Was tun bei (Cyber)Mobbing?

Systemische Intervention und Prävention in der Schule

klicksafe meets Konflikt-KULTUR

Konflikt-KULTUR
Demokratie | Bildung | Prävention

klicksafe.de
Mehr Sicherheit im Internet durch Medienkompetenz

Titel:
Was tun bei (Cyber)Mobbing?
Systemische Intervention und Prävention in der Schule

Autorinnen und Autoren:
Konflikt-KULTUR:
Franz Hilt, Thomas Grüner, Jürgen Schmidt, Anna Beyer

klicksafe:
Birgit Kimmel, Stefanie Rack, Isabell Tatsch

Redaktionelle Bearbeitung:
Constantin Schnell

Lektorat und Korrekturen:
Vanessa Buffy/Dirk Diemer

Verantwortlich:
Birgit Kimmel, Pädagogische Leitung klicksafe

2. überarbeitete Auflage Februar 2018

Kooperationspartner:
Dieses Handbuch wurde in Zusammenarbeit des Präventions- und Fortbildungsprogramms Konflikt-KULTUR und der EU-Initiative klicksafe erarbeitet.

Herausgeber:
klicksafe ist das deutsche Awareness Centre im CEF Telecom Programm der Europäischen Union. klicksafe wird gemeinsam von der Landeszentrale für Medien und Kommunikation (LMK) Rheinland-Pfalz (Koordination) und der Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM) umgesetzt.

klicksafe ist Teil des Safer Internet DE Verbundes (www.saferinternet.de). Diesem gehören neben klicksafe die Internet-Hotlines internet-beschwerdestelle.de (durchgeführt von eco und FSM) und jugendschutz.net sowie die Nummer gegen Kummer (Helpline) an.

Koordinator klicksafe:
Peter Behrens, LMK

The project is co-funded by the European Union,
http://ec.europa.eu/saferinternet

Verbindungsbüro Berlin:
LMK/Safer Internet DE/klicksafe
c/o die medienanstalten
Gemeinsame Geschäftsstelle der Landesmedienanstalten
Friedrichstraße 60, 10117 Berlin

Bezugsadresse:

klicksafe
c/o Landeszentrale für Medien und Kommunikation
(LMK) Rheinland-Pfalz
Direktorin: Renate Pepper
Turmstraße 10
67059 Ludwigshafen
Tel: 06 21 / 52 02-271
E-Mail: info@klicksafe.de
URL: www.klicksafe.de

Dieses Modul steht unter der obigen Creative-Commons-Lizenz, d. h., die nichtkommerzielle Nutzung und Verbreitung ist unter Angabe der Quellen klicksafe & Konflikt-KULTUR und der Webseiten www.klicksafe.de & www.konflikt-kultur.de erlaubt. Sollen über die genannte Lizenz hinausgehende Erlaubnisse gewährt werden, können Einzelabsprachen mit klicksafe bzw. Konflikt-KULTUR getroffen werden. Wenden Sie sich dazu bitte an info@klicksafe.de. bzw. jugendschutz@agj-freiburg.de

Weitere Informationen unter:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de
Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in diesem Modul trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung der Autoren ausgeschlossen ist.

Hinweis:
Männliche/weibliche Form: Die auf den meisten Seiten verwendete männliche Form impliziert selbstverständlich die weibliche Form. Auf die Verwendung beider Geschlechtsformen wird lediglich mit Blick auf die bessere Lesbarkeit des Textes verzichtet.

Layout und Umschlaggestaltung:
Designgruppe Fanz & Neumayer,
Ludwigshafen und Heidelberg

ISBN 978-3-9819611-0-2

Was tun bei (Cyber)Mobbing?

Systemische Intervention und Prävention in der Schule

Autorinnen und Autoren:

Konflikt-KULTUR:
Franz Hilt, Thomas Grüner, Jürgen Schmidt, Anna Beyer

klicksafe:
Birgit Kimmel, Stefanie Rack, Isabell Tatsch

Konflikt-KULTUR
Demokratie | Bildung | Prävention

klicksafe.de

Vorwort

Mobbing ist eine extreme Form aggressiven Verhaltens. Aggression ist nicht per se schlecht. Sie zeigt sich im Zusammenleben zwischen Menschen häufig dann, wenn grundlegende Bedürfnisse verletzt werden. Gelingt es, darüber ernsthaft ins Gespräch zu kommen, kann Aggression konstruktiv genutzt werden. Bei Mobbing ist genau das nicht der Fall, denn hier werden Einzelne systematisch und langfristig ausgegrenzt, niedergemacht und zerstört. Mobbing birgt enormes Schädigungspotenzial. Das zeigen die Folgen für die Opfer: Bei ihnen sind ähnliche neurobiologische Prozesse feststellbar wie bei Menschen, die Todesangst erleiden.

Die Ausweitung der Kommunikation auf den digitalen Raum hat die Brisanz von Mobbing deutlich verschärft. Täter können sich jederzeit, anonym und mit einfachen Mitteln an ein riesiges „Publikum" wenden. Opfer können sich den Attacken kaum entziehen. Es entstehen ungeheuer große, quasi kontrollfreie Räume. Gleichzeitig zeigen Untersuchungen: Mobbing zwischen Kindern und Jugendlichen findet meist im Kontext Schule statt oder beginnt zumindest dort, also an einem realen Ort. Diesem Ort haftet ein Zwangscharakter an, weil an ihm Menschen in nicht freiwillig gewählten Gruppen zusammenleben. Umso wichtiger ist es deshalb, das Augenmerk noch mehr auf eben dieses Zusammenleben und damit den Erziehungsauftrag von Schule zu lenken.

In einer gut geführten Klasse gibt es weniger Mobbing. Doch was ist gute Klassenführung? Und was bedeutet das für Pädagogen?

Das Geheimnis guter Erziehung – und damit auch guter Klassenführung – ist ein Sowohl-als-auch: Die Balance zwischen Einfühlung und Führung bildet das Kernstück der pädagogischen Beziehung. Um diese Beziehung gestalten und Heranwachsende führen zu können, brauchen Lehrkräfte einen guten Bezug zur Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen. Sie brauchen Kompetenzen in der Gesprächsführung, Wissen zu Themen wie Bindung, Motivation und Empathie sowie eine pädagogische Haltung, die Konflikte als wertvolle Gelegenheit für Entwicklung und soziales Lernen wertschätzt. Und sie brauchen ein institutionell verankertes Konfliktmanagement, das Klarheit und Souveränität sowie einen professionellen Umgang mit Mobbing und anderen Konflikten gewährleistet.

Die meisten Hilfskonzepte, Manuale und Programme zum Thema Mobbing beschränken sich auf Prävention – angemessene Methoden zur Intervention fehlen weitestgehend. Folglich werden im Akutfall entweder Methoden herangezogen, die für die Prävention entwickelt wurden, oder es wird aus Mangel an Interventionsmöglichkeiten wenig bis nichts unternommen.

Dieses Handbuch bietet neben Grundlagen zum Thema Mobbing verschiedene Interventionsmöglichkeiten. Darüber hinaus werden Einblicke in ein sehr differenziertes Systemisches Konfliktmanagement gewährt. Das macht es zu einem enorm wichtigen Ratgeber zu einer bedrängenden Problematik!

Prof. Dr. med. Joachim Bauer
Neurobiologe, Arzt und Psychotherapeut
Autor des Buches „Lob der Schule"

Kapitel 1 | Einführung 9

1.1 Der Inhalt dieses Handbuchs 9

1.2 Systemisch und systematisch – der Ansatz dieses Handbuchs 10

1.3 Schlüsselbegriffe 11

Kapitel 2 | Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing 17

2.1 Begriffsdefinitionen 17

2.2 Die Dynamik von (Cyber)Mobbing 27

2.3 Wie das Internet das Mobbing verändert 38

2.4 Rechtliche Grundlagen 45

Kapitel 3 | Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten 51

3.1 (Cyber)Mobbing-Fall „Mika“ 52

3.2 (Cyber)Mobbing-Fall „Herr Beutelsbacher“ 54

3.3 (Cyber)Mobbing-Fall „Sabahat“ 56

3.4 (Cyber)Mobbing-Fall „Ahmet“. 58

3.5 Übersicht über die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der (Cyber)Mobbing-Fallbeispiele 62

Kapitel 4 | Interventionsmethoden. 67

4.1 Grundlage: Mitgefühl fördern 68

4.2 Im Überblick: Die Systemische Mobbing-Intervention SMI und die Systemische Kurzintervention SKI von Konflikt-KULTUR 69

4.3 Die Systemische Mobbing-Intervention. 72

4.4 Systemische Kurzintervention 82

4.5 Fallstricke 87

Kapitel 5 | Systemisches Konfliktmanagement 93

5.1 Merkmale des SKM 96

5.2 Nutzen des SKM 96

5.3 Teilprozesse des SKM 97

5.4 Bausteine des SKM 100

5.5 Das Element Handlungsphasen 126

5.6 Zehn Basics für den Notfall. 141

Kapitel 6 | Nele – eine Fallgeschichte 149

6.1 Die Ausgangslage 149

6.2 Die Vorgeschichte der Schule 150

6.3 Erstversorgung, Positionierung und Datenschutz 151

6.4 Teambildung, Konfliktdiagnostik und Handlungsplanung 152

6.5 Die Krisenintervention. 156

6.6 Die Konfliktregelung 163

6.7 Nachsorge und Konfliktbeendigung 164

Kapitel 7 | Pädagogisches Handeln 169

7.1 Die Haltung als Fundament Ihres Handelns 169

7.2 Pädagogische Angebote 173

Kapitel 8 | Praxisprojekte 190

Übersicht über die Projekte. 190

Arbeitsblätter zu den Projekten 192

Alle in den Kapiteln aufgeführten Arbeitsmaterialien und Formulare gibt es als Download unter

www.klicksafe.de/cyber-mobbing

www.konflikt-kultur.de/cyber-mobbing

1 Einführung

1

Einführung

1.1 Der Inhalt dieses Handbuchs

1.2 Systemisch und systematisch – der Ansatz dieses Handbuchs

1.3 Schlüsselbegriffe

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Einführung

In unserer Welt gibt es seit einigen Jahren neben der analogen Realität eine digitale. Da sich ein erheblicher Teil der Kommunikation unter Kindern und Jugendlichen im digitalen Raum abspielt, werden Konflikte nicht mehr nur in analoger, sondern immer mehr auch in digitaler Form ausgetragen. Mobbing wird dadurch erleichtert und sein Schädigungspotential enorm gesteigert. Wissenschaftlichen Untersuchungen zufolge leiden in jeder Schulklasse ein bis zwei Kinder unter fortwährenden Attacken ihrer Mitschüler. Die Folgen für die Betroffenen sind gravierend. Leistungseinbrüche, Gewaltphantasien, Rückzug, Depression, Suizidgedanken und psychosomatische Reaktionen zeigen die große Belastung der Opfer.

In Klassen mit (Cyber-)Mobbing herrscht ein Klima der Diskriminierung, Demokratie als Lebensform wird täglich in Frage gestellt. Häufig gilt das Recht des Stärkeren. Bildungsinhalte, wie der Umgang mit Diversität, Erziehung zu Toleranz und Mitgefühl sind in solchen Klassen schwer zu vermitteln. Unser Handbuch soll einen Beitrag dazu leisten, Demokratie und den Rechtsstaat in Klassen stärker erlebbar zu machen, Kinder und Jugendliche effektiv zu schützen und ihnen eine prosoziale Entwicklung zu ermöglichen. Diese Veröffentlichung verbindet Gewaltprävention, Mobbingintervention und Medienpädagogik miteinander. Bisher arbeiten Pädagogen in den Arbeitsfeldern der Gewaltprävention/-intervention und Medienpädagogik eher getrennt voneinander. Doch Mobbing und Cyber-Mobbing sind die beiden Seiten der gleichen Medaille. Zur Bearbeitung ist Expertenwissen aus der Gewaltprävention und der Medienpädagogik nötig. So haben sich klicksafe und das Mehr-Ebenen-Programm Konflikt-KULTUR zusammengetan, wechselseitig voneinander gelernt und Neues entwickelt.

1.1 Der Inhalt dieses Handbuchs

- **Hier in Kapitel 1** definieren wir einige grundlegende Begriffe, aus denen bereits der Ansatz der Autoren zu entnehmen ist.

- **In Kapitel 2** geht es um Begriffsklärungen und Hintergrundwissen zum Thema Mobbing, Cyber-Mobbing und (Cyber)Mobbing. Insbesondere wird dabei auf die Dynamik des Mobbings und auf die Spezifika des Mobbings mit digitalen Mitteln eingegangen.

- **In Kapitel 3** werden vier Fälle von (Cyber)Mobbing aus der Praxis beschrieben. Sie zeigen in knapper Form, wie man mit Hilfe des Systemischen Konfliktmanagements bei (Cyber)Mobbing vorgehen kann.

- **In Kapitel 4** stellen wir zwei Interventionsmethoden vor, die erfolgreich wissenschaftlich evaluierte Systemische Mobbingintervention (SMI) und die vielfach praxiserprobte Systemische Kurzintervention (SKI).

- **In Kapitel 5** wird Systemisches Konfliktmanagement (SKM) als Bestandteil von Schulentwicklung mit Zielen, Maßnahmen und Teilprozessen ausführlich beschrieben. Sie erfahren, wie man den Schweregrad eines Falles eruiert und die dazu passenden Interventionen findet und durchführt. Die in Kapitel 4 beschriebenen Interventionsmethoden sind darin eingebettet. Am Ende des Kapitels erhalten Sie eine Kurzanleitung, auf die Sie im Notfall zurückgreifen können.

- **Kapitel 6** beschreibt einen fünften (Cyber)Mobbing-Fall („Der Fall Nele“). Darin werden der Fall und das Vorgehen mittels Systemischen Konfliktmanagements ausführlich geschildert. Besonders für eilige Leser ist es empfehlenswert, diese Fallgeschichte zuerst zu lesen, bevor sie sich intensiv mit den Grundlagen des SKM in Kapitel 5 beschäftigen. Im Kapitel 6 erfahren sie anhand des Fallbeispiels, wie es praktisch gut laufen kann, um in Kapitel 5 zu erfahren, auf welchem konzeptionellen Hintergrund dies geschieht.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

- **In Kapitel 7** geht es um den pädagogischen Gesamtrahmen. Alles Wissen im Umgang mit (Cyber-)Mobbing darf nicht darüber hinwegtäuschen, dass eine Intervention nur dann eine nachhaltige Wirkung entfaltet, wenn sie auf einem pädagogischen Fundament steht. Dazu zählen Mut zur Führung, Souveränität und Bedürfnisorientierung, eine klare Werte- und Normorientierung, das Fördern personaler Kompetenzen, insbesondere der Fähigkeit zur Selbststeuerung, die Einbettung der Methoden in eine Motivations- und Beziehungskultur und die Förderung von emotionaler Empathie und Mitgefühl. Diese Aufzählung ist umfangreich und klingt anspruchsvoll — in Kapitel 7 wird sie mit Leben gefüllt.

- **In Kapitel 8** finden sich zehn ausgearbeitete Praxisprojekte zur Präventionsarbeit in Klassen oder Gruppen zu (Cyber)Mobbing. Diese Projekte können ohne aufwendige Vorbereitungen umgesetzt werden. Lehrkräfte, Schulleitungen, Schulsozialarbeiter, Schulpsychologen, Präventionsbeauftragte, Multiplikatoren und Fortbildner aus Schule, Jugendhilfe und Polizei erhalten methodisch-didaktische Hinweise und Hintergrundinformationen für die rein vorbeugende Arbeit.

Am Schluss eines jeden Kapitels finden Sie eine Literaturliste, die die verwendeten Quellen aufzählt und zu vertiefender Lektüre einlädt. Die in den Kapiteln beschriebenen Musterformulare zum Download finden Sie unter **www.klicksafe.de/cyber-mobbing** und **www.konflikt-kultur.de/cyber-mobbing.**

Obwohl (Cyber)Mobbing ein systemisches Problem ist, war die Intervention in Schulen bisher auf einzelne Schüler oder Teilgruppen begrenzt. Mit der Systemischen Mobbingintervention (SMI) und der Systemischen Kurzintervention (SKI) liegen jetzt zwei Interventionsmethoden vor, die im Rahmen einer gesamten Klasse eingesetzt werden können. Dies hat große Vorteile, da alle Schüler einer Klasse beteiligt sind, alle aus erster Hand dieselben Informationen erhalten, dieselbe Betroffenheit erleben und dieselben Vereinbarungen treffen können. Jeder Mitschüler kann erleben, wie Rechtfertigungen für (Cyber)Mobbing von der Interventionsleitung entkräftet werden, Hilfsbereitschaft entsteht und Unrecht wiedergutgemacht wird. All dies erhöht die Wirksamkeit und Nachhaltigkeit. Eingebettet sind beide Interventionsmethoden in ein präventiv orientiertes, mehrtägiges Sozialtraining, das in der Regel im Sozialcurriculum der Schule verankert ist, bzw. in einem umfassenden Systemischen Konfliktmanagement als Bestandteil nachhaltiger Schulentwicklung (siehe Kapitel 4, 5 und 6).

Intervention bei (Cyber)Mobbing ist anspruchsvoll. Sie braucht Fortbildung, Übung, Reflexion und Supervision. Unser Ziel ist es, Schulleiter, Lehrkräfte, Schulsozialarbeiter und Schulpsychologen bei der Weiterentwicklung ihrer Konzepte zur Intervention bei (Cyber)Mobbing mit Konzepten, Visionen und konkreten Methoden zu unterstützen. Derzeit finden Fortbildungen in Bayern, Nordrhein-Westfalen, Sachsen und Schleswig-Holstein und insbesondere in Baden-Württemberg statt. Ansprechpartner sind dort meist die Landesstellen für Kinder- und Jugendschutz. In Baden-Württemberg wurden bereits mehrere hundert Fachberater, überwiegend Schulsozialarbeiter, Lehrer und Schulpsychologen, qualifiziert. Zudem gibt es das Landesnetzwerk Konflikt-KULTUR für Fortbildung und Krisenintervention vor Ort.

1.2 Systemisch und systematisch – der Ansatz dieses Handbuchs

In diesem Handbuch begegnen Ihnen häufig die Begriffe systemisch und System. Beide werden in der Fachwelt unterschiedlich gebraucht. Was ist also gemeint, wenn wir im Folgenden von einem System sprechen? Und was genau verstehen wir unter systemisch?

Unsere Definitionen lehnen sich an die strukturellen Systemtheorien (Kybernetik) an, sind jedoch vor allem von einem praktischen Anspruch geprägt. Das bedeutet, sie sollen pädagogisch sinnvolles Handeln (siehe Kapitel 5 u. 7) im schulischen Konfliktgeschehen unterstützen.

Unseres Erachtens weist ein System im schulischen Kontext folgende eindeutigen Merkmale auf:

- eine spezifische Aufgabenstellung und Sinnhaftigkeit
- eigene Verhaltensmuster und Regeln, einen informellen Werte- und Normenrahmen und eine gelebte Kultur
- einen vorgegebenen formellen Werte- und Normenrahmen
- eigene Ebenen (Hierarchien) mit eigenen formellen und informellen Entscheidungsstrukturen

Diese Merkmale unterscheiden ein System von anderen (Sub-)Systemen und ermöglichen Abgrenzung: „wir" versus „die anderen" bzw. „innen" versus „außen".

Schule ist kein geschlossenes System, sondern ein Feld, auf dem verschiedene Subsysteme aufeinandertreffen, Synergien entwickeln und – teilweise vorübergehend – weitere Subsysteme bilden (siehe Kapitel 5 u. 6).

Im schulischen Feld unterscheiden wir u. a. folgende Subsysteme:

- Lehrkräfte und Schulleitungen
- Schulsozialarbeit (Jugendhilfe) und Schulpsychologie, wenn vorhanden und präsent
- Erziehende, bestehend aus Eltern, Lehrkräften und Schulleitungen
- Klassen, bestehend aus Schülern und Klassenleitungen
- Peergroups, bestehend aus Schülern einer oder unterschiedlicher Klassen
- Hausmeister und Schulsekretärinnen

Individuen lassen sich ebenfalls als Subsystem begreifen – beispielsweise die Beziehung zwischen zwei Konfliktparteien. Systemisch zu denken und zu handeln heißt, die Architektur des ganzen Konfliktgeschehens, seine Dynamik und Struktur in seinen individuellen, interpersonellen und sozialen Kontexten zu verstehen und zu beeinflussen (siehe auch Kapitel 2.1.2).

Bei (Cyber)Mobbing handelt es sich immer um einen gruppendynamischen Prozess, der nur mit dieser systemischen Perspektive verstehbar ist, die mehr erfasst als die Beziehung zwischen Tätern und Opfern.

(Cyber)Mobbing ist ein komplexes Konfliktgeschehen, zu dessen Entstehung und Aufrechterhaltung viele Akteure – Individuen wie soziale Systeme – beitragen. So kann eine systemische Intervention nur dann eine nachhaltige Lösung bewirken, wenn sie die Kommunikationsstrukturen, die Beziehungsgeflechte und den Werterahmen einbezieht.

Das Hauptziel der Intervention ist also zunächst nicht die Identifizierung und Konfrontation der Täter mit ihrem Verhalten, sondern

- die Deeskalation des Konfliktgeschehens
- die Reaktualisierung des formellen prosozialen Werte- und Normenrahmens in den Köpfen und Herzen der Schüler (mehr zu den Begriffen siehe unten)
- die Störung der alten Klassen- oder Peergroup-Ordnung und
- die Implementierung neuer, demokratischer Strukturen, u. a. durch den Aufbau eines peerbezogenen Helfersystems als Voraussetzung für Nachhaltigkeit

Konkret bedeutet das, Mitgefühl und prosoziales Verhalten zu fördern und Mobbing zu beenden. Und es bedeutet, mit langfristigem Engagement von Klassenleitung, Klasse und als Helfer gewählten Mitschülern eine nachhaltige demokratische Lebensgemeinschaft mit einem prosozialen Klima zu entwickeln.

1.3 Schlüsselbegriffe

Bevor Sie nun in die Lektüre dieses Handbuchs einsteigen, möchten wir kurz die Bedeutung einiger Schlüsselbegriffe klären. Sie werden aus der Definition bereits einen ersten Eindruck von unserer Herangehensweise erhalten.

Mobbing/Cyber-Mobbing/(Cyber)Mobbing
Wir verwenden in diesem Handbuch vorwiegend den Begriff *(Cyber)Mobbing* statt *Mobbing*. Damit möchten wir zum Ausdruck bringen, dass Mobbing heute in den meisten Fällen eben nicht mehr nur im direkten persönlichen Kontakt in der Klasse, im Schulhof, auf dem Schulweg oder dem Sportplatz geschieht, sondern parallel im Internet, in den sozialen Medien und über das Handy.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Mobbing ohne das vorangestellte „Cyber" gibt es praktisch nicht mehr, und *Cyber-Mobbing* macht das Mobbing noch wirksamer und für die Opfer noch furchtbarer. Wo nun beides zusammenkommt, analoges und digitales Mobbing, geht es eben um (Cyber)Mobbing. Die ungewöhnliche Schreibweise mag für Sprachliebhaber ein Stolperstein sein. Umso besser. (Cyber)Mobbing sollte für jeden, insbesondere für Pädagogen, der Anlass sein, innezuhalten, genau hinzuschauen und angemessen zu handeln. Den Begriff *Cyber-Mobbing* verwenden wir nur da, wo es explizit um die Beschreibung der digitalen Welt geht. Ebenso verwenden wir den Begriff *analoges Mobbing* nur dort, wo wir explizit auf das Mobbing ohne digitale Hilfsmittel eingehen.

Bully/Bullying
Was im Deutschen mit dem Begriff *Mobbing* bezeichnet wird, wird in der englischen Sprache mit *Bullying* bezeichnet. Der Täter oder Aggressor ist demnach der Bully. Wir verwenden den in Deutschland üblichen Begriff.

Cyber-Attacke und (Cyber)Mobbing
Eine *Cyber-Attacke* ist ein mit digitalen Mitteln geführter, einmaliger (oder auch wiederholter Angriff) auf eine andere Person. Oft fängt *(Cyber)Mobbing* mit einem solchen Angriff an. Findet die Cyber-Attacke keine Resonanz in der Gruppe (oder verurteilt die Gruppe gar die Cyber-Attacke), dann handelt es sich um einen gescheiterten (Cyber)Mobbing-Versuch (siehe dazu Kapitel 2.2). Findet eine Cyber-Attacke jedoch Resonanz in der Gruppe, kann sie zum (Cyber)Mobbing werden. (Cyber)Mobbing ist im Gegensatz zur Cyber-Attacke stets systemisch und länger andauernd.

„Opfer" und „Täter"
Zunächst hatten wir beim Schreiben dieser Texte den Begriff *Opfer* – ebenso wie *Täter* – in Anführungszeichen gesetzt. Damit wollten wir zum Ausdruck bringen, dass in einem engeren Sinne erst dann von einem Täter gesprochen werden sollte, wenn jemand eine Straftat begangen hat. Dies ist bei (Cyber)Mobbing aber nicht immer der Fall. Der Begriff Täter ist zudem sehr stigmatisierend und kennzeichnet eine ganze Person und nicht nur deren Verhalten – und gerade um diese Unterscheidung geht es uns. Besser wäre es also, vor Kindern und Jugendlichen die Begriffe *Tatverantwortlicher* oder *schädigende Kinder/Jugendliche* zu verwenden und den Ausdruck Täter in pädagogischen Kontexten sehr zurückhaltend zu benutzen. Alles das schwingt in den Anführungszeichen bei „Täter" mit.

Ebenso verhält es sich mit dem Begriff Opfer. Der Begriff wird von Kindern/Jugendlichen mittlerweile als Schimpfwort gebraucht, und auch er ist stigmatisierend. In der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sollte lieber mit Begriffen wie *Geschädigter* oder „der, der es abbekommt" operiert werden.

Dennoch haben wir uns entschlossen, beide Begriffe beizubehalten, und sie der besseren Lesbarkeit wegen ohne Anführungszeichen zu verwenden. Sie dürfen sie sich aber gerne hinzudenken. (Im Text wird Täter lediglich in der maskulinen Form verwendet – gemeint sind immer beide Geschlechter).

Prosoziales Verhalten
Prosoziales Verhalten ist das Verhalten von Menschen, das die eigenen körperlichen, psychischen und sozialen Grundbedürfnisse befriedigt, doch *gleichermaßen* die der anderen respektiert. Das Gegenteil davon ist menschenfeindliches, dissoziales Verhalten, das absichtlich und zielgerichtet andere Menschen körperlich, seelisch und sozial schädigt, unterdrückt, ausbeutet, demütigt und herabwürdigt.

Demokratiepädagogik
Prosoziales Verhalten und prosoziale Kompetenzen sind nach unserem Verständnis wesentliche Ziele jeglicher Präventions- und Interventionsarbeit im Bildungskontext der Schule. Auch die Bildungs- und Erziehungsziele, die in den Länderverfassungen, Schulgesetzen und Bildungsplänen festgelegt sind, gehen in diese Richtung („Erziehung im Geiste der Menschlichkeit" zu „sozialem Handeln", zu „Brüderlichkeit", „Nächstenliebe", „Achtsamkeit", „Duldsamkeit"

und zu „Demokratie und Freiheit"). Im Grunde orientiert sich prosoziales Verhalten an den universalen Grund-, Menschen- und Kinderrechten.

Es mag absurd klingen, aber auch (Cyber)Mobbing hat eine positive Seite: Die Intervention bei (Cyber)Mobbing ist ein gutes Lernarrangement für prosoziales Verhalten und die Implementierung von Demokratie als Lebensform! Die Aufmerksamkeit der Klasse/Gruppe ist maximal, und kognitive und emotionale Lernprozesse werden optimal miteinander verknüpft. Die Intervention hilft Schülern den Unterschied zu begreifen zwischen einer demokratisch geprägten sozialen Lebensform oder einer Lebensgemeinschaft, die auf der Herrschaft einiger weniger beruht und darauf fußt, den anderen zu erniedrigen oder auszugrenzen.

Werte- und Normenrahmen
Grundlage des Zusammenlebens in einer demokratischen Lebens-, Gesellschafts- und Herrschaftsform ist der Konsens über einen gemeinsamen Werte- und Normenrahmen, der sich an der Würde des Menschen orientiert. Der *formelle* Rahmen wird im weitesten Sinne durch das Grundgesetz gesteckt, das das Recht auf seelische und körperliche Unversehrtheit, das Recht auf Eigentum, das Recht auf freie Meinungsäußerung und das Recht auf Gleichbehandlung und den Schutz vor Diskriminierung festhält. Auch die UN-Kinderrechtskonvention sowie das Strafgesetzbuch (StGB) und Gesetze wie das Kunsturheberrechtsgesetz (KunstUrhG) bilden den formellen Rahmen. Im Schulzusammenhang gelten sowohl die Schulgesetze der jeweiligen Länder als auch die Schul- und Hausordnungen der Schulen.

All diese formellen Regeln bilden selbstverständlich auch bei Aktivitäten im Internet und auf mobilen Endgeräten den Rahmen – auch wenn das Schülern zunächst nicht immer klar ist. In diesen digitalen Räumen entsteht oft, ebenso wie in sozialen Gemeinschaften (Klassengemeinschaft, Sportverein, Clique), ein *informeller* Werte- und Normenrahmen, der partiell an die Stelle des formellen tritt.

Es kommt auf Sie an!
Dieses Handbuch wird Ihnen möglicherweise zunächst sehr umfangreich und komplex erscheinen. Doch gerade diese komplexe Thematik erfordert entsprechende Herangehensweisen, um dem Anspruch Kinder zu schützen und zu fördern gerecht zu werden. Wir möchten Ihnen Mut machen. Lassen Sie sich anregen. Vielleicht entsteht in Ihnen der Wunsch die geschilderten Methoden anzuwenden oder Bausteine des Systemischen Konfliktmanagements in Ihrer Schule einzuführen.

Jeder Weg fängt mit einem ersten Schritt an. Und den haben Sie gerade getan, denn Sie lesen dieses Handbuch. Eine alte Weisheit sagt: wenn du die Welt verändern willst, dann fange bei dir an. Wenn Sie bessere Voraussetzungen schaffen wollen, um (Cyber)Mobbing wirksam zu begegnen, dann beginnt dies unserer Erfahrung damit, dass es vor Ort Personen gibt, die fachlich geschult sind, die wissen was „No Go's" sind und wissen, wie man professionell agiert.

Qualifizierte Fachkräfte bilden den ersten Schritt für die Veränderung des Ganzen. Deren Beratungskompetenz wird gesucht und unverzichtbar werden. Alsbald entsteht der Wunsch, das Vorgehen zu systematisieren. Und schon ist man mitten in einem Schulentwicklungsprozess. Weitere Schritt (siehe Kapitel 5.3. Einführung von SKM in der Schule) können angegangen werden.

Wir möchten Sie einladen: Stöbern Sie weiter, nutzen Sie das Handbuch als Fundgrube und Ideengeber. Der Weg entsteht beim Gehen. Sie fangen heute an, sich intensiv mit dem Thema (Cyber)Mobbing auseinanderzusetzen, und Sie als einzelner Mensch machen bereits einen großen Unterschied.

Wir wünschen allen Lesern eine gewinnbringende Lektüre.

Birgit Kimmel, Franz Hilt, Jürgen Schmidt, Thomas Grüner, Isabell Tatsch, Stefanie Rack, Anna Beyer

2

Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing

2

Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing

2.1 Begriffsdefinitionen

2.2 Die Dynamik von (Cyber)Mobbing

2.3 Wie das Internet das Mobbing verändert

2.4 Rechtliche Grundlagen

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

2. Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing

Kinder und Jugendliche sind zu konstruktivem wie destruktivem Verhalten fähig, genau wie Erwachsene auch. Wo Gewalt herrscht und Menschen Schaden nehmen, müssen Lehrkräfte und Schulleitungen eingreifen. (Cyber)Mobbing ist eines der Phänomene, die der Schulgemeinschaft nicht egal sein dürfen. Schon die gesetzlichen Rahmenbedingungen lassen keine Wahl. Die Frage ist nicht, *ob* eingegriffen werden soll, sondern *wie* und *wann*.

Doch zunächst ist unter Lehrkräften, Schulsozialarbeitern oder Schulpsychologen eine einheitliche Begriffsdefinition nötig, um Missverständnissen vorzubeugen und die Basis für Teamarbeit zu schaffen. In diesem Kapitel wird unter anderem definiert, was unter einem Konflikt verstanden wird, worin sich Mobbing, Cyber-Mobbing und Cyber-Attacken voneinander unterscheiden und welche Dynamik hinter dem Gruppenphänomen (Cyber)Mobbing steckt.

Warum gibt es (Cyber)Mobbing vor allem in Schulen?
Mobbing entsteht bevorzugt in sozialen Systemen mit Zwangscharakter, aus denen die Betroffenen nicht einfach fliehen können. Zwangskontexte, wie sie die Schulpflicht schafft. Daher konzentriert sich dieses Handbuch auf das System Schule. Viele Aussagen sind jedoch auf andere Kontexte, zum Beispiel die (teil-) stationäre Jugendhilfe, übertragbar. Die Texte erwecken möglicherweise den Eindruck, (Cyber)Mobbing finde ausschließlich zwischen Schülern statt. Mitunter sind jedoch auch Lehrkräfte beteiligt, nicht selten als Opfer.

2.1 Begriffsdefinitionen

2.1.1 Bereiche schulischer Konflikte

Streng genommen gibt es *den* schulischen Konflikt nicht. Konflikte in der Schule sind sehr häufige, alltägliche Erscheinungen, und unterscheiden sich doch in vielfältiger Hinsicht. Eine gute Diagnostik erleichtert den Umgang mit schulischen Konflikten ungemein (siehe Kapitel 5.4.2). Im Folgenden sollen die Bereiche, Ebenen, Dynamiken und Teilkonflikte im schulischen Konfliktgeschehen voneinander abgegrenzt werden.

Konflikte des Zusammenarbeitens versus Konflikte des Zusammenlebens
Zunächst ist es sinnvoll, im schulischen Kontext zwei große Konfliktbereiche grundsätzlich voneinander abzugrenzen (siehe Abb. 1, S. 18).

Zum einen gibt es die Konflikte, die aus der Zusammenarbeit im Unterricht resultieren. Wir nennen Sie *Konflikte des Zusammenarbeitens*. Gemeint sind hier speziell Konflikte, die sich aus nicht beachteten Arbeitsaufträgen und Verhaltensanweisungen der Lehrkräfte ergeben, wie beispielsweise nicht gemachte Hausaufgaben, unpünktliches Erscheinen oder Stören des Unterrichts. Es gibt symmetrische Konflikte zwischen Gleichgestellten und asymmetrische Konflikte zwischen hierarchisch über- oder untergeordneten Personen. Bei den Konflikten im Zusammenarbeiten handelt es sich naturgemäß um asymmetrische Konflikte zwischen Lehrkräften und Schülern.

Herabwürdigungen oder gar Beleidigungen von Lehrkräften gehören jedoch nicht in diesen Bereich, ebenso wenig wie Angriffe auf die Würde und den sozialen Status unter Schülern. Solche Konflikte, die sich aus dem schulischen *Zusammenleben* ergeben oder in dieses hineinwirken, bilden den zweiten Bereich. Es sind also Konflikte, die sich aus dem Beziehungsgeschehen zwischen Personen oder zwischen einer Person und der Institution Schule ergeben. Dabei ist es unerheblich, ob eine Person zusätzlich zu ihrem grundlegenden „Menschsein" die Rolle der Lehrkraft oder die des Schülers innehat. Konfliktanlässe sind in der Regel verletzte menschliche Grundbedürfnisse oder Sachbeschädigungen.

Die meisten Konflikte im Bereich des Zusammenlebens benötigen kaum die Aufmerksamkeit der Schulgemeinschaft, viele werden von den betroffenen Personen selbst geregelt, mit mehr oder weniger Unterstützung von außen. Viele verlaufen verdeckt oder chronisch, ohne weiter zu eskalieren. Die Palette reicht von Missstimmungen über das für die persönliche Entwicklung wichtige Rangeln

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

und Raufen bis hin zu schweren Konflikten, in deren Verlauf Straftaten begangen werden und Menschen psychisch und körperlich zu Schaden kommen, wie es bei (Cyber)Mobbing der Fall ist. Allerdings zeigt sich, dass die Grenzen zwischen verschiedenen Konfliktformen schon innerhalb einer Peergroup nicht immer klar zu ziehen sind. Die Unterscheidung, was Spaß, Meinungsverschiedenheit, Streit oder Mobbing ist, kann letztlich nur im sozialen Austausch geklärt werden, und die Unschärfe der Grenzen birgt Zündstoff für neue Konflikte.

2.1.2 Das Konfliktgeschehen, seine Dynamik, Ebenen und Teilkonflikte

Im Konfliktbereich des schulischen Zusammenlebens gibt es nur selten einen einzelnen, isoliert bestehenden Konflikt. Wenn beispielsweise Schüler A im Chat gegen Schüler B hetzt und eine Lehrkraft davon erfährt, stellt solch ein als Einzelkonflikt wahrgenommenes Verhalten zwischen A und B oft nur die Spitze des Eisberges dar. In der Schule wird ein Konflikt häufig erst dann von Dritten wahrgenommen und als „Konflikt" bezeichnet, wenn sich eine Person zu einer anderen konflikthaft verhält und diese darauf reagiert. Vor dem beobachtbaren Konfliktverhalten bestand

Konfliktbereiche in der Schule

Zusammen-**Arbeiten**

- Unterrichtsstörungen durch Reinrufen
- Ablenkung des Tischnachbarn
- Verweigerung in der Gruppenarbeit
- Unpünktlichkeit
- Schwänzen
- Verweigerung von Arbeitsanweisungen der Lehrkraft
- Fehlendes Arbeitsmaterial
- nicht gemachte Hausaufgaben
- Unzufriedenheit mit dem Unterrichtsstil
- Unzufriedenheit mit der Benotung

Zusammen-**Leben**

- Verletzte psycho-soziale Bedürfnisse nach Wertschätzung/Anerkennung oder nach Zugehörigkeit, durch:
  - Üble Nachrede
  - Verleumdung
  - Beleidigung
  - Ausgrenzung
- Körperverletzung
- Wegnehmen oder Zerstören von Eigentum, Vandalismus

Die Konflikte des Zusammen-**Arbeitens**, wie auch die Konflikte des Zusammen-**Lebens** haben ihren Ausgang im Erleben einzelner Personen.
Sie können auf mehreren Ebenen eskalieren und sich dort ebenso abbilden.

Abb. 1: Konfliktbereiche im schulischen Kontext

jedoch ein – von außen schwer wahrzunehmender – innerer Konflikt in zumindest einer der interagierenden Personen. Er ist das Ergebnis eines inneren Konfliktes zwischen dem erlebten Ist- und dem Sollzustand in der Person. Die Interaktion zwischen den Konfliktparteien ist also der Versuch, den inneren Konflikt zu beseitigen. So gesehen ist es realistisch, davon auszugehen, dass ein wahrgenommener Einzelkonflikt zwischen A und B nur die sichtbare Spitze des Eisberges und Teil eines Ganzen ist. Dieses Ganze bezeichnen wir im Weiteren auch als Konfliktsystem oder Konfliktgeschehnisse. Unter seiner Oberfläche können auf mehreren Ebenen gewichtige, zunächst unsichtbare Anteile liegen, die im Folgenden Teilkonflikte eines Konfliktsystems genannt werden.

Für eine pädagogisch sinnvolle Bearbeitung eines Konfliktes empfiehlt es sich, systemisch zu denken und zu handeln. Das heißt konkret, folgenden Fragestellungen nachzugehen:

1. Welche Personen interagieren auf der Bühne des Konfliktgeschehens?
2. Welche inneren Konflikte treiben sie an?
3. Wie spiegeln sich diese intrapersonellen und interpersonellen Konflikte in den sozialen Systemen (Peergroup, Klasse, Schul- und Familiensystem) wider?
4. Und umgekehrt: Wie wirken sich die sozialen Systeme auf den Einzelnen und seine Beziehungen aus?

Mit unserem systemischen Ansatz gehen wir davon aus, dass das schulische Konfliktgeschehen ein strukturiertes, vielschichtiges Kräftefeld ist, dessen Teile das Ganze und das Ganze seine Teile beeinflussen. Jedes Konfliktgeschehen hat seine eigene charakteristische Architektur und seine eigene Dynamik (siehe Kapitel 2.2). Systemisch zu denken und zu handeln erfordert, die Struktur und Dynamik des Konfliktgeschehens auf allen Ebenen in seinem Wechselwirken (zirkulär) in Augenschein zu nehmen – in seinen individuellen, interpersonellen und sozialen Kontexten.

Vergleichbar mit der Architektur eines Gebäudes gehen wir davon aus, dass sich ein Konfliktgeschehen – je nach seiner Dynamik – auf *fünf Ebenen* abbilden kann (aber nicht muss!). Die unter 1. und 2. beschriebenen Ebenen bilden die Mikroebene des individuellen Konfliktsystems.

1. Intrapersonelle Ebene (System des Individuums)

Auf *intrapersoneller Ebene* spiegelt sich das Konfliktgeschehen wider, wenn eine Person in Bezug auf eine andere Person einen inneren Konflikt – oder Unwohlsein – in Form von

- kognitiver Dissonanz
- unangenehmen Körperempfindungen
- negativen Emotionen

erlebt. Die Person empfindet körperliche oder seelische Beeinträchtigungen, bis hin zum Schmerz. Sie fühlt sich verletzt, eingeengt, ist verärgert oder empfindet sogar Angst. Menschen beschreiben dies gerne als (große) Unzufriedenheit. Wörtlich genommen bedeutet das, dass diese Menschen ihren inneren Frieden, ihr inneres Gleichgewicht verloren haben. Einem Teil von ihnen passt der empfundene IST-Zustand nicht (auf das Hier und Jetzt bezogen), und ein anderer Teil wünscht sich einen bestimmten SOLL-Zustand (auf die Zukunft bezogen). Dies bezeichnen wir als inneren Konflikt.

Von einer Traumatisierung sprechen wir, wenn das individuelle System eines Menschen derart überfordert ist, dass es sich nach einer Verletzung nicht wieder ausbalancieren und die Kontrolle zurückgewinnen kann.

Auslöser innerer Konflikte sind häufig aktuelle Frustrierungen eines psychischen Grundbedürfnisses in der Interaktion mit anderen. Dazu zählen das Bedürfnis nach Sicherheit, Wertschätzung, Selbstwirksamkeit oder Bindung (siehe Kapitel 7.1.1). Manchmal sind die Ursachen innerer und äußerer Konflikte auch biographischer, neurobiologischer oder genetischer Natur (z. B. hohe Impulsivität) und fest in der Persönlichkeit eines Menschen verankert (z. B. bei Autismus).

Da das individuelle Erleben der Konfliktparteien ein wichtiger Teil des Konfliktgeschehens ist, sollte jede Analyse dieser Ebene eine hohe Priorität einräumen. Anmerkung: Reinen Spaßkämpfen zwischen Kindern und Jugendlichen liegt entweder kein innerer Konflikt zugrunde, oder dieser wird in Kauf genommen. Diese Kämpfe gehören zu dem entwicklungspsychologisch notwendigen Rangeln und Raufen und führen in der Regel nicht zu einer Eskalation auf die 2., interpersonelle Ebene.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

2. Interpersonelle Ebene (System der Ich-Du-Beziehung)

Ein Konfliktgeschehen bildet sich auf *interpersoneller Ebene* ab, wenn eine Person in Bezug auf eine andere Person unzufrieden ist, diese andere Person die Unzufriedenheit wahrnimmt und beide diesbezüglich interagieren. Das Interagieren kann entweder gewalttätig erfolgen oder aber achtsam, mit dem Ziel einer einvernehmlichen, friedlichen Lösung. In den meisten Fällen wird ein interpersonelles Konfliktgeschehen nicht offen kommuniziert. Es grummelt im Inneren, wird aber nicht ausgelebt. In diesem Fall sprechen wir von einem verdeckten interpersonellen Konflikt. Wird die Unzufriedenheit von der anderen Konfliktpartei nicht wahrgenommen, existiert auf dieser Ebene kein interpersoneller Teilkonflikt. Dennoch ist von einem Konfliktgeschehen auszugehen.

Die im Weiteren beschriebenen Ebenen (3.–5.) im Folgenden sind die Mesoebenen der sozialen Systeme. Was wir darunter verstehen, finden Sie im Kapitel 1.1 (Was verstehen wir unter einem System?) und im Kapitel 5.4.4 (Element Handlungsebenen).

3. Peer- oder Klassenebene (System der Peergroup und Klasse)

Von der intrapersonellen oder interpersonellen Ebene kann ein Konfliktgeschehen auf die Ebene der sozialen Systeme Peergroup oder Klasse eskalieren (Bottom-up). Diese Dynamik entwickelt sich vor allem dann, wenn eine Konfliktpartei ein Peer- oder Klassensystem in das Konfliktgeschehen miteinbeziehen will. Dies beginnt oft mit einer Cyber-Attacke. Die digitalen Möglichkeiten der sozialen Medien erleichtern dies enorm (siehe Kapitel 2.1.4–2.1.6). Eine gegenläufige Dynamik ist ebenso möglich (Top-down). Dann hat das Konfliktgeschehen hauptsächlich in den sozialen Systemen der Peergroup und Klasse seinen Ausgang. Dies ist bei (Cyber)Mobbing immer der Fall. Hauptmerkmal ist dann der Konflikt zwischen dem informellen Werte- und Normenrahmen des Peer- oder Klassensystems (jemanden niedermachen ist okay!) und dem formellen, staatlich vorgegebenen Werte- und Normenrahmen des Schulsystems (siehe Kapitel 2.2). Die Untersuchung und Gewichtung der Bottom-up- und Top-down-Dynamiken ist für die Handlungsplanung extrem wichtig.

4. Institutionelle Ebene (Schulsystem)

Ein Konfliktgeschehen kann auf die *institutionelle Ebene* des Schulsystems eskalieren, wenn:

- Personen durch ihr Verhalten den staatlichen Werte- und Normenrahmen schwerwiegend oder wiederholt verletzen
- dieses Verhalten in das Schulleben hinein wirkt (trifft bei (Cyber)Mobbing in der Regel zu)
- die Schule verpflichtet ist, auf das verletzende Verhalten zu reagieren und sich zu Erziehungs- oder Ordnungsmaßnahmen veranlasst sieht (trifft nicht in allen Fällen zu)
- die Polizei im Rahmen einer Strafverfolgung hinzugezogen wird (trifft nicht in allen Fällen zu)

Pädagogischer Kernauftrag jeder Schule ist es, junge Menschen zu befähigen, Konflikte in ihrem Umfeld wahrzunehmen und gewaltfrei zu bewältigen. Auch die Länderverfassungen und Schulgesetze haben dies zum Ziel. Lehrkräfte und Schulleitungen repräsentieren das Schulsystem. Sie sollten aktiv werden und das Konfliktgeschehen pädagogisch nutzen, um die prosoziale Kompetenz der Schüler zu stärken und demokratische Lebensgemeinschaften zu fördern. Dies ist Teil der demokratie-pädagogischen Aufgaben einer Schule.

Eine weitere Aufgabe des Schulsystems besteht darin, seine Schüler vor Schaden zu bewahren, Gefährdungen zu erkennen und diesen entgegenzuwirken. Artikel 1 des Grundgesetzes lautet: „Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt." Bei (Cyber)Mobbing wird die Würde der Opfer mit Füßen getreten. Darum ist das betroffene Schulsystem gemäß aktueller Rechtsprechung gesetzlich verpflichtet, auf der institutionellen Ebene zu reagieren. Unter Maßgabe der Fürsorge- und Obhutspflicht dürfen Lehrkräfte Grundrechtsverletzungen ihrer Schüler nicht einfach hinnehmen. Inwieweit das konkrete Schulsystem bzw. seine Vertreter jedoch tatsächlich auf institutioneller Ebene intervenieren und den institutionellen Teilkonflikt austragen, wird von zwei Faktoren stark beeinflusst:

1. Wie stellt sich das jeweilige Schulsystem informell zu Gewalt in jeglicher Form (Leitbild)?
2. Über welche zeitlichen und fachlichen Ressourcen verfügt es?

5. Ebene der Erziehungspartner (Erziehungssystem)

Zu guter Letzt kann sich ein Konfliktgeschehen auch auf der Ebene des Familiensystems widerspiegeln und die Kooperationsbeziehung zwischen Eltern und Lehrkräften bzw. Schulleitungen erheblich stören. Dies ist oftmals der Fall, wenn in der Familie Gewalt akzeptiert, gerechtfertigt oder gar vorgelebt wird.

In Familie und Schule gibt es eine Generationengrenze. Die Erziehungsberechtigten aus beiden Systemen (Eltern, Lehrkräfte, Schulleitungen) bilden bei Schulkindern idealerweise ein gemeinsames Erziehungssystem. Es ist gesetzlich vorgeschrieben, dass sie sich in relevanten Angelegenheiten gegenseitig zu informieren und abzustimmen haben. Dies ist insbesondere die Pflicht des Schulsystems.

Eskaliert ein Konfliktgeschehen auf der Ebene des Erziehungssystems, wird eine pädagogische Konfliktregelung besonders schwierig. Dies ist der Fall, wenn:

- der Werte- und Normenrahmen unklar ist
- die Eltern einen anderen Werte- und Normenrahmen als die Lehrkräfte und Schulleitungen vertreten und/oder
- sich die Eltern bezüglich der pädagogischen Maßnahmen der Schule in der Konfliktregelung übergangen oder benachteiligt fühlen.

Wird die Kooperationsbeziehung von Beginn an zu wenig beachtet, kann es schnell zu Eskalationen kommen, die eine sinnvolle pädagogische Regelung auf intra- oder interpersoneller Ebene blockieren. Jedes Konfliktsystem bildet ein Kräftefeld. Es gliedert sich in Subsysteme (Ebenen, Beziehungen, Individuen). Auch wenn es – je nach Fall – speziell ausgeprägt ist, weist es immer dasselbe Schema auf.

Fazit: Für die pädagogische Fachkraft gilt es danach zu fragen, auf welchen Ebenen sich das Konfliktgeschehen (detaillierte fachliche Ausführung siehe Kapitel 5.4.2) abbildet, welche Ausprägung die Teilkonflikte haben und mit welcher Dynamik das Geschehen weiter eskalieren könnte. Erst die Analyse der Eskalationsdynamik der Teilkonflikte auf den verschiedenen Ebenen erlaubt es, zielgerichtet die Timeline der weiteren Handlungen zu planen (siehe Kapitel 5.4.4, Element Handlungsphasen).

Gerade bei (Cyber)Mobbing kann es die Lage der Opfer dramatisch verschlimmern, wenn voreilig mit der Bearbeitung des sichtbaren Einzelkonfliktes begonnen oder die Dynamik des Konfliktgeschehens (Bottom-up versus Top-down) falsch eingeschätzt wird.

Nach den Ausbildungsstandards der Kultusministerkonferenz sollten Lehrkräfte ihre professionellen Fähigkeiten im Umgang mit Konflikten ausbilden. Ein Konflikt kann durchaus positive Seiten haben und als demokratie-pädagogisches Lernarrangement gesehen werden. Ihn nur als Belastung zu sehen, wäre eine zu einseitige Betrachtung. Konflikte stiften Beziehungen, stellen den Werte- und Normenrahmen der Systeme ständig auf die Probe und sind die Triebkraft für Entwicklungen – zum Guten wie zum Schlechten.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Matrix: Konfliktebenen sowie Systeme und Methoden zu ihrer Bearbeitung

Konfliktebene	System	Methode zur Bearbeitung im Schulkontext
1. Intrapersonelle Ebene	Individuelles System des subjektiven Denkens, Fühlens, Körperempfindens und Wollens (System der natürlichen Person)	Beratung, Coaching, betreuter Schulbesuch
2. Interpersonelle Ebene	System der konfliktbeteiligten Personen (System der Konfliktparteien und deren Beobachtern)	Dreiecksgespräche, Mediation, Schadensausgleich
3. Peer-/Klassenebene	System der Peergroup und Klassengemeinschaft und dessen informellem, gelebten Werte- und Normenrahmen	Sozialtraining, Systemische Kurz- oder Mobbingintervention, Implementierung eines Peer-Unterstützungssystems, Arbeit mit Ich-Verträgen, Unterlassungserklärungen, und Ritualen der Nachsorge
4. Institutionelle Ebene	System der Institution (Schulsystem), insbesondere deren formell und informell gelebten Normen und Werte – vertreten durch die Regulatoren	Gewaltverzichtsverträge, Wiedergutmachungen durch Tatausgleiche und gemeinnützige Arbeit, Eingriffe mittels Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen
5. Erziehungsebene	System der gemeinsamen Erziehungspartnerschaft (Familiensystem vs. Schulsystem)	Beteiligungsgespräche, individuelle Vereinbarungen zwischen Sorgeberechtigten, Lehrkraft und Schulleitung

Abb. 2: Konfliktebenen, Systeme und Methoden zur Bearbeitung

2.1.3 Der Werte- und Normenrahmen

Der formelle gesellschaftliche Werte- und Normenrahmen

Schüler und Lehrkräfte sind in Deutschland einem vorgegebenen, formellen Werte- und Normenrahmen verpflichtet. Dies sind die Persönlichkeits- und Grundrechte des Grundgesetzes, die Menschen- und Kinderrechte, die Länderverfassungen und Schulgesetze sowie die jeweiligen Schul- und Hausordnungen. Auch wenn es zunächst nicht jedem klar ist: Natürlich gibt es auch für Aktivitäten im Internet, insbesondere in sozialen Netzwerken, verbindliche formelle Normen, wie das Strafgesetzbuch (StGB) und das Kunsturheberrechtsgesetz (KunstUrhG). Daneben gibt es in vielen Schul- und Hausordnungen ebenfalls schon Regeln für den Umgang mit Smartphones.

Doch die Übertragung des formellen Werterahmens in ihre eigene (insbesondere digitale) Lebenswelt gelingt Jugendlichen oft nur ungenügend. Begriffe wie Cyber-Grooming, Cyber-Stalking, Happy Slapping, Shitstorm oder Sexting beschreiben entsprechende Phänomene. In offenen Gesellschaften mit ihren stark divergierenden Wertehaltungen besteht zudem immer wieder Klärungsbedarf, bei welchem Verhalten es sich um eine Werteverletzung handelt und bei welchem nicht, wann eine Beleidigung vorliegt und wann es sich um eine freie Meinungsäußerung handelt. Kinder und Jugendliche brauchen daher ebenso wie Erwachsene die Fähigkeit zur gewaltfreien Selbstbehauptung, um sich vor psychischen oder physischen Übergriffen sowie Eigentumsdelikten zu schützen. Eine Trainingsanleitung zur „Gewaltfreien Selbstbehauptung" finden Sie zum Download auf den Websites von klicksafe und Konflikt-KULTUR.

Der informelle Werte- und Normenrahmen sozialer Gruppen

In aller Regel gibt es Abweichungen zwischen dem formellen und einem informellen Werte- und Normenrahmen (siehe Abb. 3). Ein Jugendlicher, der sich gewalttätig verhält, weiß nicht immer, inwieweit sein Verhalten dem geltenden Werte- und Normenrahmen der Gesellschaft widerspricht. Am ehesten erkennt er dies an der Reaktion der Erwachsenen. Im digitalen Raum sind Erwachsene jedoch wenig präsent. Die soziale Kontrolle ist schwach ausgeprägt. Dies ist ein Grund dafür, warum (Cyber)Mobbing unter Jugendlichen von Erwachsenen oft erst spät erkannt wird. Mithilfe des digitalen Raumes bedienen Jugendliche entwicklungsbedingt ihr starkes Bedürfnis nach Autonomie und Abgrenzung von der Erwachsenwelt. Sie machen ihre eigenen Regeln. Im Fall von (Cyber)-Mobbing weicht der informelle Werte- und Normenrahmen deutlich von den formellen Ansprüchen ab. Eine oft menschenfeindliche Subkultur wird gepflegt. Prosoziale Kompetenzen werden blockiert und verkümmern.

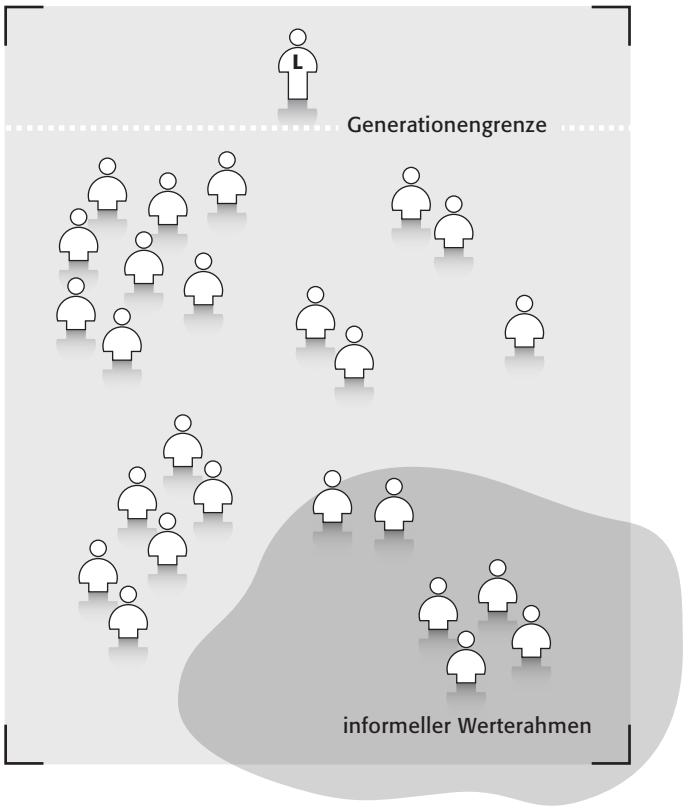


Abb. 3: Ausgangslage (♙ = Gruppenmitglieder, L = Leitung) In jeder Klasse gibt es einen formellen Werte- und Normenrahmen. Einzelne Schüler zeigen dissoziales Verhalten.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

2.1.4 „Analoges" Mobbing

Um dem Phänomen (Cyber)Mobbing in Schulen oder Einrichtungen der Jugendhilfe professionell begegnen zu können, ist es hilfreich, auf die Mobbing-Forschung zu schauen und deren Definition von Mobbing zu kennen. Die Forschungen zum „analogen" (oder traditionellen) Mobbing gehen vor allem auf den schwedisch-norwegischen Psychologen Dan Olweus zurück, der sich seit Beginn der 1970er Jahre systematisch mit den Themen Gewalt und Mobbing auseinandergesetzt hat. Olweus definiert Mobbing so: „Ein Schüler oder eine Schülerin ist Gewalt ausgesetzt oder wird gemobbt, wenn er oder sie wiederholt und über eine längere Zeit den negativen Handlungen eines oder mehrerer anderer Schüler oder Schülerinnen ausgesetzt ist. Dabei besteht zwischen Tätern und Opfern meist ein Ungleichgewicht der Kräfte." (vgl. Olweus 2006a, Seite 22 ff.) Die Ansätze von Stephenson und Smith erweiterten die Definitionen von Olweus um die Form der sozialen Interaktion (vgl. Stephenson / Smith 1989). Sie unterscheiden zwei Arten von Mobbing: direktes und indirektes. Das direkte Mobbing kann verbal erfolgen (das Opfer wird beschimpft oder beleidigt) oder physisch (das Opfer wird geschlagen, getreten oder anders körperlich verletzt). Beim indirekten (relationalen) Mobbing werden Gerüchte über das Opfer verbreitet, oder es wird absichtlich aus einer Gruppe ausgeschlossen.

Die Autoren dieses Handbuchs definieren Mobbing so:

Mobbing ist *das wiederholte und systematische Herabwürdigen anderer, das der Befriedigung eigener Bedürfnisse dient, insbesondere nach Macht und Ansehen, das in der Gruppe eine positive Resonanz findet, vom Opfer nicht alleine beendet werden kann und den Werterahmen der Gruppe verändert.*

Mit anderen Worten (und etwas differenzierter): Mobbing in der Schule ist ein komplexes und feindseliges Konfliktgeschehen, das sich auf mehreren Ebenen widerspiegelt. Es ist wiederholtes, zielgerichtetes Handeln in Gruppen (z. B. in der Schulklasse) mit der Absicht, andere Menschen in ihrem sozialen Nahraum unter Einbeziehung der Gruppe in ihrer körperlichen, psychischen und sozialen Existenz zu schädigen, um so aus der Balance geratene, eigene Bedürfnisse (z. B. nach Macht, Anerkennung oder Spaß) zu befriedigen und so die eigene Persönlichkeit zu stabilisieren. Ein wichtiger Faktor dabei stellt das Ungleichgewicht der Kräfte dar. Die nach Dominanz strebende, schädigende Person (Täter) zielt auf die Erhöhung des eigenen sozialen Status, indem er/sie die attackierte Person (Opfer) in ihrem sozialen Rang herabsetzt. Dies ist erst dann von Erfolg gekrönt, wenn die soziale Gruppe sich aktiv beteiligt und der informelle Werte- und Normenrahmen der Gruppe zulasten des formellen Rahmens zunehmend an Bedeutung gewinnt. Dann sind die schädigenden, dominierenden Personen soweit an Macht überlegen, dass sich das Opfer in einer hilflosen Position befindet und die verletzenden Angriffe nicht mehr alleine beenden kann, sich also aus der unterlegenen Position nicht mehr selbst befreien kann.

Mobbing geschieht durch Worte oder Gesten, körperliche Attacken, Diebstahl oder Sachbeschädigung und psychosoziale Manipulation (relationale Gewalt durch Lügen, Gerüchte, Aufträge an Helfer, Desinformation von Erziehenden usw.). Anders gesagt: es können Angriffe gegen den Körper, das Eigentum oder die Seele vollzogen werden. Mobbing ist kein Spaßkampf, kein Spaßstreit und keine Meinungsverschiedenheit, kein Rangeln und Raufen, sondern sondern eine absichtliche Verletzung.
Die Summe der Einzelattacken macht das Phänomen Mobbing aus. Die einzelne Attacke ist meist nicht als Mobbing erkennbar, muss auch nicht zwangsläufig Mobbing sein, bewegt sich oft auch im legalen Rahmen und geht somit nicht immer mit einer Straftat einher. Der Täter sucht sich meist ein Opfer, das sich nicht adäquat oder nur schwer gegen die Übergriffe zur Wehr setzen kann.

Manche Veröffentlichungen machen einen Unterschied zwischen Mobbing und Konflikten. Das Machtungleichgewicht zwischen Tätern und Opfer sei bei Mobbing so groß, dass die Autoren sich weigern, von einem Konflikt zu sprechen. Sie empfinden diesen Sprachgebrauch als Verharmlosung. Da wir Mobbing als komplexes Konfliktgeschehen sehen, das sich auf mehreren Ebenen abbildet und schwer zu fassen ist, ist es sinnvoll, von Mobbing als einer Summe von Konflikten zu sprechen.

Die amerikanische Medienwissenschaftlerin und Sozialforscherin Danah Boyd weist darauf hin (Boyd 2014, Seite 135 ff), dass vernetzte Technologien das Verständnis des Mobbing-Phänomens verkomplizieren, da viele glauben, dass es sich bei Cyber-Mobbing um etwas ganz Neues handelt. Auch macht sie deutlich, dass Erwachsene den Ausdruck Mobbing als generischen Begriff für jede Form aggressiven Verhaltens verwenden. Die Definition von Mobbing und Drama (letzteren Begriff verwenden Jugendliche für jegliche Art von Konflikt) ist unpräzise, und die unter Einsatz technischer Mittel verübten Gehässigkeiten und Grausamkeiten sind meist eng mit Schulkonflikten verwoben. Danah Boyd stellte in ihren Interviews mit Jugendlichen fest, dass in ihrer Sprache oft Mobbing und Drama auftauchen, aber dass sich dieser Umgang in der Praxis ganz anders widerspiegelt. Dies hängt eng mit unterschiedlichem Verhalten und den Wahrnehmungen dieses Verhaltens zusammen, denn hier offenbaren sich Spannungen, die im Zentrum des Problems stehen, nämlich wie Jugendliche und Erwachsene Konflikte wahrnehmen und erleben. „Dabei ist allerdings wichtig, dass Erwachsene das, was sie in sozialen Medien sehen, nicht für bare Münze nehmen und keine Urteile fällen, ohne den Kontext zu kennen und zu verstehen“ (Boyd 2014, Seite 138).

2.1.5 Von Cyber-Mobbing zum (Cyber)Mobbing

Durch die zunehmende Nutzung mobiler Endgeräte, mit jährlich steigendem Zuwachs auch bei den jüngeren Nutzern, verschmilzt die digitale Welt mehr und mehr mit der analogen. Die JIM-Studie 2016 zeigt in der Befragung von 12- bis 19-jährigen Jugendlichen folgende Nutzungspräferenzen:

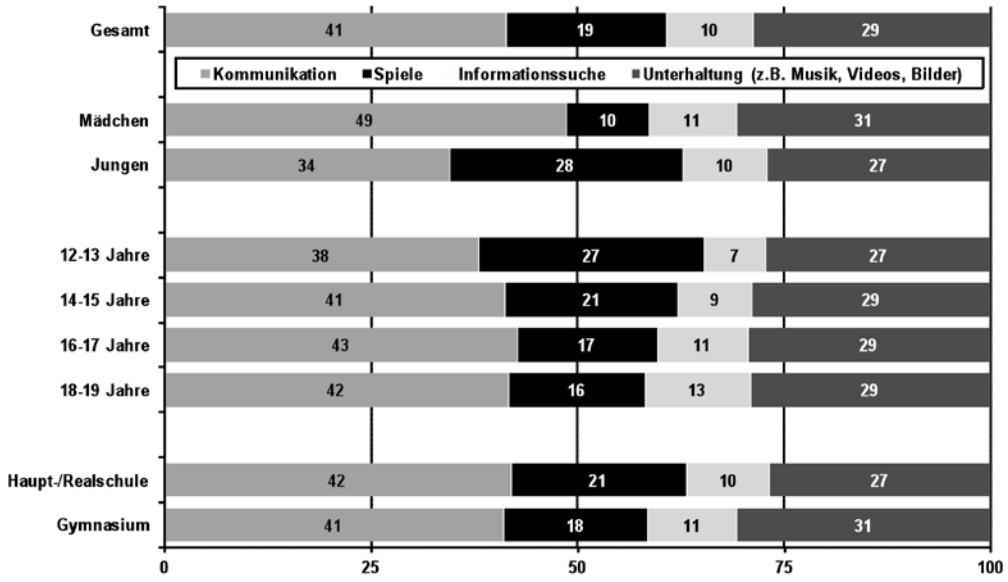


Abb. 4: Inhaltliche Verteilung der Internetnutzung 2016 (Quelle: JIM-Studie 2016)

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

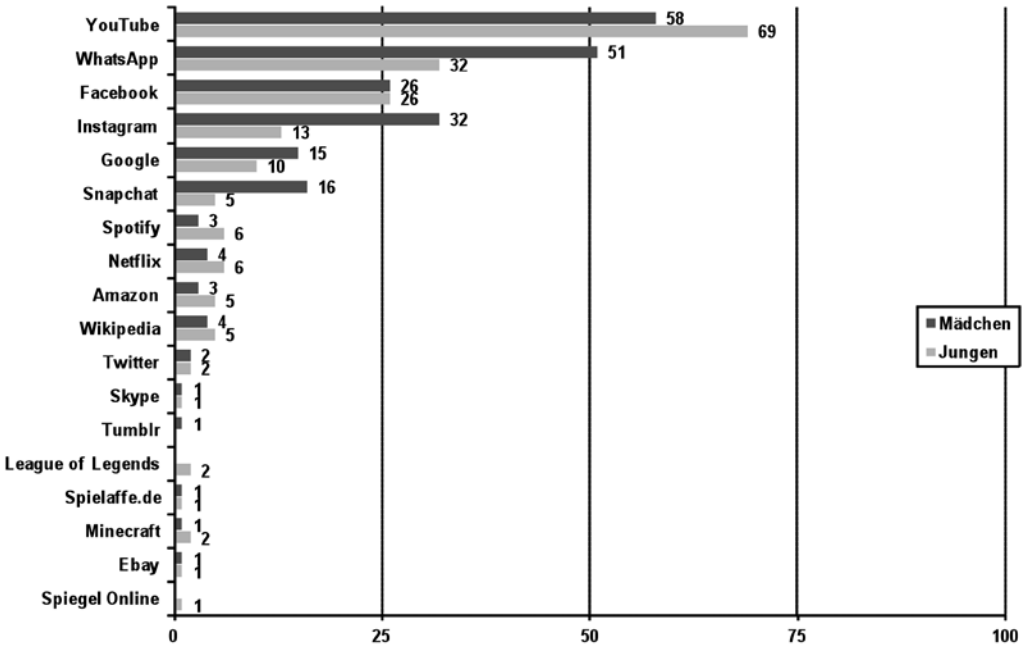


Abb. 5: Die liebsten Internetangebote 2016 (Quelle: JIM-Studie 2016)

Jugendliche nutzen digitale Hilfsmittel hauptsächlich zur Kommunikation untereinander. Wenn sie von Mobbing betroffen sind, kann man davon ausgehen, dass dies sowohl analog („analoges" Mobbing) als auch digital (Cyber-Mobbing) stattfindet, denn die analoge und digitale Welt von Kindern und Jugendlichen überschneiden sich nahtlos und müssen daher gemeinsam betrachtet werden. Physisches Mobbing entspricht in der digitalen Welt der Androhung körperlicher Gewalt, verbales Mobbing entspricht Beleidigungen und Belästigungen, und relationales Mobbing entspricht dem Ausschluss aus einer Gruppe, z. B. dem Gruppen-Chat (vgl. Stod / Wegmann / Brand 2015).

Eine Trennung zwischen Mobbing und Cyber-Mobbing ist zwar theoretisch möglich, aber in der Praxis meist wenig sinnvoll. Mobbing mit digitalen Mitteln hat ein enorm gesteigertes, feindseliges und verletzendes Potenzial und bedarf daher besonderer Aufmerksamkeit.

Wie bereits in Kapitel 1 beschrieben, verwenden wir im Folgenden fast ausschließlich den Begriff (Cyber)Mobbing, da es Mobbing ohne digitale Anteile praktisch nicht mehr gibt, und definieren:

(Cyber)Mobbing ist Mobbing, *in dessen Verlauf die Angriffe im digitalen und im analogen Raum geführt werden.*

Auch wenn digitale und analoge Angriffe in der Regel gemeinsam vorkommen, so ist es zur Analyse notwendig, die Definition von Cyber-Mobbing und insbesondere auch die in Kapitel 2.3.5 aufgeführten Spezifika des digitalen Mobbings zu kennen.

Ausmaß von (Cyber)Mobbing
Viele Forschungsarbeiten weisen darauf hin, dass (Cyber)Mobbing gerade im Übergang zu weiterführenden Schulen zunimmt und vermehrt im Teenager-Alter von 13 bis 15 Jahren auftritt, was darauf hindeutet, dass im Kindes- und jungen Erwachsenenalter (Cyber)Mobbing seltener auftritt. Eine klare Tendenz, ob Jungen oder Mädchen häufiger an (Cyber)Mobbing beteiligt sind, lässt sich bisher nicht eindeutig feststellen. Im Hinblick auf verschiedene Studienergebnisse kann man vorsichtig schätzen, wie viele Personen (Cyber)Mobbing bereits zum Opfer gefallen sind. Internationale Studien gehen von einem weiten Spektrum von zehn bis 40 Prozent Opferrate aus (vgl. Stod / Wegmann / Brand 2015) – wobei es auf die Fragestellungen und Methoden ankommt, die den Studien zugrunde liegen. Die Anzahl der (Cyber)Mobbing-Fälle erreicht in der Phase der Pubertät ihren Höhepunkt und geht danach langsam wieder zurück. Entsprechende Präventionsmaßnahmen sollten also bereits in der 3. oder 4. Klasse oder noch früher angesetzt werden. Besonderes Augenmerk ist auf den Anfang des Schuljahres zu legen, wenn sich die Gruppen neu formieren.

2.1.6 Cyber-Attacken

Eine Cyber-Attacke ist (in diesem Zusammenhang) ein mit digitalen Mitteln geführter Angriff. Findet die Cyber-Attacke keine Resonanz in der Gruppe, ja verurteilt die Gruppe sogar die Cyber-Attacke, dann handelt es sich um einen in der Testphase gescheiterten (Cyber)Mobbing-Versuch (siehe auch Kapitel 2.2.3). Findet eine Cyber-Attacke Resonanz in der Gruppe, wird sie zu (Cyber)Mobbing.

Worin besteht aber nun der Unterschied zwischen einer Cyber-Attacke und (Cyber)Mobbing? Eine Cyber-Attacke ist eine einmalige Attacke, die von einer einzelnen Person mithilfe eines Smartphones oder per E-Mail auf eine andere verübt wird. Dabei kann eine Gruppe einbezogen werden, die Attacke kann aber auch ausschließlich zwischen dem Angreifenden und dem Angegriffenen stattfinden. Auch mehrere einzelne Cyber-Attacken zusammen sind noch kein (Cyber)Mobbing. Erst wenn eine Gruppe in den Angriff einbezogen wird und auch Resonanz zeigt, sich also Mitglieder der Gruppe an dem Angriff beteiligen, entsteht (Cyber)Mobbing.

Zur Verdeutlichung ein Bespiel:
a) A schickt B eine beleidigende E-Mail ▶ Cyber-Attacke
b) A schickt B eine beleidigende E-Mail und setzt die gesamte Klasse in den Verteiler ▶ Cyber-Attacke
c) A schickt B eine beleidigende E-Mail und setzt die gesamte Klasse in den Verteiler. Daraufhin erhält B von 10 Personen aus der Klasse ähnliche beleidigende Mails ▶ (Cyber)Mobbing oder (Cyber)Mobbing in der Testphase

2.2 Die Dynamik von (Cyber)Mobbing

Wer (Cyber)Mobbing verstehen möchte, muss über die Beziehung zwischen Tätern und Opfern hinausblicken. (Cyber)Mobbing ist ein komplexes, systemisches Konfliktgeschehen in Klassen und Gruppen, zu dessen Entstehung und Aufrechterhaltung viele Akteure beitragen (vgl. Korn 2006, Schäfer 2007, Schäfer / Korn 2007).

2.2.1 Wer wird Täter?

Allen Menschen gemeinsam ist – wenn auch unterschiedlich ausgeprägt – das Bedürfnis nach Geltung, Status und Macht. Dieses Bedürfnis ist legitim, entscheidend ist, welche Strategie zu seiner Befriedigung eingesetzt wird. Persönliche Anstrengung ist eine erfolgversprechende Möglichkeit, die Erniedrigung anderer eine weitere.

Kinder und Jugendliche mit einem besonders hohen Geltungsbedürfnis machen häufig sehr früh die Erfahrung, dass sie dieses Bedürfnis befriedigen können, indem sie Gewalt ausüben, andere erniedrigen und diese durch Manipulation der Gruppe gezielt zum Opfer machen. Nicht selten spielen Eltern dabei eine nicht zu unterschätzende Rolle, wenn sie ein überhöhtes Geltungsbedürfnis ihrer Kinder fördern, um ihr eigenes Bedürfnis nach Dominanz und einem hohen sozialen Status zu befriedigen.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Lange Zeit dachte man, dass es Mobbing-Tätern an Selbstwertgefühl mangelt. In der Regel ist jedoch das Gegenteil der Fall. Wer über Monate hinweg ein System aufbaut, an dem sich letztlich fast alle Mitschüler beteiligen, benötigt ganz bestimmte Kompetenzen. „Diese Täterinnen bzw. Täter verfügen über eine ausgeprägte soziale Intelligenz. Soziale Intelligenz wird in diesem Zusammenhang als *neutrale* Fähigkeit gesehen, die sowohl mit Mobbing-Tätern als auch mit dissozialem Verhalten assoziiert sein kann. Ein sozial intelligenter Mensch weist soziale Fertigkeiten auf, um zur Erreichung persönlicher Ziele auf aggressive oder nicht-aggressive Verhaltensweisen zurückzugreifen" (Scheithauer et al. 2007, Seite 144).

Für die Vermeidung oder Beendigung von (Cyber)-Mobbing folgt hieraus, dass eine reine Förderung der kognitiven Kompetenzen, z. B. in Bezug auf Perspektivenübernahme, „unter Umständen zu einem geschickteren Einsatz sozial-manipulativen Verhaltens im sozialen Umfeld [führt], das heißt, dass unter Umständen die Intervention selbst nicht in einer Verminderung des Problems, sondern im Gegenteil sogar in einem vermehrten Auftreten von Bullying münden kann" (ebd., Seite 149).

In der Literatur zu (Cyber)Mobbing werden mehrere Tätertypen unterschieden. Sie tragen teils bizarre Namen wie „Racheengel" oder „Fiese Mädchen" (vgl. Aftab 2012). Diese eher stereotypisierenden Bezeichnungen verweisen auf unterschiedliche Motive der Täter, wie Rache, Ansehen, Macht oder Spaß. Eine Intervention ist eher erfolgreich, wenn sie auf stereotype Beschreibungen verzichtet, Person und Verhalten trennt, die Bedürfnisse der Täter berücksichtigt und gleichzeitig ihr Verhalten konsequent ablehnt (siehe dazu Kapitel 3).
Häufig liegt der Fokus so sehr auf dem Täter, dass man geradezu von einer „Täter-Trance" sprechen kann, mit all ihren negativen Auswirkungen. Die Frage und Suche nach Tätern oder vielmehr nach Täterprofilen vor oder während einer Intervention birgt die Gefahr, dass der Fokus zu früh von der systemischen Dynamik auf die Suche nach den Verantwortlichen gelenkt wird. Mobbing ist jedoch nur als gruppendynamisches Phänomen versteh- und auflösbar.

2.2.2 Wer wird Opfer?

Mithilfe kleiner Tests im Alltag (z. B. einer beleidigenden Bemerkung oder eines unvorteilhaften Bildes im Chat) und durch Beobachtung ähnlicher Vorgänge bei Mitschülern ermittelt der Täter, wer sich am besten als Opfer von Attacken eignet. Dabei sind drei Faktoren von besonderer Bedeutung:

- Aufhänger
- ineffektives Wehren
- Machtungleichgewicht/geringe Unterstützung

Aufhänger
Aufhänger sind Merkmale von Personen, an denen das Mobbing „aufgehängt", also festgemacht wird. Als Aufhänger kommen alle Arten von Merkmalen und Verhaltensweisen infrage, wie ethnische Zugehörigkeit, Familieneinkommen, Haut- und Haarfarbe, Mitarbeit im Unterricht, Noten, Sportlichkeit, Musikgeschmack, Kleidung, Stottern, Dialekt u. a. Ausschlaggebend ist nicht der Wahrheitsgehalt eines Merkmals, entscheidend ist die Resonanz in der Klasse/Gruppe, z. B. Zustimmung und Lachen der Mitschüler. Dies bedeutet:

- Jeder kann Opfer werden, denn jeder hat Eigenschaften, die ihn von anderen unterscheiden.
- Aufhänger müssen im Rahmen einer Intervention thematisiert werden, denn ansonsten treiben sie im Verborgenen weiter ihr Unwesen.

Ineffektives Wehren
Manche Opfer wehren sich gar nicht. Andere machen „gute Miene zum bösen Spiel". Die meisten Opfer wehren sich nicht ausreichend oder auf eine Weise, die ihnen mehr schadet als nutzt.

Mobbing ist besonders schwer aufzulösen, wenn das Opfer oder dessen Eltern sich aggressiv-gewalttätig verhalten und wenig Selbstkontrolle zeigen. Die Mitschüler nehmen dieses Verhalten als unangemessen wahr und nutzen „Ausrasten" als Rechtfertigung für ihr schikanierendes Verhalten: „Jonathan ist selber schuld, der tickt doch jeden Tag aus." Gleichzeitig kennt die Klasse/Gruppe die Auslöser und weiß, welche „Knöpfe" sie drücken muss. Wenn Jonathan dann ausrastet, lenken Mitschüler geschickt die Aufmerksamkeit der Erwachsenen darauf: „Schauen Sie, der spinnt doch. So macht der das immer."

Andere Kinder ertragen lange Zeit alle Angriffe still und beginnen dann plötzlich zu weinen. Solche Opfer zeigen damit in ungeschütztem Rahmen ihre Verletzlichkeit, was häufig negative Konsequenzen hat. Gleichzeitig erhalten sie in der Regel Zuwendung von Erwachsenen, also etwas von dem knappen menschlichen Gut, nach dem sich alle sehnen. Dies stößt beim Rest der Klasse/Gruppe nicht selten auf Unverständnis, Neid und Missgunst, wird als ungerecht erlebt und dient als Rechtfertigung für weitere Attacken. Häufig wird weinenden Schülern unterstellt, dass sie das Weinen gezielt (instrumentell) einsetzen, um sich Vorteile zu verschaffen.

Manche Opfer schwänzen Unterricht oder kommen zu spät, um sich den Attacken zu entziehen. Pädagogen, die hierfür Verständnis zeigen und die üblichen Konsequenzen unterlassen, provozieren damit nicht selten Gegenreaktionen der Mitschüler, die den Opfern Faulheit und den Erwachsenen Ungerechtigkeit unterstellen.

Die ineffektivste Form, sich zu wehren, ist petzen, also jemanden hinter dessen Rücken anschwärzen. Deshalb ist es unerlässlich, dass Kinder/Jugendliche den Unterschied zwischen „petzen" und „Hilfe holen" verstehen und verinnerlichen. „Hilfe holen" erfolgt im Notfall auf einen erfolglosen Versuch hin, sich selbst angemessen zur Wehr zu setzen. Zudem wird „Hilfe holen" angekündigt. Schüler, die petzen, und Lehrkräfte, die unangemessen darauf reagieren, begünstigen das Entstehen oder Fortbestehen von Mobbing.

Psychisch instabilen, sozial unsicher-ängstlichen Kindern fehlen von vornherein die personalen Fähigkeiten, um sich effektiv zu wehren. Sie benötigen starke Beschützer an ihrer Seite, was wiederum ein Hinweis dafür ist, dass hieran in einer Intervention gearbeitet werden muss (siehe dazu Kapitel 3).

Machtungleichgewicht/geringe Unterstützung
Potenzielle Mobbing-Opfer haben wenig oder keine Unterstützung, sind aber nicht immer die klassischen Außenseiter oder Einzelgänger. Häufig gibt es ein oder zwei Freunde in der Klasse/Gruppe; dies reicht jedoch gegen die Übermacht der Täter und deren Assistenten nicht aus. Entscheidend ist das Machtungleichgewicht zwischen Täter(n) und Opfer.

Zusammenfassend lässt sich sagen:
Opfer kann grundsätzlich jeder werden. Am wahrscheinlichsten wird es derjenige, der die auffälligsten Aufhänger präsentiert, sich am ineffektivsten wehrt und keine oder wenig Unterstützung erfährt.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

2.2.3 Die Testphase

In der Testphase wird ermittelt, wer sich am besten zur Erniedrigung „eignet". Für die Auswahl des Mobbing-Opfers genügt in manchen Fällen eine einzige markante Szene von wenigen Minuten, beispielsweise im Umkleideraum der Sporthalle. Erfahrungsgemäß dauert die Testphase aber mehrere Wochen, bis sich das Machtungleichgewicht stabilisiert und sich der informelle, dissoziale Werterahmen in der Klasse ausweitet und an Bedeutung gewinnt.

(Cyber)Mobbing kann bereits durch eine einzige – absichtliche oder unabsichtliche – Handlung ausgelöst werden. Gerät ein digitaler Inhalt in „falsche Hände", kann es zu einer rasanten, nicht aufzuhaltenden Verbreitung kommen. Dabei kommt den Mittätern eine entscheidende Rolle zu. Bei weitergeleiteten Inhalten gibt es nicht zwangsläufig einen einzigen Verursacher. Die Wirkungsmacht der Gruppe ist in diesen Fällen immens und kann sogar dazu führen, dass ein Straftatbestand keiner Person zugeordnet werden kann. Bei einer ersten Cyber-Attacke, die mehreren Adressaten über Verteilerlisten oder in sozialen Netzwerken bekannt gemacht wird, handelt es sich immer um (Cyber)Mobbing in der Testphase.

Es kommt durchaus vor, dass Mobbing-Prozesse nicht über die Testphase hinauskommen, sozusagen dort „hängen bleiben". Dies ist besonders in Klassen- oder Schulgemeinschaften der Fall, in denen

- das Opfer sich effektiv wehren kann,
- genügend protektive, prosoziale Kräfte präsent sind und
- die Klassen-/Gruppenleitung einen guten Kontakt zu den Kindern oder Jugendlichen pflegt und mit Geschick ihrer Führungsverantwortung gerecht wird. (vgl. Grüner / Hilt / Tilp 2015)

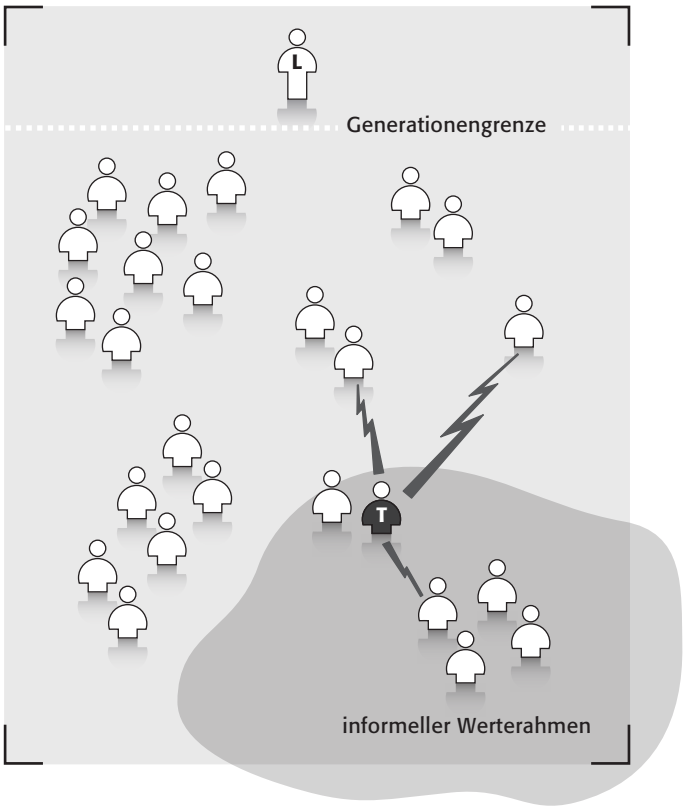


Abb. 6: Testphase (☺ = Gruppenmitglieder, T = Täter, L = Leitung). Ein Schüler mit erhöhtem Bedürfnis nach Geltung testet, wer sich zum Demütigen und Herabwürdigen besonders eignet.

2.2.4 Die Konsolidierungsphase

Die Differenzierung der Rollen
Abbildung 7 zeigt die Entwicklung nach der Testphase, wenn nicht adäquat mit der Klasse/Gruppe gearbeitet wird. Das markante Merkmal der Konsolidierungsphase ist die Differenzierung der Rollen. Die Personen, die neben dem Täter postiert sind, stellen die sogenannten Assistenten dar. Dies sind Schüler, die dem Täter aktiv zur Hand gehen, obwohl sie in der Testphase vielleicht selbst von ihm attackiert worden sind und daher noch eine Rechnung mit ihm offen haben. Dieses Paradoxon hängt mit den Vorteilen der Assistentenrolle und den Grundbedürfnissen nach Sicherheit, Zugehörigkeit, Macht, Spaß und Anerkennung zusammen.

Wer dazu beiträgt, dass ein anderer zum Opfer wird, verringert die Gefahr, selbst Opfer zu werden. Wer zu einer starken Gruppe gehört, spürt die Gemeinschaft und die eigene Macht. Wer Spaß daran hat, in der Gruppe auf einen einzelnen loszugehen, eignet sich gut als Assistent.

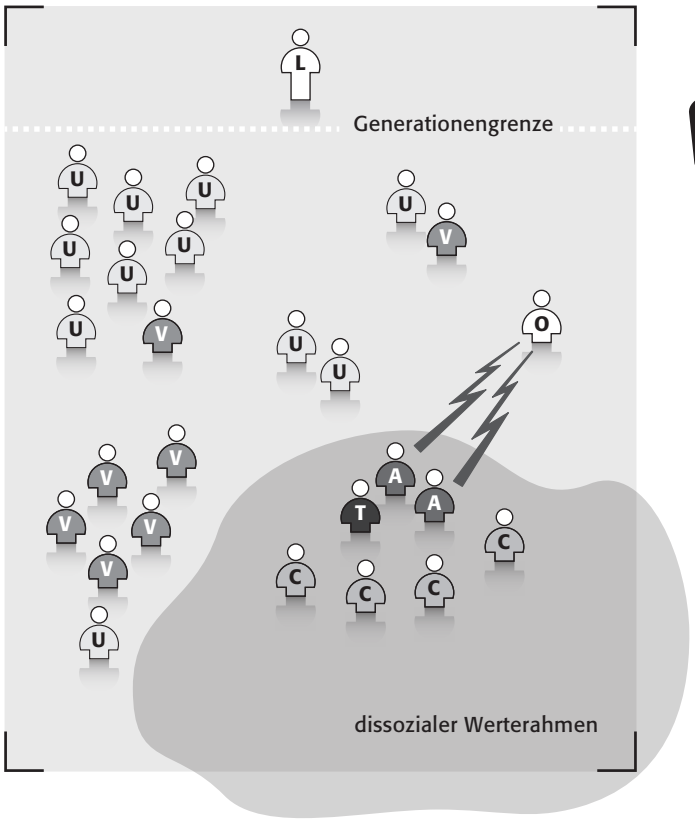


Abb. 7: Konsolidierungsphase (☺ = Gruppenmitglieder, T = Täter, O = Opfer, A = Assistenten, C = Claqueure, V = (potenzielle) Verteidiger, U = Unbeteiligte).
Es hat sich eine Mobbing-Gruppe gebildet, in der die Rollen differenziert sind. Das Opfer wird wiederholt systematisch attackiert und kann sich nicht entziehen (Zwangskontext).

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Daneben gibt es *Claqueure*, auch Verstärker genannt, die um Täter und Assistenten gruppiert sind. Sie beteiligen sich nicht aktiv am Mobbing, sondern bilden ein interessiertes Publikum, z. B. indem sie mitlachen. Dies wiederum fördert die Aktivitäten des Täters und der Assistenten.

Die *Verteidiger* oder *potenziellen Verteidiger* fühlen sich dem formellen Werterahmen verpflichtet und finden Mobbing nicht gut. Obwohl sie nicht aktiv dazu beitragen, haben sie mitunter ein schlechtes Gewissen. Sie fühlen mit dem Opfer mit. Manche von ihnen helfen dem Opfer direkt oder indirekt, andere tun dies nicht, obwohl sie das Potenzial dazu hätten.

Die letzte Gruppe bilden die *Unbeteiligten* oder *Außenstehenden*. Ihnen ist das Mobbing meist unangenehm, und sie würden sich der Situation am liebsten entziehen, was aufgrund des Zwangskontextes (Schulpflicht) nicht möglich ist. Auch sie fühlen sich dem formellen Werterahmen verpflichtet, sie flüchten sich jedoch in die Vorstellung, dass sie das Ganze nichts angeht. Ist das Mobbing etwa auf die Mädchen begrenzt, behaupten die Jungen, dass sie nichts mit den Mädchen zu tun hätten, und umgekehrt.

Diese Rollen unterliegen keiner absoluten Fixierung. Während der Konsolidierungsphase kann es immer wieder zu Rollenwechseln kommen, z. B. weil Freundschaften entstehen oder zerbrechen oder Mitschüler Gewissensbisse bekommen. Daraus ergibt sich eine wesentliche Erkenntnis für die Intervention: *Mobbing ist ein dynamisches Konfliktgeschehen und als solches prinzipiell veränderbar.*

Ein weiteres Merkmal der Konsolidierungsphase ist das zunehmende dissoziale Verhalten der Gruppenmitglieder. Die Zustimmung zu einem dissozialen, informellen Werte- und Normenrahmen wächst. Die soziale Gruppe hat zunehmend „ihre eigenen Gesetze". Beispiele hierfür sind fehlende Meinungsfreiheit oder eine „Mauer des Schweigens". Jeder Versuch, Hilfe von außen zu holen, wird von den dominierenden Tätern tabuisiert und sanktioniert. Es beginnt sich ein „Staat im Staate" herauszubilden. Die Täter arbeiten permanent daran, ihre Machtposition auszubauen.

Mobbing ist ein Gruppenphänomen, an dem neben Täter und Opfer alle Gruppenmitglieder beteiligt sind – mit folgenden Rollen:

A ***Assistenten*** *unterstützen den Täter.*

C ***Claqueure*** *bilden ein interessiertes Publikum, aber beteiligen sich nicht aktiv am Mobbing.*

V ***Verteidiger*** *oder* ***potenzielle Verteidiger*** *fühlen sich dem formellen Werterahmen verpflichtet. Manche von ihnen helfen dem Opfer, andere nicht.*

U ***Unbeteiligte*** *oder* ***Außenstehende*** *würden sich der Situation am liebsten entziehen und flüchten sich in die Vorstellung, dass sie das Ganze nichts angeht.*

Warum unternehmen die potenziellen Verteidiger nichts?

Es gibt viele Gründe, warum manche nichts tun, obwohl sie in der Lage dazu wären: Viele potenzielle Verteidiger haben Angst, selbst Opfer zu werden. Oder sie wissen nicht genau, was sie tun können. Da von den Erwachsenen häufig keine Unterstützung kommt, trauen sie sich nicht zu, überhaupt helfen zu können. Hilfeholen wird als Petzen diffamiert, und als Petze gelten, ist das letzte, was die Schüler wollen.

Bemerkenswert ist, dass während der Konsolidierungsphase die Gruppe der (potenziellen) Verteidiger und Außenstehenden in der Regel größer ist als die Gruppe der Täter, Assistenten und Claqueure. Die Gruppe der Verteidiger und Außenstehenden ist sich jedoch weder ihrer Macht bewusst, noch ist sie organisiert. Die Gruppe um den Täter hingegen besitzt eine Identität: „Wir sind die, die angreifen."

Im Hinblick auf Prävention und Intervention ist es daher die Aufgabe der Erwachsenen, die Verteidigung gegen das Mobbing zu organisieren.

Eine respektvolle Team- und Gesprächskultur, z. B. in einem demokratisch-pädagogisch orientierten, gut geführten Klassenrat, ist ein wirksamer protektiver Faktor. Wenn sich die Klasse als Gruppe regelmäßig in einem solchen formellen Rahmen trifft, eine Kultur der Gleichwertigkeit und der respektvollen, freien Meinungsäußerungen einübt, Bedürfnisse zur Sprache kommen und geachtet werden – also eine auf Respekt beruhende Dialogkultur entwickelt ist –, können Mobbing-Versuche zum Thema werden und Solidarität mit dem Opfer entstehen. (Zum Thema Klassenrat gibt es Fortbildungsangebote, z. B. von Konflikt-KULTUR.) Geschieht das (Cyber)Mobbing im Internet, sehen (potenzielle) Verteidiger häufig kaum eine Möglichkeit, dem Opfer beizustehen. Sie haben Angst vor „falschem Handeln". Ein Kommentar als Reaktion auf eine Mobbing-Aktion beispielsweise bleibt im Internet dauerhaft dokumentiert und erhöht die Wahrscheinlichkeit, selbst zum Opfer von Angriffen zu werden.

Der Einfluss der Lehrkräfte auf den Werte- und Normenrahmen und auf das Verhalten der Schüler verringert sich in dieser Phase zunehmend. Entlang der Generationengrenze entsteht meist eine Mauer des Schweigens. Immer wieder gibt es Fälle, in denen Erwachsene die Rolle eines Assistenten oder Claqueurs einnehmen, indem sie beispielsweise Schüler bloßstellen oder „witzige" Kommentare der Täter mit einem Grinsen quittieren und so das Mobbing noch verstärken.

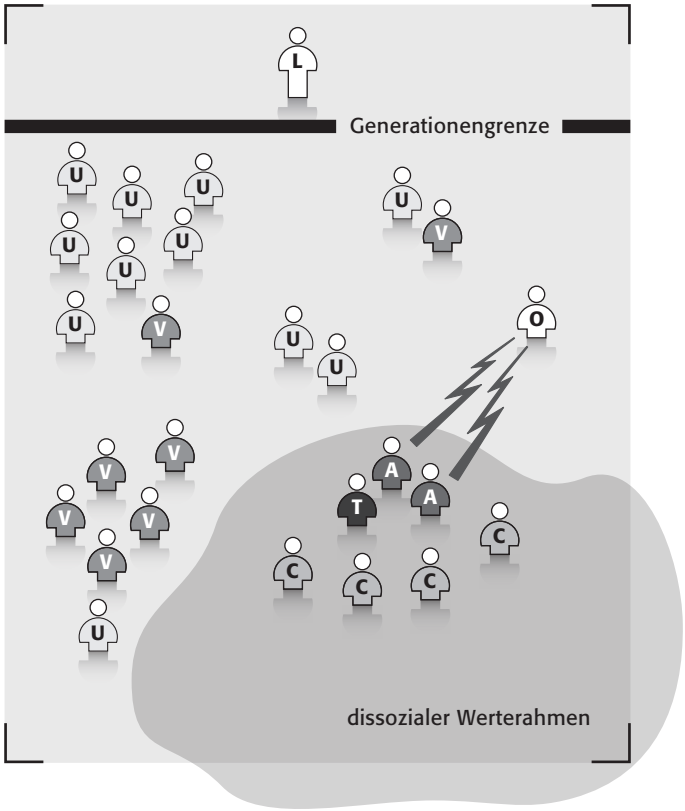


Abb. 8: Generationengrenze als Mauer des Schweigens. Zwischen Schülern und Lehrer besteht eine „Mauer des Schweigens", der Einfluss der Lehrkräfte auf den Werte- und Normenrahmen und das Verhalten der Schüler verringert sich zunehmend.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Warum verschweigen die Opfer ihr Leid?
In der Konsolidierungsphase leidet das Opfer bereits stark. Häufig treten Symptome wie Schlafstörungen oder Bauchschmerzen auf. Dennoch verschweigen die meisten Mobbing-Opfer, was ihnen widerfährt. Gründe hierfür sind:

- Das Opfer hat große Angst, dass ein Eingriff der Erwachsenen alles noch schlimmer macht. Leider ist diese Angst berechtigt, denn der Einsatz ungeeigneter Interventionsmethoden verstärkt das Mobbing (siehe auch Kapitel 3.5).
- Das Opfer hat sich bereits ansatzweise Erwachsenen anvertraut und als Reaktion wenig hilfreiche Kommentare erhalten, etwa: „Du musst dich halt wehren", „Das gibt sich schon wieder", oder: „Du bist bestimmt auch nicht unschuldig."
- Das Opfer will den Eltern das eigene Leid ersparen und sie dadurch schonen. Es weiß zudem, wie begrenzt der Einfluss der Eltern ist, und ahnt, welcher zusätzliche Schaden durch eingreifende Eltern entstehen kann.
- Das Opfer befürchtet elterliche Vorwürfe wie: „Warum hast du mir denn nichts gesagt. Vertraust du mir denn nicht?"
- Das Opfer will nicht petzen.
- Die Täter haben zusätzliche Attacken für den Fall angedroht, dass sich das Opfer an Erwachsene wendet.
- Das Opfer fühlt sich schuldig, macht sich Vorwürfe und fragt sich: „Was ist an mir falsch, dass ich das alles abbekomme?"
- Es ist angesichts seines Andersseins überwältigt von Schamgefühlen und identifiziert sich zunehmend mit den Herabwürdigungen der Täter.

