzen)

- Wir haben eine feste Streitschlichtungssprechstunde
- jederzeit, wenn jemand einen Streit hat und nach Streitschlichtung fragt
- nur in den Pausen
- während der Arbeitszeit/ während des Unterrichts
- sonstiges, nämlich: _____

12. Welche von den folgenden Aussagen trifft auf Eure Streitschlichtung zu: (Bitte nur eine Antwort ankreuzen)

- Wir treffen uns regelmäßig zu Streitschlichterteamsitzungen.
- Wir haben wöchentliche Streitschlichterteamsitzungen.
- Bei uns arbeitet jeder Streitschlichter für sich allein
- sonstiges, nämlich: _____

13. Was würdest Du dir wünschen?

Gibt es etwas, was Du verbessern würdest, wenn Du könntest?

Bitte mache nun noch einige Angaben zu Deiner Person

Geschlecht:

männlich

weiblich

Alter: _____Jahre

Welche Einrichtung besuchst Du?

Werkstatt

Förderschule

Weiterbildungseinrichtung

sonstiges, nämlich: _____

Warum bist Du Streitschlichter geworden?

Vielen Dank für Deine Unterstützung!!:-)

A-8 Auswertung der Fragebögen zum Streitschlichterprogramm

Kodierungsbogen

Auswertung: Fragebogen Streitschlichterprogramm

Frage 1: Gibt es ein Streitschlichterprogramm in Ihrer Einrichtung?

1= Ja

2= Nein

Frage 1.1 Welche Gründe sind dafür ausschlaggebend, dass es keine Streitschlichtung in Ihrer Einrichtung gibt?

1= bisher fehlte die Zeit, sich mit den Möglichkeiten eines Streitschlichterkonzepts auseinanderzusetzen.

2= fehlende personale Ressourcen

3= Streitschlichtung mit Menschen mit geistiger Behinderung ist eingeschränkt bzw. schlecht möglich.

4= fehlende räumliche und materielle Ressourcen (z.B. kein Schlichtungsraum)

5= fehlendes Interesse an der Streitschlichtung

6= fehlende Vorteile für die Einrichtung (Aufwand- Nutzen)

7= Sonstige, nämlich:

Frage 1.2 Welche Voraussetzungen müssten Ihrer Meinung nach in Ihrer Einrichtung geschaffen werden, damit Streitschlichtung von und mit Menschen mit geistiger Behinderung durchgeführt werden kann?

offene Frageform

Frage 1.3 Was würden Sie sich zukünftig wünschen?

offene Frageform

Allgemeine Daten zur Streitschlichtung

Frage 2: Seit wann gibt es ein Streitschlichterkonzept in Ihrer Einrichtung?

1= 0-1 Jahr

2= 1-3 Jahre

3= 3-6 Jahre

4= 6 oder mehr Jahre

Frage 3: Wie viele ausgebildete Streitschlichter/ innen gibt es in Ihrer Einrichtung?

1= keine

2= 0-5 StreitschlichterInnen

3= 5-10 StreitschlichterInnen

4= 10-15 StreitschlichterInnen

5= 15 oder mehr StreitschlichterInnen

Frage 4: Gibt es einen Austausch der Streitschlichter/ innen?

- 1= Es finden regelmäßige Treffen mindestens einmal im Monat statt.
- 2= Es finden wöchentliche Teamsitzungen statt.
- 3= Es arbeitet jeder für sich allein.
- 4= Es arbeiten immer zwei oder mehr Streitschlichter/ innen im Team, wenn geschlichtet wird.
- 5= Sonstiges, nämlich:

Frage 5: Wie viele Streitschlichtungen werden monatlich in Anspruch genommen?

- 1= 1-3
- 2= 3-6
- 3= 6 oder mehr

Frage 6: Wann wird geschlichtet?

- 1= Wir haben eine feste Streitschlichtungssprechstunde
- 2= jederzeit, wenn jemand einen Streit hat und nach Streitschlichtung fragt
- 3= nur in den Pausen
- 4= während der Arbeitszeit/ während des Unterrichts
- 5= sonstiges, nämlich:

Streitschlichtungen

Frage 7: Von wem geht Ihrer Einschätzung nach am häufigsten die Initiative der Streitschlichtung aus?

- 1= Eigeninitiative der Konfliktparteien
- 2= auf Initiative der Assistent/ innen/ Lehrer/innen/ Betreuer/innen
- 3= auf Initiative von Mitschülern, Arbeitskollegen etc.
- 4= Sonstige, nämlich:

Frage 8: Was sind die häufigsten Themen der Konflikte?

- 1= Missverständnisse
- 2= Beleidigungen/ Beschimpfungen
- 3= Ausgrenzungen
- 4= Beziehungskonflikte
- 5= Sachbeschädigungen
- 6= Diebstahl
- 7= körperliche Angriffe
- 8= sonstige, nämlich:

Frage 9: Auf einer Skala von 1 (nie) bis 10 (immer), wie oft wird Ihrer Meinung nach, Assistenz bei der Streitschlichtung durch eine dritte Person benötigt?

- 1= nie
- 2= fast nie
- 3= nicht näher definiert
- 4= nicht näher definiert
- 5= teils/ teils

- 6= nicht näher definiert
- 7= nicht näher definiert
- 8= nicht näher definiert
- 9= fast immer
- 10= immer

Person der Streitschlichter/in

Frage 10: In welcher Hinsicht sind Ihrer Meinung nach Menschen mit geistiger Behinderung eingeschränkt und benötigen Hilfe?

offene Frageform

Frage 11: Welche Fähigkeiten/ individuelle Voraussetzungen muss ein Mensch mit geistiger Behinderung mitbringen, damit er sich als Streitschlichter/in ausbilden lassen kann?

- 1= Empathiefähigkeit
- 2= Selbstvertrauen
- 3= Fähigkeit zum Perspektivenwechsel
- 4= Reflexivität
- 5= kognitive Ressourcen
- 6= Emotionsregulation
- 7= sonstiges, nämlich:

Frage 12: Wer wird Streitschlichter/in?

- 1= Jeder, der Streitschlichter/in werden möchte
- 2= Jeder, der sich zu der Fortbildung als Streitschlichter/in anmeldet
- 3= Wir sprechen gezielt jemanden an, wenn wir glauben, dass er/sie sich als Streitschlichter/in eignet.
- 4= sonstiges, nämlich

Ausblick

Frage 13: Wie wird das Streitschlichterprogramm Ihrer Meinung nach angenommen?

- 1= Gar nicht
- 2= Eher wenig
- 3= Teils/ teils
- 4= Eher gut
- 5= Sehr gut

Frage 13.1 Falls Sie "eher gut" oder "sehr gut" angekreuzt haben: Woran machen Sie fest, dass die Streitschlichtung gut angenommen wird?

- 1= Akzeptanz/ Anerkennung durch Konfliktparteien
- 2= Wertschätzung der Arbeit durch Lehrer, Betreuer, Eltern etc.
- 3= positive Rückmeldung zur Streitschlichtung
- 4= Zulauf zum Streitschlichterteam

5= Sonstiges, nämlich:

**Frage 14: Was hat das Streitschlichterprogramm insgesamt bewirkt?
Bitte bewerten Sie die unten stehenden Sätze anhand der Skala von 1
(stimme gar nicht zu) - 5 (stimme voll zu). Kreuzen Sie bitte die Antworten an.**

1= stimme gar nicht zu

2= stimme ein wenig zu

3= stimme teils/ teils zu

4= stimme eher zu

5= stimme voll zu

A= Es hat sich nichts verändert

B= Die Streitkultur hat sich verändert (es gibt insgesamt weniger Streits)

C= Es ist insgesamt friedlicher und entspannter geworden

D= Die Menschen mit Behinderung haben ihre Konfliktkompetenz erweitert.

E= Lehrer, Betreuer etc. werden durch die Streitschlichtung entlastet.

F= Die Menschen mit geistiger Behinderung sind insgesamt selbstwirksamer geworden

G= Es gibt insgesamt mehr Streits und Eskalationen

Frage 15: Gibt es Probleme im Bereich der Streitschlichtung in Ihrer Einrichtung?

offene Frageform

Frage 16: Welche Hilfen, Angebote etc. wären für Ihre weitere Arbeit hilfreich?

1= Weiterbildungen

2= Supervision

3= Erfahrungsaustausch mit anderen Einrichtungen

4= keine

5= sonstiges, nämlich:

Frage 17: Was würden Sie sich zukünftig wünschen?

offene Frageform

Bitte machen Sie nun noch eine Angabe zu Ihrer Einrichtung

1= Werkstatt

2= Förderschule

3= Weiterbildungseinrichtung

4= sonstiges, nämlich:

A-9 Auswertung der Fragebögen der Streitschlichter

Kodierungsbogen

Frage 1

Seit wann bist Du ausgebildete/r Streitschlichter/in?

- 1= noch in der Ausbildung
- 2= 0-1 Jahr
- 3= 1-3 Jahre
- 4= 3 oder mehr Jahre

Frage 2

Wie viele Streitschlichtungen machst Du im Monat?

- 1= 1-3
- 2= 3-6
- 3= 6 oder mehr
- 0= keine Antwort

Frage 3

Was muss ein/e Streitschlichter/in Deiner Meinung nach können?

- 1= zuhören können.
- 2= Selbstvertrauen haben
- 3= sich durchsetzen können
- 4= sich in beide Personen hinein versetzen können
- 5= Gefühle nennen und erkennen können
- 6= lesen und schreiben können
- 7= neutral sein
- 8= sonstiges, nämlich:

Frage 4

Worum geht es in den meisten Streits/ Konflikten?

- 1= Missverständnisse
- 2= Beleidigungen/ Beschimpfungen
- 3= Ausgrenzungen
- 4= Beziehungskonflikte
- 5= Sachbeschädigungen
- 6= Diebstahl
- 7= Körperliche Angriffe
- 8= sonstige, nämlich:

Frage 4.1

Welche Art von Streits/ Konflikten fallen dir leicht zu schlichten, welche sind schwierig?

- 1= Missverständnisse A= leicht
- 2= Beleidigungen/ Beschimpfungen B= Eher leicht

3= Beziehungskonflikte
4= Sachbeschädigungen
5=Diebstahl
6= Körperliche Angriffe
7= Sonstiges

C= Teils/ teils
D= Eher schwer
E= schwer

Frage 5

Wann oder wie kommt es zu einer Streitschlichtung?

1= Die Streitenden kommen von selbst und sprechen mich an.
2= Ich gehe auf jemanden zu, wenn ich sehe, dass jemand streitet.
3= Die Streitenden werden von einem Lehrer/ Betreuer/ Assistenten geschickt.
4= Die Streitenden werden von Mitschülern, Arbeitskollegen geschickt.
5= sonstige, nämlich:

Frage 6

Erhältst du Hilfe, wenn du es nicht schaffst einen Streit zu schlichten?

1= Ja
2= Nein

Frage 6.1

Wenn Ja, wer hilft dir?

1= Andere StreitschlichterInnen
2= AssistentInnen
3= LehrerInnen
4= BetreuerInnen
5= Sonstige, nämlich

Frage 6.2

Wenn Nein, welche Hilfe würdest du dir wünschen?

offene Frageform

Frage 7

Wie findest Du im Allgemeinen, dass es Streitschlichtung gibt?

1= gut
2= schlecht
3= weiß nicht

Frage 8

Wirst Du als Streitschlichter/in in deiner Einrichtung anerkannt?

1= Ja
2= Nein

Frage 8.1

Falls ja, woran erkennst Du das?

