



Handlungsempfehlung Mediationsgespräch führen



Schule von morgen gewaltfreier gestalten

Willkommen

In dieser Broschüre erfahren Sie, wie Sie ein Mediationsgespräch mit Schüler:innen führen können. Neben Hintergrundinformationen zum Mediationsgespräch erhalten Sie außerdem Hinweise zur Durchführung und einen passenden Gesprächsleitfaden.





Inhaltsverzeichnis

Wichtiger Hinweis	3
Zeitpunkt der Mediation	4
Hintergrund und Zielsetzung eines Mediationsgesprächs	5
Grundregeln zur Durchführung einer Mediation	7
Weitere Hinweise und Empfehlungen	8
Vorteile von Mediationsarbeit	09
Basistechniken für eine gute Mediation	10
Vorbereitung auf die Mediation	11
Phasen der Mediationsarbeit	12
Quellen	17



Wichtiger Hinweis!

Es wird empfohlen, eine Mediation nur durchzuführen, wenn die Durchführenden eine qualitativ gute Ausbildung absolviert haben (Schäfer et al., 2014). In dieser PDF finden Sie einige Hinweise und Empfehlungen, die bei der Durchführung einer Mediation helfen, jedoch ersetzen Sie keine umfangreiche Ausbildung. Möglicherweise hat jemand in Ihrer Schule eine solche Ausbildung absolviert und kann Sie dabei unterstützen. In diesem Fall bietet sich auch eine Mediation zu zweit an.

Zeitpunkt der Mediation

Eine Mediation kann durchgeführt werden, wenn es einen Konflikt zwischen zwei oder mehreren Parteien gibt. Dabei gibt es verschiedene Arten von Konflikten: Bedürfniskonflikte, Beziehungskonflikte, Rollenkonflikte, Strategiekonflikte, Verteilungskonflikte, Wertekonflikte und Zielkonflikte (Schäfer, 2017). Gerade im Schulkontext sind die Konfliktparteien oftmals ehemalige Freunde oder hatten zumindest vor dem Konflikt ein neutrales Verhältnis, was suggeriert, dass es einen konkreten Auslöser für das Fehlverhalten gibt, den es zu finden gilt.

Eine Mediation sollte nicht durchgeführt werden, wenn Schikane vorliegt. Unter Schikane fassen wir alle einseitigen schädigenden Handlungen zusammen, die grundsätzlich grundlos erfolgen. Die psychologischen Motive hinter Schikane sind Aufmerksamkeit bekommen, Macht spüren und soziale Anerkennung erhalten. Anders als bei einem Konflikt gibt es somit häufig keinen wirklichen inhaltlichen Grund, warum es zu diesen schädigenden Handlungen gekommen ist. Daher wissen Schüler:innen, die schikanieren, häufig gar nicht, warum sie es getan haben oder erfinden Gründe, die an den „Haaren herbeigezogen“ sind. Daher ist eine Mediation bei Schikane nicht zielführend, da es keinen Konflikt hinter einem Konflikt gibt und auch keine Lösung möglich bzw. von mindestens einer Seite aus keine Lösung gefunden werden will. Auch bei Mobbing ist eine Mediation nicht hilfreich. Eine Mediation sollte nur dann durchgeführt werden, wenn es kein dauerhaftes physisches, psychisches oder zahlenmäßiges Machtungleichgewicht zwischen den Akteuren gibt.





Hintergrund und Zielsetzung eines Mediationsgesprächs

Das Ziel der Mediationsarbeit ist es, eine Vereinbarung von Handlungsschritten mit den betroffenen Schüler:innen herbeizuführen, mit denen alle einverstanden sind (Lindemann, 2017). Dies gelingt durch eine entsprechende Strukturierung und Leitung des Gesprächs, welches durch Vertraulichkeit, Selbstverantwortlichkeit und Ergebnisoffenheit gekennzeichnet ist (Schäfer et al., 2014). Mediator:innen handeln allparteilich, sind frei von Kontextverantwortung und steuern den Mediationsprozess (ebd.). Mediation hat eine präventive und intervenierende Wirkung. Die intervenierende Wirkung besteht darin, dass primär der vorliegende Konflikt konstruktiv gelöst wird (ebd.).