Spezifische Gründe bei Cyber-Mobbing:

- Das Opfer fühlt sich häufig schuldig, z. B. weil selbst aufgenommene/versendete Videos oder Fotos in Umlauf gekommen sind.
- Das Opfer resigniert vor den vermeintlichen Grenzen des Internets: „Was im Internet steht, kann man sowieso nicht mehr löschen."
- Das Melden beim Webanbieter zeigt keine oder eine stark verspätete Wirkung.

2.2.5 Die Manifestationsphase

Während es bisher unterschiedliche Meinungen in der Klasse / Gruppe gab, herrscht in der Manifestationsphase weitestgehend Einigkeit bezüglich der Ausgrenzung des Opfers. Bis auf ein oder zwei Unbeteiligte sind alle als Täter, Assistenten oder Claqueure aktiv. Hatten etliche Mitschüler anfangs ein schlechtes Gewissen, so erleben sie ihr Tun jetzt als moralisch gerechtfertigt. Bis auf wenige Ausnahmen sind die Gewissensbisse verschwunden. „Je länger die Schikanen andauern, desto größere Teile der Klasse halten die Aktionen des Täters gegenüber dem Opfer für gerechtfertigt" (Huber 2011, Seite 5).

Aus Sicht der Schüler gelten der formelle Werte- und Normenrahmen und damit die Grund- und Menschenrechte für das Opfer nicht mehr. Es gilt der dissoziale, informelle Werte- und Normenrahmen der Gruppe. Das Opfer befindet sich im Sozialraum einer Subkultur mit eigenem, menschenfeindlichen Werte- und Normenrahmen und kann dessen Angriffen nicht mehr entgehen. Ein „Staat im Staate" hat sich etabliert. Das Quälen, Schikanieren, Herabwürdigen und Demütigen des Opfers ist informell legitimiert und zur „Staatsräson" geworden.

Zwischen der Klasse und den Repräsentanten des formell gültigen Werte- und Normenrahmens des demokratischen Rechtsstaates steht eine Mauer des Schweigens. Recht auf freie Meinungsäußerung, Recht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit, Recht auf Zugehörigkeit und Beteiligung – alles abgeschafft!

Die zunehmende Dramatik der Konsolidierungs- und Manifestationsphase ist eines der bedrückendsten Merkmale, durch die sich Mobbing von anderen Konflikten unterscheidet. „Für das Opfer wird das Ausbrechen aus seiner Rolle immer schwieriger. Seine Unbeliebtheit und Isolation nehmen immer mehr zu. Während der Täter durch seine Aktionen seinen Handlungsspielraum erweitert, wird der Spielraum für das Opfer immer mehr eingeschränkt. Das Opfer kann am wenigsten selbst dazu beitragen, seine Situation zu verändern – es ist auf Unterstützung angewiesen. Leider wird mit der zunehmenden Manifestation der Opferrolle auch eine Intervention immer schwieriger“ (Huber 2011, Seite. 5).

Für die Mitschüler fühlt es sich an, als hätte die Klasse einen Anspruch darauf, das Opfer zu schikanieren und aus der Klasse zu drängen, als dürfe sie sich beteiligen, als sei es das einzig Richtige, als müsse sie sogar ein Lob dafür erhalten. Oft spielt die Gruppe in dieser Phase das „Seuchenspiel“: Es wird so getan, als besitze der Gemobbte eine bedrohliche und ansteckende Krankheit. Mit ihm in Kontakt zu kommen, ist „tödlich“. Der Kranke muss „isoliert“ werden. Er muss weg. Der gemobbte Schüler gilt als „vogelfrei“, er ist als Sündenbock an allem schuld und darf „auf dem Scheiterhaufen verbrannt“ werden.

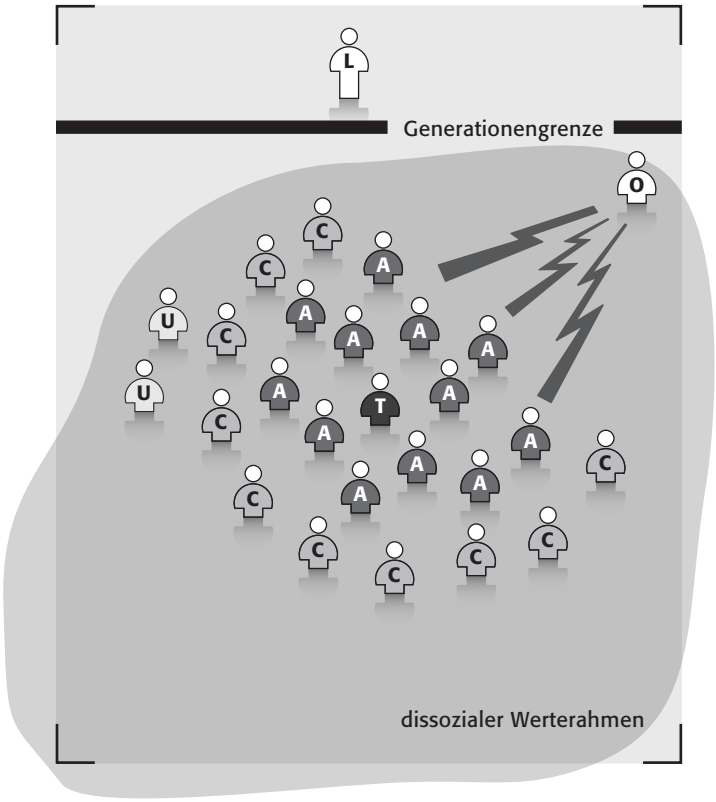


Abb. 9: Manifestationsphase:
Der dissoziale informelle Werte- und Normenrahmen beherrscht das Verhalten der Schüler. Sie erleben ihr Verhalten als legitim. Es besteht ein „Staat im Staat“, dem das Opfer machtlos ausgeliefert ist.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Wenn Sie zu diesem Zeitpunkt als Pädagoge, der es gut meint, mit dem Ziel der Intervention in die Klasse kommen, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass die Klasse in keiner Weise bereit ist, mit Ihnen zu sprechen. „Weiß nicht!" und „Keine Ahnung!" oder eine ablehnende Gestik sind Schülerreaktionen, die Ihnen signalisieren sollen, dass Einmischung nicht erwünscht ist. Wer aus den Reihen der Gruppe in den Dialog geht, wird anschließend bestraft.

Ist die Klasse dennoch gesprächsbereit, werden Ihnen die Schüler anfangs geduldig, doch bald immer genervter und aggressiver erklären, dass Sie die Sache völlig falsch verstehen. Und wenn Sie sich weiter der Einsicht verweigern, dass der Gemobbte an allem schuld ist, werden Sie selbst zum Feind.

Die Reaktionen der Opfer sind in dieser Phase unterschiedlich. Während Mädchen ihr Leid und ihre Aggressionen häufiger nach innen richten (Implosion), droht bei Jungen eher die Explosion ihrer Rachephantasien. Häufige Folgen sind Leistungsabfall, psychosomatische Erkrankungen, selbstverletzendes Verhalten, Selbstmordgedanken bis hin zu Selbstmord sowie extremen Rache- und Gewaltphantasien. Fragt man die betroffenen Opfer, bleibt die Dramatik leicht verborgen, und die Äußerungen gehen über ein „Die sollen einfach nur aufhören" nicht hinaus.

Nicht selten gelingt es der Klasse, ihr dissoziales Verhalten gegenüber der Lehrkraft zu legitimieren. Ein sichtbares Zeichen hierfür ist, wenn Pädagogen die Rechtfertigungsstrategien der Klasse innerlich und äußerlich teilen: „Die versteht ja auch überhaupt keinen Spaß, und manchmal geht es unter Jugendlichen halt etwas rauer zu" (Grüner / Hilt 2011, Seite 96).

Die Erfolgschancen einer Intervention sind in dieser Phase gering. Als Notlösung, und weil Gefahr im Verzug ist, bleibt oft keine Alternative als die Herausnahme des Opfers – mit teils katastrophalen Folgen sowohl für das Opfer als auch für die Klasse / Gruppe.

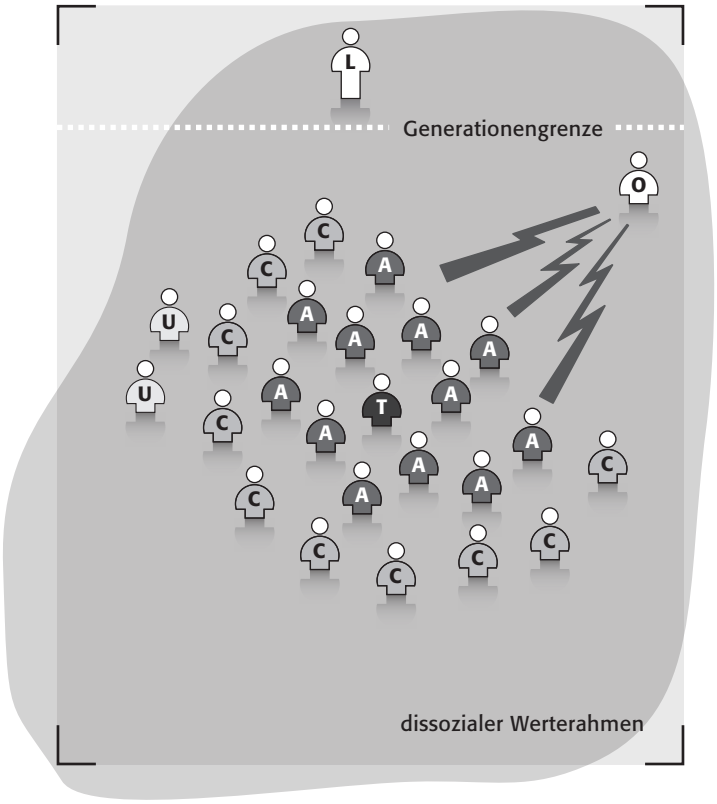


Abb. 10: Die Lehrkraft ist im dissozialen Werte- und Normenrahmen involviert.
Nicht selten gelingt es der Klasse, ihr dissoziales Verhalten gegenüber der Lehrkraft zu legitimieren (Rechtfertigungsstrategie).

Dynamik nach Herausnahme des Opfers
Eine Herausnahme des Opfers aus der Klasse / Gruppe beendet Mobbing nicht zwangsläufig – weder für die Klasse noch für das Opfer. Ohne Bearbeitung des Problems geschieht häufig Folgendes:

Das Opfer startet mit extrem geschwächtem Vertrauen in sich selbst und in andere einen vermeintlichen Neubeginn in einer unbekannten und zudem bereits gefestigten Klasse / Gruppe. Trotz wohlmeinender Kontaktversuche seitens der neuen Peergroup zeigen viele Opfer ein starkes Schutzverhalten, sind extrem zurückhaltend und erscheinen dadurch seltsam. Dieses „schräge" Verhalten bildet leicht den Aufhänger für erneutes Mobbing. Es entsteht ein Teufelskreis, oder eine sich selbst erfüllende Prophezeiung: „Ich schütze mich, um ja keine Angriffsfläche zu bieten", „Der verhält sich seltsam / arrogant, den testen wir mal aus". Nicht selten versuchen ehemalige Opfer, im neuen Kontext durch besonders aggressives Verhalten zu verhindern, dass sie erneut zum Opfer werden.

Der Versuch, mittels Schulwechsel das Problem zu lösen, birgt also erhebliche Risiken und führt nicht selten zu erneutem Mobbing: „Ein solches Verhalten indiziert einerseits, dass die Schule nicht in der Lage ist, die körperliche und seelische Sicherheit ihrer Schüler zu gewährleisten. Andererseits ist das sowieso schon angeschlagene Kind in einer neuen Klasse oder Schule mit der wohl schwierigsten Aufgabe konfrontiert, die das Schülerleben bereithält: sich in eine neue, bestehende Klassengemeinschaft, in der Beziehungen schon geknüpft sind, zu integrieren" (Schäfer / Herpell 2010, Seite 202).

Ist absehbar, dass das Mobbing unter den bestehenden Umständen nicht beendet werden kann, sollte trotzdem, unter der Prämisse des Opferschutzes, ein Schulwechsel nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Nicht selten nehmen die Opfer und ihre Eltern den beteiligten Pädagogen diese Entscheidung ohnehin ab. Um die Erfolgsaussichten einer solchen Notlösung zu steigern, benötigt das Opfer die aktive Unterstützung durch Verantwortliche, die ihm in der neuen Umgebung eine Integration ermöglichen.

Die Klasse / Gruppe wird durch die Herausnahme des Opfers in ihrem Tun bestärkt. Gleichzeitig besteht bei einzelnen Schülern weiterhin das Bedürfnis nach Geltung, Status und Macht. Wird ihnen kein Weg aufgezeigt, wie sie dies gewaltfrei befriedigen können, werden sie die bisherige Erfolgsstrategie kaum ändern. Deshalb beginnt in der Regel ein neuer Zyklus mit Test-, Konsolidierungs- und Manifestationsphase. Ebenso wie das Opfer braucht daher auch die Klasse eine aktive Unterstützung. Hierzu gehört u. a. die Reaktivierung des formalen Werte- und Normenrahmens, die Entwicklung einer demokratischen Team- und Kommunikationskultur und alle Formen pädagogischer Einflussnahme, wie sie in Kapitel 6 beschrieben sind.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

2.3 Wie das Internet das Mobbing verändert

Das Internet in Kombination mit den sozialen Medien und mobilen Endgeräten hat die Kommunikation der Menschen untereinander massiv verändert. Dieser Umstand kommt insbesondere dem Bedürfnis Jugendlicher nach Kommunikation und der Möglichkeit, ständig mit Freunden in Kontakt zu sein, aber auch dem Bedürfnis nach Selbstdarstellung und Anerkennung, sehr entgegen. So verwundert es nicht, dass der Austausch mit anderen über Messenger oder in Online-Communitys an erster Stelle der kommunikativen Tätigkeiten im Netz stehen (siehe Abb. 10). Doch diese neue Kommunikationskultur und die ständige Erreichbarkeit durch die mobilen Endgeräte bringen auch neue Möglichkeiten mit sich, andere Nutzer zu verletzen.

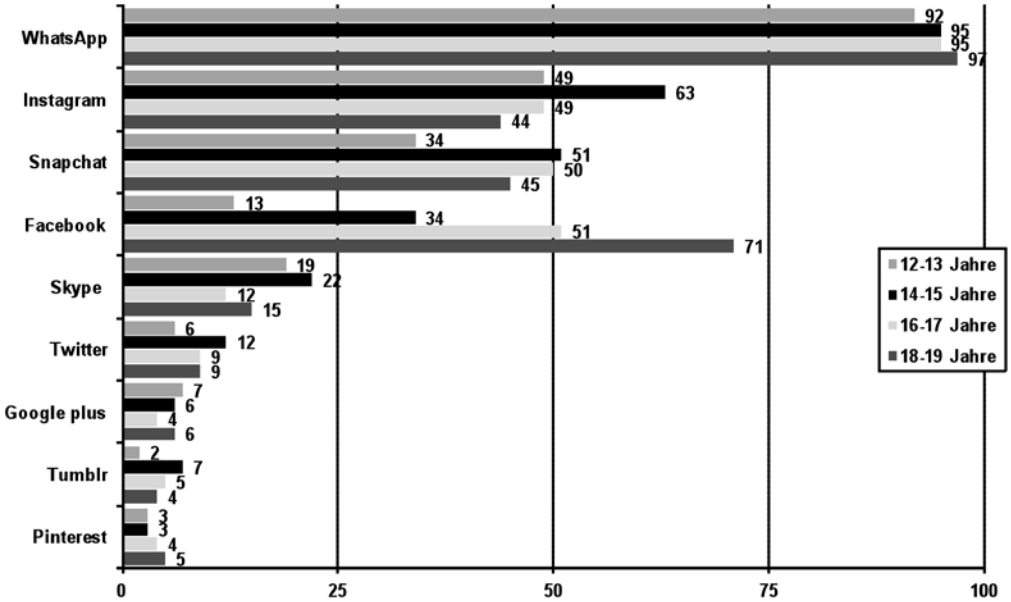


Abb. 11: Tätigkeiten im Internet mit dem Schwerpunkt Kommunikation (Quelle: JIM-Studie 2016)
Messenger-Dienste stehen weit vorne bei den digitalen Kommunikationsmitteln.

2.3.1 Die Bedeutung der digitalen Selbstdarstellung

Eine wichtige Entwicklungsaufgabe in der Jugendphase besteht darin, eine eigene Identität zu entwickeln, sie auszutesten und zu festigen. Das Konzept der Entwicklungsaufgaben und das der Identitätsentwicklung bei Jugendlichen definierten u. a. R.J. Havighurst und Erik H. Erikson (vgl. Grob / Jaschinski 2003): Identität basiert hiernach vor allem auf der Selbstwahrnehmung und auf der Einschätzung von außen. Die Rückmeldungen von Gleichaltrigen und von anderen aus der sozialen Gruppe sind somit von besonderer Bedeutung für Jugendliche. Soziale Netzwerke nehmen bei dieser „Identitätsarbeit" eine besondere Rolle ein; vor allem die Optionen zur Selbstdarstellung und das Feedback der Gruppe haben dabei einen hohen Stellenwert. Feedback, Anerkennung sowie Orientierung für das Selbst ist in sozialen Netzwerken in vielen Bereichen gegeben. Dazu gehören:

- Anerkennung durch „Likes" und Kommentare
- Aussagen zum Aussehen
- Informationen zum Status/zur Stellung in der Gruppe
- Beziehungen zu Freunden
- Geschlechterrolle und sexuelle Orientierung
- Interessen und Fähigkeiten
- Hobbys und Freizeitgestaltung
- Ideale, Vorbilder, Ziele

Selbstdarstellung über Fragen zu unserer Person kennen viele noch aus den Freundebüchern aus der Grundschulzeit. Diese Fragen zur Person, zu den Interessen und Einstellungen tauchen nun in sozialen Netzwerken auf. Die Bemühungen um eine perfekte virtuelle Darstellung der eigenen Person sind bei den Nutzern von sozialen Netzwerken groß. Mit dem individuellen Profil, mit Fotos, Posts etc. begeben sich die Nutzer bei Freunden, Bekannten und Fremden auf die Suche nach Anerkennung. Das Feedback erfolgt in Form von Kommentaren, Likes oder Freundschaftsanfragen.

Die zunehmende Schnelligkeit der digitalen Kommunikation verführt die Heranwachsenden auf der Suche nach Anerkennung nicht selten dazu, unreflektiert Informationen, Bilder oder Filme zu veröffentlichen. Soziale Netzwerke und viele der sozialen Dienste und Anwendungen leben davon, dass die Nutzer viel, möglicherweise auch zu viel, mit anderen teilen. Doch nicht alle Informationen, Bilder oder Videos sind geeignet, sie der Online-Welt oder losen Bekannten zu präsentieren.

Gerade in der Phase der Pubertät ist es interessant auszutesten, wie man bei Gleichaltrigen und vielleicht auch bei einem Schwarm ankommt. Hinzu kommt, dass viele Prominente genau das vorleben, indem sie das Netz für ihre Imagepflege und zu Werbezwecken nutzen. Da Prominente für viele Heranwachsende eine Vorbildfunktion erfüllen, liegt es nahe, dem Idol auch in Sachen Selbstdarstellung nachzueifern.

Das Feedback anderer auf gepostete Fotos, Videos und andere Beiträge ist jedoch nicht immer positiv. Fotos oder Posts können eine Vielzahl unerwünschter Reaktionen in der Community hervorrufen. Herabwürdigende Kommentare werden von den Betrachtern gedankenlos, unreflektiert und spontan versendet und können sich rasend schnell in einem unüberschaubar großen Personenkreis verbreiten.

All diese Formen der Selbstinszenierung bieten auch Angriffsflächen für (Cyber)Mobbing. Freizügigkeit und Leichtsinn im Umgang mit eigenen und fremden Daten sind ein gefundenes Fressen für Täter und bieten einen Nährboden für Beschimpfungen, Bedrohungen und Hetzerei. Inhalte können kopiert, verändert, weitergeleitet und binnen Sekunden einem riesigen Publikum zugänglich gemacht werden.
Während das Opfer im realen Raum mit körperlichen oder verbalen Angriffen schikaniert wird, erweitern sich diese Möglichkeiten im Internet erheblich. Die Hemmschwelle ist gering. Die Attacken bleiben allgegenwärtig. Es gibt keinen Schutzraum mehr zum Abschalten und zur Regeneration. Eine zentrale Entwicklungsaufgabe der Jugendphase ist damit erheblich riskanter geworden.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Von Grenzverletzungen im Internet erfahren Lehrkräfte, Pädagogen oder Eltern meist gar nicht oder zu spät. Dafür gibt es zwei wichtige Gründe: Erstens bewegen sich Erwachsene in der Regel nicht in den virtuellen Räumen der Jugendlichen. Und zweitens werden Erwachsene von den Betroffenen nicht als kompetente Ansprechpartner gesehen, die über wirksame Mittel der Hilfe und des Einschreitens verfügen.

2.3.2 Die Bedeutung von Privatsphäre für Jugendliche

Obwohl allgemein bekannt ist, dass man im Netz vorsichtig sein soll mit der Preisgabe persönlicher Informationen, existiert nach wie vor das sogenannte Privacy-Paradox. Dies ist kein Phänomen, das ausschließlich bei Kindern und Jugendlichen anzutreffen ist, sondern es zeigt sich in ähnlicher Weise bei vielen Erwachsenen. Mit dem Privacy-Paradox wird das Phänomen beschrieben, dass die Nutzer den Schutz ihrer Privatsphäre zwar generell für wichtig halten, dies aber nicht unbedingt auf ihr eigenes Handeln übertragen.

Die Medienwissenschaftlerin und Sozialforscherin Danah Boyd setzte sich in ihrer Untersuchung über das Leben von Jugendlichen in sozialen Netzwerken mit deren Verständnis von Privatsphäre auseinander und konnte damit interessante Ergebnisse für die (medien)pädagogische Arbeit mit Jugendlichen liefern (vgl. Boyd 2014). Sie stellte fest, dass Jugendliche sehr wohl an der Wahrung ihrer Privatsphäre interessiert sind; wie sie diese verstehen und erleben, unterscheidet sich aber oft von der Logik der Erwachsenen. Boyd hat festgestellt, dass Jugendliche, wenn sie Privatsphäre suchen, dies vorrangig in Beziehungen zu Personen tun, die Macht über sie haben, also vor allem gegenüber Erwachsenen, z. B. Eltern und Lehrkräften. Jugendliche wollen am öffentlichen Leben teilhaben, und sie wollen sich vor allem außerhalb des Zugriffs der Eltern bewegen, also ohne elterliche Überwachung. Dabei entwickeln sie ausgeklügelte Techniken zur Steuerung der Kontexte und zur Selbstdarstellung, um von der von ihnen anvisierten Zielgruppe richtig interpretiert zu werden. Darüber hinaus müssen sie Strategien zur Bewältigung der ständigen Überwachung durch Erwachsene aus ihrem Umfeld entwickeln und zusätzlich lernen, mit unsichtbaren Zuhörern und Zuschauern und kollidierenden Kontexten umzugehen. Der Aspekt der unsichtbaren Nutzer ist für Jugendliche besonders schwer nachvollziehbar, da sie sich oft nicht vorstellen können, wer sich außerhalb des eigenen engen Umfelds für ihre Aktivitäten im Netz interessieren sollte. Aber aus der Perspektive von Jugendlichen sind diese vernetzten Öffentlichkeiten, in denen sie sich bewegen, nicht öffentlich – sie sind aus ihrer Sicht privat, da sie sich in ihrem Peer-Umfeld wähnen. Zusätzlich haben sie in sozialen Netzwerken häufig mit der Handhabung von gesellschaftlichen Normen zu kämpfen, da soziale Medien oft vielfältige gesellschaftliche Kontexte zusammenbringen. Jugendliche erwarten von ihrer Familie und ihren Freunden, dass diese verschiedenen Kontexte verstanden und respektiert werden und dass andere etwa wissen, wann eine Nachricht nicht an sie adressiert ist. Die meisten Menschen schließen zunächst aus, dass ihre Gespräche öffentlich sind oder werden können, wenn die soziale Situation einen vertraulichen, intimen Charakter hat. Durch die allgemeine Zugänglichkeit und schwere Kontrollierbarkeit des Internets sind soziale Normen aber nur beschränkt wirksam. In einer medienbestimmten Welt müssen die Annahmen und Normen über die Sichtbarkeit und Verbreitung von Mitteilungen infrage gestellt werden, denn viele der populären sozialen Netzwerke sind darauf ausgelegt, die Nutzer zur Verbreitung ihrer Nachrichten und Kommentare aufzufordern. Für die praktische Anwendung von Werten und Normen im Umgang mit digitalen Medien sind deshalb „neue“ Vereinbarungen unter den Internetnutzern notwendig.

2.3.3 Wo im Netz gemobbt wird

Auch wenn ein Großteil der User Geräte und Dienste verantwortungsvoll nutzen, können sie auch für (Cyber)Mobbing missbraucht werden. Die folgende Übersicht zeigt die Risiken, die mit der Nutzung von neuen Medien und Online-Diensten einhergehen:

Gerät/Dienst	Möglicher Missbrauch/Formen des Mobbings
Smartphones/ Handys	■ Mit Handys bzw. Smartphones können zum einen wiederholt anonyme Anrufe getätigt und zum anderen gemeine und demütigende Textnachrichten oder Drohungen, Einschüchterungen und Beleidigungen versendet werden. ■ Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, demütigende Bilder oder Videos aufzunehmen, diese herumzuschicken oder im Internet zu veröffentlichen.
Instant-Messenger/ Messenger-Apps (WhatsApp, Threema, Snapchat, Instagram etc.)	■ Mit Instant-Messaging-Anwendungen auf dem Smartphone oder PC lassen sich gemeine oder peinliche Text- und Bildnachrichten oder Videos verschicken. Durch die virale Verbreitung können diese schnell einen großen Personenkreis erreichen. ■ Die betroffene Person kann geblockt oder aus Gruppen ausgeschlossen und damit ausgegrenzt werden. ■ Wird ein Account gehackt, kann dieser dafür missbraucht werden, im Namen des Opfers böswillige oder peinliche Nachrichten an die Kontaktliste zu verschicken und den Betroffenen damit zu diskreditieren.
Smartphones und Apps – Besonderheiten bei mobilen Anwendungen	■ Über Apps versendete Inhalte wieder zu löschen, ist fast unmöglich, da sich diese nicht mehr nur beim Absender oder einem Anbieter befinden, sondern auf allen Geräten, die kontaktiert wurden. ■ Viele Apps bieten keine Funktion, z. B. einen Melde-Button, um Mobbing-Attacken zu melden. ■ Ein rechtliches Vorgehen ist kaum möglich, da die Anbieter oftmals im nichteuropäischen Ausland sitzen. ■ Die Gruppenfunktion in manchen Apps ermöglicht eine große Reichweite, sodass problematische Inhalte rasch innerhalb eines großen Personenkreis verbreitet werden. Hinzu kommt, dass die betroffene Person ausgegrenzt werden kann und die Schikane nicht mitbekommt. ■ Manche Apps suggerieren, dass versendete Bilder und Videos nur für eine begrenzte Zeit eingesehen werden können, und quasi über ein Ablaufdatum verfügen. Dies ist zum einen ein Trugschluss, da Bilder meist doch wiederhergestellt werden können, und führt zum anderen dazu, dass problematische Inhalte noch unüberlegter versendet und weitergeleitet werden.
Chatrooms/ Foren/Blogs	■ In Chatrooms können gemeine oder unangenehme Nachrichten anonym verschickt werden. ■ Über Gruppen können bestimmte Personen absichtlich ignoriert und ausgeschlossen werden. ■ Um an persönliche Informationen zu gelangen, werden manchmal Freundschaften unter falschem Vorwand geschlossen. Erpressung oder Verleumdung können die Folge sein.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Soziale Netzwerke	■ Zu Mobbing-Attacken in sozialen Netzwerken zählen oft das Veröffentlichen despektierlicher Bilder oder Videos und das Posten gemeiner Kommentare zu Bildern. ■ Wird ein Account gehackt, kann dieser dafür missbraucht werden, im Namen des Opfers gemeine Nachrichten an die Kontaktliste zu verschicken und den Betroffenen damit zu diskreditieren. ■ Hat ein Mobber Zugang zu einem Account, kann dieser zum Nachteil des Account-Besitzers verändert werden (z. B. können Informationen gelöscht oder hinzugefügt werden). ■ Täter können „Fake-Profile“ (gefälschte Profile) erstellen und damit vorgeben, eine bestimmte Person zu sein, um so entweder die Person selbst oder im Namen dieser Person jemand anderen zu schikanieren, zu demütigen oder lächerlich zu machen, oder sie können Hassgruppen gründen, die sich gegen eine Person richten. ■ Um an persönliche Informationen zu gelangen, werden hier manchmal Freundschaften unter falschem Vorwand geschlossen oder Interesse an einer Beziehung vorgetäuscht. Folgen können Erpressung oder Verleumdung sein.
E-Mail	■ Neben gemeinen oder bedrohlichen Nachrichten können via E-Mail auch unpassende Inhalte wie problematische Bilder und Videos oder auch Computer-Viren verschickt werden. ■ Wird ein E-Mail-Account gehackt, kann dieser dafür missbraucht werden, im Namen des Opfers unangenehme Nachrichten an die Kontaktliste zu verschicken, persönliche E-Mails weiterzuleiten, um den Betroffenen damit zu diskreditieren, oder schlicht und einfach private E-Mails zu löschen.
Video-Portale (YouTube, Vimeo, MyVideo etc.)	■ In Video-Portalen können beschämende, demütigende oder peinliche Videos über eine Person veröffentlicht werden (z. B. Happy-Slapping-Videos, die zeigen, wie das Opfer von anderen gedemütigt oder gar geschlagen wird). ■ Auch private Aufnahmen (häufig erotischen Inhalts) werden nach Trennungen online gestellt, um den Expartner/die Expartnerin in der Öffentlichkeit zu blamieren. ■ Die Videos werden häufig geliked, entsprechend kommentiert und im Netz weiter verbreitet. ■ Wird ein E-Mail-Account gehackt, kann dieser dafür missbraucht werden, im Namen des Opfers Videos hochzuladen, um den Betroffenen damit zu diskreditieren.
Gaming-Seiten, virtuelle Welten (z. B. World of Warcraft, GTA)	■ Im Gaming-Bereich wird gemobbt, indem z. B. erfahrene Spieler sich schwächere, noch unerfahrene Spieler aussuchen, deren Charaktere sie dann wiederholt töten und dem Opfer damit das Spielen verwehren. ■ Gamer können einzelne Spieler gezielt aus Gruppenaktivitäten und Ereignissen ausschließen. ■ Wird ein Account gehackt, kann dieser dafür missbraucht werden, im Namen des Opfers böswillig Nachrichten an die Community zu verschicken, um den Betroffenen damit zu diskreditieren. Hat ein Mobber Zugang zu einem Account, kann dieser zudem zum Nachteil des Account-Besitzers manipuliert oder entsprechende Aktionen im Spiel durchgeführt werden (z. B. mit im Spiel erworbenem/n Geld/Gütern).
Webcams	■ Über Webcams können unangebrachte Inhalte aufgenommen und verschickt werden. ■ Junge Menschen können zu unangemessenem Handeln überredet oder gezwungen und dabei aufgenommen werden, um diese Aufnahmen dann zu verschicken. ■ Auch private Aufnahmen nach Trennungen werden mitunter online gestellt, meist um den Expartner/die Expartnerin in der Öffentlichkeit zu blamieren.

2.3.4 Wie im Netz gemobbt wird

Hier die verschiedenen Verletzungsarten im Zusammenhang mit Cyber-Mobbing (in Anlehnung an Willard 2007):

- Anschwärzen, Gerüchte verbreiten: absichtliche Verleumdung durch Posten oder Versenden von Gerüchten/Lügen, mit dem Ziel, Freundschaften zu zerstören oder den Ruf einer Person zu ruinieren
- Ausschluss, Ausgrenzung: bewusstes Ausgrenzen von Personen, etwa aus einer Chatgroup, einer Community oder einem Online-Spiel
- Beleidigung, Beschimpfung: Versenden von bösartigen oder gemeinen Nachrichten, Posten von verletzenden Kommentaren und Pöbeleien
- Schikanieren, Belästigung: wiederholtes Senden oder Posten von bösartigen, gemeinen, beleidigenden Nachrichten, Pinnwandeinträgen, Fotos oder Videos
- Auftreten unter falscher Identität: sich als eine andere Person ausgeben und in deren Namen online Dinge tun, die sie in Schwierigkeiten bringen (z. B. mithilfe des Passwortes direkt aus dem Facebook-Profil)
- Bloßstellung: Veröffentlichung privater Gewohnheiten und intimer Geheimnisse gegen den Willen oder ohne das Wissen der betroffenen Person (z. B. mittels Text, Video oder Foto, etwa aus der Umkleide)
- Vertrauen missbrauchen: jemandem intime Details, Geheimnisse oder peinliche Aufnahmen entlocken, um diese anschließend zu verbreiten oder die Person zu erpressen
- Bedrohung: direkte oder indirekte Ankündigung realer, physischer, psychischer oder relationaler (sozialer) Gewalt

2.3.5 Die Besonderheiten von Cyber-Mobbing

Cyber-Mobbing findet im Internet (z. B. via E-Mail, über soziale Netzwerke oder durch Videos auf Portalen) und über Smartphones (z. B. durch Instant-Messaging-Anwendungen wie WhatsApp) statt. Cyber-Mobbing ist eine Form von Mobbing, die – im Gegensatz zum „analogen“ Mobbing – folgende besondere Eigenschaften besitzt:

Verlust privater Schutzräume
Cyber-Mobbing endet nicht nach der Schule, sondern findet ortsunabhängig und rund um die Uhr statt und verfolgt Betroffene auch in private Rückzugsräume. Weil die Cyber-Täter rund um die Uhr über das Internet agieren können, werden Betroffene auch zu Hause von Schikanen heimgesucht. Die eigenen vier Wände bieten also keine Sicherheit vor oder Erholung von Mobbing-Attacken. Ein Verlassen der sozialen Netzwerke ist für Jugendliche kaum möglich, da es gleichbedeutend mit dem Verlust aller wesentlichen sozialen Kontakte im digitalen Raum ist. Der Ratschlag, dem Internet für eine gewisse Zeit fernzubleiben, kann für die Opfer daher eine zusätzliche Belastung bedeuten.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Verlust der Kontrolle über Daten im Netz
Inhalte verbreiten sich extrem schnell und können über soziale Medien unbegrenzt geteilt werden. Sobald Nachrichten, Bilder und Videos online sind, ist ihre Weitergabe kaum zu kontrollieren. Sie können einfach und schnell von einem Portal in ein anderes kopiert werden. Deswegen sind Ausmaß und Spielraum von Cyber-Mobbing größer als beim analogen Mobbing. Zudem können Inhalte, die längst vergessen waren, wieder auftauchen und den Opfern erschweren, über einen Mobbing-Angriff hinwegzukommen. Es besteht also eine wesentlich größere Öffentlichkeit als bei analogem Mobbing, was für die Betroffenen extrem belastend ist. Dies trifft besonders bei Bildern und Videos zu, denn das Mobbing-Opfer ist darauf dauerhaft erkennbar. Dieser Umstand kann einen Neuanfang nach einem Schulwechsel erschweren und zu einer Fortsetzung des Mobbings führen.

Unüberschaubares Publikum
Inhalte verbreiten sich nicht nur rasend schnell, sondern können möglicherweise von einem unüberschaubaren Personenkreis gesehen werden. Die Tatsache, dass die Beschimpfungen auch von Unbeteiligten gelesen werden können, die dann ein schlechtes Bild von dem Opfer bekommen, belastet die Betroffenen zusätzlich. Nicht selten beteiligen sich Personen an den Schikanen, die das Opfer gar nicht kennen. Das Publikum ist häufig wesentlich größer als bei analogem Mobbing.

Anonymität der Täter
Oft verschleiert der Täter seine Identität, z. B. durch Verwendung von Spitznamen, sodass das Opfer dann nicht weiß, von wem genau die Angriffe stammen. Dies kann dem Angreifer eine – wenn auch trügerische – Sicherheit und zähe Ausdauer verleihen. Gerade bei Cyber-Mobbing unter Kindern und Jugendlichen kennen Opfer und Täter einander meist aus dem „realen" persönlichen Umfeld, etwa aus der Schule, dem Wohnviertel, dem Dorf oder der ethnischen Community. Die Opfer haben deshalb fast immer einen Verdacht, wer hinter den Attacken stecken könnte.

Fehlende Wahrnehmung der Verletztheit des Opfers
Die direkten Reaktionen des Opfers auf eine verletzende Aussage oder ein despektierliches Bild sind für den Täter meist nicht sichtbar. Es fehlen die wesentlichen Merkmale der Kommunikation wie Mimik und Gestik, um ein Feedback des Kommunikationspartners zu erhalten, sodass dem Täter das Ausmaß seines Handelns häufig nicht bewusst ist. Dieser Umstand verhindert Mitgefühl und erschwert somit Impulse für ein Beenden der Attacken. Auch das Opfer kann durch den fehlenden direkten Kontakt die Beweggründe für die Attacken nicht nachvollziehen, was eine zusätzliche Belastung bedeutet.

2.4 Rechtliche Grundlagen

Mobbing ist nicht immer mit offensichtlich strafbaren Handlungen verbunden; vor allem intelligente Täter vermeiden es, in strafrechtlich relevante Bereiche zu geraten. Mobbing beruht aber immer auf der Verletzung von Menschen-, Grund- und Kinderrechten. Die Intervention bei Mobbing nimmt deshalb auch hauptsächlich die Werteverletzungen als Anlass. Geht es jedoch um strafbare Handlungen, ist neben der pädagogischen Intervention auch eine strafrechtliche Abklärung oder Sanktion erforderlich. Eine rein strafrechtliche Bearbeitung ohne pädagogische oder systemische Intervention ist nur in den seltensten Fällen sinnvoll.

In Deutschland existiert zwar kein spezielles „Mobbing-Gesetz" oder gar „(Cyber)Mobbing-Gesetz", aber es ist möglich, gegen einzelne, strafrechtlich relevante Tatbestände vorzugehen. (Cyber)Mobbing-Prozesse vereinigen oft einzelne Straftatbestände wie Beleidigung, Verleumdung, Erpressung/Nötigung oder die Verbreitung von Bildern und Videos ohne Erlaubnis, die in ihrer Kombination weitreichende strafrechtliche Folgen nach sich ziehen. Die folgende Übersicht zeigt, welche Rechtsverstöße bei (Cyber)Mobbing vorliegen können.

Herabwürdigende Äußerungen im Internet:

- **Beleidigung** (§ 185 Strafgesetzbuch)
  Wer eine andere Person beschimpft, beleidigt oder anderweitig durch Äußerungen oder Handlungen in ihrer Ehre verletzt oder demütigt, macht sich strafbar.
- **Üble Nachrede und Verleumdung**
  (§§ 186 & 187 Strafgesetzbuch)
  Wer z. B. in Foren, sozialen Netzwerken oder Blogs Unwahrheiten über eine Person verbreitet oder Beleidigungen ausspricht, die dazu dienen, dem Ansehen der Person zu schaden, macht sich strafbar.
- **Nötigung** (§ 240 Strafgesetzbuch)
  Wer einer anderen Person Gewalt oder anderweitigen Schaden androht, sofern diese einer Forderung nicht nachkommt, etwas zu tun, zu dulden oder etwas zu unterlassen, macht sich strafbar.
- **Bedrohung** (§ 241 Strafgesetzbuch)
  Wer einer anderen Person mit einem Verbrechen droht, das sich gegen die Person selbst oder gegen eine dieser nahestehenden Person richtet, macht sich strafbar.
- **Erpressung** (§ 253 Strafgesetzbuch)
  Wer einer anderen Person Gewalt antut oder Schäden androht, um sich selbst oder einen Dritten zu bereichern, macht sich der Erpressung strafbar.
- **Nachstellung/Stalking** (§ 238 Strafgesetzbuch)
  Der Begriff „Stalking" leitet sich vom englischen Verb „to stalk" ab und bedeutet „anschleichen". Ein Stalker sucht demnach beharrlich gegen den Willen seines Opfers dessen Nähe auf. Dabei verwendet er Kommunikationsmittel, um den Kontakt zum Opfer herzustellen und es zu terrorisieren. Wer einer Person in diesem Sinne unbefugt nachstellt, macht sich strafbar.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Verbreitung kompromittierender Bilder, Video- und Tonaufnahmen:

- **Recht am eigenen Bild**
  (§§ 22 & 23 Kunsturheberrechtsgesetz)
  Bilder und Videos dürfen nur verbreitet und veröffentlicht werden, wenn die abgebildete Person eingewilligt hat. Jeder Mensch kann grundsätzlich selbst darüber bestimmen, ob und in welchem Zusammenhang Bilder von ihm/ihr veröffentlicht werden. Wer dagegen verstößt, kann nach § 33 KunstUrhG bestraft werden.

Hinweis: Nach § 23 KunstUrhG wird eine Einwilligung jedoch nicht benötigt, wenn „Personen nur als Beiwerk neben einer Landschaft oder sonstigen Örtlichkeit erscheinen", wenn es sich um Prominente handelt oder wenn es sich um „Bilder von Versammlungen, Aufzügen und ähnlichen Vorgängen, an denen die dargestellten Personen teilgenommen haben", z. B. einem Schulfest, handelt. Eine Voraussetzung für die Strafbarkeit nach dem KunstUrhG ist, dass keine der Ausnahmen greift.

- **Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes**
  (§ 201 Strafgesetzbuch)
  Wer von einer anderen Person unerlaubt Tonaufnahmen herstellt, z. B. von einem Vortrag, der nur für einen kleinen Personenkreis – etwa die Klasse – gedacht war, macht sich strafbar. Das gilt umso mehr, wenn diese Aufnahmen weitergegeben und veröffentlicht werden. Schon die Verbreitung von Äußerungen in (nicht-öffentlichen) Online-Chats kann strafbar sein.

- **Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen**
  (§ 201a Strafgesetzbuch)
  Wer eine andere Person in deren Wohnung oder in einer intimen Umgebung, etwa in der Dusche, in der Toilette oder der Umkleide, heimlich fotografiert oder filmt, macht sich strafbar. Das gilt umso mehr, wenn solche Aufnahmen weitergegeben und veröffentlicht werden.

Hinweis: Ein Klassenzimmer ist kein in diesem Sinne geschützter Raum, eine Umkleidekabine oder Toilette jedoch schon.

- **Verletzung des Briefgeheimnisses und Ausspähen von Daten** (§§ 202 & 202a Strafgesetzbuch)
  § 202 StGB verbietet zwar, verschlossene Briefe oder Schriftstücke zu öffnen oder zu lesen, jedoch betrifft dies nicht das Lesen von E-Mails, sodass die Verletzung des Briefgeheimnisses im Online-Bereich nicht greift.

  In diesem Zusammenhang lässt sich jedoch § 202a StGB „Ausspähen von Daten" hinzuziehen. Die Daten müssen allerdings im Vorfeld „gegen unberechtigten Zugang besonders gesichert" sein. Demnach machen sich Personen strafbar, die unberechtigterweise eine verschlüsselte E-Mail lesen oder sich unrechtmäßig das Log-in-Passwort einer anderen Person verschaffen.

- **Verbreitung pornografischer Schriften**
  (§ 184 Strafgesetzbuch)
  Wer einer Person unter 18 Jahren eine pornografische Schrift anbietet oder überlässt, an einem Ort, der Personen unter 18 Jahren zugänglich ist oder von ihnen eingesehen werden kann, wird mit einer Freiheitsstrafe von bis zu einem Jahr oder mit einer Geldstrafe belegt.

- **Verbreitung von kinderpornografischen Schriften**
  (§ 184b Strafgesetzbuch)
  Wer Fotos oder Videoclips von unter 14-jährigen Personen besitzt, sich verschafft oder weiterleitet, in denen deren Genitalien in eindeutiger Weise positioniert oder sexuelle Handlungen abgebildet sind, macht sich strafbar. Diese Straftat ist ein sogenanntes Offizialdelikt. Wird sie der Polizei bekannt, muss diese Ermittlungen und Strafverfolgung einleiten, unabhängig davon, ob die Person, die auf dem Foto oder Videoclip abgebildet ist, selbst Strafanzeige stellt.

Literatur

Boyd 2014
Boyd, Danah: Es ist kompliziert. Das Leben der Teenager in sozialen Netzwerken. München 2014

Grob / Jaschinski 2003
Grob, Alexander / Jaschinski, Uta: Erwachsen werden. Entwicklungspsychologie des Jugendalters. Weinheim 2003

Grüner / Hilt 2011
Grüner, Thomas / Hilt, Franz: Systemische Mobbingprävention und -intervention, in: Huber, Anne (Hrsg.): Anti-Mobbing-Strategien für die Schule. Köln 2011, S. 89–106

Grüner / Hilt / Tilp 2015
Grüner, Thomas / Hilt, Franz / Tilp, Corinna: Bei Stopp ist Schluss! Werte und Regeln vermitteln. 12., vollständig überarbeitete Neuauflage. Hamburg 2015

Huber 2011
Huber, Anne: Anti-Mobbing-Strategien für die Schule. Praxisratgeber zur erfolgreichen und nachhaltigen Intervention. Köln 2011

Korn 2006
Korn, Stefan: Mobbing in Schulklassen – systematische Schikane, in: proJugend 2 (2006), S. 4 f.

Kottek 2008
Hartmann-Kottek, Lotte: Gestalttherapie. Berlin Heidelberg 2008

MPFS 2016
Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hrsg.): JIM-Studie 2016 – Jugend, Information, (Multi-)Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart 2016

Olweus 2006
Olweus, Dan: Gewalt in der Schule. Was Lehrer und Eltern wissen sollten – und tun können. 4., durchgesehene Auflage. Bern 2006

Olweus 2006b
Olweus, Dan: Täter-Opfer-Probleme in der Schule. Erkenntnisstand und Interventionsprogramm, in: Holtappels, Heinz G. / Heitmeyer, Wilhelm / Melzer, Wolfgang / Tillmann, Klaus-Jürgen (Hrsg.): Forschung über Gewalt an Schulen. Erscheinungsformen und Ursachen, Konzepte und Prävention, 4. Auflage. Weinheim 2006

Porsch / Pieschl 2014
Porsch, Torsten / Pieschl, Stephanie: Mediennutzung, Medienwirkung und Medienkompetenz. Göttingen 2014

Schäfer 2007
Schäfer, Mechthild: Mobbing unter Schülern, in: Petermann, Franz / Schneider, Wolfgang (Hrsg.): Enzyklopädie der angewandten Entwicklungspsychologie. Göttingen 2007

Schäfer / Herpell 2010
Schäfer, Mechthild / Herpell, Gabriela: Du Opfer! Wenn Kinder Kinder fertig machen – Der Mobbingreport. Reinbek 2010

Schäfer / Korn 2004
Schäfer, Mechthild / Korn, Stefan: Mobbing in der Schule, in: Deutsches Kinderhilfswerk e.V. (Hrsg.), Kinderreport Deutschland 2004. München 2004, S. 275–286

Scheithauer / Hayer / Bull 2007
Scheithauer, Herbert / Hayer, Tobias / Bull, Heike D.: Gewalt an Schulen am Beispiel von Bullying, in: Zeitschrift für Sozialpsychologie, Jg. 38, Nr. 3 (2007)

Schlippe / Schweitzer 2003
Von Schlippe, Arist und Schweitzer, Jochen: Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen 2003

Stephenson / Smith 1989
Stephenson, P. / Smith, D.: Bullying in the junior school, in: Tattum, Delwyn P. / Lane, David A. (Hrsg.), Bullying in schools. Stoke-on-Trent 1989

Stod / Wegmann / Brand 2015
Stod, Benjamin / Wegmann, Elisa / Brand, Matthias: Geschickt geklickt? Zum Zusammenhang von Internetnutzungskompetenzen, Internetsucht und Cybermobbing bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Leipzig 2015

Willard 2007
Willard, Nancy E.: Cyberbullying and Cyberthreats. Responding to the Challenge of Online Social Aggression, Threats, and Distress. Ottawa 2007

3

Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten

3

Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten

3.1 (Cyber)Mobbing-Fall „Mika“

3.2 (Cyber)Mobbing-Fall „Herr Beutelsbacher“

3.3 (Cyber)Mobbing-Fall „Sabahat“

3.4 (Cyber)Mobbing-Fall „Ahmet“

3.5 Übersicht über die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der (Cyber)Mobbing-Fallbeispiele

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

3. Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten

Nachdem in Kapitel 2 die Begriffe geklärt und die sozialpsychologischen Abläufe beim (Cyber)Mobbing dargestellt wurden, zeigen die vier nachfolgenden Fälle aus der Praxis nun typische (Cyber)Mobbing-Situationen, wie sie an Schulen täglich vorkommen. Sie alle wurden mit Hilfe des Systemischen Konfliktmanagements SKM bearbeitet und entschärft, wie es in Kapitel 4 und 5 erläutert wird. Alle vier Fälle sind kurz und übersichtlich dargestellt, so dass sie als Einleitung zu den nachfolgenden theoretischen Kapiteln dienen können.

Ein weiterer, fünfter Fall („Der Fall Nele“) schließt sich in Kapitel 6 an. Darin wird der Fall und das Vorgehen mittels Systemischem Konfliktmanagement sehr ausführlich geschildert. Es ist sinnvoll, sich zunächst intensiv mit den Grundlagen des SKM in Kapitel 5 und den Methoden in Kapitel 4 zu beschäftigen, um mit diesem Rüstzeug immer wieder zum Fall Nele zurückkehren zu können. In Kapitel 3.5 finden sie eine Übersicht über die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der fünf Fälle.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

3.1 (Cyber)Mobbing-Fall „Mika"

Mika will das Hirn von Sebastian spritzen lassen

Mika geht in die 6. Klasse einer Realschule. In seiner Klasse hat er eine dominante Stellung, sein Ansehen ist sowohl bei den Jungs als auch bei den Mädchen hoch. Eine Art Klassenchef. Aus einem Bild seines Mitschülers Sebastian, einem der ganz normalen Jungs der Klasse, hat Mika eine Fotomontage erstellt. Er hat dem Porträt von Sebastian per Copy & Paste aus Instagram einen Kackhaufen auf den Kopf montiert. Darunter hat er „ha, ha, ha – ich lach mich kaputt!" geschrieben und das Bild im Klassenchat auf WhatsApp veröffentlicht. Am selben Abend postet er noch eine Audionachricht: „Basti du bist so ein elender Spast! Ich warne dich. Ich habe einen richtig, richtig heftigen Hass auf dich. Wenn du noch einmal behauptest, dass ich dich mobbe, dann nehm' ich deinen Kopf und schlage ihn gegen den Heizkörper, so dass dein Hirn spritzt und das Klassenzimmer in deinem Blut schwimmt!" Einzelne Mitschüler „liken" das Bild und die Audionachricht oder kommentieren es mit „ha, ha, ha" und einem Smiley, das Tränen lacht. Sebastian will am nächsten Tag nicht mehr in die Schule und zeigt seiner Mutter das Bild und die Sprachnachricht. Die Mutter erkennt die Angst des Jungen und erlaubt ihm, zu Hause zu bleiben. Am Nachmittag ruft sie die Klassenlehrerin an. Die Klassenlehrerin, Frau Bogen, setzt sich daraufhin mit dem Schulsozialarbeiter (in seiner Rolle als Konflikthelfer und -manager) und dem Schulleiter zusammen. Das Team legt eine Handlungsstrategie fest und plant den Handlungsablauf. Es kennt zwar den Sachverhalt noch nicht im Detail, geht aber dennoch von einer Bedrohungslage aus, die eine sofortige Intervention nötig macht. Auf keinen Fall soll der Vorfall bagatellisiert werden („So schlimm wird das schon nicht sein.") – wie es leider schnell passieren kann.

Bedrohungsintervention

In einem ersten Schritt wird die Bedrohung auf ihre Substanz geprüft. Frau Bogen bittet die Mutter, den Chat als Beweis zu sichern. Anschließend befragt der Schulleiter, gemeinsam mit dem Sozialarbeiter, Mika über den Sachverhalt. Sie wollen herausfinden, wie das Verhältnis zwischen Mika und Sebastian ist (interpersonell) und ob Mika einen größeren inneren Missstand empfindet, die ihn zu einer Morddrohung veranlasst (intrapersonell). Nach Mikas Angaben gibt es zwischen ihm und Sebastian keine schlechte Beziehung. Der Schulleiter begegnet dieser Leugnungsstrategie, indem er Mika mit den Beweisen konfrontiert. „Das war doch alles nicht so gemeint", bagatellisiert Mika nun seine Tat. Schulleiter und Schulsozialarbeiter fragen ihn, ob er bereit sei, auf Gewalt vollständig zu verzichten. Dies wird in einer Gewaltverzichtserklärung schriftlich festgehalten. Der Schulsozialarbeiter dokumentiert den Fall.

Sebastians Mutter wird nun vom Schulleiter unterrichtet. Sebastian wird angeboten, die Schule betreut zu besuchen. Das nimmt Sebastian an, und am nächsten Tag verbringt er z. B. die Pausenzeiten in einer geschützten Zone im Schulhaus. Am darauffolgenden Tag sieht er, dass keine Bedrohung mehr von Mika ausgeht, und besucht die Schule wieder regulär. Mika erhält die Auflage, die nächsten zwei Wochen die Pausen in der Betreuungszone zu verbringen.

Konfliktregelung
Das Team aus Schulleiter, Klassenlehrerin Frau Bogen und Schulsozialarbeiter analysieren den Konflikt nun detailliert. Auf welchen Ebenen soll das Konfliktgeschehen weiterbearbeitet werden? In diesem Fall sind die Konfliktebenen intrapersonell (Missstände in Opfer und Täter), interpersonell (zwischen den Konfliktparteien), institutionell (zwischen Schule und Täter, da dieser Straftaten begangen hat und den Schulfrieden gestört hat), systemisch (da Teile der Klasse aktiv beteiligt waren) und auf der Ebene der Erziehungspartner (insbesondere der Eltern).

Das Team entscheidet sich, in erster Linie die systemische und die interpersonelle Ebene anzugehen. Systemisch wird in der Klasse eine Systemische Kurz-Intervention SKI durchgeführt (siehe Kapitel 4.4). Auf interpersoneller Ebene wird eine Aussprache wischen den Konfliktparteien anberaumt (siehe Tabelle *Hilfen auf interpersoneller Ebene*). Im Beisein eines Schulmediators (in diesem Fall der dazu ausgebildete Schulsozialarbeiter) erklärt Mika gegenüber seinem Opfer Sebastian, dass er es nicht so gemeint habe, dass es ihm leidtue und dass er es nicht wieder machen werde – er wiederholt also vor seinem Opfer, was er im Grunde in der Gewaltverzichtserklärung erklärt hat. Damit hat er einen ersten Schritt in Richtung Schadensausgleich gemacht. Sebastian nimmt die Entschuldigung von Mika an.

Mika hatte in seiner Sprachnachricht einen Mord oder zumindest eine schwere Körperverletzung angedroht. Ihm muss deutlich gemacht werden, dass er damit eine schwere Normverletzung begangen hat. Die Schulleitung bietet ihm an, über eine Wiedergutmachung gegenüber der Schulgemeinschaft die Normverletzung selbstverantwortlich wieder „in Ordnung zu bringen". Zum einen soll er zwölf Stunden gemeinnützige Arbeit beim Hausmeister leisten. Zum anderen vor der Klasse eine schriftliche und mündliche Entschuldigung abgeben, eine Straftat begangen und damit den Klassenzusammenhalt gefährdet zu haben. (Falls sich Mika gegen diese Maßnahmen entscheiden würde, würde ihn die Schulleitung eine Woche vom Unterricht ausschließen.) Alle Maßnahmen werden mit den Eltern sowohl von Mika als auch von Sebastian abgesprochen.

Nachsorge
Nach circa einer Woche wird in einem Gespräch zwischen Mika, Sebastian und dem Schulsozialarbeiter festgestellt, dass in den vergangenen Tagen tatsächlich nichts mehr zwischen den beiden vorgefallen ist. Ein bis zwei Wochen darauf wird bei den Schülern, die im Rahmen der SKI als Beobachter für Menschenrechte eingesetzt wurden, nachgefragt, wie die Klasse sich bei solchen Konflikten zwischenzeitlich verhält. Nach allem, was bekannt wurde hat sich jeder in der Klasse an die Selbstverpflichtung gehalten. Es gab keine Cyber-Attacken mehr – auch nicht im Klassenchat.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

3.2 (Cyber)Mobbing-Fall „Herr Beutelsbacher"

Herr Beutelsbacher wird durch einen Fake-Account bloßgestellt

Herr Beutelsbacher ist schon seit 30 Jahren Chemielehrer an einem Gymnasium. In seinem Fach kann ihm niemand etwas vormachen, sein Pädagogikstil ist hingegen etwas in die Jahre gekommen. Es fällt ihm immer schwerer, sich in seinem Unterricht durchzusetzen, insbesondere in den lebhaften Klassen.

David, Luca und John besuchen eine 7. Klasse, in denen Herr Beutelsbacher Chemie gibt. Dort machen sie gerne Party, entsprechend schlecht sind ihre Chemienoten. Die drei treffen sich an einem verregneten Sonntagnachmittag bei Luca und schauen sich heimlich hergestellte Videoaufnahmen aus dem Chemieunterricht an. Sie zeigen sie auch der Mutter von Luca, um zu beweisen, dass man bei so einem Unterricht keine guten Noten erzielen könne. Sie empört sich über Herrn Beutelsbacher – kein Wunder, dass ihr Sohn schlechte Noten bekommt. Sie überlegt, sich demnächst in der Schule zu beschweren. Das macht Luca und seinen Freunden gute Laune. Sie entschließen sich kurzerhand, Herrn Beutelsbacher einen „Gefallen" zu tun und für ihn einen gefälschten Account auf Facebook anzulegen. Dort laden sie eines der Unterrichtsvideos hoch.

In den nächsten Tagen entdecken einige Mitschüler den Facebook-Account von Herrn Beutelsbacher und machen ihn in der Klasse bekannt. Das führt zu großer Belustigung. Einige Mitschüler bezweifeln, dass Herr Beutelsbacher den Account selbst angelegt hat. Auch verschiedene Eltern werden auf die Facebook-Seite des Lehrers aufmerksam und informieren ihn. Herr Beutelsbacher ist erschüttert. Er fühlt sich bloßgestellt und in seiner Ehre verletzt. Er fordert von der Schulleitung harte Konsequenzen. Der Schulleiter schlägt vor, das Konfliktgeschehen mittels des Systemischen Konfliktmanagements zu bearbeiten. Zunächst soll der Sachverhalt geklärt und anschließend in einer kollegialen Fallberatung gleich am nächsten Vormittag das weitere Vorgehen beraten werden.

Der Schulsozialarbeiter ist versiert in der Diagnostik von Konflikten. Er erläutert dem Team, bestehend aus Schulleitung, Klassenlehrer und Herrn Beutelsbacher (siehe auch Kapitel 5.4.3), dass durch den Videomitschnitt sowie dessen Veröffentlichung die Vertraulichkeit des Wortes (§ 201 StGB) und das allgemeine Persönlichkeitsrecht verletzt wurde. Dies seien nicht unerhebliche Rechtsverstöße. Zudem war das Anlegen des falschen Facebook-Kontos verleumdend und ebenfalls persönlichkeitsverletzend. Der Schul- und Klassenfrieden sei massiv gestört worden.

Das Team unterscheidet in der Bearbeitung des Konfliktgeschehens zwei Konfliktbereiche:
a) den Konfliktbereich des Zusammenlebens (Videoaufnahme, Fake-Account und Veröffentlichung)
und b) den Konfliktbereich des Zusammenarbeitens (veralteter pädagogischer Stil) – siehe auch Kapitel 2.1.2. Beide Konfliktbereiche sollen nun getrennt voneinander bearbeitet werden. Herr Beutelsbacher zögert noch: Einerseits wäre ihm „Schwamm drüber" am liebsten, andererseits wünscht er sich harte Konsequenzen. Er befürchtet so oder so, noch beschädigter aus der Sache hervorzugehen. Das Beratungsergebnis überzeugt ihn jedoch und er stimmt dem gemeinsamen Handeln zu.

Das Konfliktgeschehen ist schnell aufgeklärt und der Sachverhalt klar. Im Konflikt des Zusammenlebens bewertet das Team die Aktion der Schüler als (Cyber-)Mobbing in der Testphase. Das Team vermutet, dass es in der Klasse nicht wenige Sympathisanten für das Verhalten von David, Luca und John gibt. Diese Einschätzung legt nahe, schnell in der Klasse systemisch zu intervenieren. In einem ersten Schritt verlangt Herr Beutelsbacher bei Facebook die sofortige Löschung des Fake-Accounts. Des Weiteren soll nun nicht – wie sonst klassischerweise üblich – eine Bearbeitung des institutionellen Konfliktes zwischen der Schulleitung und der Jungengruppe angegangen werden. Auch die Bearbeitung des interpersonellen Konfliktes (zwischen den drei Schülern und Herrn Beutelsbacher) soll noch etwas warten. Das Team will zuerst den systemischen Konflikt zwischen dem formellen Werte- und Normenrahmen der Schule (Strafgesetzbuch, Schul- und

Hausordnung) und dem sich vermutlich dazu im Widerspruch befindlichen informellen Werterahmen der Klassengemeinschaft auf der systemischen Ebene der Klasse angehen. Die Aufgabe ist nun, in der Klasse Betroffenheit und Mitgefühl für Herrn Beutelsbacher zu bewirken und die Klasse für die unbedingte Respektierung des formellen Werte- und Normenrahmens zu gewinnen. Erst danach soll unverzüglich der institutionelle Konflikt zwischen Schulleitung und Jungengruppe unter Beteiligung von deren Eltern angepackt werden. In einem weiteren Schritt folgt dann die Bearbeitung des interpersonellen Konfliktes zwischen Herrn Beutelsbacher und der Jungengruppe. Würde mit dem institutionellen Konflikt zuerst begonnen, bestünde die Gefahr, dass die Übeltäter in der Klasse zu Märtyrern und die Schüler zu „Opfern" des vermeintlich schlechten Unterrichts von Herrn Beutelsbacher gemacht würden. Herr Beutelsbacher könnte dadurch in der Tat weiter beschädigt werden, und viele in der Klasse würden lediglich daraus lernen, dass das Verhalten der Jungen mutig war und es zu bedauern ist, das sie dabei erwischt wurden.

Der Schulsozialarbeiter führt nun im Auftrag der Schulleitung und im Beisein des Klassenlehrers eine SKI (Systemische Kurzintervention Kapitel 4.4) durch. Ihr Ziel ist es, dass die Klasse sich vom Verhalten der Jungen distanziert und in Zukunft solche Verhaltensweisen verurteilt, und zwar unabhängig davon, wem gegenüber diese gezeigt werden. Die Klasse wird also dafür gewonnen, den formellen Werterahmen zu respektieren, sich diesen zu eigen zu machen und das mit einer schriftlichen Selbstverpflichtungserklärung zu bekräftigen (siehe Kapitel 4.4).

Vor diesem Hintergrund können Schulleiter und Klassenleitung nun besser den institutionellen Konflikt unter Einbeziehung der systemischen Ebene angehen. Moderiert vom Schulsozialarbeiter gibt die Klassenleitung den Schülern die „Chance zur Ehrlichkeit" und fragt in der Klasse, wer sich schon einmal so verhalten hat wie die Jungengruppe (ohne allerdings deren Namen zu nennen). Die drei Schüler geben ihre Tat daraufhin zu. Schulleitung und Klassenleitung nutzen nun die Möglichkeit, die drei wegen ihrer Ehrlichkeit zu loben und ihnen Hilfe zur Wiedergutmachung anzubieten. Wenn die Schüler nun durch einen Tat- und Schadensausgleich die Tat wieder gut machen wollten, so der Schulleiter, so wolle er auf eine Ordnungsmaßnahme verzichten (wie z.B. einen Unterrichtsauschluss). Der Tatausgleich vor der Schulgemeinschaft beinhaltet gemeinnützige Arbeit in der Schule und einen Entschuldigungsbrief, der vor der Klasse (analog zu Fall 1) vorgetragen wird; der Schadensausgleich besteht in einem persönlichen Gespräch mit Herrn Beutelsbacher, das vom Schulsozialarbeiter moderiert wird.

Natürlich werden auch die Eltern informiert. Sie führen zunächst an, dass ja der „schlechte Unterricht" von Herrn Beutelsbacher der Auslöser gewesen sei. Man müsse also Verständnis haben, dass sich die Kinder da wehren, der Fake-Account wäre ja nur ein Dumme-Jungen-Streich gewesen. Der Schulleiter verdeutlicht den Eltern die Trennung zwischen Konflikten des Zusammen*lebens* und des Zusammen*arbeitens*. Er erläutert ihnen, dass beide Konfliktbereiche gesondert bearbeitet und geregelt würden. Im Konflikt des Zusammenlebens werden die pädagogischen Hilfen partnerschaftlich mit den Eltern besprochen und dann im Einvernehmen beschlossen. Die Eltern reagieren erleichtert und sind zufrieden damit, dass die Schule die Persönlichkeitsentwicklung ihrer Kinder in den Vordergrund stellt.

Der Konfliktbereich des Zusammenarbeitens soll dadurch bearbeitet werden, dass die unzufriedenen Schüler ein standardisiertes und vom Schulsozialarbeiter moderiertes Feedback über den Unterrichtsstil an Herrn Beutelsbacher geben. Im Gegenzug wird dieser den Schülern seine Wünsche zu ihrem Unterrichtsverhalten mitteilen. Der Schulleiter schlägt vor, dass er selbst in das Feedback-System einbezogen wird; Herr Beutelsbacher stimmt dem zu. Auch die Eltern sind mit diesem Vorgehen einverstanden.

Nach einigen Wochen lässt sich feststellen, dass der Unterricht bei Herrn Beutelsbacher entspannter ist. Die Partymacherfraktion hält sich zurück, der als veraltet empfundene pädagogische Stil von Herrn Beutelsbacher wird von den Schülern besser akzeptiert. Die Regelung der Konflikte im Zusammenleben hat mit dazu beigetragen, dass auch die Konflikte im Zusammenarbeiten deeskaliert werden konnten.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

3.3 (Cyber)Mobbing-Fall „Sabahat"

Sabahat gerät in Panik

Sabahat ist 16 Jahre alt, hat türkische Wurzeln und geht in die 9. Klasse einer Berufsschule. Sie zieht sich gerne flott an, ihr attraktives Äußeres bedeutet ihr viel. Sie gilt bei den Jungs etwas. Ihr „Style" führt allerdings oft zu Stress mit ihrer traditionell-muslimisch orientierten Familie.

Unter den gleichaltrigen Mitschülerinnen ist es in Mode, gewagte Bilder von sich anzufertigen, in denen sich die Mädchen in erotischen Posen mit Slip und BH, also nicht gänzlich nackt, präsentieren. Die Gesichter werden dabei geschickt verborgen. Auch Sabahat hat solche Bilder angefertigt und auf ihren Instagram-Account hochgeladen, den sie unter einem Nick-Name führt, den niemand kennt. Ohne ihre Identität preiszugeben, lädt sie auf Tellonym *(siehe Anmerkung)* drei Jungs aus ihrer Schule ein, eine Bewertung dazu abzugeben.

Mohammat, ein vierter Junge, der ebenfalls türkische Wurzeln hat, spricht sie am nächsten Tag in der Schule auf ihre Bilder an. Sie habe es wohl nötig, solche Bilder zu versenden, schnauzt er sie an und fragt aufgebracht, warum sie so etwas macht. Sabahat vermutet, dass die Bilder nun im Umlauf sind und bekommt Panik, dass ihre Familie sie nun sieht. Sie wendet sich an die Schulsozialarbeiterin Frau Ahrendt. „Woher kennt Mohammat die Bilder? Woher weiß er, dass ich das bin? Wird er sie meinem älteren Bruder zeigen?"

Nachdem Sabahat ihr den Fall geschildert hat, sichert ihr Frau Ahrendt Verschwiegenheit zu (zu der sie nach §203 StGB verpflichtet ist). In der Erstversorgung fragt sie das Mädchen, was ihr Bedürfnis ist. „Ich will auf keinen Fall, dass meine Eltern die Bilder sehen. Und auch mein Bruder nicht. Das wäre furchtbar!" Die Schulsozialarbeiterin bietet dem Mädchen an, sie zu coachen. Ziel ist es, Sabahat zu stabilisieren; statt panisch zu reagieren will Sie sie dabei unterstützen, nun wieder handlungsfähig zu werden. Sie rät ihr, als erstes den Instagram-Account zu löschen. Anschließend solle sie mit den drei Jungs einzeln sprechen, um zu erreichen, dass sie die Bilder auf ihren Handys sofort löschen und nicht weitergeben. Sie bietet ihr an, bei diesen Dreiecksgesprächen als Vermittlerin dabei zu sein. Reden müsse sie aber selbst.

Die Gespräche mit den drei Jungs, denen Sabahat den Tellonym-Link zugesendet hatte, finden noch am selben Tag statt. Einer der Jungs gesteht, einen Screenshot von den Bildern gemacht und Mohammat gezeigt zu haben. Dabei habe er auch seine Vermutung geäußert, dass es sich um Sabahat handelt. Sabahat appelliert an das Mitgefühl der Jungs und bittet sie, nicht weiter über die Bilder zu sprechen. „Wisst ihr, was mein Bruder mit mir machen würde, wenn er denkt, ich wäre das auf den Bildern?" Sie lässt die Frage offen im Raum stehen. Sabahat verlangt von jedem, dass sie auf deren Bilderordner schauen darf. Der Junge, der den Screenshot gemacht hat, löscht vor ihren Augen die Bilder; die anderen beiden haben keine Screenshots gemacht.

An diesem Punkt greift Frau Ahrendt in das Gespräch ein. Sie will, dass auch die Jungs im Hinblick auf ihre prosozialen Kompetenzen gestärkt aus dem Konflikt hervorgehen. Würden die Jungs öffentlich behaupten, dass es sich auf den Bildern um Sabahat handelt, so macht sie ihnen klar, würden sie Sabahat damit schaden, und man könnte dies als üble Nachrede oder Verleumdung interpretieren – und das sei strafbar. Die Schulsozialarbeiterin macht außerdem den Jungen, der den Screenshot angefertigt hat, darauf aufmerksam, dass er rein rechtlich das Bild gar nicht in Besitz nehmen, geschweige denn jemand anderem hätte zeigen dürfen. Sabahat könnte also sogar Anzeige erstatten.

Das nächste Gespräch soll zwischen Sabahat und Mohammat stattfinden. In diesem Gespräch soll das Mädchen Mohammat vor Augen führen, was ihr Bruder ihr wohl antun würde, wenn er von den Bildern erführe. Sie will mit diesem Perspektivenwechsel sein Mitgefühl hervorrufen (zu Mitgefühl und prospektiven Sanktionen siehe Kapitel 7.2.7). Außerdem soll sie ihm ebenfalls drohen, ihn wegen Verleumdung anzuzeigen.

Das Gespräch findet statt, wieder nimmt die Sozialarbeiterin moderierend teil. Sabahat führt das Gespräch mit großem Selbstbewusstsein. Tatsächlich erreicht sie bei Mohammat den gewünschten Perspektivenwechsel und erzeugt sein Mitgefühl. In diesem Gespräch offenbart sie nicht, dass sie tatsächlich auf den Fotos zu sehen ist, sondern bleibt im Konjunktiv („Weisst du, was passieren würde, wenn mein Bruder glauben würde, dass ich es wäre auf den Bildern?"). Mohammat verspricht schließlich, dass er dem Bruder seine Vermutung nicht „stecken" wird.

Die Schulsozialarbeiterin hält die Ergebnisse aller Gespräche im Beisein des jeweiligen Jungen schriftlich fest. Jeder Junge unterschreibt eine Selbstverpflichtungserklärung, die die getroffenen Vereinbarungen noch verbindlicher macht. Außerdem legt Frau Ahrend mit den Jungen und Sabahat in zwei Wochen weitere Gesprächstermine fest, um nachzuprüfen, ob die Vereinbarungen halten.

In einem Abschlussgespräch bittet Frau Ahrendt Sabahat, sich sofort an sie zu wenden, falls ihre Familie doch von den Bildern Wind bekäme – denn dann könnte eine akute Krise eintreten (z.B. durch eine Gewalttat der Familie). Frau Ahrendt würde dann zunächst vorrangig im Arbeitsfeld des Kinderschutzes tätig werden müssen – und nicht mehr allein in der Konflikthilfe (siehe auch Positionieren im Systemischen Konfliktmanagement Kapitel 5.5.1).

Anmerkung:

Tellonym ist eine Plattform im Web. Sie ist gemacht für Botschaften, die man sich nicht ins Gesicht sagen würde. Der Dienst inszeniert sich als Plattform für Leute, die wissen wollen, was andere wirklich über sie denken – und wird von Jugendlichen oft auch für negative oder gar beleidigende Bewertungen benutzt. Wer einen Tellonym-Account anlegt, erhält einen individuellen Link, den er an Bekannte schicken kann. Alle, die den Link bekommen, können dem Nutzer anonyme Nachrichten schreiben, auch ohne Anmeldung.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

3.4 (Cyber)Mobbing-Fall „Ahmet"

Die Anti-Ahmet-Gruppe

Leon besucht die 5. Klasse einer Realschule. Er ist in seiner Klasse sehr beliebt und genießt ein hohes Ansehen. Sein Mitschüler Uwe hat ihn zu einer Chatgruppe eingeladen, die Uwe zusammen mit Lars und Andreas gegründet hat. Leon merkt sofort, dass es in der Gruppe rechtsradikal zugeht, das Gruppensymbolbild ist ein Hakenkreuz. Die Gruppe nennt sich „AAG – Anti-Ahmet-Gruppe" und richtet sich gegen Ahmet, einen türkischstämmigen Mitschüler aus Leons Klasse.

Leon findet die Gruppe nicht gut. Drei Tage vor den Sommerferien spricht er mit seiner Mutter darüber. Er erzählt ihr, dass in der Gruppe viel über Hitler und die Wehrmacht gepostet wird. Außerdem würde über Ahmet hergezogen: Er würde nach Türkei stinken, könne noch nicht mal richtig Deutsch, und seine Eltern hätten ihn nur gemacht, um in Deutschland Kindergeld zu bekommen. Leon erzählt auch, dass er beobachtet hat, wie Uwe und Lars sich in der Pause mit dem Hitlergruß begrüßen. Leons Mutter ist schockiert. Sie bestärkt ihren Sohn in dem Gefühl, dass hier etwas nicht in Ordnung ist, und bittet ihn, seine Klassenlehrerin Frau Winkler zu informieren, damit diese etwas unternehmen könne.

Leon ist etwas mulmig zumute. Einerseits will er seine Klassenkameraden nicht verpetzen, andererseits findet er es fies, dass Ahmet rassistisch angegangen wird. Er will verhindern, dass sich noch mehr Mitschüler in den Chat einklinken. Er fasst sich ein Herz und zeigt Frau Winkler den Chat.

Frau Winkler ist sehr aufgeregt, als sie den Chat liest. Sie hat schon seit längerem rechtsradikale Tendenzen bei Uwe und Lars bemerkt. Beide argumentierten öfters fremdenfeindlich und rassistisch im Unterricht, und ihre Kleidung ist oft im Military-Look gehalten. Dass so junge Schüler schon so extreme Sprüche bringen und so verblendet sind, will ihr nicht in den Kopf. Sie hat auch einen weiteren Verdacht: Beim letzten Elternabend hatte sie von Uwes Vater den Eindruck, dass er rechtskonservativ oder gar rechtsextrem sein könnte.

Spontan würde Frau Winkler am liebsten Anzeige bei der Polizei erstatten, doch sie weiß, dass so ein Schritt gut überlegt sein will und es zunächst einer sorgfältigen Einschätzung der Situation bedarf, auf die eine sinnvolle pädagogische Reaktion fußen kann. Sie möchte sich zunächst mit der Schulleitung und der Schulsozialarbeit beraten. Sie bittet also Leon, mit ihr zusammen zur Schulsozialarbeit zu gehen, und zwar noch am selben Tag.

Herr Heiber von der Schulsozialarbeit macht einen freundlichen Eindruck auf Leon. Er hört sich den Jungen in aller Ruhe an und meint dann, er könne der Klasse helfen, nicht ins Rechtsradikale abzudriften. Dazu bräuchte er aber die Mitwirkung von Leon und der Klasse; der Name von Leon könne dabei verschwiegen werden. Den Chatverlauf würde er aber unbedingt benötigen. Er wolle auch herausfinden, wer alles schon von der Chatgruppe wisse. Vielleicht wüssten die Mitschüler in der Klasse und Ahmet selbst ja noch gar nichts von der Anti-Ahmet-Gruppe.

Leon ist einverstanden. Herr Heiber lädt den Chatverlauf von Leons Handy auf seinen PC und beginnt mit der Prüfung der Inhalte. Zuvor bittet er die Klassenlehrerin, mit der Mutter von Leon Kontakt aufzunehmen, sie über das Vorgehen zu informieren und deren Ideen zu einem gemeinsamen Handeln zu erfragen. Wichtig sei in dieser Situation, dass niemand Alleingänge unternehme.

Der Chat ist sehr aufschlussreich. Neben verbotenen Inhalten (z.B. Hakenkreuzen) sind kriegsverherrlichende YouTube-Videos über die Wehrmacht und die SS gepostet. Auch Szenen aus Computerspielen sind zu finden, die aus einem Onlinespiel mit einer SS-Panzerdivision stammen. In einem Bild wird Europa nach dem Überfall auf die Sowjetunion gezeigt und von Uwe mit „sehr erfolgreich kommentiert". Lars schreibt im Chat, er habe „ein Kanackenproblem und kein Gas". Er fragt, was man da machen solle. Andreas antwortet: „Ein Messer nehmen und abstechen!", und Uwe fügt noch hinzu: „Ins Genick stechen, rumreißen, bis das Genick bricht!". In einem animierten Bild wird ein Schwarzafrikaner abwertend gezeigt. Die Gruppenmitglieder kommentieren diesen mit Ekelgesichtern und „Bäääähh".

Herr Heiber lädt für den nächsten Morgen die Klassenlehrerin Frau Winkler und den Schulleiter zu der verabredeten Fallberatung ein. Es ist der vorletzte Schultag. Er führt aus, dass sich in einer ersten Analyse ein besorgniserregendes Ausmaß an Feindseligkeit und Hass offenbare. Da zunächst unbekannt sei, inwieweit sich der Hass auch im Alltag konkret gegen Ahmet richte, habe er Ahmet am Nachmittag zu Hause angerufen und ihn vorsichtig gefragt, ob er in letzter Zeit davon gehört habe, dass er in einer Chatgruppe beleidigt würde, und wie es ihm in der Klasse denn so ginge. Tatsächlich hat Ahmet gehört, dass es eine Chatgruppe gibt, die Anti-Ahmet-Gruppe heißt. Er vermutet, dass Uwe und Lars dahinterstecken, da sie ihn immer wieder als Kanacke bezeichnen, dies aber spaßig meinten. Er findet das zwar nicht so toll, glaubt aber nicht, dass sie es böse meinen. In der Klasse gehe es ihm gut, er habe Freunde und fühle sich eigentlich ganz wohl.

Schulsozialarbeiter Heiber schätzt diese Aussagen als zunächst beruhigend ein; im Moment scheint Ahmet nicht unter der Situation zu leiden. Die Eskalationsgefahr müsse jedoch genauer betrachtet werden. Denn noch sei das Gewaltpotenzial auf Seiten von Uwe, Lars und Andreas ungeklärt. Wie ernst müssen die Gewaltphantasien („rumreißen, bis das Genick bricht") genommen werden? Außerdem sind weitere Fragen offen: Wurden außer Leon noch weitere Mitschüler eingeladen? Was weiß die Klasse darüber? Wie steht die Klasse generell zu Rechtsradikalismus, Rassismus und Fremdenfeindlichkeit? Was wissen die Eltern von Uwe, Lars und Andreas? Es wird kaum möglich sein, diese Fragen vollständig vor den Ferien zu beantworten. Dennoch muss soviel wie möglich geklärt werden, und vor allem sollten die Eltern aller Konfliktbeteiligten gut informiert in die Ferien starten.

Schulsozialarbeiter, Klassenlehrerin und Schulleiter vereinbaren folgendes Vorgehen:

1. Im Rahmen einer Bedrohungsintervention werden am nächsten Tag (dem letzten Schultag vor den Ferien!) konfrontative Interviews (siehe Kapitel 5.4.2) mit Uwe, Lars und Andreas geführt, um auf der intrapersonellen Ebene zu beleuchten, wie hoch der individuelle Missstand ist.
2. Noch am heutigen Abend sollen die Eltern der drei Schüler von der Schulleitung darüber informiert werden, dass ihre Söhne rechtswidrige Inhalte im Chat posten und einen Mitschüler herabwürdigen. Der Schulleiter möchte die Eltern davon überzeugen, dass man partnerschaftlich an einem Strang ziehen muss, um den Konflikt mit einem Tat- und Schadensausgleich im Guten zu beenden. Die Schule will noch vor den Ferien eine Gewaltverzichtserklärung von den Dreien verlangen und ihnen diese Wiedergutmachung vorschlagen. Die Eltern werden darum gebeten, dafür zu sorgen, dass die Anti-Ahmet-Gruppe geschlossen und gelöscht wird. So soll verhindert werden, dass während der Ferien weitere Straftaten von den Schülern begangen werden. Sollten sie ablehnen, will der Schulleiter Ordnungsmaßnahmen einleiten und gegebenenfalls Anzeige bei der Polizei erstatten. Schulsozialarbeiter Heiber wird versuchen, Ahmet nach den Ferien dafür zu gewinnen, an einem Schadensausgleich teilzunehmen, auch wenn Ahmet im Moment noch kaum einen Missstand empfindet.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

3. Die Einbeziehung von Leon in die Chatgruppe wird als Versuch gewertet, nach und nach ein Mobbingsystem in der Klasse zu etablieren. Glücklicherweise verfügt Leon über einen prosozialen Normen- und Werterahmen und hat sich nicht anstecken lassen. Er zeigte Zivilcourage. Frau Winkler meint, dass Uwe, Lars und Andreas nicht den Ton in der Klasse angeben; es müsse jedoch verhindert werden, dass sich in der Klasse rechtsradikale Ansichten, Rassismus und Fremdenfeindlichkeit einschleichen bzw. Anerkennung finden. Schulsozialarbeiter Heiber bietet an, gleich nach den Ferien in der Klasse ein zweitägiges Sozialtraining durchzuführen, um den Werte- und Normenrahmen zu festigen. Das Sozialtraining könne auch dazu dienen, weitere diagnostische Aufschlüsse zu erhalten, zu schauen, welche Gruppendynamik in der Klasse vorherrsche sowie Mobbing zuvorzukommen. Der Schulleiter und Frau Winkler gehen gern auf das Angebot ein. Es wird ein Termin vereinbart.

Die Eltern von Uwe, Lars und Andreas verhalten sich kooperativ. Sie stimmen mit der Schulleitung darin überein, dass das Verhalten ihrer Söhne nicht in Ordnung war. Jeweils im Beisein ihrer Eltern stimmen auch alle drei Schüler am letzten Schultag zu, eine Wiedergutmachung zu leisten und sich dabei von der Schulsozialarbeit helfen zu lassen. Die Anti-Ahmet-Gruppe-Chatgruppe wird gelöscht.

Drei Wochen nach den Ferien: Der Schulsozialarbeiter führt ein zweitägiges Sozialtraining durch. Dabei bestätigt sich die Vermutung der Klassenlehrerin: Die Klasse ist noch nicht von rassistischem, fremdenfeindlichem Gedankengut beeinflusst, Mobbing hat sich nicht konstituiert. Während des Sozialtrainings nutzen die drei Täter die Chance zur Ehrlichkeit und offenbaren sich der Klasse.

Die Klasse reagiert betroffen, als sie von der Chatgruppe erfährt. Viele Mitschüler zeigen sich mitfühlend. Es ist einfach, die Klasse für eine Selbstverpflichtungserklärung zu gewinnen, in der die Menschenrechte auf das konkrete Konfliktgeschehen hin ausgerichtet werden. Alle unterschreiben einen „Ich-Vertrag" (Selbstverpflichtungserklärung), in dem sie sich verpflichten, die Menschen- und Persönlichkeitsrechte eines jeden Mitschülers in der Klasse zu respektieren und Zivilcourage zu zeigen, insbesondere bei rassistischen Äußerungen, bei Fremdenfeindlichkeit und Hate-Speech. Andreas und Lars entschuldigen sich während des Sozialtrainings spontan bei Ahmet.

Uwe, Lars und Andreas hatten sich zusammen mit ihren Eltern schon vor den Ferien bereit erklärt, eine Wiedergutmachung in Form eines Tat- und Schadensausgleiches zu leisten. Im Sozialtraining wird mit ihnen eine Unterlassungserklärung erarbeitet, in der sie versprechen, die Menschenrechte (insbesondere im Falle von Ahmet) zukünftig zu achten und rassistische, fremdenfeindliche Angriffe zu unterlassen.

Am Tag nach dem Sozialtraining besucht der Schulleiter die Klasse. Er sei stolz auf die Klasse und auf deren Selbstverpflichtungserklärung. Wenn die Klasse es schaffe, bis zum Ende des Schuljahres die Menschenrechte einzuhalten, wolle er sie für einen innerschulischen Sozialpreis gegen Rassismus und für ein friedliches, tolerantes Miteinander vorschlagen.

Uwe zeigt sich allerdings im Lauf des Sozialtrainings mit seiner Körpersprache widerständig. Er tut sich schwer, den „Ich-Vertrag" zu unterschreiben. Als Rechtfertigung sagt er, dass er nicht etwas versprechen wolle, von dem er nicht hundertprozentig wisse, ob er es einhalten könne. So ist es nicht verwunderlich, dass der Tatausgleich in Uwes Fall scheitert. Uwe kommt nicht regelmäßig zu den Vorbereitungsterminen und zu den Terminen für die gemeinnützige Arbeit. Der Schulleiter beschließt einen einwöchigen Unterrichtsausschluss. Mit seinem Verhalten hat sich Uwe allerdings in der Klasse isoliert.

In der Klasse werden Beobachter für die Menschenrechte (BM) gewählt. Die Schüler haben ein gutes Gespür und wählen Leon mit der größten Anzahl an Stimmen. Auch Ahmet wird gewählt. Die Aufgabe der BMs soll im nächsten halben Jahr darin bestehen, die Einhaltung des „Ich-Vertrages“ zu überwachen. Herr Heiber übernimmt das Coaching der BMs; einmal pro Woche werden die drei weiblichen und drei männlichen BMs dazu aus dem Unterricht geholt.

Herr Heiber vereinbart mit der Klassenlehrerin, dass er regelmäßig im Abstand von drei bis vier Wochen in die Klasse kommen und Elemente aus dem Sozialtraining in einer neunzigminütigen Unterrichtseinheit wiederholen möchte. So soll die demokratiepädagogische Arbeit, die mit dem zweitägigen Sozialtraining begonnen wurde, intensiviert werden.

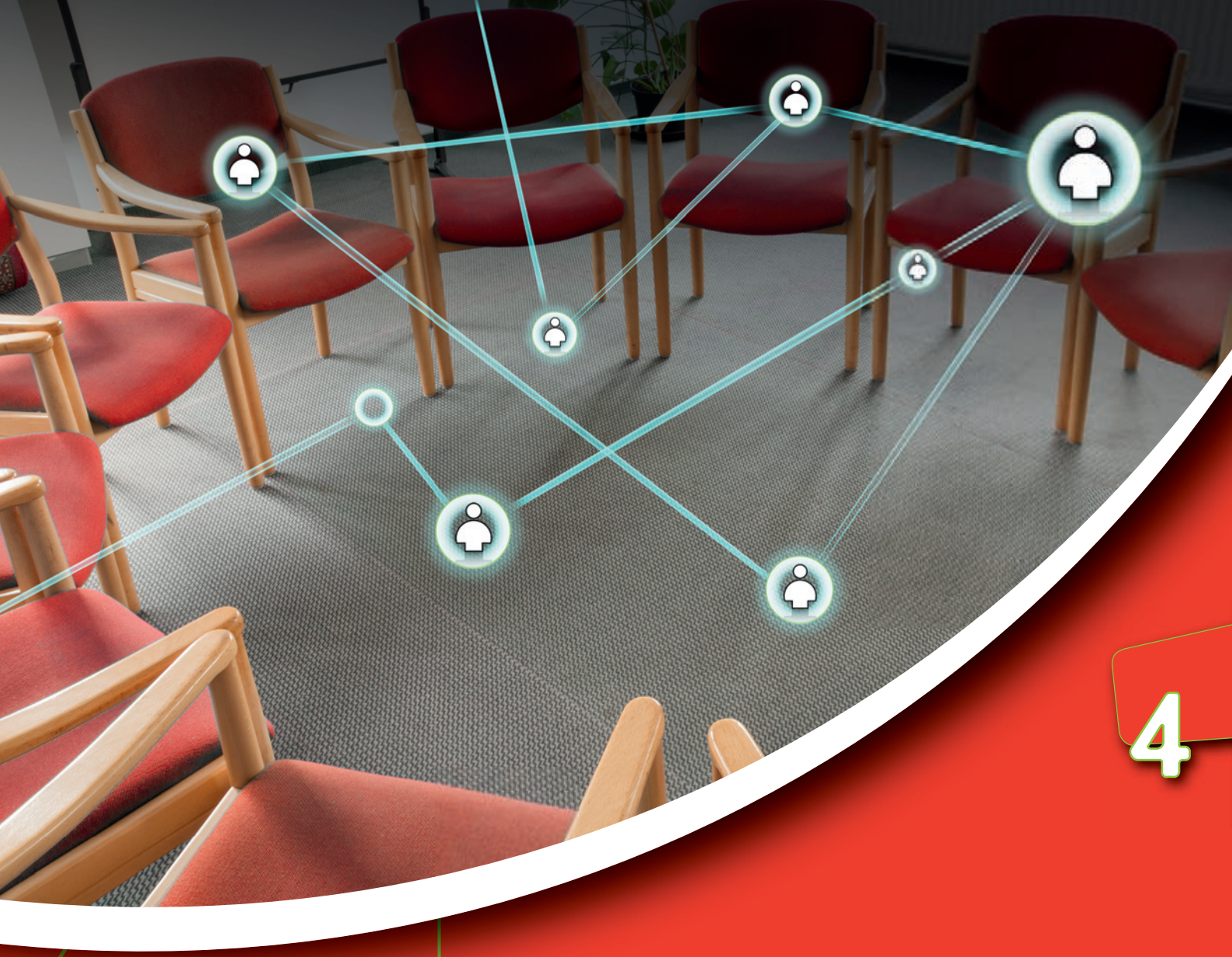
1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

3.5 Übersicht über die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der (Cyber)Mobbing-Fallbeispiele

In der Bearbeitung von Cyber-Attacken und (Cyber)-Mobbing gleicht selten ein Fall dem anderen. Geschieht die Bearbeitung systematisch, auf der Grundlage einer sorgfältigen Diagnostik, und im Rahmen des Systemischen Konfliktmanagements (Kapitel 5), ergeben sich erhebliche Unterschiede in der Bearbeitung, in den Konfliktebenen, und der Methodik. Anhand der folgendem Tabelle erhalten Sie einen Überblick.

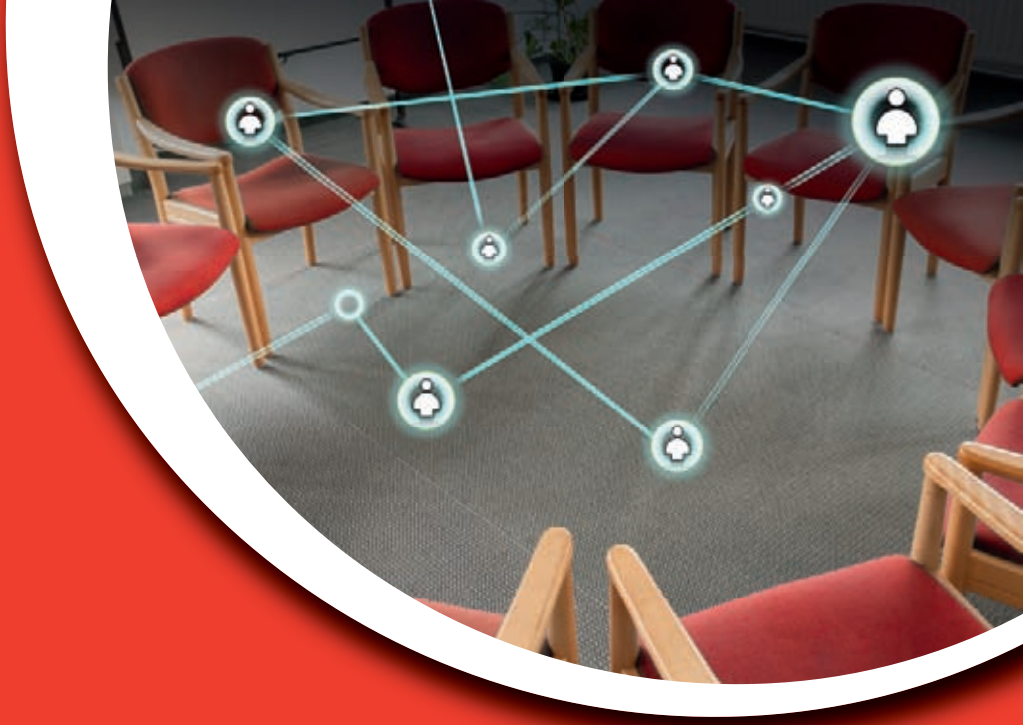
Fallname	**Vorfall**	**Konfliktbeteiligte**	**Konfliktebenen** (Kapitel 2.1.2 und 5.4.4)
Fall 1: Mika (Kapitel 3)	Brutale Drohung im Chat die in der Klasse „Likes“ erhält	„Klassenchef“ und Klasse ↕ Mitschüler	■ Intrapersonell ■ Interpersonell ■ Institutionell ■ Systemisch ■ Erziehungspartnerschaft
Fall 2: Herr Beutelsbacher (Kapitel 3)	Videoaufnahme des Lehrers im Unterricht mit Veröffentlichung Anlegen eines falschen Facebook Accounts	Drei Schüler ↕ Lehrer	■ Interpersonell ■ Institutionell ■ Systemisch ■ Erziehungspartnerschaft
Fall 3: Sabahat (Kapitel 3)	Sexting Erotische Bilder der Tochter drohen einer muslimischen Familie bekannt zu werden	türkischstämmiges Mädchen ↕ türkischstämmiger Junge	■ Intrapersonell ■ Interpersonell
Fall 4: Ahmet (Kapitel 3)	Chat mit Hinweisen auf Radikalisierung, rechts-radikale, rassistische und fremdenfeindliche Inhalten	Drei Schüler und Claquere aus der selben Klasse ↕ türkischstämmiger Junge und ein Unterstützer	■ Intrapersonell ■ Interpersonell ■ Institutionell ■ Systemisch ■ Erziehungspartnerschaft
Fall 5: Nele (Kapitel 6)	Sexting Veröffentlichen von Nackt-videos der Ex-Freundin mit hohem Verbreitungsgrad in der ganzen Schule	Mädchen ↕ Junge	■ Intrapersonell ■ Interpersonell ■ Institutionell ■ Systemisch ■ Erziehungspartnerschaft

Timeline der Bearbeitung (Kapitel 5.5)	**Methodik der Bearbeitung** (Kapitel 5.4.4)
Bedrohungslage! Zuerst Bedrohungsintervention, da eine akute Bedrohungslage vorliegt	■ Diagnostik: Interview mit konflikthilfesuchenden Personen, konfrontatives Interview in einer Bedrohungslage ■ Arbeit mit einer Gewaltverzichtserklärung ■ Betreuter Schulbesuch ■ Systemische Kurzintervention (SKI) ■ Dreiecksgespräch ■ Tat- und Schadensausgleich ■ Kooperative Beteiligungsgespräche ■ Nachsorgerituale (Coaching der BMs, Chance)
Keine Bedrohungslage. Erst systemische Intervention auf Klassenebene, dann Fallbearbeitung auf institutioneller, erziehungspartnerschaftlicher und intrapersoneller Ebene.	■ Diagnostik: Interview mit einer konflikthilfesuchenden Person, konfrontatives Interview mit einer beschuldigten Person ■ Systemische Kurzintervention (SKI) ■ Tat- und Schadensausgleich ■ Kooperative Beteiligungsgespräche ■ Nachsorgerituale (Coaching der BMs, Chance)
Keine Bedrohungslage. Keine systemische, institutionelle und erziehungspartnerschaftliche Konfliktebene. Besondere Verschwiegenheitspflicht. Erst intrapersonelle, dann interpersonelle Fallbearbeitung	■ Beratung und Coaching ■ Dreiecksgespräche
Bedrohungslage! Zuerst Bedrohungsintervention, dann Fallbearbeitung auf institutioneller, erziehungspartnerschaftlicher, Klassen- und interpersoneller Ebene	■ Diagnostik: Interview mit konflikthilfesuchenden Personen, konfrontatives Interview in einer Bedrohungslage ■ Gewaltverzichtserklärung ■ Kooperative Beteiligungsgespräche ■ 2-tägiges Sozialtraining mit Nachsorgeeinheiten ■ Tat- und Schadensausgleich
Gefährdungslage mit einer Krisenintervention, da Opfer verletzt bzw. stark beschädigt ist	■ Diagnostik: Interview mit einer konflikthilfesuchenden, traumatisierten Person, konfrontatives Interview mit einer beschuldigten Person und mit beobachtenden Personen ■ Systemische Kurzintervention (SKI) ■ Tat- und Schadensausgleich ■ Kooperative Beteiligungsgespräche ■ Erziehungs- und Ordnungsmaßnahme – Nachsorgerituale (Coaching der BMs, Chance)



4

Interventionsmethoden



4 Interventionsmethoden

4.1 Grundlage: Mitgefühl fördern

4.2 Im Überblick: Die Systemische Mobbing-Intervention SMI und die Systemische Kurzintervention SKI von Konflikt-KULTUR

4.3 Die Systemische Mobbing-Intervention

4.4 Die Systemische Kurzintervention

4.5 Fallstricke

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

4. Interventionsmethoden

Wer sich aufmacht, Cyber-Attacken oder gar (Cyber-) Mobbing zu bearbeiten, der wird sich naturgemäß zunächst fragen, mit welcher Methode er am ehesten zum Erfolg kommt. Die Autoren dieses Handbuchs arbeiten seit Jahren erfolgreich mit den Interventionsinstrumenten *Systemische Mobbing-Intervention SMI* und *Systemische Kurzintervention SKI.* Die Ausgangslage bei Cyber-Attacken und (Cyber)Mobbing ist meist komplex und unübersichtlich. Die Wahl der Methode – ob SMI oder SKI – muss sich nach der Problemstellung richten.

