

I. Indikation

- Schüler, die um Konflikthilfe ersuchen und sich selbst melden (Selbstmelder)
- Schüler, die um Konflikthilfe ersuchen und von Eltern, Mitschülern oder Lehrkräften vermittelt oder verwiesen wurden.
- Erwachsene Personen des Schulpersonals (Lehrkräfte, Hausmeister, Schulsekretärinnen, Schulsozialarbeiter) die selbst von einem Konflikt mit Schülern betroffen
- Klassen- oder Schulleitungen, die eine Konflikthilfe wünschen, um in einem Konflikt zwischen Schülern pädagogisch wirkungsvoll handeln zu können.

II. Grundsätze der Gesprächsführung

1. Freiwilligkeit

Kein Schüler darf zu einem Interview gezwungen werden. Weigern sich Schüler ist dies zu respektieren. Der Respekt muss dem Schüler gegenüber zum Ausdruck gebracht werden. Die Verweigerung wird in Form der persönlichen Einlassung der Schüler im Interviewtext oder als Kommentar zu Interviews mit Angaben von Gründen oder Vermutungen dokumentiert ([siehe Formular F01-D](#)). Schüler werden seitens der Konflikthilfe ausschließlich zu einem Gespräch/Interview eingeladen, niemals zu einem Interview bestellt, geholt oder gar dazu genötigt.

2. Wertschätzung zur Person und ihrem Erleben – Neutralität zum Sachverhalt

Die Interviewleitung verhält sich zur der hilfesuchenden Person wertschätzend und empathisch. Sie signalisiert ihre Anteilnahme gegenüber deren Erleben und des von ihr geschilderten Sachverhaltes (z.B. Gesehenes und Gehörtes). Sie wertet oder interpretiert nicht ([siehe Grundsätze des SKM](#)).

3. Lehrkraftbefugnis zum Interview während des Unterrichts.

Schüler dürfen nur mit Zustimmung der jeweiligen Lehrkraft aus dem Unterricht zum Interview angefragt werden. Verweigert die Lehrkraft die Zustimmung, wird das Interview in einer der nächsten Stunden nachgeholt oder es findet außerhalb des Unterrichts statt.

4. Datenschutz und Persönlichkeitsrechte.

Die zu interviewenden Person muss im Voraus transparent gemacht werden, welchem Zweck das Interview dient, wer das Interview erhalten soll und wer nicht (z.B. die andere Konfliktpartei oder andere Mitschüler der Klasse) und wie lange es aufbewahrt oder digital gespeichert bleibt. Möchte sich eine Person zwar im Gespräch einlassen, stimmt sie aber nicht zu, dass über die Inhalte des Interviews andere Personen informiert werden, wie die Klassen- oder Schulleitung, ist davon auszugehen, dass diese Person keine Konflikthilfe in Anspruch nehmen will, sondern eine Einzelhilfe. Einzelhilfe unterliegt in der Regel der nach § 201 StGB der Pflicht zur Verschwiegenheit. Die mit dem Interview verbundenen Sozialdaten dürfen nur mit Zustimmung der interviewten Person (ggf. nur mit Zustimmung von deren Sorgeberechtigten) oder einer gesetzlichen Bestimmung weitergegeben werden. Diese unterscheiden sich hinsichtlich des beruflichen Status des Interviewers. Für Sozialarbeiter, Beratungslehrer oder Schulpsychologen sind die Bestimmungen enger als für Lehrkräfte. Die Erlaubnis zu Weitergabe wird im Formular unter Angabe des Namens des Adressaten vermerkt ([siehe Formular F01-D](#)).

5. Datenschutz und Gefährdungslagen

Werden im Laufe des Interviews Sachverhalte bekannt, die auf eine Selbst- oder Fremdgefährdung schließen lassen, liegt es im Ermessen des Gesprächsleiters entsprechend der gesetzlichen Vorgaben nach § 201 StGB und des § 8a SGB VIII den Datenschutz aufzuheben. In solchen Fällen sollte sich der Gesprächsleiter zeitnah mit der Schulleitung (ggf. mit anonymisierten Daten) oder einer „Insofern erfahren Fachkraft“ beraten.