Die präventive Wirkung besteht darin, dass eine Mediation auch mit dem Ziel durchgeführt wird, um eine andere Konfliktkultur zu ermöglichen, die es Konfliktbeteiligten erlaubt, auch zukünftig konstruktiver miteinander umzugehen. Daher geht es um die Klärung von Sachthema und Beziehung (Schäfer et al., 2014).

Das Spektrum möglicher Hintergründe des Konflikts kann groß und komplex sein: Von Missverständnissen über Gefühlen, Interessen, Bedürfnissen hin zu intrapsychischen Problemen (Schäfer, 2017). Konflikte spielen sich immer auf zwei Ebenen ab: auf der Sachebene und auf der Beziehungsebene, die sich beide gegenseitig beeinflussen. Durch die Verflechtung dieser beiden Ebenen kann eine Negativspirale entstehen, die wir als Konflikteskalation bezeichnen (vgl. Glasl, 1980). Gerade aus diesen Gründen sollte eine Mediationsarbeit nur mit Vorwissen bzw. einer entsprechenden Ausbildung vorgenommen werden. Darüber hinaus sollte therapeutische Unterstützung hinzugezogen werden, wenn sich herausstellt, dass es Konflikthintergründe gibt, die Sie nicht lösen können.

Damit ist die Mediation eine Sonderform der Moderation, aber dennoch unbedingt von Moderation und Beratung zu unterscheiden. Unter Moderation versteht man die Strukturierung und Anleitung von Gesprächen. Dabei können die Ziele unterschiedlich sein, häufig geht es hierbei um einen strukturierten Austausch (Lindemann, 2017).

Moderation



=Anleitung & Strukturierung von Gesprächen jeglicher Form

Mediation



=Leitung & Strukturierung von konflikthaften Gesprächen

- ✓ Ziel: einvernehmliche Vereinbarung von Handlungsschritten auf Basis eines fest definierten Auftrags

Beratung



=fachliche Beratung von außen, meistens mit spezifischer Themenausrichtung (z.B. fachliche Beratung der Lehrkraft durch Sozialpädagog:innen)

Bei der Beratung geht es um eine fachliche Beratung von außen mit einer bestimmten Themenausrichtung und findet häufig in einem 4-Augen-Gespräch statt (Lindemann, 2017).

Berater:innen sind zum einen Fachpersonen für bestimmte Prozesse (z. B. Gespräche führen, Reflexionen, Fallbesprechungen, Evaluation) oder für bestimmte Inhalte (z. B. Pädagogik, Verhaltensauffälligkeiten, Therapie) (ebd.). Beratungen gehören auch fest mit zum Schulalltag und werden von Schulsozialarbeiter:innen, Schulpsycholog:innen oder Beratungslehrer:innen durchgeführt.



Grundregeln zur Durchführung einer Mediation

(vgl. Schäfer, 2017)

- ✓ **Vertraulichkeit:** Alle an der Mediation beteiligten Personen unterstehen der Verschwiegenheitspflicht.
- ✓ **Freiwilligkeit:** Die Teilnahme am Klärungsgespräch ist freiwillig und darf nicht als Bestrafung wahrgenommen werden.
- ✓ **Informationsaustausch:** Informationen werden ehrlich und vollständig wiedergegeben.
- ✓ **Eigenverantwortung:** Das Gespräch zwischen den Konfliktparteien ist lösungsorientiert und zielführend.
- ✓ **Ergebnisoffenheit:** Ein Lösungsansatz wird gemeinsam entwickelt und einvernehmlich beschlossen, dieser folgt keinerlei Vorgaben.



Durch das System Schule ist es schwierig, diese Regeln einzuhalten. Insbesondere die Aspekte Freiwilligkeit, Parteilichkeit und Wertung stellen eine Herausforderung dar, weshalb Schulsozialarbeiter:innen aus ihrer Position heraus für eine Mediationsarbeit in der Regel geeigneter als Lehrkräfte sind.