- 1= Akzeptanz/ Wertschätzung durch Andere
- 2= Wertschätzung der Arbeit durch Lehrer, Betreuer, Eltern
- 3= positive Rückmeldung zur Streitschlichtung
- 4= Zulauf zum Streitschlichterteam
- 5= sonstiges, nämlich:

Frage 9

Glaubst du, dass sich etwas in deiner Einrichtung durch die Streitschlichtung verändert hat?

- 1= Ja
- 2= Nein

Wenn Ja, was hat sich Deiner Meinung nach verändert?

- 3= offene Frageform

Frage 10

Gibt es Probleme bei der Streitschlichtung in Deiner Einrichtung?

- 1= ständige Störungen
- 2= kein Streitschlichtungsraum
- 3= Das Streitschlichtungsmaterial ist unvollständig oder unverständlich
- 4= zu wenig Schlichtungsfälle
- 5= keine festen Zeiten der Streitschlichtung
- 6= Zu wenig ausgebildete StreitschlichterInnen
- 7= keine Motivation zur Streitschlichtung
- 8= sonstiges, nämlich:
- 9= es gibt keine Probleme bei uns

Frage 11

Wann schlichtest Du?

- 1= Wir haben eine feste Streitschlichtungssprechstunde
- 2= Jederzeit, wenn jemand einen Streit hat und nach Streitschlichtung fragt
- 3= nur in den Pausen
- 4= während der Arbeitszeit/ während des Unterrichts
- 5= sonstiges, nämlich:

Frage 12

Welche von den folgenden Aussagen trifft auf Eure Streitschlichtung zu?

- 1= Wir treffen uns regelmäßig zu Streitschlichterteamsitzungen
- 2= Wir haben wöchentliche Streitschlichterteamsitzungen
- 3= Bei uns arbeitet jeder Streitschlichter für sich allein
- 4= sonstiges, nämlich:

Frage 13

Was würdest Du dir wünschen?

offene Frageform

Bitte mache nun noch einige Angaben zu Deiner Person

Geschlecht

1= männlich

2= weiblich

Alter

in Jahren

Welche Einrichtung besuchst Du?

1= Werkstatt

2= Förderschule

3= Weiterbildungseinrichtung

4= sonstiges, nämlich:

Warum bist du Streitschlichter geworden?

offene Frageform

Auswertung Fragenbogen Streitschlichterprogramm

	1	2
Person 1	1	0
Person 2	1	0
Person 3	1	0
Person 4	1	0
Person 5	1	0
Person 6	1	0
Person 7	1	0
Person 8	1	0
Person 9	1	0
Person 10	1	0
Person 11	1	0
Person 12	1	0
Person 13	1	0
Person 14	1	0
Person 15	1	0
Person 16	1	0
Person 17	1	0
Person 18	1	0
Person 19	1	0
Person 20	1	0
20	20	0

	1	2	3	4	5	6	7
Person 1	0	0	0	0	0	0	0
Person 2	0	0	0	0	0	0	0
Person 3	0	0	0	0	0	0	0
Person 4	0	0	0	0	0	0	0
Person 5	0	0	0	0	0	0	0
Person 6	0	0	0	0	0	0	0
Person 7	0	0	0	0	0	0	0
Person 8	0	0	0	0	0	0	0
Person 9	0	0	0	0	0	0	0
Person 10	0	0	0	0	0	0	0
Person 11	0	0	0	0	0	0	0
Person 12	0	0	0	0	0	0	0
Person 13	0	0	0	0	0	0	0
Person 14	0	0	0	0	0	0	0
Person 15	0	0	0	0	0	0	0
Person 16	0	0	0	0	0	0	0
Person 17	0	0	0	0	0	0	0
Person 18	0	0	0	0	0	0	0
Person 19	0	0	0	0	0	0	0
Person 20	0	0	0	0	0	0	0

	Antwort
Person 1	0

Person 2	0
Person 3	0
Person 4	0
Person 5	0
Person 6	0
Person 7	0
Person 8	0
Person 9	0
Person 10	0
Person 11	0
Person 12	0
Person 13	0
Person 14	0
Person 15	0
Person 16	0
Person 17	0
Person 18	0
Person 19	0
Person 20	0

	Antwort
Person 1	0
Person 2	0
Person 3	0
Person 4	0
Person 5	0
Person 6	0
Person 7	0
Person 8	0

Person 9	0
Person 10	0
Person 11	0
Person 12	0
Person 13	0
Person 14	0
Person 15	0
Person 16	0
Person 17	0
Person 18	0
Person 19	0
Person 20	0

	1	2	3	4
Person 1	0	1	0	0
Person 2	0	1	0	0
Person 3	0	1	0	0
Person 4	0	1	0	0
Person 5	0	1	0	0
Person 6	0	1	0	0
Person 7	0	1	0	0
Person 8	0	1	0	0
Person 9	0	0	1	0
Person 10	0	0	1	0
Person 11	0	0	1	0
Person 12	0	0	1	0
Person 13	0	0	0	1
Person 14	1	0	0	0
Person 15	0	0	0	1

Person 16	0	0	0	1	
Person 17	0	0	0	1	
Person 18	0	0	1	0	
Person 19	0	0	1	0	
Person 20	0	0	0	1	
	20	1	8	6	5
	100%	5%	40%	30%	25%

	1	2	3	4	5
Person 1	0	1	0	0	0
Person 2	0	0	1	0	0
Person 3	0	0	1	0	0
Person 4	0	1	0	0	0
Person 5	0	1	0	0	0
Person 6	0	1	0	0	0
Person 7	0	0	1	0	0
Person 8	0	0	1	0	0
Person 9	0	0	0	1	0
Person 10	0	0	1	0	0
Person 11	0	0	0	0	1
Person 12	0	1	0	0	0
Person 13	0	0	1	0	0
Person 14	0	0	0	0	1
Person 15	0	1	0	0	0
Person 16	0	1	0	0	0
Person 17	0	1	0	0	0
Person 18	0	0	1	0	0
Person 19	0	0	1	0	0
Person 20	0	0	1	0	0

20	0	8	9	1	2
100%	0%	40%	45%	5%	10%

	1	2	3	4	5
Person 1	0	0	0	0	1
Person 2	0	0	0	0	1
Person 3	1	0	0	0	0
Person 4	1	0	0	0	0
Person 5	0	0	0	0	1
Person 6	0	0	0	0	1
Person 7	1	0	0	0	0
Person 8	1	0	0	0	0
Person 9	1	0	0	0	0
Person 10	1	0	0	0	0
Person 11	0	0	0	0	1
Person 12	0	0	1	0	0
Person 13	0	0	1	0	0
Person 14	0	0	0	0	1
Person 15	1	0	0	0	0
Person 16	1	0	0	0	0
Person 17	1	0	0	0	0
Person 18	1	0	0	0	0
Person 19	1	0	0	0	0
Person 20	1	0	0	0	0

20	12	0	2	0	6
100%	60%	0%	10%	0%	30%

	1	2	3
Person 1	1	0	0
Person 2	1	0	0
Person 3	1	0	0
Person 4	1	0	0
Person 5	0	0	0
Person 6	1	0	0
Person 7	1	0	0
Person 8	1	0	0
Person 9	1	0	0
Person 10	1	0	0
Person 11	0	0	0
Person 12	0	1	0
Person 13	0	0	1
Person 14	1	0	0
Person 15	0	1	0
Person 16	0	1	0
Person 17	0	1	0
Person 18	1	0	0
Person 19	1	0	0
Person 20	1	0	0

13 4 1

	1	2	3	4	5
Person 1	0	1	0	0	0
Person 2	0	0	1	0	0
Person 3	0	1	0	1	0
Person 4	0	1	0	0	1
Person 5	0	1	0	0	0
Person 6	0	1	0	0	0

Person 7	0	1	0	1	0
Person 8	0	1	0	1	0
Person 9	0	1	0	0	0
Person 10	0	1	0	0	1
Person 11	0	1	0	0	0
Person 12	1	0	0	0	1
Person 13	1	0	0	0	0
Person 14	0	1	0	0	0
Person 15	0	1	0	1	0
Person 16	0	1	0	1	0
Person 17	0	1	0	1	0
Person 18	0	1	0	0	0
Person 19	0	1	0	0	0
Person 20	0	1	0	1	0
	2	17	1	7	3

	1	2	3	4
Person 1	1	0	0	0
Person 2	0	1	0	0
Person 3	0	1	0	0
Person 4	0	1	0	0
Person 5	1	0	0	0
Person 6	1	0	0	0
Person 7	1	0	0	0
Person 8	0	1	0	0
Person 9	1	0	0	0
Person 10	0	1	0	0
Person 11	0	1	0	0

Person 12	1	0	0	0
Person 13	0	1	0	0
Person 14	0	1	0	0
Person 15	1	0	0	0
Person 16	1	0	0	0
Person 17	1	0	0	0
Person 18	0	0	1	0
Person 19	1	0	0	0
Person 20	1	0	0	0
20	11	8	1	0
100%	55%	40%	5%	0%

	1	2	3	4	5	6	7	8
Person 1	1	1	1	0	0	0	0	0
Person 2	0	0	0	0	0	0	0	0
Person 3	1	1	0	0	0	0	0	0
Person 4	0	1	0	1	0	0	0	0
Person 5	1	1	0	1	0	0	0	0
Person 6	0	1	0	1	0	0	0	0
Person 7	1	1	0	1	0	0	0	0
Person 8	1	1	0	1	0	0	0	0
Person 9	1	1	0	1	0	0	1	0
Person 10	1	1	0	0	0	0	0	0
Person 11	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 12	0	1	1	0	0	0	1	0
Person 13	1	1	1	1	0	0	1	0
Person 14	0	1	0	1	0	0	0	0
Person 15	1	1	1	1	0	0	0	0

Person 16	1	1	1	1	0	0	0	0
Person 17	1	1	1	1	0	0	0	0
Person 18	1	1	0	0	0	0	1	0
Person 19	1	1	0	1	0	0	0	0
Person 20	1	1	1	1	0	0	0	0
	15	19	8	14	1	1	5	0

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Person 1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Person 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Person 3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Person 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Person 6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Person 7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Person 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Person 11	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Person 12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 13	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Person 14	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Person 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 20	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	1	2	1	0	2	3	9

	Antwort
Person 1	Teilweise wird Unterstützung benötigt, um sich nicht aus dem Konzept bringen zu lassen und bei Wahrung der Neutralität.
Person 2	0
Person 3	Bei der Zusammenfassung der Beschreibungen. Beim Schreiben des Friedensvertrags.
Person 4	Sich so auszudrücken, so zu formulieren, das verstanden werden, das Gehörte zusammenfassen
Person 5	Bei der Umsetzung der Methodik der Streitschlichter-inhalte (z.B. Streitschlichtermappe) wie auf der Fortbildung von R. Schüler gelernt.
Person 6	0
Person 7	Beim Verstehen von komplexen Sachverhalten und der verbalen Zusammenfassung. Bei der Differenzierung von Emotionen.
Person 8	Beim Dokumentieren, die Kernaussagen erkennen, sich neutral halten
Person 9	Hauptschwierigkeit bei uns war, dass sich die Schlichter selbst zu engagierte Lös. suchten, einmischten bevor noch ein begleiteter Termin ausgemacht war.
Person 10	Sie können oft nicht lesen und schreiben und können die Struktur nicht halten. Dabei brauchen sie Unterstützung.
Person 11	Einschränk. ist sehr unterschiedlich- entsprechend ist der Bedarf der Ass./ Hilfsmittel differenziert z.B. Streitschlichtermappe in einfacher Sprache/ Symbole.
Person 12	Häufig schematische Vorgehensweise
Person 13	Transfer
Person 14	Das Zusammenfassen und Wiederholen der Streit-inhalte fällt häufig schwer.
Person 15	Können oftmals nicht schreiben (Friedensvertrag ausfüllen). Es besteht (noch) die Gefahr, dass sie unterlaufen werden, nicht ernst genommen werden.
Person 16	können oft nicht schreiben, benötigen hier und da Lösungsvorschläge
Person 17	können sehr schwer das Gesagte verbal auf den Punkt bringen.
Person 18	bei Mehrdeutigkeit den Sinn verstehen
Person 19	Perspektivwechsler d.h. Versetzen in die Streitpartei, ausdrücken worum es geht.
Person 20	Zusammenfassung der Sachverhalte, wenn etwas Unvorhergesehenes passiert z.B. eine Person regt sich auf, will den Raum verlassen o.ä.