Bevor die Interventionsinstrumente Systemische Mobbing-Intervention SMI und Systemische Kurzintervention SKI ausführlich vorgestellt werden, soll hier auf zwei weitere Ansätze kurz eingegangen werden, die methodische Prozesse vorgeben, mit denen ein Mobbing-Fall bearbeitet werden kann: der No Blame Approach, der ebenfalls systemische Sichtweisen berücksichtigt, sowie die Farsta-Methode als Gegensatz dazu.

Um Interventionsmethoden erfolgreich anwenden zu können, benötigen die Intervenierenden eine entsprechende Fortbildung. Denn bei Mobbing-Interventionen kommt es neben der korrekten Umsetzung des Interventionsablaufs auch auf die Haltung und Präsenz der Intervenierenden an, welche vorher in Fortbildungen eingeübt werden (siehe auch Kapitel 7.1). Sowohl der No Blame Approach als auch die Farsta-Methode wurden zur Intervention von analogem Mobbing entwickelt.

Der No Blame Approach
Der No Blame Approach ist ein Mobbing-Interventionsansatz, der 1990 von Maines und Robinson in England entwickelt und von Szaday in der Schweiz erprobt wurde (Schubart 2010, Seite 153). Es handelt sich dabei um ein lösungsorientiertes Konzept in Anlehnung an die Systemische Kurzzeittherapie nach de Shazer. Mobbing wird hierbei aus systemischer Sicht betrachtet. Die Zusammenhänge in einem Mobbing-Fall werden als zirkulär angesehen, wonach das Verhalten aller Schüler durch das Zusammenspiel aller Mitglieder im System (z. B. in der Klasse) entsteht (Blum und Beck 2010, Seite 60). Die Lösungsorientierung bei diesem Ansatz beinhaltet, dass nicht nach den detaillierten Ursachen und Geschehnissen des Mobbings gefragt und von Schuldzuweisungen und Bestrafungen Abstand genommen wird. Die Problembetrachtung richtet sich ausschließlich auf die Bewältigung der Situation (Blum / Beck, in: Huber 2011, Seite 19), es wird nur nach Lösungen gefragt. Dies befreit zum einen die Betroffenen davon, die ihnen peinlichen Geschehnisse in allen Einzelheiten offenlegen zu müssen. Zum anderen werden die Mobbing-Akteure dadurch vom Rechtfertigungsdruck für ihre Taten entlastet, was ihnen mehr Freiraum für einen Beitrag an der Lösung des Problems lässt (Blum/Beck 2010, Seite 65).
Zur Grundhaltung des Ansatzes gehört ein positives Menschenbild, welches davon ausgeht, dass Menschen human und ethisch motiviert sind sowie integer handeln, wenn sie die Möglichkeit dazu erhalten. Weiter wird darauf vertraut, dass die Kinder und Jugendlichen bereit und fähig sind, Verantwortung zu übernehmen und als Experten für ihre Klasse geeignete Lösungswege für das Problem finden können (ebd., Seite 64).

Der No Blame Approach wurde evaluiert, und die Autoren berichten von starken Verbesserungseffekten (Blum / Beck, in: Huber 2011, Seite 20 f).

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Die Farsta-Methode
Die Farsta-Methode ist ein konfrontativer Mobbing-Interventionsansatz für akute Mobbing-Fälle. Sie wurde von Karl Ljungström entwickelt (Hoechner / Mahler-Kraus, in: Huber 2011, S. 50). Zentral ist dabei die Konfrontation der Mobbing-Akteure mit ihren Taten (Schubart 2010, S. 154; Huber 2011, S. 49f.). Diese Konfrontation findet im Gespräch mit einer speziellen Arbeitsgruppe, der „Anti-Mobbing-Gruppe" – bestehend aus zwei bis fünf Lehrern und/oder Sozialarbeitern – statt. Die Mitglieder dieser Gruppe müssen in Techniken der Gesprächsführung ausgebildet sein, da die Gespräche mit den Tätern „hohe Anforderungen an die kommunikativen Kompetenzen der Arbeitsgruppe stellt" (Schubart 2010, S. 154f.).

Über die Wirksamkeit der Farsta-Methode liegen kaum Daten vor (Schubart 2010, S. 155). Hoechner und Mahler-Kraus, die langjährige Praxiserfahrung mit der Methode besitzen, schätzen sie als effektiv und nachhaltig ein (Hoechner / Mahler-Kraus, in: Huber 2011, S. 52).

4.1 Grundlage: Mitgefühl fördern

Wirksame Methoden erzeugen gute Gefühle bei den pädagogisch Tätigen. Eine tiefe Zufriedenheit stellt sich ein, wenn man dank der richtigen Werkzeuge elegant zu den gewünschten Ergebnissen kommt. Doch die Werkzeuge und Methoden sind nicht alles. Richtig wirksam werden sie erst, wenn eine bestimmte Haltung dahinter steht – hierauf wird in Kapitel 6 ausführlich eingegangen.

Neben einer klaren Haltung gilt es, das Ziel des eigenen professionellen Handelns klar vor Augen zu haben. Beide hier vorgestellte Methoden haben zum Ziel, das Mitgefühl zu fördern und damit bei Kindern und Jugendlichen eine intrinsische Motivation zu schaffen, sich prosozial zu verhalten und anderen zu helfen.

Kognitive Empathie allerdings, also das reine Verstehen, was in einem anderen vorgeht, genügt nicht, um diese Motivation zu erzeugen. Gewaltbereiten Kindern und Jugendlichen fehlt es nicht an kognitiver Empathie. Sie verstehen sehr gut, was in anderen vor sich geht. Ihnen fehlt es jedoch an emotionaler Empathie und dem sich daraus entwickelnden Mitgefühl. Wichtig ist es somit, die emotionale oder affektive Reaktion auf das innere Erleben des Gegenübers zu fördern, das Nachempfinden der Gefühle und das Anteilnehmen am Gegenüber.

Die Systemische Mobbing-Intervention SMI und die Systemische Kurzintervention SKI bestehen im Wesentlichen aus einer sorgfältigen Verhaltensfolgenkonfrontation in Verbindung mit Perspektivenübernahmetechniken und Techniken zur Auflösung von Rechtfertigungsstrategien. Zentral ist dabei die „Erschütterungsarbeit": Nur, wenn Kinder und Jugendliche berührt oder gar erschüttert sind über die Folgen des dissozialen Verhaltens, kann sich aus emotionaler Empathie Mitgefühl entwickeln.

Die nachfolgend beschriebenen Methoden sind – auch wenn sie „pur" angewendet werden – bereits per se Teil eines Systemischen Konfliktmanagements. In welcher Beziehung sie zu anderen Elementen des Systemischen Konfliktmanagements stehen, lesen Sie in Kapitel 5.

4.2 Im Überblick: Die Systemische Mobbing-Intervention SMI und die Systemische Kurzintervention SKI von Konflikt-KULTUR

Die *Systemische Mobbing-Intervention SMI* (vgl. Grüner / Hilt 2011)

- ist das wirksamste Instrument für die Bearbeitung von (Cyber)Mobbing,
- ist (praktisch immer) in ein Sozialtraining eingebunden,
- setzt den Auftrag des Opfers und dessen Eltern sowie die Zustimmung von Schulleitung und Klassenleitung voraus,
- bezieht als systemische Methode die ganze Klasse mit ein und
- ist durch das Sozialtraining nachhaltig wirksam.

Das Sozialtraining, in das die SMI in der Regel eingebunden ist, dauert ungefähr zwei Vormittage. Wird aus bestimmten Gründen die SMI ohne Sozialtraining erarbeitet, so benötigt sie drei bis vier Schulstunden.

Obwohl die Systemische Mobbing-Intervention SMI das Mittel der Wahl bei (Cyber)Mobbing ist, kann sie leider nicht immer angewendet werden. Folgende Umstände sprechen gegen eine SMI:

- Die Gefährdungssituation und Eskalationsgefahr ist so groß, dass eine sofortige Reaktion nötig ist.
- Das Opfer ist psychisch labil.
- Das Opfer oder dessen Eltern erteilen keinen Auftrag für eine SMI.
- Da kein Opferschutz gewährleistet werden kann, darf der Name des Opfers nicht genannt werden.
- Es bestehen starke Schamgefühle (wie bei Sexting) seitens des Opfers.

Ist die Systemische Mobbing-Intervention aus oben genannten Gründen nicht umsetzbar, kann auf die *Systemische Kurzintervention* zurückgegriffen werden. Für sie gilt:

- Sie wird bei Notwendigkeit eines schnellen Eingriffs (bei hoher Eskalationsgefahr/starker Bedrohungslage) angewendet.
- Sie eignet sich nicht nur bei (Cyber)Mobbing, sondern auch bei anderen krisenhaft verlaufenden Konfliktgeschehnissen, wozu auch Cyber-Attacken gehören.
- Sie kann auch ohne die Zustimmung des Opfers und dessen Eltern durchgeführt werden, benötigt aber explizit den Auftrag der Klassen- und Schulleitung.
- Sie erlaubt eine opferseitig anonymisierte Bearbeitung.
- Sie bezieht als systemische Methode wie die SMI die ganze Klasse mit ein.

Die Systemische Kurzintervention SKI ist in zwei Schulstunden durchführbar.

In der überwiegenden Zahl der Fälle findet Mobbing zeitgleich in analoger und digitaler Form statt – wir sprechen deshalb in diesem Leitfaden von (Cyber-) Mobbing (siehe auch Kapitel 1.3 und 2). Eine künstliche Trennung zwischen beiden Phänomenen vorzunehmen, widerspräche der Lebensrealität der Kinder und Jugendlichen. Dieser Realität stellt sich die SMI, denn sie ist eine Methode, die analogem und digitalem Mobbing begegnet.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Exkurs: Sozialtraining

Das Ziel eines Sozialtrainings ist ein friedliches, respektvolles Zusammenleben und Zusammenarbeiten in der Klassengemeinschaft (die sich am formellen Werterahmen der Menschen-, Grund- und Kinderrechte orientiert). Es umfasst 10 bis 12 Stunden, verteilt auf 2 bis 3 Tage. Es dient der Stärkung personaler Kompetenzen (Zivilcourage, Selbstkontrolle, Respekt etc.) und kommunikativer Fertigkeiten (Rückmeldungen geben, Wünsche äußern, Verhaltensabsprachen treffen etc.). Alle Schüler/Mitglieder der Klasse/Gruppe nehmen teil. In einem Klima zunehmender Offenheit und zunehmenden Vertrauens äußern die Teilnehmer, was ihnen selbst an ihrer Klasse/Gruppe „nicht passt". Sie vereinbaren wenige Regeln, sozusagen die Grundaussagen der universellen Menschenrechte.

Das Sozialtraining kann (oder besser noch: sollte) auch ohne das Vorliegen einer akuten Konfliktsituation eingesetzt werden. Auftretende Störungen und Konflikte dienen der Leitung als willkommenes „Material" für ein anlassbezogenes Sozialtraining. Voraussetzung hierfür ist ein stark strukturierter und damit sicherer Rahmen, in dem die Betroffenen sich zeigen können. Es gibt keine vorgefertigten Materialien, wie etwa Kopiervorlagen. Die situative Arbeit an dem, was die Kinder und Jugendlichen einbringen, erfordert seitens der Leitung ein hohes Maß an situativer Führung und ermöglicht seitens der Teilnehmenden ein hohes Maß an Betroffenheit und Ernsthaftigkeit.

Wenn sich während eines Sozialtrainings herausstellt, dass ein (Cyber)Mobbing-Fall vorliegt, ist dies der richtige Zeitpunkt, eine Systemische Mobbing-Intervention durchzuführen. Der reaktivierte Werterahmen, die Ernsthaftigkeit der Gruppe und die Klarheit der Leitung bilden dann die Basis der Systemischen Mobbing-Intervention.

Die Intervention von SMI und SKI konzentriert sich auf schikanierendes *Verhalten*, nicht auf die *Person* des Täters oder die Suche nach Schuldigen, was die Akzeptanz der Maßnahme erheblich vergrößert. Es werden konkrete Vereinbarungen getroffen, die von den Erwachsenen anschließend langfristig thematisiert und kontrolliert werden, um nachhaltigen Erfolg zu sichern.

Ist eine SMI in ein Sozialtraining (Grüner/Hilt/Tilp 2015, S. 83ff.) eingebettet, lernen Kinder und Jugendliche über die Intervention hinaus grundlegende Fähigkeiten für einen guten Umgang miteinander.
Sie lernen:

- ehrlich zu sein,
- die eigene Meinung offen zu äußern (Zivilcourage) und die Meinungen anderer zu respektieren,
- die wichtigsten Grund- und Menschenrechte zu erarbeiten und sich gewaltfrei zu wehren,
- dissoziales Verhalten von Mitschülern oder Gruppenteilnehmern konstruktiv zu kritisieren und prosoziales Verhalten anzuerkennen,
- problematische Verhaltensweisen unter Mithilfe der Klasse oder Gruppe in kleinen, realistischen und überprüfbaren Schritten abzubauen.

Diese Fähigkeiten bilden die Grundlagen für die Durchführung der Systemischen Mobbing-Intervention und erleichtern diese.

Die Systemische Kurzintervention SKI kann darauf nur teilweise zurückgreifen. Daher ist eine in ein Sozialtraining eingebettete Systemische Mobbing-Intervention SMI nachhaltiger und erfolgversprechender. Wenn die Indikation es zulässt, ist die SMI somit immer der SKI vorzuziehen (siehe oben).

Wer wird einbezogen?
Im Rahmen einer SMI oder SKI werden die Erkenntnisse aus der internationalen Bullying-Forschung berücksichtigt. Das bedeutet insbesondere, dass mit *allen* Schülern einer Klasse – unter Beteiligung der Lehrkräfte und der Schulleitung – gearbeitet wird, denn (Cyber)Mobbing ist als ein gruppendynamisches Problem aufzufassen, das nicht nur Täter und Opfer, sondern *alle* Mitglieder einer Gruppe, also die gesamte Schulklasse, betrifft. „Wirksame Präventions- und Interventionsstrategien müssen daher auf Klassenebene ansetzen und die gesamte Gruppe mit einbeziehen." (Scheithauer / Hayer / Bull 2007, S. 148).

Jeder Fall ist anders
Im Vorfeld der Intervention wird eine sorgfältige Konfliktanalyse durchgeführt. Es gilt, das Gefährdungspotenzial gut und schnell einzuschätzen, mit den pädagogisch Verantwortlichen ein Team zu bilden und das konkrete Vorgehen zu planen. Dies wird in Kapitel 5.4 eingehender dargestellt.

Jeder Fall ist anders. Beide Interventionen sind daher einerseits klar strukturiert und in sieben Schritte gegliedert und andererseits hoch individualisierbar und an die Bedürfnisse und Erfordernisse der Beteiligten und der je eigenen Gruppendynamik anpassbar. So kann etwa die Struktur verändert, also einzelne Schritte ausgelassen oder vorgezogen werden.

Einbettung, Transparenz und Nachhaltigkeit
Jedes Teammitglied übernimmt Teilaufträge gemäß seiner professionellen pädagogischen Rolle vor dem Hintergrund des gesetzlichen Auftrags.

Die gewählte Interventionsmethode wird dem Opfer und dessen Eltern transparent gemacht. Vor einer SMI wird die Zustimmung (der Auftrag) des Opfers und seiner Eltern eingeholt. Die Eltern aller Schüler einer Klasse/Gruppe werden im Vorfeld eines vorbereitenden zweitägigen Sozialtrainings über dessen Ziele informiert. Die Klassenleitung ist während der gesamten Arbeit mit der Klasse anwesend und wird punktuell vom Leiter der Intervention einbezogen. Die Klassen- und Schulleitung ist der Garant für die Sicherung der Nachhaltigkeit, wenn sich die Interventionsleitung (ein Kollege oder die Schulsozialarbeiterin) mehrere Wochen nach der Intervention aus der Nachsorge zurückzieht.

Durchführung durch Fachkräfte
Für die Durchführung einer SMI besteht ebenso wie bei der SKI ein Fachkräftegebot. Zertifizierte Weiterbildungen für Lehrkräfte und Schulsozialarbeiter bietet Konflikt-KULTUR bundesweit an.

Die Klassenleitung ist aufgrund ihrer Leitungsrolle und des pädagogischen Bezugs zur Klasse besonders geeignet, die Intervention zu leiten, wenn sie über diese Qualifikation verfügt. Aber auch ausgebildete Referenten können die Interventionsleitung übernehmen. In diesem Fall ist die Klassenleitung beobachtend anwesend und greift nicht aktiv in die Intervention ein.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

4.3 Die Systemische Mobbing-Intervention

Die Unterteilung in sieben Schritte erlaubt ein systematisches Vorgehen und beugt der Gefahr vor, wichtige Aktionen zu übersehen.

Die 7 Schritte der Systemischen Mobbing-Intervention

Schritt 1 (Vorbereitung)	**Mobbing-Opfer identifizieren und zur Teilnahme an der Intervention motivieren** Die Teilnahme des Opfers an der SMI ist sinnvoll, aber nicht zwingend nötig.	**Ziel:** Die Intervention ist sorgfältig vorbereitet und das Einverständnis des Opfers liegt vor.
Schritt 2	**Gewalthandeln (dem Mobbing-Opfer gegenüber) benennen lassen** Die Namen der Täter werden bei der Benennung der Gewalthandlungen nicht erfragt/genannt, keine Schuldzuweisungen an Einzelne gemacht, denn alle sind mitverantwortlich. Die Interventionsleitung zeigt ihre eigene Betroffenheit und fördert damit die Veränderungsbereitschaft (Gefühlsansteckung).	**Ziel:** Das Gewalthandeln ist öffentlich, wodurch Betroffenheit und Erschütterung über die Menge und Grausamkeit der Taten entsteht und eine große Bereitschaft zur Verhaltensänderung geschaffen wird.
Schritt 3	**Mithilfe von Perspektivenübernahmetechniken mit den Tatfolgen konfrontieren und Rechtfertigungen auflösen**	**Ziel:** Intrinsisch motivierte Gewalthemmung aufgrund emotionaler Empathie und Mitgefühl.
Schritt 4 (falls notwendig)	**An den Verhaltensaufhängern arbeiten, die zur Legitimation der Gewalthandlungen dienen** Es werden die Verhaltensweisen des Opfers thematisiert, die in der Gruppe täglich zu starken Gefühlen wie Wut, Angst und Ekel führen.	**Ziel:** Die Quellen der Wut versiegen lassen, das heißt, Verhaltensänderungen des Opfers (Selbststeuerung) führen zu einer Reduzierung der Aufhänger und entziehen dem Gewalthandeln die scheinbare Legitimation. Nicht veränderbare Aufhänger, etwa klinische Störungen, werden von der Klasse verstanden und toleriert.
Schritt 5	**Weiteres Gewalthandeln (Menschenrechtsverletzungen) tabuisieren und deutlich machen, dass es bei Missachtung zu Sanktionen kommen wird**	**Ziel:** Über die Androhung von Sanktionen werden all jene Schüler erreicht, die nur zu einer kontrollbedürftigen Verhaltensanpassung und nicht zu einer intrinsisch-motivierten Verhaltensänderung bereit sind.
Schritt 6	**Ein peerbezogenes Helfersystem etablieren**	**Ziel:** Mobbing kann nur entstehen, wenn sich das Opfer nicht oder uneffektiv wehrt und keine oder zu wenig Unterstützung bekommt. Das Helfersystem löst diese beiden Entstehungsbedingungen auf.
Schritt 7 (Nachsorge)	**Die Überwachung der Menschenrechte**	**Ziel:** Nachhaltigkeit. Über Präsenz (pädagogische Begleitung, Beobachtung, Kontrolle) die Wahrscheinlichkeit von erneuten Angriffen minimieren und über Wiedergutmachungen und Sanktionen eine normverdeutlichende Wirkung auf die Gruppe und eine Verhaltensanpassung bei den Tätern ermöglichen. Diese Arbeit erfordert, angesichts der Rückfallgefahr bei systemischen Konflikten, mindestens sechs Monate.

Schritt 1 (Vorbereitung): Mobbing-Opfer identifizieren und zur Teilnahme an der Intervention motivieren

Es geht um Mobbing-Opfer, wie es sie in fast jeder Klasse gibt. Es geht um Schüler, die seit Wochen und Monaten, manchmal Jahren, unter den analogen und digitalen Attacken ihrer Mitschüler leiden. Es geht nicht um krisenhaft verlaufende, teils spektakuläre Cyber-Attacken, die mithilfe einer SKI bearbeitet werden sollten.

Häufig sind die Mobbing-Opfer nicht deutlich als solche identifiziert. Das (Cyber)Mobbing findet meist über längere Zeit in verdeckten Räumen statt, die für Erwachsene nicht einsehbar sind, und Lehrer werden nicht informiert. Opfer schämen sich, offen zu sprechen, und Außenstehende halten sich bedeckt. Potenzielle Verteidiger wollen nicht petzen, haben Angst davor, anschließend selbst gemobbt zu werden, und auch Angst vor unprofessionellen Reaktionen der Erwachsenen, die alles nur noch schlimmer machen. Kurz: Es gibt wenig, woraus Außenstehende schließen können, was passiert und wer das Opfer ist.

Die Suche nach den Opfern muss daher ein aktiver Prozess sein, der alle in der Klasse einbezieht, selbst dann, wenn das Opfer bereits feststeht oder festzustehen scheint. Der gemeinsame Aufdeckungsprozess hat den Vorteil, dass alle Verantwortung übernehmen und niemand in der Klasse einem Einzelnen die Schuld an der Aufdeckung geben kann.

Auch wenn es viele Identifizierungsmethoden gibt, geht es letztlich um die Beantwortung folgender Fragen: Wer wird am häufigsten gehänselt, fertiggemacht, schikaniert, gepiesackt …? Wer bekommt es am meisten ab? Auf wem wird am häufigsten herumgehackt? (siehe Kapitel 5.4.2)

Um mögliche Opfer zu schützen, findet die Abfrage in der Regel schriftlich und verdeckt statt. Um der Klasse die Angst vor dem Thema zu nehmen, wird darauf hingewiesen, dass dieses Verhalten in fast allen Schulklassen vorkommt und dass das Ziel der Abfrage die Lösung des Problems und nicht die Suche nach dem Täter oder womöglich die Bestrafung des Täters ist.

Mobbing-Opfer und dessen Eltern zur Teilnahme an der Intervention motivieren

Der Aufdeckungsprozess und das anschließende Interventionsangebot kann von Betroffenen sehr unterschiedlich erlebt werden. Während die einen froh und erleichtert sind, dass sich jemand ihrer Sorgen annimmt, sind andere verängstigt, da sie nicht wissen, was auf sie zukommt. Manche wirken sogar gleichgültig, weil sie von Erwachsenen nicht viel zu erwarten scheinen. Den Eltern des Opfers geht es ähnlich. Die Aufgabe ist nun, die Zustimmung sowohl der Betroffenen als auch der Eltern zur Intervention einzuholen und sie zur Teilnahme zu motivieren (siehe Kapitel 5.5.1 Auftragsklärung). So notwendig und befreiend eine Intervention auch ist, kann sie auch mit Belastungen für das Opfer verbunden sein. Mitunter scheuen Verantwortliche in der Klassen- und Schulleitung oder die Eltern deshalb davor zurück. Die Lösung liegt einerseits in einer angemessenen persönlichen Qualifizierung der Interventionsleitung und andererseits in der ausreichenden Information und einer klaren Entscheidung des Opfers und seiner Eltern.

Die Aufklärung des Opfers und seiner Eltern beruht auf folgenden Erkenntnissen:

- Nachdem nun auch die Erwachsenen vom (Cyber)-Mobbing wissen, wäre es fatal, nicht zu handeln, denn die Klasse müsste anderenfalls zur Erkenntnis gelangen, all die Schikane sei nicht so schlimm oder gar erlaubt. Mit anderen Worten: Was denkt die Klasse, wenn wir jetzt nicht intervenieren?
- Angst ist normal und gehört dazu. Aber wenn man sich ihr nicht stellt, hört sie nie auf. Der einzige Weg aus der Angst lautet: Ich mach''es trotzdem!
- Eine aktive Mitarbeit der Opfer ist nicht oder nur in einem geringen Umfang notwendig. Es wird fast ausschließlich mit der Klasse gearbeitet. Wenn das Opfer nichts sagen möchte, darf es auch einfach nur passiv teilnehmen. Auch eine Intervention ohne Beisein des Opfers ist möglich.
- Das Opfer muss den Sinn von Schritt 2 („Gewalthandeln benennen lassen") verstehen können. Alle sollten begreifen, wie schlimm die ständige Schikane ist, es sollen ihnen die Augen geöffnet werden, sodass sie solche Schikanen in Zukunft unterlassen.
- Es werden keine Schuldigen gesucht oder bestraft (siehe auch Kapitel 4.5).

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Das Einverständnis des Betroffenen, seiner Eltern und der Klassenleitung wird von der Interventionsleitung eingeholt. Die Klassenführung liegt in der Hand der Klassenleitung, nur sie ist dauerhaft vor Ort und kann letztlich Verhaltensänderungen einfordern und die Nachsorge gewährleisten.

In wenigen Fällen gibt es Eltern oder Opfer, die sich zwar für eine SMI entscheiden, aber nicht aktiv teilnehmen wollen. Sollten sich das Opfer und dessen Eltern gegen eine SMI-Teilnahme entscheiden – trotz der Mechanismen, die das Opfer vorbereiten und schützen –, ist eine SMI dennoch möglich. Die Klasse/Gruppe soll das Leid des Opfers erfahren, aber dazu ist die Anwesenheit des Opfers nicht notwendig. Doch dann erlebt das Opfer selbst nicht das Mitgefühl, die Anteilnahme und die Sympathiebekundung der Klasse.

Schritt 2: Gewalthandeln benennen lassen
Da (Cyber)Mobbing ein systemisches Problem der ganzen Klasse ist, alle eine Mitverantwortung dafür tragen und deshalb auch alle an der Problemlösung arbeiten sollen, erfahren die Schüler zu Beginn, dass keine Täter oder Schuldigen gesucht werden und somit auch niemand bestraft wird. Das Versprechen der Straffreiheit schafft erst die Grundlage einer erfolgreichen Intervention – nämlich Angstfreiheit. Wir möchten das Problem lösen und benötigen dazu die Hilfe aller in der Klasse.

In diesem Schritt werden die Schüler dazu aufgefordert, ihr Gewalthandeln zu benennen. Die folgende Auflistung (siehe Abb. 11) macht deutlich, zu welcher Offenheit eine Klasse dabei in der Lage ist. Die Liste ist das Ergebnis einer etwa zehnminütigen Sammlung all jener Attacken, denen sich das Opfer täglich ausgesetzt sieht; ein solcher Umfang ist durchaus üblich.

Es genügt dabei nicht, bloß „Beleidigungen" zu notieren. Jedes einzelne Schimpfwort soll zum Ausdruck kommen und auf einem Flipchart notiert werden. So kann die Sammlung bewegen, kann schockieren – und genau das ist das Ziel. Den Schülern wird der Umfang und damit die Grausamkeit ihres Verhaltens vor Augen geführt. Die Schüler sollen berührt werden, und ihre Bereitschaft zur Verhaltensänderung soll wachsen. Im Kern zielt dieses Vorgehen auf jene Form der intrinsischen Motivation, die als Mitgefühl beschrieben ist (siehe dazu Kapitel 7.2.7).

Die einzelnen Nennungen aus der Sammlung werden den drei Gewaltkategorien psychische Gewalt, physische Gewalt und Sachbeschädigung zugeordnet und diese als Menschenrechtsverletzungen bezeichnet. Dadurch erschließt sich den Schülern ein Werterahmen, an dem sie sich orientieren können. Mit anderen Worten: Wir rücken den verschobenen Werterahmen der Klasse zurecht, wir entlarven den bisherigen informellen Werterahmen der Klasse als illegitim und arbeiten an der Etablierung rechtsstaatlicher Grundsätze im Klassenzimmer.

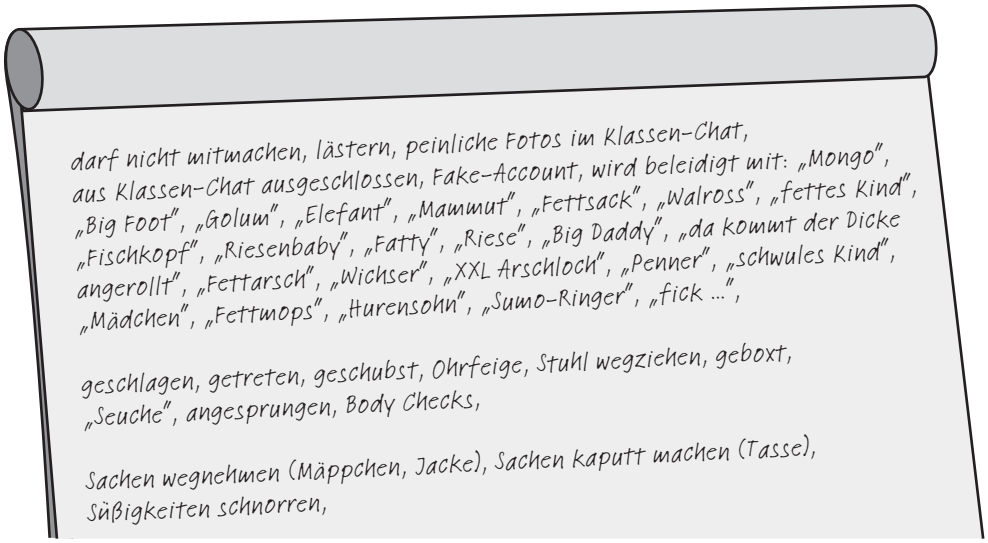


Abb. 12: Beispiel einer expliziten Nennung von Gewalthandlungen durch eine Schulklasse

Diese aufdeckende Arbeit, also die Benennung der Gewalthandlungen, braucht keine Benennung der Täter. Die Konzentration auf das Verhalten genügt.

Die Trennung von Person und Verhalten ermöglicht auch den Tätern, sich aktiv zu beteiligen, was ihrem Bedürfnis nach Geltung entgegenkommt. Manchmal sind die Namen der Täter bereits vor der Intervention bekannt, etwa weil Lehrer über missglückte Interventionsversuche berichten. Es ist verblüffend zu sehen, mit welcher Selbstverständlichkeit die Täter sich an der Sammlung der Gewalthandlungen beteiligen. Auch Täter sind Gefangene des Systems (Cyber)Mobbing und nicht unbedingt zufrieden mit ihrer Rolle, die sie u. a. davor bewahren soll, selbst Opfer zu werden. Haben sie die Gelegenheit, auf andere, anerkannte Weise Bedeutung zu erlangen, wird diese – insbesondere von jüngeren Schülern – meist genutzt.

Das Opfer muss und soll sich im Rahmen der Intervention wenig bis gar nicht äußern. Es wäre ein grober Fehler, es in dieser Phase mehr als ein paar Worte sagen zu lassen. An dieser Stelle nennen wir nur die wichtigsten Gründe für diesen Teil des Opferschutzes:

- Die Mitschüler können sich durch Aussagen des Opfers verraten fühlen und ablehnend reagieren.
- Das Opfer beginnt möglicherweise zu weinen und bestätigt sein Image als „Heulsuse“ oder reagiert seltsam und bestätigt so die Aufhänger der Mitschüler.
- Das Opfer möchte nicht als „Mimose“ gelten und neigt zu Verharmlosungen („Es ist ja schon besser geworden“).

Mit zunehmender Erfahrung und Entwicklung der SMI haben sich diese Argumente als immer wichtiger erwiesen, sodass wir dazu übergegangen sind, dem Opfer – wenn überhaupt – erst ganz zum Ende dieser Phase das Wort zu geben. Bis zu diesem Zeitpunkt haben die Mitschüler bereits ganze Arbeit geleistet und detailreich berichtet. Das Opfer kann sich darauf beschränken, die Aussagen der Mitschüler zu bestätigen, und damit eine positive Rolle einnehmen. Opfer, die jetzt weinen, verstärken die Betroffenheit der Klasse und die Entstehung von Mitgefühl. So meinte ein gemobbter Schüler abschließend: „Ich wusste ja schon, dass ich viel abkriege, aber dass es so viel ist, hatte ich nicht gedacht.“

Immer wieder versuchen Schüler, den Prozess der Aufdeckung zu sabotieren, weil sie einen Rechtfertigungsdruck angesichts der eigenen Gewalthandlungen verspüren. Sie bringen in dieser Phase die „Aufhänger“ zur Sprache, die als Begründung für das (Cyber)Mobbing in der Klasse gelten (siehe auch Kapitel 2.2.2). In einer solchen Situation sollte das Sammeln der Gewalthandlungen unbedingt fortgesetzt werden. Gleichzeitig wäre es ein Fehler, das Nennen der Aufhänger brüsk zu unterbrechen, weil dies zunehmenden Widerstand bewirken und den gesamten Lösungsprozess verhindern kann. Der Einwurf wird daher von der Leitung angenommen, ohne ihn zu bewerten. Er wird stattdessen als Tagesordnungspunkt auf einen späteren Zeitpunkt der SMI gesetzt. Diese teils kniffligen Situationen zu bewältigen, erfordert mitunter viel Geschick.

Sind alle Aussagen der Schüler gesammelt, bringt die Leitung der SMI zum Abschluss dieser Phase ihre eigene Betroffenheit zum Ausdruck. Sie vergegenwärtigt sich das (bisher für die Mitschüler) unermessliche Leid des Opfers, konfrontiert die Klasse mit der Menge und Grausamkeit der Taten und zeigt ihr eigenes Entsetzen und die Betroffenheit darüber. Ziel ist, dass die Schüler nicht nur erschüttert über ihr eigenes Verhalten sind, sondern auch an der Reaktion der Interventionsleitung erkennen, wie sehr sie mit ihrem Verhalten das Opfer und universell gültige Menschenrechte verletzt haben.

Für das Opfer ist diese Phase einerseits belastend, da alles „auf den Tisch“ kommt, andererseits ist diese Phase ein wichtiger Schritt zur Heilung: Das Opfer ist nicht mehr alleine damit. Sein Leid wird bezeugt und damit Wirklichkeit. Die Betroffenheit vieler zu spüren, gibt dem Opfer die Erlaubnis, das Erlittene als schlimm zu empfinden. Das Mitgefühl der Leitung und der potenziellen Verteidiger zu spüren, tut gut. So lange musste der Schmerz versteckt werden. Jetzt wird ihm Raum gegeben und Akzeptanz entgegengebracht.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Schritt 3: Mithilfe von Perspektivenübernahmetechniken mit den Tatfolgen konfrontieren und Rechtfertigungen auflösen

In dieser Phase geht es um die Förderung und Vertiefung der bereits ausgelösten emotionalen Empathie. Die Schüler werden dazu eingeladen, sich mit dem inneren Erleben des Opfers zu befassen und sich in dessen Leid und damit in die Folgen ihres Verhaltens einzufühlen. Die Schüler sollen die Folgen ihres dissozialen Verhaltens so deutlich fühlen und spüren, dass sie diese nicht nur kognitiv verstehen, sondern davon berührt werden, darüber erschrecken, betroffen, erschüttert und aufgewühlt sind, ein tiefes Bedauern darüber empfinden und nachdenklich werden. Nur so kann sich aus emotionaler Empathie Mitgefühl entwickeln (siehe auch Kapitel 7.2.7).

Zwei universell wirksame Techniken dienen der Förderung der Perspektivenübernahme:

- Die Klasse wird eingeladen, Vermutungen über das innere Erleben des Opfers zu äußern: „Was glaubt ihr, wie es XY geht, wenn er/sie all das hier abkriegt? Was könnte er/sie denken oder fühlen (vor dem Einschlafen, am nächsten Morgen, auf dem Weg zur Schule, in der Schule, nach der Schule)?"
- Die Klasse wird eingeladen, über vergleichbare Erfahrungen aus der eigenen Biografie zu berichten: „Wer von euch hat schon mal eine ähnliche Situation erlebt, als andere immer wieder auf euch herumgehackt haben oder auf euch losgegangen sind oder euch gehänselt, fertiggemacht und schikaniert haben? Was war damals am schlimmsten für euch? Wie habt ihr euch damals gefühlt?"

Neben der Perspektivenübernahme sind die Antworten auf diesen zweiten Fragenkomplex auch eine Solidaritätsbekundung, denn sie kommen von Personen der Klasse, die mehr Anerkennung genießen als das Mobbing-Opfer und trotzdem zugeben, dass sie bereits einmal eine ähnliche, abgewertete, randständige, unterlegene und ohnmächtige Rolle innehatten. Diese Parallele wird von der Leitung verstärkt, indem sie sich den Bericht der Betroffenen einfühlsam und mit viel Respekt und Verständnis anhört, ergänzende Fragen stellt und abschließend resümiert: „Ja, so oder so ähnlich geht es auch XY in dieser Klasse."

In dieser dritten Phase reagiert jede Klasse anders. Manchmal kann man Stecknadeln fallen hören und die Betroffenheit förmlich mit Händen greifen, manchmal haben fast alle Schüler etwas zu berichten, mal sind bloß zwei Schüler in der Lage, eigene negative Erfahrungen zuzugestehen, manchmal kommt auf die erste Frage kaum eine Reaktion, dafür sprudelt es bei der zweiten Frage förmlich aus den Schülern heraus. In einer weiterführenden Schule war ein Junge Mobbing-Opfer und begann während dieser Phase, leise zu weinen. Nacheinander meldeten sich drei weitere Jungen mit ihren Leidensgeschichten zu Wort. Letztlich weinten alle vier. Die Klasse war tief erschüttert. Die Leitung schützte die Jungen, indem sie ihren Mut und ihre Offenheit lobte, und sie beschrieb das Weinen als eine normale Reaktion: „Jeder von euch hat schon mal geweint. Ihr habt den Mut, uns zu zeigen, wie es euch wirklich geht, und ihr zeigt gleichzeitig euer Vertrauen in die Klassengemeinschaft."

Wenn es um die Unterstützung der Perspektivenübernahme geht, gibt es eine häufig praktizierte Fragetechnik, die sich sehr ungünstig auswirken kann. Der eigentlichen Frage wird gerne folgender Satz vorangestellt: „Stellt euch mal vor, euch würde es so gehen", oder: „Stell dir mal vor, dir würde jemand…" Dann folgt die Frage: „Wie würdest du dich dann fühlen? Was würdest du denken (fühlen, sagen…), wenn dir…?" Offener oder versteckter Widerstand ist häufig die Folge. Hier sind die wichtigsten Argumente gegen diesen Versuch einer Perspektivenübernahme:

- Im Fokus steht bei solchen Fragen nicht das Opfer, sondern der Aggressor. Dieser beschäftigt sich also mit sich selbst (und nicht mit dem Opfer). So kann er das Angebot zur Perspektivenübernahme leicht abschütteln.
- Die Fragetechnik wird in der Regel als Vorwurf, Angriff, Schuldzuweisung oder Einsichtsforderung verstanden und provoziert Gegenreaktionen wie: „Mir würde das nichts ausmachen" (Verharmlosung), oder: „Mir passiert so was nicht!" (Verleugnung), oder: „Keine Ahnung!" (Verweigerung).

Schritt 4: An den Verhaltensaufhängern arbeiten, die zur Legitimation der Gewalthandlungen dienen (falls notwendig)

Spielen Verhaltensaufhänger (wie Stottern oder Ausrasten) in der Klasse eine bedeutende Rolle, werden diese häufig bereits in Schritt 2 genannt. Jetzt ist der geeignete Zeitpunkt, innerhalb der SMI darauf einzugehen. Wurden von der Klasse bisher keine Verhaltensaufhänger genannt, ist es die Aufgabe der Leitung, nun gezielt nach ihnen zu forschen, damit auch sie ans Licht gebracht werden und nicht im Schatten weiter ihr Unwesen treiben.

Um das Opfer zu schützen und zu gewährleisten, dass wirklich nur jene Aufhänger zur Sprache kommen, die in der Klasse eine wesentliche Resonanz gefunden haben und damit für die Aufrechterhaltung des Mobbings bedeutend sind, baut die Leitung vor den Aussagen der Mitschüler förmlich einen dreifachen Filter ein. Sie sagt: „Manchmal gibt es Verhaltensweisen, die ich als derart schlimm erlebe, dass es mir selbst schwerfällt, die Menschenrechte einzuhalten, weil dieses Verhalten mich gefühlsmäßig so aufwühlt, dass ich mich kaum kontrollieren kann. Sollte es solch ein Verhalten auch von YX [Name des Mobbing-Opfers] geben, dann dürft ihr das jetzt zur Sprache bringen. Zuvor müssen jedoch drei Bedingungen erfüllt sein: erstens muss das Verhalten dich so aufwühlen, dass du dich kaum kontrollieren kannst; zweitens muss sich das Verhalten jeden Tag zutragen; und drittens weißt du sicher, dass nicht nur du das so empfindest, sondern alle oder fast alle anderen Mitschüler auch. Wenn diese drei Bedingungen zutreffen, darfst du dich jetzt melden."

Anschließend ergreifen in der Hälfte der Klassen erfahrungsgemäß ein oder mehrere Schüler das Wort. Sie benennen Verhaltensweisen des Opfers, die in der Gruppe täglich zu starken Gefühlen wie Wut, Angst oder Ekel führen.

Durch die anschließende Arbeit soll die Quelle der Wut, des Ekels usw. versiegen, sodass der Aufhänger seine Bedeutung verliert. Ohne hier auf die Details eingehen zu können, besteht die Leistung der Leitung im nächsten Schritt darin, die Aussagen der Mitschüler einzuordnen. Werden Persönlichkeitsmerkmale als Aufhänger genannt, etwa eine auffällige Haarfarbe, Hautfarbe, hohes Körpergewicht, eine dicke Brille oder ein zurückhaltender Charakter (auf klinische äußere Merkmale wie Stottern wird im weiteren Textverlauf eingegangen), haben wir leichtes Spiel. Diskriminierendes Verhalten aufgrund solcher Aufhänger ist einfach als Menschenrechtsverletzung zu identifizieren. Zudem handelt sich dabei nicht um Verhaltensweisen, nach denen ja ursprünglich (und ausschließlich) gefragt wurde. Es ist nun möglich, die Schüler schnell zur Erkenntnis zu führen, dass jeder Mensch Eigenschaften besitzt, die ihn von anderen unterscheiden und gegen ihn verwendet werden können. „Im Grunde ist keiner normal!" Mit diesen Worten hat ein Siebtklässler seine diesbezügliche Erkenntnis auf den Punkt gebracht.

Handelt es sich beim Aufhänger um ein veränderbares Verhalten des Opfers, etwa regelmäßiges, gewalttätiges Ausrasten, besteht die Aufgabe darin, an Verhaltensänderungen zu arbeiten. Gewalt oder ein Verhalten, das die Gemeinschaft schädigt, ist auch seitens des Opfers nicht tolerierbar. Gleichzeitig geht es darum, die Verhaltensanteile der Klasse für das Ausrasten zu berücksichtigen. Häufig werden bei Mobbing die „roten Knöpfe" der Opfer bedient, um es zu Gewalthandlungen zu provozieren und sich anschließend darüber zu amüsieren.

Bei irritierenden Verhaltensweisen, die als Reaktion auf das Mobbing entstehen, z. B. Hinterherlaufen, Kontaktabbruch, Selbstisolation, Misstrauen, helfen Fragen wie: „Was könnte jemanden dazu bringen, sich so zu verhalten? Habt ihr eine Idee, wie so ein Verhalten entstehen kann? Was vermutet ihr, was XY damit erreichen will?" Dies steigert im Wesentlichen die Toleranz der Klasse aufgrund eines besseren Verstehens.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

In einzelnen Fällen muss man die Arbeit an den Aufhängern verschieben. Auch bei Verhalten, das auf klinischen Störungen beruht (Stottern, Lispeln, Ticks, selektiver Mutismus, Asperger, ADHS etc.), liegt ein Teil der Lösung darin, die Toleranzschwelle der Gruppe zu erhöhen, indem das entsprechende Verhalten verstehbar gemacht wird. Eine erforderliche diagnostische Abklärung durch einen Arzt setzt die Beteiligung und Zustimmung der Eltern des Opfers voraus. Daher müssen erst Gespräche der Klassenleitung mit den Eltern erfolgen sowie Einzelgespräche mit dem betroffenen Schüler. Manchmal ist die Beteiligung weiterer Fachstellen – wie Schulsozialarbeit, Jugendamt, Familienberatung oder Kinder- und Jugendpsychiatrie – erforderlich. Gelingt dies und darf offen mit den Ergebnissen dieser Arbeit umgegangen werden, können sich die Mitschüler angesichts der neuen Informationen innerlich zurücklehnen und sagen: „Ach so, der macht das ja gar nicht absichtlich!" Die Lösung des Problems Mobbing ist dann einen großen Schritt vorangekommen.

Umgang mit Rechtfertigungsstrategien

Wenn die Leitung nach möglichen Verhaltensaufhängern fragt, muss sie darauf gefasst und in der Lage sein, mit Verharmlosungen, Schuldzuweisungen und Gewaltrechtfertigungen umzugehen. Denn obwohl in der SMI das Versprechen der Straffreiheit besteht (siehe Schritt 2), versuchen einige Schüler – wenn auch selten –, das Verhalten gegenüber dem Mobbing-Opfer zu rechtfertigen und gleichzeitig das Opfer zu belasten.

Warum tun sie das? Menschen, die Gewalt anwenden, haben gelernt, ihre Empathie zu blockieren. Mithilfe von Blockade- oder Neutralisierungstechniken schützen sie sich vor dem eigenen schlechten Gewissen und reden sich aus der Verantwortung für die Folgen ihres Verhaltens heraus. Aus unserer Praxis lassen sich fünf verschiedene Rechtfertigungsstrategien unterscheiden:

- **Bagatellisierung oder Verleugnung**
  „Wir haben doch nur Spaß gemacht!" – „Es war doch gar keine Absicht!" – „Wir haben doch gar nichts gemacht!" – „Das Foto habe ich doch von anderen bekommen!"
- **Schuldumkehr**
  „Der hat doch angefangen!" – „Der provoziert uns immer!" – „Das ist doch eine Schlampe, wenn sie selbst so ein Bild von sich macht!"
- **Kontrollverlust**
  „Da können wir nicht anders!" – „Wir sind halt so!" – „Wenn die das sagt, raste ich halt immer aus!"
- **Legitimierung von Gewalt**
  „Das ist doch normal, das machen doch alle!" – „Der verdient das so!" – „Der braucht das!" – „Bei uns ist das normal!" – „Mein Vater sagt, ich soll mir nichts gefallen lassen!"
- **Opferhaltung**
  „Immer schauen Sie nur auf uns!" – „Immer sind wir's!" – „Sie haben uns auf dem Kieker!"

Zum Schutz des Opfers müssen diese Rechtfertigungsversuche entkräftet werden. Denn nicht das Opfer trägt die Verantwortung am Mobbing, sondern die Klasse. Dies darf in der Intervention nie verwischt werden, sondern muss stets deutlich sein. Jede der fünf Rechtfertigungsstrategien hat ihre spezielle Logik. So lautet die innere Logik der Schuldumkehr: „Nicht wir sind schuld, sondern das Opfer, und deshalb müssen nicht wir, sondern das Opfer bestraft werden." Für jede Rechtfertigungsstrategie gibt es passgenaue Antworten. Die Antwort auf die Rechtfertigung Schuldumkehr besteht etwa darin, den Fokus vom Vorwurf an das Opfer auf das Erleben und Verhalten der Täter zu richten. Wie der Täter das Opferverhalten interpretiert – ob als Provokation, als Kontaktversuch oder als Hilferuf –, entscheidet und verantwortet er selbst – ebenso wie die Reaktion darauf. Die Antwort der Leitung auf den Rechtfertigungsversuch Schuldumkehr („Der provoziert uns!") lautet demnach: „Ja, ihr fühlt euch vom Verhalten von XY provoziert. Wie könnte man dieses Verhalten noch erleben…?", oder: „Ja, ihr fühlt euch vom Verhalten von XY genervt. Was könntet ihr das nächste Mal tun, wenn ihr euch wieder provoziert fühlt, ohne zur Gewalt zu greifen?"

In den meisten Systemischen Mobbing-Interventionen SMI gelingt es in Schritt 2 und 3, ein hohes Maß an Mitgefühl zu entwickeln. Dann fühlen sich die Täter und ihre Assistenten durch die Ankündigung der Straffreiheit ausreichend sicher, sodass Rechtfertigungsversuche ausbleiben. Treten sie trotzdem auf, muss die Leitung gut genug trainiert sein, um die passenden Entgegnungen auf alle fünf Rechtfertigungsstrategien spontan parat zu haben.

Die Arbeit an den Verhaltensaufhängern kann mühsam und aufwendig sein. Gleichzeitig ist sie unabdingbar für die nachhaltige Lösung von Mobbing. Erhält die Klasse keine Antworten auf das, was sie umtreibt, und bleibt sie auf den „Quellen der Wut" sitzen, bietet dies ständig Anlass für sozialen Unfrieden und weiteres Mobbing. Wenn niemand sich der Herausforderung stellt, auch auf die Wut der Klasse einzugehen, und „nur" dem Opfer geholfen wird, wächst diese Wut ständig. Aufgrund dieser Ungerechtigkeit besteht dann die Gefahr verstärkter Angriffe seitens der Klasse. Immer mehr Schüler machen mit, und die Klasse rutscht durch dieses unprofessionelle Verhalten nach und nach in die Manifestationsphase ab.

Schritt 5: Weiteres Gewalthandeln (Menschenrechtsverletzungen) tabuisieren und deutlich machen, dass es bei Missachtung zu Sanktionen kommen wird

Mobbing ist Gewalt in einer seiner massivsten Formen, deshalb darf es sich künftig nicht mehr wiederholen. Verantwortlich für diese Gewalt ist die Klasse, deshalb muss jeder Schüler künftig – nach der Intervention – mit Konsequenzen rechnen, sollte er dem Mobbing-Opfer Gewalt antun. Die bisherige Intervention hat das Ziel, möglichst viele Schüler zu Mitgefühl und einer Verhaltensänderung zu bewegen. Die Androhung von Konsequenzen ist notwendig, weil es durchaus vorkommen kann, dass einige zu Mitgefühl und Verhaltensänderung nicht bereit sind oder zu diesen Gefühlen und Verhaltensänderungen nicht dauerhaft fähig sind. Da Wiederholungsgefahr besteht und die Grundrechte der körperlichen und seelischen Unversehrtheit sowie des Eigentums bedroht sind, arbeiten wir hier mit dem Begriff der Unterlassung. Entweder spricht die Klassenleitung in ihrer Verantwortung für die Klasse eine Unterlassung aus oder sie fordert alle Schüler auf, eine Unterlassungserklärung zu unterzeichnen. Hierzu wird über der schriftlichen Sammlung der Gewalthandlungen gegen das Opfer beispielsweise der folgende Satz auf das Flipchart geschrieben: „Ich achte die Menschenrechte, das heißt, ich unterlasse…"

Schritt 6: Ein Helfersystem etablieren.

Wie in Kapitel 2.2 beschrieben, kann Mobbing nur entstehen, wenn sich das Opfer nicht oder ineffektiv wehrt und keine oder zu wenig Unterstützung bekommt. Ein Helfersystem ist in der Lage, diese beiden Entstehungsbedingungen zu kompensieren. Dazu muss es sich den Erfordernissen des individuellen Falles anpassen, sowie angemessen und ausreichend sein.

Wir unterscheiden einerseits in sogenannte Beobachter der Menschenrechte und andererseits in Buddys (Anwälte). Für die Beobachter der Menschenrechte werden fünf bis sechs Jungen und Mädchen von ihren Mitschülern für diese Aufgabe gewählt (vergleichbar der Wahl der Klassensprecher). Durch diese Anzahl ist gewährleistet, dass die Beobachter der Menschenrechte „allgegenwärtig" sind. Sie erhalten die Anerkennung und das Vertrauen des Klassenlehrers oder der Schulleitung.

Ausgerüstet mit dieser demokratischen Legitimation ist es ihre Aufgabe, Menschenrechtsverletzungen in der Klasse im Blick zu behalten und das Ob und Wie, nicht jedoch das Wer an die Klassenleitung weiterzugeben. Es geht also nicht ums Verraten, sondern darum, die Klassenleitung über Menschenrechtsverletzungen zu informieren. Die Klassenleitung kann im Rahmen der folgenden Aufarbeitung den verletzenden Schülern beispielsweise eine Chance zur Wiedergutmachung in Form eines Tat- und Schadensausgleichs anbieten. Dieser wird in der Regel von ihr selbst oder der Schulsozialarbeit durchgeführt. Die Mädchen und Jungen, die als Beobachter der Menschenrechte tätig sind, erhalten von Klassenleitung oder Schulsozialarbeit eine Einführung in ihre Aufgabe und werden anschließend begleitet.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Buddys sind dagegen direkte Unterstützer des Opfers. Sie werden nur dann eingesetzt, wenn die Klassenleitung zu dem Schluss kommt, dass das Opfer künftig – trotz der erfolgten Intervention – in heiklen Situationen des Schulalltags persönliche Unterstützung braucht, da es in absehbarer Zeit nicht die persönlichen Voraussetzungen entwickeln kann, um sich selbst gewaltfrei zu wehren. Mit dieser Unterstützungsleistung gibt das Opfer einen Teil seiner Selbstständigkeit ab, was nur akzeptabel ist, wenn es unumgänglich ist. Buddys greifen beispielsweise ein, wenn das Opfer von Gewalt bedroht ist oder selbst auszurasten droht. Sie brauchen für ihren Auftrag die Akzeptanz der Opfer und einen guten Stand in der Klasse.

Schritt 7 (Nachsorge): Die Überwachung der Menschenrechte

Das Ziel der Nachsorge lautet Nachhaltigkeit. Mobbing ist ein äußerst hartnäckiges Problem. Es befriedigt nicht nur die Bedürfnisse des Täters, der Assistenten und Claqueure, sondern wird mit zunehmender Dauer zu einer „Gewohnheit" der gesamten Klasse, in die diese immer wieder leicht zurückfällt. Beobachter der Menschenrechte und ggf. Buddys sowie eine verlässlich arbeitende Klassenleitung treten dem entgegen. Der Klassenleitung obliegt die intensive Kontaktpflege zu den Beobachtern der Menschenrechte, inklusive einer ritualisierten Überprüfung der Unterlassungserklärung. Die anfangs zeitaufwendige und intensive Aufgabe der Beobachter der Menschenrechte und Buddys kann – zumindest über eine absehbare Zeit – auch von Schulsozialarbeitern übernommen werden. Zunächst sind mindestens zwei Kontakte pro Woche erforderlich (zu den Beobachtern der Menschenrechte und/oder Buddys), doch diese können schrittweise ausgedünnt werden. Rückfälle sind sehr häufig. Entscheidend ist, wie darauf pädagogisch reagiert wird. Bei jedem Rückfall, also bei jedem erneuten Mobbing-Fall, muss die Häufigkeit der Kontakte mit den Beobachtern der Menschenrechte wieder erhöht werden. Erst nach frühestens einem halben Jahr „Symptomfreiheit" können die Überprüfungen der Unterlassungserklärung ausgesetzt werden. Ein früherer Abbruch schafft ein hohes Rückfallrisiko.

Helfende und regulierende Rollen stimmen sich ab

Für eine gelingende Nachsorge ist die Arbeit im Team und die Unterscheidung zwischen helfenden und regulierenden Rollen sehr wichtig (siehe Kapitel 5.4.3). Bei Verletzungen der Unterlassungserklärung sind Konsequenzen notwendig. Besteht bei den verletzenden Schülern keine oder nur eine geringe Bereitschaft, sich bei Verhaltensänderungen helfen zu lassen, muss mit Sanktionen gegen dissoziales Verhalten vorgegangen werden. Diese Aufgabe kann nur von den regulativen Rollen des Schulsystems übernommen werden: den Klassen- und Schulleitungen.

Das neue Pflänzchen gießen – prosoziale Kommunikation stärken

Neben der Kontrolle ist die positive Begegnung mit den Schülern entscheidend, also eine kontinuierliche, wöchentliche oder vierzehntägige Arbeit (Training) an prosozialen Kompetenzen. Diese Trainings können durch Methoden der Erlebnispädagogik oder der Resilienzarbeit gestützt werden. Die Aufgabe besteht nun vor allem darin, das prosoziale Verhalten mithilfe einer guten Beziehung zwischen Klassenleitung und Schülern und unter den Schülern zu festigen und – nachdem das Mobbing gestoppt und geächtet ist – diese Beziehung zu feiern, gerne auch mal durch eine La-Ola-Welle.

Die Stärkung prosozialer Fähigkeiten ist eine effektive Prävention eines Rückfalls. Sehr gut geeignet ist dafür ein Konzept des sozialen Lernens: der demokratiepädagogische Klassenrat. Hier machen die Schüler die Erfahrung, dass jeder Mensch gleich viel wert ist und jeder „eine Stimme im Parlament" hat. Jeder darf seine Meinung respektvoll und höflich kundtun, egal wie andere dazu stehen. Entscheidungen werden demokratisch getroffen. Die Lehrkraft ist in der Gemeinschaft ein Mitglied unter vielen. Schüler und Lehrer lernen, prosoziale Kommunikationsfähigkeiten anzuwenden: zu wünschen, zu fordern und Rückmeldung zu geben. Eine Feedback-Kultur in Anlehnung an die gewaltfreie Kommunikation (nach Marshall B. Rosenberg) wächst und gedeiht.

Überwachung und Vertrauen gehören zusammen
Alles in allem besteht die Aufgabe darin, über Präsenz (Begleitung, Beobachtung, Kontrolle) die Wahrscheinlichkeit von erneuten Angriffen zu minimieren, über Wiedergutmachungen und Sanktionen eine normverdeutlichende Wirkung auf die Gruppe und eine Verhaltensanpassung bei den Tätern zu erzielen und parallel die Wirkfaktoren Beziehung, Anerkennung und Training regelmäßig zu nutzen. All dies klingt nach viel Arbeit – und tatsächlich braucht diese Arbeit viel Zeit. Gleichzeitig handelt es sich um eine sehr befriedigende Arbeit. John Hattie, Autor des Werkes „Lernen sichtbar machen", benennt als eine der wesentlichen Voraussetzungen für erfolgreiches Lernen die Lehrer-Schüler-Beziehung und die Lehrerpersönlichkeit (vgl. Hattie 2013). Beides lässt sich in diesem Rahmen sowohl beweisen wie auch fördern.

Wissenschaftliche Evaluation
Im Schuljahr 2014/2015 wurde der Programmbaustein „Sozialtraining und Systemische Mobbing-Intervention" des Mehr-Ebenen-Programms Konflikt-KULTUR im Rahmen einer Längsschnitt-Untersuchung durch die Westfälische Wilhelms-Universität Münster evaluiert. Das Kontrollgruppendesign mit drei Erhebungszeitpunkten umfasste 20 Trainings- und 10 Kontrollklassen. Es wurden u. a. die Selbsteinschätzung der Schüler und die Fremdeinschätzung der Lehrkräfte zu Aggression und Viktimisierung analysiert.

Obwohl die Evaluation noch nicht abgeschlossen ist, zeigen sich hierbei bereits signifikante Veränderungen und Effekte mittlerer und großer Stärke pro Training. Während die ausgeübte Aggression und die Viktimisierung in den Trainingsklassen abnahm, stieg sie in den Kontrollgruppen an. Das heißt, die Schüler fühlten sich sicherer und ihre Angst, Opfer zu werden, war nach Einschätzung der Lehrkräfte deutlich geringer. In den Trainingsklassen zeigte sich ein klarer Rückgang der Anzahl der Opfer und Täter über die drei Erhebungszeitpunkte. Die Gruppe der Unbeteiligten vergrößerte sich.

Erfolgsbedingungen

Folgende Bedingungen fördern den Erfolg der Systemischen Mobbing-Intervention:

- *Teilnahme von mindestens zwei pädagogischen Fachkräften aus jeweils einer Schule/Einrichtung an einer Fortbildung (idealerweise eine Fachkraft pro 100 Schüler)*
- *Deputat von durchschnittlich mindestens einer Stunde pro Woche und Fachkraft*
- *Informationsveranstaltung (Vortrag oder Pädagogischer Tag) für Lehrer und pädagogische Fachkräfte zur Entstehungsdynamik von Mobbing sowie zu den Fallstricken und Erfolgsbedingungen der Intervention*
- *Regelmäßig einmal pro Schuljahr stattfindender Vortragsabend für die Elternschaft zum Thema „Sozialtraining und Systemische Mobbing-Prävention"*
- *Beschluss der Schul- und Gesamtlehrerkonferenz zur Einführung von Sozialtraining und Systemischer Mobbing-Intervention*
- *Integration von Sozialtraining und Systemischer Mobbing-Intervention in das Sozialcurriculum der Schule*
- *Inter- bzw. Supervision für die pädagogischen Fachkräfte*
- *Integration des Themas in die bestehende Steuergruppe bzw. Gründung einer solchen unter Leitung der Schulleitung (Teilnehmer: Schulleitung, Lehrkraft, ggf. Schulsozialarbeiter, oder Schulpsychologe, Beratungslehrkraft, Präventionslehrkraft)*
- *Einbettung der Methode in ein Systemisches Konfliktmanagement (siehe auch Kapitel 5)*

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

4.4 Systemische Kurzintervention

Die Systemische Kurzintervention SKI ist eine abgewandelte Form der Systemischen Mobbing-Intervention SMI. Sie macht methodische Anleihen beim Soziodrama und der Hypnotherapie von Erickson (siehe auch Literaturangaben). Die Systemische Kurzintervention SKI unterscheidet sich von der SMI insbesondere durch folgende Merkmale:

- Das Opfer wird nicht benannt.
- Es wird nicht mit den Aufhängern und Rechtfertigungen der Attacken gearbeitet, um den Widerstand, der sich hierbei in einer Klasse ergeben kann, zu umgehen.
- Anlass für eine SKI muss nicht (Cyber)Mobbing, sondern können auch andere Konflikte sein, etwa Cyber-Attacken oder sexuelle Belästigung.

Weitere Unterscheidungsmerkmale zwischen Systemischer Kurzintervention SKI und Systemischer Mobbing-Intervention SMI sind in Kapitel 4.2 genannt.

SKI wird immer dann eingesetzt, wenn die pädagogische Handlungsstrategie eine schnelle Bearbeitung des Konfliktes gebietet, um auf eskalierende Feindseligkeit und Gewalthandlungen deeskalierend Einfluss zu nehmen. Wenn das Konfliktgeschehen es zulässt, sollte ein Sozialtraining mit einer SMI immer einer SKI vorgezogen werden!

Eine SKI dauert bis zu 90 Minuten (2 Schulstunden); die Dauer hängt vor allem auch von der Unterrichtsdisziplin der Klasse ab. Ihr Hauptanliegen ist die Reaktualisierung des formellen Werte- und Normenrahmens, die schnelle Etablierung sozialer Kontrolle und die Etablierung eines peergestützten Helfersystems.

SKI Schritt 1: Vorbereitung
Im ersten Schritt wird das Opfer auf die Kurzintervention vorbereitet, indem ihm die Methode erklärt wird. Anschließend werden gemeinsam mit der Klassenleitung drei Fallbeispiele entworfen, die wir im Folgenden „Geschichten“ nennen, und die im nächsten Schritt den Schülern vorgetragen werden. Zwei der Geschichten dienen der Einbettung des realen Konfliktes, die letzte beschreibt den realen Konflikt selbst. Die ersten beiden Geschichten nähern sich dem aktuellen Konfliktgeschehen und sensibilisieren die Schüler. Die dritte schildert den konkreten Konfliktfall, ist aber so stark verfremdet, dass kein direkter namentlicher Zusammenhang zum aktuellen Fall hergestellt werden kann. Dennoch sollte das Opfer der Fallkonstruktion zustimmen, denn viele Schüler werden sie trotzdem wiedererkennen.

Ziele:

- *Vorbereitung des geschädigten Schülers auf die SKI*
- *Vorbereitung des Drehbuches der SKI*
- *Vorbereitung der Materialien (Schilder und gelbe Karten)*

SKI Schritt 2: Aufgaben- und Rollenklärung
Die Arbeit mit der Klasse beginnt mit einer freundlichen Begrüßung.

„Hallo zusammen! Na, heute schon eine Arbeit geschrieben? Und gestern Fußball geschaut? Wer ist Bayern-Fan? Freiburg-Fan?“

Es folgt die Erarbeitung der Bedingungen für das gemeinsame Arbeiten, vergleichbar mit dem oben genannten Sozialtraining. Schilder mit den Wörtern „Ernsthaftigkeit“, „Respekt“ und „Selbstkontrolle“ werden an die Tafel gepinnt. Es wird kein Stuhlkreis gemacht. Die Klasse bleibt im unterrichtlichen Setting.

„Glaubt mir, ich mache manchmal gerne Party und habe Spaß. Aber heute komme ich mit einem Thema zu euch, das mich sehr traurig und betroffen macht. Ich habe ein aufrichtiges Anliegen und brauche dafür eure ganze Ernsthaftigkeit, euren Respekt, eure Fähigkeit, euch zu kontrollieren. Ich möchte, dass ihr mir zeigt, dass ihr bereits eine erwachsene Seite habt. Bitte gebt mir Handzeichen, wenn ihr mir das zusichern könnt. Bei mangelndem Respekt werde ich der Person sofort eine Rückmeldung in Form einer gelben Karte geben, das ist für mich wie foul spielen!“

Nun werden Schilder mit den Begriffen „Keine Namen!“ und „Verhalten“ aufgehängt.

„Ich bin heute nicht hier, um jemandem Schuld zuzusprechen. Ich bin Schulsozialarbeiter/Schulpsychologe und dazu da, Menschen zu helfen. Ich bin von eurer Schulleitung/Klassenleitung gebeten worden, mit euch darüber zu sprechen, wie man sich in schwierigen Situationen verhalten kann, sodass es allen gut geht und alle sich wohlfühlen können.

Mir geht es nicht um Personen, sondern um Verhalten. Bitte nennt mir keine Namen. Ich werde auch nicht nach Namen fragen. Ich möchte helfen und euch um eure Mithilfe bitten.“

Alternativ wählt eine Lehrkraft in derselben Schule, die die Rolle der SKI-Leitung einnimmt, einen anderen Anfang:

„Ich stehe jetzt nicht in meiner Rolle als Lehrer vor euch, der strafen und kritisieren muss. Sondern ich will euch helfen. Ich will mit euch darüber sprechen, wie man sich in schwierigen Situationen verhalten kann, sodass es allen gut geht und alle sich wohlfühlen können. Mir geht es nicht um Personen, sondern um Verhalten. Bitte nennt mir keine Namen. Ich werde auch nicht nach Namen fragen. Ich möchte helfen und euch um eure Mithilfe bitten.“

Ziele:

- *Kontakt mit der Klasse aufnehmen*
- *Bedingungen der Zusammenarbeit erarbeiten*
- *Rollen- und Aufgabenklärung:*
  Der Interventionsleiter bietet Hilfe an.
- *Commitment (Zustimmung)*

SKI Schritt 3: Fallgeschichten erzählen

Nun beginnt die Benennung eines Konfliktgeschehens durch die ersten beiden Geschichten. Ziel ist es, Betroffenheit und Mitgefühl zu wecken und den Perspektivenwechsel anzuregen. Hierbei wird das Vermögen der Klasse zu Ernsthaftigkeit, Selbstkontrolle und Mitgefühl deutlich.

Die Fachkraft agiert wie ein Schauspieler, der auf die Bühne tritt und im Lauf der Handlung Schüler symbolisch auf die Bühne holt und sie in das „Sozialdrama“ mit einbindet.

„Ich möchte euch drei Geschichten erzählen. Eine Geschichte handelt von einem Mädchen, das wie ich ein paar Kilo mehr hat als normal. Irgendwann fing es an: Das Mädchen wurde im Klassen-Chat mit „Fetti“ beleidigt, und irgendjemand kam auf die Idee, im Klassen-Chat nur noch normalgewichtige Mädchen zuzulassen. Viele fanden das spaßig, das Mädchen machte es allerdings sehr traurig … [Redepause] Wer von euch hat denn schon mal mitbekommen, dass im Chat jemand beleidigt worden ist …? [Hände gehen hoch] … Okay … das sind schon einige. Was meint ihr, für wen war’s Spaß, und wen hat es verletzt? …

Hier nun die zweite Geschichte: Ein Junge, der ein bisschen schüchtern war und auch einen kleinen Sprachfehler hatte…“

[Jemand grinst und erhält ohne Kommentar die gelbe Karte.]

Unterbrechung. Fortsetzung nach der Konfrontation mit dem Regelbruch. Mit Störungen und Regelverstößen muss die Klasse sofort konfrontiert und die Situation für die Förderung von Perspektivwechsel genutzt werden.

„Was meint ihr, wie könnte es dem Jungen gehen, wenn er miterleben würde, dass jetzt gelacht wird?“

Warten, bis sich ein prosozialer Schüler meldet.

„Genau … das würde ihn sehr verletzen, nicht nur wegen seines Sprachfehlers, denn für ihn war es sehr, sehr schlimm! Sein Leid verdient Respekt! Dem hatte man übel mitgespielt. Andere Jungs aus seiner Schule hatten einen Fake-Account angelegt und sich als Mädchen ausgegeben und ihn zu

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

sexuellen Handlungen vor der Webcam verführt… Eines Tages kam er in die Schule, und einer der Jungen sagte: ‚Heute wirst du deinen Schwanz im Internet sehen, und die Mädels werden verrückt nach dir sein!' In seiner Not hat er sich an seinen Lehrer gewendet. Der Junge war fertig, er wollte am liebsten im Erdboden verschwinden. Er sagte, wenn das passiert, geht er nie mehr aus dem Haus… er wäre am liebsten gar nicht mehr da!"

Es müssen immer wieder betonte Pausen gemacht werden, um die Wirkung der Geschichte anhand der nonverbalen Kommunikation in der Klasse zu beobachten. Einsatz der Methode „zirkuläres Fragen". Alle Fragen beziehen sich auf die Vergangenheit und werden im Konjunktiv formuliert:

„Was meint ihr, welche Folgen das für den Jungen gehabt hätte? Wie wird es ihm gegangen sein? Was hätte er gebraucht? Ja, genau. Er hat das Mitgefühl der Menschen gebraucht. Wie hätte man ihm helfen können?"

Das Schild „Mitgefühl" aufhängen.

Wenn die Schüler nicht auf die Fragen antworten, sondern die Geschichte anderweitig kommentieren, muss interveniert werden („Bitte nur auf meine Frage antworten. Wie ist es ihm ergangen?").

„Der Lehrer konnte dem Jungen helfen. Das Video ist nie aufgetaucht, die anderen Jungen haben sich bei ihm entschuldigt, als sie mitbekommen haben, wie schlimm die Situation für ihn war. Das ging noch mal gut für ihn aus!"

Nur, wenn die Klasse jetzt ausreichend Ernsthaftigkeit, Betroffenheit und Empathie zeigt und damit die Bereitschaft besteht, der Fachkraft in aller Ernsthaftigkeit durch die weitere Intervention zu folgen, leitet diese zu Schritt 4 über. Anderenfalls werden die Schritte 4 und 5 übersprungen, und es folgt gleich Schritt 6 (Erstellen von Regeln bzw. einer Selbstverpflichtungserklärung).

Ziele:

- *Konfliktgeschehen benennen*
- *Betroffenheit wecken*
- *Mitgefühl anregen*
- *Testen des Maßes an Ernsthaftigkeit, Selbstkontrolle und Empathie in der Klasse*

SKI Schritt 4: Den Mobbing-Fall erzählen und Mitgefühl fördern

Nun folgt die Schilderung der realen Situation, natürlich anonymisiert. Auch hier wird bei den Schülern Betroffenheit geweckt und die Fähigkeit zum Perspektivenwechsel angeregt. Durch die Benennung der Tatfolgen entsteht Mitgefühl und die Gewalt wird tabuisiert.
Die dritte Geschichte bezieht sich also auf das aktuelle Konfliktgeschehen, das den Anlass für die SKI gegeben hat:

„In meiner dritten Geschichte geht es um eine Schülerin, die sich mal richtig heftig in einen Jungen aus ihrer Schule verliebt hat. Das war was ganz Großes. Sie hat ihm richtig, richtig fest vertraut… Auf seinen Wunsch hin und als Zeichen ihrer Liebe hat sie ihm Nacktfotos geschickt…
Dann kriselte es in der Beziehung irgendwann, und das Mädchen trennte sich von dem Jungen. Das hat ihm sehr wehgetan. Er wurde wütend, hatte aber noch nicht ganz die Hoffnung verloren. Er drohte ihr damit, die Nacktbilder in der Schule zu verbreiten, weil er meinte, er könnte sie so dazu bringen, wieder zu ihm zurückzukommen. Doch sie schrieb ihm, dass sie das nicht tun würde. Sie schrieb, dass dies verboten sei, und warnte ihn. Aber er hatte die Kontrolle verloren und machte es trotzdem. Für das Mädchen war das eine Katastrophe! Sie wollte nicht mehr in die Schule gehen. Sie schämte sich. Das Schlimmste war für sie, dass sie jetzt hinter jedem Blick oder Lachen eines Mitschülers Böses vermutete. Ihr Leben wurde dunkel und trostlos. So etwas hätte sie nie von dem Jungen erwartet, den sie einmal so geliebt hatte.

Was vermutet ihr, wie es dem Mädchen damit ging? Was hat das für Folgen für sie gehabt?"

An dieser Stelle muss die Gesprächsleitung unbedingt Fragen vermeiden, die die Beteiligung der Klasse blockieren, die in irgendeiner Weise aufdeckend oder schuldzuweisend sind, die nur mit Ja oder Nein zu beantworten sind, die Rechtfertigungsstrategien triggern oder einen versteckten Vorwurf enthalten. Beispiele für No-go-Fragen sind: „Wer weiß denn etwas darüber?", „Was meinst du, warum der Junge das gemacht hat?", „Wer war schuldig?", „Hat sich das Mädchen ganz korrekt verhalten?"

Beispiele für zielführende Fragen: „Was wäre jetzt wichtig, damit nicht alles noch schlimmer wird?", „Wie könnte jeder etwas dazu beitragen?", „Was darf jetzt auf keinen Fall mehr passieren?"

Gute Beiträge werden sofort aufgegriffen und anerkannt:

„Ja, genau, das sehe ich auch … das hätte geholfen … die Bilder dürften nicht weitergeschickt werden … so etwas darf sich nicht wiederholen … da muss gleich jemand Alarm machen…"

Wenn Einwände kommen und Schüler den direkten Bezug zum Konfliktgeschehen herstellen wollen, muss die Wahrnehmung anerkannt werden, ohne Namen zu nennen.

„Ja, ich verstehe dich. Diese Geschichte könnte schon etwas mit dem zu tun haben, was gerade in der Klasse passiert. Aber ihr wisst ja, ich will nicht über Personen reden, sondern über Verhalten."

Ziele:

- *Betroffenheit wecken*
- *Mitgefühl anregen*
- *Tatfolgen benennen*
- *Mitgefühl fördern*
- *Gewalt tabuisieren*

SKI Schritt 5: Absprachen treffen
Auf der Grundlage der in Schritt 4 geförderten und belastbaren personalen Fähigkeit (Ernsthaftigkeit/ Selbstkontrolle/Respekt/Mitgefühl) wird mit der Klasse ein „Ich-Vertrag" (Selbstverpflichtungserklärung) formuliert, welche die Verhaltensweisen benennt, die nun nicht mehr gezeigt werden dürfen.

„Was darf in der Klasse zukünftig nicht passieren? Ich schreibe auf:…"

Die Verhaltensweisen werden an die Tafel oder auf das Flipchart geschrieben. Der Text lautet:

Ich-Vertrag zur Respektierung der Menschenrechte in der Klasse 7b.

Ich verspreche, in Zukunft…

1. *verletzende Texte, Bilder oder Videos, die ich zugesendet bekomme, nicht weiterzusenden und sofort zu löschen,*

2. *dem Absender zurückzumelden, dass ich solche Texte, Bilder oder Videos nicht mehr zugeschickt bekommen möchte und sein Verhalten nicht in Ordnung finde,*

3. *die Beobachter der Menschenrechte oder die Lehrkräfte über einen solchen Vorfall zu informieren. Ich weiß, dass dies kein Petzen ist, sondern Hilfeleistung.*

Ich weiß, dass die Nichteinhaltung des Ich-Vertrages mich in Schwierigkeiten bringen kann.

Die Schüler werden aufgefordert, nach vorne zu kommen und zu unterschreiben.

„Wer ist denn jetzt bereit, nach vorne zu kommen und das zu unterschreiben?"

In einer der nächsten Stunden bekommt die Klasse von der Schul-/Klassenleitung Anerkennung für die Unterzeichnung der Vereinbarung. Gleichzeitig gibt die Klassen- oder Schulleitungleitung zu erkennen, dass die Selbstverpflichtungserklärung ernst zu nehmen ist und die Schule eine Verletzung nicht tolerieren wird.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Die öffentlich unterschriebene Selbstverpflichtungserklärung wird fotografiert.
Das Schild „Mut" wird aufgehängt.

„Ich bin jetzt richtig neugierig. Ich will wissen, wer von euch den Mut und die Stärke hätte, sich in Zukunft für die Einhaltung der Selbstverpflichtung zu engagieren, also dafür, dass sich alle in der Klasse wohl fühlen können, dass es allen gut geht. Derjenige bekäme auch einen anerkennenden Eintrag ins Zeugnis, das hat mir euer Klassenlehrer gesagt. Ich bitte um Handzeichen … Das freut mich, das sind einige."

An dieser Stelle kann die Klassenleitung selbst Vorschläge machen.

„Die aktuelle Aufgabe besteht darin, als Beobachter der Menschenrechte die Klasse zu unterstützen, die Selbstverpflichtungserklärung einzuhalten. Kommt es zu Verstößen, müssten die Beobachter der Menschenrechte dies ansprechen, ohne Namen zu nennen. Ihr wisst ja, es geht um Verhalten."

Ziele:

- *Gewalt tabuisieren*
- *Erstellen einer Selbstverpflichtungserklärung*
- *Implementierung eines sozialen Kontroll- und Hilfesystems*

SKI Schritt 6: Abschlussbefragung (optional)
Nun kann der Werterahmen der Klasse mittels einer geschützten Befragung überprüft werden, um die Tendenzen für einen Erfolg zu erfassen. Bei dieser Abfrage kann die Klasse auf die Tendenz zu prosozialem oder dissozialem Verhalten hin abgetastet werden. Meist ergibt sich so auch, ob weitere Schüler geschädigt wurden. Diese Abfrage kann ganz ent-scheidend für die weitere Aufklärung der Sachlage sein. (Leitlinien für die Durchführung einer geschützten Abfrage siehe Downloadbereich)

Die Schüler antworten schriftlich unter Klassenarbeitsbedingungen auf Fragen zur Klassensituation und zum konkreten Konfliktgeschehen. Der folgende Text wird der Klasse auf einem Flipchart präsentiert:

„Schreib deinen Namen, das Datum und deine Klasse oben auf das Blatt. Bitte antworte offen und ehrlich auf meine Fragen. Respektiere die Privatsphäre deines Nachbarn, lass ihn in Ruhe seine Antwort finden. Jeder hat das Recht auf seine eigene Meinung, egal, ob es dem anderen passt! Bitte denk daran: Ich bin nicht an Namen interessiert.

Frage Nr. 1: *Wie stehst du dazu, wenn auf WhatsApp Mitschüler beleidigt werden?*

Frage Nr. 2: *Wie stehst du dazu, wenn Bilder über WhatsApp gegen den Willen einer Person versendet werden?*

Frage Nr. 3: *Was ist hier in der Klasse in dieser Art schon mal passiert?*

Frage Nr. 4: *Hast du Angst davor, dass du einmal auf WhatsApp gedisst wirst?*

Frage Nr. 5: *Meinst du, die Selbstverpflichtungserklärung führt dazu, dass weniger oder vielleicht sogar nichts mehr passiert?*

Frage Nr. 6: *Wäre es Petzen oder Helfen, wenn die Beobachter der Menschenrechte Alarm schlagen?*

Frage Nr. 7: *Was hältst du davon, wenn ihr verbindliche Regeln für den Klassen-Chat aufstellt?*

Frage Nr. 8: *Diese ist die einzige Frage, bei der ihr die Erlaubnis habt, einen Namen zu nennen: Wer bekommt es gerade besonders oft ab/wird oft gedisst?"*

Die Ergebnisse werden im Team von Klassenleitung, Schulleitung und Schulsozialarbeiter/Schulpsychologe ausgewertet. Sie werden der Klasse nicht zugänglich gemacht.

Ziele:

- *Überprüfung des Werte- und Normenrahmens der Klasse*
- *Einschätzung der Erfolgsaussichten der Implementierung eines sozialen Kontroll- und Hilfesystems*
- *Überprüfung, wie viele Schüler prosoziale oder dissoziale Tendenzen haben*

SKI Schritt 7: Nachsorge
Die Ergebnisse/Erfahrungen werden im Team von Klassenleitung und ggf. Schulleitung ausgewertet. Gestützt auf die Ergebnisse der SKI werden weitere soziale Maßnahmen geplant, z. B. Wunsch-Brief-/Lob-Brief-Runde, ein zweitägiges Sozialtraining oder erlebnispädagogische Projekte. Es wird eine Kontrolle der Selbstverpflichtungserklärung terminiert.

Ziel:

- *Konsequenzen aus dem Verlauf der SKI und der geschützten Befragung ziehen*

4.5 Fallstricke

Die Bearbeitung von (Cyber)Mobbing ist meist aufwendig. Gleichzeitig leiden viele Verantwortliche in Schulen unter einem permanenten Zeitmangel. Zeitmangel und Unwissenheit verführen immer wieder dazu, wenig in den Umgang mit (Cyber)Mobbing zu investieren. Es wird spontan gehandelt, möglicherweise auch intuitiv. Die pädagogisch Verantwortlichen übertragen in bester Absicht Methoden, die sich in Konflikten zwischen Einzelpersonen bewährt haben, auf den (Cyber)Mobbing-Fall. Dabei verheddern sie sich leicht in Fallstricke, aus denen sie selbst und die Betroffenen sich anschließend nur schwer befreien können – und die im schlimmsten Fall zu einer Eskalation der Gewalt führt. Nachfolgend sind die wesentlichen Fehler aufgelistet, die oft unabsichtlich begangen werden:

Fallstrick 1: Nur Einzelgespräche mit dem Opfer beenden kein Mobbing
Natürlich ist es wichtig, mit dem Opfer ein erstes Gespräch zu führen. Gleichzeitig ist klar: Mobbing ist ein systemisches Phänomen, das nur im systemischen Kontext, also unter Einbeziehung aller Beteiligten, gelöst werden kann. Aus Mangel an geeignetem Handwerkszeug arbeiten Erwachsene jedoch nicht selten bloß in Einzelgesprächen allein mit dem Opfer. Diese Gespräche bleiben den Mitschülern nicht verborgen, und sie reagieren empfindlich darauf, denn sie fühlen sich benachteiligt. Zuwendung ist in Schulen ein knappes Gut – warum sollte das Opfer davon mehr erhalten als andere? Zudem fühlen sie sich verraten und verunsichert. Sie wissen nicht, was hinter ihrem Rücken passiert. Was hat das Opfer berichtet, wie hat es den Lehrer/Sozialarbeiter auf seine Seite gezogen? Das kann auch bisher unbeteiligte Schüler gegen das Opfer aufbringen und das Mobbing damit verstärken.

Ein Einzelgespräch hat seine Berechtigung, doch ändert es nichts daran, dass das Opfer gegen die Übermacht der Täter keine Chance hat. Opfer brauchen Unterstützung durch Mitschüler, und dafür sind andere Maßnahmen nötig. Einzelgespräche beenden kein Mobbing.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Fallstrick 2: Interventionen von Eltern können zu einer Verschlimmerung führen
Eltern von Opfern erleben, wie schlecht es ihrem Kind geht, und leiden sehr. Vielleicht haben sie auch ein schlechtes Gewissen, weil sie ihr Kind bisher nicht ausreichend schützen konnten. Meist wollen sie nicht weiter untätig bleiben und ihrem Kind helfen, bedrängen es, die Namen der Täter zu nennen, und nehmen in ihrer Not direkten Kontakt zu diesen oder deren Eltern auf, um sie von weiterem Mobbing abzuhalten.

Wie ruhig, wie gelassen, wie konstruktiv gelingt unter solchen Bedingungen ein Anruf? Wie erleben die Betroffenen eine solche Kontaktaufnahme? In der Regel führt sie aus einem der folgenden Gründe zu einer weiteren Eskalation: Entweder die Eltern der Täter stellen sich schützend vor ihre Kinder und stärken ihnen damit den Rücken, oder sie drohen ihren Kindern mit Strafen, was meist dazu führt, dass dieser Druck von den Tätern an die Opfer weitergegeben wird – sie wollen sich an den Verrätern rächen. Im schlimmsten Fall eskaliert das Mobbing von der Schüler- auf die Elternebene, indem die Täter-Eltern sich Verbündete unter den anderen Eltern suchen und die Opfer-Eltern angreifen – eine Dynamik, die leicht an Elternabenden auftreten kann, an denen über das Problem geredet werden soll.

Haben Eltern dagegen den Eindruck, dass die Profis in der Schule einen guten Job machen und ihrem Kind auf kompetente Art helfen, können sie sich mehr oder weniger entspannt zurücklehnen. Eltern können sich dann auf das begrenzen, was sie zu einer Lösung beitragen können: ihrem Kind alle Liebe schenken, die sie haben und für dieses alternative, wertschätzende Erfahrungen in anderen Gruppen ermöglichen.

Fallstrick 3: Tätern gleich mit Strafe drohen
Mobbing ist nicht die Tat eines Einzelnen, sondern das Ergebnis eines Gruppenprozesses. Deshalb ist es unangemessen, einen Einzelnen zu bestrafen. Assistenten und Claqueure – und auch die Desinteressierten und Untätigen – tragen ebenfalls Verantwortung. Sollen sie für ihr Wegschauen wegen unterlassener Hilfeleistung bestraft werden? Oder sollen womöglich alle bestraft werden?

Strafandrohung und Schuldzuweisung verhindern die Aufklärung von Mobbing und fördern die Solidarität mit den Tätern. Sie drängen die Schikane in unkontrollierte Räume ab, führen zu versteckten Attacken und verhindern die dringend erforderliche Transparenz. Um Mobbing zu beenden, braucht es stattdessen rechtsstaatliche Öffentlichkeit und Mitgefühl. Doch wie soll Mitgefühl mit dem Opfer entstehen, wenn die Täter der drohenden Strafe mit Rechtfertigungen und Schutzbehauptungen begegnen? Sie lenken den Blick auf ihr vermeintliches eigenes Leid und auf das Unrecht, dem sie ausgesetzt sind: „Wir haben doch bloß Spaß gemacht!“, „Der hat uns doch provoziert!“, „Der nervt doch alle!“ Strafandrohung und Schuldzuweisung rücken die Täter ins Blickfeld, und sie können sich in die Opferrolle flüchten. Die von ihnen vorgetragenen Rechtfertigungen verhindern bei ihnen und den Mitschülern das dringend notwendige Mitgefühl mit dem Leid des eigentlichen Opfers. Schuldzuweisungen an die Täter veranlassen die Klasse womöglich zu weiteren Angriffen gegen das Opfer.

Vor einer Konfrontation der Täter muss eine Rückbesinnung der Klasse auf die Menschenrechte als Basis der Rechtsstaatlichkeit stehen, gegen die Mobbing verstößt. Mobbing ist Gewalt gegen Seele, Körper und Eigentum. Zum anderen ist die Entwicklung von Mitgefühl notwendig – als Fähigkeit, das Leid des Opfers zu spüren, und als intrinsische Motivation, dem Opfer zu helfen. Wer als Pädagoge zuvor mit Strafandrohung und Schuldzuweisung operiert, der bietet hierfür denkbar schlechte Voraussetzungen. Er baut vielmehr den Druck auf, unter dem Täter und Klasse ihr Mitgefühl weiterhin blockieren können, er verhindert die Einbindung von Täter und Klasse in den Lösungsprozess.

Natürlich haben Schuld und Strafe auch bei Mobbing ihren Platz. Es kommt jedoch auf den angemessenen Zeitpunkt an, was der nächste Fallstrick verdeutlichen soll.

Fallstrick 4: Fehlende Kontrolle nach der Intervention
Nach einer Mobbing-Intervention besteht eine hohe Rückfallgefahr, insbesondere nach lang anhaltendem Mobbing. Mobbing war zum stabilisierenden Faktor des Systems geworden, der jetzt wegfällt. Ehemalige Täter können ihre Bedürfnisse nach Macht, Anerkennung, Spaß etc. nicht mehr auf dem gewohnten Weg befriedigen. Eine regelmäßige Kontrolle über mindestens sechs Monate ist daher nötig. Hierzu gehört auch eine Strafandrohung, wie sie im Rahmen der Systemischen Mobbing-Intervention formuliert ist.

Fallstrick 5: Schuldzuweisungen an Opfer können als Gewaltlegitimation verstanden werden
Manchmal verhalten sich Opfer seltsam. Ihr Handeln bleibt unverständlich, stört auch Erwachsene und veranlasst diese zu Aussagen wie: „Der muss sich nicht wundern, dass er manchmal so behandelt wird", „Der scheint seine Opferrolle ja zu genießen", oder: „Die ist ja selber schuld, wenn (…)" Manche Mitschüler interpretieren solche mehr oder minder subtilen Aussagen der Erwachsenen als Freibrief für ihre Schikane. Doch kein noch so seltsames Verhalten, kein Tick, kein Selfie, keine Körperausdünstung, kein Ausrasten etc. legitimiert systematische Schikane und Gewalt. Allenfalls bietet es Anlass zu einem Verhaltensvertrag, etwa im Fall des Ausrastens.

Fallstrick 6: Das Opfer zur Gegenwehr auffordern
Natürlich ist es die Aufgabe und meist auch das Bedürfnis jedes Menschen, sich selbst zu behaupten, auch gegen Schikane. Im Fall systematischer Schikane, wie bei Mobbing, ist das Opfer den Tätern jedoch immer an Macht unterlegen. Die Täter werden dies deutlich machen und sich ihre Macht nicht nehmen lassen. Wird das Opfer zur Gegenwehr aufgefordert, eskaliert die Gewalt jedoch nur.

Fallstrick 7: Die Klasse auffordern, das Problem selbst zu lösen
Die Schüler sind mit einer solchen Aufgabe überfordert. Es besteht die Gefahr von Verfestigung oder Eskalation.

Fallstrick 8: Mit der Klasse das Problem „diskutieren"
(Cyber)Mobbing besitzt eine spezielle Dynamik (siehe Kapitel 2.2). Eine Intervention, die dieser Dynamik konstruktiv begegnen will, ist notwendigerweise hoch strukturiert. Bloßes Diskutieren ohne Konzept verschlimmert die Lage. Es wird eine Bühne geschaffen, auf der die Täter sich rechtfertigen und profilieren können.

Fallstrick 9: Kurzinformationen, die nur auf Aufklärung und Wissensvermittlung setzen
Wirksame Interventionsmaßnahmen sind langfristig angelegt, beziehen die ganze Klasse / Gruppe ein, umfassen wirksame Verhaltensregeln, beziehen die Emotionen mit ein, sodass Mitgefühl entstehen kann, und stellen den Opfern anschließend Helfer zur Seite. Bloße Wissensvermittlung greift viel zu kurz.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Literatur

Ameln / Kramer 2014
Ameln, Falko von / Kramer, Josef: Psychodrama. Grundlagen. Berlin / Heidelberg 2014

Blum / Beck 2010
Blum, Heike / Beck, Detlef: No Blame Approach. Mobbing-Intervention in der Schule. Praxishandbuch. 2. Auflage. Köln 2010

Erickson / Rossi 2007
Erickson, Milton H. / Rossi, Ernest L.: Hypnotherapie. Aufbau, Beispiele, Forschungen. Stuttgart 2007

Grüner / Hilt / Tilp 2015
Grüner, Thomas / Hilt, Franz / Tilp, Corinna: Bei STOPP ist Schluss! Schülern Werte und Regeln vermitteln. Hamburg 2015

Grüner / Hilt 2011
Grüner, Thomas / Hilt, Franz: Systemische Mobbingprävention und Mobbingintervention, in: Huber, Anne (Hrsg.): Anti-Mobbing-Strategien für die Schule. Köln 2011, S. 89–106

Hattie 2013
Hattie, John: Lernen sichtbar machen. Überarbeitete dt. Ausgabe. Baldmannsweiler 2013

Huber 2011
Huber, Anne (Hrsg.): Anti-Mobbing-Strategien für die Schule. Köln 2011

Linßer, Janine (in Vorb.)
Linßer, Janine: Förderung einzelner Dimensionen sozialer Kompetenzen im Kontext von Schule – Programmevaluation „Sozialtraining und Mobbingintervention – Systemisch denken und handeln". Dissertation Westfälische Wilhelms-Universität Münster

Rosenberg 2013
Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation. 11., überarbeitete und erweiterte Auflage. Paderborn 2013

Scheithauer / Hayer / Bull 2007
Scheithauer, Herbert / Hayer, Tobias / Bull, Heike D.: Gewalt an Schulen am Beispiel von Bullying. Zeitschrift für Sozialpsychologie, Jg. 38 (2007), S. 141–152

Schubarth 2010
Schubarth, Wilfried: Gewalt und Mobbing an Schulen. Möglichkeiten der Prävention und Intervention. Stuttgart 2010

Trenkle 1997
Trenkle, Bernhard: Die Löwen-Geschichte. Hypnotisch-metaphorische Kommunikation und Selbsthypnosetraining. Heidelberg 1997

Wirl 1993
Wirl, Charlotte: Therapeutische Geschichten und Metaphern, in: Mrochen, Siegfried / Holtz, Karl L. / Trenkle, Bernhard (Hrsg.): Die Pupille des Bettnässers. Heidelberg 1993

5

Systemisches Konfliktmanagement

5

Systemisches Konfliktmanagement

5.1 Merkmale des SKM

5.2 Nutzen des SKM

5.3 Teilprozesse des SKM

5.4 Bausteine des SKM

5.5 Das Element Handlungsphasen

5.6 Zehn Basics für den Notfall

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

5. Systemisches Konfliktmanagement

Wenn (Cyber)Mobbing in der Schule auftritt oder in sie „hineinreicht", müssen Schulen reagieren – ganz klar. Es ist ihr gesetzlicher Auftrag und damit ihre Pflicht. Schul- und Klassenleitung sowie pädagogische Fachkräfte tragen gemeinsam mit dem Opfer, dessen Erziehungsberichtigten sowie dem Täter die Verantwortung für die Bearbeitung des (Cyber)Mobbing-Falls. Es stellt sich also nicht die Frage, ob reagiert wird, sondern nur, wie. Auch die Frage, ob man Konfliktmanagement betreibt, stellt sich nicht, sondern nur, welches – nach welchen Qualitätskriterien, nach welchen Handlungsgrundsätzen und in welcher Transparenz.

