



# ... durch Konflikte lotsen

**Leitfaden für die Schulen der Stadt Zürich**



# Vorwort

**Bagatell- und Alltagskonflikte an Schulen können sehr erfolgreich durch Mediationsprojekte gelöst werden. Ziel dabei ist, Störungen im Schulunterricht nachhaltig zu reduzieren. Die Fachstelle für Gewaltprävention der Stadt Zürich bietet deshalb das Programm «Mediation – durch Konflikte lotsen» an. Dabei übernehmen Schülerinnen und Schüler die verantwortungsvolle Aufgabe von Konfliktlotsen.**

## **An wen richtet sich das Programm?**

Das Programm richtet sich an alle Primar- und Sekundarschulen, die künftig mit Peer-Mediation arbeiten möchten. Dabei unterstützen Konfliktlotsen ihre Mitschülerinnen und Mitschüler bei der Bewältigung ihrer Konflikte. Interessierte Schülerinnen und Schüler, die sich gerne als Konfliktlotsen engagieren möchten, können sich für das Programm «Mediation – durch Konflikte lotsen» anmelden. Kriterien, die Konfliktlotsen auszeichnen, sind Stärken im Bereich des sozialen Verhaltens und in der Bereitschaft Verantwortung für andere in der Gemeinschaft Schule zu übernehmen.

## **Was bedeutet «durch Konflikte lotsen»?**

Bevor die Konfliktlotsen diese Aufgabe übernehmen, werden sie geschult, damit sie lernen in Konfliktsituationen angemessen zu reagieren. Ihre Aufgabe ist es, den Konfliktparteien zu helfen eine Lösung zu finden. Dabei üben alle Beteiligten, Konflikte konstruktiv zu lösen.

# Welche Aufgabe haben Konfliktlotsen?

**Der Auftrag von Konfliktlotsen besteht darin, das soziale Zusammenleben an ihrer Schule zu beobachten, wach- und achtsam zu sein und ihre Hilfe, unter anderem Mediation, anzubieten. Konfliktlotsen treten immer zu zweit auf und intervenieren bei gleichaltrigen oder jüngeren Mitschülerinnen und Mitschülern.**

## **Peer-Effekte**

Die Fachstelle für Gewaltprävention arbeitet mit dem Peer-Mediations-Programm «Mediation – durch Konflikte lotsen». Das Programm basiert auf der Erfahrung, dass schon Schulanfängerinnen und Schulanfänger die Rolle von Tröstern und Trennern übernehmen können und wollen.

Durch das Beobachten von Konflikten sind sie je nach Situation entweder Trenner und üben sich damit im Kleinen in Zivilcourage. Oder sie werden aktiv als Tröster und wenden ihr prosoziales Verhalten und ihre Empathie an.



## Das zeichnet Konfliktlotsen aus

**Die Aufgabe von Konfliktlotsen ist es, wachsam zu sein und das schulische Zusammenleben genau zu beobachten. Dadurch können sie auf der Ebene der Früherkennung wirken und eine Mediation anbieten. Mediation ist eine klar strukturierte Verhandlungsfolge. Die Konfliktlotsen lernen die Schritte der Mediation, decken im Gespräch die Dynamik der Gefühle und die Interessen im Konflikt auf. Somit wird Empathie gefördert und gemeinsam eine Vereinbarung formuliert.**

# Wer eignet sich, um Konflikte zu lotsen?

**Konfliktlotsen an einer Schule sollten die gesamte Schülerschaft abbilden. Faktoren, die dabei eine Rolle spielen, sind das Alter, das Geschlecht und die ethnische Zugehörigkeit.**

## **Voraussetzungen**

Schülerinnen und Schüler, die sich zur Wahl für das Konfliktlotsenamts zur Verfügung stellen, müssen gewisse Eigenschaften aufweisen. Sie können gut zuhören und sind gleichzeitig verschwiegen. Sie übernehmen spontan die Rolle des Vermittlers oder des Trösters. Und sie sind sehr verlässlich. Die Schule kann jedoch eigene Kriterien bestimmen, die sie überdies für relevant erachtet. Wichtig ist, dass die Konfliktlotsen von ihren Mitschülerinnen und Mitschülern nach ihrer Ausbildung als kompetent wahrgenommen werden.