	1	2	3	4	5	6	7
Person 1	1	1	1	1	1	1	0

Person 2	0	0	0	0	0	0	0
Person 3	1	0	0	1	0	1	0
Person 4	0	1	0	0	1	0	0
Person 5	1	1	1	1	1	1	0
Person 6	1	1	1	1	1	0	0
Person 7	1	1	1	1	1	1	0
Person 8	1	0	0	0	0	0	0
Person 9	1	1	1	1	1	1	1
Person 10	1	0	1	0	0	1	1
Person 11	1	1	1	1	1	1	1
Person 12	1	1	1	0	0	1	0
Person 13	1	1	1	1	1	1	0
Person 14	0	1	1	0	1	0	0
Person 15	1	1	1	1	1	1	1
Person 16	1	1	1	1	1	1	0
Person 17	1	1	1	1	1	1	1
Person 18	0	1	1	1	1	0	0
Person 19	0	1	1	1	1	0	1
Person 20	1	1	1	1	1	1	0
	15	16	16	14	15	13	6

	1	2	3	4
Person 1	0	0	1	0
Person 2	1	0	1	0
Person 3	0	0	1	0
Person 4	0	0	1	0
Person 5	0	1	1	0
Person 6	0	0	1	0
Person 7	0	0	0	1
Person 8	0	1	1	0

Person 9	0	1	1	0
Person 10	0	0	1	0
Person 11	0	1	0	0
Person 12	0	0	1	0
Person 13	0	0	1	1
Person 14	0	1	1	0
Person 15	0	1	1	0
Person 16	0	1	1	0
Person 17	0	1	1	0
Person 18	0	1	1	0
Person 19	0	0	0	1
Person 20	0	0	1	1
	1	9	17	4

	1	2	3	4	5
Person 1	0	0	0	1	0
Person 2	0	1	0	0	0
Person 3	0	0	1	0	0
Person 4	0	0	1	0	0
Person 5	0	0	1	0	0
Person 6	0	1	0	0	0
Person 7	0	0	1	0	0
Person 8	0	0	1	0	0
Person 9	0	1	0	0	0
Person 10	1	0	0	0	0
Person 11	0	1	0	0	0
Person 12	0	0	0	1	0
Person 13	0	0	0	0	1

Person 14	0	1	0	0	0
Person 15	0	0	1	0	0
Person 16	0	0	1	0	0
Person 17	0	0	0	1	0
Person 18	0	0	1	0	0
Person 19	0	1	0	0	0
Person 20	0	0	0	1	0
20	1	6	8	4	1
100%	5%	30%	40%	20%	5%

	1	2	3	4	5
Person 1	1	1	1	0	0
Person 2	0	0	0	0	0
Person 3	0	0	0	0	0
Person 4	0	0	0	0	0
Person 5	0	0	0	0	0
Person 6	0	0	0	0	0
Person 7	0	0	0	0	0
Person 8	0	0	0	0	0
Person 9	0	0	0	0	0
Person 10	0	0	0	0	0
Person 11	0	0	0	0	0
Person 12	1	0	1	0	0
Person 13	1	1	1	1	0
Person 14	0	0	0	0	0
Person 15	0	0	0	0	0
Person 16	0	0	0	0	0
Person 17	1	0	1	1	0
Person 18	0	0	0	0	0

Person 19	0	0	0	0	0
Person 20	1	1	1	1	0
	5	3	5	3	0

	1	2	3	4	5
A	6	5	4	1	1
B	2	5	7	6	0
C	3	5	7	5	0
D	1	3	6	6	4
E	2	5	2	7	4
F	1	5	5	7	2
G	17	1	0	0	0

Person 1 Personen, bei denen Streit zum festen Bestandteil des täglichen Lebens gehört, werden kaum erreicht. Streitschlichtung hier i.d.R. nutzlos, führt teilweise zu Frustrationen bei Schlichtern.

Person 2 zu wenig Zeit dafür
keinen eigenen Raum für Streitschlichtung

Person 3 Teilweise sind die Konflikte zu groß. Es gibt Absprachen mit den Streitschlichtern welche Themen nicht in "unseren" Bereich fallen (z.B. sexuelle Übergriffe, körperliche Gewalt, Diebstähle (höherer Wert)). Auch kommt es vor, dass die Streitschlichter den "Streitenden" nicht "gewachsen" sind.

Person 4 keine Antwort

Person 5 Es muss immer wieder daran gearbeitet werden, dass sich die Streitschlichter zur Umsetzung der Aufgabe in der tatsächlichen methodischen Form trauen bzw. sich durch den/ die Assistent/in

Unterstützung holen. Es muss immer wieder auch als Thema für alle Mitarbeiter/ hauptamtliche Mitarbeiter reflektiert werden (bewusst gemacht werden). Strukturelle Schwierigkeiten zum Teil (z.B. Zeitfaktor, Termin finden)

- Person 6** Termine für den Austausch finden
- Person 7** wenig Motivation bei Mitarbeiterinnen, die Streitschlichtung auszuprobieren
Angestellte machen zu wenig auf die Möglichkeit aufmerksam
- Person 8** Angestellte versuchen meist selbst den Streit in ihrem Bereich zu schlichten. Vorbehalte der behinderten Mitarbeiter der Streitschlichtung gegenüber.
- Person 9** Es kamen immer weniger Streitende auf die Schlichter zu. Wir stellten dann die Reflexionsrunde ein. Vermutlich weisen auch die Mitarbeiter zu wenig auf die Schlichtung hin und regelb die Streits selbst.
- Person 10** Unsere Streitkultur ist in Ordnung. Es hat sich kein signifikanter Bedarf gezeigt.
- Person 11** Umsetzung der Streitschlichtung
- Person 12** keine Antwort
- Person 13** keine Antwort
- Person 14** Es ist uns noch nicht gelungen die Streitschlichtung bei uns voll zu etablieren. Die Beschäftigten haben diese Möglichkeit der Streitschlichtung nicht präsent. Sie wenden sich häufig an Betreuer, die dann Dinge regeln- so wie sie es immer gewohnt waren.
- Person 15** wenig Akzeptanz bei den Gruppenleitern
- Person 16** Personal sollte die Streitschlichtung mehr unterstützen.

Person 17 nein

Person 18 keine Antwort

Person 19 ja, die Streitschlichtung wird nicht akzeptiert.

Person 20 Manche Gruppenleiter neigen immer noch dazu, den Streit selbst zu schlichten, anstatt die Streitschlichtung zu empfehlen. Es wäre schön, wenn es mehr Assistenten gäbe (zeitliche Ressourcen beim Personal.

	1	2	3	4	5
Person 1	1	0	0	0	0
Person 2	1	1	1	0	1
Person 3	1	0	1	0	0
Person 4	0	0	1	0	0
Person 5	0	0	1	0	0
Person 6	1	0	1	0	0
Person 7	1	0	1	0	0
Person 8	1	0	1	0	0
Person 9	0	1	1	0	0
Person 10	1	1	0	0	0
Person 11	1	0	1	0	0
Person 12	0	0	0	1	0
Person 13	0	0	0	0	0
Person 14	0	1	1	0	0
Person 15	1	0	1	0	1
Person 16	1	0	1	0	0

Person 17	1	0	1	0	0
Person 18	1	0	1	0	0
Person 19	1	0	1	0	0
Person 20	1	0	1	0	0
	14	4	16	1	2

	Antwort
Person 1	Das es uns gelingt konsequenter Streitschlichter zu unterstützen und ihnen einen festen Rahmen (= Sicherheit) zu geben.
Person 2	Mehr Zeit und Raum für das Streitschlichterprogramm an der Schule.
Person 3	Mehr "kleinere" Streitschlicht. zum "üben" und lernen. "Nur" mit Rollenspielen zu arbeiten, macht mein. Mein. nach auf Dauer keinen Sinn.
Person 4	Mehr Zeit
Person 5	Als Assistenz mehr Zeit zu haben, um mal direkter die Streitschlichter zu begleiten, zu unterstützen und zu reflektieren.
Person 6	Keine Antwort
Person 7	Höhere Akzeptanz der Streitschlichtung bei Angestellten und MitarbeiterInnen
Person 8	Keine Antwort
Person 9	Mehr Einsicht bei den Mitarbeitern, dass sie durch das Streitschlichterkonzept entlastet (nicht entmachtet) werden.
Person 10	Die Kompetenzen des Betreuungspersonals stärken, damit sie eher deeskalierend als eskalierend wirken.
Person 11	Eigener barrierefreier Übungsraum/ Büro; Unterstützung bei der Umsetzung/ Durchführung von Streitschlichtung durch Leitung/ Mitarbeiter
Person 12	Keine Antwort
Person 13	Keine Antwort
Person 14	Die Streitschlichter noch besser zum Einsatz bringen, noch bekannter machen, mehr Leute erreichen.
Person 15	Unterstütz. der Gruppenleit. (das Streitparteien von den GL an SST verwiesen werden. Externe FoBiräume buchen, um FoBi durchzuführen, mehr Wertschätzung
Person 16	Mehr Unterstützung vom Personal
Person 17	Unterstützung durch Gelder (externe Fortbildung) Nutzung der z.B. DJH
Person 18	Keine Antwort
Person 19	Das wir uns jede Woche treffen können
Person 20	Das wir unsere Arbeit weiterführen können und sie von der Geschäftsführung etc. anerkannt wird.