Spontanes, in der Situation geborenes Konfliktmanagement kann gut gehen, es kann aber auch erhebliche „Kollateralschäden" verursachen und zu großem Leid führen. Gut strukturierte, institutionell verankerte, zielgerichtete, systematisierte Beziehungsangebote durch Pädagogenteams haben Seltenheitswert. In der Lehrerausbildung spielen sie kaum eine Rolle (vgl. Wedemann 2014; Scheithauer et al. 2007).

Im Begriff „Konfliktmanagement" ist das Wort „Management" enthalten; es stammt vom lateinischen „manum agere" und bedeutet wörtlich übersetzt „an der Hand führen". Und genau darum geht es. Die Konfliktparteien, deren Umfeld in den Klassen und ihre pädagogischen Bezugspersonen in Familie und Schule müssen von professionell arbeitenden Fachkräften an die Hand genommen und begleitet werden. Oft muss schnell und zielgerichtet gehandelt werden, und es bleibt keine Zeit, um Diskussionsrunden zu bilden. Entscheidungen dürfen aber auch nicht rein intuitiv getroffen werden. Auf der Basis des Systemischen Konfliktmanagements (SKM) ist eine pädagogisch ambitionierte, reflektierte, nachhaltige, an rechtsstaatlichen Grundsätzen orientierte Bearbeitung möglich.

Auch wenn sich die Texte in diesem Handbuch hauptsächlich auf (Cyber)Mobbing zwischen Schülern beziehen – Lehrkräfte und Eltern können daran auf unterschiedliche Weise ebenfalls beteiligt sein. Praktiker sowie Berufsverbände wie die Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft (GEW) berichten davon, dass Lehrkräfte relativ häufig auf der Opferseite zu finden sind. In einer Studie der GEW aus dem Jahr 2007 gaben acht Prozent der Lehrkräfte an, von (Cyber-)Mobbing betroffen zu sein. Die Zahlen dürften zwischenzeitlich eher nach oben gegangen sein. Die Dunkelziffer ist hoch, da sich viele Lehrkräfte nicht trauen, ihre Lage offenzulegen (siehe GEW-Studie zu Cyber-Mobbing 2007). Den Autoren dieses Handbuchs ist es wichtig, auf diesen Umstand hinzuweisen, auch wenn sie sich hier auf die (Cyber)Mobbing-Phänomene zwischen Schülern konzentrieren wollen. Die in diesem Kapitel beschriebenen und erprobten Verfahren und Methoden zur Bearbeitung von (Cyber)Mobbing lassen sich ebenso effektiv anwenden, wenn eine Lehrkraft sich als Opfer outet und Hilfe sucht. In Kapitel 3 (Fall Beutelsbacher) ist ein Fall geschildert, in dem eine Lehrkraft zum Opfer von (Cyber)Mobbing wurde. Daher sprechen wir bewusst oft von Konfliktbeteiligten, Konfliktparteien oder Personen und nicht nur von Schülern. Einzig Konflikte zwischen Lehrkräften oder zwischen Lehrkräften und Schulleitung schließt SKM in seiner Systematik aus.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Handlungsgrundsätze des Systemischen Konfliktmanagements

1. Jegliche Konfliktbearbeitung und Regelung orientiert sich an den Menschen-, Grund- und Kinderrechten.
2. Jede Konfliktpartei hat das Recht, angehört zu werden.
3. Keine Konfliktpartei darf dazu gezwungen werden, sich selbst zu belasten.
4. Ein Konfliktbetroffener darf nur dann beschuldigt werden, wenn der zugrunde liegende Sachverhalt durch Fakten und/oder plausible Aussagen von Beobachtern als erwiesen gilt. Im Zweifel ist von einer Beschuldigung abzusehen.
5. Der Eingriff in die Rechte eines Mitgliedes der Schulgemeinschaft obliegt den Lehrkräften, der Schulleitung und im Notfall der Polizei. Er darf nur auf rechtsstaatlicher Grundlage erfolgen.
6. Keine Person, die in der Konfliktbearbeitung tätig ist, darf sich das Recht auf persönlich-individuelle Gewalt herausnehmen. Jeder ist gehalten, gewaltfrei zu kommunizieren.
7. In der Konfliktbearbeitung wird jeglicher Form von Gewalt entgegengetreten. Die Verantwortlichen werden mit ihrem verletzenden Verhalten konfrontiert. Dies erfolgt insbesondere, wenn Straftaten begangen, die Menschen-, Grund- und Kinderrechte verletzt und Personen aufgrund ihrer Herkunft, ihres Aussehens, ihrer Hautfarbe, ihres Geschlechtes, ihrer schulischen Leistungen diskriminiert, belästigt oder ihnen gegenüber Hassaussagen gemacht werden.
8. Gewalthandeln, das mit Notwehr oder Nothilfe begründet wird, muss sich an den gegebenen rechtsstaatlichen Vorgaben messen lassen.
9. Schutz und Hilfe für geschädigte Personen haben Vorrang.
10. Es gilt der Grundsatz der Trennung von Person und Verhalten, der Wertschätzung der Person bei gleichzeitig konsequentem Vorgehen gegen gewalttätiges Verhalten. Nicht die Person wird im Konfliktfall betrachtet, sondern das verletzende und schädigende Verhalten. Die Würde jeder Person im Konfliktfall wird geachtet.
11. Entsprechend dem Grundsatz „Hilfe vor Strafe“ geht die Schulgemeinschaft auf die verletzenden Personen zu, macht Hilfs- und Versöhnungsangebote und orientiert sich am Grundsatz der Inklusion. Diese Angebote haben Vorrang vor negativen, Ausgrenzung fördernden Erziehungsmaßnahmen und Ordnungseingriffen. Voraussetzung dafür ist, dass dadurch keine Gefährdung anderer geschieht und die verletzenden Personen bereit sind, Hilfen zur Verhaltensänderung anzunehmen. Konfliktregelungen sollten zum Ziel haben, prosoziale Persönlichkeitsentwicklung zu fördern.
12. Die Konfliktbearbeitung von schweren Konflikten erfolgt – wann immer möglich – im Team. Dabei wird die größtmögliche Klarheit über die sozialen Rollen angestrebt. Die Entscheidung über Maßnahmen bleibt den gesetzlich dafür vorgesehenen Personen überlassen.
13. Alle Konfliktparteien werden an der Planung und Umsetzung der Konfliktregelungen beteiligt, und diese werden für alle transparent gestaltet.
14. Lehrer, Schüler und Eltern sowie außerschulische Kooperationspartner (z. B. Schulsozialarbeiter und Schulpsychologen) werden an der Entwicklung von Verfahrens- und Kooperationsstandards, Leitlinien und Grundsätzen in Form von Schulentwicklung einbezogen.
15. In der Konfliktbearbeitung werden die Datenschutzbestimmungen eingehalten.

Das Systemische Konfliktmanagement (SKM)

Die drei Teilprozesse des Systemischen Konfliktmanagements (SKM)

Strukturmanagement
Vier Stufen der Implementierung von Strukturen (Kapitel 5.3.1)

1. Interpersonell
2. Klasse
3. Schule
4. Stadtteil/Region

Personalmanagement
Qualifizierungs- und Teambildungsmaßnahmen (Kapitel 5.3.2)

Festlegung sozialer Rollen, fachlicher Anforderungen, Arbeitsaufträge, Berichtsweg

Prozessmanagement
Abläufe festlegen und definieren (Kapitel 5.3.3) Fünf grundlegende Bausteine sowie fünf Elemente im Rahmen des Bausteins Handlungsstrategie – übergreifend ist das Element Handlungsphasen (Kapitel 5.5) einzuordnen

Die fünf Bausteine des operativen Prozessmanagements im SKM (Kapitel 5.4)

Das Element Handlungsphasen strukturiert den Prozess grundlegend

Baustein Handlungsgrundsätze (Kapitel 5.4.1)	
Trennung von Person und Verhalten, Ächtung von Gewalt, Opferschutz hat Vorrang, Hilfe vor Strafe, Recht auf Anhörung, im Zweifel kein Schuldvorwurf, Einhaltung des Datenschutzes, Gebot der Transparenz und der Beteiligung aller Betroffenen, Teamarbeit (Auszug)	
Baustein Diagnostik Kapitel 5.4.2)	
Konfliktbereiche (Kapitel 2.1.1)	Konflikte des Zusammenlebens und des Zusammenarbeitens
Konfliktebenen (Kapitel 2.1.2 und 5.4.2)	Intrapersonelle, interpersonelle, institutionelle, systemische und kooperative Ebene
Konfliktmerkmale (Kapitel 5.4.2)	Feindseligkeit, Defizit an gewaltfreiem Lösungspotenzial, Schädigung der Person, Verletzung von Werten und Normen, Komplexität und Verantwortung
Konfliktstufen (Kapitel 5.4.2)	(A) Missstimmung, (B) Rangeln und Raufen, (C) mittelschwerer Konflikt, (D) schwerer Konflikt, (E) Bedrohung oder Krise
Baustein Teamarbeit (Kapitel 5.4.3)	
Soziale Rollen (Kapitel 5.4.3)	Rollen im Konfliktbearbeitungsteam: Schul-, Klassenleitung, Konfliktmanager, Konflikthelfer, Konflikthilfeassistent, Präventionsfachkraft (z. B. Medienpädagoge)
Baustein Handlungsstrategie (Kapitel 5.4.4)	
Element Handlungsmodi (Kapitel 5.4.4)	Selbstregelung, Antragsregelung, Pflichtregelung, Bedrohungs- und Krisenintervention
Element Handlungsrichtungen (Kapitel 5.4.4)	Hilfe, Eingriff und Junktim
Element Handlungsebenen (Kapitel 5.4.4)	intra-, interpersonell, Peer-/Klassen-, Familien- und Schulebene, Regional-/Stadtteilebene
Element Handlungsmethoden (Kapitel 5.4.4)	Methoden des erzieherischen Eingriffs und Methoden der Hilfe (z. B. Systemische Mobbing-Intervention/Kurzintervention/Tat- und Schadensausgleich)
Element Handlungsphasen (Kapitel 5.5)	1. Erstversorgung und Positionierung, 2. Bedrohungs-/Krisenintervention, 3. Konfliktregelung und 4. Nachsorge
Baustein Dokumentation und Berichtswesen (Kapitel 5.4.5)	
Gebot der Dokumentation und gegenseitigen Information nach festgelegten Standards auf der Grundlage eines Formularsystems	

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

5.1 Merkmale des SKM

Das Systemische Konfliktmanagement (SKM) besitzt folgende grundlegende Merkmale:

- **Systematisches Vorgehen**
  Ein systematisches Vorgehen, also ein wohlüberlegter Umgang mit Konflikten, ist gut strukturiert, gut vorbereitetet, für alle Beteiligten im Voraus transparent. Er folgt Verfahrensstandards, Handlungsgrundsätzen und Qualitätskriterien, die angepasst an die Ausgangslage einer Schule gemeinsam mit Schülern, Eltern und dem Lehrerkollegium abgesprochen werden. Die in Kapitel 3 beschriebenen Methoden SMI/SKI sowie der weiter unten beschriebene Tat- und Schadensausgleich werden dabei als zentrale Methoden in der konkreten Konfliktbearbeitung gesehen.
- **Systemisches Handeln**
  Ein systemisches Handeln nimmt im Prozess der Konfliktbearbeitung nicht nur Person und Einzelfall in den Blick, sondern berücksichtigt auch das Umfeld (mit den Bezugspersonen in den Subsystemen Schule, Familie und Peergroup) und damit die Wechselwirkung zwischen Individuum und Umwelt.
- **Prävention durch Entwicklungsförderung**
  Konflikt, Bedrohung und Krise werden nicht nur als unerwünschte Zumutungen gesehen, sondern als pädagogische Herausforderung, als Chance und Lernarrangement – sowohl für den einzelnen (delinquenten) Schüler und dessen Opfer, als auch für die pädagogisch Handelnden in der Schule und deren Kooperationspartner in Jugendhilfe, Schulpsychologie und bei der Polizei.
- **Personal- und Organisationsentwicklung ergänzen die Fallbearbeitung**
  Die operative Fallbearbeitung (Prozessmanagement) eines Konfliktes wird ergänzt durch Personal- und Organisationsentwicklungsprozesse in der Schule und bei Kooperationspartnern aus der kommunalen Jugendhilfe, der Schulpsychologie und der Polizei mit dem Ziel, nachhaltige Strukturen (Strukturmanagement) und personale Kompetenzen (Personalmanagement) auf der Ebene der Klasse, der Schule und der Stadt (oder vielmehr des Stadtteils) zu schaffen. Idealerweise sind solche Strukturen in der Schulentwicklung und der kommunalen Bildungsplanung fest verankert, sodass ein konkreter Fall jederzeit schnell und nachhaltig bearbeitet werden kann.

SKM definiert sich also als ein systematisch in einer Schule oder einer Klasse verankertes, an Qualitätsstandards und Handlungsleitlinien orientiertes Struktur-, Personal- und Prozessmanagement.

- **Demokratie vermitteln und erlebbar machen**
  SKM fördert die Entwicklung und Persönlichkeitsbildung junger Menschen, da prosoziales Verhalten initiiert und eingeübt wird sowie demokratische Grundwerte vermittelt werden. Sie umfasst alle Voraussetzungen für eine professionelle Konfliktbearbeitung.

5.2 Nutzen des SKM

Die Einführung eines Systemischen Konfliktmanagements (SKM) in Schulen hat für Schüler, Eltern, Lehrkräfte, Schulleitungen und die externen Unterstützungssysteme aus Jugendhilfe und Schulpsychologie einen großen Nutzen. Wir nennen Ihnen hier acht Vorteile:

- **Handlungssicherheit**
  Das Wissen um eine erprobte Strategie und eine klare Rollenverteilung mit hoher Fachlichkeit hinter dem Handeln der Fachkräfte schont Zeit und Nerven.
- **Demokratiepädagogisches Lernarrangement**
  Konflikte, wie sie (Cyber)Mobbing zugrunde liegen, sind Missstände, die so schnell wie möglich aus der Welt geschaffen werden müssen. Man kann sie aber gleichzeitig als ein Arrangement zu prosozialem Lernen betrachten.
- **Orientierung und Flexibilität im Vorgehen**
  Die Übergänge zwischen den Eskalationsstufen von Konflikten sind oft fließend. SKM hält bei allen Schwerearten eines Konfliktes ein Diagnoseschema und feste Verfahrensabläufe bereit, die aufeinander abgestimmt sind und die dem Einzelfall flexibel angepasst werden können.

- **Prävention von Gewalteskalation**
  Es geht nicht immer zwangsweise um eine schnelle Auflösung des Konflikts, sondern vielmehr darum, Konflikte früh zu erkennen und einzugreifen, um zu deeskalieren und möglichst konstruktiv und nachhaltig mit dem Konflikt umzugehen. SKM verringert sozusagen die unerwünschten „Kosten", die den Schülern, den Familien und der Schule durch feindselig eskalierende Konflikte entstehen.
- **Partizipation**
  Verfahren und Methoden werden im Voraus für alle am Schul- oder Klassenleben Beteiligten (Schüler, Eltern, Lehrkräfte) definiert. Das schafft Transparenz und demokratische Beteiligungsmöglichkeiten, und es gewährt die Entstehung von Vertrauen und ermöglicht durch Erziehungspartnerschaft und Teamarbeit eine Entlastung für die Klassen- und Schulleitung.
- **Stärkung des pädagogischen Profils**
  SKM schließt die in herkömmlichen Schulsystemen oftmals vorkommenden Gerechtigkeits-, Kooperations- und Kompetenzlücken im Umgang mit Konflikten. SKM hilft, Gewaltprävention nicht mehr nur in die Hände von sozial engagierten Lehrkräften zu legen, sondern sie als ganzheitliche pädagogische Querschnittsaufgabe eines gemeinsamen Erziehungs- und Bildungsauftrags einer ganzen Schule zu definieren. SKM gleicht strukturelle Defizite aus und schärft das pädagogische Profil einer Schule oder Klassenleitung.
- **Ressourcenschonende Synergien**
  SKM fördert die Kooperation mit externen Hilfesystemen auf Augenhöhe, wie etwa mit der Jugendhilfe, hier insbesondere der Schulsozialarbeit, den schulpsychologischen Diensten und der Polizei. Schnitt- und Andockstellen werden definiert, Rollen geklärt, die Kooperation intensiviert und Synergien erzeugt.
- **Schutz vor Burnout**
  SKM schützt vor Überforderung und fördert die Gewissheit, das Mögliche und Notwendige getan zu haben und seiner sozialen und beruflichen Verantwortung nachgekommen zu sein. SKM fördert Teamarbeit und die Verteilung der Verantwortung auf mehrere Schultern.

5.3 Teilprozesse des SKM

SKM ist keine Methode, es ist ein Programm. Es dient sowohl der vorgeplanten, systematischen Bearbeitung von Konflikten, der Professionalisierung des Einzelnen sowie der Organisations- und Personalentwicklung von Schulen und Jugendhilfeträgern und ihrer Subsysteme. Ein Subsystem einer Schule kann eine Klasse sein – SKM wird hier von der Klassenleitung als Teil des Classroom-Managements implementiert. Ein Subsystem eines Jugendhilfeträgers kann die Schulsozialarbeit sein, die ihre Kooperationsbeziehung in dem Arbeitsfeld Konflikthilfe mittels SKM gestaltet. Bezieht SKM sich auf eine ganze Schule, kann es als Schulprogramm Teil eines pädagogisch ambitionierten Schulprofils werden.

Darüber hinaus kann SKM sogar zu einem schulübergreifenden kommunalen Sozialraumprogramm werden, das alle Akteure im Bereich der Gewalt- und Kriminalprävention (Schule, Schulsozialarbeit, Schulpsychologie, Polizei) vernetzt und zu einer intensiven, äußerst wirksamen und ressourcenschonenden Kooperationsbeziehung verhilft.

Entsprechend den jeweiligen Verhältnissen in einer Schule und im Umfeld von deren Einzugsgebiet setzt SKM an den vorhandenen Gegebenheiten (Missstände, Bereitschaften und Ressourcen) an und orientiert sich dabei an fünf Maximen:

- Entwicklung geschieht durch die Anerkennung dessen, was ist.
- Die Türen der Veränderung gehen von innen auf.
- Die Arbeit in Organisationen und deren Subsystemen wird von Menschen gemacht. Veränderungen müssen von diesen Menschen akzeptiert und mitgetragen werden.
- Entwicklung in Organisationen benötigen sowohl Bottom-up- (gute Praxis) als auch Top-down-Prozesse (gute Führung).
- Entwicklung braucht Wohlwollen in Form von öffentlicher Wertschätzung, einer guten Fehlerkultur und von personellen, räumlichen und finanziellen Ressourcen.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Dies bedeutet konkret, dass etwa eine engagierte Klassenleitung und ein ambitionierter Schulsozialarbeiter anlässlich von (Cyber)Mobbing-Phänomenen auf Klassenebene programmatische Vorschläge für die zukünftige Bearbeitung von Konflikten macht und die Schulleitung, die Fachkollegen und die Eltern und Schülerschaft in der weiteren Planung mit einbezieht. Auf Stadtebene wiederum setzen sich die Verantwortlichen der kommunalen Verwaltung mit dem regionalen Schulamt, dem Jugendamt, der schulpsychologischen Beratungsstelle, einem (öffentlichen) Jugendhilfeträger und der Polizei zusammen, um der Schule auf der Grundlage von SKM ein maßgeschneidertes Angebot zur Bearbeitung von schweren Konflikten zu unterbreiten und erste gemeinsame Kooperationen auf den Weg zu bringen.

Die Einführung von SKM in der Schule
Die Verankerung von SKM in das pädagogische Profil einer Schule oder Klasse dauert seine Zeit und darf nicht überhastet werden. Hier sollte man in kleinen Schritten und möglichst mehrstufig vorgehen:

Stufe 1 – Einführung auf interpersoneller Ebene
Einzelne Lehrkräfte, Schulsozialarbeiter oder Schulpsychologen erwerben SKM-Kompetenzen. Sie befähigen sich zur Anwendung des Konfliktdiagnoseschemas, können Konflikte besser bewerten, um beispielsweise Schüler, Eltern, Lehrkräfte und Schulleitungen in schwierigen Konfliktlagen zu beraten. Die Klarheit und Professionalität der Empfehlungen wird SKM Anerkennung verschaffen.

Stufe 2 – Einführung auf Klassenebene
SKM kommt auf Klassen- oder Stufenebene zur Anwendung. Eine oder mehrere Klassenleitungen vereinbaren, ihre Konflikte zukünftig mit SKM zu handhaben. Kleine Teams bilden sich, und Handlungsstrategien werden verabredet. Die Teams vergewissern sich im Einzelfall der Akzeptanz der Schulleitung und suchen Unterstützung bei externen Unterstützungssystemen (Schulsozialarbeitern oder Schulpsychologen). SKM wird sich schnell als wirksam erweisen, und es entstehen kleine Leuchtturmprojekte in einer Schule.

Stufe 3 – Einführung auf Schulebene
Lehrerkollegium, Schulleitung und Elternschaft erleben SKM als sinnvolles und notwendiges Tool der pädagogischen Arbeit. Sie wollen mehr. Eine Steuergruppe wird ins Leben gerufen, um die verbindliche, strukturelle Einführung von SKM in der ganzen Schule zu planen. Die formalen Gremien der Schule beschließen die Einführung und Verankerung im Schulprogramm. Auf kommunaler Ebene werden Unterstützer gesucht. Vorhandene Ressourcen werden gebündelt, zusätzliche neu geschaffen. Die Schule macht SKM zu einem fest im Schulalltag verankerten Programm und profiliert sich damit. Entwicklungsförderung, Gewaltprävention und Demokratiepädagogik prägt die Schulkultur und wird zu einem Merkmal der Schule in der Öffentlichkeit. Die Schule wird zum Leuchtturm.

Stufe 4 – Einführung auf kommunaler Ebene
Verschiedene Schulen in einer Stadt oder Region schließen sich zusammen. Ressourcen werden gebündelt. Die Jugendhilfe, Schulpsychologie und Polizei unterstützen Schulen bei den strukturbildenden und operativen Prozessen im Umgang mit schweren Konflikten. Im Rahmen kommunaler Bildungs- und Jugendhilfeplanung wird SKM zu einem festen Bestandteil von Erziehung, Bildung und Prävention. Eine Stadt oder Region wird zum Leuchtturm.

Im Folgenden werden nun die drei Teilprozesse von SKM mit ihren Zielen, Maßnahmen und Aufgaben vorgestellt.

5.3.1 Strukturen schaffen (Strukturmanagement)

Dieser Teilprozess hat die Funktion, die für die Konfliktbearbeitung notwendigen Strukturen zu schaffen. Das Strukturmanagement (ebenso wie das Personalmanagement) ist anlassunabhängig zur Vorbereitung des operativen Prozessmanagements notwendig, also lange bevor ein konkreter Fall eintritt, und es ist bei (Cyber)Mobbing die Grundlage für die Erarbeitung einer auf den jeweiligen Fall zugeschnittenen Handlungsstrategie.

Beim Strukturmanagement legen Kollegen, Leitungen und externe Partner unter Beteiligung von Schüler- und Elternvertretern Verfahrensstandards, Bearbeitungsmethoden und personelle und zeitliche Ressourcen für die Konfliktbearbeitung in einem Organigramm und Verfahrens- und Methodenportfolio fest. Im Nachgang einer Konfliktbearbeitung werden Ziele und Ergebnisse miteinander verglichen. Dort, wo es sinnvoll erscheint, werden für zukünftige Bearbeitungen Konsequenzen

gezogen und nachjustiert. Dies ist eine besondere Aufgabe des Strukturmanagements. Verfahren und Methoden müssen den Bedingungen der jeweiligen Klasse oder Schule angepasst werden.

Ziel: Bildung von funktionalen Strukturen auf Klassen-, Klassenstufen-, Schul- oder/und Kommunalebene

Aufgabe: Planung, Beschreibung und Festlegung von verbindlichen Kooperationsvereinbarungen, Verfahrensabläufen und ethisch-pädagogischen Grundsätzen in der Konfliktbearbeitung

Maßnahmen:

- Durchführung einer Statusanalyse der vorhandenen Strukturen
- Festlegen von Verfahrensstandards, Sammlung in einem Verfahrensportfolio
- Festlegen von standardisierten Methoden, Sammlung in einem Methodenportfolio
- Festlegen der personellen und zeitlichen Ressourcen
- ggf. Vereinbarung von Kooperationsstandards mit externen Partnern aus Schulsozialarbeit, Schulpsychologie, Beratungsstellen und Polizei
- Beteiligung des Kollegiums, der Eltern- und Schülerschaft und externer Partner an schulischen Entwicklungsprozessen
- transparente Information von allen Beteiligten
- Evaluierung der Ergebnisse und Nachjustierung der Verfahrensstandards und der Methoden
- Nachjustierung von Handlungsgrundsätzen, Verfahrensbeschreibungen und der Methodik in Steuergruppensitzungen
- Erstellung eines Organisationplans mit einem Organigramm

5.3.2 Personal qualifizieren (Personalmanagement)

Das Personalmanagement ist sowohl eine Aufgabe der Vorbereitung als auch des operativen Handelns. Dieser Teilprozess dient der Professionalisierung der mit Konfliktbearbeitungen betrauten Akteure und der Teambildung. Soziale Rollen im Team werden festgelegt und deren fachliche Anforderungen, Arbeitsaufträge und Berichtswege konkretisiert. Die Akteure benötigen eine besondere Haltung und Methodenkompetenzen. Sie müssen durch geeignete Fortbildungs- und Supervisionsmaßnahmen qualifiziert werden.

Durch Personalentwicklungsmaßnahmen ist eine Schule (oder Kommune mit mehreren Schulen) in der Lage, die Zusammenarbeit der Akteure in Teams zu organisieren. SKM benötigt zwei Arten von Teams:

- Das **SKM-Steuerungsteam** arbeitet kontinuierlich, solange das SKM-Programm besteht, auf der Meta-Ebene. Es steuert und evaluiert den Struktur- und Personalmanagementprozess.
- Das operativ tätige, zeitlich befristet arbeitende **SKM-Fallbearbeitungsteam** bearbeitet die Konflikte im einzelnen Fall und wird zeitweise um Konfliktbilfeassistenten und externe Fachkräfte erweitert.

Ziel: Bildung eines arbeitsfähigen Steuerungsteams und Fallbearbeitungsteams

Aufgabe: Akquisition, planvolle Qualifizierung und Professionalisierung der Akteure

Maßnahmen:

- Durchführung einer Statusanalyse des vorhandenen Personals
- Durchführung von Konferenzen zur Beteiligung des Kollegiums und der externen Unterstützungssysteme
- Beschreibung von sozialen Rollen, deren Teilaufgaben im Team und deren Dokumentationspflichten und Berichtswege.
- Durchführung von Kooperationsgesprächen mit externen Partnern
- Fixierung der Kooperation in Kooperationsvereinbarungen unter besonderer Berücksichtigung des Datenschutzes
- Förderung von Transparenz und Akzeptanz durch regelmäßige mündliche und schriftliche Weitergabe von Feedback- und Arbeitsergebnissen
- Durchführung von Fortbildungsmaßnahmen
- Auswertung der Prozessdokumentation, um den Bedarf an der Weiterentwicklung der Fachkompetenzen der professionellen Akteure zu ermitteln

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

5.3.3 Fallbezogene Abläufe festlegen (Prozessmanagement)

Mit Prozessmanagement ist das direkte, fallbezogene Konfliktmanagement gemeint. Die erfolgreiche Durchführung der Struktur- und Personalentwicklungsmaßnahmen auf der jeweiligen Stufe (siehe S. 98) bildet die Grundlage für das Prozessmanagement, denn damit sind Abläufe, Handlungsgrundsätze und Qualitätskriterien verbindlich vereinbart und die Akteure gemäß ihrer Rollen und Teilaufgaben qualifiziert.

Ziel: Befriedung eines konkreten Konfliktes und Förderung der Persönlichkeitsentwicklung der Konfliktparteien

Aufgabe: Konfliktbearbeitung (gemäß den im Strukturmanagement festgelegten Verfahren)

Maßnahmen:

- fallbezogene Auftragsklärung und Positionierung der professionellen Akteure im Dialog mit den Konflikthilfeparteien (siehe Kapitel 5.5.1)
- Einberufung eines operativ tätigen SKM-Fallbearbeitungsteams, eines Konfliktmanagers, von Konflikthelfern und Konflikthilfeassistenten (siehe Kapitel 5.4.3) durch die Schulleitung oder in deren Auftrag sowie Positionierung im Team entsprechend der jeweiligen Rollen und Teilaufgaben
- Aufklärung des Konfliktgeschehens, Anfertigung einer Konfliktanalyse, Erarbeitung einer angemessenen Handlungsstrategie, Planung der Konfliktregelung unter Beteiligung der Konfliktparteien und ggf. ihrer Eltern, Auswahl angemessener Methoden, um auf intrapersoneller, interpersoneller und der Ebene der Klasse(n) agieren zu können (ausführliche Beschreibung dieser Maßnahmen im folgenden Kapitel 5.4)
- Koordinierung und Überwachung der Maßnahmen, Dokumentation des Prozesses, mündliche und schriftliche Information an die Akteure nach vorgegebenen Dokumentationsrastern und Berichtswegen

5.4 Bausteine des SKM

Die Bearbeitung von schweren, auf mehreren Ebenen eskalierenden Konfliktverläufen mit einer anspruchsvollen pädagogischen Zielsetzung ist kein Spaziergang. Sie ist mit psychischen und sozialen Gefahren verbunden, sowohl für die direkt Betroffenen, als auch für die Intervenierenden. Die Intervention bei (Cyber)Mobbing ist vielmehr mit einer Bergwanderung vergleichbar, bei der auch widrige Wetterverhältnisse mit schlechter Sicht auftreten können. So ist es nicht verwunderlich, dass Bergsteigerregeln gut auf die Konfliktbearbeitung

10 Bergsteigerregeln *(die auch beim SKM gelten)*

1. *Bereite die Tour gründlich vor. Passe die Ausrüstung der Herausforderung an (Vorbereitungsphase – Implementierung von Strukturen). Erkundige dich nach den Wetterverhältnissen und örtlichen Gegebenheiten (Diagnostik).*
2. *Gehe nicht allein (Teamprinzip).*
3. *Passe die Schwierigkeit der Tour deinem Können an (Fachkompetenz).*
4. *Vermeide Überforderung, beteilige die Gruppe, beziehe deren Fähigkeit zu Tempo und Länge in die Planung ein (Mitwirkung der Konfliktbeteiligten).*
5. *Hinterlasse eine Nachricht, in welche Richtung du gehst (Transparenz).*
6. *Kehre um, wenn du nicht weiterkommst (Vorrang Opferschutz und Eigensicherung).*
7. *Hole Hilfe, wenn du in Gefahr bist (Netzwerk).*
8. *Achte auf eine gute Technik (Methodenkompetenz) beim Steigen, Sichern und Navigieren (diagnostische Kompetenz) und trainiere sie regelmäßig (Fortbildung und Evaluation).*
9. *Je schwieriger das Gelände, desto wichtiger ist das spezielle Können (Fortbildung in der Expertise) des Leitungsteams (Schul- und Klassenleitung, Konfliktmanager und Konflikthelfer) und deren Erfahrung (Kontinuität im Handeln).*
10. *Lass dich von diesen Grundsätzen leiten (ethische Grundsätze und Leitlinien).*

In Anlehnung an die Bergsteigerregeln des Deutschen Alpenvereins.

von (Cyber)Mobbing übertragbar sind und das hier beschriebene SKM sich davon inspirieren ließ.

SKM zielt auf Trittsicherheit im Handeln und will dafür sorgen, dass weder die Konfliktbeteiligten noch die professionellen Akteure durch die Interventionen gefährdet werden und sprichwörtlich in einen Steinschlag geraten. SKM steht für eine achtsame, umsichtige Konfliktbearbeitung, die Kollateralschäden vermeiden will.

Eine planvolle Konfliktbearbeitung im SKM umfasst fünf ineinandergreifende *Bausteine* (siehe unten) und findet in vier *Handlungsphasen* (siehe Kapitel 5.5) statt.

Die fünf Bausteine sind:

1. Handlungsgrundsätze
Die Handlungsgrundsätze bilden die rechtliche und ethische Basis allen Handelns.

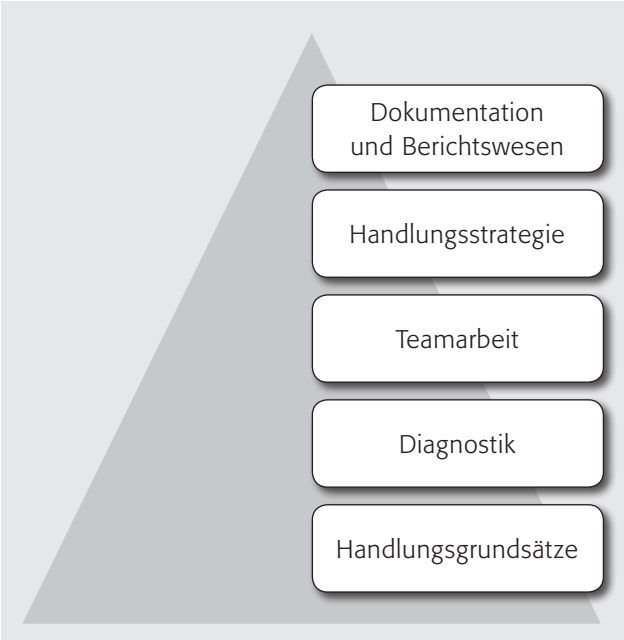
2. Diagnostik
Die Konfliktdiagnostik ist die Grundlage für die Beurteilung des Konfliktgeschehens und der daraus resultierenden weiteren Handlungsplanung, die zu einer Handlungsstrategie führt. Sie ist eine Querschnittsaufgabe, zieht sich also durch die gesamte Konfliktbearbeitung.

3. Teamarbeit
Die Arbeit im Team ist bei schweren (Cyber)Mobbing-Fällen ein Muss. Die Breite der Aufgaben und Rollen lässt sich von einer einzelnen Person schlicht nicht bewältigen.

4. Handlungsstrategie
Die Handlungsstrategie wird mit der Festlegung des Modus, der Ebene, der Richtung und der Methodik der Konfliktbearbeitung genauer bestimmt.

5. Dokumentation und Berichtswesen
Die Dokumentation und Berichterstattung ist wie die Diagnostik eine Querschnittsaufgabe, die es während der gesamten Konfliktbearbeitung wahrzunehmen gilt, um rechtsstaatliches und rechtssicheres Vorgehen nachweisen zu können und die Akteure im Team mit Informationen zu versorgen.

Bausteine des Systemischen Konfliktmanagements im Teilprozess des operativen Prozessmanagements



5.4.1 Baustein Handlungsgrundsätze

Grundrechte
Wir können nicht gegen (Cyber)Mobbing vorgehen, ohne gleichzeitig für die Respektierung der Grundrechte der Menschen einzutreten: „Die Würde des Menschen ist unantastbar." Doch wir erleben, dass die Grund- und Menschenrechte häufig missachtet werden, etwa in Schulklassen mit (Cyber)Mobbing-Fällen, und dies geschieht oft direkt vor den Augen der Mitschüler, Eltern und Lehrkräfte.

Als menschliche Wesen sind wir nicht davor gefeit, gegenüber Schülern, die aggressiv und gewalttätig sind, negative Gefühle zu entwickeln. Solche Gefühle können von Antipathien bis hin zu offener Aggression reichen. So kommt es vor, dass in der pädagogischen Bearbeitung von aufgeheizten, eskalierenden Konflikten die Rede davon ist, man solle Schüler dazu zwingen, ihr Fehlverhalten einzusehen und sich sofort dafür zu entschuldigen, oder solle ihnen zeigen, „wo der Hammer hängt". Wenn es soweit kommt, ist es Zeit innezuhalten und die Situation zu reflektieren. Kinder und Jugendliche brauchen gerade jetzt besonnene, vernunftgeleitete Erwachsene, die sich kontrollieren können.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Gewalt erzeugt Gegengewalt. Diese Weisheit wird dann real, wenn wir nicht auf uns selbst aufpassen. Allzu schnell erwarten wir von anderen die Einhaltung der Grund- und Menschenrechte, halten uns aber selbst nicht daran.

Daher sollten alle Akteure, die in der Konfliktbearbeitung tätig sind, gemeinsam pädagogische Grundsätze erarbeiten, die sich an einem autoritativen Erziehungsstil und unseren Grund- und Menschenrechten orientieren. Um es mit Mahatma Gandhi auszudrücken: „Es gibt keinen Weg zum Frieden, denn Frieden ist der Weg."

Solche Grundsätze sollten schriftlich festgehalten werden. Sie bilden die Grundlage für eine gemeinsame Haltung in den pädagogischen Beziehungsangeboten der Konfliktbearbeitung. Ihre Bedeutung sollte hervorgehoben werden, indem eine Selbstverpflichtungserklärung aller Mitarbeiter des Teams eingefordert wird (zur pädagogischen Haltung siehe Kapitel 7).

Datenschutz
Ein wichtiges Grundrecht, das uns zusteht, ist das Recht auf informationelle Selbstbestimmung. Dieses Grundrecht wird bei (Cyber)Mobbing oft missachtet – auch bei der Bearbeitung von Konflikten. Schüler dürfen nicht ausgehorcht werden, und man darf sie nicht dazu zwingen, sich selbst zu beschuldigen. Die „Datenerhebung" mit dem Schüler muss (Datenschutz-)Regeln beachten, so sollte einem Schüler der Zweck eines Interviews transparent gemacht werden, und für die Weitergabe von Daten ist das Einverständnis des Interviewten nötig (außer in Ausnahmefällen). Grundrechte stehen auch Kindern zu! Es muss sichergestellt sein, dass Kinder alters- und entwicklungsbedingt in der Lage sind, Sinn und Zweck eines Interviews und der Weitergabe von erhobenen Daten zu verstehen. Im Zweifelsfall, oder bei wichtigen Ereignissen, sollten die Eltern durch Lehrkräfte benachrichtigt werden. Diese Achtsamkeit ist vor allem im Grundschulbereich geboten bzw. bei Kindern bis zu 13 Jahren geboten.

Der Umgang mit sozialen Daten ist bei Schulsozialarbeitern, Schulpsychologen und Beratungslehrern anders geregelt. Vertraulichkeit und Verschwiegenheit sind die Basis ihrer Tätigkeit. Sie sind Geheimnisträger und unterliegen nach § 203 Abs. 1 Nr. 2 und Nr. 5 StGB einer strengen Schweigepflicht. Die gleiche Rechtsnorm gilt ebenso für (beamtete) Lehrkräfte gemäß § 203 Abs. 2 Nr. 1 StGB, da sie Amtsträger sind. Strafbar ist jedoch nur die unbefugte Weitergabe von Informationen. Schulsozialarbeiter, Schulpsychologen und Beratungslehrer dürfen oder müssen bei gewichtigen Hinweisen auf eine Kindeswohlgefährdung oder auf schwere Straftaten ihre Informationen offenbaren.

Dagegen unterscheidet sich das Recht und die Pflicht zur Offenbarung von Lehrkräften fundamental dazu. Lehrkräfte sollten mit vertraulichen Informationen über ihre Schüler zwar auch stets zurückhaltend umgehen. Jedoch sollten sie auch gegen den Willen der Betroffenen die Schulleitung und die Eltern über Ereignisse informieren, wenn diese den geordneten Schulbetrieb gefährden oder die Rechte von Personen beeinträchtigt sind. Es gilt dabei die in den Schulgesetzen normierte Erziehungspartnerschaft zwischen Eltern und Schule.

Mit anderen Worten darf und muss eine Lehrkraft schneller und auch schon bei geringeren Anlässen andere informieren als Schulsozialarbeiter, Schulpsychologen oder Beratungslehrer.

Daher sollten die Mitarbeiter in einem Konfliktbearbeitungsteam entsprechend ihres gesetzlichen Auftrages und ihrer sozialen Rollen in Fragen des Datenschutzes geschult werden. Die Unterzeichnung einer schriftlichen Datenschutzerklärung sorgt für Verbindlichkeit. Zum Download halten wir ein Muster für eine Datenschutzerklärung bereit.

Teamprinzip
Der Grundsatz, bei schweren Konfliktverläufen möglichst im Team zu arbeiten, hat seine Berechtigung nicht nur hinsichtlich des Schutzes vor fachlicher und persönlicher Überforderung. Das Teamprinzip bewahrt die Akteure auch vor Selbstgefälligkeit, unfairem Handeln, persönlicher Willkür, Prinzipienlosigkeit und vor einer zu hohen Fehlerquote. Vorausgesetzt ist allerdings, dass die Teammitglieder die Verantwortung und die Aufgaben der anderen im Team respektieren und eine Feedbackkultur pflegen, die kritisches Hinterfragen erlaubt. Die Pflege dieser Kultur ist im SKM die Aufgabe des Personalmanagements.

5.4.2 Baustein Diagnostik

Bei dem Baustein „Diagnostik" handelt es sich um ein standardisiertes Verfahren des SKM.

Ziele

- Erhellung des Konfliktgeschehens – Klärung des Sachverhaltes – Sicherung von Belegen
- Erarbeitung einer belastbaren Einschätzung des Konfliktgeschehens
- Vorbereitung einer nachhaltigen Konfliktregelung allen Konfliktebenen
- Absicherung einer laufenden Intervention

Leitfragen

- Welche Konfliktbeteiligten befinden sich auf der „Bühne", welche agieren im Hintergrund?
- Wer hat das Konfliktgeschehen beobachtet?
- Wird der Bericht der hilfesuchenden Person von Beobachtern oder durch gesicherte Belege (z. B. Chatverlauf) bestätigt? Wird aus dem geschilderten Erleben ein Sachverhalt mit belastbaren Fakten?
- Welche Personen und wessen Eigentum kamen zu Schaden?
- Welche Werte und Normen wurden im Konfliktgeschehen verletzt?
- Welche Ausprägung an Schwere und Komplexität auf den verschiedenen Ebenen hat der Konflikt?
- Wie bildet sich das Konfliktgeschehen auf den verschiedenen Konflitkebenen (der intrapersonalen, interpersonellen, klassen- und peersystemischen, institutionellen und erziehungspartnerschaftlichen Ebene) ab? (siehe auch Kapitel 2.1.2)
- Wie hoch ist die Gefahr einer weiteren, ggf. sogar gewalttätigen Eskalation? Wie stark mangelt es den Konfliktbeteiligten an Mitgefühl, Selbstkontrolle und gewaltfreien Lösungen?
- Liegt die Verantwortung für die Eskalation im Konflikt auf einer oder auf mehreren Seiten?

Verfahrensbeschreibung

Die Konfliktanalyse bietet dem Team in allen Phasen der Bearbeitung Orientierung und muss ständig aktualisiert werden. In diesem Verfahren kommen vor allem die Konflikthelfer und ihre Assistenten (siehe Kapitel 5.4.3) zum Einsatz. Ihre Aufgabe besteht darin, das Konfliktgeschehen mittels standardisierter Interviews mit den Konfliktbeteiligten (siehe Arbeitsunterlagen) aufzuhellen.

Die Sachverhalte gelten als sicher aufgeklärt, wenn…

- die Konfliktparteien die gleichen Sachverhalte schildern und daran keine Zweifel bestehen oder
- Konfliktbeobachter mit hoher Glaubwürdigkeit den Sachverhalt schildern können oder
- Sachverhalte aus medialen Quellen, z. B. Chattexten, Sprachnachrichten, Bildern oder Videos, eindeutig hervorgehen.

Die Qualität der Interviews und deren Dokumentation sind für eine umsichtige, solide Konfliktregelung sehr wichtig. Die durchführenden Personen müssen gut geschult und geübt sein; dies gewährleistet im SKM das Personalmanagement (siehe Kapitel 5.3.2).

Zweifel können entstehen, wenn etwa eine Konfliktpartei die andere unter Druck setzt oder manipuliert oder wenn die geschädigte Konfliktpartei aus Ängstlichkeit und sozialer Unsicherheit nicht fähig ist, den Sachverhalt zu erinnern und zu schildern. Das ist bei langanhaltenden Mobbing-Prozessen häufig der Fall.
Die einfühlsame Unterstützung durch Helfer kann eine solche Verunsicherung verringern und führt oft zu mehr Klarheit.

Oftmals weichen die berichteten Sachverhalte und Erlebnisinhalte erheblich voneinander ab. So könnte eine Konfliktpartei könnte das Geschehen beispielsweise so einseitig schildern, dass keine sichere Konfliktbewertung vorgenommen werden kann. Zudem kann im Konfliktgeschehen oft lange Zeit unklar bleiben, in welchem Maße sich der Konflikt auf immer mehr Personen ausdehnt und auf Klassen- und Peergroup-Ebene zu wirken beginnt. Gerade bei (Cyber)Mobbing in der

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Konsolidierungs- oder Manifestationsphase ist an der Generationengrenze die „Mauer des Schweigens" so ausgeprägt, dass nur mit hohem Aufwand aufgeklärt werden kann. Die Mühe lohnt sich, denn erst durch den Nachweis von Taten und Tatfolgen wird Leugnen wirkungslos, und die Pädagogik kann zum Zuge kommen.

Die Art und Weise, wie ein Konfliktgeschehen beginnt, wie es sich mit der Zeit entwickelt und welches Ende es nimmt, kann sehr unterschiedlich sein. Dies gilt auch für die Schwere und Komplexität des Konfliktgeschehens und die Feindseligkeit, die ihm innewohnt, angefangen bei einer kleinen Unstimmigkeit auf Augenhöhe bis hin zum gewaltvoll eskalierenden Kampf, der auf der Kooperationsebene der Erziehungspartner Schule/Eltern eskaliert oder den Werte- und Normenrahmen eines ganzen Klassensystems zum Kippen bringt. Missstimmungen oder Rangeln und Raufen rechtfertigen noch kein Konfliktmanagement.

Anders ist es bei schweren, risikoreichen Konfliktverläufen. Die Kunst ist, das eine vom anderen zu unterscheiden. Allerdings dürfen wir nicht vergessen, dass ein Konflikt zu jedem Zeitpunkt eskalieren kann. Es gilt in komplexen Fällen, immer den „Finger am Puls", und alle Ebenen des Konfliktgeschehens im Blick zu haben. Manchmal ergeben sich Hinweise für einen gravierenden Mobbing-Vorfall aus der Meldung eines zunächst als „leicht" eingeschätzten Konfliktes. Erst durch hartnäckiges Nachhaken offenbart sich das ganze dramatische Ausmaß. Umso wichtiger ist es, dass wir aufmerksam sind, alle Zeichen des Konflikts wahrnehmen und unsere Einschätzung nicht sofort und leichtfertig vornehmen.

Daher ist es nötig, Konflikte genau zu analysieren, ab einer bestimmten Schwere die Ergebnisse zu dokumentieren und dem Team, insbesondere den Entscheidern, zu berichten. In der Analyse werden die Merkmale des Konfliktgeschehens eingeschätzt. Darauf aufbauend wird das Konfliktgeschehen in Konfliktstufen eingeordnet und die Konfliktebenen bestimmt.

Arbeitsunterlagen

- Leitlinien für die Durchführung einer geschützten Abfrage
- Formular und Leitlinien zur Durchführung und Dokumentation eines Interviews mit einer hilfesuchenden Person
- Formular und Leitlinie zur Durchführung und Dokumentation eines konfrontativen Interviews mit einer beschuldigten Personen
- Formular und Leitlinie zur Durchführung und Dokumentation eines Interview mit Konfliktbeobachtern
- Formular zur Durchführung und Dokumentation einer Konfliktanalyse

Fehlerquellen und Risiken

- Nicht alle Konfliktparteien werden befragt.
- Beobachter des Konfliktes werden übersehen.
- Die Qualität der Interviews ist mangelhaft. Die Konfliktbeteiligten sind nicht vollständig aufgeführt, nicht alle Konfliktmerkmale und Konfliktebenen werden im Interview thematisiert. Sachinhalte (z. B. beobachtbares Verhalten) werden nicht von Erlebnisinhalten (Denken, Fühlen, Wollen) unterschieden und getrennt abgefragt.
- Konfliktparteien werden gezwungen, Interviews zu führen.
- Interviewführende Helfer bewerten die zu Interviewenden, verurteilen sie moralisch und machen ihnen (versteckte) Schuldvorwürfe, begegnen ihnen nicht auf Augenhöhe.
- Der Schuldvorwurf im konfrontativen Interview wird vom Helfer erhoben und nicht von den Regulatoren oder der anderen Konfliktpartei.
- Die Erlaubnis zur Weiterleitung der erhobenen Daten im Interview wird nicht abgefragt.
- Interviews werden nicht oder nicht gut genug dokumentiert.

Exkurs: Merkmale eines Konfliktgeschehens

Konfliktmerkmal	Definition
Feindseligkeit	Schädigungsabsicht („Den mache ich fertig!“)
Defizit an gewaltfreiem Lösungspotenzial	fehlende Bereitschaft oder Mangel an personaler (Selbstkontrolle, Mitgefühl, Respekt) und kommunikativer (Wünschen und Fordern) Kompetenz, einen Konflikt gewaltfrei zu lösen
Schädigung von Person und Eigentum	Maß an körperlicher und/oder psychosozialer Schädigung von Personen, Einrichtungen oder Schädigung von deren Eigentum
Verletzung von Werten und Normen	Maß an Verstoß gegen die Schul- und Hausordnung, Klassenregeln, Strafgesetze oder Menschen-, Grund- und Kinderrechte
Komplexität	Maß der Beteiligung von Personen oder Anzahl der Konfliktebenen
Verantwortung	Maß der Verantwortung für die Eskalation im Konflikt

Feindseligkeit
Feindseligkeit ist hier definiert als Maß für die Schädigungspotential gegenüber der anderen Konfliktpartei (Win-Win, Win-Lose, Lose-Lose) auf kognitiver, motivationaler und Verhaltensebene.

Defizit an gewaltfreiem Lösungspotenzial
Gemeint ist hier die Fähigkeit der Konfliktparteien, sich selbst zu kontrollieren, sich von Gewalt zu distanzieren und gewaltfreie Möglichkeiten des Umgangs mit einem inneren oder äußeren Missstand zu erwägen und umzusetzen.

Schädigung von Person und Eigentum
Hierunter fallen alle psychischen, körperlichen, sozialen und materiellen Konfliktfolgen. Die Bewertung der Schädigung ist – mit Ausnahme des materiellen Schadens – höchst subjektiv und als solche zu respektieren.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Verletzung von Werten und Normen (WN)
Die Schädigung einer Person kann ohne Verletzung von Werten und Normen auf einen Unfall zurückzuführen sein, der ggf. durch grobe Fahrlässigkeit verursacht wurde. Im Gegensatz dazu wird hier eine Verletzung von WN als ein Verstoß gegen die Menschen-, Grund- und Kinderrechte, eine Gesetzesnorm (wie etwa das Strafgesetzbuch, das Kunsturheberrechtsgesetz usw.) oder die Schul- und Hausordnung einer Schule definiert. Je höher das gesetzliche Strafmaß für ein normverletzendes Verhalten im Konflikt ist, desto schwerer ist die Verletzung der WN zu bewerten. Für die Diagnostik und die darauf aufbauende Handlungsstrategie ist es von hoher Bedeutung, den Unterschied zwischen sogenannten Offizialdelikten und Antragsdelikten zu kennen. Offizialdelikte sind schwere oder mittelschwere Straftaten, auf die eine Gefängnis- oder Geldstrafe stehen können. Die rechtliche Materie ist jedoch kompliziert. Im Konfliktgeschehen von (Cyber)Mobbing werden oft Bilder ohne Erlaubnis der abgebildeten Person veröffentlicht. Dies ist zwar in den meisten Fällen eine mittelschwere Straftat, und dafür kann über den Täter eine Geld- oder Gefängnisstrafe von bis zu einem Jahr verhängt werden. Die Strafverfolgung findet jedoch auf Antrag statt. Handelt es sich bei den Bildern um kinder- oder jugendpornografisches Material, muss ein Polizeibeamter jedoch tätig werden, sobald ihm dies im Dienst zur Kenntnis kommt. Wird eine Person mit einem Verbrechen bedroht, beispielsweise mit Totschlag, hat die Polizei ebenso Strafverfolgungszwang und muss bei Bekanntwerden ermitteln. Für die Akteure im SKM, die Konflikte analysieren, ist eine Vernetzung mit Partnern wichtig, die aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit belastbare Rechtsauskünfte erteilen können.

Komplexität
Je mehr Personen am Konfliktgeschehen beteiligt sind, je mehr Konfliktebenen und Subsysteme in Familie, Schule und Gemeinwesen involviert sind, desto höher ist die Komplexität eines Konfliktgeschehens. Bei (Cyber)Mobbing ist immer von einer hohen Komplexität auszugehen. Auch wenn Eltern, Lehrkräfte und Schulleitung nicht an einem Strang ziehen, wenn auf der Kooperationsebene Eltern den schulischen Erziehungsauftrag anzweifeln oder blockieren, führt dies zu einer erhöhten Komplexität des Konflikts. Neben den Betroffenen sitzen nun die Familien mit am Tisch der Konfliktregelung. Sie müssen daran beteiligt werden, um zu verhindern, dass ein neuer Konflikt entsteht und/oder sie durch die vermeintliche Unterstützung ihrer Kinder selbst zu direkten Akteuren im Konfliktgeschehen werden (zur Rolle der Eltern in (Cyber)Mobbing-Prozessen siehe auch Kapitel 2.1 und 5.4.4 Element Handlungsebene).

Verantwortung
Wer geht auf die nächsthöhere Ebene des Gewalthandelns? Das heißt ganz konkret: Wer sorgt für die Eskalation bis in die Öffentlichkeit der Klasse? Wer agiert als Erster körperlich? Liegt die Verantwortung auf einer Seite oder tragen mehrere Beteiligte die Verantwortung? Das Maß der Verantwortung entscheidet über Art und Maß der Wiedergutmachung.

Die Merkmale eines Konfliktgeschehens werden hinsichtlich ihrer Schwere bzw. Ausprägung mit A (= geringes Ausmaß) bis E (= maximales Ausmaß) bewertet – analog zu den im nächsten Kapitel aufgeführten Konfliktstufen.

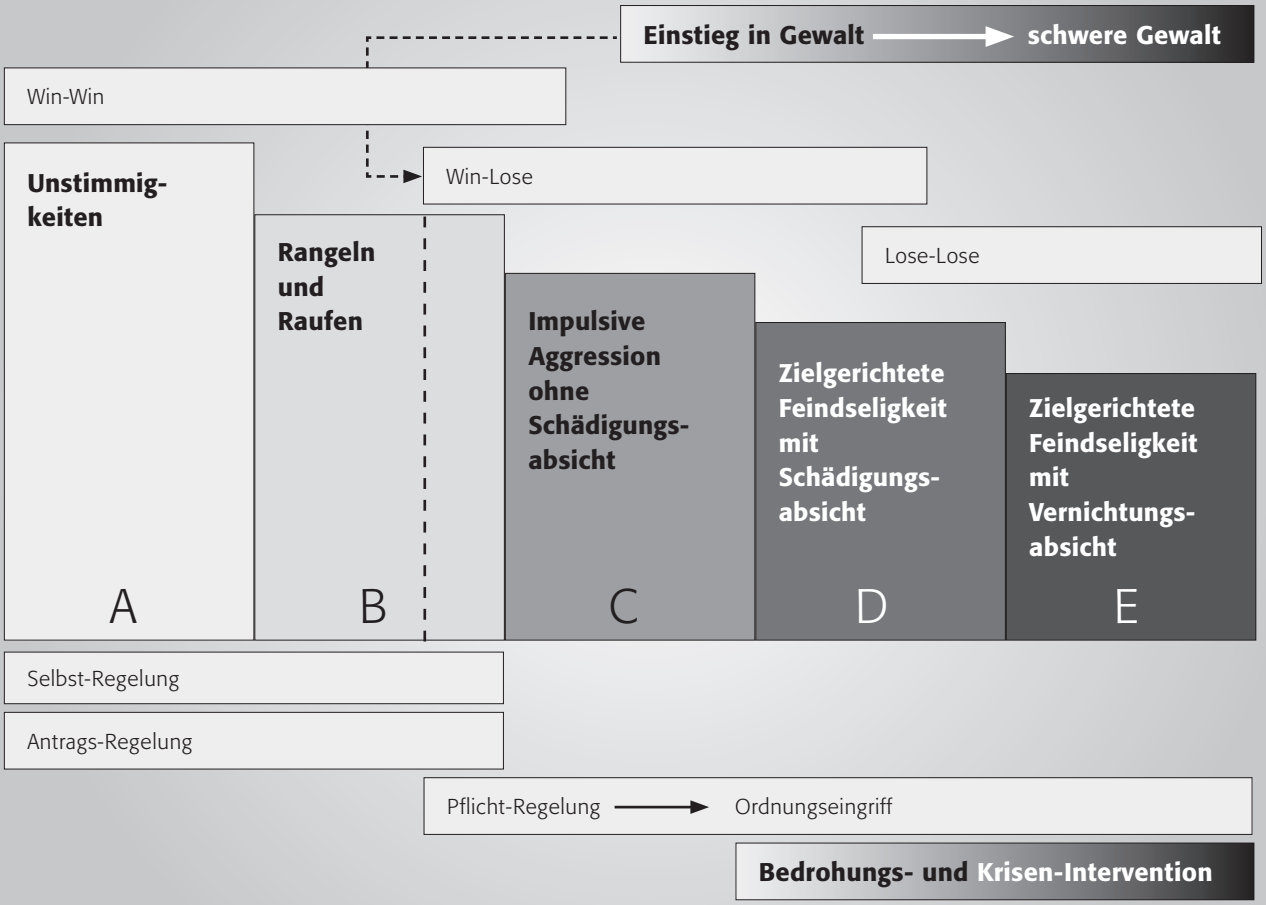
Im Merkmal Feindseligkeit bedeutet Stufe A etwa, dass jemand keine negativen Gefühle hat und der anderen Person trotz des Konflikts noch wohlgesinnt ist. Wird die Feindseligkeit dieser Person hingegen der Stufe E zugerechnet, hegt sie starke Hassgefühle gegenüber der anderen Person und möchte sie psychosozial vernichten, auch um den Preis einer schweren eigenen Schädigung.

Die Bestimmung der Konfliktstufe

Abgeleitet von Friedrich Glasls „Konzept der Eskalationsstufen eines Konflikts“ (vgl. Glasl 2004; Glasl 2007) haben wir das folgende Schema der Konfliktstufen entwickelt.

Wir differenzieren dabei ebenso wie im Schema der Konfliktmerkmale die Kategorien A bis E. Ein Konflikt muss nicht zwangsläufig bei A beginnen und zu E führen, es ist aber möglich. Gleichzeitig gibt die Einteilung in Win-Win, Win-Lose oder Lose-Lose eine Entwicklungsrichtung des Konfliktgeschehens an und macht die Eskalationsdynamik verständlicher. Im letzten Bereich des Lose-Lose will eine Person der anderen schaden, „egal, ob ich dabei selbst Verluste erleide“. Genau wie eine ärztliche Diagnose für den Arzt Grundlage der weiteren Behandlung ist, legt die Einstufung des Konfliktes Leitlinien für die weitere Konfliktbearbeitung in Form von Handlungsstrategien (siehe Kapitel 5.4.4) nahe.

Fünf Eskalationsstufen eines Konfliktgeschehens im Kontext einer Schule oder Jugendhilfeeinrichtung



1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

5.4.3 Baustein Teamarbeit

Never walk alone!
Eine einzelne Person ist nicht in der Lage, alle pädagogischen Arbeiten, die in einer Konfliktbearbeitung erforderlich sind, alleine wahrzunehmen. Regulativer Eingriff, Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen, Interview, Konflikthilfe, Coaching und Beratung, Tat- und Schadensausgleich, Systemische Mobbing-Intervention, Nachsorge – eine einzelne Person wäre überfordert, sowohl bezüglich ihrer zeitlichen Ressourcen als auch durch die Einschränkung ihrer Rolle oder Funktionen, als Schulleiter, Lehrkraft, Schulsozialarbeiter oder Schulpsychologe. Generell ist die Arbeit in Teams also Pflicht, vor allem in schweren Fällen ein absolutes Muss. Die notwendige Fachlichkeit fällt allerdings nicht vom Himmel, sie muss erworben werden.

Team vorher bilden
Eingespielte Teams haben es leichter. Wenn es ein operativ arbeitendes SKM-Team gibt, müssen Sie in den Wirren akuter Bedrohungs- und Gefährdungslagen nicht erst eines bilden. Eine Person kann selbstverständlich auch mehrere Funktionen übernehmen. Der Wechsel einer Person von einer Rolle in eine andere sollte immer gut kommuniziert werden.

Neue Rollen im System
Am Konfliktgeschehen nehmen verschiedene Menschen in unterschiedlichen sozialen Rollen teil. Es ist wichtig, diese Rollen auseinander zu halten. In der Klasse oder Peergroup gibt es folgende Rollen: Täter, Opfer, Assistenten, Claqueure, Verteidiger und Neutrale (siehe auch Kapitel 2.2). Im Schulsystem gibt es die Rollen von Regulatoren und Eltern. Bei der Konfliktbearbeitung im Systemischen Konfliktmanagement treten zwei neue Rollen auf professioneller Seite hinzu: der Konflikthelfer und Konfliktmanager. Alle Beziehungen der Beteiligten werden von nun an von Konfliktmanager bzw. Konflikthelfer moderiert. Beide führen anspruchsvolle Aufgaben durch und sollten deshalb fortgebildete Fachkräfte sein. Der *Konfliktmanager* bereitet Teamsitzungen und Entscheidungen vor, erstellt die Konfliktdiagnostik, empfiehlt Konfliktbewertungen, schlägt eine Handlungsstrategie vor, berät Schul- und Klassenleitungen, evaluiert das Verfahren, gibt Rückmeldung, wenn Vereinbarungen und Verfahrensstandards nicht eingehalten werden, und übernimmt die Dokumentation. Der *Konflikthelfer* führt Interviews mit Konflikthilfesuchenden durch oder konfrontative Interviews mit beschuldigten Personen und er leitet Sozialtrainings und Systemische Mobbing- bzw. Kurzinterventionen. Er berät und coacht Opfer, tatverantwortliche Schüler und jeweils deren Eltern, führt Dreiecksgespräche, führt Tat- und Schadensausgleiche durch und unterstützt die Klassenleitung in der Nachsorge. Auf Klassen- und Peerebene werden – wenn nötig – ebenfalls zwei neue Rollen eingeführt: der Buddy und der Beobachter für die Menschenrechte. Der Buddy, als Unterstützer für das Opfer, darf direkt in das Konfliktgeschehen eingreifen, während der Beobachter für die Menschenrechte nur Werte- und Normverletzungen beobachten darf. Er berichtet – ohne Namen zu nennen – dann dem Konflikthelfer beziehungsweise der Klassenleitung davon (siehe Kapitel 5.5.4).

Vernetzen Sie sich auch extern
Bilden Sie Ihr Netzwerk nicht nur aus internen Personen ihres Schulsystems. Suchen Sie den Kontakt zu externen Personen, die im schulischen Feld mitwirken können, wie etwa Schulsozialarbeiter, Schulpsychologen, Eltern oder Ehrenamtliche. Informieren Sie sich gleichzeitig über die Angebote umliegender Beratungsstellen oder medienpädagogischer Institutionen. Wenn Sie umfassend informiert sind und die Kontakte bereits hergestellt haben, sind die Grundstrukturen für den Notfall gesichert, und Sie können sich auf die eigentliche Arbeit konzentrieren statt auf die Recherche.

Nehmen Sie Kontakt zur örtlichen Polizei auf und fragen Sie dort nach, welche Möglichkeiten der Zusammenarbeit bestehen und welche Regeln dabei beachtet werden müssen. Polizisten kennen sich gut mit dem Strafgesetz aus. Sie können Sie beraten, um normverletzende Verhaltensweisen besser einschätzen zu können. Beachten Sie aber bitte den Strafverfolgungszwang der Polizei bei Offizialdelikten.

Informieren Sie sich über das Angebot von Beratungsstellen und therapeutischen Einrichtungen. (Cyber)Mobbing kann traumatisierend wirken. Opfer brauchen manchmal schnelle professionelle Hilfe. Welche Angebote gibt es? Wie lang sind die Wartezeiten? Sind Einzelberatungen möglich? Etc.

Implementierung einer Steuergruppe
Für die Qualität der Prozesse und die Zufriedenheit der Akteure ist es sehr empfehlenswert, innerschulische Strukturen durch regelmäßige Schulentwicklungsmaßnahmen in den SKM-Teilprozessen Struktur- und Personalmanagement mithilfe einer SKM-Steuergruppe weiterzuentwickeln und abzusichern. Diesem Team kommt die Aufgabe zu, die Zusammensetzung des SKM-Teams im Vorfeld festzulegen und sich anlassunabhängig mit den Aufgaben, Rollen und Kompetenzen der Teammitglieder auseinanderzusetzen.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Exkurs: Schulisches Feld vs. schulisches System

Um systemisch in einer Schule handeln zu können, ist es nötig, vorab die Zugehörigkeit zu einem System zu klären. Verschiedene Systeme grenzen sich voneinander hauptsächlich durch die ihnen eigenen Aufgaben, Regeln und Entscheidungsstrukturen ab.

Lehrkräfte und Schulleitung gehören zum *Schulsystem*. Hierbei ist die Schulleitung gegenüber Lehrkräften weisungsbefugt. Beide entscheiden über Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen und haben dazu einen eigenständigen, gesetzlich geregelten Auftrag, der sie zum Handeln verpflichtet.

Völlig anders ist die Schulsozialarbeit positioniert. Sie gehört zum *System der Jugendhilfe*. Sie hat vor allem einen Hilfs- und zuweilen auch einen Kinderschutzauftrag. Zu den Grundsätzen der Schulsozialarbeit gehört Freiwilligkeit, Verschwiegenheit, das Partizipationsgebot und Zielsetzungen des inklusiven Wirkens. Ähnlichen Grundsätzen ist die Schulpsychologie verpflichtet, die ebenfalls nicht über Erziehungsmaßnahmen entscheiden kann oder im engeren Sinne erzieherisch tätig ist. Beide unterliegen nicht der Weisungsbefugnis der Schulleitung. Wenn beide Systeme eng und systematisch zusammenarbeiten, entsteht ein neues übergeordnetes Wirkungsfeld. Im weiteren Sinne kann von einem sich neu gebildeten System der Konfliktbearbeitung – dem *Systemischen Konfliktmanagement* – gesprochen werden.

Schulsozialarbeit und -psychologie arbeiten am besten, wenn die Schule sich ihnen öffnet und ihre Arbeit im *schulischen Feld* zulässt. Auf diese Weise bildet sich im Feld der Schule ein *Subsystem*, das sowohl ein Teil des Schulsystems ist, als auch ein Teil des Systems Jugendhilfe. Auch hier gilt, dass dieses Subsystem seine eigenen Regeln, Standards und Entscheidungsstrukturen benötigt. Ein solches Subsystem im Feld der Schule ist gemeint, wenn wir hier von Teamarbeit sprechen. Solche Strukturen bilden sich jedoch nicht alleine. Sie zu fördern, ist die Aufgabe des Struktur- und Personalmanagements.

Wichtig ist: In einem Team müssen die *Rollen* geklärt und kompetent besetzt sein – *unabhängig von der ursprünglichen Profession* des Rollenträgers. Außer der Rolle der Schul- und Klassenleitung (Regulatoren) sind alle anderen Rollen nicht zwingend an eine bestimmte Berufsgruppe gebunden und können etwa durch Lehrkräfte, Schulsozialarbeiter oder Schulpsychologen besetzt werden.

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die fünf sozialen Rollen während eines Konfliktes im schulischen Feld.

Rollenverteilung im Systemischen Konfliktmanagement

	Rolle	Aufgabe
Regulatoren	Entscheidungsträger 1. Ordnung *Schulleitung*	ist verantwortlich für einen geordneten Schulbetrieb, greift regulierend in Konflikte ein, entscheidet über die Einberufung und Zusammensetzung des SKM-Teams und leitet dieses, hört Eltern, Opfer, tatverantwortliche Schüler und deren Familien an, entscheidet über Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen im Rahmen eines Verwaltungsaktes, berät Opfer, tatverantwortliche Schüler und deren Familien in der Rolle des Regulators
	Entscheidungsträger 2. Ordnung *Klassenleitung*	ist verantwortlich für das Classroom-Management, informiert die Eltern über alle für sie relevanten Geschehnisse, entscheidet über erzieherische Maßnahmen außerhalb eines Verwaltungsaktes, macht Beziehungsangebote, berät Opfer, tatverantwortliche Schüler und deren Familien in der Rolle des Regulators
Helfer	Konfliktmanager *Fachkraft für Systemisches Konfliktmanagement*	bereitet Teamsitzungen und Entscheidungen vor, erstellt eine Konfliktdiagnostik, empfiehlt Konfliktbewertungen, schlägt eine Handlungsstrategie vor, berät die Akteure im Team, evaluiert das Verfahren, gibt Rückmeldung, wenn Vereinbarungen und Verfahrensstandards nicht eingehalten werden, und übernimmt die Dokumentation
	Konflikthelfer *Fachkräfte für Sozialtraining und Mobbing-Intervention bzw. Mediation und Tatausgleich*	leiten Sozialtrainings und Systemische Mobbing, und Kurzinterventionen, beraten bei der Wertevermittlung in der Klasse, beraten und coachen Opfer, tatverantwortliche Schüler und jeweils deren Eltern, führen Dreiecksgespräche, Tat- und Schadensausgleiche ggf. vor Klassen durch
	Berater und Schulungsfachkraft *Präventionsfachkraft (z. B. für Medienpädagogik)*	berät das Team und seine Akteure in allen Fachfragen, wie etwa zu Medienpädagogik und -technik
	Konflikthilfeassistenten	kommen aus dem Kreis von Eltern, Lehrkräften, kommunal engagierten Ehrenamtlichen und aus externen Systemen, führen Interviews der Konfliktparteien und Konfliktbeobachter durch, assistieren den Konflikthelfern
Außer der Rolle der Schul- und Klassenleitung (Regulatoren) sind alle anderen Rollen ***nicht*** zwingend an ein bestimmtes System oder an eine bestimmte Profession gebunden und können etwa mit Lehrkräften, Schulsozialarbeitern (Jugendhilfesystem) oder Schulpsychologen besetzt werden.		

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Aufgaben externer Unterstützungssysteme

	Institution	Aufgabe	
Staatliche Institutionen	Polizei	ist sowohl repressiv als auch präventiv tätig, verfügt über eine große Expertise im Strafrecht, insbesondere im Umgang mit straffälligen Minderjährigen, hat Strafverfolgungszwang, sollte nur hinzugezogen werden, wenn gravierende strafbare Handlungen (Offizialdelikte) geschehen sind, eine pädagogische Bearbeitung des Konfliktes allein nicht möglich ist oder ergänzt werden sollte, der Opferschutz nicht anders gewährleistet und eine unumgängliche Aufklärung des Konfliktes nur durch polizeiliche Ermittlungen bewirkt werden kann	Extern
	Schulpsychologische Beratung	beraten und unterstützen Schulen, Schüler, Eltern und Lehrkräfte u. a. in Krisenlagen oder bei schweren Gewaltvorkommnissen, unterliegen der Schweigepflicht nach § 203 StGB	
Jugendhilfe	Jugendamt	wird dann hinzugezogen, wenn ein Fall von Kindeswohlgefährdung vorliegt, Eltern diese nicht abwenden können oder wollen oder ein Kind nicht mehr sicher in der Familie leben kann und will, Mitarbeiter des Jugendamtes unterliegen der Schweigepflicht nach § 203 StGB	
	Schulsozialarbeit	beraten und unterstützen Schulen, Schüler, Eltern und Lehrkräfte in Krisenlagen, coachen Opfer und Täter, führen Systemische Mobbing-Interventionen und Kurzinterventionen, Mediationen, Tat- und Schadensausgleiche durch, bringen sich in das Classroom-Management oder in Schulprogramme ein, Schulsozialarbeiter unterliegen der Schweigepflicht nach § 203 StGB	
	Beratungsstellen	tragen zur stabilisierenden, intensiven, psychosozialen Betreuung von Kindern und Jugendlichen bei, die etwa mit einem schlimmen (Cyber-) Mobbing-Fall konfrontiert wurden, Berater unterliegen der Schweigepflicht nach § 203 StGB	
Verbände (Beispiele)	klicksafe	EU-Initiative, angesiedelt bei der Landeszentrale für Medien und Kommunikation (LMK), stellt umfassende medienpädagogische Materialien und Hilfen zur Verfügung	
	Konflikt-KULTUR	Präventions- und Fortbildungsprogramme, Mehr-Ebenen-Programm, bildet Fachkräfte für Systemisches Konfliktmanagement, Mobbing-Intervention und für Mediation und Tatausgleich aus, stellt Trainer für Sozialtrainings und Systemische Mobbing-Interventionen, begleitet Schulentwicklung	
Gesundheitssystem	Ambulante und stationäre kinder- und jugendpsychiatrische/psychotherapeutische Dienste	behandeln Kinder und Jugendliche, die traumatisiert sind und psychisch erkrankt, unterliegen der Schweigepflicht nach § 203 StGB	

5.4.4 Handlungsstrategie

Der Umgang mit Konflikten in der Schule reduziert sich leider zu oft auf die Methodik. Dahinter verbirgt sich verständlicherweise die Annahme, eine gute Methodenkompetenz sei wie ein Schweizer Messer, das alle Herausforderungen bewältigen kann. Dies wird unserer Erfahrung nach den Problemstellungen bei (Cyber-)Mobbing oder anderen Formen des Gewalthandelns in der Schule nicht gerecht.

Insbesondere sind Projekte mit mediativer Methodik en vogue, die keinen Ordnungseingriff, keinen erzieherischen Aufwand erfordern, und zur Regelung in die Hände der Schüler selbst gelegt werden. In vielen Schulkulturen reduziert sich der Umgang mit Konflikten tatsächlich auf Streitschlichtungs- oder Peer-Konzepte. So hilfreich und richtig sie in einzelnen Konflikten sein können, so falsch und verschlimmernd können sie in anderen Fällen sein. Die Annahme, dass ein Großteil der gewichtigen schulischen Konflikte allein mittels mediativer Methodik pädagogisch sinnvoll bearbeitbar seien, trifft unserer Erfahrung nach nicht zu.

Die Fokussierung auf die Methodik birgt noch eine weitere Gefahr. Paul Watzlawick formuliert es so: „Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel." Dieser Satz kann uns davor bewahren, eine einmal erworbene Methode nur deshalb zur Anwendung zu bringen, weil sie sozial anerkannt ist und wir sie gut beherrschen.

Es gilt, den Blick zu weiten, systemisch zu denken. Was heißt in der Konfliktbearbeitung, systemisch zu denken und systemisch zu handeln? Es bedeutet, das Konfliktgeschehen in seiner Dynamik auf den verschiedenen Ebenen und in seinen Subsystemen zu sehen und deren gegenseitige Bedingtheit zu erkennen – und darauf aufbauend eine Strategie zu erarbeiten, die auf allen relevanten Konfliktebenen (siehe auch Kapitel 2.1.2) wirkt und alle relevanten Subsysteme und deren Beteiligte einbezieht, die erzieherische, grenzsetzende Interventionen genauso umschließt wie helfende, deren Methoden breit gefächert sind, die die Verhältnisse (Schulstrukturen) ebenso im Blick hat, wie das Verhalten, die den betroffenen Menschen in seinem Umfeld sieht, beides als gleichbedeutend betrachtet, und die Intervenierenden als wichtigen Faktor des Umfeldes begreift.

In den folgenden Abschnitten möchten wir Ihnen vorstellen, wie Sie zu einer Handlungsstrategie gelangen können, die systemisch, effektiv und nachhaltig ist, und aus welchen Elementen sich diese zusammensetzen sollte.

Überblick
Eine Handlungsstrategie ergibt sich grundsätzlich aus der fortlaufenden Konfliktanalyse der verschiedenen Konfliktebenen. Ergeben sich im Konfliktgeschehen neue Erkenntnisse, kann sich auch die Bewertung des Konfliktes verändern und damit die Strategie. Konfliktanalyse und Handlungsstrategie sind also immer miteinander verknüpft.

Eine Handlungsstrategie besteht aus fünf Elementen, die ineinandergreifen. Das Element „Handlungsphasen" hat eine so große Bedeutung für das Verständnis von SKM, dass wir diesen Bereich gesondert in Kapitel 5.5 behandeln.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Fünf Elemente einer Handlungsstrategie

Handlungsmodus Erarbeitung mittels der „Fünf Leitfragen zur Planung einer Handlungsstrategie“	Selbstregelung	Konfliktstufe A–B
	Antragsregelung	Konfliktstufe B
	Pflichtregelung	Konfliktstufe C–D
	Bedrohungsintervention	Konfliktstufe E
	Krisenintervention	Konfliktstufe E

Handlungsrichtung	Hilfe	Den Konfliktbeteiligten, ihren Klassen und ggf. Familien wird auf Antrag geholfen, den Konflikt im Guten zu beenden durch Coaching, Mediation, Tat- und Schadensausgleich, Systemische Mobbing- oder Kurzintervention u. a.
	Eingriff	Schul- und Klassenleitung greifen in den Konflikt mittels Erziehungs- oder Ordnungsmaßnahmen ein, z. B. durch Gewaltverzichtserklärungen, Unterrichtsausschlüsse, Handyverbote, um den Konflikt zu deeskalieren.
	Junktim	Hilfe und Eingriff werden miteinander verbunden, beispielsweise wird auf einen Eingriff (z. B. Unterrichtsausschluss) verzichtet, wenn durch einen Tatausgleich eine Wiedergutmachung erreicht wird (Hilfe).

Handlungsebene (ist die Konfliktebene, auf der gehandelt werden muss)	Intrapersonell	Einzelhilfe, Coaching zur Stabilisierung eines Konfliktbeteiligten
	Interpersonell	Mediation, Schadensausgleich zur Befriedung des Konfliktes
	System Peergroup, Klasse	Interventionen zur Wiederherstellung oder Stabilisierung eines rechtsstaatlichen Werte- und Normenrahmens in Peer-, Klassen- und Schulgemeinschaften; Motivierung der Elternvertreter zu partnerschaftlichem Handeln mit der Klassenleitung
	System Familie	Motivierung der Familien zur Erziehungspartnerschaft mit der Schule unter Berücksichtigung der jeweiligen Familiendynamik
	Institutionell	Pädagogische Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen, Tatausgleich zur Wiederherstellung des Schul- oder Klassenfriedens

Handlungsphasen	Phase I Erstversorgung und Positionierung Phase II Bedrohungs- oder Krisenintervention Phase III Konfliktregelung Phase IV Nachsorge und Beendigung

Handlungsmethoden	- Methoden erzieherischer Maßnahmen des Eingriffs, wie etwa der betreute Schulbesuch, die Gewaltverzichtserklärung, Smartphone-Verbot, norm- und risikoverdeutlichendes Gespräch - Methoden der Konflikthilfe, wie etwa die Mediation, der Tat-/Schadensausgleich, gemeinnützige Arbeit, die Systemische Mobbing-Intervention oder die Systemische Kurzintervention (siehe Kapitel 4)

Element Handlungsmodus
Der Handlungsmodus in einer Konfliktbearbeitung ist ein zentraler Teil einer Handlungsstrategie. Diesen zu klären, steht am Anfang der Bearbeitung. Es gibt für pädagogisch Verantwortliche in der Schule fünf mögliche Modi des Umgangs mit Konflikten. Eine Lehrkraft kann zu der Einschätzung kommen, dass die Schüler schon selbst den Konflikt bewältigen werden. Dann entscheidet sie sich für den Modus der *Selbstregelung.* Sie kann aber auch der Ansicht sein, dass sie sich in den Konflikt einmischen muss, ob nun beide Konfliktparteien dies wünschen oder nicht. In diesem Fall kommt sie zur Einschätzung, dass es ihre Pflicht sei, folglich entscheidet sie sich für den Modus der *Pflichtregelung*. Bei einer Bedrohungslage oder Krisensituation hat die Schule keine Wahl mehr. Sie muss sich nach den zugrunde liegenden Rechtsvorschriften für den Modus der *Bedrohungs- oder Krisenintervention* entscheiden.

In der Konfliktbearbeitung wird ein dem Konfliktgeschehen angemessener Modus festgelegt. Aus der Festlegung des Modus resultiert wiederum die Handlungsrichtung und Methodik. Die Konfliktparteien sollten an der Festlegung des Modus beteiligt werden. Beteiligt sein heißt nicht automatisch, in allen Belangen Entscheidungen treffen zu können.

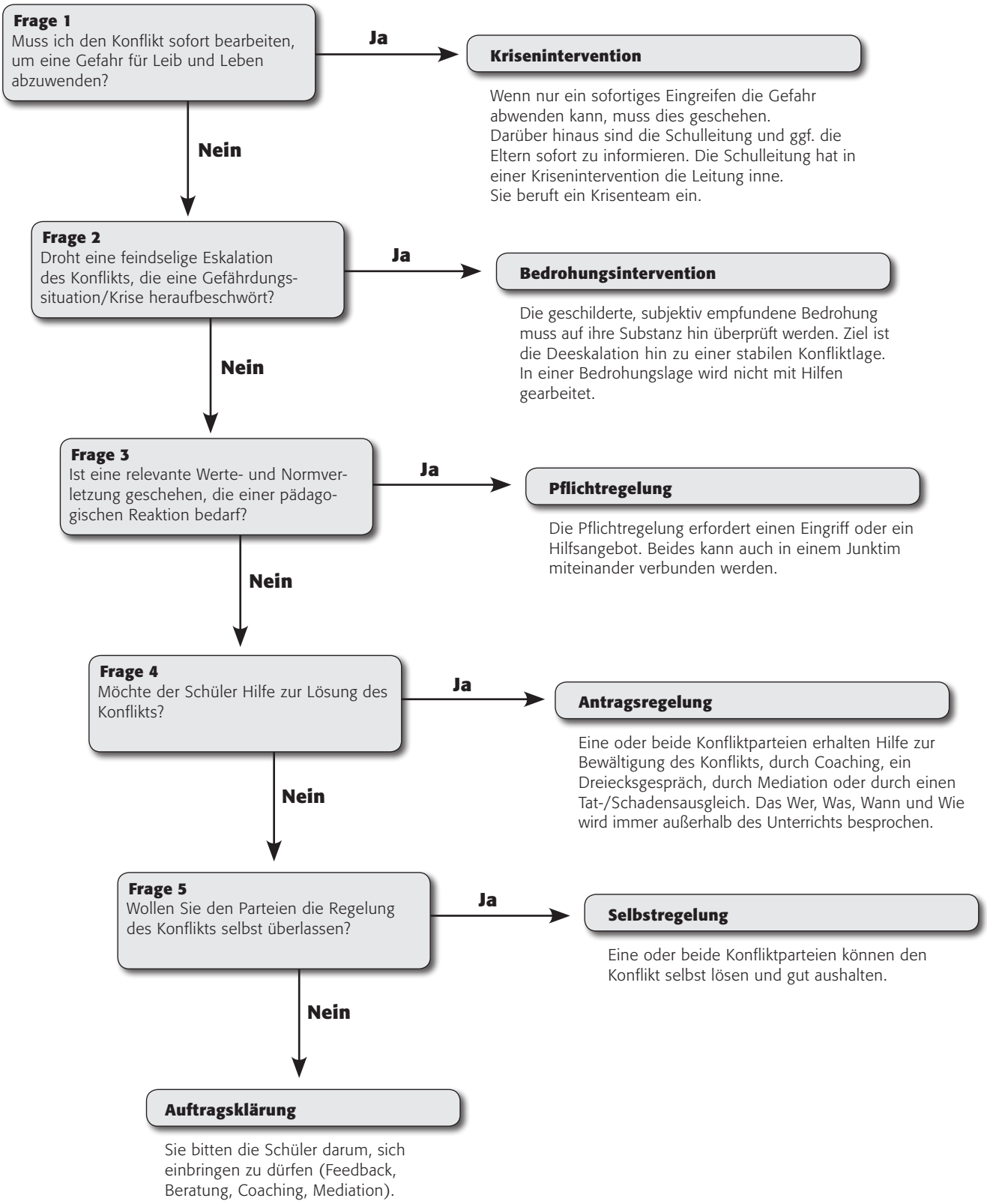
Ob die pädagogisch Verantwortlichen selbst überhaupt eingreifen müssen, ob sie zu einer Konfliktregelung verpflichtet sind, wie und zu welchem Zeitpunkt sie dies tun sollten, kann über die Leitfragen erörtert werden.

Fünf Modi einer Handlungsstrategie

Modi	Definition	Konfliktstufe
Selbstregelung	Die Regelung des Konfliktes wird den Konfliktparteien selbst überlassen.	A–B
Antragsregelung	Die pädagogisch zuständige Fachkraft wird aufgrund des Hilfeersuchens mindestens einer Konfliktpartei tätig, um einer oder beiden Parteien zu helfen, den Konflikt gewaltfrei zu lösen.	B
Pflichtregelung	Die Lehrkraft oder Schulleitung greift regulativ, „von Amts wegen“, aufgrund einer schulrelevanten Norm in den Konflikt ein.	C–D
Bedrohungsintervention	Die Lehrkraft oder Schulleitung greift regulativ in einen Konflikt ein, um eine Bedrohung aufzuklären oder abzuwenden und den Konflikt zu deeskalieren.	E
Krisenintervention	Eine erwachsene Person oder die Klassen- und Schulleitung greift sofort und direkt in den Konflikt ein, weil ein Notstand offensichtlich droht oder eingetreten ist, um Nothilfe zu leisten, die Situation zu sichern und den Konflikt schnell zu deeskalieren. Nach der Deeskalation wird der Konflikt wieder einer Pflichtregelung zugeführt.	E

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Fünf Leitfragen zur Planung eines Handlungsmodus



Element Handlungsrichtung
Die Handlungsrichtung in einer Konfliktbearbeitung ist ein zentraler Teil einer Handlungsstrategie. Grundsätzlich sind zwei Handlungsrichtungen in der Regelung eines Konflikts möglich: der *pädagogische Eingriff* durch eine Vielzahl von pädagogischen Maßnahmen einerseits und die *(sozial-)pädagogische Hilfe* für eine oder beide Konfliktparteien andererseits. Eine dritte Richtung ergibt sich aus der Verbindung von Eingriff und Hilfe im *Junktim*. Diese Handlungsrichtung ist in einigen Schulgesetzen vorgesehen, in der Praxis leider nahezu unbekannt.

Pädagogischer Eingriff
Bei einem Eingriff reagiert die Regulative, also die zuständige Lehrkraft, Schul- oder Klassenleitung aufgrund von Werte- und Normverletzungen zum Schutz der Schüler und Lehrer mit pädagogischen Erziehungsmitteln oder Ordnungsmaßnahmen, um den ihr gegebenen Erziehungs- und Bildungsauftrag realisieren zu können. Im Kontext des Systemischen Konfliktmanagements nennen wir pädagogische Erziehungsmittel bzw. Ordnungsmaßnahmen Eingriffe, da sie auch ohne Zustimmung des Schülers oder seiner Eltern ergriffen werden können. Ziel ist es, den Werte- und Normenrahmen der Schulgemeinschaft vor Erosionen zu schützen, Gefährdungen zu minimieren, dem Erziehungsauftrag nachzukommen und insbesondere prosoziale Persönlichkeitsbildung zu fördern. Wir bezeichnen das Handeln von Lehrkräften und Schulleitungen hier bewusst als pädagogischen Eingriff, um diesen von einem polizeilichen Eingriff zu unterscheiden.

Die Schul- oder Klassenleitung gerät dabei selbst mit einer oder beiden Konfliktparteien in einen Konflikt. Wir bezeichnen ihn hier als einen *institutionell veranlassten Konflikt* (siehe Kapitel 2.1.2 institutionelle Konfliktebene). Jeder erzieherische Eingriff der Schule benötigt eine Rechtsgrundlage, kann nur von einem Bediensteten der Schule vorgenommen werden und muss eine Beteiligung der Eltern ermöglichen. Beteiligt sein heißt hier nicht Entscheider sein. Schulsozialarbeitern oder Schulpsychologen steht Eingriffshandeln nicht zu. Ausnahmen bilden Situationen, in denen sie einen Notstand beobachten, zu Nothilfe verpflichtet sind und keine Lehrkraft oder Schulleitung präsent ist.

Bei einem pädagogischen Eingriff in einen Konflikt müssen zwei Eingriffsarten getrennt betrachtet werden. Die Schulgesetze der Länder unterscheiden zwischen „pädagogischen Erziehungsmaßnahmen bzw. -mitteln“ und „Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen“. Eine Erziehungs- und Ordnungsmaßnahme ist ein Verwaltungsakt und stellt in der Regel einen Eingriff in die Persönlichkeitsrechte eines Schülers dar – dies kann schon mit der Anordnung eines zweistündigen Zusatzunterrichtes (Nachsitzen) geschehen. Pädagogische Erziehungsmaßnahmen bzw. -mittel gehören nicht zu den Verwaltungsakten und müssen keinen formalen Verfahrensregeln gehorchen. Natürlich dürfen sie trotzdem nicht die Grundrechte von Schülern verletzen, sie beispielsweise entwürdigen oder psychisch schädigen. Zu den pädagogischen Erziehungsmaßnahmen gehört etwa ein tadelndes Gespräch oder eine Zusatzarbeit (im Volksmund Strafarbeit). Pädagogische Erziehungsmaßnahmen bzw. -mittel sind Ordnungsmaßnahmen stets vorzuziehen, solange sie ausreichend und zielführend sind.

Die Aufgaben pädagogischer Eingriffe:

- Pädagogische Eingriffe zielen auf die Wiederherstellung des Schul- oder Klassenfriedens und die Persönlichkeitsentwicklung des Schülers. Positiv ausgedrückt haben sie zum Ziel, allen Menschen in der Schule zu ermöglichen, in Frieden miteinander zu leben und zu arbeiten. Kindern und Jugendlichen sollen sie eine freie Entfaltung ihrer Persönlichkeit ermöglichen und helfen, ihr Recht auf Bildung zu verwirklichen.
- Sie schützen Mitglieder der Gemeinschaft vor der Missachtung von Rechten, insbesondere von Menschen-, Grund- und Kinderrechten im schulischen Zusammenleben und -arbeiten.
- Sie haben generalpräventive Wirkung. Alle Mitglieder wissen und erfahren, dass die Verletzung von Werten und Normen Folgen hat. Eine Norm genießt in Gemeinschaften jedoch nur dann Anerkennung, wenn ihre Verletzung sanktioniert werden kann und dies emotionale Betroffenheit erzeugt.
- Sie geben Kindern und Jugendlichen Orientierung und erleichtern ihnen, in die Kultur der Gesellschaft hineinzuwachsen (Sozialisations-/Enkulturationsaufgabe).

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Oftmals kann es an dieser Stelle zu einem Missverständnis kommen, weil Opfer und deren Eltern glauben, es sei die Aufgabe der Schule zu ermitteln und zu strafen, wenn Schüler Delikte begehen. Doch das Bestrafen ist nicht Aufgabe der Schule, sondern der Justiz – der dafür vorgesehenen staatlichen Gewalt. Von Schülern begangene Straftaten dürfen an einer Schule natürlich nicht gelassen hingenommen werden. Lehrkräfte und Schulleitungen sollten Rechtsnormverstöße – beispielsweise gegen das Strafgesetzbuch (StGB) oder das bei (Cyber)Mobbing häufig verletzte Kunsturheberrechtsgesetz (KunstUrhG) – zum Anlass nehmen, pädagogisch auf Schüler einzuwirken, sodass sie aus einer begangenen Straftat lernen können. Bestrafung oder gar Vergeltung haben keinen Sinn bei Eingriffen in Konflikte. Daher wird im Rahmen von SKM auch nicht ermittelt, werden keine Zeugen befragt oder Beweise gesichert, dies bleibt im Bedarfsfall Aufgabe der Polizei. Im SKM werden Interviews geführt, ein Schüler mit einem Schuldvorwurf konfrontiert, er wird in die Verantwortung genommen. Es wird angehört, beteiligt, es wird dokumentiert.

Pädagogische Hilfe

Die Förderung prosozialer Persönlichkeit und mit ihr korrespondierender personaler und kommunikativer Fähigkeiten gelingt sehr viel besser durch Unterstützung und Hilfe als durch erzieherische Eingriffe. Wer lediglich auf das Funktionieren der Schüler setzt, in der Hoffnung, dass allein die Angst vor Sanktionen die Menschen zur Normtreue bewegt, hält an einem Ansatz fest, den die Kriminalitätsforschung gründlich widerlegt hat. Unterstützung und Hilfe für Konfliktparteien, Täter wie Opfer, haben eine größere pädagogische Bedeutung als das Sanktionieren. Die Konflikthilfe erleichtert den Parteien, gewaltfreie Konfliktlösungen zu finden oder – im Minimalfall – mit Konflikten zu leben, ohne in die Eskalationsdynamik von Gewalt einzusteigen. Konflikthilfe hat verschiedene Aufgaben. Eine differenzierte Betrachtung der einzelnen Methoden finden Sie weiter unten im Kapitel.

Auf intrapersonaler Ebene helfen sie

- Opfern, psychosoziale Belastungen besser zu bewältigen und Traumatisierungen vorzubeugen,
- Tätern, sich ihrer eigenen Bedürftigkeit und der Tatfolgen bewusst zu werden,

und sie helfen auf interpersoneller Ebene Konfliktbeteiligten,

- eigene Positionen im Konfliktgeschehen zu finden,
- gewaltfreie Strategien zur Abwehr von Angriffen zu entwickeln und diese selbstbewusst anzuwenden (Opfer),
- gewaltfrei im Konfliktgeschehen zu kommunizieren, die eigenen Bedürfnisse gewaltfrei zu äußern (Täter),
- begangenes Unrecht und verursachten Schaden wiedergutzumachen und den Konflikt im „Guten" zu beenden – am Ende einer solchen Wiedergutmachung steht die Anerkennung und nicht die Stigmatisierung als „böser Mensch".

Auf den verschiedenen Ebenen helfen sie den

- Familien, mit dem Stigma der Opfer- oder Täterschaft so umzugehen, dass die Konfliktdynamik deeskaliert werden kann,
- Klassen und Peergroups, die gelebte Klassen- und Peergroup-Kultur zu überprüfen und ggf. einen prosozialen Werterahmen zu reaktivieren,
- Schulen, ihr pädagogisches Profil zu schärfen und Konflikthilfemethoden als herausragendes Merkmal ihrer Pädagogik und Schulkultur nach innen und außen darzustellen,
- Klassen- und Schulleitungen, Konflikthilfemethoden als Chance zur Kooperation mit externen Helfersystemen zu definieren und darüber neue Ressourcen zu erschließen, um ihren Erziehungs- und Bildungsauftrag zu stärken,
- Schulsozialarbeitern und Schulpsychologen, Andockstellen für ihre Hilfen zu finden und Zugang zu ihrer Klientel zu erhalten.

Pädagogisches Junktim

Im Junktim werden Eingriffe und Hilfen miteinander in Einklang gebracht. Regulative und Helfersystem verbinden sich auf heilsame Weise. Das heißt, die Regulative macht den Konfliktparteien einen Vorschlag zur Güte: „Ich bin interessiert an dir und möchte dir eine Chance geben: Wenn du eine Wiedergutmachung leistest, gibt es keine Strafe für dich!" Ist ein Schüler bereit, Konflikthilfe anzunehmen und „die Dinge wieder in Ordnung zu bringen", unterbreitet die Gemeinschaft – vertreten durch die Schul- oder Klassenleitung – ihren Vorschlag.

Sie gibt ihm eine „Chance zur Hilfe". Sie zeigt ihm einen Weg aus der Schuld in die Verantwortung, weg von der Rechtfertigung des Vergangenen hin zur guten Lösung in der Zukunft. Für diesen Weg brauchen die meisten Schüler professionelle Unterstützung durch fortgebildete Konflikthelfer (Fachkraft für Mediation, Tat- und Schadensausgleich).

Die Motivation, das Junktim anzunehmen, wird erheblich gefördert durch die direkte Anerkennung, die sie für ihre Entscheidung in Form von Sanktionsbefreiung oder -nachlass und der persönlichen wie institutionellen Anerkennung erhalten. Schüler, die sich auf einen Tat- oder Schadensausgleich einlassen, machen in der Regel ganz neue Erfahrungen und nicht selten einen Reifesprung. Eine Schule, die das Junktim praktiziert, erhöht ihr erzieherisches Instrumentarium enorm. Der Grundsatz „Hilfe vor Strafe" macht die Schule menschlich, bewahrt sie aber vor der Naivität, allein durch Aufklärung, Hilfe und Verständnis gewaltpräventiv wirken zu können.

In den letzten Jahren gingen erzieherische Hilfs- und Eingriffsmaßnahmen im traditionellen etablierten Schulsystem getrennte Wege, sie waren nicht aufeinander bezogen. Darunter leidet sowohl das eine wie auch das andere Handeln. Erst vor wenigen Jahren fand in das baden-württembergische Schulgesetz beispielsweise die Möglichkeit der Wiedergutmachung Eingang (§ 90 Abs. 2 Schulgesetz für Baden-Württemberg). Die Praxis hinkt dem jedoch hinterher.

Element Handlungsebene

Unter Handlungsebene wird im Folgenden die Konfliktebene verstanden, auf der gehandelt werden muss. Die Handlungsebene zu bestimmen ist die Aufgabe der Konfliktanalyse (siehe Kapitel 5.4.2). Die Festlegung wann auf welcher Handlungsebene agiert wird, darf nicht vernachlässigt werden. Wirksame Maßnahmen der Konfliktregelung setzen dabei auf einen Mehr-Ebenen-Ansatz. Obwohl sich dieser Ansatz zunehmend durchsetzt, beschränken sich die Methoden bei der konkreten Konfliktbearbeitung oftmals auf die interpersonelle Ebene 2, also auf die Kommunikation und das Verhalten zwischen den Konfliktparteien. Sie erreichen damit mittel- und langfristig keine hohe Nachhaltigkeit, vernachlässigen den Opferschutz und die Täterarbeit auf intrapersonaler Ebene 1.