III. Phasen des Interviews

Es empfiehlt sich das Interview entsprechend der im Folgenden aufgeführten Phasen durchzuführen. Wenn ein Hilfesuchender emotional sehr betroffen und aufgewühlt ist können die 2. und die 3. Phase des Interviews oftmals schlecht getrennt werden. Oft hilft es einer geschädigten Person sich zu beruhigen und zu sammeln, wenn es zunächst nach dem Sachverhalt befragt wird, um anschließend sein Erleben zu schildern. Bei schwer geschädigten Personen (körperliche Schmerzen oder psychisches Trauma) ist die Erstversorgung im Vordergrund und von einem zeitnahen erforschen des Sachverhaltes und Erlebensinhaltes ab zu sehen. Dies kann nach Abschluss der Erstversorgung nachgeholt werden. Die Interviewleitung sollte nach Ermessen entscheiden, ob die Erstversorgung bei sehr schweren Schädigungen von anderen professionellen Fachdiensten, zum Beispiel Ärzten oder Notfallseelsorgern durchgeführt werden sollten. Bei schweren oder sehr schweren Schädigungen sollten bei Minderjährigen immer die Eltern zeitnah informiert werden. Ihnen

obliegt die Entscheidung über eine medizinische Behandlung oder psychologische Beratung. Eine Ausnahme von dieser Regel ergibt sich, wenn eine Information der Eltern vermutlich zu einer zusätzlichen Gefährdung führen kann.

Wertungen oder Interpretation sollten entsprechend den Grundsätzen der Gesprächsführung (siehe oben II 2.) vermieden werden! Das Interview hat keinen erzieherischen Charakter! Die Interviewleitung führt das Interview nicht aus der Haltung eines kritischen moralischen „Eltern-Ichs“, sondern auf gleicher Augenhöhe eines freundlichen erwachsenen Begleiters.

1. Positionieren, erstversorgen und Auftrag klären

- **Vorstellung der eigenen Person und deren Rolle/Position in der Schule**

Beispiel: „*Mein Name ist Theresa Obermüller. Ich gehöre zur Konfliktthilfe unserer Schule. Ich helfe Schülern, Eltern und Lehrern Konflikte in der Schule zu bearbeiten, so dass sie ein gutes Ende nehmen.*“

- **Erstversorgung und Beziehungsaufbau**

Die Interviewleitung gibt emotionale Zuwendung in Form von Nähe, feinfühligem Anteilnahme und Mitgefühl. Sie spiegelt die wahrgenommene psychische und körperliche Verfassung des Hilfesuchenden und macht ihm fürsorgliche Angebote.

Beispiel: „*Oh je, du siehst ja ganz schön verwetters aus! Komm setz dich erst mal hin. Möchtest du was trinken? Schau hier habe ich dir ein Taschentuch, da kannst du dir die Tränen abwischen.*“ oder „*Ich merke, du bist noch richtig schockiert. Möchtest du denn schon etwas erzählen oder möchtest du ich erst mal ein bisschen beruhigen? Du hast ja ganz schön was abbekommen. Ist das eine Prellung? Wo tut es weh? Im Herzen oder am Körper? Soll ich deine Eltern anrufen? Brauchst du einen Arzt? Einen Kühlbeutel? Ein Pflaster? Ich bleibe jetzt einfach mal da und du sagst mir, wenn du soweit bist, dass du mit mir sprechen kannst!*“

- **Arbeitsbündnis herstellen - Transparenz schaffen – Datenschutz besprechen**

Die Interviewleitung macht ein Gesprächs- und ggf. ein Hilfsangebot.

Beispiel: „*Was führt dich denn her? Worum geht es dir, wenn du zu mir kommst?*“

Wenn du möchtest helfen wir dir, den Konflikt zu einem guten Ende zu bringen, so dass du wieder gut in der Schule arbeiten und friedlich leben kannst. Bist Du zu einem Gespräch bereit?“

Die konfliktthilfesuchende Person wird über den Umgang mit den sozialen Daten informiert, die im Folgenden dem Gesprächsleiter gegeben werden und nach welchen rechtlichen und ethischen Grundsätzen die Interviewleitung verfährt (siehe II.).