	1	2	3	4
Person 1	1	0	0	0
Person 2	0	1	0	0
Person 3	1	0	0	0
Person 4	1	0	0	0
Person 5	1	0	0	0
Person 6	1	0	0	0
Person 7	1	0	0	0
Person 8	1	0	0	0
Person 9	1	0	0	0
Person 10	1	0	0	0
Person 11	1	0	0	0
Person 12	0	1	0	0
Person 13	0	1	0	0
Person 14	1	0	0	0
Person 15	1	0	0	0
Person 16	1	0	0	0
Person 17	1	0	0	0
Person 18	1	0	0	0
Person 19	1	0	0	0
Person 20	1	0	0	0
20	17	3	0	0
100%	85%	15%	0%	0%

Auswertung Fragebogen der Streitschlichter

Frage 1

	1	2	3	4
Person 1	0	0	1	0
Person 2	0	0	1	0
Person 3	0	1	0	0
Person 4	0	0	1	0
Person 5	0	0	1	0
Person 6	0	0	1	0
Person 7	0	0	1	0
Person 8	0	0	1	0
Person 9	0	0	1	0
Person 10	0	0	1	0
Person 11	0	0	1	0
Person 12	0	0	0	1
Person 13	0	0	1	0
Person 14	0	0	0	1
Person 15	0	0	0	1
Person 16	0	0	1	0
Person 17	0	0	1	0
Person 18	0	0	1	0
Person 19	0	0	1	0
Person 20	0	0	1	0
Person 21	0	0	1	0
Person 22	0	0	1	0
Person 23	0	0	0	1
Person 24	0	0	0	1
Person 25	0	0	0	1
Person 26	0	0	0	1

Person 27	0	0	0	1
Person 28	0	0	0	1
Person 29	0	1	0	0
Person 30	0	0	1	0
Person 31	0	1	0	0
Person 32	1	0	0	0
Person 33	1	0	0	0
Person 34	1	0	0	0
Person 35	1	0	0	0
Person 36	1	0	0	0
Person 37	0	0	1	0
Person 38	0	0	1	0
Person 39	0	0	0	1
Person 40	0	0	1	0
Person 41	0	1	0	0
Person 42	0	0	0	1
Person 43	0	0	0	1
Person 44	0	1	0	0
Person 45	0	0	0	1
Person 46	0	0	0	1
Person 47	0	0	0	1
Person 48	0	1	0	0
Person 49	0	0	1	0
Person 50	0	0	1	0
Person 51	0	0	0	1
Person 52	0	0	1	0
Person 53	0	0	0	1
	5	6	25	17

Frage 2

	1	2	3
Person 1	1	0	0
Person 2	0	1	0
Person 3	1	0	0
Person 4	1	0	0
Person 5	1	0	0
Person 6	1	0	0
Person 7	1	0	0
Person 8	1	0	0
Person 9	1	0	0
Person 10	1	0	0
Person 11	1	0	0
Person 12	0	0	1
Person 13	1	0	0
Person 14	0	0	1
Person 15	1	0	0
Person 16	1	0	0
Person 17	1	0	0
Person 18	1	0	0
Person 19	1	0	0
Person 20	1	0	0
Person 21	1	0	0
Person 22	1	0	0
Person 23	0	0	0
Person 24	0	0	0
Person 25	0	1	0
Person 26	1	0	0
Person 27	1	0	0
Person 28	0	0	0
Person 29	0	1	0
Person 30	1	0	0

Person 31	1	0	0	
Person 32	1	0	0	
Person 33	1	0	0	
Person 34	1	0	0	
Person 35	1	0	0	
Person 36	1	0	0	
Person 37	1	0	0	
Person 38	1	0	0	
Person 39	1	0	0	
Person 40	1	0	0	
Person 41	0	0	0	
Person 42	1	0	0	
Person 43	1	0	0	
Person 44	1	0	0	
Person 45	1	0	0	
Person 46	1	0	0	
Person 47	1	0	0	
Person 48	1	0	0	
Person 49	1	0	0	
Person 50	1	0	0	
Person 51	1	0	0	
Person 52	1	0	0	
Person 53	1	0	0	
	53	44	3	2

Frage 3

	1	2	3	4	5	6	7	8
Person 1	1	1	1	1	1	0	0	0
Person 2	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 3	1	1	0	1	0	1	0	0

Person 4	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 5	1	1	0	1	0	1	1	0
Person 6	1	1	1	0	0	1	1	0
Person 7	1	1	1	0	1	1	1	0
Person 8	0	0	1	0	0	0	0	0
Person 9	1	0	1	1	0	0	1	0
Person 10	1	1	1	1	1	1	0	0
Person 11	1	0	0	1	0	1	0	0
Person 12	1	1	1	1	1	1	1	1
Person 13	1	1	1	1	1	1	1	1
Person 14	1	1	1	0	0	0	1	0
Person 15	0	1	1	1	0	1	0	0
Person 16	1	1	1	1	1	0	1	1
Person 17	1	1	1	1	1	0	1	1
Person 18	1	1	1	1	1	0	1	1
Person 19	1	1	1	1	1	0	1	1
Person 20	1	1	1	1	1	0	1	1
Person 21	1	1	1	1	1	0	1	1
Person 22	1	1	1	1	1	0	1	1
Person 23	1	1	0	1	0	0	1	0
Person 24	0	0	1	0	0	1	1	0
Person 25	1	0	1	0	0	1	1	0
Person 26	1	0	0	0	0	0	1	0
Person 27	1	0	1	1	1	0	1	1
Person 28	1	1	1	1	1	0	1	0
Person 29	1	1	1	1	1	1	1	1
Person 30	1	1	1	1	1	0	1	1
Person 31	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 32	1	0	0	0	0	0	1	0
Person 33	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 34	1	1	1	1	1	1	1	0

Person 35	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Person 36	1	1	1	0	0	1	0	0	0
Person 37	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 38	1	0	1	1	0	1	1	1	0
Person 39	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 40	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 41	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Person 42	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Person 43	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Person 44	1	1	1	0	0	1	1	1	1
Person 45	1	1	1	0	0	1	1	1	0
Person 46	1	1	1	0	1	1	1	1	0
Person 47	1	1	1	0	0	0	1	1	0
Person 48	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 49	1	0	1	1	0	0	1	1	1
Person 50	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 51	1	1	1	1	1	1	0	1	0
Person 52	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 53	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	53	49	41	45	38	32	31	44	16

Frage 4

	1	2	3	4	5	6	7	8
Person 1	1	1	1	0	0	0	1	0
Person 2	1	1	0	1	1	1	1	0
Person 3	1	1	0	1	0	0	0	0
Person 4	1	1	0	0	0	0	1	0
Person 5	1	1	0	1	1	1	0	0
Person 6	1	1	0	1	0	0	0	0

Person 7	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Person 8	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Person 9	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Person 10	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Person 11	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Person 12	1	0	0	0	1	0	0	0	1
Person 13	1	0	0	1	0	0	0	0	1
Person 14	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 15	1	1	0	1	0	0	0	0	0
Person 16	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Person 17	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Person 18	1	1	0	1	0	0	0	0	0
Person 19	1	1	1	0	0	0	0	1	0
Person 20	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Person 21	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Person 22	1	1	0	1	0	0	0	0	0
Person 23	1	1	0	1	1	1	1	1	0
Person 24	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Person 25	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Person 26	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Person 27	1	1	0	1	0	0	0	1	0
Person 28	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Person 29	1	1	1	1	0	0	0	1	0
Person 30	1	1	1	1	1	0	0	1	0
Person 31	0	1	1	1	0	0	0	1	0
Person 32	1		0	1	0	0	0	0	0
Person 33	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Person 34	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Person 35	1		0	1	0	0	0	0	0
Person 36	1	1	0	1	1	0	0	1	0
Person 37	1	1	1	1	1	1	1	1	0

Person 38	1	1	1	1	0	0	1	0	
Person 39	1	1	1	1	0	0	0	0	
Person 40	1	1	1	1	1	1	1	0	
Person 41	0	1	1	0	0	0	0	0	
Person 42	1	1	1	1	0	0	0	1	
Person 43	0	0	1	0	0	0	0	0	
Person 44	1	1	1	1	0	0	1	0	
Person 45	1	1	0	0	0	0	0	0	
Person 46	1	1	1	1	1	0	1	0	
Person 47	1	1	0	0	0	0	0	0	
Person 48	1	1	1	1	0	0	1	0	
Person 49	1	1	1	1	0	0	0	0	
Person 50	1	1	1	1	0	0	0	0	
Person 51	1	0	0	1	0	0	0	0	
Person 52	1	1	0	1	0	0	0	0	
Person 53	1	1	0	1	0	0	0	0	
	53	45	44	22	35	10	6	19	4
	100%	85%	83%	41%	66%	19%	11%	36%	7,50%

Frage 4.1

	A	B	C	D	E
1	16	16	16	13	14
2	19	16	17	6	3
3	4	4	9	9	3
4	2	4	5	4	3
5	1	0	2	4	8
6	2	1	7	4	11
8	7	1	2	0	1

Frage 5

	1	2	3	4	5
Person 1	1	0	0	0	0
Person 2	0	1	0	0	0
Person 3	0	0	0	0	0
Person 4	1	0	0	0	0
Person 5	0	0	0	1	0
Person 6	1	0	0	0	0
Person 7	1	0	0	0	0
Person 8	1	0	0	0	0
Person 9	1	0	0	0	0
Person 10	0	1	0	0	0
Person 11	1	0	0	0	0
Person 12	1	0	0	0	0
Person 13	1	0	0	0	0
Person 14	0	1	0	0	0
Person 15	0	0	0	1	0
Person 16	1	0	0	0	0
Person 17	1	0	0	0	0
Person 18	1	0	0	0	0
Person 19	1	0	0	0	0
Person 20	1	0	0	0	0
Person 21	1	0	0	0	0
Person 22	0	1	0	0	0
Person 23	0	1	0	0	0
Person 24	0	0	0	0	0
Person 25	0	0	0	1	0
Person 26	0	1	0	0	0

Person 27	1	0	0	0	0	
Person 28	0	0	0	0	0	
Person 29	0	0	1	0	0	
Person 30	0	0	1	0	0	
Person 31	1	0	0	0	0	
Person 32	0	0	1	0	0	
Person 33	0	0	1	0	0	
Person 34	1	0	0	0	0	
Person 35	1	0	0	0	0	
Person 36	0	1	0	0	0	
Person 37	1	0	0	0	0	
Person 38	1	0	0	0	0	
Person 39	1	0	0	0	0	
Person 40	1	0	0	0	0	
Person 41	1	0	0	0	0	
Person 42	0	0	0	0	1	
Person 43	1	0	0	0	0	
Person 44	1	0	0	0	0	
Person 45	0	0	1	0	0	
Person 46	1	0	0	0	0	
Person 47	1	0	0	0	0	
Person 48	1	0	0	0	0	
Person 49	1	0	0	0	0	
Person 50	1	0	0	0	0	
Person 51	1	0	0	0	0	
Person 52	1	0	0	0	0	
Person 53	1	0	0	0	0	
	53	34	7	5	3	1

Frage 6

	1	2
Person 1	1	0
Person 2	1	0
Person 3	1	0
Person 4	1	0
Person 5	1	0
Person 6	1	0
Person 7	1	0
Person 8	1	0
Person 9	1	0
Person 10	1	0
Person 11	1	0
Person 12	1	0
Person 13	0	1
Person 14	1	0
Person 15	1	0
Person 16	1	0
Person 17	1	0
Person 18	1	0
Person 19	1	0
Person 20	1	0
Person 21	1	0
Person 22	1	0
Person 23	1	0
Person 24	0	0
Person 25	1	0
Person 26	1	0
Person 27	0	1
Person 28	1	0
Person 29	1	0

Person 30	1	0
Person 31	1	0
Person 32	1	0
Person 33	1	0
Person 34	1	0
Person 35	1	0
Person 36	1	0
Person 37	1	0
Person 38	1	0
Person 39	1	0
Person 40	1	0
Person 41	1	0
Person 42	1	0
Person 43	1	0
Person 44	1	0
Person 45	1	0
Person 46	1	0
Person 47	1	0
Person 48	1	0
Person 49	1	0
Person 50	1	0
Person 51	1	0
Person 52	1	0
Person 53	1	0

53 50 2 1
100% 94% 4% 2%

Frage 6.1

	1	2	3	4	5
Person 1	1	0	0	1	0

Person 2	0	1	0	0	0
Person 3	0	0	0	1	0
Person 4	1	1	0	0	0
Person 5	0	1	0	0	0
Person 6	0	1	0	0	0
Person 7	0	1	0	0	0
Person 8	0	1	0	0	0
Person 9	0	1	0	0	0
Person 10	0	0	0	1	0
Person 11	0	1	0	0	0
Person 12	1	0	0	0	1
Person 13	0	0	0	0	0
Person 14	0	1	0	0	0
Person 15	0	0	0	1	0
Person 16	0	1	0	1	0
Person 17	0	1	0	0	0
Person 18	0	1	0	0	0
Person 19	0	1	0	0	0
Person 20	0	1	0	0	0
Person 21	0	1	0	0	0
Person 22	0	1	0	0	0
Person 23	0	1	0	0	0
Person 24	0	0	0	0	0
Person 25	1	0	0	0	0
Person 26	0	1	0	0	0
Person 27	0	0	0	0	0
Person 28	1	1	0	0	0
Person 29	0	1	1	0	0
Person 30	0	1	1	0	0
Person 31	0	1	1	0	0
Person 32	0	1	0	0	0