Handlungsebenen des Systemischen Konfliktmanagements

SKM ist ein Mehrebenenprogramm und besteht aus den Teilprozessen Struktur-, Personal- und Prozessmanagement (siehe Kapitel 5.3). Während das Prozessmanagement das jeweilige Konfliktgeschehen auf der Mirko- und Mesoebene zur Handlungsebene macht hat das Struktur- und Personalmanagement auch die Makroebene im Blick. Alle Ebenen beeinflussen sich gegenseitig.

Mikro-Ebene	1	**Ebene des intrapersonalen Denkens, Fühlens und Wollens der jeweiligen Konfliktparteien**
	2	**Ebene der interpersonellen Interaktion zwischen den Konfliktparteien**
Meso-Ebene	3	**Ebene der Peer- und Klassensysteme** (Leitung, Gruppendynamik, informeller Werte- und Normenrahmen)
	4	**Ebene der Institution Schule** (Leitung, Strukturen, Schul- und Hausordnung, Leitbild, gelebter Werte- und Normenrahmen, pädagogisches Profil, Sozialcurriculum, Kooperationen, Verträge)
	5	**Ebene der Kooperation zwischen den Erziehungspartnern** (informeller Werte- und Normenrahmen des Familien- und Schulsystems, kultureller Hintergrund, Religionszugehörigkeit, soziale und ökonomische Situation, Familien- und Schuldynamik)
Makro-Ebene	6	**Ebene der kommunalen Rahmenbedingungen** Jugendhilfeplanung, kommunale Bildungsplanung
	7	**Ebene der staatlichen Vorgaben** Grundrechte, Strafgesetzbuch, Schulgesetze, Kinder- und Jugendhilfegesetz, UN-Kinderrechtskonvention, Bundeskinderschutzgesetz

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Wer (Cyber)Mobbing systemisch betrachtet, darf nicht bei den Schülern stehenbleiben, sondern sollte auch die übrigen Beteiligten berücksichtigen – und das sind die Lehrkräfte, Schulleitungen (Handlungsebene 4) und deren Zusammenwirken mit den Eltern (Handlungsebene 5). Beide haben Einfluss auf die Mobbing-Dynamik, manchmal als Opfer, manchmal als Dulder und manchmal sogar als Mitverursacher.

Lehrer mit einem autoritären Erziehungsstil, die auf das Prinzip von persönlicher Unterwerfung setzen, können zum Modell werden für Schüler, die als Täter autoritäre Strukturen in der Klassengemeinschaft etablieren. Lehrkräfte, die einen permissiven Erziehungsstil pflegen, lassen es womöglich an der notwendigen Orientierung fehlen, was die Täter zur Implementierung eines dissozialen Werte- und Normenrahmens nutzen. Der größte Schutz geht von Lehrkräften aus, die einen autoritativen Erziehungsstil verfolgen und gleichermaßen Orientierung und Wertschätzung beherzigen (siehe Kapitel 7).

Mobbende Schüler müssen nicht zwangsläufig den Unterricht stören und Lehrkräfte attackieren. Es können leistungsstarke Schüler sein, die eine Stütze des Unterrichts sind und sich gegenüber Lehrkräften unterwürfig verhalten.

Es kann in anderen Fällen, wie im Kapitel 3 beschrieben, jedoch sehr wohl die Gefahr von Angriffen auf Lehrer drohen. In Kapitel 2 wurde die typische Mobbing-Dynamik beschrieben, innerhalb derer die Täter zunehmend an Macht gewinnen und somit auch Einfluss auf Lehrkräfte nehmen können. Mit zunehmender Macht trauen sich Täter, immer offener zu agieren, auch im Unterricht. Sie stellen damit für Lehrkräfte in mehrfacher Hinsicht eine Gefahr dar. Wer ihnen als Lehrer widerspricht, muss mit teils massiver Gegenwehr rechnen. Wer es nicht tut, muss aufpassen, nicht zunehmend die Klassenführung aus den Händen zu verlieren.

In solchen Konstellationen besteht das Risiko, dass Lehrkräfte einen blinden Fleck gegenüber dissozialen Verhaltensweisen dieser Schüler entwickeln.

Eltern treten im schulischen Alltag selten direkt auf, und doch können Sie im Hintergrund (Cyber)Mobbing stark begünstigen oder sogar initiieren. Dies kommt insbesondere dann vor, wenn Eltern in ihren Beziehungen selbst einen dissozialen Werte- und Normenrahmen praktizieren und ihren Kindern Modell stehen oder sie gar ermuntern, andere auszugrenzen und herabzuwürdigen. Manchmal genießen Eltern von mobbenden Schülern, wenn sich ihre Kinder einen hohen sozialen Status in der Klasse erarbeitet haben, gut vernetzt sind und mit Mobbing-Methoden zu Ansehen gelangen. Gelingt es solchen Eltern, bei Elterntreffen die Meinungsführerschaft zu erlangen, verschlechtern sich die Bedingungen für Interventionen rapide. Die Täter fühlen sich in solchen Fällen von ihren Eltern geschützt. Das System des Mobbings spiegelt sich dann auf der Ebene der Kooperation zwischen Eltern und Schule wider.

Auf der ersten, der intrapersonalen Ebene, wird mit einem einzelnen Menschen gearbeitet, der Hilfe im Umgang mit sich selbst benötigt. Dabei können psychosomatische Störungen, Verhaltensprobleme wie Schulvermeidung, niedrige Aufmerksamkeitsspannen oder fehlende Selbstkontrolle durch enge psychosoziale Betreuung verbessert werden. Die interpersonelle Arbeit der zweiten Ebene fokussiert die Beziehungen der Konfliktbeteiligten. Die systemische Arbeit setzt auf der dritten, vierten und fünften Ebene an, zielt also auf Veränderungen der Verhältnisse im Familien-, Klassen- oder Schulsystem und deren Zusammenwirken.

Element Handlungsmethoden
Die Wahl der Methoden wird oft zu schnell vorgenommen und dadurch leider nicht sorgfältig genug auf die anderen Elemente der Handlungsstrategie abgestimmt. In den folgenden Abschnitten stellen wir dar, wie Sie in einem Methodenportfolio eine maßgeschneiderte Methode für einen bestimmten Konflikt finden. Die dazugehörigen pädagogisch-psychologischen Hintergründe finden Sie in Kapitel 7. Zwei der wirksamsten Methoden zur Bearbeitung von (Cyber-) Mobbing werden in Kapitel 4 vorgestellt.

Methoden des pädagogischen Eingriffs
Die Methoden des pädagogischen Eingriffs sind in den Schulgesetzen in Form von Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen verankert. Sie stehen zur Verfügung, um auf das Konfliktgeschehen und deren Akteure pädagogisch Einfluss zu nehmen (siehe etwa GEW Jahrbuch, Stuttgart 2015). Wir empfehlen für das Methodenportfolio Ihrer Schule die folgenden Erziehungs- und Hilfsmaßnahmen, die sich in unserer Praxis über Jahre bewährt haben.

Eingriff durch erzieherische Maßnahmen

Erziehungsmaßnahmen	Beschreibung
norm- und risikoverdeutlichendes Gespräch (NuR-Gespräch)	Das NuR-Gespräch ist nicht in die Vergangenheit gerichtet, sondern gilt zukünftigem Verhalten. Das Vermitteln von Normen hat eine zentrale Bedeutung. Der Adressat des Gespräches wird über mögliche Risiken und Tatfolgen für sich und andere aufgeklärt. Zur Durchführung und Dokumentation eines NuR-Gespräches kann ein standardisiertes Formular benutzt werden (siehe Downloadbereich).
beaufsichtigte Pause	Ein Schüler darf während der Pausen nicht mit seinen Mitschülern in Kontakt treten. Er wird während der Pausen von einer Aufsichtsperson betreut.
beaufsichtigter Schulbesuch	Ein Schüler wird während der Zeiten des Schulbesuchs, vor und nach dem Unterricht von einer Aufsicht führenden Person begleitet. Er darf in dieser Zeit nicht in Kontakt mit seinen Mitschülern treten.
Gewaltverzichtserklärung	Eine Gewaltverzichtserklärung ist eine besondere Form der Unterlassungserklärung. Eine begangene Normverletzung wird in Anwesenheit des Schülers und dessen Eltern thematisiert. Darauf aufbauend wird angestrebt, mit dem Täter einen Verzicht auf zukünftiges Gewalthandeln schriftlich zu vereinbaren. Der Wille des Schülers, zukünftig Werte und Normen einzuhalten, wird geprüft und die Eltern werden zu einer Erziehungspartnerschaft motiviert. Mit seiner Unterschrift dokumentiert der Schüler seine Bereitschaft, zukünftig auf Gewalt zu verzichten und sich bei seinem Bemühen helfen zu lassen. Die Regulatoren sind zwar die Vertragspartner einer Gewaltverzichtserklärung, aber auch ein Schulsozialarbeiter kann sie zusammen mit dem Schüler vorbereiten und das anschließende Gespräch mit der Schul- und Klassenleitung moderieren. Zur Durchführung und Dokumentation einer Gewaltverzichtserklärung kann ein standardisiertes Formular benutzt werden (siehe Downloadbereich).
Erarbeitung einer Stellungnahme	Mancher würde das als „Strafarbeit“ bezeichnen. Der Schüler schreibt jedoch keine Schulordnung ab, sondern wird aufgefordert, zu seinem Verhalten eine Stellungnahme zu erarbeiten; Grundlage dazu ist ein standardisiertes Arbeitsblatt für einen Schüler zur Erarbeitung einer Stellungnahme (siehe Downloadbereich).

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Eingriff durch schulische Ordnungsmaßnahmen

Ordnungsmaßnahmen	Beschreibung
ein bis zwei Stunden Zusatzunterricht	Der Schüler erhält ein bis zwei Schulstunden zusätzlichen Unterricht mit der Auflage, eine Stellungnahme zu erarbeiten.
vierstündiger Zusatzunterricht	Der Schüler erhält vier Stunden zusätzlichen Unterricht mit der Auflage, eine Stellungnahme zu erarbeiten. Er erhält Unterrichtsmaterialien und Fragestellungen zur Thematik Gewalthandeln.
Androhung von Unterrichtsausschluss	Dem Schüler wird ein zeitweiliger Unterrichtsausschluss angedroht.
Unterrichtsausschluss (ggf. betreut)	Der Schüler wird vom Unterricht ausgeschlossen. Der Unterrichtsausschluss kann einen Tag bis mehrere Wochen dauern. Wenn möglich, sollte der Unterrichtsausschluss betreut stattfinden (z. B. über eine Jugendhilfemaßnahme oder die Schulsozialarbeit).
Androhung Schulausschluss	Dem Schüler wird der Schulausschluss angedroht.
Schulausschluss	Der Schüler wird von der Schule ausgeschlossen.
Hausverbot	Der (ehemalige) Schüler erhält Hausverbot in der Schule (ggf. auch seine Eltern). (Dies ist ein Verwaltungsakt, den ein Schulleiter aufgrund des ihm obliegenden Hausrechtes durchführen kann.)

Methoden der pädagogischen Hilfe
Die Methoden der Konflikthilfe erleichtern den Parteien, gewaltfreie Konfliktlösungen zu finden oder mit Konflikten zu leben, ohne in die Eskalationsdynamik von Gewalt und Gegengewalt einzusteigen. Die gebotenen Hilfemethoden kommen auf mehreren Ebenen zum Einsatz, bedingen sich gegenseitig und verfolgen unterschiedliche Ziele.

Hilfen auf intrapersoneller Ebene

Methode	Beschreibung
Beratung/Coaching	Täter oder Opfer sowie deren pädagogische Bezugspersonen werden durch regelmäßige Gespräche darin unterstützt, psychosoziale Belastungen zu bewältigen oder bestimmte Ziele zu erreichen, beispielsweise eine Gewaltverzichtserklärung für das Gespräch mit der Schul- und Klassenleitung vorzubereiten, diese einzuhalten und sich gewaltfrei zu wehren. Die Unterstützung bei leichten bis mittleren Belastungen kann im schulischen Feld durch speziell fortgebildete Schulsozialarbeiter oder Schulpsychologen erfolgen. Beim Verdacht auf psychosoziale Belastungsstörungen oder Traumatisierungen mit Krankheitswert sollte an externe Hilfesysteme (Beratungsstellen oder kinder- und jugendpsychiatrische/psychotherapeutische Dienste), weiter vermittelt werden.

Hilfen auf interpersoneller Ebene

Methode	Beschreibung
Interview	Es gibt verschiedene Interview-Arten. Wir unterscheiden zwischen Interviews mit einer hilfesuchenden Person, konfrontativen Interviews mit Schülern, denen ein Schuldvorwurf gemacht wird, und Interviews mit Beobachtern. Sie dienen der Erstversorgung, Aufklärung, Konfliktanalyse und Konfrontation mit einem Schuldvorwurf. Es hilft insbesondere den intrapersonalen Missstand herauszuarbeiten und die Lösungsansätze der jeweiligen Konfliktpartei zu verstehen.
Dreiecksgespräch	In einem Dreiecksgespräch haben die Konfliktparteien die Gelegenheit, sich auszusprechen, z. B. in einer geschützten Situation einen Wunsch zu äußern, eine Forderung zu stellen und einen Schuldvorwurf zu erheben. Es ist nicht von vorneherein lösungsorientiert. Sie werden dafür von einem Schulmediator unterstützt. Hier ist der Weg das Ziel. Ein Dreiecksgespräch kann auch von einer Lehrkraft oder von der Schulleitung initiiert werden. Ziel ist dann, das Konfliktgeschehen in seiner Abbildung auf intra- und interpersoneller Ebene durch ein Dreiecksgespräch besser zu verstehen.
Schulmediation	Eine Schulmediation ist ein Vermittlungsgespräch, das zum Zuge kommt, wenn chronisch verfestigte Konflikte befriedet werden sollen. Sie ist lösungsorientiert. Die Konfliktparteien werden von einem fortgebildeten, nach professionellen Standards arbeitenden Schulmediator unterstützt. Eine Schulmediation ist aufwendiger als ein Dreiecksgespräch und benötigt in der Regel mehrere Vorgespräche sowie Mediationssitzungen. Gelegentlich müssen die Eltern mit einbezogen oder zumindest informiert werden. Dies kann auch videogestützt geschehen.
betreute Pause	Diese Hilfe wird entweder Schülern gewährt, die Schutz vor Übergriffen suchen, oder bei Schülern angeordnet, um in Pausenzeiten Gefahren von anderen abzuwenden (siehe oberer Abschnitt pädagogischer Eingriff). Der betroffene Schüler wird manchmal von einer Person aus dem Hilfesystem, z. B. einem Schulsozialarbeiter, in dessen Räumlichkeiten betreut. Widersetzt sich ein Schüler der Betreuung, kann diese nur ein Regulator (Lehrkraft, Schulleitung) durchführen, da alle Methoden der Konflikthilfe auf dem Prinzip der Freiwilligkeit beruhen.
betreuter Schulbesuch	Der betroffene Schüler wird während des gesamten Schulbesuchs wie in der „betreuten Pause“ von einer Person (z. B. durch einen Lehrer oder Schulsozialarbeiter) betreut.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Methode	Beschreibung
betreuter Unterrichtsausschluss	Der betroffene Schüler wird vom Unterricht ausgeschlossen und erhält ergänzend ein betreutes Angebot (z. B. durch eine Jugendhilfemaßnahme oder die Schulsozialarbeit). Ein Informationsblatt für Eltern befindet sich im Downloadbereich.
Unterstützung durch Buddys	Ist ein Schüler infolge einer Mobbing-Intervention nicht in der Lage, sich gegenüber einem Täter zu wehren (gewaltfreie Selbstbehauptung), kann er Unterstützung durch Buddys annehmen. Diese schützen den Mitschüler aktiv vor Übergriffen anderer. Ihre Implementierung kann verdeckt oder offen erfolgen. Bei einer verdeckten Implementierung wissen die Klasse und ggf. das Opfer nicht um deren Schutzauftrag. Im Falle einer offenen Implementierung wird diese Maßnahme gegenüber der Klasse mit der Zustimmung des Opfers begründet und die Bereitschaft der Klasse geweckt, die Tätigkeit der Buddys zu unterstützen. Der Einsatz von Buddys erfolgt im Rahmen eines Nachteilausgleichs und nach genau beschriebenen Kriterien. Ein Informationsblatt für Buddys befindet sich im Downloadbereich.
Schadensausgleich	Der Schadensausgleich kann Teil eines Wiedergutmachungsverfahrens sein. Er hilft, den Konflikt auf interpersoneller Ebene 2 zu befrieden. Er wird von einem Schulmediator (Konflikthelfer/Fachkraft für Mediation, Tat- und Schadensausgleich) nach festgelegten Standards durchgeführt. Der Schulmediator unterstützt die Parteien, einen angemessenen Ausgleich ihres persönlichen Schadens vorzunehmen. Die Durchführung eines Schadensausgleichs setzt die freiwillige Teilnahme der Konfliktbeteiligten voraus. Ein Formular zur Durchführung und Dokumentation eines Schadensausgleichs und ein Informationsblatt für Geschädigte befinden sich im Downloadbereich.
Tatausgleich	Der Tatausgleich kann Teil eines Wiedergutmachungsverfahrens sein. Während der Schadensausgleich für einen Ausgleich zwischen Personen sorgt, zielt der Tatausgleich auf die pädagogische Aufarbeitung und Beendigung eines institutionell veranlassten Konflikts zwischen einer Person und der Schule. Mit einem Tatausgleich wird eine Tat (Straftat, Verletzung von Grund- oder Menschenrechten) gegenüber der Gemeinschaft und ihren Vertretern ausgeglichen. Ein Tatausgleich beinhaltet oftmals die Forderung der Klassen- und Schulleitung nach „gemeinnütziger Arbeit“ des Täters in der Schule. Die Teilnahme an einem Tatausgleich ist freiwillig und kann nicht angeordnet werden. Ein Tatausgleich findet oftmals vor der Klasse des Täters statt. Daher zählt er nicht zu den Methoden des pädagogischen Eingriffs. Ein Formular zur Durchführung und Dokumentation eines Tatausgleichs und ein Informationsblatt für Schüler und Eltern befindet sich im Downloadbereich.

Hilfen mittels systemischer Interventionen

Methode	Beschreibung
Systemische Mobbing-Intervention (SMI) siehe Kapitel 4.3	In einer SMI wird das Gewalthandeln, genauer gesagt die regelmäßigen, systematischen Schikanen gegen eine Person, mit der Klasse selbst aufgedeckt. Es wird mit der Klasse gearbeitet, das Opfer ist dabei meist anwesend. Die SMI konzentriert sich auf schikanierendes Verhalten, nicht auf die Person des Täters. In sieben Schritten werden Perspektivenübernahme und Mitgefühl gefördert, Verhaltensaufhänger – oft Rechtfertigung für (Cyber)Mobbing – entkräftet, eine Unterlassungserklärung erarbeitet und ein Helfersystem aktiviert (Buddys/Beobachter der Menschenrechte). Eine SMI ist in der Regel in ein zweitägiges Sozialtraining eingebettet. Sie gewinnt dadurch an Wirksamkeit.
Systemische Kurzintervention (SKI) siehe Kapitel 4.4	Die SKI setzt wie die SMI auf die Weckung von Betroffenheit und Mitgefühl. Nur der Weg dahin ist anders. Weder die Opfer- noch die Täterschaft werden aufgedeckt. Es wird mit Geschichten und Metaphern gearbeitet, nicht mit dem Opfer. Ziel der Intervention ist wie bei der SMI die Deeskalation des systemischen Teil des Konfliktes, die Reaktivierung eines prosozialen Werte-rahmens, die Erarbeitung einer Selbstverpflichtungserklärung aller Mitschüler einer Klasse und die Implementierung eines Hilfesystems.
fürsorgliche Kontrolle der Unterlassungs- oder Selbstverpflichtungs-erklärung mittels Beobachter für die Einhaltung der Menschenrechte	In der Phase der Nachsorge, insbesondere nach einer SMI oder SKI, werden zur Sicherung der Nachhaltigkeit Schüler von der Klassengemeinschaft per Wahl damit beauftragt, die Einhaltung der Menschen-, Grund- und Kinderrechte in der Klassengemeinschaft zu beobachten. Eine Unterlassungserklärung ist eine An-ordnung seitens Schul- oder Klassenleitung, die definiert, dass Schüler zukünftig rechtswidrige, regelverletzende und schädigende Verhaltensweisen gegenüber anderen Mitschülern zu unterlassen haben. Um die Wirksamkeit zu gewährleisten, wird die Einhaltung von Unterlassungserklärungen und Selbstverpflichtungs-erklärungen regelmäßig kontrolliert. In einem Ich-Vertrag (Selbstverpflichtungser-klärung) erklären die Schüler ihren Willen, sich an die Grund- und Menschenrechte, etwa in der Kommunikation im Klassen-Chat, zu halten, ohne dabei vergangenes Verhalten zu thematisierten oder einen individuellen Schuldvorwurf zu machen.

Die Anwendung dieser Methoden bedarf einer entsprechenden Qualifizierung. Ohne Fortbildung, Supervision und die Einhaltung der geforderten Qualitätskriterien können sich Konfliktlagen verschlimmern, gänzlich eskalieren und die hilfesuchenden Personen gefährdet werden. Eine Klassenkultur kann Schaden nehmen, aber natürlich auch das eigene professionelle Ansehen als Lehrer, Schulsozialarbeiter oder Schulpsychologe.

5.4.5 Baustein Dokumentation und Berichtswesen

Bei der Dokumentation macht sich eine gewisse Akribie bezahlt, denn sie hat wichtige Funktionen:

- Die Dokumentation dient als Gedächtnisstütze. Gerade wenn mehrere Konflikte parallel bearbeitet werden müssen, viele Personen in einen Konflikt verwickelt und die Geschehnisse verstrickt sind, erleichtert eine gute Dokumentation, einzelne Perspektiven miteinander zu vergleichen oder Belege zu sichern.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

- Im Falle von Krisen oder einer Kindeswohlgefährdung (vgl. § 8a Achtes Buch Sozialgesetzbuch [SGB VIII]) besteht ohnedies eine Dokumentationspflicht.
- Als Lehrkraft haben Sie eine Rechenschaftspflicht gegenüber Eltern und Schulleitung. Die Dokumentation dient somit Ihrer eigenen Sicherheit und der Sicherung Ihres beruflichen Status.
- Eine detaillierte Dokumentation der einzelnen Handlungsschritte erleichtert Ihnen, Ihr eigenes Handeln zu reflektieren.

Um die Dokumentation zu optimieren und den Arbeitsaufwand zu begrenzen, ist die Nutzung von standardisierten Formularen in Form digitaler Anwendungen zu empfehlen. Entsprechende Software ist günstig in marktüblichen Office-Paketen enthalten. Das Berichtswesen, also die Frage, wer wem wann was zu berichten hat, sollte im Personalmanagement verbindlich beantwortet und festgelegt sein. Um Ihnen die Dokumentation zu erleichtern, finden Sie in den einzelnen Kapiteln Hinweise auf Dokumentationsvorlagen, die Sie für Ihre Arbeit nutzen können.

5.5 Element Handlungsphasen

Bergsteigen verläuft in Etappen, die durch eindeutige Wegpunkte markiert sind. Eine Konfliktbearbeitung spielt sich ähnlich ab. Sie verläuft in typischen Phasen, in einer definierten Reihenfolge. Je deutlicher die Handlungsphasen und Wegpunkte definiert sind, desto transparenter wird der gemeinsame „Weg" für Lehrer, Schüler und Eltern, für Opfer und Täter.

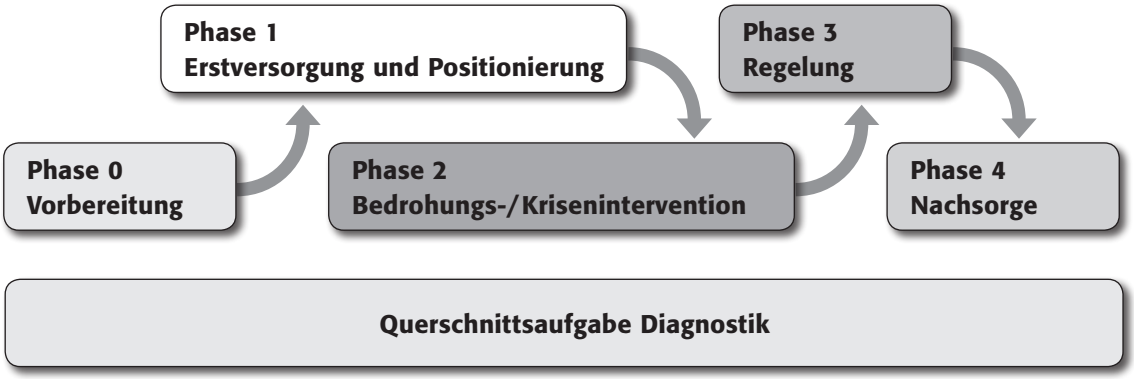
Die Phase der Vorbereitung einer Konfliktbearbeitung (*Phase 0*) ist zwar keine Phase im engeren Sinne. Sie sollte jedoch jeglicher Konfliktbearbeitung vorausgehen. (siehe auch Kapitel 5.3.1 und 5.3.2)

Die *erste Phase* ist in drei Schritte unterteilt. Im ersten Schritt geht es darum, die Situation zu erfassen und auf intrapersoneller Ebene die hilfesuchende Person psychisch und physisch zu versorgen. Im zweiten Schritt wird die Situation bewertet und eine Auftragsklärung bewirkt. Im dritten Schritt positioniert sich die Fachkraft gegenüber den Konfliktbeteiligten auf interpersoneller Ebene und entscheidet sich für oder gegen die weitere Bearbeitung im Team.

Die *zweite Phase* ist die Phase der Bedrohungs- und Krisenintervention. Sie findet generell im Team statt. Ziel ist einerseits, die Situation zu sichern, um die Konfliktbeteiligten vor (weiteren) psychischen, körperlichen, materiellen und sozialen Schädigungen zu schützen und andererseits auf die Deeskalation des Konfliktgeschehens hinzuarbeiten. Möglicherweise werden auch erste Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen ergriffen.

In der *dritten Phase* werden in einem ersten Schritt alle noch offenen Fragen zum Sachverhalt aufgeklärt, im zweiten Schritt die Verantwortung für die Schädigung von Personen und die Verletzung von Werten, Normen und Regeln geklärt und die Konfliktbeteiligten damit konfrontiert. Im dritten Schritt werden die getroffenen Entscheidungen und Vereinbarungen umgesetzt.

Handlungsphasen der Konfliktbearbeitung



In *Phase 4* geht es um die Nachsorge. Sie darf in ihrer Bedeutung nicht unterschätzt werden. Letztlich stellt sie die Phase dar, die über die Nachhaltigkeit bestimmt. Die Konfliktdiagnostik ist zwar keine eigene Phase in der Konfliktbearbeitung. Sie ist aber, gemeinsam mit der Dokumentation, eine Querschnittsaufgabe, die in allen Phasen wahrzunehmen ist. Einen Überblick über die einzelnen Phasen und ihre Aufgaben erhalten sie in der nachfolgenden Grafik.

Handlungsphasen und ihre Aufgaben

Phase 0 Vorbereitung	**Phase 1 Erstversorgung Positionierung**	**Phase 2 Bedrohungs-/ Krisenintervention**	**Phase 3 Konfliktregelung**	**Phase 4 Nachsorge**
Querschnittsaufgabe Konfliktdiagnostik und Dokumentation ständige Bewertung auf allen Konfliktebenen von Feindseligkeit, Eskalationsgefahr, beteiligten Personen, Gruppen (Systemen und Subsystemen), Prüfung der Bereitschaft zu gewaltfreien Problemlösungsstrategien und der Annahme von Hilfen; Erkennen gewichtiger Anhaltspunkte einer Kindeswohlgefährdung sowohl auf Opfer- als auch auf Täterseite; Dokumentation und Information nach den festgelegten Standards				
Aufgaben				
Bildung von Strukturen	**Erstversorgung, Auftragsklärung, Erstbewertung, Positionierung**	**Sicherung & Deeskalation der Gefährdungslage**	**Planung & Umsetzung der Konfliktregelung**	**Überwachung & Stabilisierung der Prozesse**
Entscheidung über Einführung auf Schul- oder Klassenebene Festlegung der Einführungsstufe Qualifizierung von Fachpersonal Verabredung von Grundsätzen, Verfahrens- und Methodenstandards Ressourcenplanung Netzwerkbildung mit externen Unterstützungssystemen Information und Beteiligung von Schülern, Eltern und Lehrern	psychosoziale Erstversorgung Verstehen des Sachverhaltes und der Erlebnisinhalte Erstbewertung, Einstufung des Konfliktes in die Stufen A–E Klärung des Auftrags mit hilfesuchender Person Einschätzung der Gefahr einer Kindeswohlgefährdung Entscheidung über die Positionierung im Arbeitsfeld Einzelhilfe, Konfliktbilfe oder Kinderschutz Entscheidung, welche Konfliktebene in welcher Reihenfolge zur Handlungsebene Entscheidung über Teambildung mit Rollenabsprachen, Vereinbarung über Zusammensetzung, Dokumentations-, Berichts- und Beteiligungspflichten	Prüfung von Hinweisen auf eine Bedrohung und deren Ausmaß Durchführung von Maßnahmen des Opfer- und Täterschutzes Festlegung eines Kriseninterventionsplanes mit Handlungsrichtungen, Ebenen, pädagogischen Eingriffen und Hilfen und deren Methodik Entscheidung über das Hinzuziehen von externen Unterstützungssystemen	Erarbeitung eines konsensfähigen Regelungsvorschlags zur pädagogischen Bearbeitung des Konfliktes und seiner Beendigung „im Guten“ mit den Konfliktparteien und ggf. mit ihren Sorgeberechtigten pädagogische Aufarbeitung des Konflikts mit Opfer und Täter und ihren Klassen mittels geeigneter Methoden wie Coaching, Mediation, Tat- und Schadensausgleich, Systemischer Mobbing- oder Kurzintervention	Stabilisierung der Prozesse der Konfliktregelung Überwachung der Einhaltung der Unterlassungs- und Selbstverpflichtungserklärungen Anerkennung von prosozialen Entwicklungen Konfrontation von dissozialen Entwicklungen Beendigung und Sicherung der Ergebnisse

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

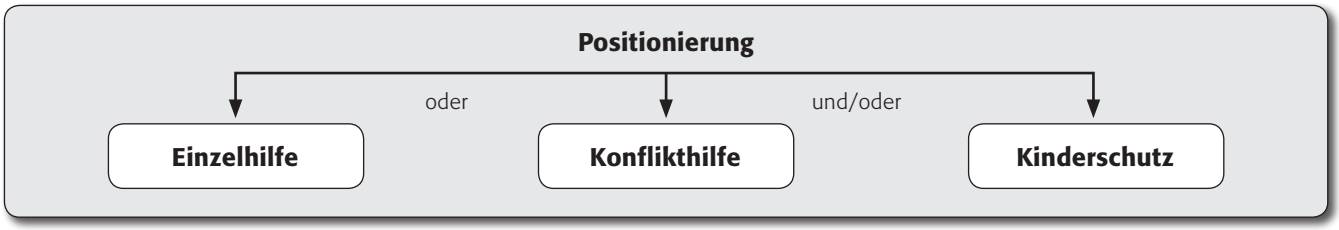
5.5.1 Phase I – Erstversorgung und Positionierung

In der ersten Phase geht es im ersten Schritt darum, die hilfesuchende Person je nach Tatfolgen physisch und psychisch zu versorgen. Die Situation wird eruiert, das Konflikterleben erfragt, sodass die Bedürfnisse und der Missstand innerhalb der Personen verstanden werden. Die Dokumentation eines schweren Konflikts (Stufe D und E) beginnt hier und zieht sich bis zum Ende des Konflikts durch.

In einem zweiten Schritt geht es darum, den Sachverhalt zu erhellen, die Situation zu bewerten und den Auftrag zu klären. der sich aus den im Erstgespräch erhaltenen Angaben ergibt. Vorrang hat zunächst eine erste Gefährdungs- und Risikoeinschätzung. Hier beginnt eine fortlaufende, sich durch alle Phasen der Konfliktbearbeitung hindurchziehende systematische Analyse des Konfliktgeschehens.

Die das Erstgespräch führende Fachkraft präzisiert ihren Auftrag und positioniert sich in einem dritten Schritt gegenüber den Konfliktbeteiligten. In diesem Schritt entscheidet die Fachkraft mit Beteiligung des Hilfesuchenden, in welchem Arbeitsfeld sie sich positioniert, ob es bei einer Beratung im Rahmen einer Einzelhilfe bleibt oder ob es zu einer Konflikthilfe oder gar einer Kinderschutzintervention mit Teambildung kommt.

Positionierung im Arbeitsfeld



Im Arbeitsfeld Konflikthilfe erfolgt in der weiteren Bearbeitung von schweren Konflikten die Zuteilung der Rollen und Teilaufträge, im Arbeitsfeld Kinderschutz kann es je nach Fall zu einer Teambildung in der gleichen Besetzung kommen. Aus der Erstbewertung und Positionierung ergibt sich nun ein Handlungsmodus für die weitere Konfliktbearbeitung auf den verschiedenen Konfliktebenen (siehe Kapitel 5.4.4); er wird im Team beraten und festgelegt.

1 Erster Schritt: Erstversorgung

Ziele/Aufgaben

- physische und psychosoziale Erstversorgung der hilfesuchenden Person
- Verstehen der Sachlage und des intrapersonalen und interpersonellen Konflikterlebens
- Positionierung im Arbeitsfeld Einzelhilfe, Konflikthilfe und/oder Kinderschutz
- Dokumentation des Berichteten

Leitfragen

- Welche Personen waren in welchen Rollen am Konflikt beteiligt oder beobachteten diesen?
- Welche hilfesuchende Person schildert in welcher Rolle welches Verhalten (Wahrnehmung des Sachverhaltes beispielsweise durch Hören und Sehen) und welches Erleben (Interpretation durch Gedanken, Körperempfindungen, Gefühle, Bedürfnisse)?
- Was braucht und will die hilfesuchende Person? Welche psychosozialen Bedürfnisse sind erkennbar oder zu vermuten? Welche sind verletzt? Welche stehen im Vordergrund und sollten schnell Befriedigung finden?
- Welcher innere Missstand ergibt sich daraus?
- Welche Lösungen kennt die hilfesuchende Person zur Beseitigung des Missstandes?
  Welche präferiert sie? Wie hoch ist deren Defizit hinsichtlich gewaltfreier Lösungen?
- Welche Personen werden von der hilfesuchenden Person in welcher Rolle erlebt? Beobachter, Schädiger, Täter, Assistenten?

- Wie hoch wird der eigene Anteil der hilfesuchenden Person an der Entstehung und Eskalation des Konfliktes eingeschätzt, wie hoch der der anderen?
- Werden im Erleben der hilfesuchenden Person gewichtige Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung geschildert? Habe ich als Fachkraft einen gesetzlichen Auftrag zu einer Kinderschutzintervention?
- Dürfen, können, sollen oder müssen die Schulleitung und die Eltern informiert werden?

Verfahrensbeschreibung

- Der Erstkontakt
  Die Person, die als erste vom Konfliktgeschehen erfährt, wird allein durch die Kenntnisnahme bereits positioniert. Sie ist in ihrer sozialen Rolle und der Aufgabe der Erstversorgung und Auftragsklärung festgelegt. Sie trägt bei schweren, gewalttätig eskalierenden Konflikten eine hohe Verantwortung.
  Bei ihr liegt, unabhängig von formalen Vorgaben, die Entscheidung, ob sie den Auftrag, Hilfe zu leisten, über die Erstversorgung hinaus implizit oder explizit annimmt, Verschwiegenheit anbietet oder an eine dritte Person überträgt oder diese hinzuzieht. Sie entscheidet, ob sie nur eine erste Anlaufstelle ist, weitervermittelt oder ob sie zügig auf die nächste Phase zusteuert. Sie entscheidet ebenso, welche Informationen aus dem Erstkontakt in welcher Form – ob anonymisiert oder personenbezogen – an wen weitergeleitet werden.

  Die Vereinbarung der Zusammenarbeit mit der hilfesuchenden Person setzt deren Vertrauen voraus und geschieht oft implizit. Die hohe Bedeutung des pädagogischen Handelns in dieser Phase wird im Schulalltag leicht verkannt. Zu diesem frühen Zeitpunkt eines Systemischen Konfliktmanagements werden Weichen gestellt.

- Erstversorgung der hilfesuchenden Person
  Bevor es zu einem ausführlichen Gespräch mit der hilfesuchenden Person kommt, muss im ersten Schritt die Erstversorgung der physischen und psychosozialen Bedürfnisse gewährleistet sein. Ist der Schüler körperlich verletzt, hat die medizinische Grundversorgung natürlich Vorrang. Beachten Sie außerdem die psychosoziale Verfassung des Schülers: Ist der Schüler sehr nervös, wütend, traurig etc., gilt es, ihn zunächst zu beruhigen. Sie können dabei Beruhigungstechniken anwenden, Sie können aber auch einfach etwas Zeit verstreichen lassen. Oftmals genügt es einfach, für ihn da zu sein.

- Verstehen der Sachlage und des Konflikterlebens
  Die weitere Aufgabe besteht darin, die von der hilfesuchenden Person geschilderte Situation möglichst vollständig zu erfassen, um im nachfolgenden zweiten Schritt die Situation bewerten zu können. Sie müssen die geschilderte Sachlage ebenso verstehen wie das interpersonelle – also das sich zwischen den Personen abspielende – Konfliktgeschehen und das intrapersonelle – also das subjektive, sich innerhalb einer Person abspielende – Konflikterleben.
  Zum Erleben einer Person gehört alles zum Konflikt gehörige Denken, Fühlen und Wollen. Sie können als Grundlage für das Gespräch die Leitlinien zur Durchführung eines Interviews mit einer hilfesuchenden Person im Downloadbereich zur Hand nehmen.
  Er begleitet Sie auf dem Weg des Verstehens und hilft Ihnen, in der Situation die richtigen Fragen zu stellen. Gleichzeitig erleichtert er Ihnen die spätere Dokumentation.

- Dokumentation
  Die Schilderung der Situation durch die hilfesuchende Person wird „live“ in einem Bericht schriftlich dokumentiert – und zwar in der Ich-Form, also aus der Perspektive der hilfesuchenden Person und in deren Beisein. Im Bericht sollten alle relevanten Personen benannt und nach ihrer sozialen Rolle im Konflikt (Opfer, Täter, Assistenten, Beobachter) unterschieden werden. Ebenso sollten hier alle werte- und normverletzenden und die Person schädigenden Verhaltensweisen nachvollziehbar beschrieben sein.

- Sicherung von Belegen und Hinweisen
  Besprechen Sie gemeinsam mit dem betroffenen Schüler die Sofortmaßnahmen. Sind Belege für (Cyber)Mobbing-Angriffe, Werte- und Normverletzungen, beispielsweise in Chatverläufen oder Internetforen – vorhanden, sind diese umgehend zu sichern, etwa mithilfe von Screenshots.

Arbeitsunterlagen

- Leitfaden für das standardisierte Interview mit einer hilfesuchenden Person

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Fehlerquellen und Risiken

- Verweigerung von erster Hilfe
- Nichtklärung des Hilfeersuchens
- Leistung von erster Hilfe ohne ausreichende Kompetenz
- zu wenig Sorgfalt in der Erforschung des wahrgenommenen Sachverhaltes (Hören, Sehen, Riechen) und dessen Trennung vom Erlebten (Gedanken, Körperempfindungen, Gefühle, Bedürfnisse)
- keine Explorierung von Geschehnissen aus dem Cyberroom
- mangelnde Parteilichkeit für das Kindeswohl
- mangelnde professionelle Distanz: Identifizierung mit dem Opfererleben, Positionierung als Retter und Richter
- (moralische) Belehrung des Opfers
- fehlende oder ungenaue Dokumentation des Berichteten

2 Zweiter Schritt: Erstbewertung

Ziele/Aufgaben

- Erste Einschätzung und Einstufung des Konfliktes

Leitfragen

- Besteht eine Gefährdungs- oder Bedrohungslage, sodass sofort gehandelt werden muss?
- Welche Ausprägung ist im Konflikt in den Merkmalen Feindseligkeit, Defizit an gewaltfreiem Lösungspotenzial, Verletzung von Werten und Normen, Schädigung von Personen und Sachen und Komplexität wahrzunehmen?
- Wer trägt welche Verantwortung für die Eskalation?
- Besteht eine Pflicht zur Regelung des Konfliktes, oder liegt die Entscheidung hierüber in der pädagogischen Freiheit (also im Ermessen) derjenigen Person, die den ersten Kontakt zum Konflikt hatte?

Verfahrensbeschreibung

- **Erstbewertung der Situation**
  Im zweiten Schritt der ersten Phase erfolgt die sogenannte Erstbewertung, die den weiteren Umgang mit dem Konflikt festlegt. Nutzen Sie dazu den Fragenbaum auf S. 116. Er gibt Ihnen eine Antwort darauf, ob es sich um eine Gefährdung handelt, bei der Sie verpflichtet sind, sofort einzugreifen, oder ob die Situation harmlos genug ist, um sich nicht unbedingt einmischen zu müssen. Natürlich ersetzt ein solcher Fragenbaum niemals Ihr Bauchgefühl. Oftmals ist es der natürliche Instinkt, dem Sie vertrauen können und der Ihnen den Weg weist. Oft ist die Situation aber auch so verstrickt, dass es schwerfällt, die wesentlichen Dinge zu beachten und so zu einer ersten Einschätzung zu kommen. Denken Sie daran, Sie müssen zu diesem Zeitpunkt noch keine ausgereifte Konfliktanalyse vorweisen können, es geht nur darum, schwere Konfliktverläufe oder gar Notfälle von geringeren Nöten abzugrenzen.
- **Einstufung des Konfliktgeschehens**
  Nach der Ersteinschätzung geht es darum, den Konflikt genauer einzustufen. Zur grundlegenden Analyse des Konfliktgeschehens können Sie das Schema aus Kapitel 5.4.2 hinzuziehen und daran ablesen, auf welcher Eskalationsstufe und Konfliktebene sich das Geschehen aktuell befindet und welche Handlungsmöglichkeiten Sie haben.
- **Einstufung bei Hinweisen auf Cyberattacken**
  Bei Hinweisen auf Cyberattacken ist auf der Konfliktebene 3, die Klasse, die Peergroup und deren Werterahmen als Wirkfaktor und eigenständige soziale Kraft mit in die Bewertung einzubeziehen. In diesem Fall sollten in einem späteren Schritt mittels einer verdeckten Systemdiagnostik mit der Klasse oder Peergroup Erkenntnisse über eine eventuell vorhandene Mobbing-Dynamik/-Phase und die Protagonisten des Mobbings gewonnen werden. Die Konfliktparteien sind dann aufseiten der tatverantwortlichen Schüler weiter in Assistenten und Claqueure und aufseiten des geschädigten Schülers in Verteidiger und Außenstehende zu differenzieren (siehe dazu Kapitel 2).

Arbeitsunterlagen

- Leitlinien für das Interview mit einer hilfesuchenden Person
- Anwendung der fünf Leitfragen zur Planung eines Handlungsmodus (siehe Kapitel 5.4.4)
- Formular und Leitlinien zur Durchführung eines Soziogramms
- Leitlinien für die Durchführung einer geschützten Abfrage

Fehlerquellen und Risiken

- Fehleinschätzung von Gefährdungssituationen in Form von Bagatellisierung oder Dramatisierung
- Nichtberücksichtigung des Umfelds der hilfesuchenden Person, z. B. der Peergroup, der Klasse oder Familie, und der jeweiligen Dynamik in der Erstbewertung
- fehlende diagnostische Fachkompetenz

3 Dritter Schritt: Positionierung

Ziele/Aufgaben

- Entscheidung über die Positionierung im Arbeitsfeld und im Handlungsmodus
- Entscheidung über die Information der Eltern und/oder der Schulleitung, auch gegen den Willen des Schülers
- Entscheidung über die Einberufung des Konfliktbearbeitungsteams
- Positionierung (Rollenabsprachen) der Akteure im Team
- Entscheidung welche Konfliktebene in welcher Reihenfolge zur Handlungsebene wird. Festlegung einer ersten Handlungsstrategie
- Schaffung von Transparenz für den Hilfesuchenden und ggf. für dessen pädagogische Bezugspersonen

Leitfragen

- In welchem Arbeitsfeld muss sich die Fachkraft positionieren und tätig werden, um angemessen Hilfe leisten zu können? Einzelhilfe mit Verschwiegenheit? Konflikthilfe? Kinderschutz?
- Ist eine Teambildung notwendig?
- Wenn ja, welche professionell im Feld arbeitenden Personen sollten welche soziale Rolle einnehmen und auf welchen Konfliktebenen handeln?
- Wer kann, sollte oder muss informiert und beteiligt werden?

Verfahrensbeschreibung

- Positionieren im Arbeitsfeld
  Ausgehend vom geschilderten Sachverhalt und Erleben muss die Fachkraft die Situation im zweiten Schritt einschätzen. Danach erfolgt hier im dritten Schritt die Positionierung. Wenn keine gewichtigen Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung vorliegen und die Fachkraft berufsbedingt einer strengen Schweigepflicht unterliegt (Schulpsychologe, Beratungslehrer oder Schulsozialarbeiter), kann sie mit der hilfesuchenden Person klären, ob diese eine Einzelhilfe oder Konflikthilfe wünscht. Andernfalls sollte die weitere Arbeit im Arbeitsfeld des Kinderschutzes erfolgen. Kinderschutz und Konflikthilfe können sich ergänzen. Einzelhilfe, Konflikthilfe und/oder Kinderschutz – mit der Positionierung werden Weichen gestellt für die Handlungsstrategie, hier vor allem den Handlungsmodus, den Datenschutz und die Beteiligung von Dritten (Dokumentation und Berichterstattung).

- Datenschutz und Verschwiegenheit
  Im Falle der Einzelhilfe dürfen Daten nicht ohne Rechtsgrundlage, z. B. gewichtige Hinweise auf eine Kindeswohlgefährdung, oder Zustimmung weitergeleitet werden, wenn es sich bei der helfenden Fachkraft um einen Geheimnisträger nach § 203 Abs. 1 Nr. 2 und Nr. 5 StGB (Schulsozialarbeiter, Schulpsychologe oder Beratungslehrer) handelt. Besteht die Person auf Verschwiegenheit, ist allerdings auch keine Konflikthilfe möglich. Handelt es sich bei der Fachkraft um eine Lehrkraft und bei der hilfesuchenden Person um einen Schüler, muss die Fachkraft abwägen, ob eine hohe erzieherische Relevanz vorliegt und die Schulleitung, ggf. sogar die Eltern des Schülers, informiert werden sollen oder sogar müssen. Bei der Vermutung einer Kindeswohlgefährdung hat die Fachkraft nach dem Bundeskinderschutzgesetz einen gesetzlichen Auftrag zur Intervention, der unabhängig von der hilfesuchenden Person wahrgenommen werden muss. Hier stellt sich nicht die Frage des Ob, sondern des Wie. Die Fachkraft hat nun – auch wenn sie berufsbedingt zur Verschwiegenheit verpflichtet ist – die Option – etwa im Falle eines hilfesuchenden Schülers –, mit dessen Eltern oder Lehrern über die Gefährdung zu sprechen, und ist gehalten, dies nach Prüfung des Einzelfalls auch zu tun.

- Information der Eltern
  Die Information der Eltern eines gefährdeten Schülers, sowohl auf Opfer- als auch auf Täterseite, kann gesetzlich geboten, zwingend nötig und hilfreich sein. Die Weitergabe von Informationen an die Eltern kann aber auch die Gefährdung des Schülers eklatant verstärken. Dies gilt es unter den Gesichtspunkten des Opfer- und Kinderschutzes abzuwägen. Sind

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Hinweise vorhanden, dass es in der Familie des Schülers in der Vergangenheit zu familiärer Gewalt gekommen ist oder dass es religiöse, ethnische oder kulturelle Faktoren gibt, die bei einer Informationsweitergabe die Situation des Schülers eklatant verschlimmern könnten, ist von einer direkten Informationsweitergabe zunächst abzusehen. Die Situation sollte in jedem Fall erst gesichert werden. Dies geschieht im Notfall durch externe Partner aus dem zuvor gebildeten Netzwerk, z. B. durch die Polizei oder das Jugendamt.

- **Transparenz für den Hilfesuchenden**
  Jeder Schritt, den Sie vornehmen, sollte für den Hilfesuchenden transparent sein. Er muss nachvollziehen können, weshalb welche Einbindungen und Überlegungen wichtig sind, und darüber aufgeklärt werden. Handeln Sie niemals gegen den Willen eines Betroffenen, es sei denn, eine eindeutige Rechtsvorschrift erlaubt ihnen dies. Aber auch in diesem Fall sollten Sie Ihre Entscheidung offenlegen. Sie können versuchen, ihn von den einzelnen Schritten zu überzeugen, sollten aber niemals seine Bedürfnisse übergehen. Jede Methode, die Sie anwenden, kann ansonsten stark an Wirkung verlieren und letzten Endes Sie selbst oder den Hilfesuchenden gefährden.
- **Rollen- und Aufgabenklärung im Team**
  Sich in einer Konfliktbearbeitung zu positionieren, heißt auch, eine vorgegebene oder im Team definierte soziale Rolle einzunehmen und aus dieser heraus Beziehungen zu gestalten und zu agieren. Sie können die in Kapitel 5.4.3 beschriebene Übersicht für die Positionierung zu Hilfe nehmen. Dort finden Sie die möglichen Positionen, Rollen und ihre Aufgabenverteilung. Selbstverständlich kann eine Person auch mehrere Positionen bzw. Aufgaben übernehmen. Mit der Positionierung im Team werden die Voraussetzungen dafür geschaffen, eine differenzierte, angemessene Handlungsstrategie auf allen Konfliktebenen zu erarbeiten.

Arbeitsunterlagen
- Leitfragen zur Planung eines Handlungsmodus (siehe Kapitel 5.4.4)
- Formular zur Planung einer Handlungsstrategie
- Aufgaben im Team (siehe Kapitel 5.4.3)
- Übersicht über die Zehn Basics für den Notfall. (siehe Kapitel 5.6)
- Übersicht über die Fallstricke bei (Cyber)Mobbing (siehe Kapitel 4.5)
- Übersicht der Methoden zur Konfliktbearbeitung (siehe Kapitel 5.4.4)

Fehlerquellen und Risiken
- Unachtsamkeit in der Klärung des Auftrags und des mit ihm verbundenen sozialen Arbeitsfeldes
- Handeln ohne formellen gesetzlichen Auftrag oder ohne vom Hilfesuchenden erteilten persönlichen Auftrag
- Rollenkonfusion im Hinblick auf die formelle Rolle im schulischen Feld oder mangelnde Rollendisziplin
- unrechtmäßige oder zu schnelle Weitergabe personenbezogener Daten
- unrechtmäßige oder zu lange Zurückhaltung personenbezogener Daten
- Alleingänge ohne Rückbezug auf ein Team oder Fallberater
- fehlende Fachkompetenz

5.5.2 Phase II – Bedrohungs- oder Krisenintervention

Gibt es ernst zu nehmende Hinweise auf eine Gefährdung oder gar einen Notstand, erfolgt in der zweiten Phase die weitere Bearbeitung ergänzend zum Arbeitsfeld Konflikthilfe, im Arbeitsfeld Kinderschutz, mit dem Handlungsmodus einer Bedrohungs- oder Krisenintervention. Beide Arbeitsfelder haben oftmals eine große gemeinsame Schnittmenge. Liegen keine Anhaltspunkte für eine Gefährdung vor, wird die Arbeit in den Konfliktstufen C–E im Handlungsmodus Pflichtregelung im Arbeitsfeld Konflikthilfe fortgesetzt. Jegliche Intervention wird geplant. Oberstes Ziel ist die Sicherung der Situation, um die Konfliktbeteiligten vor (weiteren) psychischen, körperlichen, materiellen und sozialen Schädigungen zu schützen. Die Deeskalation des Konfliktgeschehens soll eine besonnene, gewaltfreie und pädagogisch förderliche Regelung des Konfliktes ermöglichen. Hier kann es notwendig sein, regulativ in den Konflikt einzugreifen und die ersten pädagogischen Erziehungs- oder und Ordnungsmaßnahmen zu ergreifen.

Ziele/Aufgaben

- Klärung der Interventionsart und der dazugehörigen Methoden
- Festlegung eines Kriseninterventionsplanes
- Durchführung konfrontativer Interviews
- Sicherung und Kontrolle der Situation
- Intervention
- Ergreifung von Maßnahmen für den Opferschutz

Leitfragen

- Worin besteht die Bedrohungslage? Haben die im Geschehen geäußerten Drohungen Substanz? Wie hoch ist der innere Missstand der drohenden und bedrohten Person? Kann sich der Drohende davon schnell distanzieren?
- Worin besteht die Gefährdungslage, aufgrund derer sofort gehandelt werden muss?
- Welchen Personen sollte aufgrund der bestehenden Ersteinschätzung ein Schuldvorwurf unterbreitet werden? Wer unterbreitet diesen, die Klassen- oder Schulleitung, die andere Konfliktpartei oder notfalls die Polizei? Welches Umfeld ist dazu nötig?
- Wie kann die Gefährdungslage rasch beruhigt werden?
- Welche Familien, Klassen, Peergroups und Einzelpersonen müssen angesprochen und für Vereinbarungen zur Sicherung der Situation gewonnen werden?
- Wie kann ein effektiver, nachhaltiger Opferschutz aufgebaut werden?

Verfahrensbeschreibung

- **Formierung eines Kriseninterventionsteams**
  Gemeinsam mit den verantwortlichen Personen (Schul- und Klassenleitung, ggf. Eltern oder Fachkräfte) besprechen Sie, welche Form der Intervention Sie einleiten werden. Handelt es sich um eine Bedrohungsintervention oder gar um eine Krisenintervention? Klären Sie, wer welche Teilaufgaben in welcher sozialen Rolle übernimmt, um die Situation schnell zu sichern. An der Intervention sollten immer diejenigen beteiligt werden, die auch schnell und effektiv für Sicherheit sorgen können.

- **Erstellung eines Kriseninterventionsplans**
  Erstellen Sie einen Zeitplan und informieren Sie alle Personen, die über die Intervention informiert und an ihr beteiligt werden müssen.

- **Aufgabe der Schulleitung**
  Die Schulleitung hat insbesondere im Zusammenhang mit der Bedrohungs- und Krisenintervention eine besondere Aufgabe. Qua Amt ist sie die Leitung dieses Teams. Ihr Auftreten muss signalisieren, dass eine schwere Werte- oder Normverletzung stattgefunden hat, die an der Schule nicht akzeptiert wird. Das Konfliktteam benötigt die volle Unterstützung der Schulleitung, um entsprechend agieren zu können.

- **Durchführung konfrontativer Interviews**
  Die Phase der Bedrohungs- und Krisenintervention beginnt in der Regel mit der Eröffnung des Schuldvorwurfs gegenüber dem Schüler, dem Gewalthandeln unterstellt wird.

  Die Eröffnung des Schuldvorwurfs ist im Falle einer Krise, aber auch darüber hinaus immer der Klassen- oder Schulleitung vorbehalten und sollte niemals von einem Konflikthelfer vorgenommen werden. In nicht krisenhaften oder schweren, feindselig eskalierenden Konfliktverläufen kann die geschädigte Konfliktpartei den Schuldvorwurf auch im Rahmen eines mediativ begleiteten Dreiecksgespräches erheben.

  Die Arbeit mit den tatverantwortlichen Schülern hat eine große Bedeutung, da diese Schüler viel dazu beitragen können, die Situation zu deeskalieren, die Kontrolle zurückzuerlangen und durch die Förderung von deren prosozialen Handlungen eine hohe Nachhaltigkeit zu erzielen.

  Das Wort „konfrontativ" darf hier nicht missverstanden werden. Nicht gemeint ist, den Schüler vor den Kopf zu stoßen, ihn zu beschimpfen oder gar anzuschreien. Im Gegenteil. In einer wertschätzenden Atmosphäre kommt es darauf, an dem beschuldigten Schüler eine Möglichkeit zu verschaffen, sich in einem sicheren Umfeld mit der Beschuldigung auseinanderzusetzen, ggf. einen inneren oder äußeren Missstand zu reflektieren und (neue) Wege zu suchen, inneren und äußeren Frieden zu finden.

- **Rechtfertigungsstrategien**
  Vorwürfe und Schuldzuweisungen sind für die meisten Menschen sehr unangenehm. Um sie zu neutralisieren, reagieren Menschen mit Rechtfertigungsstrategien. Ihre Wirkung als Schutz vor Überforderung ist wichtig. Rechtfertigungen beugen inneren Konflikten vor und lassen die Einsicht in eine psychische, soziale und ökonomische Verant-

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

wortung für eine Tat nicht zu. So hilfreich sie für die Selbstwertregulation des Einzelnen auch sein mögen, so sehr können sie andererseits die Persönlichkeitsentwicklung behindern. Eine pädagogische Aufarbeitung der Tat ist unmöglich, wenn die Rechtfertigungsstrategien des Täters im Umfeld Resonanz finden und der Täter für sein Verhalten Anerkennung erhält. Der Umgang mit Rechtfertigungsstrategien ist eine der zentralen Methodenkompetenzen von Personen, die in Konfliktregelungsverfahren einer Schule arbeiten (siehe auch in Kapitel 4.3).

- Sicherung und Kontrolle der Situation
  Nach der Konfrontation mit der Sachlage sind die Sicherung und die Kontrolle der Situation sehr wichtig. Sie können die gefährdenden oder gefährdeten Schüler durch Eingriffe in die Bewegungs- und Handlungsfreiheit schützen. So ist es in vielen Bundesländern möglich, das Smartphone eines Schülers während des Aufenthalts auf dem Schulgelände bei der Schulleitung zu verwahren. Sicherheitshalber sollten Sie klären, welche Regeln in Ihrem Bundesland gelten. Weitere Möglichkeiten sind die Betreuung während des Schulbesuchs oder ein zeitweilig betreuter Unterrichtsausschluss. Ist eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Eltern möglich, können auch Reglementierungen im familiären Bereich (betreut-kontrollierter Internetzugang) helfen, die Situation zu deeskalieren.

  Für das Opfer ist zunächst von größter Bedeutung, dass die Verbreitung der prekären Inhalte im Netz gestoppt wird. Leiten Sie daher je nach Fall so früh wie möglich einen Kontakt zu den entsprechenden Netzwerken oder Online-Diensten ein. Die Sperrung eines Accounts oder das Löschen von Inhalten dauert meist einige Zeit. Dennoch sollte man diesen Schritt nicht unversucht lassen.

  Wenn die Aufgaben nicht allein mit den Ressourcen im schulischen Feld gelöst werden können, müssen externe Dienste, wie etwa die Polizei, das Jugendamt oder spezielle Beratungs- und Notfalldienste, hinzugezogen werden. Um „Kollateralschäden" zu vermeiden, sollte die Hinzuziehung der Polizei sorgfältig auf ihre Nebenwirkungen hin geprüft werden. Es sollte hier nicht zu Kurzschlussreaktionen kommen. Der Anzeige bei der Polizei ist dann nötig, wenn ein Notstand droht oder eingetreten ist, also eine erhebliche Fremd- oder Selbstgefährdung vorliegt, und der Opferschutz nur durch polizeiliches Handeln gewährleistet ist.

Intervention

Im Mittelpunkt einer Bedrohungs- und Krisenintervention steht immer der Schutz des Opfers. Es geht darum, die Situation der betroffenen Person maßgeblich zu verbessern. Die Durchführung eines Sozialtrainings mit Systemischer Mobbing-Intervention oder eine Systemische Kurzintervention (siehe Kapitel 4) können zügig Hilfe leisten. Ziel der Intervention ist die Deeskalation des (systemischen) Konfliktes auf eine niedrigere Konfliktstufe (Stufe C oder D), die Minimierung des Gefährdungspotenzials, der Aufbau eines effektiven Opferschutzes, sowie die Reaktualisierung des formellen Werte- und Normenrahmens (Grund- und Menschenrechte)

Arbeitsunterlagen

- Formular und Leitlinien zur Durchführung und Dokumentation eines Interviews mit einer hilfesuchenden Person
- Sozialtraining mit Systemischer Mobbing-Intervention (siehe Kapitel 4)
- Formular und Leitlinien zur Dokumentation und Durchführung einer Systemischen Kurzintervention
- Formular Gewaltverzichtserklärung
- Formular und Leitlinien zur Dokumentation und Durchführung einer Unterlassungserklärung
- Formular zur Durchführung und Dokumentation einer Bedrohungsintervention

Fehlerquellen und Risiken

- Verletzung des Datenschutzes durch unerlaubte Weitergabe von Daten
- Mangel an wertschätzendem Umgang mit tatverantwortlichen Schülern
- Identifizierung mit dem Opfer, welche häufig zur Vernachlässigung von rechtsstaatlichen Grundsätzen führt.
- Vernachlässigung des Opferschutzes
- Übersehen von konfliktrelevanten Einzelpersonen oder Gruppen
- Rechtfertigungsstrategien der tatverantwortlichen Schüler finden positive Resonanz und werden nicht konfrontativ bearbeitet.
- inkonsequentes Eingreifen aufgrund von Drohungen der tatverantwortlichen Schüler oder deren Eltern
- Ängste vor Verlust von Reputation und dem Entzug von Zuwendung
- Ausschluss einer polizeilichen Anzeige
- Übersehen einer Kindeswohlgefährdung

Definition Bedrohungs- oder Krisenintervention

Was wir im Kontext von schweren Konflikten wie (Cyber)Mobbing unter einer Bedrohungs- oder Krisenintervention verstehen:

1. Bedrohungsintervention

Eine Bedrohungsintervention erfolgt, wenn Personen oder Gruppen eine intensive physische, psychische, soziale oder das Eigentum betreffende Schädigung angedroht wird oder sie dies so erleben. Dies wäre etwa der Fall, wenn ein Schüler einem anderen Schüler im Chat droht: „Morgen bist du tot!", oder: „Ich mache dich fertig! Ich versende deine Muschibilder in der ganzen Schule!". Aufgabe der Bedrohungsintervention ist es, den Gehalt und damit die Gefahr einer Umsetzung der Drohung einzuschätzen, ggf. den mit der Drohung einhergehenden Missstand zu verstehen, mit der drohenden Person die gewaltfreie Beseitigung des Missstandes in einer damit verbundenen Konfliktregelung zu vereinbaren oder anderenfalls Sicherungsmaßnahmen zu ergreifen.

2. Krisenintervention

Eine Krisenintervention erfolgt bei einer feindseligen Zuspitzung des Konflikts aufgrund einer unmittelbar zu erwartenden Schädigung oder wenn bereits schädigende Handlungen stattgefunden haben, die zu einem Kontrollverlust und einer psychosozialen Überforderung einer Person, Gruppe oder eines Gemeinwesens führt. Die Intervention hat zur Aufgabe, die Kontrolle über die Situation zurückzugewinnen, sowohl bezüglich des subjektiven Erlebens als auch des objektiv beobachtbaren Verlaufs. Es gilt, in den Konflikt deeskalierend einzugreifen, bevor er an einem Point of no Return angelangt ist und die weitere Zuspitzung zu einer dauerhaften, schweren Schädigung von Personen oder Gruppen führt.

5.5.3 Phase III – Konfliktregelung

Die dritte Phase besteht wieder aus mehreren Schritten. Im ersten Schritt werden alle noch offenen Fragen zum Sachverhalt aufgeklärt. Die diagnostischen Erkenntnisse aus der Intervention werden in die fortlaufende Bewertung des Konfliktgeschehens eingearbeitet. Ziel ist, das Geschehen nach der Deeskalation der intra- und interpersonellen Ebene weiter zu bearbeiten. Dazu muss festgelegt werden, wer in welcher Rolle und in welcher Reihenfolge auf der jeweiligen Konfliktebene handelt.

Das bedeutet im nächsten Schritt vor allem zu klären, wie auf den verschiedenen Ebenen das Peer-, Klassen- oder Familiensystem „tickt", um gegebenenfalls einer Handlungsebene Priorität einzuräumen. Sollte (Cyber-)Mobbing in der Konsolidierungsphase festgestellt werden, so muss zeitnah auf der Konfliktebene 3 (siehe Kapitel 2.1.2) mit der Klasse oder Peergroup gearbeitet werden.

Im Weiteren gilt es die Verantwortung für die Schädigung von Personen und die Verletzung von Werten und Normen zu klären und die Konfliktbeteiligten damit zu konfrontieren. Zwischen allen Beteiligten (Person, Klasse, Familie, Schule) erfolgt eine dialogische Erörterung folgender Fragen: Mit welcher Verantwortung (Opfer, Täter, Assistenten), mit welcher Handlungsrichtung (Hilfe und/oder Strafe), auf welchen Ebenen und mit welchen Methoden soll der Konflikt in welcher Timeline bearbeitet werden?

Die daraus resultierenden Entscheidungen und Vereinbarungen werden im letzten Schritt dieser Phase umgesetzt. Koordiniert und überwacht wird die Umsetzung im Rahmen eines Konfliktmanagements durch den Konfliktmanager.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

1 Erster Schritt: Planung

Ziele/Aufgaben

- Festlegung der Konfliktebenen die zur Handlungsebene werden sollen und der Reihenfolge des Vorgehens. Gegebenenfalls muss die Bearbeitung des Konfliktes mit der Klasse oder Peergroup (Ebene 3) zuerst erfolgen, bevor auf interpersoneller Ebene 2 weiter gehandelt werden kann.
- Eröffnung der Konfliktregelungsplanung gegenüber den Konfliktparteien und ggf. deren Sorgeberechtigten seitens Klassen- und Schulleitung in informellen Gesprächen (ohne geplanten Verwaltungsakt) oder in Form einer Anhörung (bei einem geplanten Verwaltungsakt)
- Erarbeitung eines konsensfähigen Regelungsvorschlags zur pädagogischen Bearbeitung des Konfliktes und seiner schiedlich-friedliche Beendigung mit den Konfliktparteien und ggf. mit ihren Sorgeberechtigten

Leitfragen

- Wo kann die weitere Planung anknüpfen? Was ist in den vorherigen Phasen schon bearbeitet, was ist noch offen?
- Welche Konfliktebenen müssen in welcher Reihenfolge berücksichtigt und miteinander verknüpft werden?
- Welche Methoden helfen, die Ziele der Konfliktregelung auf den verschiedenen Ebenen zu realisieren?
- In welcher Form werden die Konfliktparteien und das Umfeld des Konfliktes, Eltern, Lehrerschaft, Klassen, Peergroups, miteinbezogen? Ist eine formelle Anhörung im Rahmen eines Verwaltungsaktes zwingend vorgeschrieben?

Verfahrensbeschreibung

Aus den Aufgaben ergibt sich in einem weiteren Schritt die Konfliktregelungsplanung. Sie sind an einem Punkt angelangt, der Ihnen erlaubt, gemeinsam mit den Konfliktparteien, und bei schweren Konflikten mit Beteiligung der Eltern, (Ebene 5) eine Konfliktregelung zu erarbeiten. Eine Konfliktregelungsplanung setzt eine Deeskalation des Konfliktes mittels einer Bedrohungs- oder Krisenintervention, zumindest auf Stufe D, voraus. Andernfalls braucht es einen Kriseninterventionsplan.

Die Regelungsplanung erfolgt auf der Grundlage einer soliden Aufklärung und Diagnostik des Konfliktgeschehens. Ein Vorschlag wird im Team erarbeitet und danach mit den Parteien und ihren Eltern besprochen. Nicht alle Teile einer Konfliktregelung müssen immer verhandelbar und konsensfähig sein. Wenn die Konfliktregelung Eingriffe in die Persönlichkeitsrechte des Schülers vorsieht, beispielsweise bei Unterrichtsausschlüssen oder Zusatzunterricht, muss die Beteiligung der Parteien und ihrer Eltern im Rahmen formeller Anhörungen geschehen, da in diesen Fällen die Formalien eines gesetzlich vorgeschriebenen Verwaltungsaktes unbedingt eingehalten werden müssen.

Wurden Werte und Normen verletzt, ist neben den geschädigten und den tatverantwortlichen Schülern stets auch das Umfeld in Schule, Familie und Peergroups Adressat von Systemischem Konfliktmanagement. Alle brauchen Unterstützung bei der Bewältigung des Konflikts. Zugleich werden dabei Impulse für die Persönlicheits- und Gruppenentwicklung gesetzt. Drei Adressaten sind bei der Wahl der Methoden besonders zu berücksichtigen:

- die Klasse (evtl. die Schule)
- der Täter
- das Opfer

Arbeitsunterlagen

- Formular zur Durchführung und Dokumentation einer Konfliktanalyse
- Formular zur Planung einer Handlungsstrategie
- Methodenkatalog (siehe Kapitel 5.4.4)

Fehlerquellen und Risiken

- Fehlende Anknüpfung an die Ergebnisse der vorherigen Phasen, falsche Timeline
- Vernachlässigung des Teamprinzips
- mangelnde Information, Transparenz und Beteiligung von Konfliktparteien, deren Sorgeberechtigten und der sozialen Gruppen im Umfeld des Konfliktes
- mangelnde Verantwortungsübergabe an die Konfliktparteien und deren Sorgeberechtigten im Hinblick auf die Entscheidung für Hilfe und Junktim
- Missachtung von formalen gesetzlichen Vorgaben in der Durchführung von Eingriffen, denen ein Verwaltungsakt zugrunde liegt
- Missachtung des Datenschutzes
- fehlende Fachkompetenz in der Planung einer Handlungsstrategie

2 Zweiter Schritt: Umsetzung

Ziele/Aufgaben

- Bearbeitung des Konflikts, um beiden Seiten einen zukünftig gemeinsamen, friedlichen, gewaltfreien Schulbesuch zu ermöglichen
- Regelung auf Ebene 3 und 5 (in der Klasse, Familie etc.)
- Erarbeitung von Unterlassungs- (Ebene 4) und Selbstverpflichtungserklärungen (Ebene 3)
- pädagogische Aufarbeitung des Konflikts mit dem Täter in Form eines Tat- (Ebene 4) und Schadensausgleichs (Ebene 2)

Leitfragen

- Wie kann ein effektiver, nachhaltiger Opferschutz aufgebaut werden?
- Wie können das Opfer und die Schule die Kontrolle über die Situation zurückerhalten?
- Wie können die beteiligten Systeme und Subsysteme (Klassen und Peergroups) beruhigt und generalpräventiv positiv auf Werte und Normen orientiert werden?
- Wie können die tatverantwortlichen Schüler und ihre Eltern motiviert werden, einer gemeinsamen Konfliktregelung zuzustimmen?
- Wie kann die Bereitschaft des tatverantwortlichen Schülers geweckt werden, Hilfen anzunehmen? Wie kann seine Bereitschaft geweckt werden, die Tat und den Schaden wiedergutzumachen und dies als Ausgangspunkt für eine Verhaltensänderung zu nutzen?
- Welche schulinternen und -externen Netzwerke müssen und können noch zur Unterstützung aktiviert werden?

Verfahrensbeschreibung

Die Konfliktregelung ist zu einem beachtlichen Teil Erziehungsarbeit und muss verwaltet, organisiert und moderiert werden. Sie ist anstrengend, benötigt einen langen Atem, eine gute Planung und seitens der Fachkräfte viel Disziplin, Durchhaltevermögen und gegenseitige Anerkennung und Wertschätzung.

Täter erzielen mit Gewalt und deren Rechtfertigung häufig schnelle Erfolge. Bei diesen Schülern eine prosoziale Verhaltensänderung zu bewirken, bedeutet, mit Widerständen, Vermeidungs- und Rechtfertigungsstrategien zu arbeiten. Persönliche Angriffe, Abwertungen und Diffamierungen der pädagogischen Akteure sind nicht selten Teil des Spiels. Opfer und Täter stehen vor der Herausforderung, nicht rein emotionsgesteuert, also mit den tief in unserem menschlichen Wesen angelegten Mustern, zu reagieren: mit Kampf in Form von Gegengewalt, mit Rückzug oder mit innerer (Verdrängung) oder äußerer Flucht (Leugnen).

Auf allen Seiten, bei Tätern, Opfern und im Umfeld, gilt es, die Bereitschaft zu wecken, das Konfliktgeschehen auf der Grundlage prosozialer Werte unserer Demokratie zu bearbeiten. Voraussetzung dafür ist wiederum, dass die Gemeinschaft über einen klaren Wertemaßstab verfügt und zu diesem auch steht. Um dies zu erreichen, kann auf der Konfliktebene 3 mittels der Systemischen Mobbing- oder Kurzintervention mit der ganze Klasse gearbeitet werden. Null Toleranz gegenüber Gewalt! Alle müssen motiviert werden, die von der Schule zur Verfügung gestellten gewaltfreien Mittel zu nutzen, was nur gelingt, wenn prosoziales Verhalten systematisch etabliert und gefördert wird.

Pädagogische Aufarbeitung des Konflikts mit dem Täter

Die pädagogische Aufarbeitung des intra- und interpersonellen Teilkonflikts mit dem Täter kann in Form eines Tat- und Schadensausgleichs geschehen. Das setzt voraus, dass der Täter sich dazu bereit erklärt, Verantwortung für sein Verhalten und dessen Folgen zu übernehmen, und sich aufrichtig und verbindlich für einen Tat- und Schadensausgleich entscheidet.

Im Rahmen des Tat- und Schadensausgleichs beschreibt der Schüler detailgenau sein verletzendes Verhalten und die Folgen seiner Taten hinsichtlich

– der Perspektive des Geschädigten (Emotionen, Bedürfnisse)
– der persönlichen Rechte seiner Mitschüler und ihrer Familien
– der Werte der Klassen- und Schulgemeinschaft und
– der Strafgesetze (eventuell).

Im Gelingensfall macht der Schüler Angebote zum Tat- und Schadensausgleich. Er verspricht dabei, das verletzende Verhalten in Zukunft zu unterlassen und bittet aufrichtig in mündlicher und ggf. schriftlicher Form bei dem Geschädigten und der Schul- und Klassenleitung um Entschuldigung. Zudem kann er Wiedergutmachungsleistungen versprechen. Ist der Tat- und Schadensausgleich jeweils gelungen, setzt der Schüler seine Vereinbarungen um und erfüllt seine Versprechungen.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Arbeitsunterlagen
- Leitlinien zur Durchführung einer Wiedergutmachung
- Arbeitsblatt für einen Schüler zur Vorbereitung auf eine schriftliche Entschuldigung beim Geschädigten und der Schul- und Klassenleitung, ggf. vor der Klasse
- Formular zur Durchführung und Dokumentation eines Tatausgleichs
- Formular zur Durchführung und Dokumentation eines Schadensausgleichs

Fehlerquellen und Risiken
- mangelnde Prüfung der Bereitschaft der Konfliktparteien und deren Sorgeberechtigten, Hilfe anzunehmen
- mangelnde Zuverlässigkeit und Ausdauer in der Durchführung der pädagogischen Aufarbeitung seitens der verantwortlichen pädagogischen Fachkräfte
- mangelnde Fachkompetenz in der Durchführung von Tat- und Schadensausgleich, Sozialtraining, Mobbing-Intervention und Systemischer Kurzintervention sowie in der Kontrolle einer Unterlassungs- und Selbstverpflichtungserklärung

5.5.4 Phase IV – Nachsorge

In der vierten und letzten Phase geht es um die Nachsorge. Obwohl damit die Schlussphase beschrieben wird, darf ihre Bedeutung nicht missachtet werden. Insbesondere bei (Cyber)Mobbing bestimmt die Qualität der Nachsorge über die Nachhaltigkeit!

Ziele/Aufgaben
- Fortsetzung der Prozesse
- Kontrolle der Einhaltung der Menschenrechte und der Unterlassungs- und Selbstverpflichtungserklärungen
- Anerkennung für positives Verhalten und positive Verhaltensänderungen
- Beendigung des Konflikts durch pädagogische Aufarbeitung des Konflikts mit dem Opfer, dem Täter und der Klasse
- Reflexion des Gesamtprozesses hinsichtlich des Opferschutzes und der Verhaltensänderung der tatverantwortlichen Schüler

Leitfragen
- War das Konfliktmanagement erfolgreich?
- Werden die Menschenrechte eingehalten?
- Wie können die positiven Veränderungen nachhaltig gesichert werden?
- Welche Form der Anerkennung berührt die Schüler und deren Familien?
- Zu welchem Zeitpunkt kann der Konflikt mit welchen Methoden beendet werden?

Verfahrensbeschreibung
Aufgabe der Nachsorge ist, die Nachhaltigkeit zu sichern und den Konflikt im Guten zu beenden. Diese Phase wird oft vernachlässigt oder übersehen. Die Nachsorge ist der entscheidende Faktor für die Nachhaltigkeit der gesamten Intervention. Werden notwendige Schritte der Nachsorge vernachlässigt, können die Anstrengungen im Rahmen des Konfliktmanagements umsonst gewesen sein.

Regelmäßige Kontrolle von Unterlassungs-/Selbstverpflichtungserklärungen
Wurden Unterlassungserklärungen ausgesprochen oder Selbstverpflichtungserklärungen erarbeitet, muss deren Einhaltung regelmäßig kontrolliert werden. Ohne die Kontrolle verlieren sie ihre Wirkung, und es droht ein Rückfall in alte Muster.

Prozesse werden fortgesetzt
Im Sozialtraining, in der Systemischen Mobbing-Intervention und Kurzintervention werden u. a. kognitive Inhalte vermittelt und Methoden in Form von Ritualen etabliert, die anschließend wiederholt, reflektiert und kontrolliert werden müssen. Diese Prozesse zuverlässig am Laufen zu halten und zu begleiten, ist Aufgabe der Fachkräfte (Konfliktmanager) und/oder der Klassenleitung. Die Hauptverantwortung dafür tragen die Klassenleitungen. Es ist ratsam, die Nachsorge längere Zeit auf der Agenda zu haben – in manchen Fällen kann sie bis zu einem Jahr dauern. Die folgenden Inhalte und Rituale sollten im Rahmen des Klassenrats oder der Klassenlehrerstunde regelmäßig durchgeführt und wiederholt werden.

Methoden, Rituale, Prozesse der Nachsorge

Anerkennung prosozialen Verhaltens/ prosozialer Verhaltensänderungen	Die Anerkennung von prosozialem Verhalten oder prosozialen Verhaltensänderungen ist das wichtigste erzieherische Tun in der Nachsorge. Die Schüler merken schnell, ob die kurzfristige Anerkennung in der Woche nach der Intervention nur ein Mittel war, um die ersten Schritte der Klasse zu loben und anschließend zur Tagesordnung zurückzukehren, oder ob auch in Zukunft prosoziales Verhalten wie Mitgefühl und Zivilcourage bemerkt und gefördert wird.
Wiederholung der Menschenrechte	Welche Menschenrechte gibt es? Welche Bedeutung haben sie? Wie gut werden sie in der Klasse eingehalten?
Merkmale einer guten Klassengemeinschaft	Wiederholung gemeinsam erarbeiteter Lerninhalte einer guten Klassengemeinschaft, Reflexion ihrer erfolgreichen Umsetzung
Prüfung der Unterlassungs-/ Selbstverpflichtungserklärungen	Prüfung, ob die Versprechen eingehalten wurden
Bericht der Beobachter der Menschenrechte	Bericht der Beobachter der Menschenrechte über den Verlauf ihres Einsatzes und über mögliche Verstöße gegen die Menschen-, Grund- und Kinderrechte, evtl. findet eine Neuwahl der Beobachter der Menschenrechte statt
Bericht der Buddys	Bericht der Buddys an den Konfliktmanager oder die Klassenleitung über den Verlauf ihres Einsatzes und über erforderliche Maßnahmen zur Unterstützung des Opfers an den Konfliktmanager oder die Klassenleitung
Wunsch- und Lobbriefe	Schüler geben Mitschülern individuelle respektvolle und achtsame Rückmeldungen: Wem gegenüber möchte ich einen Wunsch äußern? Wen möchte ich für sein Verhalten loben? Die Entgegennahme von Wunsch-, Lobbriefen oder anderen Rückmeldungen ist immer freiwillig.
offene Rangreihe	Schüler geben sich gegenseitig respektvoll und achtsam Rückmeldung hinsichtlich der Fähigkeit, sich respektvoll an die Menschen-, Grund- und Kinderrechte zu halten. Die Klassenleitung darf ebenfalls Rückmeldung geben und ggf. Rückmeldung erhalten. Die Teilnahme an der offenen Rangreihe ist immer freiwillig.
Rituale	fortschreibende Etablierung von Ritualen, die Sicherheit und Orientierung vermitteln (z. B. Begrüßung, Verabschiedung, positive Rückmeldungen)

Befriedung eines Konfliktgeschehens
Ein Konflikt muss nicht „gelöst" sein, um ihn zu beenden. Oftmals ist nicht mehr möglich, als eine Konfliktregelung zu treffen, die eine gewaltvolle Eskalation verhindert und den Umgang miteinander erleichtert. Auch wenn maximale Ziele wie Freundschaft oder gute Schulkameradschaft nicht erreicht werden, gilt ein Konfliktgeschehen als befriedet, wenn die beiden Konfliktparteien es schaffen, über einen längeren Zeitraum den gemeinsamen Schulbesuch gewaltfrei fortzusetzen, und damit ein Minimalmaß an Zusammenarbeit stattfindet. Letztendlich entscheidet die Regulative, ob ein Konflikt als beendet betrachtet werden sollte.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Reflexion

Die Reflexion der Prozesse des Konfliktmanagements ist sehr wichtig für die zukünftige Arbeit. Folgende Bereiche sollten Sie evaluieren und reflektieren:

Aspekte der Reflexion

Ebene	Gesichtspunkte	Fragestellungen
Konfliktregelung auf Opferseite	■ Opferschutz ■ Nachhaltigkeit der Regelung ■ Trennung Person/Verhalten	*Was lief gut?* *Welche Ziele / Meilensteine wurden erreicht? Welche nicht?* *Wurden die Handlungsgrundsätze eingehalten? Wenn nicht, was hat dies verhindert?* *Wurde systematisch, Schritt für Schritt vorgegangen, und wurden die Phasen der Konfliktbearbeitung eingehalten?* *Wurden die Handlungsmodi richtig gewählt?* *Welche Methoden haben sich bewährt? Ist die Methodenkompetenz für kommende Fälle ausreichend?* *Was hätte besser laufen sollen?* *Was hätte nicht passieren dürfen?* *Was kann ich/können wir das nächste Mal verbessern?* *Benötigen wir weitere Fortbildungen oder Entwicklungsbegleitung?* *Welche Ergebnisse sollten wir im Kollegium, den Gremien, mit den internen und externen Partnern besprechen?* *Was sollte öffentlich gemacht werden?*
Konfliktregelung auf Täterseite	■ Konfrontation ■ Trennung Person/Verhalten ■ Hilfe vor Strafe	
Konfliktregelung auf Klassen-/Peergroup-Ebene	■ Werte- und Normenrahmen ■ Einhaltung der Selbstverpflichtungs-/Unterlassungserklärungen ■ Funktion der Beobachter der Menschenrechte	
Konfliktregelung auf der Ebene der Erziehungspartner	■ Konfliktregelung mit den Eltern – Information der Elternvertreter oder allgemeine Information der Elternschaft	
Konfliktregelung auf Schulebene	■ Zusammenarbeit mit Schulleitung ■ Zusammenarbeit mit Klassenleitung	
Zusammenarbeit im SKM-Team	■ Aufgabenverteilung ■ Verbindlichkeit ■ Fachlichkeit ■ Feedback- und Fehlerkultur ■ Kooperation mit externen Partnern	
Selbstmanagement	■ Fachlichkeit ■ Abgrenzung ■ Selbstwirksamkeit ■ Ressourcen	
operatives Prozessmanagement	■ Handlungsgrundsätze ■ Handlungsphasen ■ Methodik ■ Dokumentation	

Für die Reflexion der Arbeit mit einer Klasse können die diagnostischen Instrumente aus Kapitel 5.4.2 eingesetzt werden. Die Sichtung der Dokumentation, die im Laufe der Konfliktbearbeitung erstellt wurde, bietet eine gute Grundlage für Analysen.

Integration der Erfahrungen in das Konfliktmanagement
Im Anschluss an Ihre aus der Evaluation und Reflexion gewonnenen Erkenntnisse müssen diese in das weitere Konfliktmanagement eingehen. Hierzu empfiehlt sich ein Treffen der Steuergruppe, in dem Sie die einzelnen Handlungsphasen durchsprechen und die neuen Erkenntnisse einarbeiten.

Arbeitsunterlagen
- Formular zur Kontrolle einer Unterlassungserklärung
- Formular zur Kontrolle einer Selbstverpflichtungserklärung
- Formular Sozialbericht der Systemischen Mobbing-Intervention
- Formular Sozialbericht der Systemischen Kurzintervention
- Anerkennungsschreiben an die Schüler
- Anerkennungsschreiben an die Eltern

Fehlerquellen und Risiken
- Vernachlässigung der Phase
- mangelnde Präsenz und Kontrolle
- mangelnde Anerkennung für prosoziales Verhalten
- fehlende Begleitung der Beobachter der Menschenrechte und der Buddys
- keine Reflexion der Konfliktbearbeitung
- mangelnde Zuverlässigkeit und Ausdauer in der Aufgabenwahrnehmung der Nachsorge

5.6 Zehn Basics für den Notfall

Die Mehrzahl der Schulen verfügt noch nicht über ein Systemisches Konfliktmanagement. Daher finden Sie nachfolgend zehn Punkte, die im Notfall hilfreich sein können.

Liegt ein (Cyber)Mobbing-Fall vor, muss so schnell wie möglich gehandelt werden, um dem Leiden des Opfers ein Ende zu bereiten und dauerhaften Schaden an seiner seelischen Gesundheit zu verhindern. Wie man es in so einem Notfall *nicht* machen soll, lesen Sie in Kapitel 4.5. In der folgenden Notfall-Kurzanleitung erfahren Sie, was Sie tun können, wenn Sie die erste pädagogisch verantwortliche Person sind, die von der Problematik erfährt. Dabei können sich im Einzelfall aufgrund gesetzlicher Vorschriften große Unterschiede im Handeln ergeben, je nachdem, ob Sie Lehrer, Schulsozialarbeiter, Schulpsychologe oder Beratungslehrer sind (siehe Basic Nr. 3 und 8).

1. Bieten Sie dem betroffenen Schüler eine gute Beziehung und einen sicheren Ort an!
Fragen Sie nach dem Sachverhalt und dem Erleben des Opfers. Bestärken Sie den betroffenen Schüler darin, dass es eine sehr gute Entscheidung war, zu Ihnen zu kommen und Hilfe zu holen. Erklären Sie ihm, dass Sie sich sorgen und etwas für ihn tun möchten.

2. Prüfen Sie eine Fremd- oder Selbstgefährdung!
Scheuen Sie sich nicht, nach selbst- oder fremdgefährdenden Gedanken oder Handlungen zu fragen. Sichern Sie so die seelische und körperliche Gesundheit des Betroffenen und Dritter. Erfahren Sie direkt durch den betroffenen Schüler von den Geschehnissen, können Sie zumindest für den Moment sicherstellen, dass sich die Person nicht aus einer Kurzschlussreaktion selbst gefährdet. Ergeben sich Hinweise auf eine Fremd- oder Selbstgefährdung, überlegen Sie, gemeinsam mit dem Betroffenen, wie der Missstand beseitigt und die Gefährdungslage deeskaliert werden kann und welche Personen damit betraut werden müssen. Beachten Sie in diesem Fall besonders die Basics Nr. 4 und 6 bis 10.

3. Klären Sie mit dem Betroffenen Ihren Auftrag und Ihre rechtliche Position
Fragen Sie, was sich der Betroffene in dieser Situation wünscht. Erläutern Sie, welche Möglichkeiten Sie haben, auf seine Bedürfnisse einzugehen. Seien Sie vorsichtig mit Ihren eigenen Lösungsvorstellungen. Sagen Sie ihm, dass Sie keinen Schritt unternehmen werden, ohne ihn vorher darüber in Kenntnis zu setzen oder ggf. sein Einverständnis einzuholen (siehe Basic Nr. 8). (Cyber)Mobbing lässt sich meist nicht stoppen, ohne dass andere Lehrkräfte, die Schulleitung oder Mitschüler

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

informiert und einbezogen werden. Bitten Sie in diesem Fall darum, mit anderen Personen Kontakt aufnehmen zu dürfen, um effektive Konflikthilfe leisten zu können. Argumente, die für eine solche Kontaktaufnahme sprechen:

- Es muss ein klares Zeichen nach außen gesetzt werden: „(Cyber)Mobbing wird hier nicht geduldet, und wir werden dagegen vorgehen!"
- Lehrkräfte können gegenüber Cyber-Attacken nur wirksam vorgehen, wenn sie über den Fall informiert sind.
- Nur systemische Interventionen können die Weitergabe von digitalem Material stoppen. Diese sind nicht möglich, ohne weitere Lehrkräfte und die Schulleitung oder in manchen Fällen sogar die Polizei zu informieren.

Wenn Sie einen Notstand oder eine Kindeswohlgefährdung ausschließen können und Schulsozialarbeiter, Schulpsychologe, Beratungslehrer oder Jugendberater sind, unterliegen Sie der Schweigepflicht nach § 203 StGB. Gegen den Willen des Opfers oder auch Täters ist Ihnen eine Weitergabe der Daten in der Regel nicht gestattet! Dies hat zum Vorteil, dass Sie sich ganz auf die Gestaltung einer vertrauensvollen Beziehung im Rahmen einer Einzelhilfe konzentrieren können. Der Nachteil ist, dass Ihnen die Unterstützung in Form von Konflikthilfe versperrt bleibt. Die Entbindung von der Schweigepflicht sollte vom Schüler ausdrücklich zumindest in mündlicher Form erteilt und dokumentiert werden. Sie ist immer personenbezogen.

Vorsicht: Die Schweigepflicht gilt in dieser strengen Form nicht für Sie, wenn Sie eine Lehr- oder andere Betreuungskraft sind. Hier müssen Sie in aller Regel tätig werden, die Schulleitung und die Eltern informieren. Das schließt Einzelhilfe oder Konflikthilfe nicht aus, wenn Sie die Erlaubnis haben, in diesem Sinne zu agieren.

4. Setzen Sie Schüler als Peer-Berater ein!

Erfahren Sie durch andere Schüler oder erwachsene Personen von der Problematik, bitten Sie diese, das Opfer zu motivieren, sich geeignete Hilfe zu holen. Bitten Sie diese Schüler darum, Ihnen zeitnah zurückzumelden, ob die Vermittlung geklappt hat. Sollten Sie selbst als fachlich geschulter Helfer infrage kommen, können sie Dritte bitten, an Sie zu vermitteln.

5. Suchen Sie das Opfer auf, wenn es Hilfe ablehnt!

Verweigert sich das Opfer einer Vermittlung, lehnt es Hilfe ab, sollten Sie es unmittelbar aufsuchen, um seine Verfassung einzuschätzen. Dazu sind Sie vor allem dann verpflichtet, wenn es Hinweise auf Fremd- oder Selbstgefährdungen gibt.

6. Unterstützen Sie das Opfer, sich zur Wehr zu setzen!

Bestärken Sie das Opfer darin, sich gegen (Cyber)Mobbing gewaltfrei zur Wehr zu setzen. Appellieren Sie an seine Selbstachtung. Argumente können sein:

- Mobbing schädigt Menschen, oft noch lange danach. Es darf nicht toleriert und muss beendet werden – so schnell es geht.
- Es kann sein, dass es noch mehr betroffene Schüler gibt – diese werden ermutigt, wenn sich Widerstand gegen (Cyber)Mobbing rührt, und können den Entschluss fassen, sich auch zu melden.
- Es kann schlimmer werden, wenn man nichts tut.

Bieten Sie Coaching an. Dies sollte der erste und wichtigste Schritt sein. Stehen Sie hinter dem Opfer und begleiten Sie es bei allem. Das Opfer wird sich am ehesten entschließen, aktiv zu werden, wenn es Ihnen gelingt, eine Vertrauensbeziehung aufzubauen. Voraussetzung dafür ist Transparenz bei allen Handlungsschritten. Tut sich der Betroffene schwer, nehmen Sie ihn ernst! Explorieren Sie mit ihm hemmende Einflüsse.

7. Dokumentieren Sie den Sachverhalt!

Lassen Sie sich die Sachlage so lange erklären, bis Sie sie verstanden haben. Denken Sie daran, dass es sich dabei um eine subjektive Beschreibung handelt – die Sachlage kann von anderen anders beschrieben werden. Nehmen Sie sie dennoch unter allen Umständen ernst.

Dokumentieren Sie die Geschehnisse detailliert. Je mehr Informationen Sie im Vorfeld sammeln können, desto besser können Sie die Situation einschätzen. Wenn es anschließend zu einer Intervention durch eine Fachkraft kommt, haben Sie damit schon eine entscheidende Vorarbeit geleistet, die der Gesamtentwicklung zugutekommt.

Nutzen Sie die Leitlinien zur Durchführung eines Interviews mit einer hilfesuchenden Person (siehe Downloadbereich).

8. Prüfen Sie, ob Sie die Eltern, andere Lehrkräfte oder die Schulleitung informieren müssen!

Manche Konfliktparteien, Opfer sowie Täter, wollen nicht, dass die Eltern, andere Lehrkräfte oder die Schulleitung informiert werden. Diesen Wunsch gilt es zu verstehen, aber nicht immer, damit einverstanden zu sein. Sie müssen darauf Rücksicht nehmen, wenn zwei Bedingungen erfüllt sind, anderenfalls machen Sie sich strafbar:

a) wenn Sie Schulsozialarbeiter, Schulpsychologe, Beratungslehrer (§ 203 StGB) oder Jugendberater sind,
b) wenn Ihnen keine gewichtigen Anhaltspunkte auf eine Kindeswohlgefährdung nach § 8a SGB VIII bekannt sind,
c) wenn Sie den Eindruck haben, dass das Kind (z. B. im Grundschulalter) reif genug und in der dafür notwendigen psychischen und geistigen Verfassung ist, die eigene Entscheidung gegen die Information der Eltern oder Schulleitung zu verstehen und zu verantworten.

Beraten Sie sich diesbezüglich mit Fachleuten, indem Sie den Fall zunächst anonymisiert vorstellen.

Liegen aber gewichtige Anhaltspunkte für Kindeswohlgefährdung vor, dürfen Sie auch Lehrer, andere Eltern oder Bezugspersonen befragen, um die Gefährdungslage besser einschätzen zu können. In diesem Fall ist es sinnvoll, Ihr Vorgehen mit dem Opfer zu besprechen, um einvernehmlich handeln zu können. Ob das Opfer nun zustimmt oder nicht, Sie sollten zuerst die Erziehungsberechtigten des Opfers informieren, denn dazu sind Sie gesetzlich gehalten. Je jünger das Opfer ist, desto dringender ist diese Informationspflicht. Ausnahmen hiervon gibt es nur, wenn sich durch die Information der Eltern eine weitere Gefährdung ergibt. Dies kann dann der Fall sein, wenn Ihnen ernst zu nehmende Hinweise auf gewalttätiges Verhalten der Eltern vorliegen, wenn etwa die Gefahr besteht, dass der Schüler bei Bekanntwerden des Sachverhaltes gezüchtigt wird oder gar eine Entführung oder eine Zwangsheirat droht. Je nach Alter des Schülers sollten Sie in diesem Fall das Jugendamt oder die Polizei informieren. Hier gilt wieder der Grundsatz, dies – wenn irgend möglich – mit dem Einverständnis des Schülers zu machen und nicht ohne dessen Wissen.

Bei Unsicherheit und Zweifel, z. B. hinsichtlich der Einschätzung der Gefährdung, können Sie Ihren Fall in anonymisierter Form einer „insoweit erfahrenen Fachkraft" vorstellen und sich Rat holen. Die Kontaktdaten einer solchen Fachkraft für Kinderschutz bekommen Sie beim örtlichen Jugendamt oder Ihrem Jugendhilfeträger.

Sollte gar ein akuter Notstand eingetreten sein, etwa weil ein (Cyber)Mobbing-Opfer während der Schulzeit mit dem Tod bedroht wird oder selbst mit Suizid droht, müssen immer diejenigen informiert und hinzugezogen werden, die diesen Notstand schnell beseitigen können – dies dann auch gegen den Willen des Bedrohten. Im schulischen Feld ist dies in aller Regel die Schulleitung, die wiederum die Polizei einschalten kann.

Anders ist es, wenn Sie Lehr- oder Betreuungskraft sind, denn als solche stehen Sie in der Verantwortung – unabhängig davon, ob es gewichtige Anhaltspunkte für eine Gefährdung gibt –, die Eltern oder die Schulleitung zu informieren, wenn ein geordneter Schulbetrieb nicht mehr möglich ist oder wenn wichtige Belange der Erziehung und Sorge für das Kind berührt sind, etwa wenn sich Straftaten oder ähnlich relevante Verstöße gegen die Schulordnung ereignet haben oder es diese in der Schule zu verhindern gilt. Einschränkend gilt auch hier, dass die sofortige Information der Eltern nicht zu einer Gefährdung des Schülers führen darf. Die Sicherung der Lebensumstände des Schülers, z. B. durch eine vorübergehende Inobhutnahme durch das Jugendamt, hat in diesem Fall Vorrang.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

9. Prüfen Sie, ob Sie die Polizei benachrichtigen oder dazu raten!

Eine polizeiliche Anzeige sollte zunächst dem Betroffenen oder seinen Eltern vorbehalten sein. Dies ist geboten, wenn

- sich das Konfliktgeschehen nicht mehr mit rein pädagogischen Mitteln deeskalieren lässt und die Polizei deeskalierend wirken kann,
- ein Notstand eingetreten ist, der nur durch den Eingriff der Polizei beseitigt werden kann,
- die Täter identifiziert sind, Straftaten begehen und nur noch durch polizeiliche Maßnahmen daran gehindert werden können, das Opfer zu schädigen,
- die Täter nur durch polizeiliche Maßnahmen ermittelt werden können,
- ein Tatausgleich gescheitert ist und sich schulische Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen als wirkungslos herausgestellt haben,
- Täter nicht zur Schule gehören und auf sie erzieherisch kein Einfluss genommen werden kann.