Freiwilligkeit

Als Schüler:in wird es im ersten Moment wie eine Strafe wahrgenommen, dass sie an einer Mediation teilnehmen sollen. Es ist hier nicht von Freiwilligkeit zu sprechen.



Parteilichkeit

Lehrer:innen als Mitglieder des Systems Schule sind mindestens in einer Doppelrolle und haben es aufgrund der dadurch entstehender Zielkonflikte deutlich schwieriger als Externe.



Wertung

Eine klare innerliche Verdeutlichung dieser Zielkonflikte sowie eine bestimmte Positionierung in den verschiedenen Rollen ist daher besonders wichtig.



Weitere Hinweise und Empfehlungen



- **Ort:** Ein Mediationsgespräch sollte an einem relativ neutralen Ort stattfinden. Auch diese Bedingung ist in der Schule schwierig umzusetzen. Dennoch ist es wichtig, dass Sie in dem Raum ungestört sein können. Beratungsräume bieten sich besonders gut für ein Mediationsgespräch an, weil sie oftmals eine bestimmte Wohlfühlatmosphäre mit sich bringen können (Schäfer, 2017).
- **Mediationsgespräche mit zwei Mediator:innen:** Bei mehreren Konfliktparteien, Unsicherheiten bei der Durchführung des Gesprächs, besonders schwierigen Schüler:innen oder unterschiedlichen Kompetenzen bzw. Kenntnissen (z. B. Klassenlehrkraft kennt die Schüler:innen besser, während eine Beratungslehrkraft oder eine Schulsozialarbeiter:in andere fachliche Kompetenzen mitbringt), kann es empfehlenswert sein, eine Mediation mit zwei Mediator:innen durchzuführen (Schäfer, 2017; Raabe & Wode, 2020).
- **Das Mediationsgespräch einführen:** Die Begrüßung und Einführung in das Gespräch ist äußerst wichtig und sollte daher bedacht erfolgen. Schaffen Sie einen sicheren und klaren Rahmen, in dem Sie erklären, wie der Ablauf sein wird, wer welche Rolle trägt, wie der Gesprächsrahmen aussieht und welche Gesprächsregeln einzuhalten sind (Schäfer, 2017).
- **Vermeiden Sie Stigmatisierungen im Gespräch:** Da es sich um einen Konflikt handelt, sollten Sie darauf achten, dass Begriffe wie „Mobbingopfer“ und „Mobber“ nicht verwendet werden. Dies suggeriert auch ein Machtgefälle, was in dieser Intensität nicht dauerhaft bei einem Konflikt vorliegt.

Vorteile von Mediationsarbeit

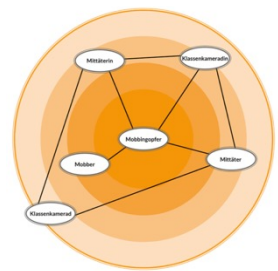
- ✓ Schnelle Schlichtung von Konflikten, die einen entsprechenden Konfliktgrad aufweisen.
- ✓ Förderung des Sicherheitsgefühls von Schüler:innen.
- ✓ Ein Raum für konstruktive Kritik und vernünftiges Aussprechen wird geschaffen.
- ✓ Soziale Intelligenz und Problemlösungsfähigkeit der Schüler:innen wird gefördert.
- ✓ Label wie „Mobber“ und „Mobbingopfer“ können vermieden werden.
- ✓ Der Konflikt hinter dem Konflikt kann erkannt und gelöst werden.