Person 33	1	1	0	1	0	
Person 34	0	1	0	0	0	
Person 35	0	1	0	0	0	
Person 36	0	1	0	0	0	
Person 37	0	1	0	0	0	
Person 38	1	1	0	0	0	
Person 39	0	1	0	0	0	
Person 40	0	1	0	0	0	
Person 41	0	1	0	0	0	
Person 42	1	1	0	0	0	
Person 43	0	1	0	0	0	
Person 44	0	1	0	0	0	
Person 45	0	1	0	0	0	
Person 46	1	1	0	0	0	
Person 47	0	1	0	0	0	
Person 48	0	1	0	0	0	
Person 49	0	1	0	0	0	
Person 50	0	1	0	0	0	
Person 51	0	1	0	0	0	
Person 52	0	1	0	0	0	
Person 53	0	1	0	0	0	
	53	9	44	3	6	1
	100%	17%	83%	6%	11%	2%

Frage 6.2

Person 13	Wenn es schwer wird, evt. einen "Assistenten"
Person 27	keine Antwort

Frage 7

	1	2	3
Person 1	1	0	0
Person 2	1	0	0
Person 3	0	0	0
Person 4	1	0	0
Person 5	1	0	0
Person 6	1	0	0
Person 7	1	0	0
Person 8	1	0	0
Person 9	1	0	0
Person 10	1	0	0
Person 11	1	0	0
Person 12	1	0	0
Person 13	1	0	0
Person 14	1	0	0
Person 15	1	0	0
Person 16	1	0	0
Person 17	1	0	0
Person 18	1	0	0
Person 19	1	0	0
Person 20	1	0	0
Person 21	1	0	0
Person 22	1	0	0
Person 23	1	0	0
Person 24	1	0	0
Person 25	1	0	0
Person 26	1	0	0

Person 27	1	0	0
Person 28	1	0	0
Person 29	1	0	0
Person 30	1	0	0
Person 31	1	0	0
Person 32	1	0	0
Person 33	1	0	0
Person 34	1	0	0
Person 35	1	0	0
Person 36	1	0	0
Person 37	1	0	0
Person 38	1	0	0
Person 39	1	0	0
Person 40	1	0	0
Person 41	1	0	0
Person 42	1	0	0
Person 43	1	0	0
Person 44	1	0	0
Person 45	1	0	0
Person 46	1	0	0
Person 47	1	0	0
Person 48	1	0	0
Person 49	1	0	0
Person 50	1	0	0
Person 51	1	0	0
Person 52	1	0	0
Person 53	1	0	0
	53	52	0
			0

Frage 8

	1	2
Person 1	1	0
Person 2	1	0
Person 3	0	1
Person 4	1	0
Person 5	1	0
Person 6	1	0
Person 7	1	0
Person 8	0	1
Person 9	0	1
Person 10	1	0
Person 11	1	0
Person 12	1	0
Person 13	1	0
Person 14	1	0
Person 15	1	0
Person 16	0	0
Person 17	0	1
Person 18	0	1
Person 19	0	1
Person 20	0	1
Person 21	1	0
Person 22	0	1
Person 23	1	0
Person 24	0	0
Person 25	1	0
Person 26	1	0
Person 27	0	1
Person 28	0	1
Person 29	1	0
Person 30	1	0

Person 31	1	0	
Person 32	0	1	
Person 33	0	1	
Person 34	1	0	
Person 35	0	1	
Person 36	0	1	
Person 37	1	0	
Person 38	1	0	
Person 39	1	0	
Person 40	1	0	
Person 41	0	1	
Person 42	1	0	
Person 43	1	0	
Person 44	1	0	
Person 45	1	0	
Person 46	0	1	
Person 47	1	0	
Person 48	1	0	
Person 49	1	0	
Person 50	1	0	
Person 51	1	0	
Person 52	1	0	
Person 53	1	0	
	53	35	16

Frage 8.1

	1	2	3	4	5
Person 1	1	1	0	0	0
Person 2	1	0	1	1	0

Person 3	0	0	0	0	0
Person 4	1	1	0	0	0
Person 5	0	1	0	1	0
Person 6	1	0	1	0	0
Person 7	1	0	1	0	0
Person 8	0	0	0	0	0
Person 9	0	0	0	0	0
Person 10	0	0	0	0	1
Person 11	1	0	0	0	0
Person 12	0	0	0	1	0
Person 13	0	0	1	0	1
Person 14	0	0	1	0	0
Person 15	0	1	0	0	0
Person 16	0	0	0	0	0
Person 17	0	0	0	0	0
Person 18	0	0	0	0	0
Person 19	0	0	0	0	0
Person 20	0	0	0	0	0
Person 21	0	0	0	0	0
Person 22	0	0	0	0	0
Person 23	1	1	0	0	0
Person 24	0	0	0	0	0
Person 25	1	0	1	1	0
Person 26	0	1	0	0	0
Person 27	0	0	0	0	0
Person 28	0	0	0	0	0
Person 29	0	1	1	0	0
Person 30	1	1	1	0	0
Person 31	1	0	1	0	0
Person 32	0	0	0	0	0
Person 33	0	0	0	0	0

Person 34	0	0	1	0	0	
Person 35	0	0	0	0	0	
Person 36	0	0	0	0	0	
Person 37	0	1	1	0	0	
Person 38	1	1	0	0	0	
Person 39	1	1	1	1	0	
Person 40	1	0	1	1	0	
Person 41	0	0	0	0	0	
Person 42	1	1	1	1	0	
Person 43	1	0	1	1	0	
Person 44	1	0	0	0	0	
Person 45	1	0	0	0	0	
Person 46	0	0	0	0	0	
Person 47	0	0	1	0	0	
Person 48	1	1	1	1	0	
Person 49	1	0	1	0	0	
Person 50	0	1	0	1	0	
Person 51	0	1	0	1	0	
Person 52	1	1	0	0	0	
Person 53	1	1	0	0	0	
	53	21	17	18	11	2

Frage 9

	1	2		3
Person 1	1	0		0
Person 2	0	0		0
Person 3	0	1	Ich glaube die meisten Leute haben es damals nicht mitbekommen dass es Streitschlichtung gibt.	
Person 4	1	0	Meiner Meinung nach gibt es jetzt weniger Streits.	
Person 5	0	1		0

Person 6	0	1		0
Person 7	1	0	Das die Anderen in der Werkstatt anders miteinander umgehen.	
Person 8	0	1		0
Person 9	0	1		0
Person 10	0	1		0
Person 11	1	0	Es ist teilweise etwas ruhiger geworden. Es gibt nicht mehr so viel Streit	
Person 12	1	0	Mobbing wird seitdem verhindert.	
Person 13	1	0	Die Streitenden kommen "runter", werden ruhiger	
Person 14	0	0		0
Person 15	0	1		0
Person 16	0	1		0
Person 17	0	1		0
Person 18	0	1		0
Person 19	0	1		0
Person 20	0	1		0
Person 21	0	1		0
Person 22	0	1		0
Person 23	1	0	Die Leute gehen anders um mit den Leuten.	
Person 24	0	0		0
Person 25	0	1		0
Person 26	1	0	Du wirst selbstbewusster. Ich kann mich durchsetzen.	
Person 27	1	0	Ich bin selber ruhiger, streite nicht mehr so viel.	
Person 28	0	0		0
Person 29	1	0	Das Klima hat sich positiv verändert durch die SST. Mehr Transparenz und Klarheit in Konfliktsituationen.	
Person 30	1	0	Alle passen mehr auf. Es ist etwas friedlicher + ruhiger geworden.	
Person 31	1	0	Weniger Streit	
Person 32	0	0		0
Person 33	0	1		0
Person 34	1	0		0
Person 35	0	1		0
Person 36	0	1		0

Person 37	1	0	dass die Beschäftigten eher zuhören; in der Werkstatt ist es ruhiger geworden, Streitigkeiten haben nachgelassen
Person 38	0	1	0
Person 39	1	0	es wird weniger gestritten, da die Streitschlichtung bekannt ist
Person 40	0	1	0
Person 41	1	0	es gibt nicht mehr soviel Streit wie früher
Person 42	0	1	Es ist allgemein etwas ruhiger geworden in den Gruppen.
Person 43	0	1	Die Akzeptanz untereinander der Beschäftigten ist besser geworden.
Person 44	0	1	0
Person 45	1	0	man wird darauf angesprochen und das wird auch angenommen.
Person 46	0	1	0
Person 47	0	1	0
Person 48	1	0	Es ist ruhiger geworden.
Person 49	0	1	0
Person 50	1	0	Es hat sich nicht viel verändert.
Person 51	1	0	Es gibt kaum Streit.
Person 52	1	0	Anderer Umgang mit Streit (Streit wird gelöst)
Person 53	1	0	Ja, man geht öfter zum Streitschlichter.
	53	22	26

Frage 10

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Person 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Person 2	0	1	1	0	1	1	0	0	0
Person 3	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Person 4	0	1	0	1	1	0	0	0	0
Person 5	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Person 6	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Person 7	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Person 8	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Person 9	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Person 10	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 11	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 12	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Person 13	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Person 14	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 15	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Person 16	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Person 17	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Person 18	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Person 19	0	1	0	1	1	0	0	0	0
Person 20	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Person 21	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Person 22	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Person 23	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Person 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Person 25	0	0	0	1	1	1	0	0	1
Person 26	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Person 27	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 28	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Person 29	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Person 31	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 32	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Person 33	0	1	0	1	1	0	0	0	0
Person 34	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Person 35	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Person 36	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Person 37	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Person 38	0	1	0	0	1	1	1	0	0
Person 39	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Person 40	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Person 41	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Person 42	1	0	0	1	0	0	0	1	0	
Person 43	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
Person 44	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Person 45	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Person 46	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Person 47	1	0	0	1	0	0	0	0	0	
Person 48	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Person 49	0	1	0	0	1	1	0	1	0	
Person 50	0	0	0	1	0	0	0	1	0	
Person 51	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Person 52	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Person 53	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
	53	4	15	1	23	15	9	2	13	11
	100%	7,50%	28%	2,00%	43%	28%	17%	4%	25%	21%

Frage 11

	1	2	3	4	5
Person 1	0	1	0	0	0
Person 2	0	0	0	0	0
Person 3	0	0	0	0	0
Person 4	0	1	0	1	0
Person 5	0	1	0	1	0
Person 6	0	1	0	1	0
Person 7	0	1	0	1	0
Person 8	0	1	0	1	0
Person 9	0	1	0	1	0
Person 10	0	0	0	1	0

Person 11	0	1	0	0	0
Person 12	0	1	0	0	0
Person 13	0	1	1	0	0
Person 14	1	0	0	0	1
Person 15	0	1	0	0	0
Person 16	0	0	0	1	0
Person 17	0	1	0	1	0
Person 18	0	1	0	1	0
Person 19	0	1	0	1	0
Person 20	0	1	0	1	0
Person 21	1	1	0	1	0
Person 22	0	1	0	1	0
Person 23	0	0	0	1	0
Person 24	0	0	0	0	0
Person 25	0	1	0	0	0
Person 26	0	0	0	1	0
Person 27	0	1	0	0	0
Person 28	0	1	0	0	0
Person 29	1	0	0	0	0
Person 30	1	0	0	0	1
Person 31	1	0	0	0	0
Person 32	0	1	0	0	0
Person 33	0	1	0	0	0
Person 34	0	1	0	1	0
Person 35	0	1	0	0	0
Person 36	0	1	0	0	0
Person 37	0	1	0	1	1
Person 38	0	1	0	1	0
Person 39	0	1	0	1	0
Person 40	0	1	0	1	0
Person 41	0	1	0	1	0