Beispiel: „*Du kannst mir alles erzählen, was du möchtest. Ich sage dir, wie wir hier in der Schule normalerweise damit umgehen, um im Konflikt zu helfen wenn du nicht möchtest, dass ich Informationen weitergebe, dann kann es sein, dass ich nichts für dich tun kann, außer dir zu zuhören. Ich kann dir nicht versprechen, dass alle Informationen unter uns bleiben, wenn es für dich oder andere gefährlich wird, dann muss ich mich selbst an jemanden wenden, der sich mit mir berät, das kann ich aber möglicherweise erstmal so machen, dass ich deinen Namen nicht nenne. Eins kann ich dir aber versprechen, ich werde dich über jeden Schritt informieren, die ich unternehmen werden und diese soweit wie es mir erlaubt ist mit dir abstimmen!*“

2. Sachlage klären – Sachfokus

Sachverhalte stellen im Unterschied zum Erleben alle beobachtbaren Handlungen und deren Folgen dar. Die Aufklärung des Sachverhaltes ist ein wichtiger Bestandteil des Interviews. Das ausgewertete Interview ist die Grundlage der Konfliktanalyse und Bedarf einer großen Sorgfalt. Die Dokumentation soll das Konfliktthilfe- oder Interventionsteam in die Lage versetzen, das Geschehen exakt nachzuvollziehen. Die Qualität des Interviews sollte so hoch sein, dass davon ein Drehbuch für einen Film geschrieben werden könnte, der das wahrgenommene Geschehen eins zu eins wiedergibt. Die Dokumentation geschieht mittels des Formulars [F01-D](#) in der Ich-Erzählform aus der Perspektive des Hilfesuchenden. No-Go's! sind Suggestivfragen, wie beispielsweise:

„*Könnte es nicht sein, dass*“ oder „*ich denke, dass zugeschlagen wurde, meinst du nicht auch?*“ „*Ich sehe das alles ein bisschen anders, meinst du nicht auch, dass ich recht habe?*“ oder Warum-Fragen, wie: „*Warum hast du das gemacht?*“ „*Was meinst du, warum hat der das gemacht?*“

Selbst wenn Ausführungen der hilfesuchenden Person nicht plausibel erscheinen verhält sich die Interviewleitung hinsichtlich einer Wertung abstinenz. Nachfragen ist erlaubt. Interpretieren und werten ein „No Go!“.

Beispiel: „*Ich habe den Eindruck, jetzt sagst du mir die Unwahrheit!*“ „*Ist das auch wirklich wahr?*“ „*Jetzt lüge mich nicht an!*“. „*Da hast du ja ganz schön Mist gebaut!*“, „*Wie konntest du das nur tun?*“

Statt dessen: „Ich kann dir nicht ganz folgen. Vorhin hast gesagt, ihr hättet keinen Streit miteinander gehabt und jetzt sagst du, dass du ihm vorher gesagt hast, er solle dich in Ruhe lassen. Das passt für mich nicht ganz. Helf' mir mal, was stimmt denn jetzt?“ oder „das erscheint mir nicht logisch“, „das erscheint mir sehr unwahrscheinlich! Erläutere mir das mal näher, damit ich es besser nachvollziehen kann!“

Nach dem Schema der folgenden 5 „W“-Fragen (Wo? Wann? Wer? Was? Wie? – Aber nicht Warum?) sollten folgende Aspekte des **Sachverhaltes** erforscht werden:

- **Ort- und Zeitfragen.**
(Wo und wann?)