Sollten die obigen Gründe *nicht* vorliegen, spricht vieles dafür, auf eine polizeiliche Anzeige zu verzichten. Argumente, die gegen eine Anzeige sprechen können, sind:

- Die Wirkung einer Anzeige auf Täter und Umfeld kann unter Umständen lange auf sich warten lassen, da die Zeitspanne von der Aufnahme bis hin zu einer Anklage oder gar Verurteilung sehr groß sein kann.
- Eine Anzeige kann zu einer weiteren Eskalation führen.
- Beim (Cyber)Mobbing werden Handlungen durchgeführt, die nicht strafbar sind.
- Die Beweislage reicht nicht aus.
- Durch den Einsatz der Polizei wird eine pädagogische Aufarbeitung blockiert.
- Durch den Einsatz der Polizei kann (Cyber)Mobbing nicht beendet werden, da mit hoher Wahrscheinlichkeit andere Personen unterhalb der Straftatsgrenze weitermachen.
- Der Einsatz der Polizei führt zur Schuldumkehr und Ächtung des Opfers in der Gemeinschaft.
- Aufgrund des polizeilichen Ermittlungszwanges bei Offizialdelikten wird dem Opfer und seiner Familie die Kontrolle über die Konfliktregelung entzogen oder diese zumindest stark eingeschränkt.
- Die pädagogische Bearbeitung kann ohne Not in den Hintergrund geraten, während rein rechtliche Gesichtspunkte in den Vordergrund rücken und Rechtsanwälte die Führung übernehmen.

All diese Gründe können dazu führen, dass sich die Lage des Opfers durch die polizeiliche Anzeige verschlimmert, Opferschutz und Pädagogik an den Rand gedrängt und frühzeitige Täterarbeit blockiert wird. Bedenken Sie, dass die Polizei in vielen Fällen unter Ermittlungs- und Repressionszwang steht. Der Eingriff der Polizei entlastet die Pädagogik zunächst, er kann aber unkalkulierbare „Kollateralschäden“ verursachen.

10. Vernetzen Sie sich mit internen und externen Fachkräften!

Never walk alone! Arbeiten Sie, wann immer es machbar ist, im Team, auch wenn Sie Entscheider sind. Schauen Sie, dass alle Teamrollen besetzt sind (siehe Kapitel 5.4.3). Holen Sie sich wichtige Entscheider, erfahrene Fachkräfte und wichtige Bezugspersonen des Opfers an den Tisch. Teammitglieder müssen auf personenbezogene Daten des Falles zurückgreifen können. Holen Sie sich möglichst immer die Erlaubnis dafür ein.

Auch die Polizei kommt als Berater infrage. Ihr gegenüber sollten Sie jedoch vorsichtig mit der Weitergabe von harten Fakten sein, denn für sie gilt unter Umständen Strafverfolgungszwang. Schildern Sie der Polizei den Fall in anonymisierter hypothetischer Form, also im Konjunktiv.

Informieren Sie sich über externe Hilfen. Welche Anlaufstellen gibt es in Ihrer Region? Welche Konzepte werden von den Anlaufstellen umgesetzt? Verdeutlichen Sie sich, dass die Möglichkeit, das (Cyber)Mobbing gezielt zu beenden, durch den Rückgriff auf externe Hilfen stark erweitert werden kann.

Kontaktieren Sie die Stelle und fragen Sie sowohl nach einem möglichen Zeitpunkt für eine Intervention oder Beratung als auch nach den Kosten und möglichen Kostenträgern.

Literatur

Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen 2015
Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen: Schulpsychologie in Deutschland – Berufsprofil. 3., überarbeitete und erweiterte Auflage, Berlin 2015

Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit 2014
Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit: Recht am eigenen Bild (2014). URL: https://www.bfdi.bund.de/bfdi_wiki/index.php/Recht_am_eigenen_Bild (Stand 12.10.2014, aufgerufen am 22.10.2016)

Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft 2007
Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft: Studie zu Cybermobbing. URL: https://www.gew.de/aktuelles/detailseite/neuigkeiten/gew-studie-zucybermobbi-die-ergebnisse-in-kuerze/ (Stand 26.05.2008, abgerufen am 22.10.2016)

Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft Landesverband Baden-Württemberg 2015
Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft Landesverband Baden-Württemberg: Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen, in: Jahrbuch für Lehrerinnen und Lehrer. Stuttgart 2015

Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft Landesverband Berlin 2013
Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft Landesverband Berlin: Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen (2013). URL: http://www.gew-berlin.de/schulgesetz.php (abgerufen am 22.10.2016)

Glasl 2004
Glasl, Friedrich: Konfliktmanagement. Bern/Stuttgart/Wien 2004

Glasl 2007
Glasl, Friedrich: Selbsthilfe in Konflikten. Bern/Stuttgart/Wien 2007

Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen und der Medienpädagogische Forschungsverbund Südwest 2015
Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen und der Medienpädagogische Forschungsverbund Südwest: Handy in der Schule. Das sagt das Gesetz (2015). URL: https://www.handysektor.de/themenmonate/detailansicht/article/handy-in-der-schule-das-sagt-das-gesetz.html (Stand 14.09.2015, abgerufen am 22.10.2016)

Scheithauer/Hayer/Bull 2007
Scheithauer, Herbert / Hayer, Tobias / Bull, Heike D.: Gewalt an Schulen am Beispiel von Bullying, in: Zeitschrift für Sozialpsychologie, Jg. 38 (2007), S. 141–152

Schmidt 2011
Schmidt, Jürgen: Konzept Menschlichkeit, in: In der Schule zu Hause? Freiburg 2011

Watzlawick 1986
Watzlawick, Paul: Anleitung zum Unglücklichsein. München 1986

Wedemann 2014
Wedemann, Jutta: Theorie und Praxis entwicklungsförderlicher Prävention in Schulen – Gewaltprävention im Kontext von Schulentwicklung, in: Forum Kriminalprävention 2, 1219 (2014)

6

Nele – eine Fallgeschichte

6

Nele – eine Fallgeschichte

6.1 Die Ausgangslage

6.2 Die Vorgeschichte der Schule

6.3 Erstversorgung, Positionierung und Datenschutz

6.4 Teambildung, Konfliktdiagnostik und Handlungsplanung

6.5 Die Krisenintervention

6.6 Die Konfliktregelung

6.7 Nachsorge und Konfliktbeendigung

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

6. Nele – eine Fallgeschichte

Der folgende Fall hat sich wirklich ereignet. Einige Details und Persönlichkeitsmerkmale wurden verfremdet – die sozialen Rollen jedoch und der Ablauf entsprechen dem tatsächlichen Konfliktgeschehen.

Der hier beschriebene Sexting-Fall (Kommunikation über sexuelle Themen per Mobile Messaging, insbesondere durch Fotos und Videos) zeigt, dass die Pädagogik in Schule und Jugendhilfe (Cyber)Mobbing nicht ohnmächtig gegenübersteht. Nicht nur Prävention, sondern auch Intervention ist möglich und sollte nicht allein an die Polizei delegiert werden. Der Fall zeigt auch, wie gut die interdisziplinäre Kooperation funktionieren kann und Schulen sozialpädagogische oder schulpsychologische Expertisen einbeziehen. Und schließlich wird hier deutlich, wie Systemisches Konfliktmanagement (also mit systemischer Perspektive und mit einem systematischen, geplanten Vorgehen im Team) Schulstrukturen schafft, die es ermöglichen, eine überprüfbare, pädagogische Qualität zu erzielen.

6.1 Die Ausgangslage

An einem Dienstag nach der ersten Pause, im Beratungszimmer eines norddeutschen Gymnasiums. Die 13-jährige Nele starrt mit gesenktem Kopf auf ihr Smartphone, neben ihr ihre Freundin Jessica. Ihnen gegenüber sitzt Theresa Obermüller. Sie ist Schulsozialarbeiterin, und ihre Aufgabe ist es, bei Konflikten eine psychosoziale Erstversorgung anzubieten und die schulischen Entscheidungsträger zu beraten. Als Nele zu erzählen beginnt, wird Obermüller schnell klar, dass das Mädchen Opfer eines schweren, äußerst feindselig geführten (Cyber)Mobbing-Angriffs wurde. Sie spürt, dass dieses Mädchen in den nächsten Tagen viel Unterstützung brauchen wird.

Was Nele erzählt, ist ein Klassiker bei vielen Teenagern. Nele hatte sich das erste Mal so richtig verliebt und für ihren Freund Steve ein Video von sich erstellt, auf dem sie nackt zu sehen ist. „Die Liebe zu ihm war für mich etwas noch nie Dagewesenes", sagt Nele mit leuchtenden Augen. Als Steve von ihr ein solches Video verlangte, sei es ihr schon etwas mulmig geworden, sagt sie. Nele wusste aus einer Infoveranstaltung in der Schule von einem Polizisten, dass man intime Bilder und Videos vielleicht für sich selbst macht, aber auf keinen Fall an jemanden per Chat versenden sollte. Diese Spielregeln hätten aber die Erwachsenen gemacht, sagt Nele so, als wenn sie für eine Dummheit um Verständnis bittet. Sie schickte das Video nicht sofort an Steve – doch der setzte sie unter Druck. „Zeig mir, dass du mich liebst!", war im Chat zu lesen, den Nele auf Nachfrage vorzeigt. Sie vertraute dem zwei Jahre älteren Steve blind. Nach vier Monaten ging die Beziehung in die Brüche, und Steve drohte an, das Video in einem Chatroom zu verbreiten – ganz klar gegen Neles Willen. Er schrieb: „Ich schwör, ich schick das Video an alle. Ich mach dich fertig. Die ganze Schule wird sehen, was für eine Bitch du bist!"

Heute Morgen habe sie dann erfahren, erzählt Nele weiter, dass Steve ernst gemacht hat. Bereits gestern hatten schon etliche Schüler aus unterschiedlichen Klassen das Video auf ihrem Handy, das habe Jessica herausgefunden. Nele merkte zwar, wie einige sie angrinsten und über sie tuschelten – irgendetwas stimmte nicht. Dass Steve aber soweit gehen würde, konnte sie sich einfach nicht vorstellen. „In kürzester Zeit war das Video in der Schule rumgegangen, und wer weiß, wo es sonst noch landet!" Sie fühle sich unendlich ohnmächtig und ausgeliefert. Sie habe Angst, dass jemand das Video gezielt gegen sie benutzt und sie vielleicht später erpressen will: „Jetzt bekomme ich keinen Ausbildungsplatz mehr! Der Polizist hat gesagt, dass die Personalchefs im Internet googeln!" Als Theresa Obermüller sie fragt, was sie sich jetzt wünscht, sagt Nele wie aus der Pistole geschossen: „Morgen nicht mehr in die Schule gehen!" Sie halte dieses Tuscheln und die Blicke nicht mehr aus. Sie wolle aber nicht, dass Steve bestraft wird und „von der Schule fliegt" – in diesem Satz ist noch viel Erinnerung an die Liebe zu ihm zu spüren.

Theresa Obermüller bringt sie auf eine andere Idee: „Nele, stell dir vor, du könntest wieder die Kontrolle über die Situation zurückerhalten. Was wäre, wenn das Video in der Schule verschwindet, wenn der Besitz und die

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Weitergabe geächtet würde, wenn deine Mitschüler, die Lehrer und die Schulleitung ihr Mitgefühl zeigen und dabei helfen wollen, dass du respektiert wirst? Was wäre, wenn dein Ruf nicht leiden würde? Wenn Steve seine Tat eingesteht, bereut und wiedergutmacht?"
Nele horcht auf. Diese Gedanken seien ihr noch gar nicht in den Sinn gekommen, da sie immer gehört habe, dass, wenn das Video erst mal im Netz sei, man nichts mehr machen könne. Außerdem glaube sie nicht, dass sie es schaffen würde, die Schüler aus ihrer Klasse davon zu überzeugen. Sie traue sich gar nicht, mit denen darüber offen zu reden. Und Steve? „Wir werden mit ihm reden!", meint Theresa Obermüller. „Dazu brauche ich aber deine Erlaubnis, und am besten auch die von deinen Eltern!" (siehe Kapitel 5.5.1. Erstversorgung und Positionierung)

6.2 Die Vorgeschichte der Schule

Im Hinblick auf die Schulentwicklung hat dieser Fall eine Vorgeschichte, die für den Erfolg der Intervention maßgeblich ist.

Theresa Obermüller ist als Schulsozialarbeiterin bei einem freien Träger angestellt, die Stelle wird anteilig vom Träger, dem Sozialministerium und der Kommune finanziert. Das ist keine Selbstverständlichkeit, denn Kommunen und freie Träger sind dazu nicht verpflichtet. Die Stadt wollte die Schule jedoch nicht mehr nur mit Gebäuden und Sachmitteln unterstützen, sondern sich auch inhaltlich für eine gute Bildungs- und Erziehungsarbeit einsetzen. Eines von Obermüllers herausragenden Arbeitsfeldern ist die Konflikthilfe. Pro Schuljahr ist sie mit durchschnittlich 70 schweren Konfliktfällen beschäftigt – verteilt auf mehrere Schulen.

An der Schule, an der Neles Fall stattfindet, gibt es seit fünf Jahren eine Steuergruppe, die der Schulleiter, Herr Schuster, ins Leben gerufen hat (siehe Kasten). Durch diese Gruppe erhielt das Systemische Konfliktmanagement einen festen Platz in der Schulkultur; die hier entwickelten Verfahrensstandards systematisierten die pädagogische Arbeit und gaben ihr einen verbindlichen Rahmen. Nach anfänglichem Widerstand sind heute Eltern, Schüler, die Lehrerschaft, Theresa Obermüller selbst und der Schulleiter froh um diese Entwicklung.

STEUERGRUPPE

Mitglieder:
– Schulleiter Herr Schuster
– Schulsozialarbeiterin Theresa Obermüller
– Beratungslehrerin
– präventionsbeauftragte Lehrkraft

Aufgaben:
– Implementierung, Weiterentwicklung und Evaluierung von Systemischem Konfliktmanagement
– berichtet und unterbreitet den schulischen Gremien Beschlussvorlagen zur Entscheidungsfindung in relevanten Fragestellungen des pädagogischen Profils der Schule

Turnus:
ein Treffen pro Quartal, Dauer: ca. 2,5 Stunden

Die Schule ist im Umgang mit (Cyber)Mobbing also gut aufgestellt. Zwar hat Theresa Obermüller nur wenige *Entscheidungs*befugnisse – diese sind der Schulleitung vorbehalten. Dennoch nimmt sie eine Schlüsselstellung ein, denn sie agiert in konkreten Fällen als *Konfliktmanagerin*. Sie lädt in dieser Rolle ein fallbezogenes Team ein (das sogenannte SKM-Team, siehe Kapitel 5.4.3), koordiniert den Konfliktbearbeitungsprozess, berät die Verantwortlichen und führt die Intervention durch.
Die fachlichen Grundlagen für diese anspruchsvolle Tätigkeit hat sie sich in Weiterbildungen angeeignet. Denn nicht der pädagogische Grundberuf ist maßgeblich, sondern die in Fortbildungen erworbenen speziellen Kompetenzen und die zur Verfügung stehenden Zeitressourcen.

6.3 Erstversorgung, Positionierung und Datenschutz

Die erste erwachsene Person, die von Neles Problem erfahren hat, war die Verbindungslehrerin der Schule. Neles Freundin Jessica hat sie angesprochen, nachdem sie das Video mit ihrer nackten Freundin gesehen hatte. Anfangs erzählte nur Jessica, Nele brachte kaum ein Wort heraus, sie war noch zu schockiert. Die Verbindungslehrerin hörte aufmerksam und einfühlend zu. Die große Not der Schülerin war schnell spürbar. Die Verbindungslehrerin merkte aber auch, dass sie sich mit der Problemlage überfordert fühlte. Als „Person im Erstkontakt" musste sie nun die Entscheidung treffen, wie Nele geholfen werden kann. Sie will als Verbindungslehrerin für derartig schwierige Konflikte zwar gerne eine erste Anlaufstelle sein, aber nicht die Verantwortung für weitere Hilfen übernehmen. Deshalb hat sie Nele – mit deren Einverständnis – zu Theresa Obermüller begleitet und die Schulleitung informiert. Die Verbindungslehrerin hat sich als erste pädagogisch verantwortliche Person im Konfliktgeschehen deutlich positioniert: Anlaufstelle ja – Konflikthilfe nein.

Theresa Obermüller möchte nun gemeinsam mit Nele den Sachverhalt näher kennenlernen. Wohlwollend und wertschätzend befragt sie Nele, die lockere Atmosphäre überträgt sich auf die Schülerin, die nun immer klarer berichtet. Obermüller versucht, dabei auch herauszufinden, ob Steve Straftaten begangen hat, und wenn ja, in welcher Schwere. Belege, insbesondere Videos, Bilder und Chatverläufe, müssten gesichert werden, denn sie wären die Voraussetzung, um Leugnen, Bagatellisieren und Schuldumkehr der tatverantwortlichen Schüler zu erschweren. „Nele, alles muss jetzt auf den Tisch. Ich glaube dir, ich brauche aber auch Belege. Hast du den Chatverlauf mit Steve noch gespeichert? Das Video muss ich sehen und am besten sichern dürfen, sonst kann ich nicht das Richtige für dich tun!" Schon vor längerer Zeit hat der Medienbeauftragte der Schule die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass Obermüller alle Nachweise, die sich im Netz oder auf Smartphones befinden, schnell sichern kann. Das Material wird sie nach dem Interview in Ruhe sichten. Um sich nicht selbst strafbar zu machen, speichert sie die strafrechtlich bedeutsamen Daten lediglich auf einer DVD und übergibt sie der Schulleitung, damit sie im Tresor der Schule zur Beweissicherung gelagert werden. Sollte man Steve nicht *nachweisen* können, dass er Nele ein pornografisches Video abgenötigt und in Besitz genommen hat, wäre er nach rechtsstaatlichen Gesichtspunkten kein Täter – und bräuchte keine Verantwortung zu übernehmen.

Nele quält sich mit Selbstvorwürfen: „Ich bin doch selber schuld, wenn ich mich wie eine Bitch aufführe! Wie kann man nur so blöd sein!" An diesem Punkt des Interviews konzentriert sich Theresa Obermüller mehr und mehr darauf, gemeinsam mit Nele ihr inneres Erleben zu erforschen, Gefühle und Bedürfnisse rücken jetzt in den Mittelpunkt. „Nele, wie schlimm ist die Situation für dich? So schlimm, dass du gar nicht mehr in die Schule willst? Oder so schlimm, dass du überhaupt gar nicht mehr da sein willst?" Nein, daran, sich etwas anzutun, daran habe sie nicht gedacht, antwortet die Schülerin. Obermüller erkennt, dass es keine Hinweise auf eine akute Gefahr für Leib und Leben gibt. Die Idee, den Schulbesuch zu verweigern, die gehe Nele jedoch nicht mehr aus dem Kopf. Die Blicke und das Tuscheln der Mitschüler, das sei unerträglich, am liebsten würde sie sich wegbeamen! Nele bricht in Tränen aus. Nur Jessica würde zu ihr halten. Von Jessica wisse sie auch, dass einige über sie lästern. „Ich sei eine Schlampe und habe es nicht anders gewollt!" Theresa Obermüller fragt, ob denn alle so reagiert hätten. Jessica sagt nein, manche seien sehr betroffen und nachdenklich gewesen. Einige würden jedoch schon hämisch das Video weitersenden.

Sie wisse nicht, sagt Nele deprimiert, ob sie jemals wieder einem Freund vertrauen könne. „Nele, ich hoffe, du wirst einmal einem Menschen begegnen, dem du deine Liebe schenken und dennoch achtsam gegenüber dir selbst sein kannst, ohne, dass er gekränkt ist. Vertrauen muss wachsen und ist immer auch begrenzt", antwortet ihr die Sozialarbeiterin. „Ich finde, es ist zwar sehr leichtsinnig, aber es ist überhaupt nichts Verwerfliches, wenn du Videos oder Nacktbilder von dir machst. Das ist dein gutes Recht und war Ausdruck deiner Liebe. Steve hat unrecht getan, nicht du!" Ein Jahr später wird Nele Theresa Obermüller die Rückmeldung geben, dass diese Erstversorgung durch die Sozialarbeiterin und die Verbindungslehrerin enorm wichtig war.

Es würde Obermüllers Arbeit deutlich erleichtern, wenn Nele die Zustimmung gäbe, dass sie in ihrem Fall tätig werden kann. Nele stimmt zu und gibt ihr damit den formalen Auftrag. Nun muss noch festgelegt werden,

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

welche Art von Auftrag es sein soll: Einzelhilfe oder Konflikthilfe? Sie fragt Nele zunächst, ob sie ihre Eltern informieren dürfe; Nele stimmt zu. Wenn sie nun auch mit der Weitergabe der Daten an die Schulleitung und das SKM-Team einverstanden wäre, könnte Theresa Obermüller sie im Rahmen des Auftrags „Konflikthilfe" begleiten. Bestünden Nele und/oder ihre Eltern auf Verschwiegenheit, würde sich ihre Arbeit auf „Einzelhilfe" begrenzen. Theresa Obermüller unterliegt als Geheimnisträgerin nach § 203 StGB der Verschwiegenheitspflicht. Sie kann nicht ohne Zustimmung und ohne Weiteres mit allen Konfliktbeteiligten arbeiten. Nele erteilt die Erlaubnis zur Weitergabe der Daten – und Obermüller kann den Fall nun als „Konflikthilfe" bearbeiten.

Es gibt für die Schulsozialarbeiterin eine Ausnahme von der Pflicht zur Verschwiegenheit. Hätte Nele den Auftrag nicht erteilt, hätte Theresa Obermüller im vorliegenden Fall auch ohne Neles Auftrag eingreifen müssen. Dazu wäre sie nach § 8a SGB VIII verpflichtet. Wenn gewichtige Anhaltspunkte auf eine Kindeswohlgefährdung vorliegen, muss sie in der Regel auch ohne Einwilligung des Opfers bei denjenigen auf Abhilfe hinwirken, die erziehungsberechtigt sind – also bei den Eltern.

Bevor Obermüller das Gespräch beenden kann, muss sie prüfen, ob eine weitere Gefährdung für Nele hinzukommt, wenn die Information an die Eltern weitergegeben wird. Theresa Obermüller weiß aus Erfahrung, dass Eltern überfordert sein können und womöglich gewalttätig reagieren. Nele meint, dass es für alle zwar unangenehm und belastend werden wird, dass sie ihren Eltern aber vertraut und sie ihr zugewandt bleiben würden.

Obermüller hat Neles Bericht in der Ich-Form protokolliert; nun nimmt sie mithilfe eines standardisierten Formulars (Formular zur Durchführung und Dokumentation eines Interviews mit einer hilfesuchenden Person) weitere Daten auf. Nele erhält eine Kopie des Protokolls für ihre Eltern. Theresa Obermüller kündigt an, dass sich die Schul- oder Klassenleitung wahrscheinlich noch am heutigen Abend bei ihren Eltern melden wird. Nele soll aber zunächst Zeit finden, ihre Eltern vorzubereiten. Vorsorglich informiert Theresa Obermüller die Schülerin darüber, dass sie sich im Falle einer unerwarteten Eskalation in der Familie sofort wieder an die Schulsozialarbeit wenden könne. (siehe Kapitel 5.5.1.)

6.4 Teambildung, Konfliktdiagnostik und Handlungsplanung

Die ersten Schritte sind gemacht: die Erstversorgung, Auftragsklärung und Obermüllers Positionierung im Arbeitsfeld der Konflikthilfe. Nach einem kurzen Gespräch mit dem Schulleiter ruft Theresa Obermüller das SKM-Team für eine erste Sitzung gleich am nächsten Morgen zusammen. Damit wird die bisherige Bearbeitung des Falles auf der intrapersonellen Ebene durch die Bearbeitung auf der institutionellen Ebene der Schule ergänzt. Da die Sozialarbeiterin weiterhin von einer Gefährdung der Schülerin ausgeht, ist es gerechtfertigt, das Team so schnell einzuberufen. Theresa Obermüller koordiniert das SKM-Team als Konfliktmanagerin. Sie hat dazu die (generelle) Erlaubnis der Schulleitung und des Kollegiums. Weiterhin ist das SKM-Team (in diesem Fall) mit den beiden Klassenleitungen und dem Schulleiter besetzt (siehe auch Kasten „Das SKM-Team" Kapitel 5.4.3).

Mittwoch, 7.30 Uhr – noch vor Unterrichtsbeginn setzt sich das SKM-Team zur ersten Kollegialen Fallberatung zusammen. Obermüller gibt das Hilfeersuchen und das von ihr in Neles Beisein angefertigte Gesprächsprotokoll an die Mitglieder des SKM-Teams weiter. Dokumentation und schriftliche Berichterstattung sind die Grundlage für eine erfolgreiche Konfliktbearbeitung. Die erste Aufgabe des Teams ist nun die Erstbewertung und die Klärung der Rollen im SKM-Team.

Theresa Obermüller projiziert das ausgefüllte Formular zur Durchführung und Dokumentation einer Konfliktanalyse (Vorlage siehe Downloadbereich) an die Wand und fasst den Sachverhalt zusammen: „Nach dem jetzigen Stand der Informationen, die auf den Angaben der 13-jährigen Schülerin Nele und ihrer Freundin Jessica, dem vorliegenden Chatverlauf und dem vorliegenden Video beruhen, versendete der Schüler Steve aus der Klasse 9 am Sonntag um 23:30 Uhr absichtlich aus Rachemotiven, gegen Neles ausdrücklichen Willen, ein Video von seiner ehemaligen Freundin Nele, auf dem sie nackt zu sehen ist. Nele hatte die Beziehung ein paar Wochen zuvor beendet. Die Sichtung des Videos ergab, dass es sich bei dessen Verbreitung mit hoher Wahrscheinlichkeit um eine Straftat nach § 184b StGB handelt, da das Video kinderpornografisches Material enthält. Es gab zahlreiche Assistenten, die sich zu Mittätern machten, indem sie das Video verlangten, in Besitz nahmen und weitersendeten. Wie weit das Video tatsächlich verbreitet ist, ist noch nicht bekannt."

Obermüller stuft den Konflikt anhand seiner Merkmale kurz ein: „Das Konfliktgeschehen ist in der Stufe E einzuordnen und sehr komplex. Das heißt, es hat ein sehr hohes Eskalations- und Gefährdungspotenzial für alle Konfliktbeteiligten, die bis jetzt eingetretene psychosoziale Schädigung der Konfliktbeteiligten ist teilweise sehr hoch, im Konfliktgeschehen sind Offizialdelikte geschehen, und die Komplexität des Konfliktgeschehens ist sehr groß! Es bildet sich auf allen Ebenen ab: intra-/interpersonelle, institutionell, systemisch und vermutlich auch auf der Kooperationsebene mit den Eltern." Die Bewertung eines Konfliktes folgt immer dem gleichen, in der Steuergruppe der Schule beschlossenen Schema. Danach wird die Schwere eines Konfliktgeschehens in die Stufen A bis E eingeteilt (siehe Kapitel 5.4.2).

Nach Obermüllers Einschätzung droht Neles sozialem Status sowie ihrer psychischen und körperlichen Gesundheit eine starke Beeinträchtigung. Nele habe starke Tendenzen, den Schulbesuch zu verweigern. Glücklicherweise mache sie im Moment keine suizidalen Äußerungen und hätte angegeben, auch keinerlei Gedanken in diese Richtung zu haben. Steves Angriff habe zunächst interpersonell begonnen und sei im Verlauf systemisch eskaliert. Er könne zu einer erheblichen Störung des friedlichen Zusammenlebens und Arbeitens in der Schule führen. Wie weit das Video im Internet kursiert, wisse man noch nicht; bis jetzt sei lediglich bekannt, dass es bei WhatsApp an verschiedene Gruppen versendet worden sei. Herr Schuster, der Schulleiter, ergänzt, dass er am Abend vorher noch lange mit Neles Mutter gesprochen habe. Sie habe einen kooperativen, vernünftigen Eindruck auf ihn gemacht. Der Vater habe noch nichts gewusst, da er erst spät abends von der Arbeit nach Hause gekommen sei.

Im SKM-Team gibt es Nachfragen: Wie steht Steve zu der Anschuldigung? Man könne bei den Jugendlichen nicht ganz ausschließen, dass eine andere Person das Video von seinem Handy aus versendet habe. Und: Welche Bedingungen müssten erfüllt sein, damit es sich um kinderpornografisches Material handelt? Zur zweiten Frage hat Theresa Obermüller im Vorfeld bereits recherchiert. Sie fragte fiktiv („Was wäre, wenn …?") beim Jugendsachbearbeiter der Polizeiinspektion an. Nele ist 13 Jahre alt. Das ist von großer Bedeutung. Neles Video zeigt Geschlechtsteile, die nicht nur zufällig, sondern mit sexuellen Absichten aufgenommen wurden – es handelt sich somit um kinderpornografisches Material, selbst wenn Nele wie eine 16-Jährige wirkt. Werden ein solche Videos (oder Fotos) unerlaubt von anderen Personen hergestellt, beschafft oder versendet, ist dies nach § 184b StGB eine schwerwiegende Straftat. Damit liegt ein sogenanntes Offizialdelikt vor, bei dem die Polizei zu Ermittlungen gezwungen ist, sobald sie davon erfährt, unabhängig davon, ob Nele und ihre Eltern dies wollen. Wäre das Video (oder entsprechende Fotos) hingegen nicht pornografisch, so wäre das Versenden gegen Neles Willen unter strafrechtlichen Gesichtspunkten nicht ganz so schwerwiegend und würde nur auf Antrag verfolgt werden. „Es ist mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit von einem Vergehen nach § 184b StGB auszugehen." Dass Theresa Obermüller diese Auskünfte so zeitnah und zuverlässig von ihrem Kooperationspartner bei der Polizei erhalten hat, ist auf den langjährigen Aufbau ihres Netzwerkes zurückzuführen.

In der weiteren Handlungsplanung geht das SKM-Team systematisch nach einer gemeinsam festgelegten Handlungsstrategie vor (siehe Kapitel 5.4.4). Zunächst muss ein Handlungsmodus bestimmt werden – das Team muss entscheiden, wie der Konflikt bearbeitet werden soll: per Selbstregelung, Antragsregelung, Pflichtregelung, Bedrohungsintervention oder Krisenintervention (siehe Tabelle „Fünf Elemente einer Handlungsstrategie" Kapitel 5.4.4). Dabei helfen die folgenden Fragen:

1. Muss der Konflikt sofort bearbeitet werden, um eine akute, schwere seelische oder körperliche Schädigung abzuwenden?
2. Droht eine weitere Eskalation des Konfliktes, die eine akute Gefährdungssituation heraufbeschwört, wenn nicht interveniert wird?
3. Ist eine schwere Werte- und Normverletzung geschehen, die einer erzieherischen Ordnungsmaßnahme der Schule bedarf?
4. Möchte die betroffene Schülerin Hilfe im Konflikt?
5. Will die Klassen- oder Schulleitung die Bearbeitung des Konfliktes den Schülern (oder den Eltern) selbst überlassen?

In diesem Fall sind sich alle schnell einig. Die Fragen 1 bis 4 können klar mit Ja und Frage 5 mit Nein beantwortet werden. Der Handlungsmodus im weiteren Vorgehen ist damit klar: Es muss seitens der Schule eine Krisenintervention durchgeführt werden.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Jedes Mitglied des SKM-Teams positioniert sich nun deutlich gemäß seiner Expertise und seiner Entscheidungs- und Handlungsmöglichkeiten: als Berater, Konflikthelfer, Konfliktmanager oder Regulator. Die Bearbeitung von schweren oder krisenhaft eskalierenden Konflikten sollte immer in einem Team erfolgen.

Die Bearbeitung im Team gewährleistet

- eine hohe Qualität in der Bearbeitung, insbesondere in der Erzielung eines maximalen Opferschutzes,
- einen hohen pädagogischen Standard in der Krisenbewältigung,
- eine ressourcenschonende Verteilung der zeitlichen Beanspruchung auf mehrere Personen,
- eine Verteilung der Verantwortung auf mehrere Schultern,
- die Überprüfung und Korrektur von Handlungsabsichten durch die Rückmeldung von Teammitgliedern.

Folgende Personen und Rollen sollten einem SKM- oder Kriseninterventionsteam angehören:

Das SKM-Team	
Das Kernteam besteht aus vier Rollen. Sie könnten von nur zwei Personen ausgefüllt werden, dies sollte aber wegen der Arbeitsbelastung und in Bezug auf das Rollenverständnis die Ausnahme sein. Insofern sollte ein SKM-Team mindestens vier Personen umfassen.	
Rolle	**Aufgabe**
Schulleitung (Regulator 1. Ordnung) (Teilnahmepflicht)	leitet das Team; eröffnet Schuldvorwürfe; entscheidet über Handlungsstrategien, insbesondere über Eingriffe, Erziehungs- oder Ordnungsmaßnahmen; leitet Bedrohungs- und Kriseninterventionen; ist für die Rechtmäßigkeit und Verhältnismäßigkeit aller Handlungen in der Schule verantwortlich; beteiligt die Konfliktparteien
Klassenleitungen (Regulator 2. Ordnung) (Teilnahmepflicht)	leitet die Klasse; eröffnet Schuldvorwürfe; entscheidet über erzieherische Mittel; ist ebenfalls für die Rechtmäßigkeit und Verhältnismäßigkeit der Handlungen in seiner Klasse verantwortlich; beteiligt die Konfliktparteien
Konfliktmanager (kann durch Klassenleitung oder Schulsozialarbeiter übernommen werden)	führt eine Konfliktdiagnostik durch; gibt Empfehlungen zur Bewertung eines Konfliktgeschehens; berät die Entscheider in der Planung und Entscheidung über Handlungsstrategien (Modus, Richtung, Ebene, Datenweitergabe); koordiniert und überwacht den Prozess der Krisenintervention, Konfliktregelung und der Nachsorge; berichtet den Regulatoren; beteiligt die Konfliktparteien
Konflikthelfer (Lehrer oder externe Fachkräfte)	führen Tat- und Schadensausgleiche, Dreiecksgespräche, Mediationen, Coaching von Beobachtern der Menschenrechte durch und unterstützen bei der Kontrolle von Selbstverpflichtungs- oder Unterlassungserklärungen
Erweitertes Team	
pädagogische Fachkräfte	leiten Sozialtrainings, Systemische Mobbing- und Kurzinterventionen; sollten gut fortgebildete, zertifizierte Fachkräfte sein
medienpädagogisch Beauftragte (optional)	beraten in medienpädagogischen und technisch-organisatorischen Fragen im Falle von Gefährdung durch Mediennutzung
Coaches (optional)	begleiten und unterstützen Opfer und Täter in schwierigen Konfliktlagen zur Vermeidung von Gewalteskalationen und Traumatisierung; sollten gut fortgebildete Fachkräfte sein (Schulpsychologen, Schulsozialarbeiter, Kriseninterventionskräfte, Beratungslehrer)
Unterstützungsteam (nimmt nur partiell an den Kollegialen Fallberatungssitzungen teil)	
Konflikthilfeassistenten (Lehrer, externe Fachkräfte oder geschulte Eltern)	führen explorierende Interviews mit involvierten Schülern und Lehrern durch

6.5 Die Krisenintervention

Durch die Entscheidung für eine Intervention wird das SKM-Team der Schule automatisch zum Kriseninterventionsteam dieses konkreten Falles. Nun werden die Ziele der Krisenintervention festgelegt: In erster Linie geht es darum, schnell die Deeskalation auf auf den Konfliktebenen (siehe Kapitel 2.1.2) des intra- und interpersonellen Konfliktgeschehens und auf der Ebene der Peer- und Klassensysteme zu erreichen. Das bedeutet,

- Nele darin zu unterstützen, sich zu stabilisieren und weder selbstschädigend noch gewalttätig gegen Steve zu agieren,
- Steve und Assistenten dazu zu verpflichten, auf weitere Cyber-Attacken zu verzichten,
- die Kontrolle über die Situation zurückzuerlangen, insbesondere über den Besitz und die Weiterverbreitung des Videos, und damit strafbare Handlungen zu unterbinden,
- den prosozialen Werterahmen von Steves und Neles Klassengemeinschaften zu stärken und Betroffenheit und Mitgefühl für das Opfer zu wecken
- und die Beteiligten mit den von Steve in Umlauf gebrachten Rechtfertigungsstrategien („Ich hab doch gar nichts gemacht, Nele ist eine Bitch und selber schuld!“) zu konfrontieren.

Doch zunächst müssen die noch offenen Fragen beantwortet werden:

- Wie ist das Video ins Netz gekommen?
- Welche Verbreitung in welchen Medien hat es erlangt?
- Wer hat es angefordert?
- Wer hat es weiterversendet?
- Wer besitzt es?
- Wer hat wirklich eine schwere Werte- und Normverletzung begangen und läuft Gefahr, dies weiterhin zu tun?

Die Konflikthilfeassistenten (siehe Kasten „Das SKM-Team“ Kapitel 5.4.3 und 6.4) führen unter Obermüllers Leitung in den nächsten Stunden Interviews mit jenen Schülern (und auch Lehrern), die im weitesten Sinne konfliktbeteiligt sind (oder Beobachter sind). Bereits am nächsten Tag liegen die Ergebnisse der über 30 Interviews vor:

- In der Schule hatten bis dato schätzungsweise schon über 70 Schüler Neles Nackt-Video gesehen.
- Etwa 30 Schüler hatten das Video per Chat erhalten und auf ihrem Smartphone gespeichert.
- Einige Schüler waren wild darauf, das Video geschickt zu bekommen, und hatten es angefordert.
- Nur wenige Schüler löschten das Video, da sie es anstößig fanden.
- In den Pausen hatten sich auf den Gängen Trauben gebildet. Es wurde gefeixt und gelacht. Nur wenige Schüler waren betroffen und nachdenklich.
- Außer Jessica nahm keiner dieser ca. 70 Schüler selbstständig Kontakt zu einer erwachsenen Person auf – trotz Präventionsveranstaltungen, in denen erst vor einem halben Jahr über die schlimmen Folgen von Sexting informiert worden war.
- Rechtfertigungsstrategien hatten bei vielen Schülern die gewünschte Wirkung, Mitgefühl für Nele war selten. Auch auf explizites Nachfragen wurde Steves Verhalten nur selten und nur zaghaft moralisch verurteilt, es kam kaum ein Wort der Kritik.
  Im Mittelpunkt der moralischen Empörung stand Neles Verhalten.

Theresa Obermüller hat bereits damit gerechnet, dass Nele nicht viel Mitgefühl entgegengebracht wird. Der Wertemaßstab vieler Kinder und Jugendlicher orientiert sich nicht selbstverständlich an Respekt und Menschenrechten. Das kommerzielle Fernsehen mit Formaten wie „Deutschland sucht den Superstar“ liefert nach Theresa Obermüllers Erfahrung hierfür die Blaupause. Sich hämisch über das Leid des anderen herzumachen, ist eher angesagt als Mitgefühl und Zivilcourage.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Nachdem Theresa Obermüller sich auf der Grundlage der Interviews ein fundiertes Bild von der Konfliktlage machen konnte, kann sie nun das Gespräch mit Steve suchen. Ein zentraler Grundsatz im SKM der Schule ist, dass jeder die Chance haben muss, angehört zu werden. Aber Theresa Obermüller wird Steve nicht unmittelbar aufsuchen. Dem konfrontativen Interview mit Steve muss ein Gespräch zwischen Steve und der Schul- oder Klassenleitung vorausgehen. Denn es gilt: Immer die zuständige Lehrkraft, die Schulleitung oder die andere Konfliktpartei eröffnen den Schuldvorwurf! Denn nur diese haben einen gesetzlichen Erziehungsauftrag und das Recht, mit Schuldvorwürfen zu konfrontieren. Und so führt der Schulleiter, Herr Schuster, dieses erste regulative Gespräch mit Steve, der den Vorwurf der Cyber-Attacke weit von sich weist. Er leugnet, das Video als Erster versendet zu haben. Er hätte sie selbst von anderen Schülern bekommen und dann weitergeleitet. Außerdem hätte Nele dieses Video zuvor schon auf Facebook gepostet. Herr Schuster bittet Steve darum, sich von Frau Obermüller helfen zu lassen, seine Sicht der Dinge zu Papier zu bringen. Man wolle ihn gut verstehen können. Steve stimmt zu, und Herr Schuster begleitet ihn zu Theresa Obermüller.

Die Aufgaben von Regulatoren und Konflikthelfern

Regulatoren *im Sinne des Systemischen Konfliktmanagements sind die Schulleitung und die Klassenleitung. Lehrkräfte tragen „die unmittelbare pädagogische Verantwortung für die Erziehung und Bildung der Schüler". Die Schulleitung trägt die „Gesamtverantwortung", sorgt für die „Einhaltung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften und der Schulordnung" und „trifft die notwendigen Maßnahmen in Eilfällen" (zitiert aus dem Niedersächsischen Schulgesetz).*

Aufgabe der Regulatoren ist die Anhörung des Schülers und ggf. seiner Eltern zu einem vermeintlich schädigenden (Personen gegenüber) oder verletzenden Verhalten (Werten und Normen gegenüber). Diese Anhörung beinhaltet die Eröffnung eines Schuldvorwurfes. Sie konfrontiert den Beschuldigten damit, eine Werte- und Normverletzung begangen zu haben. Mit dieser Konfrontation beginnt der institutionelle Konflikt zwischen den Regulatoren als Vertreter der Schulgemeinschaft und einem Schüler mit schädigenden oder verletzenden Verhaltensweisen.

Konflikthelfer *können Schulsozialarbeiter, Schulpsychologen, Beratungslehrer oder andere Fachkräfte sein. Aufgabe der Konflikthelfer ist nicht, den Beschuldigten mit der Werte- und Normverletzung zu konfrontieren, sondern ihm im Anschluss zu helfen, sich mit diesem Schuldvorwurf auseinanderzusetzen, also seine Sicht der Dinge (Erleben und Verhalten) darzustellen.*

Liegt keine relevante Werte- oder Normverletzung vor, sondern lediglich eine Missstimmung oder etwa ein fahrlässig verursachter Schaden, dann sollte die geschädigte Konfliktpartei selbst den Schuldvorwurf erheben. Sie kann sich dabei von einem Konflikthelfer begleiten lassen. Keinesfalls wird der Vorwurf vom Konflikthelfer vorgebracht. Seine Rolle besteht darin, vermittelnde, lösungsorientierte Gespräche anzubieten und diese ggf. zu leiten.

Theresa Obermüller begrüßt Steve freundlich und wertschätzend. Sie werde ihm dabei helfen, erklärt sie, seine Sicht der Dinge, sein Erleben und seine Bedürfnisse im Konflikt zu äußern. „Steve, ich möchte dich dazu motivieren, offen und ehrlich zu antworten. Wenn sich nachher herausstellen sollte, dass du nicht ehrlich warst, wird die Situation vielleicht unangenehm für dich. Ich glaube nicht, dass dir das Herr Schuster oder dein Klassenlehrer so einfach verzeihen würden."

Sie konfrontiert Steve mit den Sachverhalten und dem subjektiven Erleben der Beteiligten und ist gespannt, wie er reagiert. Schließlich lastet nach den Interviewberichten und den gesicherten Chatverläufen erheblicher Verdacht auf ihm. Vielleicht kann er neue Sachverhalte vorbringen, die für die Konfliktregelung von Bedeutung sind? Theresa Obermüllers Aufgabe besteht darin, ihn zu verstehen, seine Gedanken, Gefühle und Motive. Sie wird in diesem Gespräch feststellen, ob Steve die Schuldvorwürfe annehmen kann und bereit ist, Verantwortung für die Folgen seines Handelns zu übernehmen.

Steve reagiert leider nicht so, wie Theresa Obermüller es sich wünscht. Für Steve geht es um viel. Wenn es ihm gelingt, die Verantwortung für die anzunehmenden Werte- und Normverletzungen sowie für Neles seelische Verletzungen (und die Verletzung ihrer Persönlichkeitsrechte) von sich zu weisen oder zu bagatellisieren, wäre er fein raus. Steve greift in der Tat auf jene Rechtfertigungsstrategien zurück, die er schon mehrfach bei seinen Mitschülern gestreut hat und die dort auch Anklang gefunden haben. Sie reichen vom Leugnen der Tat („Die hat doch das Video selbst verschickt, sogar auf Facebook gepostet"), über den Versuch, die Schuld umzukehren („Schlampe, braucht sich nicht wundern") bis zur Legalisierung seines Verhaltens („Das ist doch nicht verboten"). Theresa Obermüller ist klar, dass es für diese Rechtfertigungsstrategien plausible Erklärungen gibt. Das schützt sie davor, Steve moralisch zu verurteilen. Sie hält sich an den Grundsatz, Person und Verhalten zu trennen, und bleibt Steve gegenüber freundlich und zugewandt.

Steves Verhalten bestärkt Theresa Obermüller noch einmal darin, nun so schnell wie möglich auf systemischer Ebene in den betroffenen Klassen zu intervenieren und eine Systemische Kurzintervention durchzuführen. Etwas Weiteres scheint schnelles Handeln auch zu verlangen: Viele der Mitschüler haben bereits von dem Besitz und dem Weitersenden des Videos profitiert, motiviert etwa durch Sensationsgier, Anerkennung bei den Gleichaltrigen, Schadenfreude, verbunden mit dem Gefühl, mehr Wert zu sein als das Opfer, und mit dem Gefühl, auf der sicheren Seite zu stehen.

Für eine Systemische Kurzintervention braucht Obermüller rein formal gesehen den Auftrag der Klassenleitungen und der Schulleitung. Lieber wäre ihr noch, sich auf einen Beschluss der Klassenkonferenz stützen zu können, dafür bleibt jedoch keine Zeit. Folgende Punkte sind zentral:

- Für den Erfolg der Intervention ist das Fördern von Mitgefühl eine der wichtigsten Bedingungen. Zwei Faktoren könnten dem entgegenwirken: zum einen ein geringer sozialer Status des Opfers zu Beginn der Attacke, zum anderen sozial inkompetentes Verhalten auf den Angriff, etwa in Form von Gegengewalt. An ersterem lässt sich zunächst nicht viel ändern. Nele ist nicht der Star der Klasse, sie steht aber auch nicht am Rande.

- Nele und ihre Eltern brauchen jetzt schnell weitere Unterstützung, ein auf die Situation angepasstes Coaching. Nele sei ein kluges Mädchen, meint die Klassenleitung, das sich selbst gut kontrollieren könne.

- Eine weitere Erfolgsbedingung ist, dass Steves Verhalten und das seiner Mitläufer von Klassen- und Schulleitung klar und entschieden geächtet wird. Nele braucht Fürsprecher. Sie ist die Geschädigte – da darf es keine Unsicherheit geben.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Noch am selben Tag spricht Herr Schuster – im Beisein von Klassenleitung und Theresa Obermüller – mit Neles Eltern. Nele und ihre Eltern verpflichten sich, alle Daten zum Konflikt offenzulegen und sich sofort zu melden, wenn neue Übergriffe stattfinden. Sie erlauben der Schule, die Daten im SKM-Team auszutauschen. Herr Schuster macht Nele und ihren Eltern verständlich, wie wichtig es nun ist, dass weder Nele noch eine ihrer Freundinnen gewalttätig zurückschlagen. Das würde die Intervention stark gefährden. Nele und ihre Eltern verpflichten sich, keine Alleingänge zu unternehmen und auf gewalttätiges oder eskalierendes Handeln zu verzichten. Die Eltern berichten, dass sie Neles Smartphone auf Herrn Schusters Bitten vorläufig eingezogen haben, auch, um sie vor weiteren Angriffen zu schützen. Herr Schuster seinerseits sagt zu, Nele und ihre Eltern weiterhin auf dem Laufenden zu halten. Die Eltern könnten sich ihrerseits jederzeit an ihn oder an die Konfliktmanagerin Frau Obermüller wenden. Theresa Obermüller bietet Nele engmaschige Beratungs- und Coaching-Gespräche an; Herr Schuster wünscht sich, dass Nele dieses Angebot zuverlässig wahrnimmt. Die professionelle Herangehensweise des SKM-Teams überzeugt Nele und ihre Eltern – sie vertrauen dem Team.

Am nächsten Morgen – es ist Freitag – tritt das SKM-Team zu einer zweiten Kollegialen Fallberatung zusammen. Die Sachlage ist nun eindeutig geklärt. Theresa Obermüller stellt fest, dass die Beweise gesichert sind: Im Tresor der Schule liegt eine DVD mit dem sichergestellten Video und dem Chatverlauf zwischen Nele und Steve. Damit lässt sich nachweisen, dass Steve – anders als von ihm angegeben – das Video gegen Neles Willen versendet hat, um sie gezielt und absichtsvoll „fertigzumachen" – Steve trägt eindeutig die Verantwortung für die Eskalation des Konfliktes.

Theresa Obermüller spricht eine Sorge an, die das Konfliktgeschehen auf der systemischen Ebene der Klassen und Peergroups betrifft. Aus ihrer Sicht haben in beiden Klassen dissoziale Sicht- und Verhaltensweisen die Oberhand gewonnen. Die Rechtfertigungsstrategien haben positive Resonanz gefunden. Nele sei durch den Angriff in eine Position der Unterlegenheit geraten. In vielen Interviews wurde *sie* verurteilt – und nicht Steves Verhalten. Die Tatverantwortlichkeit wurde umgedreht. Es bestehe die Gefahr, dass Nele weiter ausgegrenzt wird. Sie brauche jetzt dringend Fürsprecher und die Klassen eine prosoziale Orientierung.

Theresa Obermüller schlägt eine Systemische Kurzintervention in beiden Klassen vor, die rasch erfolgen soll. Das SKM-Team stimmt zu. Der Schulleiter beauftragt Tom Griener mit der Durchführung. Der Lehrer ist eine zertifizierte Fachkraft für Sozialtraining und Systemische Mobbing-Intervention und führt beides schon seit vielen Jahren durch. Er plant die Intervention gemeinsam mit den Klassenleitungen für den nächsten Schultag ein.

Parallel dazu erarbeitet das SKM-Team einen Handlungsplan (Formular zur Planung einer Handlungsstrategie siehe Downloadbereich zu Kapitel 4). Die wichtigsten Schritte werden in einem 10-Punkte-Krisenplan zusammengefasst:

1. Einzelhilfe in Form von hochfrequentem Coaching für Nele auf intrapersoneller Ebene

2. Hochfrequente Information und Beratung von Neles Eltern und – wenn gewünscht – auch von Steves Eltern, um auf der Kooperationsebene mit den Erziehungspartnern keinen blockierenden Teilkonflikt entstehen zu lassen

3. Anhörung von Steve und seinen Eltern mit der Handlungsrichtung „Junktim" als Beteiligungsvorschlag
Da Nele sich einen weiteren gemeinsamen Schulbesuch mit Steve vorstellen kann, empfiehlt das SKM-Team der Schulleitung, Steve ein „Junktim" vorzuschlagen (siehe Kapitel 5.4.4). Das heißt, ein *Tatausgleich* soll zum einen den institutionellen Konflikt zwischen Steve und der Schulgemeinschaft „heilen" und ein *Schadensausgleich* zum anderen den interpersonellen Konflikt zwischen Steve und Nele. Der Tatausgleich umfasst in der Regel das Angebot zu gemeinnütziger Arbeit und eine Bitte um Entschuldigung bei der Schul- und Klassenleitung vor der Klasse. In diesem besonderen Fall sollte Steve ergänzend abverlangt werden, zeitnah in den Chatrooms sein Fehlverhalten offenzulegen, sein Bedauern darüber zum Ausdruck zu bringen (und so Neles „Ehre" wiederherzustellen) und dazu aufzufordern, das von ihm in Umlauf ge-

brachte Video sofort zu löschen. Die gemeinnützige Arbeit beim Hausmeister solle 20 Schulstunden umfassen und binnen zehn Wochen abgeleistet werden.

Der Tat- und Schadensausgleich sind in Steves Schule pädagogische Methoden, die an vereinbarte Verfahrensstandards gebunden sind und in der Regel von der Schulsozialarbeit im Rahmen einer Konflikthilfe durchgeführt werden. Steve muss bis zu einem festgesetzten Datum dort um Hilfe ersuchen, wenn er das Hilfsangebot annehmen will. Sollte Steve diese Chance nutzen, wäre hierdurch der Einstieg in eine einvernehmliche Lösung gelungen. Auf Sanktionen könnte ganz oder teilweise verzichtet werden. Denkbar wäre beispielsweise noch ein begrenzter Unterrichtsausschluss.

4. Einschränkung der Smartphone-Nutzung während des Schulbetriebs
Steves Eltern wird vorgeschlagen, dass Steve über den Zeitraum von vier Wochen verpflichtet wird, auf dem Schulgelände kein Handy mit sich zu führen. Er muss beim Betreten des Schulhauses sein Smartphone im Sekretariat abgeben und darf es erst nach Unterrichtsende im Sekretariat wieder abholen. Sollte Steve bereit sein, freiwillig diese Maßnahme mitzutragen, wird ihm dies als Bereitschaft zur Wiedergutmachung angerechnet.

5. Erarbeitung einer Gewaltverzichtserklärung
Eine Gewaltverzichtserklärung (GVZ) ist eine besondere Form der Unterlassungserklärung, die im Beisein der Eltern erarbeitet und vom tatverantwortlichen Schüler unterzeichnet wird. Er verpflichtet sich darin, auf jegliche weitere Anwendung von Gewalt zu verzichten.

In diesem Fall umfasst die Gewaltverzichtserklärung das Versprechen, das Video zu löschen, es nicht mehr weiterzuversenden und auf nicht abgestimmtes Kommentieren des Konflikts insbesondere im Chatroom zu verzichten. Außerdem beinhaltet sie den Verzicht auf seelische und körperliche Gewalt und auf die Verletzung von Eigentumsrechten (Bild-/Videomaterial). Für den Fall eines Verstoßes gegen die GVZ kündigt die Schulleitung Sanktionen an: eine polizeiliche Anzeige und einen endgültigen Schulausschluss. In dem Gespräch zur Erarbeitung einer GVZ wird gleichzeitig die Bereitschaft des tatverantwortlichen Schülers und seines familiären Umfeldes geprüft, sich zukünftig an die geltenden Werte und Normen zu halten. Der Punkt 4 (Einschränkung der Smartphone-Nutzung) kann als Steves freiwillige Leistung in die GVZ aufgenommen werden.

6. Hilfsangebot von hochfrequentem Coaching für Steve
Unter der Voraussetzung, dass Steve bereit ist, eine Verhaltensänderung herbeizuführen und den Konflikt im Guten zu beenden (nach Punkt 3), erhält er das Hilfsangebot, sich in der Einhaltung der GVZ hochfrequent coachen zu lassen.

7. Betreuter Schulaufenthalt
Über den Zeitraum von vier Wochen darf sich Steve nicht unbeaufsichtigt in der Schule aufhalten. In dieser Zeit wird sein Bewegungs- und Kommunikationsspielraum und der seiner Assistenten in der Schule begrenzt. Er darf sich nur noch auf dem Schulgelände aufhalten, wenn er von einer Lehrkraft oder einer anderen in der Schule pädagogisch tätigen Person betreut wird.

8. Durchführung Systemischer Kurzinterventionen (SKI) in Steves und Neles Klassen
Durch die Systemischen Kurzinterventionen in den Klassen sollen die Schüler Mitgefühl für Menschen entwickeln, die in der gleichen oder einer ähnlichen Lage wie Nele sind, und eine Selbstverpflichtungserklärung erarbeiten (siehe Kapitel 4.4). Beobachter der Menschenrechte sollen implementiert und die Unterscheidung von Petzen und Hilfeholen geklärt werden.

9. Gespräche mit den Klassen zur Verdeutlichung von Normen und Risiken
In zeitnaher Folge zur Mobbing-Intervention führt die Schul- und Klassenleitung mit involvierten Schülern beider Klassen Gespräche zur Verdeutlichung von Normen und Risiken durch und informiert darüber, dass der Besitz und die Weitergabe nicht autorisierter Bilder und Videos strafbar sind, den Werterahmen der Schulgemeinschaft verletzen und für die Zukunft Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen oder polizeiliche Anzeigen nach sich ziehen können. Schul- und Klassenleitung können sich auf Selbstverpflichtungserklärungen der Klassengemeinschaften stützen, die im Rahmen der Systemischen Kurzintervention freiwillig erarbeitet und bestätigt wurden.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

10. Auslobung eines Sozialpreises – Kontrolle der Selbstverpflichtungserklärungen
Nach erfolgreichen Kurzinterventionen werden die Selbstverpflichtungserklärungen in beiden Klassen regelmäßig auf ihre Einhaltung hin kontrolliert (siehe dazu Kapitel 5.5.4). Sollte es den Klassen gelingen, die Selbstverpflichtungserklärungen einzuhalten, bekommen sie einen Sozialpreis. Die Beobachter der Menschenrechte erhalten eine Anerkennung in ihren Zeugnissen („Der Schüler Max Mustermann hat sich in besonders hohem Maße für das gute soziale Zusammenleben in der Klasse engagiert").

Das Protokoll der Sitzung wird – wie immer – von Theresa Obermüller in ihrer Rolle als Konfliktmanagerin verfasst und den Mitgliedern des SKM-Teams zugestellt.

Die Umsetzung des 10-Punkte-Krisenplanes läuft gut an. Nele und ihre Eltern lassen sich auf Beratung und Coaching ein. Nele kann gänzlich auf Beleidigung und Rache verzichten. Ihre Eltern verhalten sich besonnen; sie nehmen von dem Vorhaben Abstand, Steve persönlich zu konfrontieren und ein Gespräch mit dessen Eltern zu führen. Auch auf eine polizeiliche Anzeige wollen sie verzichten. Die Klassen- und Schulleitung konnte ihnen gut vermitteln, wie schädlich eine weitere Eskalation des Konfliktes zum jetzigen Zeitpunkt für Nele wäre. Theresa Obermüller wäre nicht grundsätzlich abgeneigt gewesen, eine Anzeige zu empfehlen. Es war schon öfter mal hilfreich und brachte eine größere Ernsthaftigkeit in den Prozess, wenn Polizei und Staatsanwaltschaft im Spiel waren. Eine Anzeige bei der Polizei hätte es Steve aber nach Einschätzung des SKM-Teams erheblich erleichtert, sich als Opfer zu stilisieren und die Schuld umzukehren. Die Chance, Steves Eltern und die assistierenden Mitschüler als Bündnispartner zu gewinnen, würde erschwert. Es wird jedoch nicht ausgeschlossen, dass die Polizei sich doch noch einschaltet, falls die Pädagogik allein nicht zum gewünschten Erfolg führt.

Die Schulleitung lädt Steve und seine Eltern zu einer formellen Anhörung ein (nach Punkt 3), um ihnen Gelegenheit zu geben, zum Sachverhalt Stellung zu nehmen, Steves Bereitschaft zu Deeskalation und Wiedergutmachung zu prüfen und die Eltern als Erziehungspartner zu gewinnen. Das Gespräch beginnt zunächst, wie es Herr Schuster und Theresa Obermüller erwartet haben. Steve versucht zu leugnen, zu bagatellisieren, die Schuld umzukehren. Seine Eltern übernehmen seine Sichtweise. Sie pflichten ihm bei. Sie hätten Vertrauen zu ihrem Sohn und könnten sich nicht vorstellen, dass er zu so etwas fähig wäre. Wenn jemand solche Videos mache wie Nele, ließe das tief blicken. Sie äußern Zweifel an Neles moralischer Integrität. Es hätten ja wohl auch noch andere Schüler das Video versendet, warum solle jetzt gerade ihr Sohn dafür bestraft werden? Erst als Theresa Obermüller den Sachverhalt differenziert vorstellt und den Chatverlauf zwischen Nele und Steve offenlegt, kippt die Stimmung. Die Eltern sind nun verunsichert. Steve bricht ein. Unter Tränen gesteht er, dass er das Video verschickt habe, um Nele „eine zu verpassen". Er habe sie gehasst, nachdem sie mit ihm Schluss gemacht habe. Das Gespräch nimmt eine Wendung. Steve signalisiert seine Bereitschaft zu einer Wiedergutmachung.

Der Schulleiter meint es gut. Er will, dass Steve aus dem Konflikt lernt. Er gibt Steve eine erste Gelegenheit zur Wiedergutmachung: Wenn er bis Dienstagabend eine Stellungnahme in den Chaträumen veröffentlicht, in der er sein Verhalten aufrichtig bedauert und zum Löschen des Videos auffordert, würde er als Schulleiter erkennen, dass Steve bereit sei, einen Schritt in die richtige Richtung zu machen. Zum Ende des Gesprächs setzt er dem Schüler eine weitere Frist: Er habe bis Dienstag Zeit, bei Theresa Obermüller einen Antrag auf Konflikthilfe zu stellen.

Die Systemische Kurzintervention
Am nächsten Schultag, Montag, ist Tom Griener mit der Systemischen Kurzinterventionen SKI an der Reihe. Theresa Obermüller übernimmt die Co-Leitung.
Tom Griener gehört zum pädagogischen Urgestein der Schule, er arbeitet in der Steuergruppe und hat sich schon vor langer Zeit die nötigen Kompetenzen in Fortbildungen angeeignet. Herr Schuster befreit ihn für seine Einsätze vom Unterricht – er ist froh, solche Experten in seinem Kollegium zu haben.

Mit den beiden Klassenleitungen werden die „Drehbücher" (siehe Kapitel 4.4) der Intervention geschrieben. Zur Orientierung für seine beiden Lehrerkollegen geht Griener jeden einzelnen Schritt der SKI durch. Vor einer SKI ist Theresa Obermüller immer ein bisschen angespannt. Sie weiß nie so genau, auf welchen Werte- und Normenrahmen sie in einer Klasse stößt. Aufgrund

der Interviews rechnet sie mit einer erheblichen Werteerosion in den Klassen. Sie und Griener bereiten sich auf ein mögliches Scheitern der Intervention vor. Das passiert vor allem dann, wenn prosoziale Werte in einer Klasse lange Zeit stark unter die Räder gekommen sind und prosoziale Schüler- und Elternpersönlichkeiten rar sind oder sich aus Angst zurückgezogen haben. Doch selbst, wenn sie scheitert, hätte die SKI zumindest einen diagnostischen Wert. Das SKM-Team könnte seine weitere Handlungsstrategie danach ausrichten. Theresa Obermüller ist jedoch zuversichtlich, dass die Klasse schaffen wird, kollektives Mitgefühl zu entwickeln. Wenn es gut läuft, stünde am Ende eine von allen unterzeichnete Selbstverpflichtungserklärung.

Die SKIs gelingen in beiden Klassen: Beide unterschreiben die Selbstverpflichtungserklärungen zur Respektierung der Menschenrechte („Ich verspreche, in Zukunft verletzende Bilder, Texte oder Videos, die ich zugesendet bekomme, nicht weiterzusenden und sofort zu löschen"). Da sie keine exponierte Rolle einnehmen musste, war Nele bereit, während der SKI anwesend zu sein. Sie war hinterher sichtlich erleichtert. Einzelne Schüler, die nicht unterschreiben wollten, wurden nicht dazu gezwungen. Sie hätten ja nichts gemacht, argumentierten sie. Ihnen war nicht zu vermitteln, dass es nicht um die Vergangenheit geht, sondern um zukünftiges Verhalten.

Theresa Obermüller bittet Tom Griener, einen formalisierten Bericht (siehe **www.klicksafe.de/cybermobbing**) zu den SKIs zu erstellen. Mit der Durchführung der SKIs und den Selbstverpflichtungserklärungen ist ein Meilenstein der Intervention erreicht. Das ist nun die Grundlage für Punkt 9 des 10-Punkte-Planes: die Gespräche zur Verdeutlichung von Normen und Risiken in den Klassen. Sie finden noch am selben Tag statt – im Anschluss an die SKI – und obliegen alleine den „Regulatoren", also der Schul- und Klassenleitung. In diesem Fall werden sie in beiden Klassen vom Schulleiter übernommen. Er weist in Einzelgesprächen die involvierten Schüler auf die bestehenden gesetzlichen Normen und schulischen Regeln hin und verdeutlicht ihnen die Risiken, die sie eingehen, wenn sie diese in Zukunft verletzen. Und er macht deutlich, dass er die Einsetzung der Beobachter der Menschenrechte für einen wichtigen Schritt hält. Dieser Job sei nicht einfach und zeuge von einer großen Fähigkeit zu Mitgefühl und von wahrer Zivilcourage. Theresa Obermüller beobachtet die Klasse. Die Ansprache des Schulleiters kommt an. Die Schüler wirken betroffen, der Ernst der Lage ist ihnen klar. Theresa Obermüller ist sich sicher: Gewalt – auch in Form von Cyber-Attacken – ist in diesen Klassen nun sehr viel schwieriger geworden!

Am nächsten Tag holt Theresa Obermüller die Beobachter der Menschenrechte zu einem ersten Briefing und Coaching-Gespräch aus dem Unterricht. Gespräche solcher Art gehören nach der Auffassung der Schulgemeinschaft zum Bildungsauftrag und können während der Unterrichtszeit geführt werden. Die Beobachter der Menschenrechte haben die Aufgabe, Verletzungen der Menschenrechte – in diesem Fall der Selbstverpflichtungserklärung – zu berichten, ohne die dafür Verantwortlichen zu benennen. Obermüller bespricht ausführlich das Verfahren der Kontrolle einer Selbstverpflichtungserkärung. Die Beobachter der Menschenrechte brauchen Schutz, gute Orientierung und regelmäßige Anerkennung. „Dass ihr in eurer Funktion auch mal angemacht werdet, das wird nicht ausbleiben!" Im Wort Zivilcourage würde nicht umsonst das Wort „Courage" (= Mut) stecken. Obermüller sichert ihnen jederzeitige Unterstützung zu.

Eine geschützte Befragung in den beiden Klassen soll zeigen, ob und inwiefern die SKI Früchte trägt.
Die Auswertung ergibt, dass ein großer Teil der Schüler sich dafür ausspricht, verletzende Verhaltensweisen in den Chatrooms zu unterlassen. Die Mehrheit tabuisiert Gewalt. Ein kleinerer, bis dahin tonangebender Teil der Klasse bagatellisiert sie, hängt der Schuldumkehr an und argumentiert mit Rechtfertigungsstrategien. Der prosoziale Werterahmen der Klasse ist also gestärkt, aber noch nicht gefestigt. Regeln für den Klassen-Chat werden von der Klasse abgelehnt. Das ist für das SKM-Team nichts Neues, denn es ist eine typische Reaktion vieler Klassen in diesem Alter: Das Bedürfnis nach Autonomie und der damit verbundene Widerstand gegen die Einmischung von Erwachsenen ist extrem hoch.

Konflikthilfe für den Täter

Am Dienstagmorgen erscheint Steve bei Theresa Obermüller. Er hatte seit der Anhörung am Donnerstag Zeit, sich zu überlegen, ob er bei der Sozialarbeiterin einen Antrag auf Konflikthilfe stellen will – und hat sich

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

schließlich zu diesem Schritt durchgerungen. Steve eröffnet das Gespräch wie vermutet: Er solle sich bei ihr melden, sagt er, das habe der Schulleiter Herr Schuster zu ihm gesagt. Theresa Obermüller antwortet: „Steve, du sagst mir, was sich Herr Schuster wünscht. Ich möchte aber von dir wissen, was *du* für ein Anliegen hast. Vielleicht willst du ja Herrn Schuster nur einen Gefallen tun? Oder willst du selbst etwas erreichen?“ Steve meint ein wenig ärgerlich, er müsse 20 Stunden Strafdienst beim Hausmeister leisten und sich entschuldigen. Das habe die Schule so entschieden, sonst würden sie ihn rausschmeißen. Theresa Obermüller klärt ihn auf: Da müsse er etwas missverstanden haben. Die Schule könne weder gemeinnützige Arbeit noch eine Entschuldigung anordnen. Nur er selbst könne sich in Abstimmung mit seinen Eltern aus eigenen Stücken dafür entscheiden. Wenn er das wirklich wolle, dann könne der Lehrer, der für Mediation und Tatausgleich an der Schule zuständig ist, ihn dabei unterstützen. (Diese Aufgabe könnte auch die Schulsozialarbeiterin übernehmen. Es ist jedoch ratsam, für verschiedene Aufgaben verschiedene Fachkräfte an der Schule zu haben. Eine Differenzierung verhindert die Überlastung Einzelner und beugt einer Rollenkonfusion vor.)

Theresa Obermüller spürt, wie ärgerlich, aber auch wie zerrissen Steve innerlich ist. „Du bist ärgerlich? Ich kann dir dabei helfen, die Dinge wieder in Ordnung zu bringen – aber nur, wenn du es willst!“ Sie wolle ihn darin unterstützen, den richtigen Weg für sich zu finden. Steve lässt sich darauf ein. Daraufhin stellt Obermüller zwei Stühle vor ihm auf und bittet ihn, sich zu überlegen, welcher Stuhl für die Seite in ihm steht, die sich ärgert, die alles unfair findet, die den Tat- und Schadensausgleich und die Wiedergutmachung ablehnen will – und sie bittet ihn dann, sich auf diesen Stuhl zu setzen (zur Stuhlarbeit vgl. Hartmann-Kottek, Lotte: Gestalttherapie. Berlin Heidelberg 2008, S. 206f .). Steve fällt es leicht, diese Position einzunehmen. Viel Trotz und gekränkter Stolz kommt nun zum Vorschein. Für Theresa Obermüller ein untrügliches Zeichen für verletzte Bedürfnisse. Dass Nele ihn verlassen hat, kann er ihr nicht verzeihen. Sie hatte es ihm einfach im Chat vor den Latz geknallt. „Die war doch schon längst auf einen anderen scharf! Sie sagte als Begründung, ich würde mich scheiße anziehen und sei oft so uncool und nervig!“ Theresa Obermüller spiegelt ihn auf der Ebene des Erlebens wieder: „Ich kann mir vorstellen, dass das ganz schön wehgetan hat, so zurückgewiesen zu werden. Da kann man sich schnell als Loser fühlen.“ Das ist ein Treffer ins Schwarze. Steve wird traurig.
Nun fordert sie Steve auf, sich auf den anderen Stuhl zu setzen. „Steve, das könnte die Seite in dir sein, die meint, etwas falsch gemacht zu haben. Die Seite, die die Dinge wieder in Ordnung bringen will. Ich frage mal diese Seite in dir: Meinst du, du hast da was falsch gemacht?“ Steve kommt sofort trotzig zur Sache. Ja, er habe etwas falsch gemacht, das wisse er jetzt auch. Er hätte das Video nicht versenden dürfen. Da sei er zu weit gegangen. Er dachte nicht, dass es so streng verboten sei. „Okay. Was sagt diese Seite von dir zu Nele? Meinst du, du hast auch ihr gegenüber etwas falsch gemacht?“ Eine harte Nuss! „Eigentlich nicht! Sie hat es verdient, dass ich ihr auch genauso wehtue!“ – „Jetzt bist du aus Versehen auf den anderen Stuhl gerutscht, der hat ja schon gesprochen. Schau jetzt noch einmal von diesem Stuhl aus! Fang damit an aufzuzählen, welche Folgen das für Nele hatte!“

Dies ist der Einstieg in die Perspektivenübernahme, der Arbeit an Empathie und Mitgefühl. Theresa Obermüller vermutet, dass Steve noch ein ganzes Stück Weg vor sich hat. Vielleicht bekommt er wenigstens den nächsten Schritt der kognitiven Perspektivenübernahme hin. Daran würde die Fachkraft für Mediation und Tatausgleich an der Schule mit ihm weiterarbeiten.

Obermüller legt ihm nun das Antragsformular zur Hilfe vor (Formular zur Durchführung und Dokumentation eines Interviews mit einer hilfesuchenden Person, siehe Downloadbereich zu Kapitel 5). „So, Steve, jetzt triff eine Entscheidung: Hilfe annehmen – ja oder nein? Jetzt hast du die Gelegenheit, einer Seite in dir die Vorfahrt zu geben. Ich denke, es wäre die richtige Entscheidung, Hilfe anzunehmen. Es würde zeigen, dass du stark genug bist, die Suppe auszulöffeln, die du dir eingebrockt hast. Vergiss nicht, dass Herr Schuster dir eine Chance geben will, wenn du heute noch mit mir zusammen eine Stellungnahme im Klassen-Chat abgibst! Ohne das geht gar nichts weiter. Das ist deine Eintrittskarte in die Wiedergutmachung.“ Sie gibt ihm eine Stunde Zeit, seine Entscheidung zu treffen.

Steve kommt pünktlich nach der nächsten Stunde zu Theresa Obermüller und füllt mit ihr den Antrag auf Konflikthilfe aus. Er formuliert seine Bitte um Ent-

schuldigung inklusive einer knappen Tatfolgenbeschreibung für den Klassen-Chat. Theresa Obermüller holt Steves Smartphone aus dem Sekretariat. Er bereitet einen Text vor und bespricht ihn mit Theresa Obermüller. Dann stellt er ihn in den Chat. Der Weg für die weitere Konfliktbearbeitung mit Steve ist damit frei. Theresa Obermüller freut sich, dass auch Steve in Bewegung kommt. Aber es wird anders kommen.

Am Donnerstag kommt das SKM-Team in einer Pause kurz zusammen und bewertet die Situation. Man ist sich einig: die Krisenintervention scheint beendet. Der Konflikt ist durch die Krisenintervention von Stufe E auf Stufe D deeskaliert (siehe Kapitel 5.4.2). Feindseligkeit und Schadenfreude sind mehrheitlich Betroffenheit, Mitgefühl und der Angst vor Strafverfolgung gewichen. Laut einer kriminologischen Untersuchung passen 70 Prozent der Kinder und Jugendlichen auf Strafandrohung hin ihr Norm- und Regelverhalten an (vgl. Pogarsky, Greg: Identifying deterrable offenders. Implications for research on deterrence, in: Justice quarterly, Vol. 19 (2002), No. 3). Der ganz große Druck ist erst einmal raus.

6.6 Die Konfliktregelung

Theresa Obermüller fragt Nele, die Klassenleitungen und die Beobachter der Menschenrechte immer wieder nach dem aktuellen Stand. Sie stellt fest, dass die Deeskalation des Konflikts zunächst gesichert ist: eine hohe Gefahr der Fremd- oder Selbstgefährdung durch Gewalthandeln ist nicht mehr wahrnehmbar. Die Beobachter der Menschenrechte vermuten, dass alle Mitschüler der Klassen das Video gelöscht, nicht mehr weiterversendet und auch keine neuen erhalten hätten. Doch der Konflikt ist noch nicht abschließend geregelt.

Gerade jetzt ist Theresa Obermüller in ihrer Rolle als Konfliktmanagerin unersetzlich – allzu schnell klopfen sich die Beteiligten auf die Schulter, in der Überzeugung, die Ziele der Intervention erreicht zu haben. Das 10-Punkte-Programm der Krisenintervention ist in vielen Teilen umgesetzt worden – doch nicht in allen. Noch steht das pädagogische Herzstück der Konfliktbearbeitung an: auf Opferseite die Arbeit mit Nele. Sie soll dabei unterstützt werden, ihre Verletzungen zu verarbeiten und die richtigen Lehren daraus zu ziehen. Auf Täterseite soll Steve dabei unterstützt werden, im Rahmen der Wiedergutmachung die Tat aufzuarbeiten und persönlich daran zu wachsen. Und zu guter Letzt sollen die Klassengemeinschaften bei der Entwicklung prosozialer Kompetenzen weiter gefördert werden.

Die Klassenleitungen kontrollieren, ob die Selbstverpflichtungserklärungen wirklich eingehalten werden – und tatsächlich werden keine Verletzungen festgestellt. Nele wirkt gelöster. Sie hat das Gefühl, wieder ein Stück Kontrolle zurückerhalten zu haben – verunsichert ist sie aber immer noch. Sie befürchtet, dass das Video auch bei Schülern anderer Schulen Verbreitung gefunden hat und irgendwann mal im Netz herumgeistern wird – eine nicht ganz unbegründete Angst. Nele nutzt das Angebot zum Coaching. Buddys lehnt sie ab; ihre Freundin Jessica genügt ihr als Beistand unter den Peers. Die Verweigerung des Schulbesuchs ist kein Thema mehr. Mitschüler sprechen sie nicht auf das Video an. Einem Schadensausgleich mit Steve möchte sie nicht recht zustimmen. Sie will ihm nicht mehr nahe sein. Steve kann sich aufgrund des angeordneten betreuten Schulbesuchs im Moment nicht frei in der Schule bewegen – so besteht keine Gefahr, ihm in der Pause zu begegnen. Das entlastet sie.

Aber: Am Donnerstag erscheint Steve nicht in der Schule. Seine Eltern melden ihn krank. Nach einer Woche melden sie Steve ganz von der Schule ab. Steve wechsele an eine andere Schule, richten sie aus, und dort soll er einen Neuanfang machen. Die Erziehungspartnerschaft mit Steves Eltern endet hier. Das SKM-Team bespricht am darauffolgenden Tag die neue Lage. Die Aufkündigung des Junktims hätte nun eigentlich eine polizeiliche Anzeige zur Folge. Selbst ein nachträglicher Schulausschluss käme in Betracht. Die andere Möglichkeit wäre, auf einen Eingriff zu verzichten, in der Hoffnung, dass Steve sich tatsächlich aus dem Konfliktgeschehen zurückzieht. Steve könnte aber an seiner zukünftigen Schule erneut Opfer finden – man weiß nicht, ob er wirklich dazugelernt hat. Theresa Obermüller empfiehlt, den Opferschutz (siehe Downloadbereich zu Kapitel 5) in den Mittelpunkt zu rücken und auf einen nachträglichen Eingriff und eine polizeiliche Anzeige zu verzichten, vorausgesetzt, dass Nele und ihre Eltern dies mittragen und Steve keine weiteren Attacken mehr startet. Steves Klassenlehrer bedauert den Rückzug des Schülers: „Er hätte viel aus dem

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Konflikt für sein weiteres Leben lernen können."
Die Fachkraft für Mediation und Tatausgleich ergänzt: „So ein Tatausgleich vor der Klasse und die darauf folgende Beendigung im Guten hätte Wunder gewirkt!" Ohne die Erziehungspartnerschaft mit den Eltern ist diese persönlichkeitsbildende Erziehungsarbeit jedoch nicht zu leisten.

Der Schulleiter beschließt, Nele und ihre Eltern sowie Steve und dessen Eltern in die Entscheidung einzubeziehen. Er nimmt Kontakt mit Steves Eltern auf. Sie finden, er habe seinen Beitrag zur Befriedung geleistet. „Er hat sich im Chat entschuldigt. Damit ist es gut." Die Eltern möchten nicht, dass er an der Konfliktregelung mitarbeitet und einen Tatausgleich leistet. Sie bitten Herrn Schuster, ihn ziehen zu lassen und seinen Neuanfang nicht durch einen nachträglichen Schulausschluss in der alten Schule zu belasten. Herr Schuster ist nicht wohl dabei. Nach einem Gespräch mit Nele und ihren Eltern entscheidet er sich schließlich für einen Verzicht auf weitere Maßnahmen. Das schafft die beste Voraussetzung für Neles nachhaltigen Schutz und die Kontrolle der Situation. Neles Eltern wollen jetzt in die Sache „Ruhe reinbringen", denn Nele soll wieder ans Lernen denken, damit sei sie ja gerade völlig ins Hintertreffen geraten. Nele selbst hat keine Rachegedanken. Sie ist froh, dass sich in ihrer Klasse und in ihrem Freundeskreis wieder Normalität eingestellt hat.

In einer letzten Fallberatung stellt Theresa Obermüller fest, dass der Abschnitt der Konfliktregelung nun abgeschlossen ist – und das fallbezogene Team verkleinert werden kann. Nun beginnt die Phase der Nachsorge.

6.7 Nachsorge und Konfliktbeendigung

Es wäre naiv zu glauben, man könne mit einem zweitägigen Sozialtraining oder gar mit einer Systemischen Kurzintervention kurzerhand den informellen Werterahmen oder die über Jahre gewachsenen dissozialen Tendenzen einer Klassengemeinschaft verändern. Verhaltensänderungen sind zwar mittelfristig durch emotionale Betroffenheit, Einsicht, gute Beziehungsarbeit und auch Sanktionsdruck möglich – doch man muss am Ball bleiben.

Eine der zentralen Aufgaben in der Nachsorge ist nun, die Einhaltung der getroffenen Vereinbarungen zu überwachen. Die Schüler brauchen die unterstützende Präsenz der Erwachsenen, um ihr Verhalten dauerhaft gemäß des reaktivierten prosozialen Werte- und Normenrahmens zu verändern. Als Grundlage für die Nachsorge dienen Theresa Obermüller die Ergebnisse der SKI. Sie wird die Klassenleitungen bei den nächsten Schritten unterstützen. Auf ihrer Agenda stehen:

- Orientierungsgespräche mit den Beobachtern der Menschenrechte, anschließend weitere Gespräche, innerhalb der ersten Woche täglich,
- regelmäßige Kontrollen der Selbstverpflichtungserklärung in den nächsten Schulwochen, mindestens zweimal pro Woche,
- Erstellung einer Gewaltverzichtserklärung mit einer Schülerin und deren Eltern, da sie ihre Absicht erklärt hat, das Video auch weiterhin zu versenden, wenn sie es bekomme,
- Einladung des Präventionsteams der Polizei, um an der Schule noch einmal über die gesetzliche Lage und die strafrechtlichen Konsequenzen zu informieren,
- Querschnittsaufgabe: Anerkennung geben! Mindestens einmal pro Woche!
  Nicht vergessen: den Sozialpreis ausloben. Ebenso an den Eintrag in die Zeugnisse der Beobachter der Menschenrechte denken.
- der Versuch, mit der Klasse Verhaltensregeln für die sozialen Netzwerke zu vereinbaren.

Wenn es so scheint, als wäre der Konflikt beendet, lässt die Motivation leider oft stark nach. So auch in Neles Fall. Nachdem die ersten Kontrollen optimistisch stimmen, wollen beide Klassenleitungen nun so rasch wie möglich zur Tagesordnung übergehen. Eine der Klassen ist in Mathe hinterher, die andere ist mit einem Berufsvorbereitungsprojekt beschäftigt. Da ist die Zeit für Erziehungsarbeit knapp, das weiß auch Theresa Obermüller. So ist sie nicht wirklich enttäuscht, als die Lehrkräfte sich mehr oder weniger deutlich gegen eine weitere Thematisierung der Selbstverpflichtungserklärungen und eine Fortsetzung der Arbeit mit den

Beobachtern der Menschenrechte aussprechen. Die Sozialarbeiterin hat sich das anders gewünscht, aber sie respektiert die Entscheidung der Klassenleitungen.

Ihr bleiben zwei Aufgaben: Sie erstellt einen Abschlussbericht über den Verlauf und die Ergebnisse des SKI und lässt ihn dem gesamten Team zukommen. Darin erwähnt sie auch die Versäumnisse in der Nachsorge, die ein Risiko für die Nachhaltigkeit des Prozesses darstellen. Des weiteren wird sie mit Nele in engem Kontakt bleiben.

Ein halbes Jahr später sitzen Nele und Theresa Obermüller zum letzten Mal zusammen. Neles Mutter ist ebenfalls dabei. (Cyber)Mobbing kam in den vergangenen Monaten in den Klassen nicht mehr vor. Das ist ein Erfolg! Obermüller ist gespannt darauf, wie Nele und ihre Eltern die Arbeit erlebt haben. „Wenn ich zurückdenke …", beginnt die Mutter. „Das war ein Schock! Als Mutter möchte ich meine Tochter vor so etwas schützen und habe die Erfahrung gemacht: Ich konnte es nicht!" Theresa Obermüller weiß, dass es bei so großen Werte- und Normverletzungen immer auch um Gefühle von Schuld und Versagen geht, beim Opfer, beim Täter und in deren schulischem und familiärem Umfeld. Die Frage, wer Schuld hat, lastet auf allen und löst Stress und Überforderung aus.

Nele erzählt, dass sie in den ersten Tagen große Schwierigkeiten hatte, die Schule zu besuchen. Die ersten Schritte über die Türschwelle seien damals „der Horror" gewesen. Sie fand es gut, dass sie auf das Coaching-Angebot der Schulsozialarbeit zurückgreifen konnte. Sehr geholfen habe ihr, dass die Schule Unterstützung zugesagt und sie begleitet habe. „Herr Schuster, meine Klassenlehrerin und Sie, Sie haben so viel Optimismus ausgestrahlt und mir Mut gemacht. Ich erinnere mich, wie Sie mir gesagt haben: ‚Das packen wir gemeinsam! Wir wollen, dass du mit uns zusammen durch diesen Konflikt hindurchgehst. Das wird dich noch stärker machen!'"

Die Mutter ergänzt: „Es war ganz wichtig für meine Tochter, dass es in der Schule Fürsprecher gab, die klar ausgesprochen haben, wer hier Täter und wer Opfer ist!" Sie erinnert sich noch gut an die ersten Worte des Schulleiters: „Wer sich an meiner Schule so verhält und andere derartig stark verletzt, der wird in die Verantwortung genommen. Solches Verhalten tolerieren wir bei uns nicht!" Für den Schulleiter habe der Opferschutz absoluten Vorrang gehabt. Er hätte ja auch zögerlich oder vorwurfsvoll reagieren können, oder er hätte sich für nicht zuständig erklären können, meint Neles Mutter. Für seine entschiedene Haltung sei sie ihm heute noch dankbar. Theresa Obermüller dokumentiert das Gespräch und bereitet eine Auswertung der Konfliktbewertung für die nächste Steuergruppe vor. Dieser Konflikt kann nun für beendet erklärt werden.

7

Pädagogisches Handeln

7 Pädagogisches Handeln

7.1 Die Haltung als Fundament Ihres Handelns

7.2 Pädagogische Angebote

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

7. Pädagogisches Handeln

Bisher ging es um konkrete Methoden im Umgang mit (Cyber)Mobbing. Doch Kinder und Jugendliche reagieren erst in zweiter Linie auf Methoden. In erster Linie reagieren sie auf die Person, die die Methoden anbietet.

Damit Methoden überhaupt eine Chance auf nachhaltige Wirkung haben, sind bestimmte innere Haltungen Voraussetzung. Im Folgenden geht es also darum, mit welchen Haltungen Sie eine resilienz- und entwicklungsförderliche Wirkung auf Kinder und Jugendliche haben und welche generellen pädagogischen Angebote Sie Heranwachsenden machen sollten, damit diese sich prosozial entwickeln, auf Gewalthandeln verzichten und den (medialen) Herausforderungen des Lebens begegnen können.

7.1 Die Haltung als Fundament Ihres Handelns

Ob wir einen positiven Einfluss auf die prosoziale Entwicklung von Kindern und Jugendlichen haben, hängt entscheidend davon ab, welche Haltungen wir einnehmen. Die Haltungen bestimmen unser Handeln und die Ergebnisse unseres Handelns.

7.1.1 Bedürfnisorientierung

Jedes Verhalten, auch das Verhalten von Kindern und Jugendlichen, dient dazu, Grundbedürfnisse zu befriedigen (vgl. Grüner 2010a). Im Einzelnen handelt es sich bei diesen „obersten Sollwerten der psychischen Aktivität“ (Grawe 2000, S. 383) um die Bedürfnisse nach:

- **Sicherheit** (Existenzsicherung, Orientierung, Vertrauen, Gerechtigkeit, Fairness, Werte, Normen, Regeln)
- **Beziehung** (Bindung, Nähe, Zugehörigkeit, Gemeinschaft, Zusammenhalt, Hilfe, Unterstützung, Solidarität)
- **Kontrolle** (Freiheit, Macht, Selbstwirksamkeit, Autonomie, Partizipation, Einfluss, Mitbestimmung)
- **Stimulation** (Spiel, Spaß, Lernen, Action, Unterhaltung, Genuss, Lebendigkeit, Lust, Freude, Angst- und Schmerzvermeidung)
- **Anerkennung** (Respekt, Wertschätzung, Erfolg, Ansehen, Statuserhöhung)

So wie jeder Fingerabdruck einzigartig ist, so sorgen genetische Einflüsse und Umwelterfahrungen dafür, dass diese Grundbedürfnisse bei jedem Menschen individuell ausgeprägt sind. Gleichzeitig sorgt die Unterschiedlichkeit dieser Bedürfnisse für intra- und interindividuelle Konflikte. Wer mit Kindern und Jugendlichen arbeitet, sollte nicht nur die eigene Bedürfnisstruktur und ihre Wechselwirkung mit der Struktur des Gegenübers reflektieren, sondern sich auch empathisch in die individuelle Bedürfnisstruktur der Heranwachsenden einfühlen, Angebote zur prosozialen Befriedigung dieser Bedürfnisse machen und sich um die Bedürfniskonflikte der Kinder kümmern. Dabei ist es unerheblich, ob es um Mobbing, Medienkonsum, Drogen, Gewalt oder Extremismus geht.

Ziel ist, *Kindern und Jugendlichen die prosoziale Befriedigung ihrer Grundbedürfnisse sowie das Verstehen und Bewältigen der daraus resultierenden Konflikte zu ermöglichen.*

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Um diese Grundbedürfnisse zu befriedigen, suchen Heranwachsende aber auch (mediale) Orte auf, zu denen Erwachsenen der Zugang verwehrt bleibt, sodass sie keinen direkten Einfluss auf das Verhalten der Kinder und Jugendlichen haben. In diesen kontrollfreien Räumen ist die Versuchung groß, die eigenen Grundbedürfnisse nicht nur auf prosoziale Art und Weise zu befriedigen:

Sicherheit: Wer Aggressor ist, kann nicht Opfer sein und fühlt sich sicher.

Beziehung: Bullys freunden sich miteinander an und bilden eine feste Clique.

Kontrolle: Gewalt ist mit der Erfahrung der Selbstwirksamkeit verbunden. Gewalttäter üben Macht über andere aus und beeinflussen das soziale Geschehen.

Stimulation: Gewalt macht Spaß, ist „voll geil" und hat über die Adrenalin- und (bei Gefahr) Endorphinausschüttung eine extrem stimulierende Wirkung.

Anerkennung: Aggressoren gehören oft zu den „Coolen", genießen in der Peergroup Ansehen und fühlen sich respektiert. Gewalt ist häufig mit Erfolgserlebnissen verbunden und ist selbstwertsteigernd.

Um diesen Versuchungen zu widerstehen, müssen Kinder und Jugendliche stark, widerstandsfähig und damit resilient sein. Dazu können wir alle unseren Beitrag leisten, indem wir für eine angemessene Grundbedürfnisbefriedigung sorgen, denn wir sind der größte umweltbezogene Schutzfaktor, den die Resilienzforschung kennt (Wustmann 2004).

7.1.2 Mut zur Führung

Oft beschäftigen uns folgende Fragen: Dürfen wir überhaupt Einfluss auf Kinder nehmen? Und wenn ja, wie stark? Dürfen wir Kindern sagen, was sie tun dürfen und was nicht? Dürfen wir als Erwachsene eine Führungsrolle einnehmen? Sind wir dann nicht lieblos und autoritär? Passt Liebe und Führung überhaupt zusammen? Oft hören wir den Satz: „Ich weiß, ich müsste eigentlich konsequenter sein, aber ich bringe es einfach nicht über's Herz." Anders ausgedrückt: „Die Menschen haben große Angst, eine Autorität zu sein, weil sie nicht autoritär sein wollen" (Jesper Juul).

Ursachen dieser Angst können Folgende sein:

- **Angst vor Machtmissbrauch**
  „Der Missbrauch von Autorität und Gehorsam in der deutschen Vergangenheit scheint bis heute im pädagogischen Denken und in der Unterrichtspraxis nachzuwirken" (Reichenbach 2010, 2011). Wer führt, trägt eine große Verantwortung. Um dieser Verantwortung gerecht zu werden, muss sich Führung an ethischen Leitlinien orientieren und mit der Bereitschaft zu ständiger Selbst- und Fremdreflexion einhergehen.
- **Angst davor, die Liebe der Kinder zu verlieren**
  Hinzu kommt die Angst, die Liebe der Kinder zu verlieren und von ihnen abgelehnt zu werden. Wir möchten nicht „die Bösen" sein.
- **Angst vor Überforderung**
  Nein zu sagen, standhaft zu bleiben und sich mit Kindern auseinanderzusetzen, ist anstrengend. Ein tolerantes und permissives Verhalten, das den Kindern vieles durchgehen lässt, ist leichter, bequemer und weniger anstrengend.

- **Angst, die gute Beziehung zu den Kindern zu gefährden**
  Ein klares, konsequentes und manchmal auch strenges Auftreten passt vielleicht nicht zu unserem Selbstbild, lieb, nett und verständnisvoll zu sein. Konsequenz und Wertschätzung sind jedoch miteinander vereinbar, wenn zwischen Person und Verhalten getrennt wird. Wir dürfen Verhalten kritisieren – auch energisch –, nur nicht das Gegenüber als Ganzes („Du nervst! Du bist unmöglich!") oder sein inneres Erleben, also seine Gedanken („Das ist aber eine blöde Idee!"), seine Gefühle („Wegen so was musst du doch nicht gleich wütend werden!") oder seine Bedürfnisse („So was kann einem doch keinen Spaß machen!"). Auch „zutexten", schimpfen (im Sinne von unreflektiert „Dampf ablassen"), Vorwürfe machen und Einsicht und Vernunft einfordern („Und? Siehst du jetzt ein, …?") sind Zeichen mangelnder Wertschätzung. Umgekehrt darf Wertschätzung nicht zur Vermeidung von Kritik führen. Wir dürfen Verständnis für das innere Erleben von Kindern zeigen, das heißt für ihre Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse, aber nicht für dissoziales Verhalten. Das Verstehen von Verhaltensursachen darf nicht dazu führen, dissoziales Verhalten zu entschuldigen.

Fazit: *Wir müssen uns nicht zwischen Fürsorge und Führung entscheiden. Das Geheimnis guter Erziehung und Pädagogik ist ein Sowohl-als-auch, denn „eine gut austarierte Balance von verstehender Einfühlung und Führung ist das Kernstück der pädagogischen Beziehung" (Bauer 2010).*

7.1.3 Souveränität

Ein kleines Gedankenspiel: Die prosoziale Entwicklung eines Heranwachsenden liegt Ihnen sehr am Herzen. Wir nennen ihn in unserem Beispiel Max. Sie möchten, dass er damit aufhört, andere täglich zu schikanieren, zu beleidigen, zu schlagen und sich an ihrem Eigentum zu vergreifen. Sie führen ein Gewaltpräventionsprojekt durch und engagieren sich auch darüber hinaus. Trotzdem ändert sich das Verhalten von Max nicht. Wie fühlen Sie sich jetzt? Enttäuscht, gekränkt, wütend, frustriert, hilflos, verunsichert? Sie beginnen, an sich zu zweifeln, und haben das Gefühl zu versagen? Dies sind unerträgliche Gefühle. Also strengen Sie sich noch ein bisschen mehr an und steigern Ihr Engagement. Wieder ohne Verhaltensänderung bei Max. Jetzt merken Sie, dass Max Sie auch zu Hause beschäftigt. Sie bekommen ihn nicht mehr aus dem Kopf. Sie spüren, wie es Ihnen schwerfällt abzuschalten. Ein neues Gefühl kommt dazu: die Angst. Die Angst vor neuen Enttäuschungen. Sie strengen sich noch mehr an – ein Teufelskreis entsteht. Sie geraten in eine Gratifikationskrise, das heißt, Ihre Anstrengung wird nicht belohnt. Sie werden reizbarer und dünnhäutiger. Immer öfter reißt Ihnen der Geduldsfaden, oder Sie ziehen sich immer mehr zurück. Jetzt ist es nicht mehr weit bis zum Burn-out. Denn in Wirklichkeit haben Sie es im Laufe eines langen Berufslebens nicht nur mit einem Max, sondern mit vielen Menschen zu tun, auf deren Verhalten Sie Einfluss nehmen möchten und die Ihre diesbezüglichen Erwartungen enttäuschen. In all diesen Fällen machen Sie Ihr Glück, Ihre Zufriedenheit, Ihren Selbstwert und Erfolg von Verhaltensänderungen bei anderen Menschen abhängig.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Was bedeutet diese Haltung für Max? Jetzt darf er nicht mehr Kind / Jugendlicher sein. Jetzt brauchen Sie ihn. Jetzt ist er dazu da, Ihre Bedürfnisse nach Zuwendung, Einfluss, Bestätigung, Erfolg und Anerkennung zu befriedigen. Jetzt sind Sie von ihm abhängig und nicht umgekehrt, wie es einer gesunden Generationengrenze oder souveränen Haltung entspricht. Jetzt ist Ihr Glück von seinem Verhalten abhängig. Er spürt die Macht, die er über Sie hat. Das macht Sie aus seiner Sicht klein, schwach und erpressbar. Jetzt kann er die Führung übernehmen und sich zum Tyrannen aufspielen (vgl. Winterhoff 2009). Gleichzeitig ist er wütend darüber und verhält sich noch aggressiver als vorher. Was uns wieder zum oben erwähnten Teufelskreis zurückführt. Erschwerend kommt hinzu, dass sich Max jetzt unter Druck gesetzt fühlt. Um Sie glücklich zu machen, muss er sein Verhalten ändern. Vielleicht hätte er sein Verhalten gerne geändert, doch jetzt reagiert er mit einer Trotzhaltung.