Person 42	1	0	0	0	0	
Person 43	0	0	1	1	0	
Person 44	0	1	0	1	0	
Person 45	0	1	0	0	0	
Person 46	0	1	0	0	0	
Person 47	0	1	0	0	0	
Person 48	0	1	0	1	0	
Person 49	0	1	0	1	1	
Person 50	0	1	0	1	0	
Person 51	0	1	0	1	0	
Person 52	0	1	0	1	0	
Person 53	0	1	0	1	0	
	53	7	40	2	30	4

Frage 12

	1	2	3	4
Person 1	0	0	0	1
Person 2	0	0	1	0
Person 3	0	0	0	0
Person 4	0	0	1	0
Person 5	0	0	1	0
Person 6	1	0	0	0
Person 7	1	0	0	0
Person 8	1	0	0	0
Person 9	1	0	0	0
Person 10	1	0	0	0
Person 11	1	0	0	0
Person 12	1	0	0	0
Person 13	1	0	0	0
Person 14	1	0	0	0

Person 15	1	0	0	0
Person 16	0	0	0	1
Person 17	1	0	0	0
Person 18	1	0	0	0
Person 19	1	0	0	0
Person 20	1	0	0	0
Person 21	1	0	0	0
Person 22	1	0	0	0
Person 23	0	0	1	0
Person 24	0	0	0	0
Person 25	0	0	1	0
Person 26	0	0	1	0
Person 27	0	0	1	0
Person 28	0	0	0	1
Person 29	0	0	1	0
Person 30	0	0	1	0
Person 31	0	0	1	0
Person 32	1	0	0	0
Person 33	1	0	0	0
Person 34	1	0	0	0
Person 35	1	0	0	0
Person 36	1	0	0	0
Person 37	0	0	0	1
Person 38	0	0	0	1
Person 39	1	0	0	0
Person 40	1	0	0	0
Person 41	1	0	0	0
Person 42	1	1	0	0
Person 43	0	1	0	0
Person 44	1	0	0	0
Person 45	1	0	0	0

Person 46	1	0	0	0
Person 47	1	0	0	0
Person 48	1	0	0	0
Person 49	1	0	0	0
Person 50	1	0	0	0
Person 51	1	0	0	0
Person 52	1	0	0	0
Person 53	1	0	0	0

53	35	2	10	5	1
100%	66%	4%	19%	9%	2%

Frage 13

Person 1		0
Person 2	1. Monat eine Streitschlichtersitzung machen	
Person 3	Ich würde mir mehr Werbung wünschen und von manchen Gruppenleitern mehr Unterstützung, dass sie Leute aus ihrer Gruppe zu uns schicken.	
Person 4	Ich möchte einen Streitschlichterraum, regelmäßige Teamsitzungen und eine feste Streitschlichtersprechstunde	
Person 5	Das ich häufiger um Schlichtung gebeten werde, bevor ein Streit eskaliert.	
Person 6	Regelmäßige Treffen	
Person 7	Ich fände wöchentliche Teamsitzungen gut.	
Person 8	Das es mehr Austausch gibt, dass heißt das es regelmäßige Treffen gibt.	
Person 9	Das es von den anderen Beschäftigten anerkannt wird.	
Person 10	Das wir garnicht mehr gebraucht werden, weil die Anderen sich nicht mehr streiten.	
Person 11	Nein.	
Person 12	Mehr Angstgewalt, ich würde lieber schneller eingreifen. Ein Raum, der uns immer zur Verfügung steht.	
Person 13	Ist gut so wie es ist, momentan nichts verändern.	
Person 14		0
Person 15	Das meine Kollegen die Streitschlichtung besser verstehen würden.	
Person 16	Mehr Vertrauen und Anerkennung für mich (uns).	
Person 17	Die Gruppenleitungen sollen mehr Mitarbeiter zur Streitschlichtung schicken.	
Person 18	Mehr Motivation von den Kollegen und Kolleginnen Streitschlichtung in Anspruch zu nehmen. Einen eigenen Streitschlichtungsraum haben.	

Person 19		0
Person 20	Mehr Motivation	
Person 21	Mehr Motivation.	
Person 22	ein eigener Streitschlichterraum	
Person 23	Das mehr Teams statfinden, zum Austausch.	
Person 24		0
Person 25	Das es mehr Besprechungen gibt.	
Person 26		0
Person 27	regelmäßige Sprechstunden	
Person 28	Bei der Umsetzung der Streitschlichtung mehr Unterstützung von Leitung/ MA.	
Person 29		0
Person 30	Alles ist gut!	
Person 31	Das es so bleibt.	
Person 32	Mehr Werbung für die Streitschlichter machen	
Person 33	Mehr Werbung machen, dass es Streitschlichter gibt	
Person 34	Werbung	
Person 35	Mehr Reklame, dass es Streitschlichter gibt.	
Person 36	Streitschlichter in der Werkstatt bekannter machen.	
Person 37	und den Streit auf ihre Art "beseitigen"; Die Gruppenleiter sollen eher das Schild "Such dir einen Streitschlichter" benutzen, damit die Beschäftigten uns als Streitschlichter einschalten.	
Person 38	mehr Interesse der Gruppenleiter bei Streitschlichtung; dass die Beschäftigten mehr die Streitschlichtung nutzen, die man ihnen anbietet.	
Person 39	eigener Streitschlichtungsraum, in dem man in Ruhe als Streitschlichter arbeiten könnte.	
Person 40	Ich erwarte, dass Streitende zu mir kommen; wenn ich selbst dazwischen gehe, gibt es bestimmt noch mehr Streit	
Person 41	ich würde auch gerne mal dran kommen, Streit zu schlichten. Wofür habe ich denn die Ausbildung gemacht? Dann hätte ich das auch knicken können.	
Person 42	Wenn 2 Personen auf uns zu kommen, um ihre Probleme zu lösen.	
Person 43		0
Person 44	Dass die Personen, die Streit haben auf uns zu kommen und uns ansprechen, wenn sie ein Problem haben, damit wir den Streit klären können.	
Person 45	Ich wünsche mir, dass Streitende sich mehr an uns herantrauen.	
Person 46	Für uns Streitschlichter ist es gut, wenn als Team den Ernstfall an den Leuten üben können. Also müsste es mehr Streit geben für unser Team.	
Person 47	Mehr Austausch untereinander.	
Person 48	Wenn sich ein Thema häufig wiederholt (bei gleichen Streitenden) sollte dieser Streit an die Gruppenleiter abgegeben werden.	
Person 49	Es sollte Themen geben, die von der Streitschlichtung ausgeschlossen sind (z.B. Beziehungsprobleme)	

Person 50	Alles gut.
Person 51	Alles gut.
Person 52	Es ist alles gut.
Person 53	Es ist alles in Ordnung.

Angaben zur Person

Geschlecht

	1	2
Person 1	0	1
Person 2	1	0
Person 3	0	1
Person 4	1	0
Person 5	1	0
Person 6	1	0
Person 7	0	1
Person 8	0	1
Person 9	1	0
Person 10	1	0
Person 11	0	1
Person 12	1	0
Person 13	1	0
Person 14	0	1
Person 15	1	0
Person 16	0	1
Person 17	1	0

Alter

	Alter
Person 1	21
Person 2	47
Person 3	21
Person 4	36
Person 5	47
Person 6	42
Person 7	25
Person 8	28
Person 9	52
Person 10	36
Person 11	31
Person 12	39
Person 13	49
Person 14	52
Person 15	23
Person 16	56
Person 17	53

Person 18	1	0
Person 19	1	0
Person 20	0	1
Person 21	1	0
Person 22	0	1
Person 23	0	1
Person 24	1	0
Person 25	1	0
Person 26	0	1
Person 27	0	1
Person 28	0	1
Person 29	1	0
Person 30	1	0
Person 31	0	1
Person 32	1	0
Person 33	0	1
Person 34	0	1
Person 35	0	1
Person 36	0	1
Person 37	1	0
Person 38	0	1
Person 39	0	1
Person 40	1	0
Person 41	0	1
Person 42	0	1
Person 43	1	0
Person 44	0	1
Person 45	1	0
Person 46	0	1
Person 47	0	1
Person 48	0	1

Person 18	54
Person 19	26
Person 20	44
Person 21	45
Person 22	45
Person 23	31
Person 24	29
Person 25	31
Person 26	38
Person 27	31
Person 28	50
Person 29	18
Person 30	18
Person 31	18
Person 32	45
Person 33	42
Person 34	31
Person 35	48
Person 36	24
Person 37	32
Person 38	53
Person 39	59
Person 40	42
Person 41	38
Person 42	42
Person 43	25
Person 44	23
Person 45	38
Person 46	49
Person 47	
Person 48	34

Person 49	0	1	
Person 50	0	1	
Person 51	1	0	
Person 52	0	1	
Person 53	1	0	
	53	24	29
	100%	45%	55%

Person 49	29
Person 50	26
Person 51	36
Person 52	46
Person 53	35

37,17307692 Mittelwert

Welche Einrichtung besuchst Du?

	1	2	3	4
Person 1	1	0	0	0
Person 2	1	0	0	0
Person 3	1	0	0	0
Person 4	1	0	0	0
Person 5	1	0	0	0
Person 6	1	0	0	0
Person 7	1	0	0	0
Person 8	1	0	0	0
Person 9	1	0	0	0
Person 10	1	0	0	0
Person 11	1	0	0	0
Person 12	1	0	0	0
Person 13	1	0	0	0
Person 14	1	0	0	0
Person 15	1	0	0	0
Person 16	1	0	0	0
Person 17	1	0	0	0
Person 18	1	0	0	0
Person 19	1	0	0	0
Person 20	1	0	0	0
Person 21	1	0	0	0

Person 22	1	0	0	0
Person 23	1	0	0	0
Person 24	1	0	0	0
Person 25	1	0	0	0
Person 26	1	0	0	0
Person 27	1	0	0	0
Person 28	0	0	0	1
Person 29	0	1	0	0
Person 30	0	0	1	0
Person 31	0	1	0	0
Person 32	1	0	0	0
Person 33	1	0	0	0
Person 34	1	0	0	0
Person 35	1	0	0	0
Person 36	1	0	0	0
Person 37	1	0	0	0
Person 38	1	0	0	0
Person 39	1	0	0	0
Person 40	1	0	0	0
Person 41	1	0	0	0
Person 42	1	0	0	0
Person 43	1	0	0	0
Person 44	1	0	0	0
Person 45	1	0	0	0
Person 46	1	0	0	0
Person 47	1	0	0	0
Person 48	1	0	0	0
Person 49	1	0	0	0
Person 50	1	0	0	0
Person 51	1	0	0	0
Person 52	1	0	0	0

Person 53	1	0	0	0
53	49	2	1	1
100%	92%	4%	2%	2%

Warum bist Du Streitschlichter geworden?