09



Basistechniken für eine gute Mediation

- **Ich-Botschaften senden:** Es wird gewaltfrei kommuniziert, niemand wird verbal angegriffen oder beschuldigt. Stellen Sie Fragen bewusst, so dass darauf in Form einer Ich-Botschaft geantwortet werden muss (siehe Gesprächsleitfaden).
- **Zum Reden einladen:** Sie als neutrale/r Moderator:in hören dem Gespräch aktiv zu, haken nach und spiegeln das Gesagte. Mithilfe von offenen Fragen fördern Sie den Redefluss, während geschlossene Fragen zwar Klarheit schaffen, aber kurze und knappe Antworten ermöglichen.
- **Paraphrasieren:** Vor allem bei Schwierigkeiten der direkten Kommunikation zwischen den beiden Konfliktparteien sind Sie Vermittler:in, wiederholen das Gesagte und fassen es zusammen.
- **Fronten aufweichen:** Verwenden Sie Skalierungsfragen („Auf einer Skala von 1–10, ...“), um das Gespräch zu erleichtern. Fragen Sie außerdem, seit wann der Konflikt besteht und was sich zum aktuellen Zeitpunkt im Verhältnis der Täter:in bzw. der Täterin und des Opfers verändert haben könnte.
- **Szenarien/Framewechsel:** Stellen Sie „Best-Case“-Fragen (z.B.: „Was müsste passieren, damit du X nicht mehr hänselst?“) und zirkuläre Fragen („Wie würdest du dich an seiner/ihrer Stelle fühlen?“), um gemeinsam auf einen Lösungsansatz hinzuarbeiten.
- **Visualisierungen:** Techniken wie Mindmapping oder Sociogramming sind hilfreich, um den Konflikt ganzheitlich zu erfassen und Zusammenhänge zwischen verschiedenen Akteuren sowie ihre Rollen zu verstehen. Legen Sie sich ein Schaubild an, auf dem Sie Ihre Erkenntnisse bezüglich des Konflikts festhalten.
- **Positive Formulierungen:** Die Ausdrucksweise beeinflusst das Gesprächsklima. Kritik sollte als Wunsch oder Bitte formuliert werden, nicht als Angriff.



- Ich-Botschaften senden
(Gewaltfreie Kommunikation)

- Zum Reden einladen
(Spiegeln, Nachhaken, aktives Zuhören)

- Paraphrasieren
(normal & lösungsorientiert, „Doppeln“)



- Fronten aufweichen
(Skalierungsfragen, „Gute“ Zeiten finden)

- Szenarien- /Framewechsel
(„Best-Case“-Fragen, Zirkuläre Fragen)

- Visualisierungen
(Sociogramming, Mindmapping)



Vorbereitung auf die Mediation

(vgl. Spröber & Dresbach, 2022)

Zur Vorbereitung auf das Mediationsgespräch kann es zielführend sein, wenn sich beide Parteien im Vorfeld Gedanken zu dem Konflikt machen. Die nachfolgenden vorbereitenden Fragen können Sie im Rahmen eines Einzelgesprächs mit den Schüler:innen besprechen oder sie beantworten diese selbstständig auf einem Zettel.

- ✓ Was ist zu klären, damit du mit der Situation abschließen kannst?
- ✓ Was hat die Person gesagt oder getan, was du so nicht in Ordnung findest?
- ✓ Welches Verhalten möchtest du zukünftig nicht mehr akzeptieren?
- ✓ Wofür wünschst du dir eine Entschuldigung?
- ✓ Was wünschst du dir für eure weitere Beziehung?
- ✓ Was möchtest du selbst dazu beitragen, dass eure Beziehung für euch beide in Ordnung ist bzw. sich verbessert?

Phasen der Mediationsarbeit

(Baalmann & Huck, 2021)