Wie lassen sich solche Teufelskreise verhindern? Ihre innere Unabhängigkeit (Souveränität) können Sie sich nur bewahren, wenn Sie Ihr Glück, Ihre Zufriedenheit und Ihren Selbstwert nicht mehr von Verhaltensänderungen anderer Menschen abhängig machen, sondern von der Professionalität Ihres Handelns und von Verhaltensänderungen bei sich selbst. Ihr Glück hängt nicht davon ab, ob Kinder und Jugendliche sich prosozial verhalten. Sie fragen sich, was Sie richtig gemacht haben und was Sie an Ihren Haltungen und an Ihrem Verhalten verbessern können. Statt Druck zu machen, machen Sie Angebote und bieten Heranwachsenden Wahlmöglichkeiten.

Auch das Vermeiden von Perfektionismus gehört zu dieser inneren Haltung. Sie sind stolz darauf, wenn es Ihnen gelingt, einen Fehler zu entdecken, und erlauben sich, in kleinen Schritten immer weniger davon zu machen. Fehler sind Motivationsquellen, am eigenen Verhalten zu arbeiten – geduldig und Schritt für Schritt.

Sie identifizieren sich nicht mit anderen Menschen, sondern wahren eine professionelle Distanz und innere Unabhängigkeit. Woran können Sie diese innere Unabhängigkeit erkennen? Souveränität zeigt sich etwa darin, dass Sie nicht mehr schimpfen. Da Sie dissoziales Verhalten nicht persönlich nehmen, fühlen Sie sich auch nicht gekränkt und müssen keinen „Dampf ablassen". Da Sie die Schuld nicht bei anderen suchen, verzichten Sie auf Vorwürfe, Schuldzuweisungen und Jammern. Sie müssen sich von Kindern auch nicht bestätigen lassen und können deshalb auf Einsichts- und Vernunftsforderungen verzichten.

Diese innere Haltung entsteht nicht über Nacht. Souveränität ist ein lebenslanger Lernprozess und kann nur in Verbindung mit stetiger Selbst- und Fremdreflexion gelingen. An sich selbst arbeiten heißt auch, auf Selbstentschuldigungen verzichten. Beispiele dafür sind: „So bin ich halt", „Ich bin eben eher der impulsive, temperamentvolle und chaotische Typ", „Das ist mir zu anstrengend", „Die wissen schon, wie ich es meine", „Da verliere ich doch meine Spontaneität", „Ich bin doch kein Roboter", „Ich muss doch authentisch sein". Jede neue Haltung und jedes neue Verhalten fühlt sich zunächst fremd und nicht authentisch an und benötigt Zeit, bis es zu einem Teil von uns selbst geworden ist.

Um souverän zu bleiben und die innere Unabhängigkeit nicht zu verlieren, hilft es auch, aggressives und respektloses Verhalten von Kindern und Jugendlichen aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten. *Regelverstöße und Respektlosigkeiten sind häufig Beziehungsangebote mit Testcharakter.* Um Ihre Souveränität, Frustrationstoleranz und Selbstbeherrschung zu testen, provoziert Max Sie und versucht, Sie aus der Fassung zu bringen. Um Ihre Standhaftigkeit zu testen, versucht er, Sie aus dem Gleichgewicht zu bringen. Um Ihre Selbstsicherheit zu testen, versucht er, Sie zu verunsichern. Um ihre Führungsstärke und Durchsetzungsfähigkeit zu testen, spielt er den Boss. Um herauszufinden, ob er bei Ihnen mit Aufmerksamkeit für dissoziales Verhalten rechnen kann, versucht er, mit aggressivem Verhalten aufzufallen.

Um herauszufinden, ob er bei Ihnen sicher ist oder Angst vor Ablehnung, Liebesentzug, Gewalt und Machtmissbrauch (abwerten, demütigen, lächerlich machen, ausschimpfen, anbrüllen, drohen, zwingen, mundtot machen etc.) haben muss, versucht er, Sie in eine Position der Hilflosigkeit, Ohnmacht und Schwäche zu bringen. Um herauszufinden, ob er sich darauf verlassen kann, dass Sie sich um die Regeleinhaltung kümmern, verletzt er Regeln. Wenn Sie die Tests bestehen, wird Max sich an Sie binden, das heißt, er wird Ihre Nähe suchen und Ihnen folgen, und das heißt wiederum, dass er – langsam aber sicher – Ihre Werte und Normen übernehmen wird. Wenn Sie die Tests nicht bestehen, ist das nicht tragisch. Dann wird Max Ihnen weitere Beziehungsangebote mit Testcharakter machen, denn Max ist durchaus auch an Ihrer Entwicklung interessiert.

Haltungen sind das Fundament pädagogischen, präventiven und interventiven Handelns. Kinder und Jugendliche spüren, ob Sie den Mut zur Führung haben, ob Sie sich mit ihnen identifizieren, ob Sie Ihre Erwartungen, Hoffnungen und Sehnsüchte in sie hineinprojizieren oder sie als Partnerersatz missbrauchen, und werden sich entsprechend verhalten.

Auf der Grundlage der oben genannten entwicklungsförderlichen Haltungen stellt sich nun folgende Frage: Welche Angebote zur Entwicklung prosozialen Verhaltens können wir Kindern und Jugendlichen machen?

7.2 Pädagogische Angebote

7.2.1 Erklären

Wenn Kinder oder Jugendliche etwas tun oder lassen sollen, müssen wir ihnen den Grund dafür erklären. Erklären heißt nicht verhandeln, und sie müssen auch nicht damit einverstanden sein und es gut finden und einsehen. Mit lebenspraktischen Erklärungen machen wir ihnen das Angebot, etwas besser zu verstehen und zu begreifen, welchen Sinn das Ganze hat.

Bei der Wertevermittlung im Rahmen von Gewaltprävention und damit auch (Cyber)Mobbing geht es im Kern um den Artikel 1 des Grundgesetzes als einem der Mindeststandards, auf dem unsere freiheitlich-demokratische Grundordnung im Sinne einer streitbaren und wehrhaften Demokratie basiert. Demokratieerziehung heißt nicht nur, Freiheiten und das Recht auf Mitbestimmung anzubieten, sondern auch, die Pflicht zur Einhaltung der Grund- und Menschenrechte und damit zur Achtung der Menschenwürde einzufordern (vgl. Schmidt 2011; Marks 2010). Die wichtigsten Grundrechte – bezogen auf das soziale Lernen – sind das Recht auf seelische und körperliche Unversehrtheit, das Recht auf Eigentum und das Recht auf freie Meinungsäußerung. Ausgrenzen, Lästern, Auslachen, verletzende Kommentare, Beleidigungen, Schläge und Sachbeschädigungen sind schlimme Rechtsverletzungen, die nicht unter dem Vorwand „Das sind ja noch Kinder“ bagatellisiert werden dürfen.

Vorteil: *Um etwas zu erklären, benötigt es keine speziellen Methodenkenntnisse.*

Nachteil: *Nur in den seltensten Fällen lösen wir mit Erklärungen ein so starkes und emotional aufwühlendes Aha-Erlebnis aus, dass daraus eine intrinsisch motivierte, das heißt vom Erziehungsverhalten Erwachsener unabhängige Verhaltensänderung resultiert. Die meisten Kids legen Erklärungen in der Schublade „Zutexten“ ab und schalten auf Durchzug.*

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

7.2.2 Kompetenzen trainieren

Um sich prosozial verhalten zu können, benötigen Kinder und Jugendliche Handlungs- und personale Kompetenzen. Zu den Handlungskompetenzen zählen die Fähigkeit zur gewaltfreien Selbstbehauptung und kommunikative Kompetenzen wie

- die Fähigkeit, über das innere Erleben zu berichten,
- die Fähigkeit, eine Kritik als Wunsch zu äußern,
- Verhalten statt Personen und deren inneres Erleben zu kritisieren,
- Verhalten eindeutig beschreiben zu können, statt Floskeln wie „der nervt“ oder „der ärgert mich“ zu benutzen,
- vom inneren Erleben zu berichten, z. B.: „Wenn du diese Grimasse schneidest, fühle ich mich provoziert“, statt anderen Vorwürfe zu machen, z. B.: „Du provozierst mich“,
- und – besonders wichtig – die Fähigkeit, anderen verhaltensbezogen Lob, Bestätigung und Anerkennung zu geben.

Heranwachsende müssen aber auch personale Kompetenzen trainieren, wie etwa Mut und Zivilcourage entwickeln, das heißt, sie müssen lernen, ihre Angst zu überwinden und in einer Gemeinschaft oder in der Öffentlichkeit offen Stellung beziehen und ihre Meinung sagen können. Hinzu kommen personale Kompetenzen wie Ehrlichkeit, Ernsthaftigkeit, Verlässlichkeit und Einsatzbereitschaft.

Von herausragender Bedeutung ist die Entwicklung und das Training der personalen Kompetenz *Selbstkontrolle* (Selbststeuerung, Selbstregulation, Selbstführung, Selbstfürsorge, Achtsamkeit, Impulskontrolle, Selbstbeherrschung). Sie ist Basis und Voraussetzung für alle anderen Kompetenzen und damit eine Schlüsselfähigkeit. Dazu zählt die Fähigkeit zu Bedürfnisaufschub, zu Frustrationstoleranz und zu Verzicht. Selbstkontrolle klingt für manche nach „stramm gestanden“. Im Kern geht es bei diesem Training jedoch darum, dass Kinder nicht immer sofort auf alles reagieren, sondern einen „inneren Beobachter“ entwickeln. Es geht um Achtsamkeit und Konzentration. Wir wirken mit diesem Training auch der Werbeindustrie entgegen, die uns dazu verführt zu glauben, dass wir immer alles sofort haben können, und wenn wir es uns nicht leisten können, eben auf Kredit.

Wissenschaftliche Untersuchungen – beginnend mit Walter Mischels Marshmallow-Test – zeigen eindrücklich, dass Kinder mit einem hohen Grad an Selbstkontrolle in der Schule bessere Noten haben, bei Konzentrationstests besser abschneiden, eine höhere soziale Kompetenz besitzen und Stress besser bewältigen können als solche mit weniger Selbstkontrolle. Später sind sie gesünder und im Beruf und ihren Beziehungen erfolgreicher. Selbstkontrolle ist ein wichtiger Resilienzfaktor (Wustmann 2004) und determiniert den Schul- und Studienerfolg weit stärker als der Intelligenzquotient (vgl. Bauer 2015; Duckworth 2011; Ernst 2010; Mischel et al. 1989; Mischel 2015; Moffitt 2011; Spitzer 2011). Malte Friese und Claude Messner vom Institut für Psychologie der Uni Basel umschreiben es so: „Vereinfacht gesagt zeigt Intelligenz in einem gewissen Maße das Potenzial einer Person an, während Selbstkontrolle eine Abschätzung erlaubt, wie gut eine Person das eigene Potenzial nutzt, um erfolgreich zu sein.“ (Jacobs 2013)

Spaß und Abwechslung sind gut und wichtig, zählen sie doch zu den Grundbedürfnissen des Menschen. Wenn es um das Erlernen von Selbstkontrolle geht, dürfen wir Kinder und Jugendliche aber auch mal frustrieren, sie an ihre Grenzen bringen und ihnen etwas zumuten und uns von der Idee befreien, alle zehn Minuten die Methode wechseln zu müssen. Um Unter- und Überforderung zu vermeiden, orientiert sich das Training immer am Leistungsniveau der Kinder, das heißt wir holen die Kinder dort ab, wo sie stehen, und nicht dort, wo wir sie gerne hätten. Das Entwicklungsalter ist entscheidend, nicht das Lebensalter.

Das Training muss so aufgebaut sein, dass die Kinder Erfolgserlebnisse haben. Diese stärken die Selbstwirksamkeitserwartung und das Selbstwertgefühl. Die Vorfreude auf weitere Erfolge fördert die Anstrengungsbereitschaft und motiviert zu zielorientierten Verhaltensänderungen. Am wirkungsvollsten sind Trainings, wenn sie ritualisiert werden und das gewünschte Verhalten damit zur Gewohnheit wird.

Vorteil: *Trainings und Rituale erleichtern und fördern prosoziales Verhalten durch den Aufbau und die Stärkung neuronaler Netze (Automatismen und Gewohnheiten).*

Nachteile: *Um das Gelernte auch in der Praxis anzuwenden, müssen die Kinder und Jugendlichen es auch in der Praxis anwenden wollen. Sie müssen die Bereitschaft zur Verhaltensänderung mitbringen. Doch die ist in vielen Fällen nicht gegeben.*
Hinzu kommt ein zweiter Nachteil: Um den Trainingseffekt aufrechtzuerhalten, ist ständiges Üben und Wiederholen erforderlich.

7.2.3 Zuwendung und Anerkennung anbieten

Die Bedürfnisse nach Zuwendung und Anerkennung zählen zu den wichtigsten Grundbedürfnissen des Menschen (vgl. Grawe 2000; Grüner 2010). Um die Bereitschaft der Kinder zu prosozialem Verhalten zu fördern und um sie zu Verhaltensänderungen zu motivieren, bieten wir ihnen die Befriedigung dieser Bedürfnisse an. Ziel ist eine verlässliche, also berechenbare, Anerkennungskultur, die über die Aktivierung des Erwartungssystems im Gehirn, das heißt, über die Vorfreude auf Zuwendung und Anerkennung, zu prosozialem Verhalten motiviert. Dazu zählt auch die Vorfreude auf eine verlässliche und konstante Rückmeldung zu positiven Verhaltensänderungen. Das dabei ausgeschüttete Dopamin fördert Motivation, Konzentration und Leistungsbereitschaft. Es steuert die Aufmerksamkeit, macht wach und euphorisiert (Vorfreude). Formen der Zuwendung und Anerkennung sind: Handschlag, Bestätigung, Beifall, mündliches und schriftliches Lob (das sich auf das Verhalten und nicht auf die Person bezieht), symbolische Formen der Anerkennung (Smiley etc.), Befreiung von Aufgaben, besondere Aktivitäten, Privilegien, Preise, Urkunden, Zusatzzeugnisse etc. Wenn die erwartete Anerkennung erlebt wird, ist das Belohnungssystem im Gehirn aktiv, das durch die Ausschüttung von Opioiden entspannte Glücksgefühle hervorruft. Die Vorfreude auf weitere Glücksgefühle aktiviert wiederum das Erwartungssystem, das durch den Ausstoß von Dopamin zu einer erneuten Leistungsbereitschaft führt. Eine vertiefte Darstellung der Anerkennungskultur und der neurobiologischen Grundlagen finden Sie in Bauer 2008 und Grüner / Hilt / Tilp 2015a.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Weil wir früher oft selbst zu kurz gekommen sind, auch heute noch zu wenig Anerkennung bekommen und weil es schwer erträglich ist, dass nicht jeder Heranwachsende intrinsisch motiviert werden kann, müssen auf dem Weg zu einer professionellen Anerkennungskultur häufig Widerstände überwunden werden: „Was ich von den Kindern verlange, ist doch normal, das ist doch selbstverständlich, das erwarte ich einfach", „Nicht geschimpft ist genug gelobt", „Das Leben ist kein Zuckerschlecken", „Jeder muss seine Pflicht tun", „Ich bekomme doch auch keine Anerkennung, wenn ich meinen Job mache", „Mir wurde im Leben auch nichts geschenkt", „Dann machen sie es doch nur noch, weil sie was bekommen, da zerstört man intrinsische Motivation", „Man darf Kinder nicht verwöhnen", „Dafür habe ich keine Zeit". Wenn diese Widerstände aktiv sind, wird sich Lob mit Ärger vermischen und zum Schimpfen werden: „Schön, dass ihr endlich mal tut, was ich euch dauernd sage!" Wenn Sie sich keine Zeit nehmen, positivem Verhalten durch Zuwendung und Anerkennung Aufmerksamkeit zu schenken, bleibt Kindern und Jugendlichen nichts anderes übrig, als mit auffälligem Verhalten auf sich aufmerksam zu machen und sich negative Zu wendung zu holen. Damit wären wir bei den

Zuwendungs- und Anerkennungsfallen:

- Das Beenden dissozialen Verhaltens darf nicht belohnt werden („Wenn ihr jetzt aufhört …, dann dürft ihr nachher …!"), denn eine Belohnung würde Heranwachsende zu dissozialem Verhalten motivieren.
- Dissoziales Verhalten darf sich nicht lohnen. Kommen wir noch einmal zurück zu unserem Beispiel Max. Was muss Max tun, um möglichst schnell von möglichst vielen beachtet und angesehen zu werden? Er muss negativ auffallen. Dann bekommt er Aufmerksamkeit. Man kümmert sich um ihn, und er fühlt sich wichtig. Für ihn geht eine einfache Rechnung auf: Je häufiger er von allen beachtet wird, desto schneller wächst sein Ansehen in der Peergroup. Je respektloser er sich verhält, desto größer ist sein Ansehen in der Clique. Deshalb arbeiten wir – genau wie die Schiedsrichter aller Mannschaftssportarten der Welt, wo es auch um Fairness geht – mit Auszeiten. Kinder, die sich dissozial verhalten, verlieren für kurze Zeit das Recht, aktiv teilzunehmen. Wer sich Kindern und Jugendlichen zuwendet, während sie sich dissozial verhalten, und ihnen in dieser Zeit Aufmerksamkeit schenkt, sorgt dafür, dass sie im Ansehen der anderen steigen, während die Kinder, die sich prosozial verhalten, in dieser Zeit leer ausgehen. Wer sich dissozial verhält, darf keine Zuwendung und Aufmerksamkeit bekommen.

Ein Beispiel aus dem Schulalltag: Zwei Kinder kommen nach der Pause aufgebracht in den Unterricht und jedes behauptet, das andere habe es beleidigt. Wenn Sie sich jetzt darum kümmern, hat dies mehrere Nachteile:

- Sie verletzen den Grundsatz „Nicht mit heißen Emotionen arbeiten". Wenn Adrenalin im Spiel ist, ist der Körper auf Kampf oder Flucht vorbereitet, und das Gehirn ist nicht arbeitsfähig. So droht eine Eskalation des Konflikts.
- Die lernbereiten Mitschüler sind sauer, da sie keinen Unterricht, keine Zuwendung und keine Aufmerksamkeit bekommen. Sie werden in dieser Zeit nicht beachtet.
- Die nicht lernbereiten Schüler freuen sich, dass Unterricht ausfällt, und wissen nun, was sie zukünftig tun müssen, um in den Genuss von Zuwendung und Unterrichtsausfall zu kommen.
- Sie sind selbst im Stress, weil Sie eigentlich unterrichten möchten, und erhöhen damit die Wahrscheinlichkeit, unprofessionell zu reagieren.
- Wenn Sie jetzt mit den Kindern sprechen, treten Sie in Kontakt mit ihnen, schenken ihnen Ihre Nähe, Zeit und Aufmerksamkeit und geben ihnen negative Zuwendung. Damit belohnen Sie das aggressive Verhalten der Kinder und motivieren sie dazu, sich auch in Zukunft aggressiv zu verhalten.

- Wenn Sie sie fragen, warum sie das gemacht haben oder was sie sich dabei gedacht haben, können sie dies als Angriff, Vorwurf oder Schuldzuweisung erleben. Gleichzeitig laden Sie sie damit ein, sich in Schutzbehauptungen und Ausreden zu flüchten und ihr Verhalten zu rechtfertigen („Das war doch keine Absicht", „Ich hab doch nur Spaß gemacht", „Der hat mich doch provoziert", „Die anderen machen das doch auch", „Immer ich").
- Wenn Sie dann die Geduld verlieren und mit ihnen schimpfen, hat dies wieder mehrere Nachteile:
  - Indem Sie die Selbstkontrolle verlieren und einen Mangel an Frustrationstoleranz zeigen, verletzen Sie Ihre Vorbildfunktion.
  - Sie missbrauchen die Kinder dazu, Ihren Ärger bei ihnen abzuladen.
  - Sie verlieren Ihr inneres Gleichgewicht und Ihre Souveränität. Damit zeigen Sie sich schwach und geben den Kindern Macht über sich.
  - Sie geben Ihnen durch Ihren Wutausbruch eine intensive Form der Nähe und noch mehr negative Zuwendung.

Hier ist es vorteilhafter für alle Beteiligten, wenn Sie den Kindern einen Ort und genug Zeit geben, um sich zu beruhigen – verbunden mit dem Angebot, sich zu notieren, was sie beschäftigt, und mit dem Angebot einer späteren Klärung. Dies kann auch das Angebot einer Konfliktbearbeitung im Klassenrat oder einer Mediation umfassen.

Vorteil: *Die Vorfreude auf Zuwendung und Anerkennung ist eine starke Motivationsquelle. Sie kann Kinder und Jugendliche richtig „heiß" darauf machen, sich prosozial zu verhalten, weil sie der anschließenden Zuwendung und Anerkennung entgegenfiebern.*

Nachteil: *Die Vorfreude auf Zuwendung und Anerkennung ist eine extrinsische Motivationsquelle. Wenn der Verhaltensgewinn wegfällt, also prosoziales Verhalten nicht mehr verlässlich mit Zuwendung und Anerkennung belohnt wird, sinkt die Motivation, sich prosozial zu verhalten.*

7.2.4 Beziehungsangebote machen

Wenn Kinder und Jugendliche Erwachsene erleben, die ihre Grundbedürfnisse nach Sicherheit, Zuwendung, Selbstwirksamkeit, Stimulation und Anerkennung befriedigen, sind sie weniger anfällig, diese Bedürfnisse über dissoziales Verhalten zu befriedigen, binden sich an diese Erwachsenen und folgen ihnen.

Wenn Kinder und Jugendliche souveräne Erwachsene erleben, die Führung übernehmen, die ihnen etwas zumuten, weil sie ihnen etwas zutrauen, die ihnen Grenzen setzen, weil sie ihnen nicht egal sind, die sich um ihre Sorgen, Nöte und Konflikte kümmern und die ihnen Angebote zur prosozialen Entwicklung machen, binden sie sich an diese Erwachsenen und internalisieren deren Werte, Normen und Regeln.

Wenn Kinder und Jugendliche vorbildliche Erwachsene erleben, die Selbstkontrolle und Gewaltfreiheit vorleben und sich glaubwürdig verhalten, binden sie sich an diese Erwachsenen und verhalten sich selbst vorbildlich.

Beziehungsangebote fördern bei Kindern und Jugendlichen die Bildung des Bindungshormons Oxytocin (vgl. Bauer 2008). Dieses „Wohlfühlhormon" lässt Vertrauen wachsen und wirkt aggressionshemmend.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Doch auch der präventiven Wirkung der Bindung sind im Alltag enge Grenzen gesetzt: Bindungsförderliche Beziehungsangebote brauchen Zeit, die in großen Gruppen oder bei häufig wechselnden Bezugspersonen nicht immer in ausreichendem Maße vorhanden ist. Auch prosoziales Verhalten aus „Liebe" zu einem Erwachsenen ist eine extrinsische Motivation. Wenn die Bindungsperson wegfällt, fällt auch der Schutzfaktor weg. Bei Kindern und Jugendlichen mit Bindungsstörungen, die entweder ein abwechselnd anklammerndes und aggressiv-abweisendes Verhalten zeigen (ambivalent) oder die eine Pseudounabhängigkeit zeigen und Bezugspersonen mittels ignorantem Verhalten ablehnen (vermeidend), wird der Bindungsaufbau erschwert. Wenn sich Heranwachsende in einem Loyalitätskonflikt befinden, weil sie ihre Peers, Eltern oder andere Fachkräfte lieben, diese aber andere Regeln, Werte und Normen oder einen anderen Erziehungsstil vertreten, werden sie mit einem Entscheidungsdilemma konfrontiert. Häufig ist dann der Familien- und Gruppenzwang stärker als die Bindung zur Fachkraft.

Vorteil: *Eine sichere Bindung an autoritativ erziehende Erwachsene ist der stärkste umweltbezogene Schutzfaktor, den die Resilienzforschung kennt.*

Hindernisse: *Große Gruppen, häufig wechselnde Bezugspersonen, Bindungsstörungen und Loyalitätskonflikte erschweren den Bindungsaufbau.*

7.2.5 Mit retrospektiven Sanktionen arbeiten

In diesem Abschnitt geht es um retrospektive Sanktionen, die ausgesprochen werden, weil dissoziales Verhalten stattgefunden hat. In Kapitel 7.2.7 geht es um prospektive Sanktionen, die im Gegenüber die Motivation fördern, anderen zu helfen und ihnen nicht wehzutun.

Gewalt und anderes dissoziales Verhalten darf nicht folgenlos bleiben. Der Schutz der Gemeinschaft erfordert, dass Verletzungen der Rechte und Werte einer sozialen Gemeinschaft sanktioniert, wiedergutgemacht und ausgeglichen werden. Was bewirken retrospektive Sanktionen? Bei der Beantwortung dieser Frage sind die Ergebnisse der Sanktionsforschung wichtig (vgl. Backmann 2003; Kury / Scherr 2013; Lamnek 2007; Wetz 1998). *Der größte und wichtigste Effekt einer retrospektiven Sanktion besteht in der normverdeutlichenden Wirkung für den Rest der Gemeinschaft.* Gewalt ist sehr verführerisch und ansteckend, da sie dem Aggressor viele Vorteile bringt. Mit Gewalt können die wichtigsten Grundbedürfnisse (vgl. Grawe 2000; Grüner 2010) befriedigt werden:

- Gerechtigkeit und Sicherheit: Mit Gewalt rächt man sich für selbst erlittene Kränkungen und Gewalt (Täter-Opfer-Umkehr). Gleichzeitig steht man auf der sicheren Seite, denn wer Täter ist, kann nicht Opfer sein.
- Zugehörigkeit und Zuwendung: Wer Gewalt anwendet, gehört zu den „Coolen", und Erwachsene beschäftigen sich mit dem Aggressor.
- Selbstwirksamkeit und Kontrolle: Gewalthandeln ist mit Gefühlen von Einfluss und Macht verbunden.
- Stimulation: Gewalt ist „geil" und macht Spaß. Sie ermöglicht ein intensives Gefühl von Lebendigkeit und wird als Kick erlebt.
- Geltungsbedürfnis und Status: Mit Gewalt verschafft man sich „Respekt". Gewalt ist mit dem Gefühl von Größe, Stärke und Statusgewinn verbunden. Man macht sich einen Namen, wird gesehen, und steigt im Ansehen. Gewalt dient auch der Abwehr von Minderwertigkeitsgefühlen und Scham. (vgl. Marks 2010)

Oder, um es mit den Worten zweier Schüler auszudrücken (Glattacker / Engel / Grüner / Hilt / Käppler 2002, S. 208):

„Schüler sind gewalttätig, weil sie sich dadurch stärker vorkommen. Sie werden vielleicht zu Hause verprügelt und misshandelt. In ihrem Herzen hassen sie alle, und sie fühlen sich klein gegenüber den Eltern, und sie wollen sich nicht klein fühlen, und deshalb fühlen sie sich stark bei dem Gefühl, andere zu bedrohen und zu erpressen."

„Wenn man cool sein will in der Clique, soll man schon mal jemanden geschlagen haben."

Wenn dissoziales Verhalten sanktioniert wird, wird dies von denjenigen, die sich an Werte und Normen halten, als gerecht empfunden. Alle können sehen, dass sich normverletzendes Verhalten nicht lohnt und dass diejenigen, die einen Vorteil davon hatten, auch einen Preis dafür bezahlen. Dies motiviert dazu, sich auch weiterhin normgerecht zu verhalten. Bleiben die Sanktionen aus, fühlen sich die anderen „verarscht", sind frustriert und sauer und überlegen sich, ob sie nicht doch besser von den Vorteilen des dissozialen Verhaltens profitieren möchten.

Eine retrospektive Sanktion kann auch zu einer Verhaltensanpassung beim Aggressor führen.
Dabei müssen jedoch folgende acht Bedingungen erfüllt sein:

- Auf nachweisbare oder von einem pädagogisch Verantwortlichen beobachtete Verletzungen von Grenzen, Werten oder Regeln muss möglichst schnell reagiert werden, da sonst die Bewertung des Verhaltens nicht mit dem Fehlverhalten verbunden wird und „Erinnerungslücken" dazu führen können, die Bewertung als ungerecht zu empfinden.
- Auf die Verletzung von Grenzen, Werten oder Regeln muss immer reagiert werden.
  - Unangekündigte Ausnahmen motivieren Kinder und Jugendliche zu Regelverletzungen, da sie nur so herausfinden, wie oft es Ausnahmen gibt.
- Während die Reaktion auf ein selbst wahrgenommenes Fehlverhalten (benennen, vermerken) sofort geschehen muss, sollte die Bekanntgabe der Sanktion (mit Ausnahme der Auszeiten) auf später verschoben werden („eine Nacht darüber schlafen"). Dies sorgt dafür, dass Emotionen abkühlen können, unprofessionelle Schnellschüsse vermieden werden und auf beiden Seiten ein Nachdenken stattfinden kann. Bei (Cyber)Mobbing-Konstellationen sollte die Sanktion erst erfolgen, wenn am informellen Werte- und Normenrahmen erfolgreich gearbeitet wurde. Dieser Schritt muss in diesem Fall kurzfristig und mit hoher Priorität erfolgen (siehe auch Kapitel 4).
- Eine Sanktion hat eine größere Wirkung, wenn sie von einer Person ausgesprochen wird, zu der das Gegenüber eine gute Beziehung hat. Da diese Person für das Gegenüber bedeutsam ist, hat auch die Sanktion eine größere Bedeutung.
- Eine Sanktion muss die Bedürfnisstruktur des Gegenübers berühren, oder anders ausgedrückt: sie muss wehtun. Sie muss schwerer wiegen, als all die vielen Vorteile des Gewalthandelns (siehe oben). So erfüllt eine alleinige Entschuldigung dieses Kriterium nicht.
- Wenn Sanktionen ausgesprochen worden sind, gilt es, standhaft zu bleiben. Wer aus Angst vor Liebesverlust, aus Mitleid oder aufgrund von Schuldgefühlen nachgibt und sich die Konsequenzen ausreden lässt, ist aus Sicht der Heranwachsenden schwach und erpressbar. Um wieder eine positive Beziehungsspirale (gegenseitiges Geben) in Gang zu setzen, dürfen zum Ende der Sanktion oder danach Versöhnungsgesten gemacht werden. So werden etwa die letzten Stühle gemeinsam hochgestellt, einer Wortmeldung wird vor anderen der Vorzug gegeben, oder es wird ein Gesprächsangebot gemacht.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

- Eine Sanktion muss mit Verantwortungsumkehr verbunden sein. Niemand fühlt sich gerne schuldig. Niemand trägt gerne die Verantwortung für dissoziales Verhalten, denn das würde bedeuten, die damit verbundenen Wiedergutmachungen und Sanktionen anzuerkennen. Also gibt der Aggressor dem Erwachsenen die Schuld für die Sanktion: „Nur wegen der/dem muss ich jetzt …".

  Wenn Sie sich die Schuld geben lassen, hat dies zwei Nachteile: Erstens fühlt sich der Aggressor unschuldig und kann in die Opferhaltung gehen („Immer ich. Nur, weil die mich auf dem Kieker haben …"). Er verhält sich noch dissozialer als vorher, weil er wütend darüber ist, aus seiner Sicht unschuldig „verfolgt" zu werden.

  Zweitens werden Sie sich mit jeder Sanktion, die Sie aussprechen, immer schuldiger fühlen, wenn Sie sich immer wieder die Schuld geben lassen. Dieses latente Schuldgefühl macht Sie schwach und erpressbar. Sie drücken vielleicht öfter mal ein Auge zu oder zeigen unangemessenes Verständnis oder begnügen sich mit der Einsichtsbekundung und Entschuldigung des Gegenübers. Deshalb verknüpfen wir Sanktionen immer mit der Frage: „Wie hättest du verhindern können, dass …?", oder: „Wie könntest du in Zukunft verhindern, dass …?" Damit geben wir die Schuld, die auf uns abgewälzt wurde, wieder zurück und machen klar, wer hier die Verantwortung für die Sanktion trägt.

  Bevor jemand – nach einer Auszeit – wieder aktiv an der Gemeinschaft teilhaben darf, stellen wir die Frage: „Bist du bereit, dich wieder respektvoll zu verhalten?" Damit machen wir klar, dass die Respektlosigkeit zur Sanktion geführt hat und der Betreffende die Verantwortung dafür trägt.

- Eine Sanktion muss die Gemeinschaft mit einbeziehen, denn erstens kann sich sonst die normverdeutlichende Wirkung der Sanktion nicht entfalten und zweitens „… ist jeder Gewaltakt, auch wenn er heimlich verübt wird, ein öffentliches Anliegen, da er die Grundlagen des gemeinschaftlichen Zusammenlebens missachtet. Die Handhabung solcher Vorfälle ist unzureichend, wenn sie die öffentliche Dimension außer Acht lässt. Unserer Ansicht nach führt jeder Versuch, Gewaltvorfälle in der Öffentlichkeit herunterzuspielen oder sie zu leugnen, zu einer erneuten Verletzung des Gemeinwohls. Derjenige, der ein gewalttätiges Kind nur hinter verschlossenen Türen behandelt, missachtet sowohl das Recht der Gemeinschaft auf sichtbare Schutzmaßnahmen als auch das Recht des Kindes, die gestörte Beziehung zur Gemeinschaft wieder in Ordnung zu bringen" (Omer / von Schlippe 2010, S. 252).

Auch eine Sanktion ist nur ein Angebot. Wir machen unsere Zufriedenheit mit der Sanktion nicht von einer Verhaltensanpassung beim Aggressor abhängig, sondern von der Professionalität unseres Handelns. Wir fragen uns also, wie viele der oben genannten Kriterien wir erfüllen konnten und was wir das nächste Mal noch besser machen können. Sonst landen wir wieder in der Burn-out-Falle (siehe Abschnitt oben zum Thema Souveränität).

Wenn wir bei der Mobbing-Intervention, die in Kapitel 4 beschrieben wird, auf retrospektive Sanktionen verzichten, hat dies folgenden Grund: Mobbing ist ein systemisches Problem, bei dem nicht Einzelne, sondern die gesamte Gruppe Verantwortung trägt und bei dem wir auch die gesamte Gruppe zur Lösung brauchen. Nach der Mobbing-Intervention, wenn Einzelne erneute Menschenrechtsverletzungen begehen, kommen retrospektive Sanktionen zur Anwendung.

__Vorteil:__ Retrospektive Sanktionen sind unverzichtbar, da sie über die normverdeutlichende Wirkung auf die Gemeinschaft einen primärpräventiven Effekt entfalten.

__Nachteil:__ Da selten alle Bedingungen für eine Verhaltensanpassung erfüllt sind, führt eine retrospektive Sanktion auch nur selten zu einer Verhaltenskorrektur beim Gegenüber. Und auch dann handelt es sich nicht um eine intrinsisch motivierte Verhaltensänderung, sondern um eine extrinsisch motivierte Verhaltensanpassung, die auf der Angst vor weiteren Sanktionen beruht und die meist nur solange aufrechterhalten bleibt, wie sich der Betreffende beobachtet fühlt und sich sicher ist, dass ein weiteres Fehlverhalten auch wieder sanktioniert wird.

Besser wäre also, wenn wir möglichst wenig sanktionieren müssten. Wie kann verhindert werden, dass es überhaupt erst zur Regel-, Werte- oder Normverletzung kommt und retrospektive Sanktionen notwendig werden?

7.2.6 Präsenz zeigen

Was macht üblicherweise jemand, bevor er einen Regelverstoß begeht? Er schaut, ob jemand schaut. Er überprüft, ob sein Verhalten beobachtet und kontrolliert wird. Je sicherer er ist, dass der Regelverstoß auch bemerkt und anschließend mit schmerzlichen Sanktionen beantwortet wird, desto sicherer wird er den Regelverstoß unterlassen. Wenn wir wissen, wo der Blitzer im Straßenverkehr steht, werden wir dort unsere Geschwindigkeit anpassen; zumindest weit genug, um den Führerschein nicht zu riskieren, denn nur diese Sanktion tut richtig weh. Kinder und Jugendliche verhalten sich nicht besser als Erwachsene. Sie machen es genauso, also können wir Werte-, Norm- und Regelverletzungen verhindern, indem wir Präsenz zeigen. Je sicherer ein Kind ist, dass seine Regelverletzung bemerkt und sanktioniert wird, desto unwahrscheinlicher wird der Regelverstoß.

__Vorteil:__ Die Sanktionshäufigkeit lässt sich durch die Präsenz von Erwachsenen erheblich reduzieren.

__Hindernis:__ Wir können nicht immer und überall die erforderliche ununterbrochene Präsenz zeigen. Handys, der Weg zur Schule oder Einrichtung, Teile des Einrichtungsgeländes, Flure, Toiletten, Duschen und Umkleideräume sind in der Regel kontrollfreie Räume und werden von den Kindern und Jugendlichen ausgiebig „genutzt“.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

7.2.7 Mit prospektiven Sanktionen Mitgefühl fördern

Alle bisherigen Angebote haben den Nachteil, dass das damit verbundene prosoziale Verhalten nicht intrinsisch motiviert ist. Es ist von äußeren Einflüssen – und dazu zählen auch Erwachsene – abhängig. Die verschwindend geringe Zahl von Kindern, die durch eine gute Erklärung der Grund- und Menschenrechte zu intrinsisch motiviertem Sozialverhalten zu bewegen sind, können wir vernachlässigen.

Mit prospektiven Sanktionen machen wir dem Gegenüber ein Angebot zur Verhaltensänderung, die im Gegensatz zur Verhaltensanpassung (siehe vorhergehenden Abschnitt zur Wirkung retrospektiver Sanktionen) intrinsisch motiviert und nachhaltig ist. Die retrospektive Sanktion ist notwendig, weil ein Recht oder eine Regel verletzt wurde, die prospektive Sanktion ist notwendig, damit keine weiteren Verletzungen stattfinden. Eine prospektive Sanktion fördert Mitgefühl, also die intrinsische Motivation, sich prosozial zu verhalten und anderen zu helfen, und besteht im Wesentlichen aus einer sorgfältigen Verhaltensfolgenkonfrontation in Verbindung mit Perspektivenübernahmetechniken und Techniken zur Auflösung von Rechtfertigungsstrategien. Neben der Einbindung dieser Techniken in den normalen pädagogischen und erzieherischen Alltag sind sie auch wichtiger Bestandteil spezieller Methoden wie Sozialtraining (vgl. Grüner / Hilt / Tilp 2015a), Mediation (vgl. Grüner 2015, Grüner / Hilt / Tilp 2015b), Tatausgleich (vgl. Grüner 2008) und Mobbing-Intervention (siehe Kapitel 4 und vgl. Grüner / Hilt 2011).

Im Alter von drei bis fünf Jahren entwickeln Kinder die Fähigkeit, sich in andere hineinzuversetzen und sich Gedanken über die Gedanken, Gefühle, Bedürfnisse und Absichten anderer zu machen. Sie entwickeln Theorien über das innere Erleben anderer Menschen. Diese innere Perspektivenübernahme wird deshalb als Theory of Mind (ToM) bezeichnet (vgl. Bischof 1999, Bischof-Köhler 2011, Förstl 2012). Die äußere Perspektivenübernahme ist schon im ersten Lebensjahr möglich und wird als Modell-, Nachahmungs- und Beobachtungslernen bezeichnet.

Die ToM befähigt Kinder jedoch nicht nur zum Nachdenken über andere, sondern auch zur Selbstreflexion. Mithilfe der ToM können Kinder ein stabiles Bild von sich selbst entwickeln und in die Zukunft projizieren. Sie entwickeln eine permanente Geschlechtsidentität. ToM ermöglicht auch vorausschauendes Denken und Handeln und damit Bedürfnisaufschub, Frustrationstoleranz und Selbststeuerung (siehe auch Kapitel 7.2.2). Die Fähigkeit zur ToM kann sowohl prosozial als auch dissozial genutzt werden. So sind hintergehen, täuschen, lügen, lästern, sich verstellen, Gerüchte verbreiten und sich anonym machen – und damit auch (Cyber)Mobbing – ohne die Fähigkeit zur ToM nicht möglich.

Die ToM darf nicht mit Empathie gleichgesetzt werden. Empathie ist ein multidimensionales Konstrukt. Das reine Verstehen, was in einem anderen vorgeht, die kognitive Empathie, entspricht einem Teilbereich der ToM. Die emotionale Reaktion auf das innere Erleben des Gegenübers, das Nachempfinden der Gefühle und das Anteilnehmen mit dem Gegenüber, gehört zwar ebenfalls zur Fähigkeit der Perspektivenübernahme, reicht als affektive oder emotionale Empathie aber über die ToM hinaus.

Die Unterscheidung zwischen kognitiver und emotionaler Empathie ist sowohl für die Prävention im Allgemeinen, als auch für die Mobbing-Prävention und -Intervention im Besonderen von entscheidender Bedeutung. Wird nur die kognitive Empathie trainiert, also das reine Verstehen, was in anderen vor sich geht, befähigt dies gewaltbereite Schüler, sich noch besser in ihre Opfer hineinzuversetzen und diese noch effektiver zu schikanieren, das heißt „eine reine Förderung der kognitiven Kompetenzen (z. B. Perspektivenübernahme) führt unter Umständen zu einem geschickteren Einsatz sozial-manipulativen Verhaltens im sozialen Umfeld, das heißt, dass unter Umständen die Intervention selbst nicht in einer Verminderung des Problems, sondern im Gegenteil sogar in einem vermehrten Auftreten von Bullying münden kann“ (Scheithauer, Hayer / Bull 2007, S. 149).

Mobbing wird im englischsprachigen Raum als Bullying bezeichnet. Gewaltbereiten Kindern und Jugendlichen fehlt es nicht an kognitiver Empathie. Sie verstehen sehr gut, was in anderen vor sich geht. Ihnen fehlt es an emotionaler Empathie und dem sich daraus entwickelnden Mitgefühl, denn „Täter, die gelernt haben, mit aggressiven Mitteln eine soziale Machtposition zu erlangen und aufrecht zu erhalten, haben ein gutes Gespür für Verletzlichkeit und sozial schwache Positionen" (Schäfer / Korn 2004, S. 20).

Präventionsprojekte, die überwiegend die kognitive Empathie trainieren, befähigen gewaltbereite Schüler dazu, ihre Opfer noch effektiver zu schikanieren.

Die emotionale Empathie wiederum darf nicht mit der Gefühlsansteckung verwechselt werden. Die Gefühlsansteckung ist angeboren und mit der Wirkung der Spiegelneuronen erklärbar (vgl. Bauer 2006, Rizzolatti / Sinigaglia 2008). Sie ist ein automatischer affektiver Resonanzvorgang, über den wir uns mit dem Gegenüber identifizieren und seine Gefühle zu unseren machen, während die sich im Alter von drei bis fünf Jahren entwickelnde Fähigkeit zur Perspektivenübernahme uns erlaubt, gleichzeitig die eigenen und fremden Gefühle wahrzunehmen, darüber zu reflektieren und sich davon zu distanzieren.

Die Gefühlansteckung hat zwei Schattenseiten: Erstens sind Personen in helfenden Berufen gefährdet, an Burn-out zu erkranken, wenn sie sich unreflektiert von fremden Gefühlen anstecken lassen, sich mit dem Gegenüber identifizieren und mit ihm mitleiden. Zweitens können wir aber auch eine Abwehrhaltung annehmen, um die Gefühlsansteckung zu vermeiden. Manchmal berührt uns das Leid einer anderen Person unangenehm, und wir reagieren mit Antipathie, oder wir spüren eine Angst davor, eine Beziehung zu Kindern und Jugendlichen aufzubauen und an der Bindung zu arbeiten. Bei gewaltbereiten Kindern und Jugendlichen kann eine Gefühlsansteckung extrem aggressive Reaktionen auslösen. Da sie Gefühle vermeiden möchten und abwehren müssen (Schamabwehr), fühlen sie sich davon provoziert und rasten völlig aus. Dann wird auch jemand, der bereits am Boden liegt, noch weiter malträtiert.

Die Gefühlsansteckung ist allerdings Voraussetzung für emotionale Empathie, und diese wiederum ist Voraussetzung für die Entwicklung von Mitgefühl. Die emotionale Empathie wird dann zu Mitgefühl, wenn sich aus ihr der Wunsch, die Bereitschaft, die Motivation und der Wille entwickeln, sich fürsorglich zu verhalten, das heißt anderen nicht wehzutun, sondern ihnen zu helfen. *Mitgefühl ist kein Gefühl, sondern eine intrinsische Motivation, sich prosozial zu verhalten und anderen zu helfen* (vgl. Singer / Bolz 2013).

Wenn es uns gelingt, Kindern und Jugendlichen die Folgen ihres dissozialen Verhaltens so deutlich, fühlbar und spürbar zu machen, dass sie diese nicht nur kognitiv verstehen, sondern davon berührt werden, darüber erschrecken, betroffen, erschüttert und aufgewühlt sind, ein tiefes Bedauern darüber empfinden und nachdenklich werden, kann sich aus emotionaler Empathie Mitgefühl entwickeln. Die Verhaltensfolgen müssen „unter die Haut" gehen und dürfen nicht nur kognitiv verstanden werden.

Einfühlsame und wertschätzende „Erschütterungsarbeit" ist ein wichtiger Bestandteil nachhaltig wirksamer Pädagogik. Kinder und Jugendliche brauchen Erwachsene, die ihnen ein kontinuierliches Mitgefühlstraining anbieten. Sie benötigen Erwachsene, die den Mut und das professionelle Methodenwissen haben, sie ihre Verhaltensfolgen erleben zu lassen, die ihnen Angebote zur Perspektivenübernahme machen und ihre Rechtfertigungen auflösen.

Die Erkenntnis dieses Zusammenhangs ist essenziell, denn diese wichtige und zentrale „Erschütterungsarbeit" (siehe Kapitel 4) darf nicht in die Schublade Bloßstellen und Beschämung gesteckt und der „schwarzen Pädagogik" zugeordnet werden. Ohne „Erschütterungsarbeit" bleiben Präventionsbemühungen und Mobbing-Interventionen oft nur ein „Strohfeuer" und zeigen keine nachhaltige Wirkung.

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Je häufiger wir Kinder und Jugendliche auf die Folgen ihres Verhaltens zurückschauen lassen, desto rücksichtsvoller werden sie sich verhalten. Je häufiger sie die Frage beantworten müssen, welche Folgen ihr Verhalten für andere hatte, desto verantwortungsvoller werden sie sich verhalten. Je häufiger sie vor einer Handlung darüber nachdenken, welche Folgen ihr Verhalten für andere haben könnte, desto vorsichtiger werden sie sich verhalten.

Wenn wir davor zurückschrecken, Kindern und Jugendlichen die Folgen ihres dissozialen Verhaltens zuzumuten, behindern wir ihre prosoziale Entwicklung. Damit verniedlichen wir sie und machen sie klein. Wer Kinder und Jugendliche vor notwendigen Erschütterungen schützt, verweigert ihnen die Möglichkeit, den stärksten, intrinsisch wirksamen, gewalthemmenden Faktor – nämlich Mitgefühl – zu entwickeln.

Neben der Tatfolgenkonfrontation können weitere Techniken zur Förderung der emotionalen Empathie zum Einsatz kommen, z. B. Vermutungen über die Tatfolgen äußern lassen oder ähnliche, selbst erlebte Situationen, Gefühle und Bedürfnisse schildern lassen und auf die „Geschädigten" übertragen oder Rollenspiele und Rollentausch. Ausführliche Beschreibungen dieser Techniken finden Sie in Grüner / Hilt / Tilp 2015a, Grüner 2015, Grüner / Hilt / Tilp 2015b, Grüner 2008 und bei der dritten Phase der Systemischen Mobbing-Intervention (siehe Kapitel 4 und vgl. Grüner / Hilt 2011).

Die Frage „Wie würde es dir/euch gehen, wenn …?" ist für die Förderung emotionaler Empathie aus folgenden Gründen nicht zielführend:

- Die Betreffenden beschäftigen sich mit dem eigenen inneren Erleben und nicht mit dem des Gegenübers.
- Wenn sie die exakt gleiche Situation nicht schon einmal erlebt haben, was unwahrscheinlich ist, können sie wahrheitsgemäß „Keine Ahnung" antworten und den Fragenden ins Leere laufen lassen.
- Sie können mit Antworten wie: „Mir würde das nichts ausmachen!", oder: „Ich bin nicht so empfindlich!", die Opfer als „Weicheier" hinstellen.
- Sie können mit Antworten wie: „Bei mir würde sich das niemand trauen!", eine Position der Stärke einnehmen und das Gegenüber demütigen.
- Sie fühlen sich angegriffen und beschuldigt und antworten mit Rechtfertigungen: „Das war doch keine Absicht", „Ich hab doch nur Spaß gemacht", „Der hat mich doch provoziert", „Die anderen machen das doch auch", „Immer ich".
- Sie erleben eine versteckte Einsichtsforderung, versetzen sich in den Fragenden hinein, überlegen, was dieser wohl gerne hören möchte und antworten sozial erwünscht, aber ohne innere Resonanz (Einsichtsfalle).

Verhaltensändernd wirkt die Konfrontation mit den Folgen des eigenen Verhaltens nur, wenn sie emotionale Betroffenheit und Erschütterung auslöst. Doch niemand fühlt gerne den Schmerz, den er einem anderen zugefügt hat. Um sich vor Erschütterung und Betroffenheit zu schützen und um nicht mit dem Gegenüber mitfühlen zu müssen, entschuldigen Menschen ihr Verhalten und blockieren die Entwicklung von Mitgefühl, indem sie sich in Schutzbehauptungen, Ausreden und Neutralisierungstechniken flüchten, das heißt, sie rechtfertigen ihr Verhalten: „Ich hab doch nur Spaß gemacht", „Das war doch keine Absicht", „Das ist doch nicht so schlimm", „Der ist doch selber schuld, der hat mich provoziert", „Ich bin halt wütend gewesen", „Mir ist einfach die Hand ausgerutscht", „Ich kann doch nichts dafür, ich hab ADHS", „Die anderen machen das doch auch", „Bei uns ist das normal", „Ich hab mir doch nur Respekt verschafft", „Immer ich". *Rechtfertigungen blockieren die Entwicklung von Mitgefühl.*

Auflösen lassen sich solche Rechtfertigungsstrategien, Empathieverweigerungen und Mitgefühlsblockaden nur durch wiederholte Interventionen mit Fragen / Aussagen wie: „Welche Folgen hatte der Spaß für …?", „Unabsichtlich hatte dein Verhalten welche Folgen?", „Dich provoziert zu fühlen, gibt dir nicht das Recht auf Gewalt", „Du hast die Selbstbeherrschung verloren, und daraus sind welche Folgen entstanden?", „Für dich ist das normal, für uns nicht.

Bei uns gelten die Menschenrechte. Wer Rechte anderer verletzt, leistet eine Wiedergutmachung“, „Es geht hier nicht darum, ob wir etwas gegen dich haben oder ob wir dich mögen oder nicht. Es geht hier ausschließlich um die Folgen deines Verhaltens“. Eine ausführliche Darstellung finden Sie bei Grüner 2008.

Da die Frage „Warum hast du das gemacht?“ oder „Was hast du dir dabei gedacht?“ als Angriff, Vorwurf, Schuldzuweisung und Einsichtsforderung verstanden werden kann und zu Rechtfertigungen einlädt, die dann mühsam wieder aufgelöst werden müssen, sollte auf die Warum-Frage verzichtet werden.

Warum-Fragen laden zu Rechtfertigungen ein.
Im Unterrichtsalltag antwortet ein Schüler auf die Frage „Warum hast du den Unterricht gestört?“ höchstwahrscheinlich mit einer oder mehreren der folgenden Antworten oder vielmehr Rechtfertigungen: „Keine Ahnung“, „Ich hab doch gar nichts gemacht“, „Der hat angefangen“, „Ich hab ihn doch nur was gefragt“, „Ich wollte ihm doch nur den Radiergummi geben“, „Der hat mich provoziert“, „Die anderen stören doch auch“, „Mir war langweilig“. Die wenigsten Schüler würden zugeben, dass sie mit diesem Verhalten (wie mit jedem anderen Verhalten auch) Grundbedürfnisse (siehe Kapitel 7.1.1) befriedigen, indem sie antworten: „Ich wollte, dass Sie sich um mich kümmern und mir Aufmerksamkeit und Zuwendung geben“, „Ich wollte das Gefühl haben, wichtig, einflussreich und bedeutsam zu sein“, „Ich möchte, dass die anderen mich cool finden, und ich möchte im Ansehen steigen“, „Ich find’s lustig, wenn Sie dann abgehen wie eine Rakete. Ich wollte Sie eben auf „Betriebstemperatur“ bringen“, „Ich hatte keine Lust zu arbeiten. Ich habe gestört, damit Sie eine Unterrichtspause machen müssen und der anstrengende Unterricht ausfällt“. Diese tieferen Gründe sind dem Schüler entweder nicht bewusst oder er kann oder will sie nicht aussprechen.

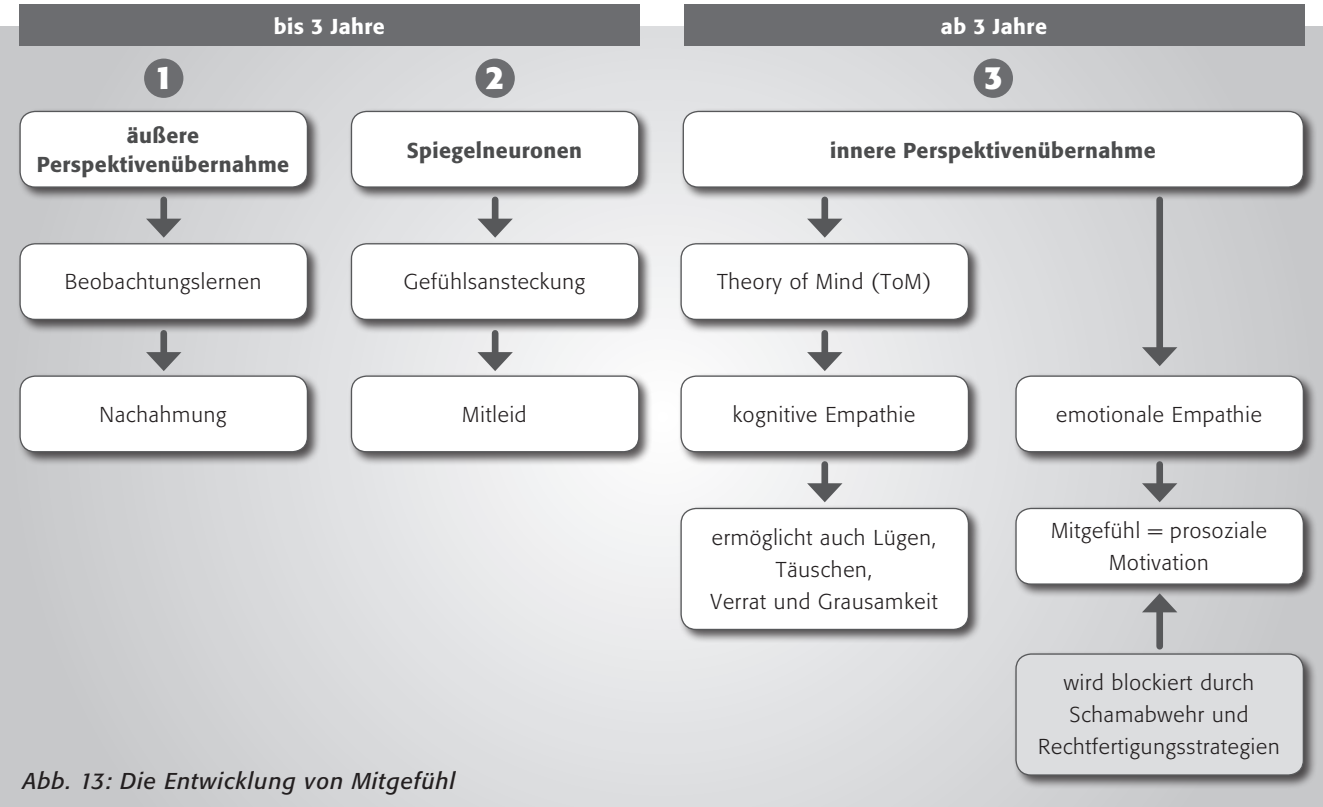


Abb. 13: Die Entwicklung von Mitgefühl

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Retrospektive und prospektive Sanktionen schließen sich gegenseitig nicht aus. Sie ergänzen sich.
Nach der Tatfolgenkonfrontation (prospektiv – damit kein weiteres Unrecht mehr geschieht) muss der Betreffende eine Wiedergutmachung leisten (retrospektiv – weil Unrecht begangen wurde).

Das wichtigste Mittel zur Förderung von Mitgefühl ist die sorgfältige Konfrontation mit Verhaltensfolgen in Verbindung mit Perspektivenübernahmetechniken und Techniken zur Auflösung von Rechtfertigungsstrategien.

Vorteil: *Mitgefühl als intrinsische Motivation, sich prosozial zu verhalten und anderen zu helfen, entfaltet die stärkste gewalthemmende und damit gewaltpräventive Wirkung.*

Hindernisse: *Der weit verbreitete permissive Erziehungsstil und die permissive Pädagogik verhindern die Entwicklung von Mitgefühl, da den Kindern und Jugendlichen die notwendige „Erschütterungsarbeit" vorenthalten wird.*
Hinzu kommt, dass bei einzelnen Kindern die Schamabwehr und die Rechtfertigungsstrategien so stark und verfestigt sein können, dass die Erschütterungsarbeit, die im pädagogischen Kontext möglich ist, nicht ausreicht, um die Entwicklung von Mitgefühl zu ermöglichen.

7.2.8 Geeignete Strukturen und Ressourcen anbieten

Die prosoziale Entwicklung von Kindern und Jugendlichen ist nur möglich, wenn wir ihnen dafür geeignete Strukturen und zeitliche, räumliche und personelle Ressourcen anbieten und zur Verfügung stellen:

Prävention ist dann erfolgreich, wenn sie als Gemeinschaftsaufgabe aller begriffen wird. Nachhaltig wirkt sie nur, wenn gemeinsame Haltungen den pädagogischen Alltag prägen und wenn prosoziale Kompetenzen nicht nur im Rahmen von Präventionsprojekten vermittelt, sondern auch im pädagogischen Alltag trainiert werden. *Prävention ist eine Organisations- und Teamentwicklungsaufgabe.*

Wirksame und nachhaltige Prävention benötigt ein professionelles Konfliktmanagement und unterschiedliche Instrumente auf unterschiedlichen Ebenen, die aufeinander aufbauen, zusammengehören und sich gegenseitig ergänzen (siehe Kapitel 5). Es ist nicht zielführend, wenn jede Fachkraft ihre eigene Fortbildung besucht und anschließend „ihr eigenes Süppchen kocht". Fortbildungen sollten aufeinander abgestimmt sein, von Teams besucht und gemeinsam beschlossen werden. *Prävention sollte in ein Mehrebenenprogramm mit dazugehörigem Konfliktmanagement eingebettet sein* (vgl. Grüner 2006, Grüner 2010b).

Die Qualität und Nachhaltigkeit von Prävention ist nicht nur abhängig von der Qualität der Ausbildungen, die das pädagogische Personal absolviert hat, sondern auch von der Bereitschaft, die Qualität durch Videosupervision und Evaluation zu sichern und zu fördern. Dafür sind Offenheit, gegenseitiges Vertrauen und ein wertschätzender Umgang miteinander erforderlich, was wiederum eine Teamentwicklungsaufgabe ist.

Vorteil: *Geeignete Strukturen und Ressourcen erlauben professionelle pädagogische Arbeit.*

Hindernisse: *Wenn Einzelne auf ihrer „pädagogischen Freiheit" beharren, sich nur ihrem Bildungsauftrag verpflichtet fühlen und es unterschiedliche Erziehungsstile und -ziele im Kollegium gibt, sind geeignete Strukturen kaum zu realisieren.*

Literatur

Backmann 2003
Backmann, Ben: Sanktionseinstellungen und Delinquenz Jugendlicher. Kriminologische Forschungsberichte, Bd. 109, Freiburg 2003

Bauer 2006
Bauer, Joachim: Warum ich fühle, was du fühlst. München 2006

Bauer 2008
Bauer, Joachim: Lob der Schule. München 2008

Bauer 2010
Bauer, Joachim: Die Bedeutung der Beziehung für schulisches Lehren und Lernen, Pädagogik 7/8 (2010), S. 6–9

Bauer 2015
Bauer, Joachim: Selbststeuerung. Die Wiederentdeckung des freien Willens. München 2015

Bischof 1999
Bischof, Norbert: Das Kraftfeld der Mythen, München 1999

Bischof-Köhler 2011
Bischof-Köhler, Doris: Soziale Entwicklung in Kindheit und Jugend. Stuttgart 2011

Duckworth 2011
Duckworth, Angela L.: The significance of self-control. Proceedings of the National Academy of Sciences, 7 (2011), S. 2639–2640

Ernst 2010
Ernst, Heiko: Wenn Aufschieben zur Tugend wird, in: Psychologie Heute, 1(2010)

Förstl 2012
Förstl, Hans: Theory of Mind, Heidelberg 2012

Glattacker / Engel / Grüner / Hilt / Käppler 2002
Glattacker, Manuela / Engel, Eva-Maria / Grüner, Thomas / Hilt, Franz / Käppler, C.: „In ihrem Herzen hassen sie alle ...!" Gewaltursachen aus Schülersicht, in: Reinbold, Claus-Jürgen (Hrsg.): Konflikt-KULTUR. Soziale Kompetenz und Prävention. Freiburg 2002, S. 199–215

Grawe 2000
Grawe, Klaus: Menschliche Grundbedürfnisse als oberste Sollwerte der psychischen Aktivität, in: Grawe, Klaus: Psychologische Therapie. Göttingen 2000, S. 383–452

Grüner 2006
Grüner, Thomas: Erfolgsbedingungen von Mehr-Ebenen-Programmen zur Gewaltprävention, in: Bannenberg, Britta / Rössner, Dieter (Hrsg.): Erfolgreich gegen Gewalt in Kindergärten und Schulen. München 2006, S. 81–134

Grüner 2008
Grüner, Thomas: Der Täter-Opfer-Ausgleich, in: Schröder, Achim / Rademacher, Helmolt / Merkle, Angela (Hrsg.): Handbuch Konflikt- und Gewaltpädagogik. Schwalbach 2008, S. 121–133

Grüner 2010a
Grüner, Thomas: Die kleine Elternschule. Freiburg 2010

Grüner 2010b
Grüner, Thomas: Olweus in der Praxis, in: Bannenberg, Britta / Programm Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes (Hrsg.): Herausforderung Gewalt. Stuttgart 2010, S. 59–91

Grüner 2015
Grüner, Thomas: Mediation von Schülerkonflikten – Chancen und Herausforderungen, in: Seifried, Klaus / Drewes, Stefan / Hasselhorn, Marcus (Hrsg.): Handbuch Schulpsychologie, Stuttgart 2015

Grüner / Hilt 2011
Grüner, Thomas / Hilt, Franz: Systemische Mobbingprävention und Mobbingintervention, in: Huber, Anne (Hrsg.): Anti-Mobbing-Strategien für die Schule. Köln 2011, S. 89–106

Grüner / Hilt / Tilp 2015a
Grüner, Thomas / Hilt, Franz / Tilp, Corinna: Bei STOPP ist Schluss! Schülern Werte und Regeln vermitteln, Hamburg 2015

1 Einführung
2 Vom Mobbing zum (Cyber)Mobbing
3 Vier (Cyber)Mobbing-Fallgeschichten
4 Interventionsmethoden
5 Systemisches Konfliktmanagement
6 Nele – eine Fallgeschichte
7 Pädagogisches Handeln
8 Praxisprojekte

Grüner / Hilt / Tilp 2015b
Grüner, Thomas / Hilt, Franz / Tilp, Corinna: Streitschlichtung mit Schülermediatoren. Auswahl – Ausbildung – Begleitung, Hamburg 2015

Jacobs 2013
Jacobs, Claudia: Die Kraft des Willens, in: Focus-Schule, 1 (2013)

Kury / Scherr 2013
Kury, Helmut / Scherr, Albert (Hrsg.): Zur (Nicht-) Wirkung von Sanktionen. Soziale Probleme 1. Freiburg 2013

Lamnek 2007
Lamnek, Siegfried: Theorien abweichenden Verhaltens 1. Stuttgart 2007

Marks 2010
Marks, Stephan: Die Würde des Menschen, Gütersloh 2010

Mischel / Shoda / Rodriguez 1989
Mischel, Walter / Shoda, Yuichi / Rodriguez, Monica L.: Delay of gratification in children, in: Science, 244 (1989), S. 933–938

Mischel 2015
Mischel, Walter: Der Marshmallow-Test, München 2015

Moffitt 2011
Moffitt, Terrie E.: A gradient of childhood self-control predicts health, wealth, and public safety, in: Proceedings of the National Academy of Sciences, 7 (2011), S. 2693–2698

Omer/von Schlippe 2010
Omer, Haim / von Schlippe, Arist: Stärke statt Macht. Neue Autorität in Familie, Schule und Gemeinde. Göttingen 2010

Reichenbach 2010
Reichenbach, Roland: „Autorität ist eine Art Vertrauen", in: Die Zeit (7. Okt. 2010)

Reichenbach 2011
Reichenbach, Roland: Pädagogische Autorität, Stuttgart 2011

Rizzolatti / Sinigaglia 2008
Rizzolatti, Giacomo / Sinigaglia, Corrado: Empathie und Spiegelneurone. Die biologische Basis des Mitgefühls. Berlin 2008

Schäfer / Korn 2004
Schäfer, Mechthild / Korn, Stefan: Bullying als Gruppenphänomen. Eine Adaptation des „Participant Role"-Ansatzes, in: Zeitschrift für Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie, Jg. 36 (2004), S. 19–29

Scheithauer / Hayer / Bull 2007
Scheithauer, Herbert / Hayer, Tobias / Bull, Heike D.: Gewalt an Schulen am Beispiel von Bullying, in: Zeitschrift für Sozialpsychologie, Jg. 38 (2007), S. 141–152

Schmidt 2011
Schmidt, Jürgen: Konzept Menschlichkeit, in: AGJ (Hrsg.): In der Schule zu Hause?, Freiburg 2011, S. 98–122

Singer / Bolz 2013
Singer, Tania / Bolz, Matthias (Hrsg.): Mitgefühl. In Alltag und Forschung. www.compassion-training.org. München 2013

Spitzer 2011
Spitzer, Manfred: Selbstkontrolle, Müllheim 2011

Wetz 1998
Wetz, Franz J.: Strafe als Menschenrecht, in: Kodalle, Klaus-M. (Hrsg.): Strafe muss sein! Muss Strafe sein?. Würzburg 1998, S. 15–29

Winterhoff 2009
Winterhoff, Michael: Warum unsere Kinder Tyrannen werden. München 2009

Wustmann 2004
Wustmann, Corina: Resilienz. Weinheim 2004

8 Praxisprojekte

8

Methodisch-didaktische Hinweise – Übersicht über die Projekte

Projekt	Titel	Kompetenzen	Zeit in Std. à 45 Min.	Methoden	Material	Zugang Internet/PC
1	**Mobbing-Situationen – Situationen, die verletzen**	Die SuS können Mobbing-Situationen erkennen und analysieren. Sie werden für das Thema Mobbing sensibilisiert.	2	Stummer Impuls, Videos, Leitfragen	Videos (1–5 oder ausgewählte), Kopiervorlage Leitfragen	ja (oder Videos downloaden)
2	**Die Rollen beim (Cyber)Mobbing**	Die SuS können über Rollen und Dynamiken beim (Cyber)Mobbing reflektieren.	1	Blitzlicht	TV-Spot *Let's fight it together* (engl. mit dt. Untertiteln) oder anderer Spot	ja (für Spot)
3	**Ausgrenzen, beleidigen, bedrohen – Verletzungsarten beim (Cyber)Mobbing**	Die SuS können an Beispielen aus sozialen Medien Verletzungsarten im Zusammenhang mit (Cyber)Mobbing erkennen und einordnen.	1	Zuordnung OH-Puzzle, Beurteilung Beispiele in Galeriegang	Schere, Kopiervorlage Puzzle (z. B. Kopiervorlage „Formen von (Cyber)Mobbing" auf OHF ziehen und zerschneiden), OHP/Whiteboard, Ausdruck Beispiele	nein (ja für Video *Benjamin Drews)*
4	**Folgen – Was erleben die Opfer?**	Die SuS reflektieren anhand eines fiktiven Fallbeispiels über mögliche Folgen für von (Cyber)Mobbing Betroffene.	1	Blitzlicht, Mindmap, Papier-E-Mail	–	ja (für Video und Hausaufgabe)
5	**Recht und Gesetz** (ab 14 Jahren)	Die SuS informieren sich über die Rechtslage bei (Cyber)Mobbing und können Gesetze an Fallbeispielen anwenden.	2	Partnerinterview, Fallanalyse	Fallbeispiele, Beurteilungsbogen, Lösungsblatt, Beamer	nein
6	**Zusammenleben auf Grundlage der Menschenrechte**	Die SuS lernen die Menschenrechte und das Grundgesetz kennen, können Gefühle in Worte fassen und Situationen bewerten.	3	Offline-Posting (wenn Offline-Alternative gewählt wird)	Moderationskarten, Farbstift, Klebezettel, Übersetzung zum Einstieg	ja (Spots und Teaser)

Projekt	Titel	Kompetenzen	Zeit in Std. à 45 Min.	Methoden	Material	Zugang Internet/PC
7	**Löschen – blockieren – melden: Stopp (Cyber)Mobbing!**	Die SuS kennen Melde-, Blockier- und Lösch-möglichkeiten in sozialen Netzwerken und Online-Diensten und können diese nutzen.	2	Stationenarbeit	Cyber-Mobbing Erste-Hilfe-App, Stationenkärtchen mit Aufgaben-stellung Lösungsposter	ja ▶ PC-Raum (sowie Schüler-Handys ▶ vorher Nutzung für den Unterricht abklären)
8	**Digitale Selbst-behauptung und Zivil-courage im Netz**	Die SuS können die Techniken der gewaltfreien Selbstbehauptung auch im Netz anwenden und dort Zivilcourage zeigen.	2	Übertragungs-übung, Fallbei-spiele	Schere	nein
9	**Vermeidung von Verletzungen in Klassen-Chats**	Die SuS können ihr Verhalten auf WhatsApp reflektieren, Regeln durch demokratische Prozesse aushandeln und diskutieren und Konflikte bearbeiten.	4	Stuhlkreis, Gruppen-diskussion	Flipchart, Zettel, Schreibunterlage, Stifte, AB „Gruppen-arbeit WhatsApp“, Vorlage Flipchart-Bogen	nein
10	**Beobachter der Menschenrechte – Regeln fürs Zusammenleben**	Die SuS lernen, durch den Einsatz von Beobachtern der Menschenrechte Menschen-rechtsverletzungen in der Klasse im Blick zu behalten.	2	Stuhlkreis, Gruppen-diskussion	Zettel, Schreib-unterlage, Stifte	nein

Auf www.klicksafe.de/cyber-mobbing und www.konflikt-kultur.de/cyber-mobbing finden Sie weitere Projektvorschläge.

Beschreibung zu Projekt 1: Mobbing-Situationen – Situationen, die verletzen

Kompetenzen	**Die SuS können Mobbing-Situationen erkennen und analysieren.** **Sie werden für das Thema Mobbing sensibilisiert.**
Zeit in Std. à 45 Min.	2
Methoden	Stummer Impuls, Videos, Leitfragen
Material	Videos (1–5 oder ausgewählte), Kopiervorlage Leitfragen
Zugang Internet/PC	ja (Videos downloaden auf Schulserver); Videolängen: *Sich trauen, darüber zu reden* 01:26, *Auch du kannst helfen* 01:35, *Erinnerungen an die Vergangenheit* 01:33, *Gemeine Tricks* 01:24, *Alleine sein* 01:01; 5 PCs/Tablets zur Verfügung stellen

Verlaufsplanung

Einstieg	Stummer Impuls: Schreiben Sie „Mobbing ist …" in die Mitte der Tafel. Der Satz soll erst am Ende der Stunde vervollständigt werden. Die SuS arbeiten nun mit Videos, die verschiedene Mobbing-Situationen aus unterschiedlichen Perspektiven behandeln. Mithilfe der Videos sollen sich die SuS zunächst einmal mit dem Thema Mobbing auseinandersetzen. Empfehlenswert ist, die Videos vorher selbst anzuschauen und auf den Schulserver – z.B. in den Tauschordner – zu laden, sodass die SuS Zugriff darauf haben. Videos: **www.klicksafe.de/cyber-mobbing** (*Quelle Videos: Die Videos sind Teil einer finnischen Mobbing-Präventionskampagne der Mannerheim League for Child Welfare and Folkhälsan)*, **www.mll.fi/peersupport**
Erarbeitung	Lassen Sie die SuS die einzelnen Videos arbeitsteilig in Gruppenarbeit ansehen und teilen Sie die Kopiervorlage mit den Leitfragen dazu aus. Die Fragen fordern die SuS heraus, sich Gedanken darüber zu machen, wie sie in ähnlichen Situationen reagieren würden. **Alternative:** Wenn nicht genug Zeit bleibt, um alle Videos in Gruppen zu erarbeiten, genügt es auch, die Videos frontal zu zeigen und die Leitfragen im Plenum zu besprechen.
Sicherung	Lassen Sie in einer Präsentationsrunde die SuS ihr Video sowie ihre Überlegungen dazu vorstellen. Die Klasse ergänzt abschließend den Anschrieb „Mobbing ist …" an der Tafel. Mögliche Nennungen: ***hinter dem Rücken Gerüchte und Lügen verbreiten; mit Schimpfwörtern und Spitznamen bezeichnen; lächerlich machen; abwertende Blicke und Gesten; nachäffen; für dumm erklären; nicht zu Wort kommen lassen; ausgrenzen aus der Klassengemeinschaft; wegnehmen, verstecken, beschädigen von Schulsachen und/oder Kleidung; ungerechtfertigt beschuldigen; erpressen; unerwünscht körperlich berühren; sexuell belästigen; schubsen; boxen; schlagen*** *(Quelle: www.saferinternet.at/fileadmin/files/Materialien_2016/KJA_Broschuere_Mobbing.pdf)* **Zusatzaufgabe/Hausaufgabe:** Die Merkmale von Cyber-Mobbing – dem Mobbing mithilfe digitaler Medien – können z. B. in einer Mindmap herausgearbeitet werden. **Infokasten: Merkmale von Cyber-Mobbing** **24/7:** Eingriff in das Privatleben rund um die Uhr. Im Extremfall an 7 Tagen 24 Stunden lang. **Publikum und Verbreitung:** Das Publikum ist unüberschaubar groß; Inhalte verbreiten sich extrem schnell und sind häufig noch lange sichtbar. **Anonymität:** Täter können anonym agieren. **Kein f2f-Kontakt:** Betroffenheit des Opfers wird nicht unmittelbar wahrgenommen. Der direkte Kontakt zum Gegenüber (face to face = f2f) fehlt. *(Quelle: www.klicksafe.de/themen/kommunizieren/cyber-mobbing/cyber-mobbing-was-ist-das)*

Leitfragen zu den Videos (1/4)

Video 1: Sich trauen, darüber zu reden

Situation im Klassenzimmer:

- Was passiert im Klassenzimmer?
- Was passiert zwischen den drei Mädchen?
- Sind oder waren die Mädchen miteinander befreundet?
- Wenn die Mädchen mit dem gemobbten Mädchen befreundet waren, warum sind sie es jetzt nicht mehr?
- Wie kann sich das Mädchen jetzt im Klassenzimmer verhalten?
- Erkennt der Lehrer, dass jemand in der Klasse gemobbt wird?
- Wissen es die anderen Schülerinnen und Schüler?
- Wenn die Mitschülerinnen und Mitschüler davon wissen, was könnten sie machen?
- Was wird wohl als nächstes im Klassenzimmer passieren?
- Könnte das auch an unserer Schule passieren?

Situation im Wohnzimmer:

- Wie verhält sich die Mutter im Video?
- Wird die Tochter gemobbt?
  Oder ist sie die Täterin?
- Welche Reaktion würdet ihr in dieser Situation von euren Eltern erwarten?
- Warum reden Betroffene oft nicht mit ihren Eltern darüber, dass sie gemobbt werden?

Tipp: Früh eingreifen verhindert häufig eine Manifestation von Mobbing!
Studien zeigen, dass Schülerinnen und Schüler darauf hoffen, ein Erwachsener würde ihre Situation erkennen und eingreifen.
Wie findet ihr das?
Ab wann sollten Lehrkräfte eingreifen?

Leitfragen zu den Videos (2/4)

Video 2: Auch du kannst helfen

Situation auf dem Schulflur:

- Was passiert auf dem Schulflur?
- Welche Rollen könnt ihr im Video identifizieren?
- Wer ist der Täter? Was ist mit den Helfern?
- Welche Rollen nehmen der Junge und das Mädchen ein, die alles aus der Distanz beobachten?
- Wie fühlen sie sich?
- Was könnten sie tun?
- Was hält sie davon ab einzugreifen?
- Können sie den Vorfall einem Erwachsenen melden? Was hält sie davon ab?
- Was könnte der gemobbte Junge vorher getan haben?

Tipp: Mobbing ist häufig ein Gruppenphänomen, an Mobbing-Prozessen sind meist mehrere Akteure beteiligt. Geht die verschiedenen Rollen in der Mobbing-Situation in Gruppenarbeit durch und diskutiert Mobbing als ein Gruppenphänomen.

Situation vor der Tür:

- Der Junge im Video sucht Hilfe beim Schulsozialarbeiter. An wen kann man sich an unserer Schule im Fall von Mobbing wenden?
- Wann sollte man einem Erwachsenen davon erzählen?
- Wie würdet ihr euch wünschen, dass Erwachsene handeln?
- Wie fühlt sich der Junge im Schulflur? Und wie fühlt er sich an der Tür?
- Könnte das auch an unserer Schule passieren?

Situation im Geschäft:

- Wie fühlt sich der Junge, als er das Geschäft betritt?
- Was könnt ihr tun, wenn ihr euch schlecht fühlt, und wie könnt ihr mit diesem Gefühl umgehen?
- Wie kann man sich unterstützend auf die Seite des Mobbing-Opfers stellen?
- Wie kann man dem Täter zeigen, dass es falsch ist, jemanden zu mobben?
- Wie könnte die Situation weitergehen?

Leitfragen zu den Videos (3/4)

Video 3: Erinnerungen an die Vergangenheit

- Was passiert im Video?
- Wie fühlt sich der Mann, nachdem er die Einladung zum Klassentreffen erhalten hat?
- Hat der Mann mit jemandem über seine Mobbing-Erfahrung während seiner Kindheit gesprochen?
- Wie geht es ihm heute?
- Der Mann entscheidet sich, nicht zum Klassentreffen zu gehen. Was könnte passieren, falls er doch hingeht?
- Falls er nicht zum Klassentreffen kommt, wie könnten sich seine ehemaligen Klassenkameradinnen und -kameraden fühlen, wenn sie merken, dass er nicht anwesend ist?
- Welche Erinnerungen hat der Mann an die Schulzeit?
- Welche Dinge sind für einen Menschen wichtig, um sich an der Schulzeit zu erfreuen?
- Erinnert euch daran, wie wichtig es ist, dass niemand ausgeschlossen wird. Könnte dies eine reale Situation sein?

Video 4: Gemeine Tricks

- Was passiert im Video?
- Ist es erlaubt, andere Menschen zu filmen?
- Was könnte Tina tun, als sie bemerkt, dass sie gefilmt wird?
- Wie könnte sich die Lehrerin verhalten?
- Wie könnten sich die anderen Schülerinnen und Schüler verhalten?
- Warum wollen die Mädchen das Video online stellen und für wen?
- Was könnte eines der Mädchen machen, als es merkt, dass es keine gute Idee ist, das Video online zu stellen?
- Ist euch Cyber-Mobbing schon einmal begegnet?
- Wie unterscheidet es sich von anderen Formen von Mobbing an der Schule?
- Sind Cyber-Mobbing-Täter die Gleichen wie die Täter in der Schule?
- Brechen Personen in dieser Situation das Gesetz?
- Ist es möglich, das Video zu löschen?
- Könnte es sich hierbei um eine reale Situation handeln?

Leitfragen zu den Videos (4/4)

Video 5: Alleine sein

- Was passiert im Video?
- Wie fühlt sich der Junge, der ganz alleine dasitzt?
- Wie könnte er sich verhalten?
- Was fällt dem anderen Jungen auf?
- Gibt es an unserer Schule Schüler, die alleine dasitzen, in den Fluren oder in der Kantine?
- Wie könntet ihr auf sie zugehen und sie ansprechen, und worüber könntet ihr reden?
- Habt ihr Angst davor, ein Gespräch mit einem fremden Schüler zu beginnen, der alleine ist?
- Wie kann man neue Freundschaften knüpfen?
- Welche Maßnahmen können während der Pausen und Stunden eingeführt werden, um das Alleinsein von Schülern zu vermeiden?

Quelle: Bilder aus Videos 1–5 von Mannerheim League for Child Welfare and Folkhälsan, Finnland: www.folkhalsan.fi, www.mll.fi/peersupport

Beschreibung zu Projekt 2: Die Rollen beim (Cyber)Mobbing

Kompetenzen	**Die SuS können über Rollen und Dynamiken beim (Cyber)Mobbing reflektieren.**
Zeit in Std. à 45 Min.	1
Methoden	Blitzlicht
Material	TV-Spot *Let's fight it together* (engl. mit dt. Untertiteln) oder anderer Spot
Zugang Internet/PC	ja (für Spot)

Verlaufsplanung

Einstieg

Zeigen Sie den Spot *Let's fight it together* – oder einen anderen Spot, der die Rollen von (Cyber)Mobbing deutlich macht – entweder über Beamer, oder lassen Sie die SuS den Spot auf einem PC oder den eigenen Geräten ansehen. Der Spot *Let's fight it together* ist zu finden unter **www.klicksafe.de/cyber-mobbing**.
Mit einem Blitzlicht können die ersten Eindrücke abgefragt werden.

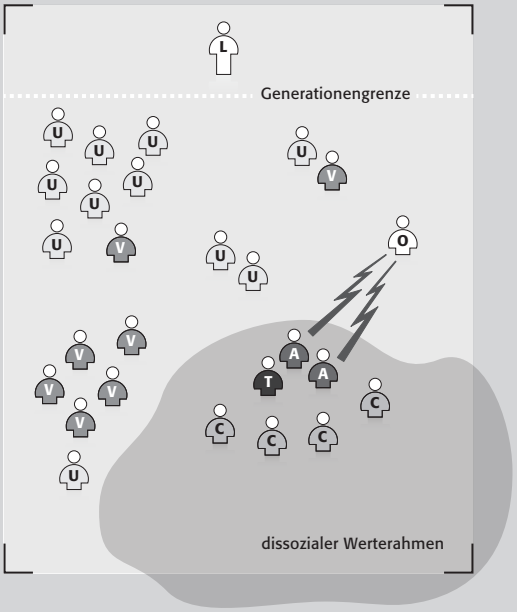
Erarbeitung

Die Rollen und Dynamiken beim (Cyber)Mobbing sollen anhand der Tabelle auf dem Arbeitsblatt erarbeitet werden.

Tippkasten: Am System Mobbing, bei dem das Opfer aus dem Werterahmen der Klassengesellschaft gedrängt wird, sind häufig viele beteiligt. Die Abbildung 3 aus Kapitel 2 macht dies deutlich.

= Gruppenmitglieder
= Täter
= Opfer
= Assistenten
= Claqueure
= (potenzielle) Verteidiger
= Unbeteiligte

Mit älteren SuS lohnt es sich, die Grafik aus Kapitel 2.2.4 zu besprechen. Die SuS können auch ein ähnliches Schaubild malen, in dem die Rollen aller Beteiligten vorkommen.



Sicherung

Gehen Sie bei der Auswertung darauf ein, wie sich der einzelne Schüler anstelle der beteiligten Personen verhalten hätte.

Tippkasten: Das Arbeitsblatt „Wer nichts tut, macht mit" im klicksafe-Material „Ethik macht klick" (Baustein 2, AB 2) bietet eine Rollenspiel-Übung, die die Rollenverteilung in einem Mobbing-Fall darstellt. Die Übung zeigt, wie sich die Umkehr der Kräfte (wenn Beobachter zu Helfern des Opfers werden) auf den Verlauf von Mobbing ausübt. Es wird empfohlen, diese Übung hier anzuschließen.

Die Rollen beim (Cyber)Mobbing

„Let's fight it together" – das bedeutet übersetzt etwa „Lasst es uns zusammen bekämpfen". So heißt ein kurzer Film (7 min.), der in Großbritannien mit Schülerinnen und Schülern gedreht wurde. Schaut euch den Spot „Let's fight it together" unter der Internetadresse ***www.klicksafe.de/cyber-mobbing*** *an. Nur in einer guten Gemeinschaft, in der sich alle wohlfühlen, lässt es sich gut leben. Deshalb sollten Konflikte in einem System, wie etwa eine Klasse eines ist, auch gemeinsam angegangen werden. Wenn ein Konflikt schon sehr groß ist, ist es sinnvoll, eine systemische Beratung zu machen, in der die Rollen aller Beteiligten durchleuchtet werden. Welche Rollen es beim (Cyber)Mobbing geben kann, erfahrt ihr in der Tabelle.*

Arbeitsaufträge:

1. Im Film spielen verschiedene Personen mit. Nun sollt ihr euch den Figuren und ihren Rollen nähern. Füllt dazu die folgende Tabelle aus:

Personen	Opfer	Täter/in	Assistenten/ Assistentinnen + Claqueure (franz.: Beifall Klatschende)	Unbeteiligte	Eltern	Lehrer/in
Wie? (So verhält sich ...)						
Warum? (mögliche Gründe für das Verhalten)						
Und wir? (So hätten wir uns verhalten.)						

2. Überlege nun zunächst alleine, danach diskutiere diese Frage mit deiner Sitznachbarin/deinem Sitznachbarn: Wie hättest du dich anstelle der Personen im Film verhalten?

3. Einige dich mit deiner Partnerin/deinem Partner auf ein mögliches Verhalten, und notiere dies ebenfalls in der Tabelle („Und wir?"). Redet nun in der Klasse über eure Tabelleneinträge.

Beschreibung zu Projekt 3:
Ausgrenzen, beleidigen, bedrohen – Verletzungsarten beim Cyber-Mobbing

Kompetenzen	**Die SuS können an Beispielen aus sozialen Medien Verletzungsarten im Zusammenhang mit Cyber-Mobbing erkennen und einordnen.**
Zeit in Std. à 45 Min.	1
Methoden	Zuordnung OH-Puzzle, Beurteilung Beispiele in Galeriegang
Material	Schere, Kopiervorlage Puzzle (Kopiervorlage „Formen von Cyber-Mobbing" z. B. auf OHF ziehen und zerschneiden), OHP/Whiteboard, Ausdruck Beispiele
Zugang Internet/PC	nein (ja für Video *Benjamin Drews*)

Verlaufsplanung

Einstieg	*Welche Arten von Verletzungen gibt es bei (Cyber)Mobbing?* Legen Sie dazu die Folien-Schnipsel durcheinander auf einen OHP. Lassen Sie die SuS nach Meldung jeweils die *VERLETZUNGSARTEN* und deren *BESCHREIBUNG* zusammenlegen und in eigenen Worten erklären. Die SuS lernen so verschiedene Formen von Cyber-Mobbing (nach Nancy E. Willard, Cyberbullying and Cyberthreats, 2007) kennen.
Erarbeitung	In einem anschließenden Galeriegang sehen sie Beispiele aus beliebten Diensten wie WhatsApp oder Snapchat. Die SuS beurteilen nun mündlich, welche Form der Verletzung – von Ausgrenzen bis Bedrohung – jeweils zutrifft. Hängen Sie dazu die Beispiele aus den Diensten YouNow, WhatsApp, Facebook, Snapchat, YouTube und Playstation Network (PSN) an Wänden im Klassenzimmer auf (Beispiele im Anhang). Die Folienschnipsel auf dem Beamer zur Kontrolle sichtbar lassen.
Sicherung	Vorschläge zur Einordnung: YouNow = Beleidigung; WhatsApp = Beleidigung, Ausgrenzung; Facebook = Gerüchte verbreiten, Beleidigung; Snapchat = Veröffentlichung privater Dinge, Betrug, Belästigung; YouTube = Beleidigung, Beschimpfung; PSN = Ausgrenzung, Beleidigung, Bedrohung Mündliche Auswertung: *Welche Form der Verletzung wäre für euch am schlimmsten? Begründet. Wie fühlen sich wohl die Opfer aus den Beispielen? Welche Gedanken gehen ihnen wohl durch den Kopf? Überlegt: Ging es mir schon mal ähnlich?* Am Ende der Stunde können Sie den Spot von Benjamin Drews (Junge aus dem YouTube-Beispiel) zeigen: Video unter **www.youtube.com/watch?v=HNe4UPdLN3I** **Zusatzaufgabe/Hausaufgabe:** **Vom Streit zum (Cyber)Mobbing – Konflikte aus der Sicht von Jugendlichen** Aus der Sicht von Jugendlichen ist nicht jede Handlung, die Erwachsene als (Cyber)Mobbing bezeichnen würden, auch gleich (Cyber)Mobbing (Quelle: JFF www.jff.de/dateien/JFF-Bericht_Online-Konflikte.pdf). Sie unterscheiden differenzierter zwischen *Spaß(streit) – Meinungsverschiedenheit – Streit – Mobbing.* Schreiben Sie diese Begriffe an die Tafel. Zu jedem Konflikt sollen die SuS als Hausaufgabe ein Beispiel finden. Arbeiten Sie mit den SuS heraus, wie die Konflikte voneinander zu unterscheiden sind (ansteigende Eskalation des Konfliktes). Weisen Sie darauf hin, dass es im Falle von eskalierendem Streit und bei Mobbing unbedingt ratsam ist, sich Hilfe zu holen.

Ausgrenzen, beleidigen, bedrohen – Verletzungsarten beim Cyber-Mobbing

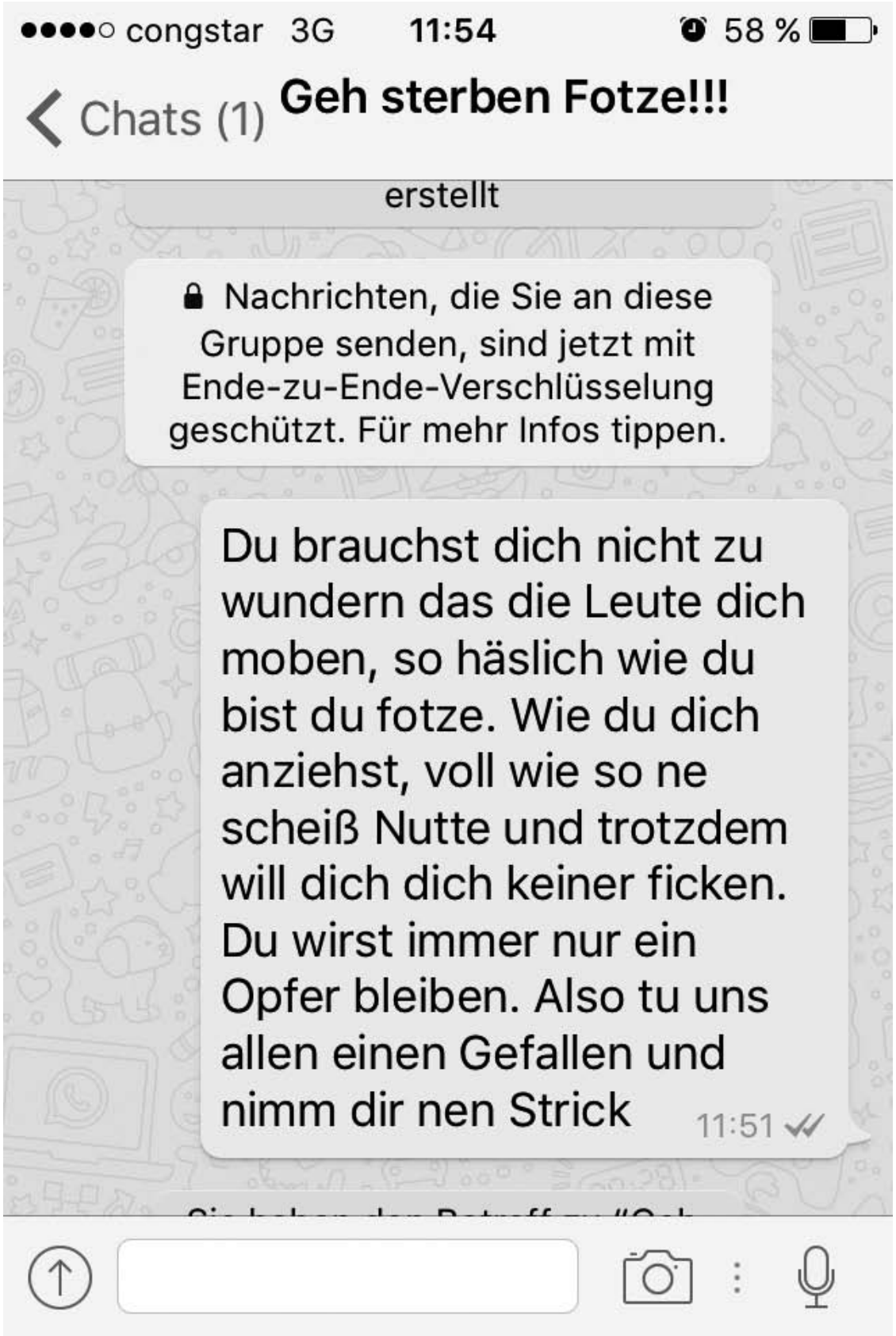
Kopiervorlage „Ausgrenzen, beleidigen, bedrohen – Formen von Cyber-Mobbing“ (in Anlehnung an Willard 2007)

Verletzungsarten	Beschreibung
Gerüchte verbreiten	Verleumdung durch Posten oder Versenden von Gerüchten/ Lügen, mit der Folge, dass Freundschaften zerstört oder der Ruf einer Person ruiniert wird
Ausgrenzung	bewusstes Ausgrenzen von Personen, z. B. aus einer Chatgroup, einer Community oder einem Online-Spiel
Beleidigung	Versenden von bösen oder gemeinen Nachrichten, Posten von verletzenden Kommentaren und Pöbeleien
Belästigung	wiederholtes Senden von bösartigen, gemeinen, beleidigenden Nachrichten, Pinnwandeinträgen, Fotos oder Videos
Auftreten unter falscher Identität	sich als jemand anderes ausgeben und in dessen Namen online Dinge tun, die diesen in Schwierigkeiten bringen (z. B. durch Passwortklau oder nicht abgemeldete Sitzung)
Veröffentlichung privater Dinge	Veröffentlichung privater Gewohnheiten und intimer Geheimnisse gegen den Willen oder ohne das Wissen der betroffenen Person (z. B. mittels Text, Video oder Foto, etwa aus der Umkleidekabine)
Betrug	jemandem intime Details, Geheimnisse oder peinliche Aufnahmen entlocken, um diese anschließend zu verbreiten
Bedrohung	direkte oder indirekte Ankündigung echter körperlicher oder seelischer Gewalt, Anstiftung anderer zu einer Gewalttat

YouNow

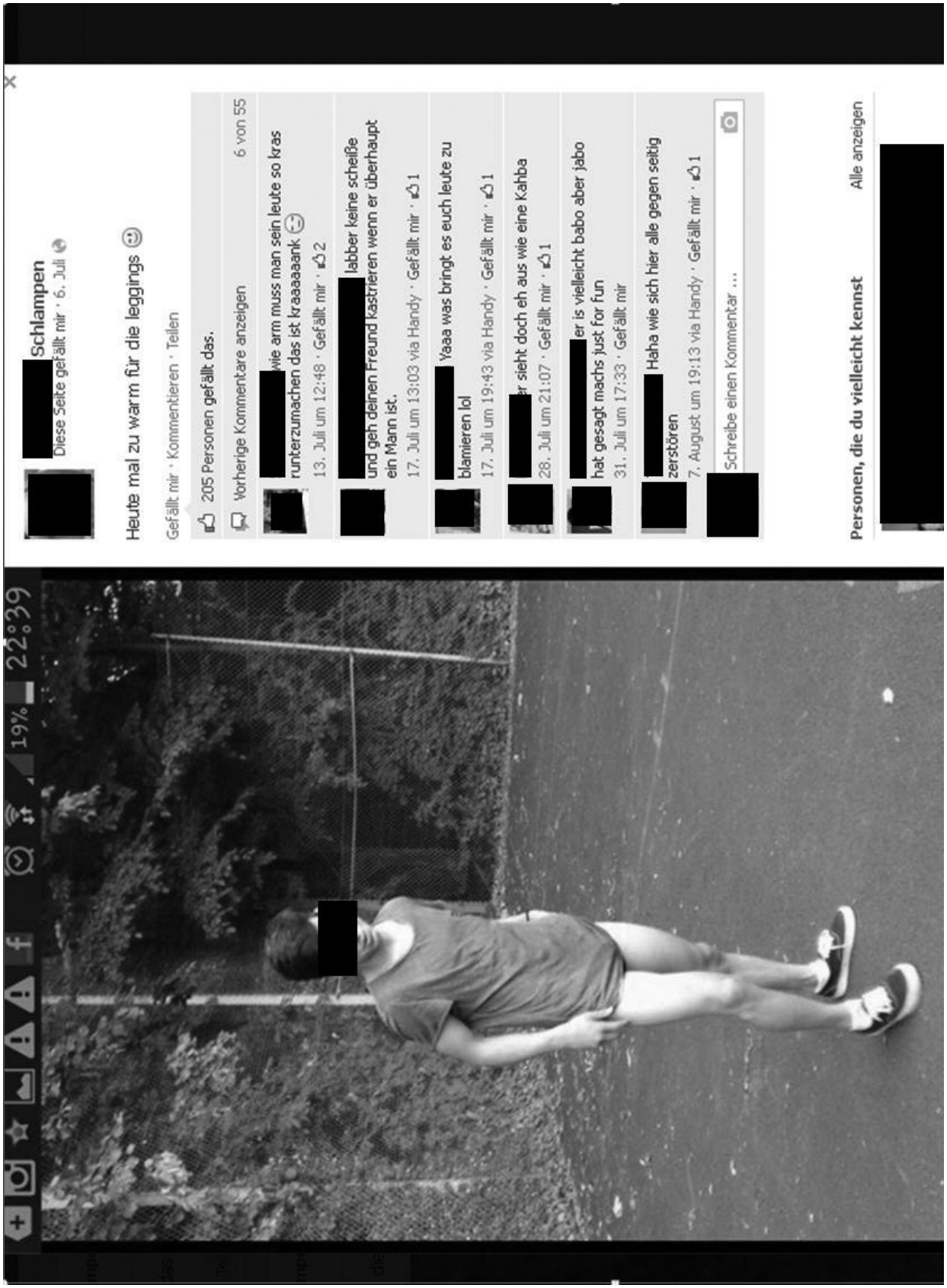
Quelle: https://www.younow.com/explore/ (Abruf: 10.04.2015)

WhatsApp



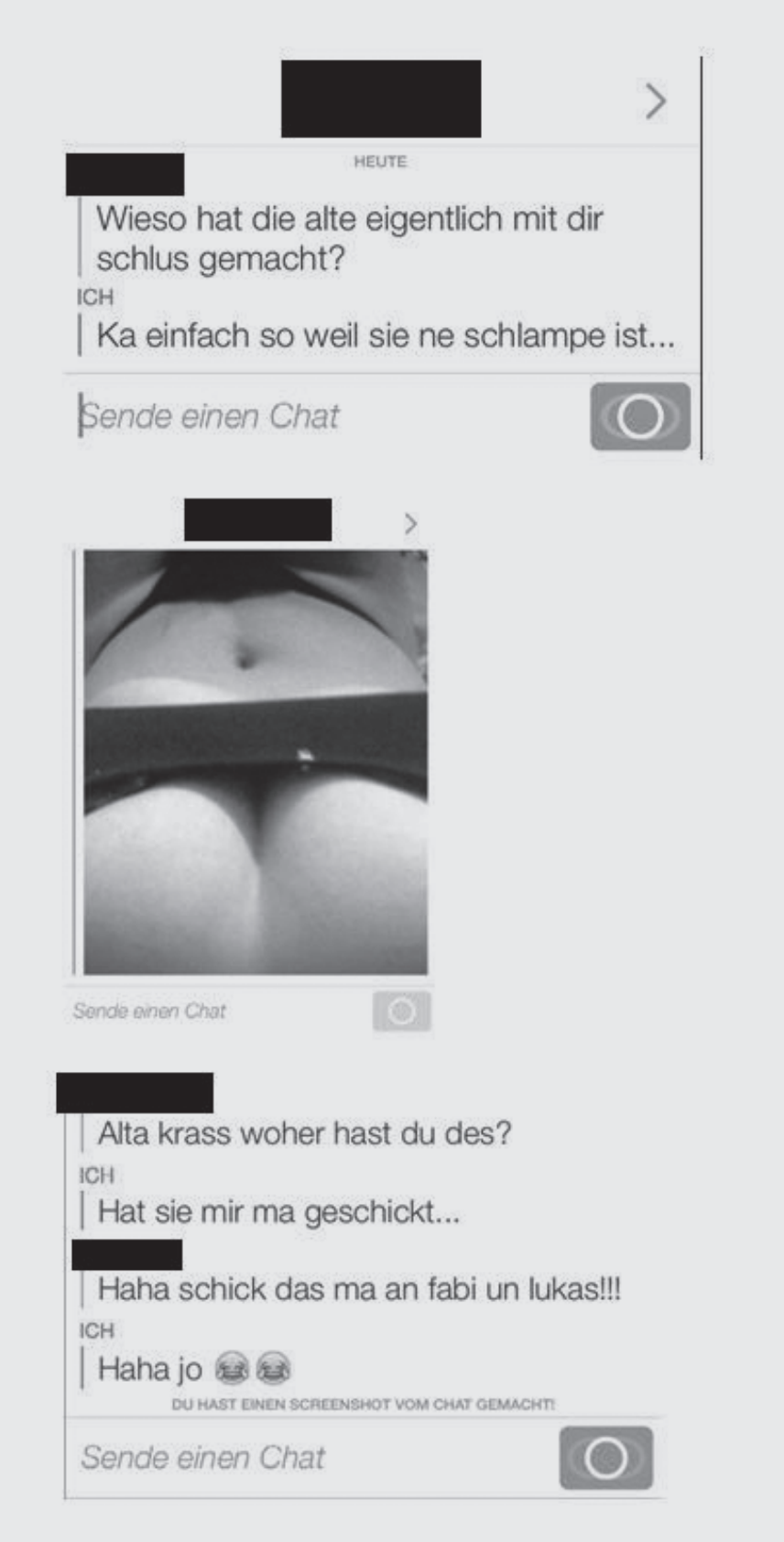
Quelle: Fiktives Beispiel einer WhatsApp-Nachricht, klicksafe

Facebook



Quelle: https://de-de.facebook.com/ (Abruf: 24.09.2014)

Snapchat



Quelle: Fiktives Beispiel aus Snapchat, klicksafe

YouTube

Benjamin Drews Anti Mobbing Video

[redacted] Abonnieren 57 3.051

Hinzufügen Teilen Mehr 125 6

Veröffentlicht am 25.02.2015

Kategorie	Menschen & Blogs
Lizenz	Standard-YouTube-Lizenz

ALLE KOMMENTARE (14)

Kommentar hinzufügen

Top-Kommentare

[redacted] 2 Wochen

Amanda Todd style. Willst du ein bisschen Bleichmittel zu deinem BigMac haben fettie?