Person 1	Um Streitende zu unterstützen und ihnen zu helfen
Person 2	Weil der P. R. (Name) mich angesprochen hat.
Person 3	Weil ich Leuten einen Weg aufzeigen wollte, wie sie besser mit dem Streit umgehen können.
Person 4	Um den Kollegen dabei zu helfen weniger zu streiten und weil mich die Arbeit der Streitschlichter interessiert (hat).
Person 5	Interesse an Schulung, Aufgabe macht Spaß
Person 6	Ich wurde von den Gruppenleitern vorgeschlagen und gefragt ob ich den Job als Streitschlichter machen kann.
Person 7	Ich habe einen Lehrgang gemacht und wurde gefragt, ob ich Streitschlichter werden will.
Person 8	Keine Ahnung
Person 9	Ich bin gefragt worden, ob ich das machen möchte und habe ja gesagt.
Person 10	Die Schul. wurde mir angeboten. Ich habe mich früher selbst häufiger gestritten und die Streitschlicht. hilft mir besser mit And. zurecht zu kommen
Person 11	Weil ich es wollte und die Ausbildung gemacht habe. Außerdem bin ich gefragt worden, ob ich das machen möchte.
Person 12	Um Mobbing zu verhindern sowie weitere Probleme zu lösen.
Person 13	Wurde gefragt, ob ich Interesse habe am Kurs, habe zugesagt, weil es mich interessiert.
Person 14	Ich habe eine Fortbildung gemacht und so bin ich dazu gekommen. Und das macht heute noch Spaß.
Person 15	Weil ich dadurch anderen Helfen kann.
Person 16	Weil wir Spaß daran haben. Schön, die Leute näher kennen zu lernen.
Person 17	"Damals fand ich das gut!"
Person 18	"Weil ich die Aufgabe interessant fand und weil es was Neues war"
Person 19	Weil mich das Thema interessiert hat.
Person 20	um anderen bei Problemen zu helfen, weil in der WfB viel gestritten wurde
Person 21	um anderen bei ihren Problemen zu helfen
Person 22	um anderen Mitarbeitern zu helfen
Person 23	Weil sie mich gewählt haben
Person 24	Ich bin Streitschlichter geworden, da ich die Gruppenleiter und den sozialen Dienst unterstützen wollte.

Person 25	weil es mir gefallen hat
Person 26	weil sie mich ausgesucht haben
Person 27	Ich wollte, dass das Arbeitsklima verbessert wird, so dass bessere Arbeitsbedingungen in unserer Einrichtung sind (Grundlage)
Person 28	Durch "Hören- Sagen" bin ich zur Streitschl. gekommen. Um anderen Menschen zu helfen ihren Streit zu lösen. Weil meine Freundin Streitschl. ist.
Person 29	hatte Interesse Streit zu beseitigen. Arbeit macht Spaß
Person 30	Ich war bei einer Fortbildung in der Schule und durfte es aussuchen. Ich finde es gut, dass man mir vertraut.
Person 31	Weil es mir Spaß macht Anderen zu helfen.
Person 32	Weil es interessant ist und mir Spaß macht Leuten zu helfen. Für meine Arbeit im Werkstattatrat ist die Streitschlichterausbildung nützlich.
Person 33	Weil es mir Spaß macht anderen Leuten zu helfen wenn irgendwo Streit ist.
Person 34	Weil ich einen kleinen Beitrag zur Förderung des Wohlergehens der anderen Beschäftigten leisten wollte.
Person 35	Um anderen zu helfen. Es ist sehr interessant zu helfen.
Person 36	Das Thema ist interessant, es macht mir Spaß.
Person 37	es ist mir angeboten worden; es macht mir Spaß, ich helfe gern, Probleme zu beseitigen; ich setze mich gerne für andere ein.
Person 38	weil ich möchte, dass es in der Werkstatt mehr Frieden gibt, als draußen in der Welt; es macht mir Spaß; besseres Verständnis erreichen
Person 39	ich war es gewohnt Verantwortung als Gruppensprecherin zu tragen und wollte nach 10 Jahren in dieser Fkt. etwas Neues machen.
Person 40	weil ich es für gut halte; bin gerne bereit Fälle zu lösen; bin bereit für Besprechungen; ich setze mich gerne für alles ein
Person 41	Um den Leuten zu helfen, wenn ich könnte. Aber bis jetzt ist nich nichts passiert.
Person 42	Ich möchte gerne Frieden miteinander haben.
Person 43	Ich habe beim Streitschlichten teilgenommen, um meinen Kollegen zu unterstützen. Jetzt ist er nicht mehr da und ich stehe alleine da.
Person 44	Ich möchte gerne Anderen helfen, wenn sie Streit haben und die Gruppenleiter entlasten. Wir Streitschlichter können das selbst klären.
Person 45	Weil ich gerne helfe bei Streit. Selbst habe ich die Streitschlichtung auch in Anspruch genommen.
Person 46	Ich bin Streitschlichter geworden, weil ich so anderen Leuten helfen kann, wenn sie Probleme haben.
Person 47	Ich möchte anderen Leuten helfen, den Streit zu lösen.
Person 48	Ich bin von Kolleginnen empfohlen worden, weil ich gut mit Leuten umgehen kann.
Person 49	weil ich mich sozial engagieren wollte; weil ich einen ausgeprägten Sinn für Gerechtigkeit habe; weil ich geduldig bin
Person 50	Ein Kollege hat es mir empfohlen.
Person 51	Ich bin von einem Mitarbeiter angesprochen worden; weil ich ruhig bin.
Person 52	Ich hatte früher oft Streit und wollte lernen damit besser umzugehen. Streitschlichtung hat mir geholfen, ruhiger zu werden.
Person 53	Ich bin vorgeschlagen worden, weil mir ein freundlicher Umgang miteinander wichtig ist.



STREITSCHLICHTUNG

VON UND MIT MENSCHEN MIT BEHINDERUNG

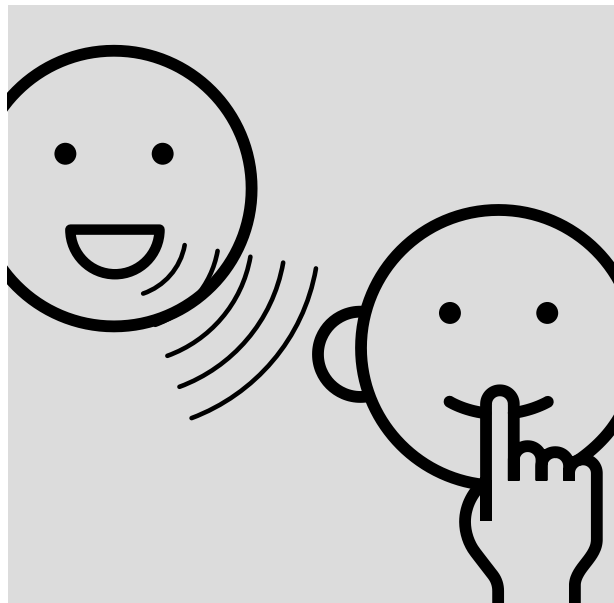
STREITSCHLICHTERMAPPE

© GWK /// 2006, METACOM-Symbole: Anette Kitzingner



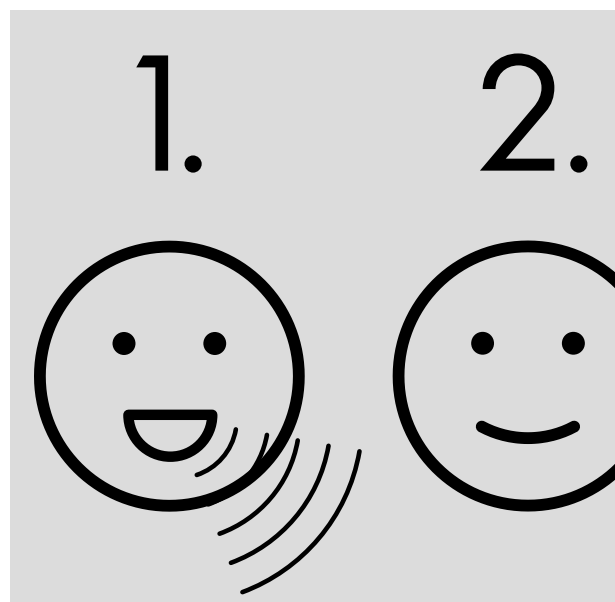
**Ich begrüße euch zur Streitschlichtung.
Ich bin der/die StreitschlichterIn,
das ist mein(e) AssistentIn.
Er/sie hilft mir, wenn ich
nicht mehr weiter weiß.
Hier in dieser Mappe ist der Ablauf
der Streitschlichtung aufgeschrieben.**

**Als StreitschlichterIn helfe ich euch,
euren Streit zu beenden.
Ihr müsst beide zu der Lösung beitragen.
Am Schluss machen wir eine
schriftliche Vereinbarung.
Alles was wir hier besprechen,
bleibt unter uns.**

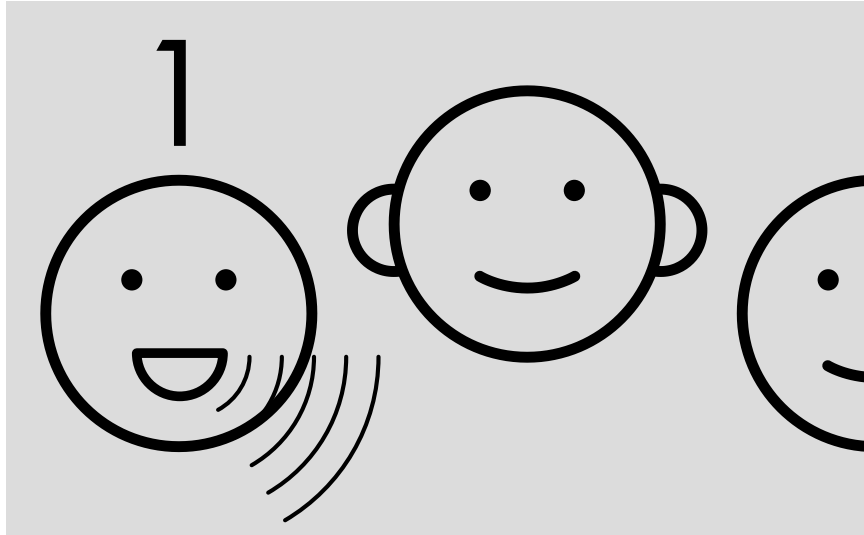


Folgende Regeln sind einzuhalten:

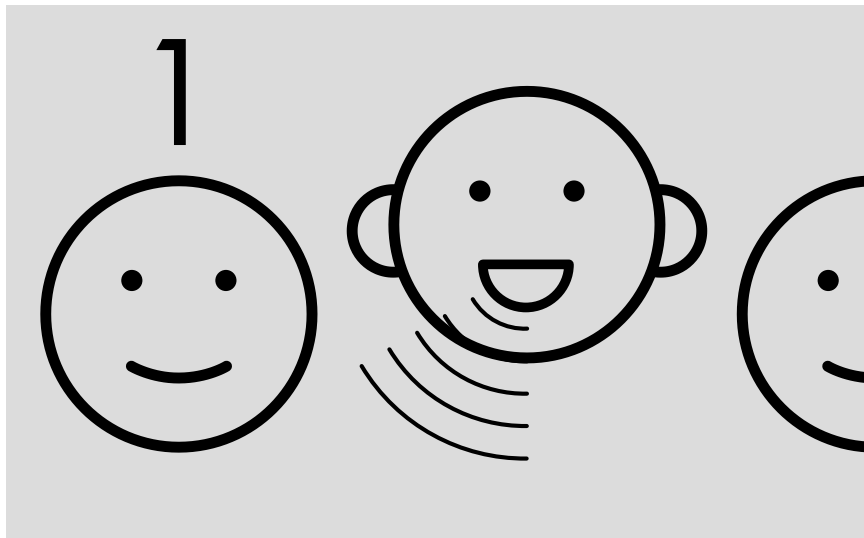
- › **ausreden lassen**
- › **nicht beschimpfen**
- › **zuhören**