1. **Aufklärung des Sachverhaltes** (zeitlich gesehen 80 % der Mediation): Wer ist alles beteiligt? Was ist vorgefallen? Führen Sie Protokoll, um wichtige Aussagen exakt zu erfassen.
2. **Suche nach der Ursache des Konflikts**: Es geht in dieser Phase um die Suche des Motivs. Das bedeutet, dass einzelne Konfliktsituationen, wie beispielsweise Beleidigung, Bloßstellung oder Entwendung persönlicher Gegenstände, Äußerungen eines grundsätzlichen Konfliktes sind. Was und wann war der Auslöser des Konflikts? Dafür können Sie auch Visualisierungen nutzen (siehe Basistechniken).
3. **Suche nach einem Lösungsansatz**: Müssen noch andere Personen an einer Mediation teilnehmen? Was ist zur Beilegung des Konflikts notwendig? Vereinbaren Sie mit den Konfliktbeteiligten einen Termin mit zeitlichem Abstand zum Mediationsgespräch, um die Einhaltung der Lösungsansätze zu überprüfen.
4. **Eingeständnis/ Entschuldigung**: Beide Parteien werden zur Selbstreflexion aufgefordert. Sind beide mit sich selbst und ihrem Gegenüber im Reinen?
5. **Prävention**: Zur Nachbereitung des gelösten und zur Vorbeugung eines neuen Konflikts, kann gegebenenfalls im Klassenverband eine Prävention durchgeführt werden.

Aufklärung des
Sachverhaltes



Suche nach Konflikt
hinter dem Konflikt



Suche nach
Lösungsansätzen



Eingeständnis/
Entschuldigung



Anschließende
Präventionsarbeit





Zu Phase 1: Aufklärung des Sachverhaltes – Einstiegsphase

Zielsetzung:

- Beide Parteien konnten ihre Version der Geschichte ausführlich darstellen.

Herausforderungen in dieser Phase:

- Neutralisierungstechniken („Ich habe doch nur Spaß gemacht.“ oder „Ich habe ihn/sie doch nur geschubst.“)
- Situationsbeschreibungen der beiden Parteien sind oft gegensätzlich und widersprüchlich.

Hilfreiche Frageformen:

- W-Fragen: Sachverhalte werden klar und schnell aufgeklärt. (z. B. Wann / Wer? / Was? / Wie?)
- Bestätigungsfragen: Missverständnisse können vermieden werden (z. B. Habe ich es richtig verstanden, dass)
- Skalierungsfragen: Die Wichtigkeit bzw. Bedeutung für eine Person kann besser eingeordnet werden (z. B. Wie schlecht geht es dir damit auf einer Skala von 1-10)

Beispielfragen:

- Wie habt ihr die Situation wahrgenommen? Wie hast du dich in dieser Situation gefühlt? (Einladung zur Ich-Botschaft)
- X hat sich von deinem Verhalten angegriffen gefühlt, was hast du in der Situation empfunden?
- Auf einer Skala von 1–10, wie sehr stört dich X s Verhalten? (Skalierungsfrage)
- Wie genau hast du das gemeint? Kannst du in anderen Worten erklären, wie du dich gefühlt hast? (Aktives Zuhören, Nachfragen)



Zu Phase 2: Suche nach der Ursache des Konflikts:

Zielsetzung:

- Der Auslöser des Konflikts kann zeitlich sowie emotional verortet werden.
- Eine erste Grundlage für einen Lösungsansatz wird dadurch geschaffen.

Herausforderungen in dieser Phase:

- Der Konflikt muss ganzheitlich in seiner Komplexität erfasst werden, um den ursprünglichen Auslöser zu finden.
- Soziale Dynamiken und Strukturen müssen mit einbezogen werden.

Hilfreiche Frageformen:

- Fragen nach den Emotionen: Dahinterliegende Bedürfnisse werden erkannt (z. B. „Wie fühlst du dich, wenn XY passiert?“)
- Konkretisierende Fragen: Hintergründe werden besser verstanden (z. B. Was genau stört dich daran, wenn XY das macht? Warum genau fühlst du dich nicht fair behandelt?)
- Fragen zum Perspektivwechsel: Das Verständnis für die andere Partei wird gefördert (z.B. Stell dir vor, du wärst in der Situation von XY, wie würdest du dich dann fühlen?)

Beispielfragen:

- Wann hat dieses Verhalten angefangen?
- Was ist zu dem Zeitpunkt passiert?
- Was hat sich im Vergleich zu vorher verändert?
- Wer ist alles an dem Konflikt beteiligt?