Konfliktlotsen werden in der Regel ab der vierten Klasse gewählt. Sie können ihre Rolle über einen längeren Zeitraum wahrnehmen. Das Wahlverfahren wird von der Schule bestimmt.

## **Mögliche Wahlverfahren für die Wahl von Konfliktlotsen sind:**

- Auswahl aus eingereichten Bewerbungen
- Wahl in der Klasse durch offene Abstimmung
- Stille Wahl
- Wahl durch ältere Konfliktlotsen



# Was soll mit dem Programm erreicht werden?

**Konflikte finden immer statt. Ziel des Programms «Mediation – durch Konflikte lotsen» ist nicht Auseinandersetzungen zu verhindern. Vielmehr geht es darum, Konflikte angemessen auszutragen und eine konstruktive Konfliktkultur an Schulen zu fördern sowie das schulische Zusammenleben zu verbessern.**

## Ziele des Programms

Konflikte unter Schülerinnen und Schülern sollen so ausgetragen werden, dass die Interessen beider Konfliktparteien berücksichtigt werden. Das Ziel ist, eine Lösung zu finden, mit der beide Parteien zufrieden sind.

Mit dem Gespräch – das heisst mit der Mediation – unterstützen die Konfliktlotsen alle Parteien konstruktiv in der Lösungsfindung. Gerade Kinder und Jugendliche können Auseinandersetzungen meistens beilegen, wenn sie die Sicht ihres Gegenübers verstanden haben.

Mit dem Programm soll das schulische Zusammenleben verbessert werden. Die Peer-Mediation soll langfristig Teil der schulinternen Konfliktbearbeitungskultur werden. Dafür muss sie nachhaltig in den Schulalltag integriert werden.



# Was hat ein Tangram mit Konfliktlösungen zu tun?

**Innerhalb des Programms «Mediation – durch Konflikte lotsen» arbeiten wir mit dem alten chinesischen Legespiel Tangram. Dieses Geduldspiel symbolisiert auf sehr anschauliche Weise, dass Konflikte immer aus verschiedenen Perspektiven angeschaut werden müssen und es oft mehrere Lösungen dafür gibt.**

Das chinesische Tangram stammt vermutlich aus dem 8. bis 4. Jahrhundert vor Christus. Der Legende nach beauftragte ein Mönch einst seinen Schüler zu reisen, um die Essenz der vielfältigen Schönheit der Welt auf nur eine Keramiktafel zu malen. Unglücklicherweise zerbrach die Tafel in sieben unterschiedliche Teile und der Schüler konnte sie nicht mehr zu einem Viereck zusammenlegen.

Er versuchte es tagelang. Unendlich viele Muster entstanden.