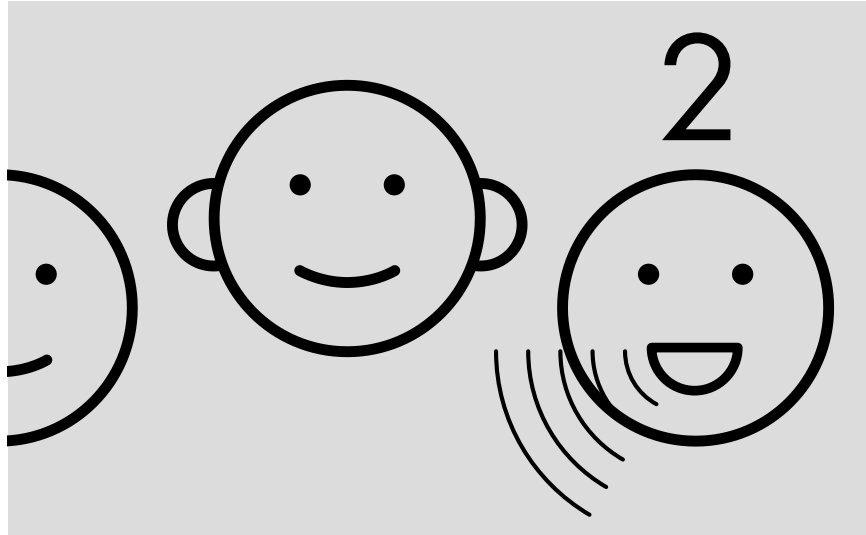
**Derjenige der um Streit-
schlichtung gebeten hat
fängt an. Ansonsten
wird ausgelost.**



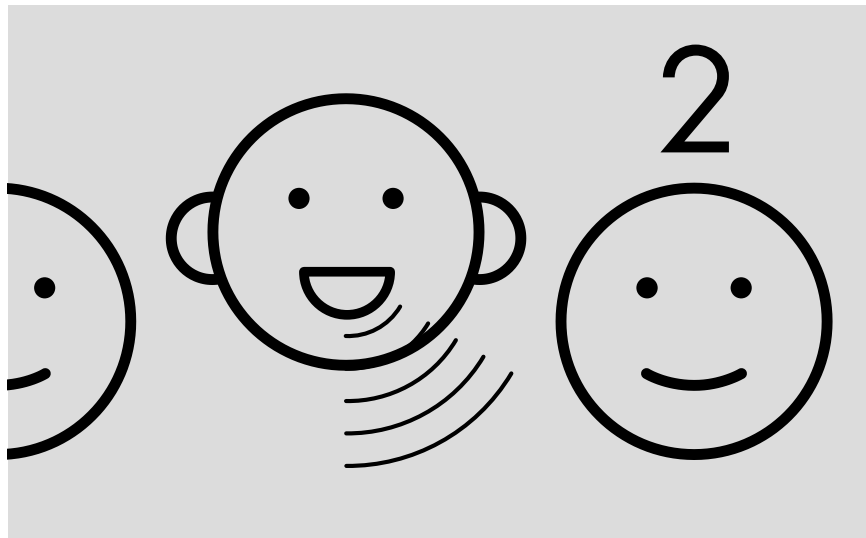
Streitpartei 1 erzählt, was passiert ist.



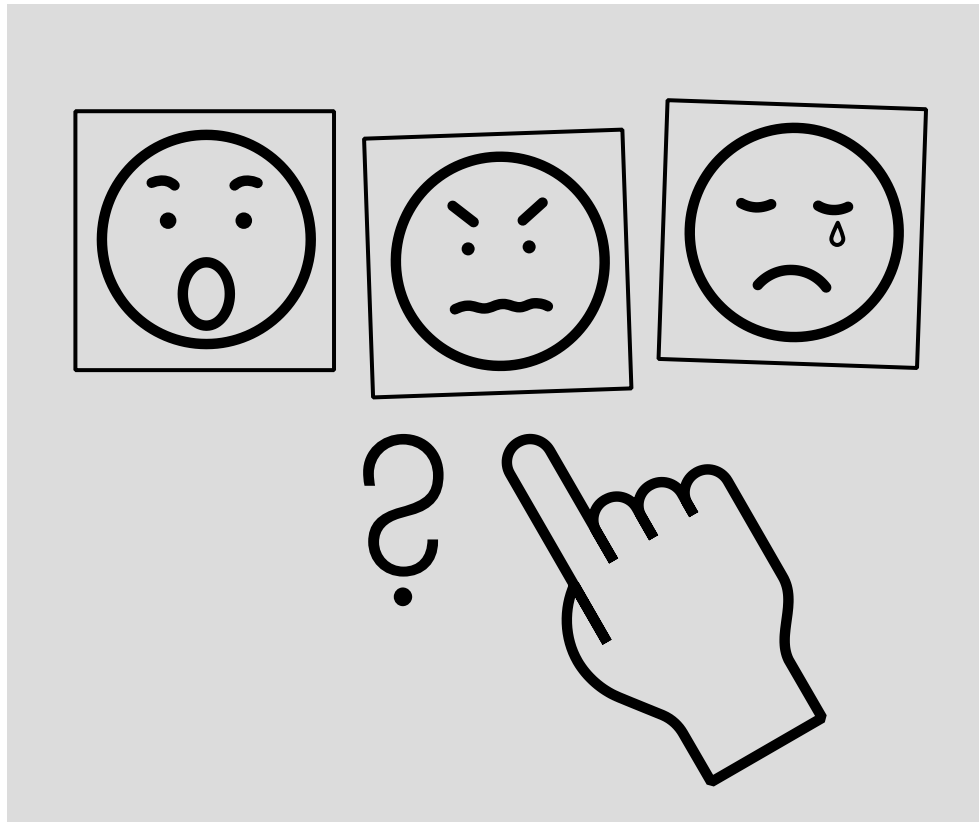
**Danach wiederhole ich die Mitteilung
und frage Streitpartei 1: War das so?**



Streitpartei 2 erzählt, was passiert ist.

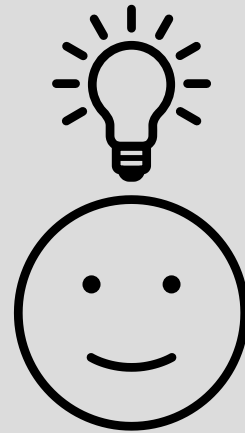


**Danach wiederhole ich die Mitteilung
und frage Streitpartei 2: War das so?**



**Ich frage beide:
Wie ging es dir dabei?
Wie hast du dich in dieser Situation gefühlt?
Ich wiederhole das und frage: War das so?**

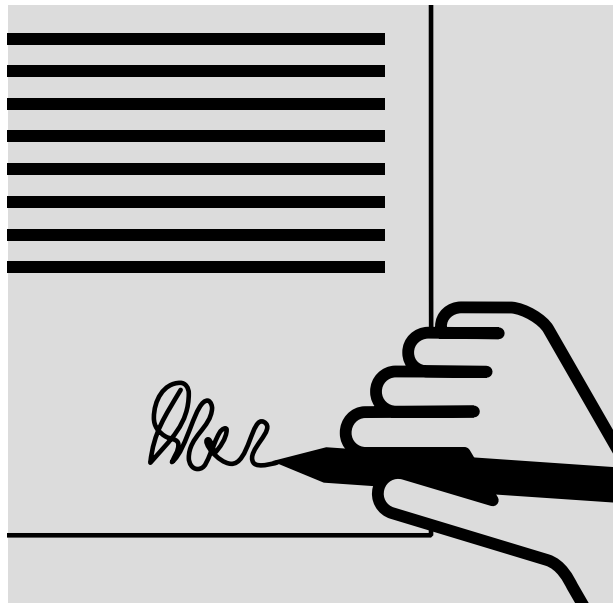
**Jeder von euch
soll nun überlegen,
was getan werden
kann, damit der
Streit aufhört:**



**1.
Was wünschst du
dir vom andern?
Ich wiederhole
die Vorschläge
und frage: Ist
das richtig so?**

**2.
Was bist du
bereit zu tun?
Ich wiederhole
die Vorschläge
und frage: Ist
das richtig so?**





**Schreibt die Wünsche und Vorschläge auf.
Macht daraus einen Friedensvertrag.
Unterschreibt euren Vertrag.**



FRIEDENSVERTRAG

zwischen

.....
und

.....
am

.....
Vereinbarung

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Unterschriften Partei 1

.....

Unterschriften Partei 2

.....

StreitschlichterIn

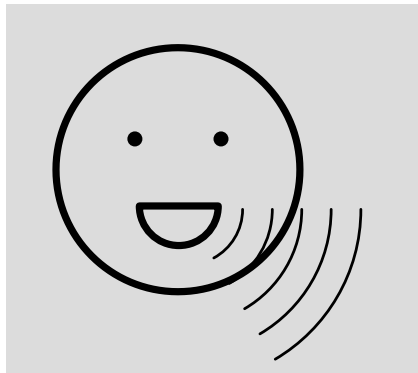
AssistentIn

.....

Nachbesprechungstermin:

.....

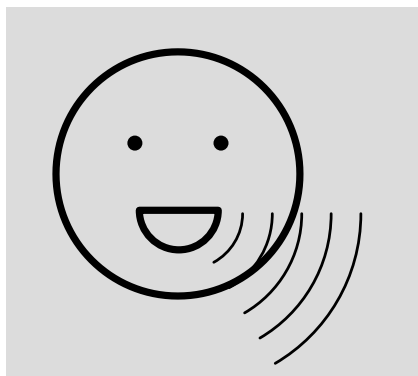
NICHTVERLETZENDE ÄRGERMITTEILUNG



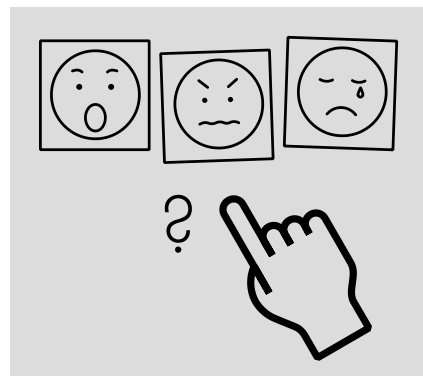
Sage dem anderen...



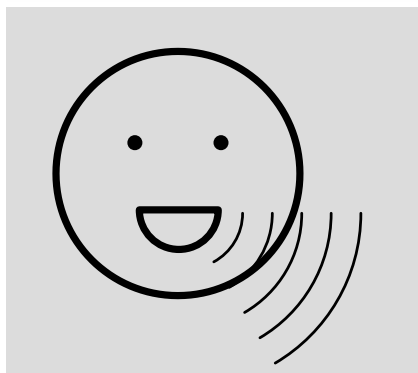
was passiert ist.



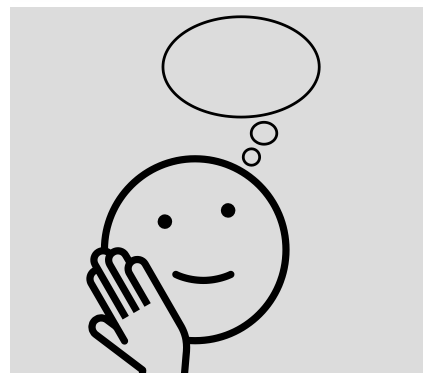
Sage dem anderen...



wie du dich gefühlt hast.



Sage dem anderen...



was du dir wünschst.

11. Eidesstattliche Versicherung

„Ich versichere hiermit, dass ich die hier vorgelegte Masterarbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe angefertigt und bisher keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt habe. Alle wörtlich oder sinngemäß aus anderen Quellen übernommenen Stellen habe ich kenntlich gemacht. Andere als die angegebenen und kenntlich gemachten Quellen und Hilfsmittel habe ich nicht benutzt.

Ich bin mir bewusst, dass ein Verstoß gegen diese Versicherung nicht nur prüfungs- rechtliche Folgen haben wird, sondern auch zu weitergehenden rechtlichen Konsequenzen führen kann.“

Ort, Datum Unterschrift