Zu Phase 3: Suche nach einem Lösungsansatz:

Zielsetzung:

- Ein gemeinsamer Nenner zwischen der Täter:in und dem Opfer wird gefunden.
- Es werden einvernehmlich Handlungsschritte zur Beilegung des Konflikts beschlossen.
- Als Mediator:in versuchen Sie, die Kreativität der Schüler:innen zur eigenen, interessengerechten Lösung zu fördern (Schadomsky, 2023)

Schwierigkeiten:

- Beide Konfliktparteien müssen Interesse an der Schlichtung des Konflikts haben und zur Umsetzung des Lösungsansatzes bereit sein.
- Fragen, die auf einen Framewechsel abzielen (siehe oben), sowie Skalierungsfragen müssen ernst genommen und wahrheitsgetreu beantwortet werden.

Hilfreiche Frageformen:

- Zukunftsfragen: Neue Perspektiven werden geschaffen (z. B. Was möchtest du in Zukunft verändern? Was wünschst du dir in Zukunft für eure Beziehung?)
- Lösungsorientierte Fragen: Mögliche Lösungskonzepte können gefunden werden (z. B. Welche weiteren Ideen hast du zu den bereits genannten Punkten?)

Beispielfragen:

- Was müsste passieren, damit du X nicht mehr hänselst/ärgerst?
- Was müsste passieren, damit ihr euch wieder verträgt?
- Was müsste passieren, damit du dich wohler fühlst?
- Wie hättest du dich an der Stelle von XY gefühlt?
- Was wäre deine Idee, um die Situation zu verbessern?
- Hast du einen Vorschlag, wie wir das Problem lösen könnten?
- Was spricht für dich gegen die Lösung? Lass es uns aufschreiben und überlegen, wie wir das Problem lösen können (Bewertung der Lösungsidee).



Zu Phase 4: Eingeständnis/Entschuldigung und Reflektion:

Zielsetzung:

- Beide Konfliktparteien reflektieren ihr Verhalten und gestehen sich ihr Fehlverhalten ein.
- Die Mediation wird reflektiert.
- Es wird ein Überprüfungstermin festgelegt, an dem die Wirksamkeit des gemeinsamen Lösungsansatzes evaluiert wird.

Schwierigkeiten:

- Die Entschuldigung muss beidseitig erfolgen.

Beispielfragen:

- Ich würde mir wünschen, dass ihr euch entschuldigt und euch die Hand gibt.
- Was nehmt ihr aus diesem Gespräch mit?
- Was möchtest du gerne hier in diesem Raum lassen, was möchtest du für dich mitnehmen?
- Was war für dich heute wichtig?





Quellen

- Glasl, F. (1980): Konfliktmanagement. Diagnose und Behandlung von Konflikten in Organisationen. Haupt.
- Huck, S., Baalman, J. (2021). So verankern Sie Prävention und Intervention systemisch an Ihrer Schule. Raabe Klasse Schule.
- Kracht, S., Niedostadek, A. & Sensburg, P.E. (2023). Praxishandbuch Professionelle Mediation: Methoden, Tools, Marketing und Arbeitsfeldern. Springer.
- Lindemann, H. (2017). Moderation, Mediation und Beratung in der Schule Systemisch lösungsorientierte Gesprächsführung. Vandenhoeck & Ruprecht.
- Proksch, S. (2023). Mediation. Design und Setting: Ablauf und Gestaltungsvarianten des Mediationsverfahrens. Springer.
- Rabe, C.S. & Wode, M. (2020). Mediation: Grundlagen, Methoden, rechtlicher Rahmen. Martin Wode Legaxa GmbH.
- Schäfer, C.D. (2017). Einführung in die Mediation. Springer.
- Schäfer, M. et al. (2014). Handbuch Aggression, Gewalt und Kriminalität bei Kindern und Jugendlichen. UTB.
- Spröber, N. & Dresbach, E. (2022). Therapie-Tools Mobbing im Kindes- und Jugendalter. Therapie-Tools (1. Auflage). Beltz.



<https://www.clama-schule.de>