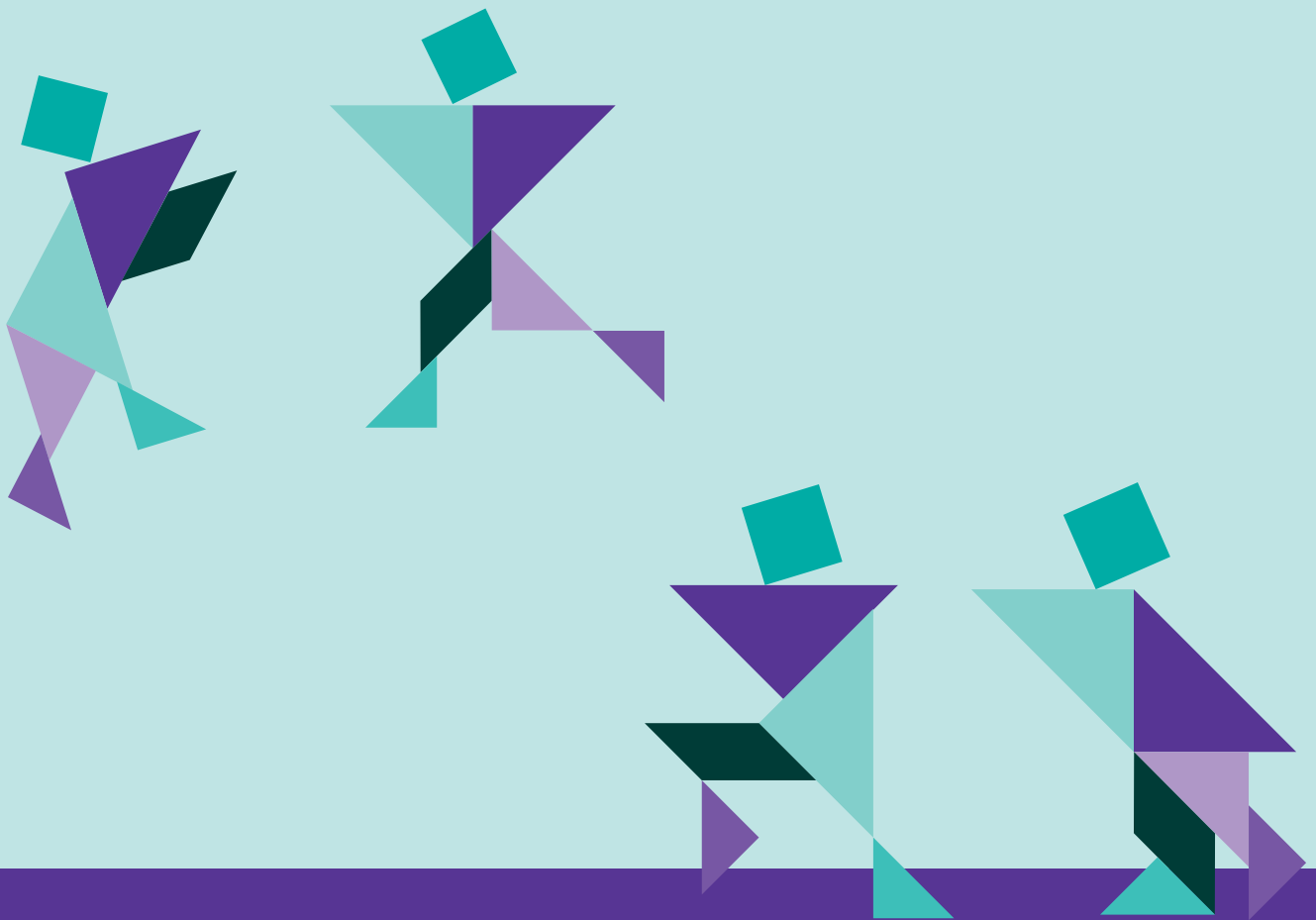
**«Konflikte müssen immer aus verschiedenen Perspektiven angeschaut werden.»**



Am Ende verstand der Schüler: Er muss nicht in die Welt hinausreisen. Er kann die Schönheit und Vielfalt der Welt ganz einfach in den sieben Teilen der zerbrochenen Tafel wiederfinden.

In diesem Sinne zeigt das Tangram, dass Konfliktlösungen sehr unterschiedlich und vielfältig sein können und Konflikte immer aus verschiedenen Perspektiven angeschaut werden müssen.

Genau dieser Ansatz wird auch innerhalb des Programms «Mediation – durch Konflikte lotsen» angewendet. Das Legespiel Tangram hilft dabei auf sehr anschauliche Weise aufzuzeigen, wie Lösungen gefunden werden können, die von allen Beteiligten mitgetragen werden.



# Wer ist zuständig?

Damit Konfliktlotsen ihre Aufgabe und Verantwortung übernehmen können, müssen sie von der Schule und von allen Erwachsenen im System Schule unterstützt sowie von Fachpersonen ausgebildet werden.