Es empfiehlt sich die einfachen, wenig belastenden Fragen am Anfang zu stellen, die seelisch belastenden Fragen zum Schluss. Die am einfachsten zu beantwortenden Fragen sind die nach dem Wo? und Wann?. Der Einstieg sollte die Erinnerungsfähigkeit und Wortflüssigkeit der um Hilfe ersuchenden Person fördern. Gute Einstiegsfragen sind beispielsweise:

Frage Interviewleitung: „Wo bist du gestanden, als der Konflikt passierte, als du es abbekommen hast, als du es erfahren hast? Wann war das denn?“ oder „Wann hast du die Nachricht denn empfangen? Wo warst du denn da?“
Die Interviewleitung dokumentiert die Antwort in Ich-Form aus der Perspektive des Hilfesuchenden:
„Ich bin gerade vom Pausenhof in die Schule gegangen und stand etwa 2m von der Eingangstüre entfernt. Das war heute am Ende der ersten Pause ...“ oder „Es war in der Mittagspause, als ich die Nachricht empfangen habe, so um 13:30 Uhr, da stand ich gerade beim Bäcker in der Schlange“.

- **Personenbeteiligung erfragen.**
(Wer in welcher Rolle?)

Die Interviewleitung erfragt die Daten aller beteiligten Personen. Dies erlaubt es möglichst rasch die betreffenden Personen aufzusuchen und mit weiteren Interviews das Konfliktgeschehen vollständig auf zu klären. Dokumentiert sein sollte Schule, Klasse, Klassenleitung, Mobilfunknummer, Alias-Namen in sozialen Netzwerken, ggf. Kontaktdaten der Eltern.

- Tat- oder schadensverantwortliche Schüler (Tatassistenten)
- Befürworter der Tat/des Schadens (Tatunterstützer)
- Mitfühlende, hilfsbereite pro-soziale Schüler (Peerhelfer)
- Intervenierende erwachsene Personen (Lehrkräfte, Hausmeister, Schulsozialarbeiter...)
- Neutrale Mitschüler
- Beobachter (Lehrkräfte, Eltern, Mitschüler, Hausmeister, Schulsozialarbeiter)

Beispiel:

Frage: „Wer war denn alles dabei? Wie heißt denn derjenige, der dir das angetan hat?, „Mit wem bist du aneinandergeraten?“, „Wer könnte es sonst noch mitbekommen, gesehen oder davon gehört haben?“, „Wie stehen denn die zu dir? Oder zur anderen Konfliktpartei?“, „Hat jemand die andere Konfliktpartei unterstützt? Hat dir jemand geholfen?“

Frage: „Von wem kam denn die Nachricht? Wer hat sie noch empfangen? In welchem Chat wurde das denn gesendet?“.

- **Personen- und Sachschäden erforschen.**
(Was waren die Folgen?)

Wenn es immer möglich ist sollten Fakten gesichert werden, wie beispielsweise ein Chatverlauf, versendete Bilder oder Sprachnachrichten, beispielsweise eine zerrissene Jacke durch ein Foto, eine Prellung durch ein Foto oder ärztliches Attest.

- erlitt die geschädigte Person sichtbare körperliche Verletzungen?
- musste die verletzte Person sich in ärztliche Behandlung begeben? Gibt es ein ärztliches Attest? Sind irreparable Personenschäden entstanden (Beispiel versteiftes Fingergelenk? Verlust von Sehvermögen?)
- War die verletzte Person zum Schulbesuch in der Lage? Ist Unterricht versäumt worden?
- wieviel Zeit mussten die Personen des Interventions- oder Konflikthilfeteams aufwenden?
- wieviel Zeit mussten Angehörige aufwenden? Wurde Arbeitszeit eingebüßt? Urlaub genommen? Sind zusätzliche Fahrtkosten entstanden?
- Entstanden Sachschäden? Am Inventar der Schule? Am Eigentum von Personen? Wie hoch beläuft sich der Schaden schätzungsweise?
- Wurde Eigentum entwendet?

- **Werte- und Normverletzungen erforschen**
(Wie wurde gehandelt?)