## Mitarbeit aller erforderlich

Das Arbeiten mit Konfliktlotsen bedeutet für viele Schulen eine Umstellung. Dabei müssen sich alle Beteiligten auf den Prozess einlassen. Die Mitarbeit aller Schülerinnen und Schüler, Eltern, der Schulsozialarbeitenden und weiterer Erwachsener im System Schule (Team der Lehrpersonen, Hort, Hausdienst und andere Mitarbeitende) ist daher zentral. Innerhalb der Schule tragen folgende Personen und Gruppen eine Verantwortung:

## Schulleitung

Die Schulleitung hat die Schirmherrschaft über das Programm «Mediation – durch Konflikte lotsen». Sie unterstützt die Begleitgruppe. Sie definiert die Zeit, welche die Begleitgruppe für ihre Tätigkeit aufwenden kann.

## Begleitgruppe

Die Begleitgruppe besteht aus Schulmediatorinnen und Schulmediatoren. Diese unterstützen die Konfliktlotsen und stehen ihnen bei Fragen oder grösseren Konflikten zur Seite. Sie führen in regelmässigen Abständen, das heisst alle vier bis sechs Wochen, Sitzungen mit den Konfliktlotsen durch. Die Begleitgruppe meldet dem Kollegium ihre Beobachtungen sowie Themenschwerpunkte. Ebenso gibt die Begleitgruppe die Rückmeldungen aus der Schulkonferenz an die Konfliktlotsen weiter.

## Lehrpersonen

Lehrpersonen unterstützen das Wirken der Konfliktlotsen und können ihre Anliegen wiederum im Rahmen der Schulkonferenz bei der Begleitgruppe anbringen.

## Wer ist Projektträger?

Die Fachstelle für Gewaltprävention der Stadt Zürich unterstützt die Schulen bei der Umsetzung des Programms. Unter anderem sorgt sie für die Weiterbildung und Vernetzung der begleitenden Erwachsenen im Programm. Je nach Bedürfnis einer Schule kann das Programm leicht angepasst werden. Damit soll eine erfolgreiche Implementierung sichergestellt werden.





# Wie erfolgt die Einführung an der Schule?

**Für das Gelingen des Programms ist es wichtig, dass sowohl die Schulleitung als auch sämtliche beteiligten Personen hinter der Einführung stehen. Dazu müssen Prozesse etabliert und ein Konfliktlotsenraum für die Mediation eingerichtet werden.**

## Prozesse etablieren

Die Schülerinnen und Schüler, die sich für das Programm «Mediation – durch Konflikte lotsen» interessieren und als Konfliktlotsen gewählt wurden, erhalten eine Ausbildung. Dabei lernen sie, wie sie sich in verschiedenen Situationen verhalten können. Die Ausbildung zeigt auf, wie sie gezielt Streit schlichten und helfen können, Probleme zu lösen.

Die Schulen definieren Zeitfenster, in denen Mediationen stattfinden können. Der Entscheid, dass Mediationen durch Konfliktlotsen durchgeführt werden können, muss vom ganzen Team getragen werden. Mit der Zeit können die Mediationen auch während der Unterrichtszeit stattfinden.

## Infrastruktur zur Verfügung stellen

Eine Grundvoraussetzung für das Programm ist ein geeigneter Mediationsraum. Dieser hat starken Symbolcharakter. Die Konfliktparteien und die Konfliktlotsen erhalten so einen neutralen Raum, um Probleme in Ruhe zu besprechen.

## Die Einführung des Programms an den Schulen verläuft in drei Phasen.

### Phase 1

- Interne Information über das Programm
- Entscheid für Teilnahme am Programm
- Bestimmung der Begleitgruppe

### Phase 2

- Definition der Kriterien für die Wahl
- Wahl der Konfliktlotsen
- Einrichtung Mediationsraum

### Phase 3

- Beantragung Vikariat für Begleitgruppe
- Anmeldung für Schulung bei Fachstelle für Gewaltprävention

**Sobald diese drei Phasen der Vorbereitung abgeschlossen und die Konfliktlotsen ausgebildet sind, können sie ihrem Auftrag nachgehen.**

# Wie sieht die Ausbildung zum Konfliktlotsen aus?

**Schülerinnen und Schüler, die zu Konfliktlotsen gewählt werden, erhalten eine umfassende Ausbildung. Diese hilft ihnen dabei, von Mitschülerinnen und Mitschülern sowie von Lehrpersonen als kompetent wahrgenommen zu werden.**

## **Schwerpunkte der Ausbildung**

Die Ausbildung vermittelt den Kindern und Jugendlichen ein Gefühl für die Mediation. Ziel ist es, die Konfliktlotsen zu befähigen. Sie sollen erkennen können, wann eine Mediation angezeigt ist und wann andere Massnahmen zur Lösung eines Konflikts notwendig sind. In solchen Fällen wenden sie sich an die Begleitgruppe. Darüber hinaus erlernen die Konfliktlotsen Techniken, die sie in der Praxis anwenden können. Dazu gehören soziale Problemlösefertigkeiten, emotionale Kompetenzen, kognitive Fähigkeiten wie Reflexion und Planung sowie die Fähigkeit zur Empathie durch Perspektivenwechsel.

## **Dauer der Ausbildung**

Die Schulung der Konfliktlotsen dauert in der Regel zwölf Lektionen. Sie kann den Bedürfnissen der Schule angepasst werden.

## **Teilnehmende**

Neben den Schülerinnen und Schülern, die zu Konfliktlotsen ausgebildet werden, besuchen auch die Schulmediatoren die Kurse. Es sollten mindestens zwei Erwachsene, die nahe am Schulgeschehen sind, die Aufgabe als Schulmediatoren übernehmen.



# Wie können beste Resultate erzielt werden?

Es gibt verschiedene Massnahmen, die dazu beitragen, dass das Programm möglichst erfolgreich wird. Eine davon ist die Vernetzung und der Austausch zwischen den Schulen. Eine weitere besteht in der stetigen Weiterbildung der Konfliktlotsen.

## Schulübergreifender Austausch

Gemeinsame Ausbildungen und Treffen von Konfliktlotsen, Schulmediatoren und der Schulleitung verschiedener Schulen helfen dabei, neue Perspektiven auf das eigene Vorgehen zu gewinnen und dieses nach Bedarf anzupassen oder zu verbessern.

## Weiterbildung

Ebenso wichtig sind weiterbildende Kurse für die Konfliktlotsen. Diese können beispielsweise Rollenspiele und Reflexionen aus der Praxis oder Öffentlichkeitsarbeit für das Programm an den Schulen beinhalten.



## Wann ist das Programm erfolgreich?

Ob das Programm an einer Schule erfolgreich ist, lässt sich einerseits an den sinkenden Fallzahlen und andererseits an der Akzeptanz der Konfliktlotsen an einer Schule messen. Je mehr Schüler und Schülerinnen als Konfliktlotsen tätig sind oder waren, desto seltener eskalieren Konflikte. Ebenso können kleinere Streitereien oft mit einem kurzen Gespräch (Moderation) gelöst werden.



Stadt Zürich  
Fachstelle für Gewaltprävention / Schulamt  
Parkring 4  
Postfach  
8027 Zürich

Tel. 044 413 87 20  
ffg.ssd@zuerich.ch  
[www.stadt-zuerich.ch/gewaltpraevention](http://www.stadt-zuerich.ch/gewaltpraevention)

© Fachstelle für Gewaltprävention, Stadt Zürich

Sämtliche Inhalte, Fotos, Texte und Grafiken sind urheberrechtlich geschützt. Sie dürfen ohne vorherige schriftliche Genehmigung weder ganz noch auszugsweise kopiert, verändert, vervielfältigt oder veröffentlicht werden.