Für die Konfliktanalyse und die auf ihr aufbauende Handlungsstrategie ist es von hoher Bedeutung im Interview die begangenen Werte- und Normverletzungen zu erforschen. Die Hilfesuchenden Personen

sind in der Regel damit überfordert. Es macht in der Regel wenig Sinn direkt danach zu fragen. Die Interviewleitung sollte beim gezielten Fragen die Erforschung dieses Aspektes jedoch immer im Hintergrund mit bedenken. Beispielsweise kann der genaue Wortlaut einer sexuellen Herabwürdigung einerseits eine Beleidigung sein oder aber „nur“ eine Belästigung darstellen. Ein Tritt kann aus Notwehr erfolgen oder mit der Absicht einer Körperverletzung. Die Interviewleitung sollte folgende Bereiche von Werte- und Normverletzungen im Interview im Auge haben:

- Straftaten nach dem Strafgesetzbuch. Forschungsfragen der Interviewleitung: Sind im Konfliktgeschehen Straftaten begangen worden, wie Beleidigung, Verleumdung, Üble Nachrede, Körperverletzung, Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen, Verbreitung, Erwerb und Besitz von kinderpornographischen Schriften. Handelt es sich eher um Antrags- oder Officialdelikte? Beispiele: einfache Körperverletzung = Antragsdelikt, gefährliche Körperverletzung = Officialdelikt.
- Menschenrechte. Welche Menschenrechte oder Kinderrechte könnten verletzt worden sein? Diskriminierungsverbot, rassistische oder sexistische Beleidigungen oder Belästigung, gezielte absichtsvolle, wiederholte Herabwürdigung über einen längeren Zeitraum.
- Schul- und Hausordnung. Wurde das Smartphone in der Schule angeschaltet und genutzt?

3. Erleben erforschen – Erlebensfokus

Im Erlebensfokus stehen alle subjektiven Empfindungen einer Person. Im weiteren Verlauf des Interviews wird der Hilfesuchende zu ermutigt das Konfliktgeschehen im Hinblick auf dessen Erleben zu reflektieren. Die Interviewleitung signalisiert, dass sie offen ist, zuhört, die interviewte Person ernst nimmt, ihr Erleben anerkennt, auch dann, wenn deren Erleben selbst als problematisch oder nicht plausibel bewertet. Wie beim erforschen des Sachfokus verhält sich die Interviewleitung hinsichtlich eigener Wertungen oder Interpretationen abstinert, selbst wenn Ausführungen der hilfesuchenden Person nicht plausibel erscheinen.

Die Aufgabe dieser Phase ist das subjektive Erleben der konflikthilfesuchenden Person zu erforschen und zu dokumentieren. Aspekte des Erlebens sind:

- Gedanken, wie Planungen, Meinungen, Ideen
- Gefühle, Stimmungen (Fühlen) wie Traurigkeit, Angst, Scham, Freude, Wut und Hass, Freude, Neugier, Liebe und Zuneigung.
- Motivationale Antriebe (Wollen), wie getrieben fühlen, gelähmt sein, kalt lassen, sehnen.
- Körperempfindungen, wie körperlicher und seelischer Schmerz, Übelkeit, Anspannung, Errötung, Hitze, Erschöpfung
- psychosoziale Grundbedürfnisse und deren Verletzungen (Enttäuschung / Frustration), wie das nach Bindung und Zugehörigkeit, nach Sicherheit, nach Anerkennung und Wertschätzung, nach Autonomie und Selbstwirksamkeit, nach Spaß und Anregung.

Da beispielsweise Schmerz oder andere Körperempfindungen, Gefühle und Stimmungen im Unterschied zu Sachverhalten nicht objektiv messbar sind wird der hilfesuchende dazu aufgefordert die Stärke des Erlebensaspektes zu kalibrieren, das heißt auf einer Skala zwischen 1 – 10 einzuschätzen.

Beispielfragen: „Wie hast du dich dabei gefühlt? Wie schlimm war das für Dich, sag mal einen Wert zwischen 1 und 10! Wo bist du verletzt, im Herzen? Seelisch? In deinem Ansehen?“

4. Bedürfnisse und Lösungsideen erfragen – Lösungsfokus

In dieser Phase erforscht die Interviewleitung die Lösungsvorstellungen der hilfesuchenden Person selbst. Im Lösungsfokus stehen alle Ideen, Meinungen, Pläne der hilfesuchenden Person deren Erkennen für eine gute weitere Konfliktbearbeitung und Regelung von Bedeutung sind. Besonders wichtig ist hier heraus zu arbeiten, wie hoch die soziale Kompetenz des Hilfesuchenden ist, um eine gewaltfreie Konfliktregelung in Anspruch nehmen zu können, wie beispielsweise meditative Hilfen, wie Schadensausgleiche oder Dreiecksgespräche. Auch hier hält sich die Interviewleitung wieder abstinert hinsichtlich von Wertungen oder eigener Lösungsvorschläge. Ziel ist es den Hilfesuchenden durch gezieltes Fragen beim Reflektieren eigener Lösungen zu unterstützen. Die Ergebnisse dienen der Konfliktanalyse auf deren Grundlage eine Handlungsstrategie gewählt und vorgeschlagen werden kann. Folgende Aspekte sollten erforscht werden:

- Ziele, Interessen, Motive und Bedürfnisse für die Zukunft.
Beispielfragen: Was wünschst du dir jetzt? Was soll passieren, dass es wieder gut ist? Was müsste der andere tun, damit du in der Schule wieder gut arbeiten und friedlich leben kannst?

- Moralische Bewusstsein.
Beispielfragen: Meinst du, du hast alles richtig gemacht? Meinst du, der andere hat alles richtiggemacht? Hätte es aus deiner Sicht Alternativen gegeben? Hättest du alle noch einmal genauso gemacht?
- Ideen zur Lösung des Konfliktes erfragen.
Beispielfragen: Was müsste passieren, damit du und eventuell deine Eltern am Ende zufrieden wärest? Was wärest Du selbst bereit dafür zu tun, dass es wieder gut wird? Kann dir jemand helfen? Was meinst du sollten wir, die Konflikthilfe, deine Klassen- oder Schulleitung tun?

5. Beratung – Vereinbarungsfokus

In der letzten Phase des Gesprächs wird dem Hilfesuchenden noch einmal im Einzelnen das weitere Prozedere der Konfliktbearbeitung erläutert und ihm das Angebot einer direkten Beratung unterbreitet. Wichtiges Ziel dieser Beratung ist einer weiteren gewaltsamen Eskalation des Konfliktes vorzubeugen. Dies ist die einzige Phase des Interviews, in der sich die Interviewleitung in Bezug auf Lösungsideen nicht abstinert verhält. Sollte ich Laufe des Interviews bei der Interviewleitung der Eindruck entstanden sein, dass der Hilfesuchenden ein hohes Defizit an gewaltfreien Lösungspotential aufweist, sprich auf Rache sinnt oder erhebliche Hassgefühle hegt, ist sie gehalten dem Hilfesuchenden eine Gewaltverzichtserklärung abzuverlangen. Sollte diese hilfesuchende Person nicht bereit sein sich darauf zu vereinbaren muss die Interviewleitung eine Bedrohungsintervention durch die Schulleitung anregen.

Aufgabe dieser Phase ist es, die um konflikthilfesuchende Person darin zu unterstützen ...

- destruktiven Eskalationen vorzubeugen, die zu Selbst- oder Fremdgefährdungen führen können
- gewaltfreie Lösungen zu suchen
- Schutzmöglichkeiten wahrzunehmen
- die Folgen des Konfliktgeschehens abzuschätzen
- sich schulische Unterstützungssysteme zu erschließen
- außerschulische Hilfen der Jugendhilfe und des Gesundheitssystems in Anspruch zu nehmen
- Vereinbarungen zu treffen, die Grundlage für die Fortführung des Konfliktmanagements sind und die Beteiligung der Hilfesuchenden Person sicherstellen.

Beispiel: „Danke! Ich reiche deine Angaben jetzt an Frau Schuster und Frau Obermüller weiter. Diese werden sich dann mit dir und mit deinen Eltern in Verbindung setzen und dir eine Konfliktregelung vorschlagen. Diese sind jetzt deine weiteren Ansprechpartner. Falls du ein direktes Dreiecksgespräch mit der anderen Konfliktpartei wünschst, kannst du dich mit Frau Obermüller direkt in Verbindung setzen, die macht bei uns Mediation und Streitschlichtung. Falls dir noch einmal etwas einfallen solltest, kannst du dich noch einmal melden. Soll ich dir eine Kopie für dich oder deine Eltern mitgeben? Melde dich auf jeden Fall gleich, wenn etwas Neues passiert! Versprochen? “