Antworten · 1

Alle 4 Antworten anzeigen

[redacted] 1 Woche

Ist doch so. Amanda Todd Style. Der Fettsack hat es verdient gemobbt zu werden.

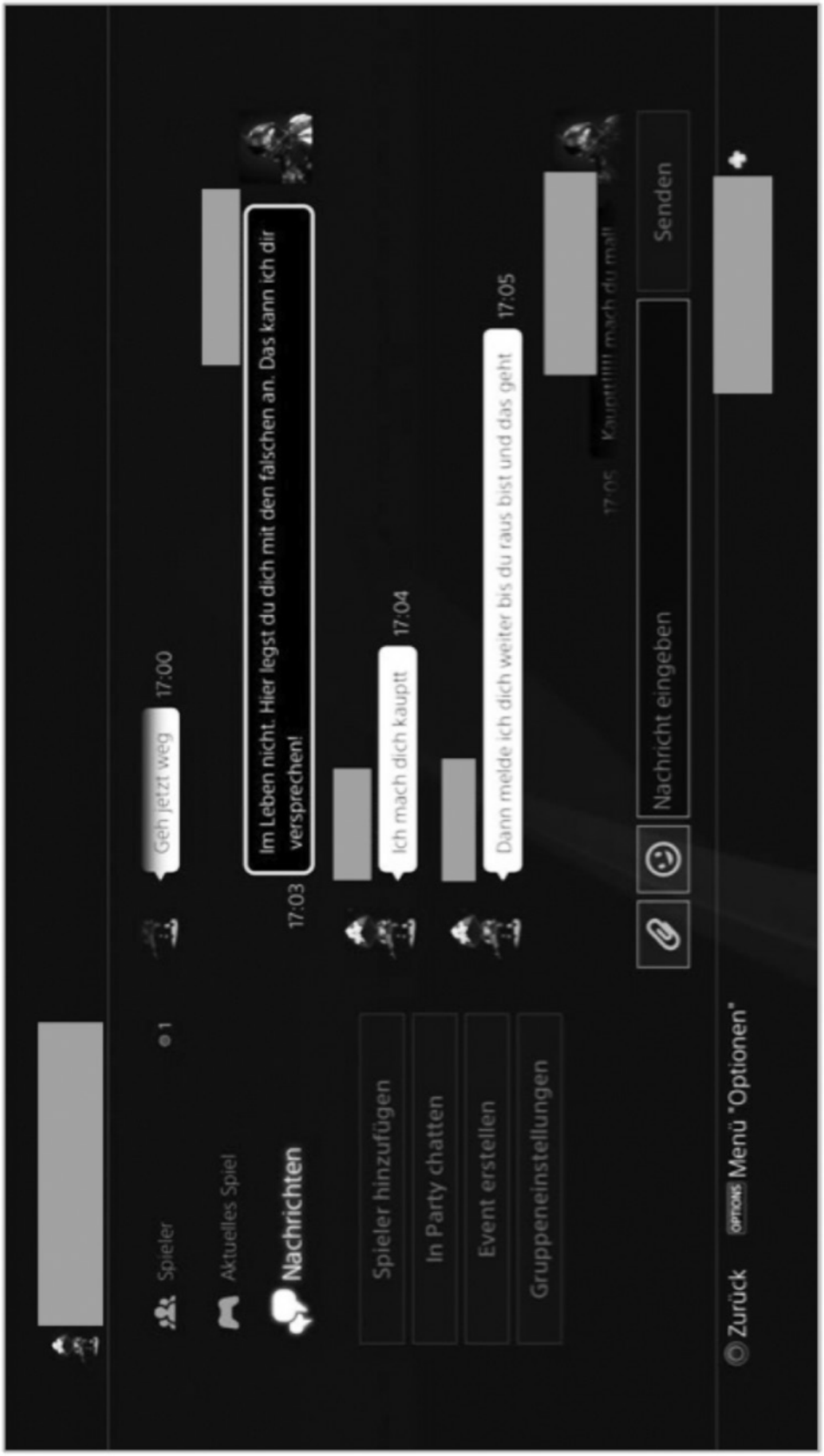
Antworten ·

Quellen: www.youtube.com/watch?v=iVciPN49qyU, https://www.youtube.com/watch?v=HNe4UPdLN3I (Abruf: 10.08.2015)

Playstation Network (PSN)

Quellen: Fiktive Beispiele Messenger und PSN, klicksafe

Playstation Network (PSN)



Quellen: Fiktive Beispiele Messenger und PSN, klicksafe

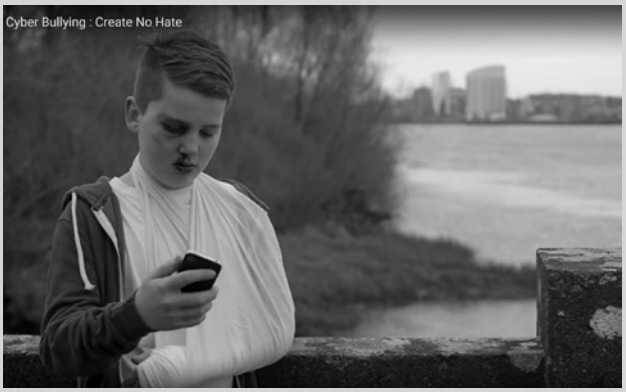
Beschreibung zu Projekt 4: Folgen – Was erleben die Opfer?

Kompetenzen	**Die SuS reflektieren anhand eines fiktiven Fallbeispiels über mögliche Folgen für von (Cyber)Mobbing Betroffene.**
Zeit in Std. à 45 Min.	1
Methoden	Blitzlicht, Mindmap, Papier-E-Mail
Material	–
Zugang Internet/PC	ja (für Video und Hausaufgabe)

Verlaufsplanung

Einstieg

Zeigen Sie das Video des Teenagers Luke Culhane, das eindrücklich zeigt, wie verletzend (Cyber)Mobbing ist. Seelische Verletzungen werden metaphorisch durch körperliche Verletzungen dargestellt: **www.youtube.com/watch?v=ZMl1t7NtFmE** (Video mit dt. Untertiteln) oder auf **www.klicksafe.de/cyber-mobbing**



Erarbeitung

Durch ein konstruiertes – aber realistisches – Fallbeispiel sollen die SuS lernen und dafür sensibilisiert werden, welche gravierenden physischen, psychischen und sozialen Folgen Mobbing für die Betroffenen haben kann. Teilen Sie die Arbeitsblätter aus und lassen Sie den Text über „Lilli 15“ in Stillarbeit lesen.
Nach dem Lesen des Fallbeispiels und des Textes sollen die SuS eine Mindmap zu den (Langzeit) Folgen von (Cyber)Mobbing erstellen und diese besprechen. Mögliche Folgen: psychosomatische Erkrankung, Depression, Suizid(gedanken), Rache. Danach sollen in Form eines kurzen Textes (als Antwort-„Papier-Mail“) erste Maßnahmen zur Unterstützung von Opfern überlegt werden.

Sicherung

Einige Texte werden vorgelesen und besprochen.

Tippkasten: Auf dem AB „Bewältigungsstrategien“ werden die Strategien der SuS im Falle von (Cyber)Mobbing abgefragt. Es ist online zum Download auf **www.klicksafe.de/cyber-mobbing** verfügbar.

Zusatzaufgabe/Hausaufgabe:
Zum Abschluss der Einheit oder als Hausaufgabe kann die Webseite **www.juuuport.de** besucht werden. Auf **www.juuuport.de** beraten Jugendliche andere Jugendliche bei Web-Sorgen vor allem im Bereich (Cyber)Mobbing. Die beratenden Jugendlichen arbeiten ehrenamtlich und werden speziell für Beratungssituationen geschult. Pädagogen und Psychologen unterstützen bei den Beratungen.

Arbeitsblatt zu Projekt 4: Folgen – Was erleben die Opfer?

In einem Internetforum kann man folgenden Eintrag von Lilli15 lesen:

Hallo erst mal!
Ich bin mir nicht sicher, ob das, was ich hier schreibe, wirklich hier hineingehört, aber ich bin wirklich fertig, und deshalb schreibe ich einfach mal: Es fing alles an vor einem Jahr, da bekam ich plötzlich fremde WhatsApp-Messages und E-Mails, die saublöd waren. „Du blöde Kuh", stand da, und: „Pass ja auf – wir kriegen dich". Am Anfang war mir das egal, aber irgendwann nervte es doch ziemlich. Nach ein paar Wochen sagte eine Klassenkameradin, dass ich ja wohl nicht richtig ticke, solche Dinge in Internetforen zu schreiben, und ich wusste gar nicht, wovon sie redet. Dann hat sie es mir gezeigt: Irgendwelche Idioten haben in meinem Namen Einträge gemacht, mal finde ich Hitler gut, dann mal wieder hasse ich alle Lehrer, will mit allen Jungs schlafen, die sich melden, und und und … klaro, dass mein Name mit Adresse und Telefonnummer dort auftauchten. Bei Facebook gab es eine Hassgruppe mit meinem Namen. Ich habe mich kaum mehr in die Schule getraut, und ich hatte dauernd Bauchschmerzen. Irgendwann kamen auch meine Eltern auf meine schlechte Laune und meine Probleme zu sprechen, und wir haben alle Forenbetreiber angeschrieben, diese Einträge zu löschen. Es tauchten aber immer wieder neue auf. Und da ging es mir schon richtig schlecht, und ich hatte schlaflose Nächte, bekam das Zittern und musste dauernd aus dem kleinsten Anlass heulen. Kaum jemand in der Schule wollte noch etwas mit mir zu tun haben.
Seit etwa acht Wochen kursieren in meiner Schule angebliche Nacktbilder von mir, die per WhatsApp verbreitet werden. Die ganze Schule kennt sie, und wenn ich irgendwo vorbeigehe, flüstern sie mir „Pornoqueen" hinterher. Aber ich bin sicher, dass es keine Nacktbilder von mir gibt, jedenfalls habe ich es nie gemerkt, dass ich fotografiert worden bin – also nackt natürlich.
Mir ist das voll megapeinlich, obwohl ich sicher bin, dass es nicht meine Fotos sein können. Aber wenn ich in die Schule komme, geht dieses Getuschel los. Es ist so weit, dass ich mich in den Pausen auf dem Klo verstecke, wenn ich überhaupt in die Schule gehe, denn ich habe regelrechte Panikattacken morgens. Am liebsten würde ich alles hinschmeißen, sogar an den endgültigen Weg habe ich schon gedacht.
Warum machen diese Idioten so etwas? Ich weiß noch nicht mal genau, wer dahintersteckt, auch wenn ich einen Verdacht habe.
Meine Eltern haben mich zu einer Psychologin geschickt, und ich nehme jetzt Medikamente gegen diese Angstzustände.
Sie hat meinen Eltern zu einem Schulwechsel geraten, aber so einfach weglaufen? Aber so kann es auch nicht weitergehen. Ich fühle mich so miserabel. Muss ich erwähnen, dass meine Leistungen in der Schule im Keller sind? Dabei will ich doch nur meine Ruhe!!! !!!!!!!!!!!!!!

Noch sehr lange Zeit leiden die Opfer, so auch in diesem Fall der Schülerin Samantha aus einer TV-Reportage:

> Dennoch ist nicht alles ausgestanden. „Es kommt immer mal wieder vor, dass ich Panikattacken bekomme und Angst habe, den Boden unter den Füßen zu verlieren", gesteht Samantha. Ihre Psychotherapeutin Gisela Geist unterstützt sie daher seit einem Jahr, die Erlebnisse zu verarbeiten und die tiefe Traumatisierung zu überwinden. Es sind vor allem die Gespräche, die dem jungen Mädchen helfen, wieder ein Gefühl für sich selbst zu entwickeln. „Ich war mir nichts mehr wert, und ich musste erst einmal lernen, mich selbst wieder zu lieben. Nur wenn du dich selbst liebst, kannst du auch andere wieder lieben", erkennt sie.

Quelle: Film „Zielscheibe des Spottes", ZDF, 37 Grad, Sendung vom 12.06.2007

Arbeitsaufträge:

1. Lies die Texte in Stillarbeit.

2. Welche Folgen kann Mobbing für die Opfer haben? Denk daran, dass es neben gesundheitlichen Schäden auch seelische und soziale Folgen bringen kann. Notiere dir zunächst alleine Stichwörter und sammelt dann in der Klasse in einer Mindmap mögliche Folgen (bezieht auch die Beispiele mit ein).

3. Welche Tipps würdest du Lilli 15 geben? Schreib ihr eine E-Mail (auf Papier), in der du ihr Ratschläge gibst. Lest einige Papier-E-Mails vor und sprecht über die Ratschläge!

Liebe Lilli 15,

Zusatzaufgabe/Hausaufgabe:
Schau dich auf der Hilfsplattform **www.juuuport.de** um. Hier kannst du von Jugendlichen beraten werden, wenn du Web-Sorgen hast.

Quelle: https://www.juuuport.de/ (Abruf: 20.09.2016)

Beschreibung zu Projekt 5: Recht und Gesetz (ab 14 Jahren)

Kompetenzen	**Die SuS informieren sich über die Rechtslage bei (Cyber)Mobbing und können Gesetze an Fallbeispielen anwenden.**
Zeit in Std. à 45 Min.	2
Methoden	Partnerinterview, Fallanalyse
Material	Fallbeispiele, Beurteilungsbogen, Lösungsblatt, Beamer
Zugang Internet/PC	nein

Verlaufsplanung

Einstieg

Frage: *Was glaubt ihr: Gibt es in Deutschland ein Gesetz gegen (Cyber)Mobbing?* Die SuS stellen Vermutungen an. Aber: Ein Gesetz gegen (Cyber)Mobbing gibt es in Deutschland nicht. Es gibt einige Straftatbestände, die bei (Cyber)Mobbing-Fällen Anwendung finden – diese lernen die SuS jetzt kennen. Steigen Sie direkt in das Thema ein, indem Sie das AB mit den Gesetzestexten austeilen.

In Österreich gibt es mit dem neuen Paragrafen 107c „Fortgesetzte Belästigung im Wege einer Telekommunikation oder eines Computersystems" seit Anfang 2016 eine gesetzliche Regelung. Informationen: **www.saferinternet.at/news/news-detail/article/ab-112016-cyber-mobbing-wird-eigener-straftatbestand-557/**

Erarbeitung

Die SuS lesen die Gesetzestexte zunächst alleine. Sie können die Texte auch vereinfachen, da die Formulierung z.T. recht anspruchsvoll ist. Klären Sie Fragen beim ersten Lesen direkt und schreiben Sie Fachbegriffe wie „Sexting" mit Erklärung an die Tafel. Durch das Partnerinterview wird das Gelesene direkt wiederholt und gefestigt.
Die SuS bilden nun 6 Arbeitsgruppen. Teilen Sie die 6 Fallbeispiele sowie jeweils einen Beurteilungsbogen an die Gruppen aus. Die SuS beurteilen in Gruppenarbeit die Fälle anhand der zuvor gelesenen Gesetzestexte. Hinweis: Sie können die Fälle auch doppelt vergeben oder nur ausgewählte Fälle bearbeiten lassen.

Sie können die Anzahl der zutreffenden Gesetze pro Fall an die Tafel schreiben.
Das regt die SuS an, die Fälle genau zu prüfen, z. B. Lisa: 6, Tim: 3 …

Sicherung

Auswertung und Besprechung der Fälle anhand der Beurteilungsbögen der Gruppen und des Lösungsblattes (über Beamer zeigen). Lassen Sie die Fälle laut vorlesen.

Projekt 6 „Zusammenleben auf Grundlage der Menschenrechte" im Anschluss ergänzt das rechtliche Wissen der SuS um die Kenntnis der Menschenrechte, die universell gültig sind.

Zusatzaufgabe/Hausaufgabe:
Die SuS dürfen ein eigenes Gesetz gegen (Cyber)Mobbing formulieren.
Alternative: Diskutieren Sie mit den SuS, ob sie ein Gesetz wie in Österreich auch in Deutschland für sinnvoll erachten würden.

Urheberrechtsverletzungen und Verstöße gegen Nutzungsbedingungen der Dienste
In einigen der Fälle werden auch Urheber- und Leistungsschutzrechte verletzt, indem nämlich zugesendete Bilder ohne das Einverständnis des Rechteinhabers, also des Fotografen, öffentlich verbreitet werden. Mit der Verletzung des Persönlichkeitsrechts der Abgebildeten hat die Urheberrechtsfrage jedoch nichts zu tun. Des Weiteren wäre zu prüfen, ob bei Beleidigung, Diffamierung, unerlaubtem Veröffentlichen von Bildern ein Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen der Dienste, in denen das Mobbing stattfindet, vorliegt.

Recht und Gesetz (1/2)

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum, und (Cyber-) Mobbing ist eine Handlung, die strafbar ist! Es gibt in Deutschland kein eigenes Gesetz zu (Cyber)Mobbing, es greifen aber mehrere Gesetze des Strafgesetzbuches (StGB).

Aufgaben:

1. Lies die Gesetzestexte zunächst alleine durch. Wiederhole sie dann bitte in Form eines „Partnerinterviews" mit deiner Sitznachbarin/deinem Sitznachbarn.

Methode „Partnerinterview"
Zu zweit mit Partner A und Partner B. Beide lesen die Gesetzestexte. Danach fasst Partner A das Wichtigste zusammen, Partner B wiederholt das Gehörte und beginnt mit den Worten: „Habe ich dich richtig verstanden, dass ...?". Dann werden die Rollen gewechselt – aber Vorsicht! Jeder darf zwei Fehler einbauen, die der andere finden muss!

2. Welche deutschen Straftatbestände findet ihr in den Fallbeschreibungen bekannter, weltweiter (Cyber)Mobbing-Fälle? Arbeitet in Gruppen zusammen. Nutzt dafür den Beurteilungsbogen.

Zusatzaufgabe/Hausaufgabe
Wie könnte eurer Meinung nach ein eigenes Gesetz gegen (Cyber)Mobbing lauten? Versucht bitte, eines zu formulieren, das die Besonderheiten des „Cyber"-Mobbing berücksichtigt.

§ Mein Gesetz gegen (Cyber)Mobbing

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Herabwürdigende Äußerungen im Internet:

Beleidigung
(§ 185 Strafgesetzbuch)
Wer eine andere Person beschimpft, beleidigt oder anderweitig durch Äußerungen oder Handlungen, wie z. B. Ohrfeigen, in ihrer Ehre verletzt oder demütigt, macht sich strafbar.

Üble Nachrede & Verleumdung
(§§ 186 & 187 Strafgesetzbuch)
Wer z. B. in Foren, sozialen Netzwerken oder Blogs Unwahrheiten über eine Person verbreitet oder Beleidigungen ausspricht, die dazu dienen, dem Ansehen der Person zu schaden, macht sich strafbar.

Nötigung
(§ 240 Strafgesetzbuch)
Wer einer anderen Person Gewalt oder anderweitigen Schaden androht, sofern diese einer Forderung nicht nachkommt, etwas zu tun, zu dulden oder etwas zu unterlassen, macht sich strafbar.

Erpressung
(§ 253 Strafgesetzbuch)
Wer einer anderen Person Gewalt antut oder Schäden androht, um sich selbst oder einen Dritten zu bereichern, macht sich der Erpressung strafbar.

Nachstellung/Stalking
(§ 238 Strafgesetzbuch)
Der Begriff „Stalking“ leitet sich vom englischen Verb „to stalk“ ab und bedeutet „anschleichen“. Ein Stalker sucht demnach beharrlich gegen dessen Willen die Nähe zum Opfer auf. Dabei verwendet er Kommunikationsmittel, um den Kontakt zum Opfer herzustellen und es zu terrorisieren. Wer einer Person in diesem Sinne unbefugt nachstellt, macht sich strafbar.

Auf **dejure.org** kannst du Gesetze im Internet nachlesen.

Verbreitung kompromittierender Bilder, Video- und Tonaufnahmen:

Recht am eigenen Bild
(§§ 22 & 23 Kunsturheberrechtsgesetz)
Bilder und Videos dürfen nur verbreitet und veröffentlicht werden, wenn die abgebildete Person eingewilligt hat. Jeder Mensch kann grundsätzlich selbst darüber bestimmen, ob und in welchem Zusammenhang Bilder von ihr/ihm veröffentlicht werden. Wer dagegen verstößt, macht sich nach § 33 KunstUrhG strafbar.

Nach § 23 KunstUrhG wird eine Einwilligung jedoch nicht benötigt, wenn „Personen nur als Beiwerk neben einer Landschaft oder sonstigen Örtlichkeit erscheinen", wenn es sich um Prominente handelt oder um „Bilder von Versammlungen, Aufzügen und ähnlichen Vorgängen, an denen die dargestellten Personen teilgenommen haben", z. B. von einem öffentlichen Schulfest. Eine Voraussetzung für die Strafbarkeit nach KunstUrhG ist, dass keine der Ausnahmen greift.

Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes
(§ 201 Strafgesetzbuch)
Wer von einer anderen Person unerlaubt Tonaufnahmen herstellt – wie etwa von einem Vortrag, der nur für einen kleinen Personenkreis (z. B. die Klasse) gedacht war –, macht sich strafbar. Das gilt umso mehr, wenn man diese Aufnahme weitergibt und veröffentlicht. Schon die Verbreitung von Äußerungen in (nicht öffentlichen) Online-Chats kann strafbar sein.

Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen
(§ 201a Strafgesetzbuch)
Wer eine andere Person in deren Wohnung oder in einer intimen Umgebung – wie etwa in der Dusche, Toilette, Umkleide – heimlich fotografiert oder filmt, macht sich strafbar. Das gilt umso mehr, wenn man diese Aufnahme weitergibt und veröffentlicht. Wer Bildaufnahmen, welche die Hilflosigkeit einer anderen Person zur Schau stellen, unbefugt herstellt oder überträgt und dadurch den höchstpersönlichen Lebensbereich der abgebildeten Person verletzt, macht sich ebenfalls strafbar.

Ein Klassenzimmer etwa ist kein in diesem Sinne geschützter Raum, eine Umkleidekabine oder Toilette jedoch schon.

Verletzung des Briefgeheimnisses & Ausspähen von Daten
(§§ 202 & 202a Strafgesetzbuch)
§ 202 StGB verbietet zwar, verschlossene Briefe oder Schriftstücke zu öffnen oder zu lesen, jedoch betrifft dies nicht das Lesen von E-Mails, sodass die Verletzung des Briefgeheimnisses im Online-Bereich nicht greift. In diesem Zusammenhang lässt sich jedoch § 202a StGB „Ausspähen von Daten" hinzuziehen. Allerdings müssen die Daten im Vorfeld „gegen unberechtigten Zugang besonders gesichert" sein. Demnach machen sich Personen strafbar, die unberechtigterweise eine verschlüsselte E-Mail lesen oder sich unrechtmäßig das Log-in-Passwort verschaffen.

Verbreitung von kinderpornografischen Schriften
(§ 184b Strafgesetzbuch)
Wer Fotos oder Videoclips von unter 14-jährigen Personen besitzt, sich verschafft oder weiterleitet, in denen deren Genitalien in eindeutiger Weise positioniert sind oder die sexuelle Handlungen abbilden, macht sich strafbar. Diese Straftat ist ein sogenanntes Offizialdelikt. Wird dies der Polizei bekannt, muss diese mit Ermittlungen und Strafverfolgung beginnen, unabhängig davon, ob die Person, die auf dem Foto oder Videoclip abgebildet ist, eine Strafanzeige stellt.

Verbreitung, Erwerb und Besitz jugendpornografischer Schriften
(§ 184c Strafgesetzbuch)
Wer Fotos oder Videoclips von Personen von 14 bis 18 Jahren besitzt, sich verschafft oder weiterleitet, in denen deren Genitalien in eindeutiger Weise positioniert oder sexuelle Handlungen abgebildet sind, macht sich strafbar.

Unterlassene Hilfeleistung
(§ 323c Strafgesetzbuch)
Wer bei Unglücksfällen oder gemeiner Gefahr oder Not nicht Hilfe leistet, obwohl dies erforderlich, ihm den Umständen nach zuzumuten und insbesondere ohne erhebliche eigene Gefahr und ohne Verletzung anderer wichtiger Pflichten möglich ist, macht sich strafbar.

Fallbeispiele (2/2)

Fall Lisa

Lisa ist 12 Jahre alt, sie chattet im Internet häufig mit einem Unbekannten. Nach einer Weile fordert er sie auf, über Snapchat ein aufreizendes Foto ihres nackten Oberkörpers zu schicken. Nachdem sie ihm das Bild geschickt hat, verbreitet er das Bild ungefragt im Netz. Von Lisa verlangt er weitere Nacktbilder und droht damit, das Bild sonst an ihre Mitschüler weiterzuschicken, denn wo sie auf die Schule geht, hat sie inzwischen im Chat verraten – wie auch andere, sehr persönliche Dinge. Lisa schickt ihm keine weiteren Bilder, und so kursiert das erste Bild schließlich an Lisas Schule. Ihre Mitschüler ziehen sie mit dem Foto auf. Lisa fühlt sich nicht mehr wohl an ihrer Schule und zieht mit ihrer Familie sogar in eine andere Stadt. Aber auch an der neuen Schule kursiert das Bild weiter, hier sogar in Form eines eigenen Facebook-Profils. Die Mobbing-Attacken verschlimmern sich. Lisa wird nicht nur beleidigt, sondern auch von ihren Mitschülern geschlagen, und die Szenen werden gefilmt.

Fall Tim

Tim hat schon immer eher wenige Freunde und fühlt sich oft ausgeschlossen. Schon in der Grundschule wird er oft gehänselt, vertraut sich aber niemandem an. Auch mit Beginn seines Studiums bleibt er eher allein, und weil er mit Anfang 20 keine Freundin hat, wird er von Mädchen aus seinem Ort gehänselt. Nach einiger Zeit wird er auch im Internet beleidigt und gemobbt. Die Angreifer schreiben anonym und beschimpfen Tim als „Loser“ oder „Homo“. Es wird außerdem behauptet, er würde auf dem Spielplatz kleine Jungen ansprechen und sie auffordern, mit ihm zu kommen. Eine Gruppe besorgter Bürger verarbredet sich vor seinem Haus zu einer Demonstration gegen Pädophile und droht damit, ihn mit roher Gewalt aus der Stadt zu jagen.

Fall Aila

Aila ist 13 Jahre alt und verliebt in einen Jungen, den sie über Facebook kennengelernt hat. „Jonas“ hat Aila dort angeschrieben, sie haben viele Gemeinsamkeiten und tauschen sich über viele Dinge aus. Aila erzählt auch ihrer Mutter von ihrer Internetbekanntschaft. Die versichert sich, dass Jonas keine anstößigen Nachrichten schreibt oder intime Fotos von Aila verlangt. Nach einiger Zeit wird Jonas aber abweisend und beginnt, Aila zu beschuldigen und zu beleidigen. Er wirft ihr vor, schlecht mit ihren Freunden umzugehen und eine hinterlistige Person zu sein. Auch von anderen Facebook-Nutzern, die wahrscheinlich von Jonas angestiftet wurden, kommen beleidigende Kommentare, die Aila als „Schlampe“ beschimpfen oder über ihr Profilbild herziehen. Aila ist sehr enttäuscht und verletzt. Nach einer Zeit stellt sich heraus, dass Jonas zu diesem Verhalten von einer ehemaligen Freundin Ailas angestachelt wurde, die ihm erzählt, Aila würde im gemeinsamen Freundeskreis über Jonas lästern.

Fall Karim

Karim ist Student, er teilt sich im Wohnheim ein Zimmer mit einem anderen Jungen. Karim ist eines Abends mit seinem festen Freund alleine im Zimmer. Ohne dass Karim etwas davon weiß, filmt sein Mitbewohner das Zimmer. Er nutzt dazu die Webcam und ein verstecktes Mikrofon am Computer. Das Video, auf dem zu sehen ist, wie Karim und sein Freund sich küssen, stellt er schließlich ins Internet und postet dazu gemeine Kommentare wie: „Schwule Sau und Schwanzlutscher". Über Twitter kündigt der Mitbewohner danach an, auch das nächste Treffen der beiden zu filmen und online zu stellen.

Fall Laura

Laura ist 15 Jahre alt und bekommt von einem Bekannten ein Video, in dem er mastubiert. Persönlich kennt sie ihn nicht, nur über das Internet. Er bittet Laura ebenfalls um ein Video und verspricht ihr aber, es nicht weiterzuschicken. Laura filmt sich beim Mastubieren und schickt das Video per WhatsApp an den Jungen. Innerhalb von zwei Wochen vebreitet sich das Video an ihrer Schule. Ihre Mitschüler ziehen über sie her, rempeln sie an, fotografieren sie ungefragt und eröffnen eine WhatsApp-Gruppe, in der sie über Laura lästern („Laura schläft mit allen Jungs", „Klassenmatratze"). Laura vertraut sich ihrer Mutter an, und die Sache wird an der Schule thematisiert. Andere Unbekannte treten mit Laura in Kontakt und fordern sie auf, mehr Videos und Bilder von sich zu zeigen, sonst würden sie das Masturbations-Video auf YouTube stellen. Laura fühlt sich unter Druck gesetzt und zeigt einem Jungen ihre nackten Brüste über Skype. Auch er verbreitet das Video. Er verlangt von Laura 100 Euro, damit er das Video nicht an ihre Eltern verschickt. Als der Fall wieder an der Schule öffentlich wird, bekommt Laura von ihrer Mutter für einige Zeit Computer- und Handyverbot. Außerdem bekommt sie eine neue Handynummer und wechselt die Klasse.

Fall Josefine

Josefine hat sich vor einem Jahr geoutet und versucht über Tinder, eine Freundin zu finden. Dort „matched" sie mit Melanie. Melanie erzählt ihr, dass auch sie sich vor Kurzem geoutet hat und sich oft sehr missverstanden fühlt. So fasst Josefine schnell Vertrauen. Sie flirtet mit ihr und offenbart ihr einige intime Geheimnisse über den Tinder-Chat. Wenige Tage später entdeckt Josefine Bilder des Tinder-Chats auf Facebook. Daraufhin erfährt die gesamte Schule von ihrem Coming-out, und viele Klassenkameradinnen und -kameraden beginnen, sie als Kampflesbe zu beschimpfen. Später stellt sich heraus, dass ein Klassenkamerad ihr Tinder-Passwort erspäht hat, während sie sich im Klassenzimmer in einer Pause eingeloggt hatte. Er wollte sich laut eigener Aussage so an Josefine rächen, weil sie nicht mit ihm ausgehen wollte.

Beurteilungsbogen:

Mögliche Straftatbestände bei (Cyber)Mobbing		Was trifft zu? Kreuze an!	Begründung
Straftatbestand	**Gesetz**		
Beleidigung	§ 185 Strafgesetzbuch (StGB)		
Üble Nachrede	§ 186 StGB		
Nötigung	§ 240 StGB		
Erpressung	§ 253 StGB		
Nachstellung / Stalking	§ 238 StGB		
Recht am eigenen Bild	§ 22 Kunsturheber-rechtsgesetz		
Verletzung der Vertraulich-keit des Wortes	§ 201 StGB		
Verletzung des höchstper-sönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen	§§ 201a StGB		
Verletzung des Brief-geheimnisses & Ausspähen von Daten	§ 202 & 202a StGB		
Verbreitung jugend-pornografischer Schriften	§ 184c StGB		
Verbreitung von kinder-pornografischen Schriften	§ 184b StGB		
Unterlassene Hilfeleistung	§ 323c StGB		

Lösungsblatt

Fall Lisa	
Gesetz	**Begründung**
Beleidigung (§ 185 StGB)	Mobbing-Attacken der SuS
Nötigung (§ 240 StGB)	Nötigung, das Bild an ihrer Schule zu veröffentlichen, um mehr Nacktbilder zu bekommen
Recht am eigenen Bild (§ 22 KunstUrhG)	Bilder wurden ohne ihr Einverständnis verbreitet.
Unterlassene Hilfeleistung (§ 323c StGB)	Nichteingreifen der Mitschüler bei Prügelattacke (SuS filmen den Vorgang, waren anwesend und hätten eingreifen können.)
Verbreitung von kinderpornografischen Schriften (§ 184b StGB)	Verbreitung des Nacktbildes im Internet (Das Bild gilt als jugendpornografische Schrift.)
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a StGB)	Prügelszene wird gefilmt (Lisas Hilflosigkeit wird zur Schau gestellt.)

Fall Tim	
Gesetz	**Begründung**
Beleidigung (§ 185 StGB)	Beschimpfung als „Loser“ und „Homo“
Üble Nachrede & Verleumdung (§§ 186 & 187 StGB)	Gerüchte über ihn und kleine Jungen werden verbreitet.
Nötigung (§ 240 StGB)	„Besorgte“ Bürger fordern ihn auf, die Stadt zu verlassen, und drohen bei Nichtverlassen mit Gewalt.

Fall Aila	
Gesetz	**Begründung**
Beleidigung (§ 185 StGB)	Die Bezeichnung „Schlampe“ auf Facebook.
Üble Nachrede & Verleumdung (§§ 186 & 187 StGB)	Die Bezeichnung „Schlampe“ auf Facebook.

Fall Josefine	
Gesetz	**Begründung**
Beleidigung (§ 185 StGB)	Bezeichnung als „Kampflesbe“
Ausspähen von Daten (§ 202a StGB)	Hacken von Josefines Account und Veröffentlichen des Chatverlaufs ohne Josefines Einverständnis

Lösungsblatt

Fall Karim	
Gesetz	**Begründung**
Beleidigung (§ 185 StGB)	beleidigende Kommentare unter dem Video auf Facebook: „Schwule Sau und Schwanzlutscher“
Üble Nachrede & Verleumdung (§§ 186 & 187 StGB)	beleidigende Kommentare unter dem Video auf Facebook: „Schwule Sau und Schwanzlutscher“
Recht am eigenen Bild (§ 22 KunstUrhG)	Das Video von Karim und seinem Freund wurde ohne sein Einverständnis gefilmt und weiterverbreitet.
Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes (§ 201 StGB)	Karim wurde ohne sein Einverständnis beim Flirten mit seinem festen Freund aufgezeichnet. Das Gespräch wurde unerlaubt aufgezeichnet und weiterverbreitet.
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a StGB)	Sein Zimmer gilt als besonders geschützter Raum, von dem ohne sein Einverständnis keine Aufzeichnungen gemacht und verbreitet werden dürfen.

Fall Laura	
Gesetz	**Begründung**
Beleidigung (§ 185 StGB)	WhatsApp-Gruppe, in der über Laura gelästert wird; Bezeichnung als „Klassenmatratze“
Nötigung (§ 240 StGB)	Unbekannte fordern sie auf, „noch mehr“ zu zeigen, da sonst die Verbreitung des Masturbations-Videos droht.
Üble Nachrede & Verleumdung (§§ 186 & 187 StGB)	WhatsApp-Gruppe, in der über Laura gelästert wird; Gerücht, Laura würde mit allen Jungs in der Klasse schlafen
Erpressung (§ 253 StGB)	Drohung, das Video an die Eltern zu schicken, wenn Laura kein Geld zahlt
Recht am eigenen Bild (§ 22 KunstUrhG)	Verbreitung der Videos ohne Lauras Einverständnis
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a StGB)	Weiterverbreitung der Videos aus Lauras privaten Räumen
Verbreitung von jugendpornografischen Schriften (§ 184b StGB)	Verbreitung des Masturbations-Videos in der Schule (Das Video gilt als jugendpornografische Schrift.)

Beschreibung zu Projekt 6: Zusammenleben auf Grundlage der Menschenrechte

Kompetenzen	**Die SuS lernen die Menschenrechte und das Grundgesetz kennen, können Gefühle in Worte fassen und Situationen bewerten.**
Zeit in Std. à 45 Min.	3
Methoden	Offline-Posting (wenn Offline-Alternative gewählt wird)
Material	Moderationskarten, Farbstift, Post-its, Übersetzung zum Einstieg
Zugang Internet/PC	ja (Spots und Teaser)

Verlaufsplanung

Einstieg

Zeigen Sie den Spot *Kids read mean tweets* (grundlegende Englischkenntnisse nötig – bei Bedarf nach jeder Person kurz stoppen und Text übersetzen, Übersetzung siehe Anhang).
https://www.youtube.com/watch?v=2f_kavukuKI
Besprechen Sie, was in dem Film gezeigt wurde. Mögliche Leitfragen:
- *Was habt ihr beobachtet?*
- *Worum geht es hier?*
- *Was lesen die SuS vor?*
- *Welche Tweets fandet ihr besonders schlimm, und warum?*

Alternative ohne Internetzugang: „Offline-Posting"
Teilen Sie den SuS im Sitzkreis Klebezettel aus. Die SuS schreiben etwas Positives/Wertschätzendes über ihren rechten Nachbarn auf den Klebezettel und heften ihm diesen an (dieser Vorgang kann als Analogie zum Online-Posten verstanden werden!). Alle Kommentare werden vorgelesen.
Mögliche Auswertungsfragen: *Was vermutet ihr, wie ging es …, als sein Zettel vorgelesen wurde? Was hat dich besonders gefreut? Wem ging es ähnlich? Wie ging es anderen in der Klasse?* Falls die Klasse ungeübt ist, solche Fragen zu beantworten, sollten Sie zu Beginn jenen SuS die Eingangsfrage stellen, die Sie als kommunikativ und sozial kompetent einschätzen. Manche Klassen kommen kaum über ein „gut" oder „super" hinaus. Nutzen Sie die Gelegenheit zu einer kleinen Übung darin, was Menschen guttut: Gemeinschaft, Freundschaft, Anerkennung, Erfolg, Spaß etc.

Erarbeitung

Offline und online geschieht täglich eine Vielzahl von Menschenrechtsverletzungen. Sammeln Sie mit den SuS Situationen, in denen sie online oder offline Verletzungen beobachtet haben (sollten die SuS keine Beispiele nennen können, nutzen Sie die Beispiele aus Projekt Nr. 5). Notieren Sie die Situationen in Stichworten auf Moderationskärtchen und kleben Sie diese gut sichtbar an die Tafel.
Stellen Sie der Klasse nach jeder Situationsbeschreibung die Frage: *Was denkt ihr, wie könnte sich die betroffene Person gefühlt haben?* Sammeln Sie die genannten Gefühle ebenfalls auf Kärtchen und kleben Sie diese jeweils zu den Situationen.
Es sollte deutlich werden: Menschen sind verletzlich – auch im Netz. Jeder Mensch schätzt ganz individuell ein, was jemanden verletzt und wie stark die Verletzung ist.
Diese Einschätzung bleibt jeder Person selbst überlassen und darf nicht von anderen bestimmt werden. Erarbeiten Sie mit den SuS das Thema Menschenrechte. Dies können Sie tun, indem Sie folgende Fragen stellen:
- *Was sind Menschenrechte?*
- *Was ist das wichtigste Gesetz in Deutschland?*
- *Welches ist der erste und wichtigste Satz im deutschen Grundgesetz?*

Zeigen Sie die Website **http://www.recht-auf-menschenrecht.de/** und lassen Sie den Vorspann (Teaser) laufen. Teilen Sie die Kopiervorlage „Grundrechte (Artikel 1–19)" aus.
Die SuS sollen anhand des ABs nun für die Situationen, die sie gemeinsam gesammelt haben, die passenden Artikel aus dem Grundgesetz heraussuchen. *Gegen welches Recht wird verstoßen?* Schreiben Sie die Artikel auf Kärtchen und kleben Sie diese ebenfalls hinzu.

Verlaufsplanung

Erarbeitung

Sicherung

Lassen Sie die SuS das AB „Menschenrechtsverletzungen“ ausfüllen.

Zusatzaufgabe/Hausaufgabe:
Diskutieren Sie mit der Klasse (oder Erörterung als Hausaufgabe), welche Bedeutung die freie Meinungsäußerung in Bezug auf Verletzungen einer anderen Person hat. Wo hört freie Meinungsäußerung auf, und wo beginnt eine Verletzung? Sie können auch Bezug nehmen auf aktuelle politische Debatten.

Kreativaufgabe:
Auf der Website **http://www.recht-auf-menschenrecht.de/** setzen Stars und viele andere Menschen ein Zeichen für die Menschenrechte. Dies tun sie, indem sie sich beispielsweise mit Plakaten, auf denen ein Artikel der Menschenrechte beschrieben ist, in Schwarz-Weiß ablichten lassen. Gestalten Sie gemeinsam mit den SuS ein Klassenfoto oder eine Klassen-Collage in eben diesem Stil.

Kopiervorlage zu Projekt 6: Grundrechte (Artikel 1–19, teilweise gekürzt)

Anmerkung: Sie finden eine vollständige Auflistung der Grundrechte auch unter:
http://www.bpb.de/nachschlagen/gesetze/grundgesetz/44187/i-die-grundrechte-art-1-19 oder als PDF unter:
http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/gg/gesamt.pdf

I. Die Grundrechte (Artikel 1–19)

Artikel 1
[Menschenwürde; Grundrechtsbindung der staatlichen Gewalt]
(1) Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt.
(2) Das Deutsche Volk bekennt sich darum zu unverletzlichen und unveräußerlichen Menschenrechten als Grundlage jeder menschlichen Gemeinschaft, des Friedens und der Gerechtigkeit in der Welt.
(3) Die nachfolgenden Grundrechte binden Gesetzgebung, vollziehende Gewalt und Rechtsprechung als unmittelbar geltendes Recht.

Artikel 2
[Allgemeine Handlungsfreiheit; Freiheit der Person; Recht auf Leben]
(1) Jeder hat das Recht auf die freie Entfaltung seiner Persönlichkeit, soweit er nicht die Rechte anderer verletzt und nicht gegen die verfassungsmäßige Ordnung oder das Sittengesetz verstößt.
(2) Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit. Die Freiheit der Person ist unverletzlich. In diese Rechte darf nur auf Grund eines Gesetzes eingegriffen werden.

Artikel 3
[Gleichheit vor dem Gesetz; Gleichberechtigung von Männern und Frauen; Diskriminierungsverbote]
(1) Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich.
(2) Männer und Frauen sind gleichberechtigt. Der Staat fördert die tatsächliche Durchsetzung der Gleichberechtigung von Frauen und Männern und wirkt auf die Beseitigung bestehender Nachteile hin.
(3) Niemand darf wegen seines Geschlechtes, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen benachteiligt oder bevorzugt werden. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.

Artikel 4
[Glaubens-, Gewissens- und Bekenntnisfreiheit]
(1) Die Freiheit des Glaubens, des Gewissens und die Freiheit des religiösen und weltanschaulichen Bekenntnisses sind unverletzlich.
(2) Die ungestörte Religionsausübung wird gewährleistet.
(3) Niemand darf gegen sein Gewissen zum Kriegsdienst mit der Waffe gezwungen werden. Das Nähere regelt ein Bundesgesetz.

Artikel 5
[Meinungs-, Informations- und Pressefreiheit; Kunst und Wissenschaft]
(1) Jeder hat das Recht, seine Meinung in Wort, Schrift und Bild frei zu äußern und zu verbreiten und sich aus allgemein zugänglichen Quellen ungehindert zu unterrichten. Die Pressefreiheit und die Freiheit der Berichterstattung durch Rundfunk und Film werden gewährleistet. Eine Zensur findet nicht statt.
[…] *

Artikel 10
[Brief-, Post- und Fernmeldegeheimnis]
(1) Das Briefgeheimnis sowie das Post- und Fernmeldegeheimnis sind unverletzlich.
(2) Beschränkungen dürfen nur auf Grund eines Gesetzes angeordnet werden. Dient die Beschränkung dem Schutze der freiheitlichen demokratischen Grundordnung oder des Bestandes oder der Sicherung des Bundes oder eines Landes, so kann das Gesetz bestimmen, daß sie dem Betroffenen nicht mitgeteilt wird und daß an die Stelle des Rechtsweges die Nachprüfung durch von der Volksvertretung bestellte Organe und Hilfsorgane tritt.

Artikel 11
[Freizügigkeit]
(1) Alle Deutschen genießen Freizügigkeit im ganzen Bundesgebiet.
[…] *

Artikel 13
[Unverletzlichkeit der Wohnung]
(1) Die Wohnung ist unverletzlich.
(2) Durchsuchungen dürfen nur durch den Richter, bei Gefahr im Verzuge auch durch die in den Gesetzen vorgesehenen anderen Organe angeordnet und nur in der dort vorgeschriebenen Form durchgeführt werden.
[…] *

Artikel 16a
[Asylrecht]
(1) Politisch Verfolgte genießen Asylrecht.
[…] *

Artikel 17
[Petitionsrecht]
Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.

Artikel 18
[Verwirkung von Grundrechten]
Wer die Freiheit der Meinungsäußerung, insbesondere die Pressefreiheit (Artikel 5 Absatz 1), die Lehrfreiheit (Artikel 5 Absatz 3), die Versammlungsfreiheit (Artikel 8), die Vereinigungsfreiheit (Artikel 9), das Brief-, Post- und Fernmeldegeheimnis (Artikel 10), das Eigentum (Artikel 14) oder das Asylrecht (Artikel 16a) zum Kampfe gegen die freiheitliche demokratische Grundordnung mißbraucht, verwirkt diese Grundrechte. Die Verwirkung und ihr Ausmaß werden durch das Bundesverfassungsgericht ausgesprochen.

Artikel 19
[Einschränkung von Grundrechten; Wesensgehalts-, Rechtswegegarantie]
(1) Soweit nach diesem Grundgesetz ein Grundrecht durch Gesetz oder auf Grund eines Gesetzes eingeschränkt werden kann, muß das Gesetz allgemein und nicht nur für den Einzelfall gelten. Außerdem muß das Gesetz das Grundrecht unter Angabe des Artikels nennen.
(2) In keinem Falle darf ein Grundrecht in seinem Wesensgehalt angetastet werden.
(3) Die Grundrechte gelten auch für inländische juristische Personen, soweit sie ihrem Wesen nach auf diese anwendbar sind.
(4) Wird jemand durch die öffentliche Gewalt in seinen Rechten verletzt, so steht ihm der Rechtsweg offen. Soweit eine andere Zuständigkeit nicht begründet ist, ist der ordentliche Rechtsweg gegeben. Artikel 10 Abs. 2 Satz 2 bleibt unberührt.

* gekürzt, da in diesem Zusammenhang nicht relevant

Menschenrechtsverletzungen

Aufgaben:

1. Trage in die Tabelle die Situationen, Gefühle und Menschenrechte ein, die ihr gemeinsam gesammelt habt.

Situation	Gefühle	Menschenrecht

Übersetzung zum Einstieg

Hintergrundinformationen zum Video *Kids read mean tweets*
Jimmy Kimmel, Fernsehmoderator einer US-amerikanischen Late-Night-Show, lässt Prominente Twitter-Nachrichten vorlesen, in denen sie beleidigt werden. Diese reagieren vor der Kamera meist mit Humor. Die Initiative „Canadian Safe School Network“ hat daraufhin eine Kampagne gegen Cyberbullying gestartet. Jugendliche (Schauspieler/-innen) lesen in einem Video ebenfalls diffamierende Twitter-Nachrichten. Zunächst wird das Video noch mit dem Applaus der Zuschauer hinterlegt, nach einigen Minuten lässt dieser jedoch nach, und durch die Stille wirkt jedes beleidigende Wort und die Körpersprache der Darsteller/-innen ernster. Das Video endet mit dem Satz „Cyberbullying is no joke“.
https://www.youtube.com/watch?v=2f_kavukuKI

Übersetzung I:

1. Ollie_Girl: Ich sage nicht, Jessica ist eine Hure, aber wenn sie ein Videospiel wäre, würde man sie mit einem „E“ für „everyone“ bewerten.

Anmerkung: In den USA können Videospiele/Computerspiele mit Altersempfehlungen – ähnlich wie in Deutschland die USK – versehen werden. In dem System für Altersempfehlungen (eC, E, E10+, T, M, AO, RP, vgl. https://de.wikipedia.org/wiki/Entertainment_Software_Rating_Board) steht das „E“ für „für jeden zugänglich“ oder „frei verfügbar“.

2. MC900ftJackson: Leute, Eric ist nicht schwul. Er zieht nur die Gesellschaft von Männern vor … in seinem Mund.

3. GraceTwoPointOh: Hey Tiffany, welcher Tante-Emma-Laden, [welches] Nagelstudio oder [welche] Reinigung gehört deinen Eltern?

4. UpToBusiness: Allans Stimme ist so nervig, dass ich mir wünsche, ich wäre taub.

5. CarpeLiam98: Hey Devon, schöne Titten.

6. WhosTheJosh: Holly hat ein Gesicht, das nur Diabetes lieben könnte.

7. Veebee_girl: Ist es rassistisch, wenn ich schwarze Menschen nicht mag, weil ich Sierra so sehr hasse?

8. Holy_Emoly: Du bist ein Riesen-Loser.

9. TheRealMatty_C: Ethan, sind deine Eltern Geschwister? Weil dein Gesicht behindert aussieht.

10. DylanC_981: Niemand mag dich. Tu jedem einen Gefallen. Bring dich einfach um.

Beschreibung zu Projekt 7: Löschen – blockieren – melden: Stopp (Cyber)Mobbing!

Kompetenzen	**Die SuS kennen Melde-, Blockier- und Löschmöglichkeiten in sozialen Netzwerken und Online-Diensten und können diese nutzen.**
Zeit in Std. à 45 Min.	2
Methoden	Stationenarbeit
Material	Cyber-Mobbing Erste-Hilfe-App, Stationenkärtchen mit Aufgabenstellung, Lösungsposter
Zugang Internet/PC	ja ▷ PC-Raum (sowie Schüler-Handys ▷ vorher Nutzung für den Unterricht abklären)

Verlaufsplanung

Einstieg

Fragen an die Klasse: *Hat jemand von euch schon mal in einem Online-Dienst oder sozialen Netzwerk jemanden gemeldet, blockiert, gelöscht? Wie sind eure Erfahrungen damit? Hat das geholfen, ein Problem zu lösen? Wisst ihr in allen Diensten, die ihr nutzt, wie das funktioniert?*

Erarbeitung

In einer Stationenarbeit lernen die SuS, wie man sich in den verschiedenen Diensten durch technische Hilfe in Form von Melde-, Blockier- und Ignorierfunktionen selbst helfen kann. Sie können alle Stationen nutzen oder nur solche, die für die Klasse relevant sind (vorher Klassenabfrage nach meistgenutzten Diensten). Bereiten Sie die Stationen vor, indem Sie die Aufgabenblätter und Lösungsposter ausdrucken und sicherstellen, dass die Geräte mit Zugang zu den Diensten an den Stationen vorhanden sind.
Für die Stationen Facebook, E-Mail, YouTube und Twitch (Live-Streaming-Video-Portal) werden PC oder Tablet benötigt.
Für die Stationen Snapchat, Handy, Instagram genügen die Schüler-Handys. Die Lösungsposter können bei Bedarf ausgeteilt werden. Stationenwechsel nach 10 Minuten. Download Poster unter:
www.klicksafe.de/cyber-mobbing

Auf der Seite **www.chatten-ohne-risiko.net/frag-sam** können Jugendliche anonym Experten zu Einstellungen in sozialen Netzwerken oder Messengern befragen, z. B. *Wie erkenne ich, ob ich bei WhatsApp von jemandem geblockt werde?*

Sicherung

Auswertung der Stationenarbeit. *Welche Station war am hilfreichsten? Was macht man, wenn man in einem Dienst keine Meldefunktionen findet?* (z. B. Jugendschutzbeauftragten des Dienstes anschreiben – siehe Impressum)
Am Ende der Stunde können Sie die Cyber-Mobbing Erste-Hilfe-App von klicksafe vorstellen. Promotions-Video sowie Infoflyer und Sticker zum Austeilen finden Sie unter
www.klicksafe.de/service/aktuelles/klicksafe-apps.

Cyber-Mobbing Erste-Hilfe-App
Der klicksafe-Jugendbeirat (Youth Panel), bestehend aus SuS zwischen 12 und 16 Jahren, hat eine Erste-Hilfe-App bei (Cyber)Mobbing entwickelt und diese auch selbst programmiert. Neben Hilfs-Videos finden die SuS Links zu Beratungsstellen und Screenshot-Tutorials, die zeigen, wie man Beleidigungen und Verletzungen in Online-Diensten melden kann.

Hausaufgabe:
Die SuS üben, wie man Screenshots an Handy, Tablet und PC erstellen kann.
Ein Tutorial dazu findet sich in der App.

Kopiervorlage Stationen

Station Facebook

Aufgabe:
In einem sozialen Netzwerk, wie etwa Facebook, kann es passieren, dass du beleidigt wirst oder Fotos von dir gepostet werden, die du gelöscht haben willst.

*Wie kannst du bei Facebook ein **Foto/Video**, eine **Nachricht**, einen **User** und einen **Pinnwand-Eintrag** melden? Finde es heraus!*

Station YouTube

Aufgabe:
YouTube bietet die Möglichkeit, Kommentare unter die Videos zu schreiben. Diese sind nicht immer nett.

*Wie kannst du **Hasskommentare** bei YouTube oder auch ganze **Videos** und **Kanäle** melden? Gibt es auch die Möglichkeit, eine/n andere/n **Nutzer/in** zu blockieren? Finde es heraus!*

Station E-Mail

Aufgabe:
Auch über E-Mail kann man beleidigende Nachrichten bekommen.

*Wie schaffst du es, dass unerwünschte E-Mails in Zukunft im **Spam-Ordner** und nicht mehr im Postfach landen? Finde es heraus!*

Station WhatsApp

Aufgabe:
Manchmal kommt es vor, dass jemand über WhatsApp beleidigt und belästigt wird. Aber das muss man sich nicht gefallen lassen.

*Wie kannst du bei WhatsApp eine andere **Nutzerin**/einen anderen **Nutzer melden** oder **blockieren**? Gibt es Unterschiede zwischen Android-, Apple- oder Windows-Geräten? Finde es heraus!*

Station Snapchat

Aufgabe:
Bei Snapchat kannst du deine eigene Snapchat-Story hochladen, du kannst aber auch mit anderen Usern privat Snaps austauschen.

*Aber wie kannst du eine andere **Nutzerin**/einen anderen **Nutzer blockieren**, wenn du mal einen Snap mit einem unangemessenen/ beleidigenden Inhalt bekommen hast? Finde es heraus!*

Station Twitch

Aufgabe:
Die Streaming-Plattform Twitch bietet dir die Möglichkeit, in einem Live-Chat Videos und Livestreams von Computer- und Konsolenspielen zu kommentieren (Let's Play). Allerdings gibt es gerade bei Let's Plays eine Vielzahl von Zuschauern, die Spieler/-innen gerne aufgrund ihres vermeintlich schlechten Spielstils angreifen (sogenannte Flamer).

*Wie kannst du diese **User** bei Twitch **melden** und **blockieren**? Finde es heraus!*

Station Handy

Aufgabe:
Nicht nur über das Internet, auch in Form von Anrufen oder SMS kann man belästigt werden.

*Wie kannst du **Anrufer/-innen blockieren** oder eventuell sogar deine Handynummer **ändern** oder **sperren** lassen?*

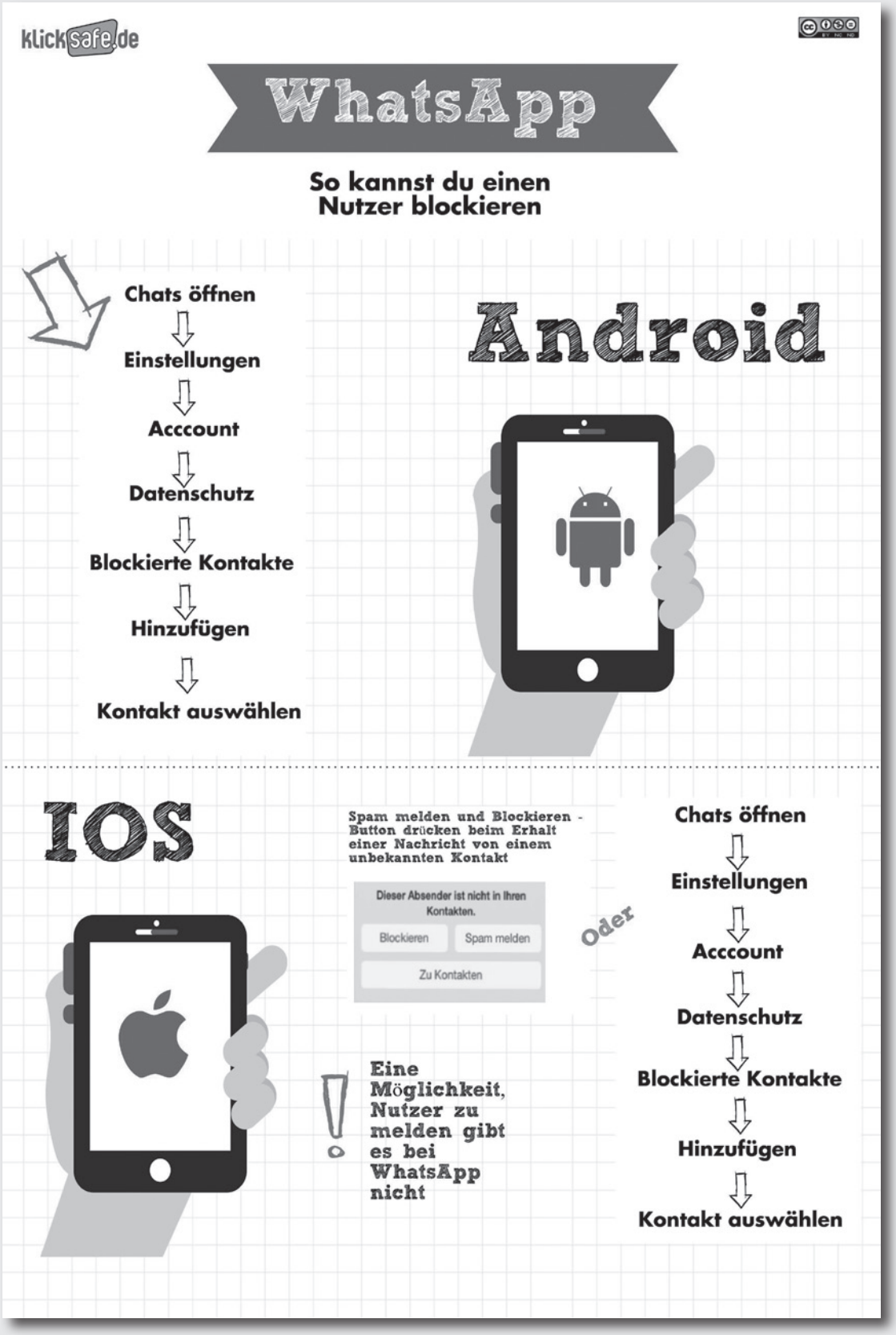
Station Instagram

Aufgabe:
Auf Instagram kann man Bilder teilen und kommentieren.

*Wie kannst du **unangenehme Fotos** oder **Videos** direkt an Instagram melden? Wie kannst du eine **Nutzerin**/einen **Nutzer blockieren** oder **melden** auf Instagram?*

Beispiel Lösungsposter

Download weiterer Lösungsposter unter www.klicksafe.de/cyber-mobbing



Beschreibung zu Projekt 8: Digitale Selbstbehauptung und Zivilcourage im Netz

Kompetenzen	**Die SuS können die Techniken der gewaltfreien Selbstbehauptung auch im Netz anwenden und dort Zivilcourage zeigen.**
Zeit in Std. à 45 Min.	2
Methoden	Übertragungsübung, Fallbeispiele
Material	Schere
Zugang Internet/PC	nein

Verlaufsplanung

Einstieg

In sozialen Netzwerken wie WhatsApp kann man in verletzende Situationen geraten, in denen selbstsicheres Auftreten wichtig ist. *Welche Situationen könnten das sein?* Sammeln Sie gemeinsam mit den SuS mögliche Situationen. *Wer hat solche oder so ähnliche Situationen schon erlebt? Was ist das für ein Gefühl, betroffen zu sein? Wer hat solche Situationen schon einmal mitbekommen, ohne selbst im Mittelpunkt zu stehen? Welche Gefühle kommen einem als Außenstehender oder als Betroffener auf?*

Erarbeitung

Die SuS bearbeiten das Arbeitsblatt. Es geht darum, die Schritte der gewaltfreien Selbstbehauptung auf das Handeln im Internet zu übertragen.
Erklären Sie zu Beginn die Begriffe „Deeskalation“ und „Konfrontation“.

Es wird empfohlen, zuvor das Projekt „Gewaltfreie Selbstbehauptung“ durchzuführen. Unter: **www.klicksafe.de/cyber-mobbing** oder auf **www.konflikt-kultur.de/cyber-mobbing**

Mögliche Lösungen für die Aufgabe sind hier aufgelistet. Die Lösungen sollten miteinander diskutiert werden. Wenn eine Person gesperrt wird, kann dies sowohl als konfrontatives wie auch als deeskalierendes Vorgehen gewertet werden.

Selbstbehauptung offline	Selbstbehauptung online
Deeskalation – aus dem Weg gehen, ausweichen – ignorieren – „Lass mal!“ – „Bitte …“ – von der Seite anreden, nicht frontal	– Dienst schließen – Plattform/App verlassen – ignorieren – Person sperren
Konfrontation – Haltung (aufrecht) – Blick (ernst) – Stimme (fest) – „Lass das!“, „Es reicht!“, „Hör auf!“	– nicht beleidigen – „Bitte hör auf damit, das hier zu schreiben, das geht zu weit.“ – „Hör auf!“ – Person sperren – in persönlichen Kontakt gehen: „Es verletzt mich, dass …“
Hilfe holen – möglichst ankündigen – „Wenn du jetzt nicht aufhörst, geh ich zum Lehrer/hole ich mir Hilfe.“	– „Wenn du nicht aufhörst, mich zu beschimpfen, wende ich mich an eine weitere Person/hole ich mir Hilfe.“ – Person melden/an den Admin wenden – Hilfsangebote von Online-Diensten nutzen (z.B. Juuuport.de) – Hilfe bei Freunden, Familie oder Lehrer suchen

Teilen Sie anschließend die SuS in Gruppen ein und geben Sie jeder Gruppe ein oder mehrere Beispiele (von insgesamt 14 Beispielen) aus der Kopiervorlage. Die SuS sollen sich den beschriebenen Fall durchlesen und Möglichkeiten der Selbstbehauptung auf Grundlage der erarbeiteten Tabelle finden.

Methodisch-didaktische Hinweise

Sicherung

Wenn die SuS das AB ausgefüllt haben, stellen Sie der Klasse erst den Fall und anschließend ihren Lösungsvorschlag vor. Beispiel „Stefan“:

Stefan wird von einem Klassenkameraden in eine „Anti-Michael-Gruppe“ eingeladen. In der Gruppe wird über Michael gelästert und es werden Bilder und Videos geteilt, die Michael bloßstellen.

Eine mögliche Lösung hierfür wäre:
„In unserem Beispiel geht es um Stefan, der von einem Klassenkameraden in eine ‚Anti-Michael-Gruppe‘ eingeladen wird. In der Gruppe wird über Michael gelästert, und es werden Videos und Bilder geteilt, die Michael bloßstellen. Wir würden vorschlagen, dass Stefan entweder deeskalierend handelt und die Gruppe verlässt und somit das Geschehen ignoriert. So ist Michael nicht geholfen, aber er macht auch nicht mit. Besser wäre natürlich, wenn er die Leute, die Mitglieder in der Gruppe sind, damit konfrontiert, dass das Verhalten nicht in Ordnung ist und gegen Grundrechte verstößt. Er könnte die anderen auffordern, die Gruppe zu löschen. Wenn es sich um Inhalte handelt, die für Michael bedrohlich sind, sollte er schnell Hilfe bei einem Erwachsenen suchen, um Schlimmeres zu verhindern.“

Für eine Reflexion am Ende der Stunde bieten sich folgende Leitfragen an:
– *Welches Vorgehen findet ihr besonders gut, und warum?*
– *Welches Vorgehen findet ihr eher wirkungslos, und warum?*

Kopiervorlage zu Projekt 8: Beispiele digitaler Grenzüberschreitung

Susanne hat ein Selfie gemacht und lädt es als neues Profilbild auf Facebook hoch. Zwei Minuten später postet Jan aus ihrer Klasse darunter: „Du bist so hässlich“.	Daniel schreibt in WhatsApp in die Klassen-Gruppe, dass er am Wochenende mit seiner Familie im Freizeitpark war. Florian schreibt darauf: „Das will doch keiner wissen“, und Ines bewertet Florians Kommentar mit einem Thumbs-up-Emoji 👍.
Von Jakob wurden heimlich Fotos in der Umkleidekabine der Turnhalle gemacht. Ein Junge aus seiner Klasse verschickt das Foto per WhatsApp an einzelne Personen aus der Klasse.	Marie sieht durch Zufall, dass auf der Gästebuchseite ihrer Schule Einträge unter ihrem Klarnamen gemacht wurden. Dort steht: „Ich bin die größte Schlampe der Schule“.
Anna war am Wochenende auf einer Party und hat betrunken über einen Lehrer gelästert. Franziska hat dieses Gespräch heimlich mit ihrem Smartphone aufgenommen und stellt die Aufnahme in die Klassen-Gruppe.	Leon liest in einer Gruppe auf Facebook mehrere Einträge über Kerim, dessen Eltern aus der Türkei stammen. Sie verwenden Ausdrücke wie: „Knoblauch-Kanake“, „Musel“ oder „Mohammedaner“.
Janina ist mit Olli seit zwei Jahren zusammen. Olli hat Janina darum gebeten, ihm als Vertrauensbeweis ein Foto zu schicken, auf dem sie nackt zu sehen ist. Nachdem sie ihm das Foto geschickt hat, geht die Beziehung in die Brüche, und Olli versendet das Foto an seine Freunde.	Simon fragt in seiner Klassen-Gruppe in WhatsApp nach den Hausaufgaben. Niemand antwortet.
Stefan wird von einem Klassenkameraden in eine „Anti-Michael-Gruppe“ eingeladen. In der Gruppe wird über Michael gelästert, und es werden Bilder und Videos geteilt, die Michael bloßstellen.	Anke hat in einem Forum eine Diskussion verfolgt, in der es um arbeitslose Menschen geht. Einige der Forenmitglieder machen menschenverachtende Bemerkungen, beleidigen Betroffene und verbreiten Unwahrheiten.
Malina bekommt über die Klassen-Gruppe in WhatsApp ein Video geschickt, auf dem eine übergewichtige Frau nackt in den Matsch fällt. Die meisten finden das Video lustig und leiten es an ihren Freundeskreis weiter.	Henry hat ein Video geschickt bekommen, auf dem ein Junge zu sehen ist, der sich selbst befriedigt.
Irene bekommt seit zwei Wochen Nachrichten von einer unbekannten Nummer. In den Nachrichten stehen Beleidigungen wie: „Fickfehler“ und „Schlampe“.	Johannes lädt ein Bild von seinem kleinen Bruder auf Facebook und kommentiert es mit: „bester Bruder der Welt“. Kurze Zeit später sieht er, dass andere das Bild kommentiert haben mit „schwul“, „sexy“ und „noch so ‘ne Hackfresse“.

Vielleicht kommst du einmal in die Situation, dass du dich verteidigen musst, auf der Straße, dem Schulhof oder aber im Internet. Dann ist es besser, du bist gut vorbereitet.
Wie eine gute Selbstbehauptung – auch digital – aussehen kann, erfährst du hier.

Aufgaben:

1. *Lies die Tipps durch, wie man sich wehren kann, wenn man beispielsweise auf der Straße angegriffen wird. Überleg dir, wie du dich analog dazu im Internet wehren könntest, und trag deine Ideen in die Spalte „Selbstbehauptung online" ein.*

Selbstbehauptung offline	Selbstbehauptung online
deeskalieren – aus dem Weg gehen, ausweichen – ignorieren – „Lass mal!" – „Bitte …" – von der Seite anreden, nicht frontal	
konfrontieren – Haltung (aufrecht) – Blick (ernst) – Stimme (fest) – „Lass das!", „Es reicht!", „Hör auf!"	
Hilfe holen – möglichst ankündigen – „Wenn du jetzt nicht aufhörst, geh ich zum Lehrer/hole ich mir Hilfe."	

2. *Überlegt euch, wie Handlungsmöglichkeiten der Selbstbehauptung in eurem Beispiel online aussehen könnten und stellt sie eurer Klasse vor.*

Unsere Lösung:
.....
.....
.....
.....

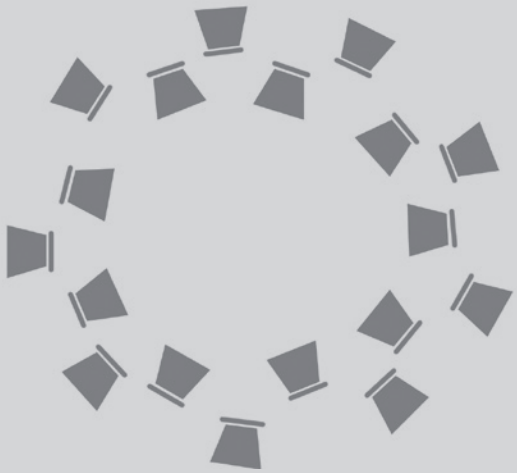
Beschreibung zu Projekt 9: Vermeidung von Verletzungen in WhatsApp-Gruppen

Kompetenzen	**Die SuS können ihr Verhalten auf WhatsApp reflektieren, Regeln durch demokratische Prozesse aushandeln und diskutieren und Konflikte bearbeiten.**
Zeit in Std. à 45 Min.	4
Methoden	Stuhlkreis, Gruppendiskussion
Material	Flipchart, Zettel, Schreibunterlage, Stifte, AB „Gruppenarbeit WhatsApp“, Vorlage Flipchart-Bogen
Zugang Internet/PC	nein

Verlaufsplanung

Einstieg

Wo findet das Zusammenleben der SuS statt? Sammeln Sie gemeinsam mögliche Orte, die Auswirkungen auf die Klassengemeinschaft haben. Genannt werden können: *Klassenzimmer, Pausenhof, Umkleidekabine, Nachhauseweg, Schullandheim etc., WhatsApp* und andere digitale Angebote.
Erklären Sie, dass alles, was in WhatsApp in der Klassen-Gruppe passiert, unmittelbar auch Auswirkungen darauf hat, wie es jedem in der Klasse geht. Es ist nicht nur privat, was dort geschieht, sondern die Schule trägt Verantwortung, gemeinsam mit den Eltern der SuS.
Folgende Sitzordnung hilft den SuS, bei der folgenden Projektarbeit ungestört zu arbeiten: Setzen Sie die SuS in einen versetzten Stuhlkreis. Das bedeutet, dass Sie jeden Zweiten um eine Stuhlbreite nach hinten versetzen und den Stuhl umdrehen lassen, sodass die SuS versetzt zueinander Rücken an Rücken sitzen.



Erarbeitung

Die SuS sollen nun auf einem Zettel notieren, was sie am Verhalten ihrer Mitschüler in WhatsApp stört/nervt/ärgert. Es geht nicht um Namen, also wer was wann gemacht hat, sondern lediglich um Verhaltensweisen. Je präziser Beispiele genannt werden, desto klarer ist, welche Verhaltensweisen oder Äußerungen als störend empfunden werden. Jeder soll für sich alleine arbeiten, während der Übung wird nicht gesprochen. Wenn die SuS nach einer gewissen Zeit Unterstützung brauchen, können Sie folgende Beispiele nennen:
SuS haben in anderen Klassen folgendes gesagt:
- *zu viele Nachrichten pro Tag*
- *unnötig lange Sprachnachrichten*
- *Nachrichten mitten in der Nacht*
- *man muss Hausaufgaben weitergeben, wenn man sie gemacht hat*
- *zwei bestimmen über alle, die in der Gruppe sind*
- *Anti-Gruppen*
- …

Sicherung

Lösen Sie den versetzten Stuhlkreis wieder auf, indem Sie beispielsweise wieder einen normalen Stuhlkreis bilden, und sammeln Sie alle Zettel ein. Nun lesen Sie nach und nach jeden Zettel vor und notieren die genannten Aspekte auf drei Flipchart-Bogen. Sortieren Sie die Aspekte wie folgt:

- Auf dem ersten Flipchart-Bogen werden alle Verhaltensweisen genannt, die eindeutig als Gefahren zu identifizieren sind. Hierzu gehören beispielsweise: Schriften (Videos, Bilder, Texte) mit jugendgefährdendem Inhalt (Pornografie, extreme Gewaltdarstellungen etc.), Kontaktaufnahme durch Unbekannte etc.
- Auf dem zweiten Flipchart-Bogen werden alle Aspekte aufgeführt, die Menschenrechtsverletzungen betreffen, also Verletzungen an Seele, Körper und Eigentum. Hierzu gehören beispielsweise: Ausschluss von Gruppenmitgliedern, Beleidigungen, Bedrohungen, unerlaubt Fotos von anderen aufnehmen und in die Gruppe einstellen etc.
- Auf dem dritten Flipchart-Bogen werden alle Verhaltensweisen gesammelt, die durch die Klassengemeinschaft verhandelbar sind. Hierzu gehören beispielsweise: zu viele Nachrichten, unnötige Nachrichten, Nachrichten in der Nacht, Hausaufgaben abschreiben, Kettenbriefe etc.

Notieren Sie erst nach der Sammlung die Überschriften darüber. Ein Beispiel dafür, wie die Auflistungen aussehen könnten, finden Sie im Anhang.

Besprechung der Gefahren
Machen Sie deutlich, dass die SuS bestimmten Gefahren ausgesetzt sind, wenn sie WhatsApp nutzen. Diskutieren Sie die von den SuS genannten Punkte und suchen Sie gemeinsam nach Handlungsoptionen.

Beispiel:

Gefahr	Handlungsoption
Schriften mit jugendgefährdendem Inhalt	• nicht weiterleiten • mit Klassenleitung/Eltern besprechen • Inhalt bewerten (gemeinsam mit Erwachsenen) • Inhalt bei Polizei melden (z. B. bei kinderpornografischen Schriften oder Propaganda-Material) • Inhalte löschen
Kontaktaufnahme durch Unbekannten	• nicht antworten • Nummer sperren
Kettenbriefe	• Was ist ein Kettenbrief? • Glaubhaftigkeit von Kettenbriefen prüfen, z. B. danach im Internet recherchieren und Ursprung herausfinden, um Wahrheitsgehalt zu bewerten • nicht weiterleiten • bei Unsicherheiten mit Eltern, Freunden o. Ä. sprechen
fremde Profilbilder	• keine fremden Bilder nutzen • Was tun, wenn eine Abmahnung kommt? • Wissen über Urheber- und Persönlichkeitsrechte

Sicherung

Besprechung der Verletzungen der Menschenrechte
Sprechen Sie anschließend über Verletzungen der Menschenrechte. Listen Sie auch hier die Verletzungen zunächst ohne eine Überschrift in drei – ebenfalls zunächst nicht offensichtlichen – Kategorien auf:

1. Verletzung an der Seele/am Herzen/an den Gefühlen
2. Verletzung am Körper (hier nur wenig Platz lassen, da über digitale Medien nur indirekte körperliche Verletzungen geschehen, die von den SuS meist nicht genannt werden)
3. Verletzung des Eigentums

Formulieren Sie mit den SuS die Überschriften der jeweiligen Kategorien. Anschließend wird das Thema „Menschenrechte" aufgegriffen. Dies können Sie einleiten mit der Frage: „Was ist das wichtigste Gesetz in Deutschland?", und weiterführen mit: „Was steht im ersten und wichtigsten Artikel des Grundgesetzes?". Machen Sie den SuS deutlich, dass dieses Gesetz für alle gilt, die in Deutschland leben. Sie gelten auch für Verhaltensweisen im Internet/mittels Smartphone. Sie können mithilfe der zugehörigen Paragrafen im StGB die Ernsthaftigkeit der Verletzungen verdeutlichen.

Besprechen Sie mit den SuS, dass die Auflistung auf vorhandene Verletzungen der Menschenrechte in der Klasse hinweist. Gleichzeitig ist die Schule ein Ort des Lernens. Die SuS sollen daher die Gelegenheit bekommen, ihr Verhalten zu verändern. Wenn Verletzungen stattfinden, ist es wichtig, dass sie angesprochen werden – im besten Fall von den SuS selbst. Anschließend sollten Zielvereinbarungen (konkrete, realistische Absprachen) formuliert werden und Wiedergutmachungen eingefordert werden. Erklären Sie den SuS in diesem Zusammenhang vor allem den Unterschied zwischen Hilfeholen und Petzen (siehe Kapitel 4.4). Für die SuS ist es sehr wichtig, den Unterschied zwischen Petzen und Hilfeholen zu verstehen. Nur dann trauen sie sich, im Ernstfall einen Erwachsenen hinzuzuziehen.

Beispiel:

Menschenrecht	Verletzung	Strafrecht
Seele/Herz/Gefühl	• Beleidigung • Gerüchte verbreiten • bedrohen • erpressen • …	§ 185 StGB § 186 & 187 StGB § 241 StGB § 253 StGB
Körper	Körperliche Verletzungen können indirekt passieren. Wenn jemand dauerhaft von (Cyber)Mobbing betroffen ist, kann es indirekt auch zu körperlichen Verletzungen kommen: • Bauchschmerzen • Kopfschmerzen • …	
Eigentum	• Jemand macht unerlaubt Fotos von mir. • Jemand leitet Fotos weiter. • Jemand nimmt Videos auf. • Jemand leitet Videos weiter. • Besitz/Weiterleiten von kinder- oder jugendpornografischen Schriften • Audio- oder Video-Aufnahmen während des Unterrichts (z. B. vom Lehrer) • …	• Recht am eigenen Bild § 22 KunstUrhG • Verbreitung, Erwerb oder Besitz kinder- und jugendpornografischer Schriften § 184b & 184c StGB • Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen § 201a StGB • Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes § 201 StGB

Sicherung

Besprechung der Regeln für den Klassen-Chat
Zuletzt nehmen Sie sich das dritte Plakat vor. Hier geht es um Regeln, die die SuS zwar angeleitet, aber weitestgehend selbstständig diskutieren und verhandeln dürfen. Regen Sie Reflexionsprozesse an, indem Sie die einzelnen Punkte hinterfragen oder näher ausführen lassen. Geben Sie der Diskussion Raum.

Beispiel:

Inhalt	Leitfrage	Regel
zu viele unnötige Nachrichten	• Was heißt unnötig? • Was sind Themen für die Klassen-Gruppe? • Wie viele Nachrichten sind zu viel? • Welche Arten von Nachrichten werden am meisten produziert? (Begrüßungen, Nebengespräche etc.)	Ich schreibe nur Nachrichten, deren Inhalt die ganze Klasse betreffen.
nachts Nachrichten	• Wann ist Nacht? • Was könnte es für Folgen haben, wenn man nachts Nachrichten schreibt? • Was könnte es für Folgen haben, wenn man sein Smartphone nachts auf dem Nachttisch (und nicht stumm geschaltet) hat? (aufwachen, Bedeutung von Schlaf, Strahlen von Smartphones)	Ich versende nur in der Zeit zwischen 7 und 19 Uhr Nachrichten in die Klassen-Gruppe.
zwei Admins bestimmen alles	• Was bedeutet es, wenn es Personen in der Klasse gibt, die über die anderen bestimmen dürfen? • Was ist der Vorteil? Was ist der Nachteil? • Wenn zwei Personen aus der Klasse die Verantwortung tragen würden, welche Fähigkeiten müssten diese mitbringen?	Alle SuS aus der Klasse haben das Admin-Recht in der Klassen-Gruppe. Alle sind berechtigt, in der Klassen-Gruppe zu sein. Oder: Es gibt zwei (demokratisch gewählte) Admins, die die Verantwortung in der Gruppe tragen.

Die SuS bilden 4er- oder 5er-Gruppen. Weisen Sie jeder Gruppe eines der Themen zu, die zu Plakat Nr. 3 gesammelt wurden, und teilen Sie das AB „Gruppenarbeit WhatsApp“ aus. Jede Gruppe bearbeitet das AB und stellt anschließend ihre Regel vor. Die Regel wird von allen auf ihre Übereinstimmung mit den im AB genannten Kriterien überprüft und ggf. umformuliert. Über die Einführung jeder Regel wird anschließend abgestimmt. Die einfache Mehrheit genügt.

Es kann sein, dass die SuS möchten, dass es bei Verstößen zu Konsequenzen kommt. Dieser Wunsch ist verständlich, jedoch neigen SuS immer wieder zu unverhältnismäßig harten Konsequenzen. Sie sollten daher darauf achten, dass die Konsequenzen angemessen sind (wie etwa Tätigkeiten für die Klasse), der Gemeinschaft dienen und keinen „Ausschluss aus der Gemeinschaft“ bedeuten.

Hausaufgabe:
Das fertige Regelwerk kann danach von einzelnen SuS auf einem großen Plakat zusammengefasst und schließlich von allen unterschrieben werden.

Vermeidung von Verletzungen in Klassen-Chats – Gruppenarbeit WhatsApp

Gruppe (Namen): .....

Aufgabe:

1. Verfasst eine feste Regel zu dem Thema: .....

Details:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Unsere Regel lautet:
.....
.....
.....
.....

Tipp: Die Regel soll folgenden Kriterien entsprechen:
Wirksame Verhaltensregeln
– fordern eindeutiges und überprüfbares Verhalten ein,
– enthalten das Wort „ich“,
– sind kurz und verbindlich,
– sind sachlich und
– möglichst positiv formuliert.

Vorlage: Flipchart-Bogen

Gefahren

- eklige Videos
- peinliche Bilder
- Unbekannte schreiben Nachrichten
- Kettenbriefe

Menschenrechtsverletzungen

Verletzungen an der Seele:

ausschließen aus Gruppe
lästern III *
Gerüchte verbreiten I
bedrohen und erpressen
„Opfer" ~~IIII~~ I
„Penner"
„behindertes Kind"
„Arschloch"

Verletzungen am Körper:

Bauchschmerzen, Kopfschmerzen

Gewalt gegen Eigentum:

Bilder von anderen machen II
heimlich Videos drehen
Audioaufnahme von Lehrer machen ~~IIII~~ III

* Jede weitere Nennung eines Schülers wird per Strich festgehalten, um die Häufigkeit kenntlich zu machen.

Klassenthemen

- zu viele Nachrichten ~~IIII~~ ~~IIII~~ III
- viele unnötige Nachrichten
- nachts die ganze Zeit Nachrichten III
- niemand antwortet mir auf meine Fragen
- Hausaufgaben weiterleiten
- Sprachnachrichten über 20 Sekunden IIII

Beschreibung zu Projekt 10: Beobachter der Menschenrechte – Regeln fürs Zusammenleben

Kompetenzen	**Die SuS lernen, durch den Einsatz von Beobachtern der Menschenrechte Menschenrechtsverletzungen in der Klasse im Blick zu behalten.**
Zeit in Std. à 45 Min.	2
Methoden	Stuhlkreis, Gruppendiskussion
Material	Zettel, Schreibunterlage, Stifte
Zugang Internet/PC	nein

Verlaufsplanung

Einstieg

Es gibt die Möglichkeit, in einer Klasse **Beobachter der Menschenrechte** (siehe Kapitel 4.4 und 5.5.4) zu wählen. Diese haben die Aufgabe im Auftrag der Klassengemeinschaft, Menschenrechtsverletzungen innerhalb der Klasse wahrzunehmen, und in regelmäßigen Gesprächen mit der Klassenleitung (oder auch einem Schulsozialarbeiter) über die diesbezüglichen Verhaltensweisen in der Klasse zu berichten, ohne jedoch Namen zu nennen und zu berichten – wenn es einen Vorfall gab (die genauen Aufgaben sind nachzulesen in Kapitel 4.4). Die SuS sollten die Menschenrechte kennen (siehe Projekt *6*), und es sollten Regeln in der Klasse festgelegt worden sein (siehe Projekt *9*).

Aufgabe der Beobachter der Menschenrechte:
- Sie kennen die Menschenrechte.
- Sie beobachten das Geschehen in der Klasse.
- Sie dokumentieren Verletzungen der Menschenrechte.
- Sie berichten im Klassenrat von Verletzungen der Menschenrechte.
  (**Wichtig:** Es geht nicht um die Nennung von Namen!)
- Sie greifen in schwerwiegenden, schlimmen Fällen sofort ein oder holen Hilfe.

Sicherung

Die SuS sollen überlegen, welche Fähigkeiten und Eigenschaften die Beobachter der Menschenrechte haben sollten (siehe AB). Anschließend können einige SuS ihre Ergebnisse vorlesen.

Wahl der Beobachter der Menschenrechte
Teilen Sie den SuS kleine Kärtchen aus.

Jeder darf nun 4 SuS (2 Mädchen, 2 Jungen) auf den Zettel schreiben, von denen sie denken, dass sie das Amt eines Beobachters der Menschenrechte gut meistern könnten. Die Namen werden an der Tafel gesammelt. Fragen Sie die genannten SuS, ob sie sich vorstellen können, das Amt zu übernehmen. In einer geheimen Wahl gelten die 3 Jungen und die 3 Mädchen mit den meisten Stimmen als gewählt. Jede/r SuS hat nur je eine Stimme für einen Jungen und ein Mädchen.

Die Auszählung erfolgt nicht öffentlich durch die Klassenleitung. Diese gibt die Namen der gewählten Jungen und Mädchen der Klasse bekannt, gratuliert diesen zu deren Wahl und legt Termine für die regelmäßigen Orientierungs- und Feedbackgespräche fest.

Nach einigen Wochen können die Ämter wieder neu besetzt werden.

Beobachter der Menschenrechte

Aufgaben:

1. Welche Aufgaben haben die Beobachter der Menschenrechte?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Welche Charaktereigenschaften sollten die Beobachter der Menschenrechte haben?
   Markiere alle Eigenschaften, die dir wichtig erscheinen.
   Wähle anschließend die fünf Eigenschaften aus, die du am wichtigsten findest,
   und notiere sie hier:

   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....

Kopiervorlage zu Projekt 10: Charaktereigenschaften

abenteuerlustig	abgebrüht	abgehoben	abschätzig
achtsam	affektiert	aggressiv	aktiv
albern	angepasst	angsteinflößend	anständig
authentisch	begeisternd	belastbar	bemutternd
bescheiden	beschützend	besorgt	besserwisserisch
bewusst	brav	chaotisch	charakterstark
clever	cool	couragiert	defensiv
demokratisch	desinteressiert	diktatorisch	diplomatisch
diskret	direkt	diszipliniert	dünnheutig
ehrlich	echt	eifersüchtig	eigennützig
emotional	empathisch	engagiert	ernsthaft
fleißig	friedlich	fröhlich	furchtlos
gefühlvoll	geltungssüchtig	gelassen	gesellig
gewissenhaft	harmoniebedürftig	hektisch	herablassend
humorvoll	idealistisch	interessiert	intelligent
kalkulierend	kameradschaftlich	kollegial	kommunikativ
kompetent	konfliktscheu	kräftig	kreativ
kritikfähig	launisch	lebhaft	lieb
lösungsorientiert	lustig	machthaberisch	menschlich
mitfühlend	mutig	natürlich	neutral
oberflächlich	objektiv	offensiv	perfektionistisch
pingelig	provokant	pünktlich	radikal
rechthaberisch	redegewandt	respektvoll	rücksichtslos
sachlich	schnell	schüchtern	taktlos
teamfähig	treu	umgänglich	unerschrocken
unparteiisch	vertrauenswürdig	wertschätzend	zuverlässig

Die Cyber-Mobbing Erste-Hilfe-App von Jugendlichen für Jugendliche!

Zum Downloaden in den App-Stores von Android und iOS

Die Autorinnen und Autoren

Konflikt-KULTUR
Demokratie | Bildung | Prävention

Franz Hilt
leitet die Abteilung Kinder- und Jugendschutz des AGJ-Fachverbandes und ist Mitbegründer und Mitglied des Leitungsteams Konflikt-KULTUR. Er ist Diplom-Sozialarbeiter, Familienberater sowie Mediator und Ausbilder für Mediation (BM). Die Schwerpunkte seiner Veröffentlichungen, Vortrags- und Fortbildungstätigkeit sind Sozialtraining, Klassenführung, Tatausgleich und Systemische Mobbing-Intervention.
E-Mail: franz.hilt@agj-freiburg.de
Website: www.konflikt-kultur.de

Thomas Grüner
leitet das Institut für Konflikt-KULTUR und ist Mitbegründer und Mitglied des Leitungsteams von Konflikt-KULTUR. Davor war er im Kinder- und Jugendschutz tätig. Er ist Diplom-Psychologe und HAKOMI-Therapeut. Die Schwerpunkte seiner Veröffentlichungen, Vortrags- und Fortbildungstätigkeit sind Sozialtraining, Klassenführung, Tatausgleich und Systemische Mobbing-Intervention.
E-Mail: gruener.t@gmx.de
Website: www.konflikt-kultur-freiburg.de

Jürgen Schmidt
arbeitet langjährig als Teamleiter in der Schulsozialarbeit.
Er entwickelt in Kooperation mit Schulleitungen und Lehrkräften das praxiserprobte Konzept des Systemischen Konflikt- und Fallmanagements und des Umgangs mit suchtmittelkonsumierenden Schülern.
Er ist Fachsozialarbeiter für klinische Sozialarbeit und Fachkraft gemäß §8a SGB VIII. Schwerpunkte seiner Beratungs- und Fortbildungstätigkeit sind Verfahren und Methoden in der Schulsozialarbeit, das Systemische Konflikt- und Fallmanagement, Schulentwicklung, Gewalt- und Suchtprävention, (Cyber)Mobbing- und Kinderschutzinterventionen im schulischen Kontext.
E-Mail: schmidt@syspaed.de
Website: www.systemisches-konflikt-management.de

klicksafe.de

Anna Beyer
ist Referentin für Medienpädagogik des AGJ-Fachverbandes und Jugendschutzsachverständige in den Ausschüssen der FSK.
Sie studierte Erziehung und Bildung (B. A.) und Medien in der Bildung (M. A.). Sie arbeitete für das LMZ Baden-Württemberg als selbstständige zertifizierte medienpädagogische Referentin und war zuvor einige Jahre in der stationären Jugendhilfe tätig.
Schwerpunkte ihrer aktuellen Konzeptions- und Lehrtätigkeit sind Themen wie (Cyber)Mobbing, Soziale Netzwerke und Smartphones.
E-Mail: Anna.Beyer@konflikt-kultur.de

Birgit Kimmel
ist die Pädagogische Leiterin der EU-Initiative klicksafe und Referentin bei der Landeszentrale für Medien und Kommunikation (LMK) Rheinland-Pfalz. Sie ist Diplom-Pädagogin und arbeitete lange Jahre in pädagogischen Einrichtungen wie Kinder- und Jugendpsychiatrie, Kinderheimen und Kindertagesstätten.
Ihre inhaltlichen Schwerpunkte sind derzeit Themen wie (Cyber)Mobbing, Medienethik, Soziale Netzwerke, Smartphones, Apps uvm.
E-Mail: kimmel@lmk-online.de
Website: www.klicksafe.de

Stefanie Rack
ist Referentin bei der Landeszentrale für Medien und Kommunikation (LMK) Rheinland-Pfalz und in der EU-Initiative klicksafe tätig. Sie ist Grund- und Hauptschullehrerin sowie Medienpädagogin und arbeitete vorher freiberuflich. Ihr Tätigkeitsschwerpunkt ist die Entwicklung von Unterrichtsmaterialien und die Koordination des klicksafe Youth Panels.
E-Mail: rack@lmk-online.de,
Website: www.klicksafe.de

Isabell Tatsch
betreut als Referentin bei der Landeszentrale für Medien und Kommunikation (LMK) Rheinland-Pfalz das Rat- und Hilfeportal jugend.support und arbeitete ebenfalls in den EU-Projekten „Cybertraining for parents“, „Thematic Network POSCON“ und „klicksafe“. Sie ist Diplom-Pädagogin und Medienpädagogin und war vorher als wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Universität Mainz tätig.
E-Mail: tatsch@lmk-online.de
Website: www.klicksafe.de

Konflikt-KULTUR

Demokratie | Bildung | Prävention

Konflikt-KULTUR existiert seit 1997 und ist ein umfassendes, wissenschaftlich fundiertes und evaluiertes Präventions- und Fortbildungsprogramm.

Als Mehr-Ebenen-Programm bezieht es einzelne Kinder und Jugendliche, die Klassen-/Gruppenebene sowie die Schul-/Einrichtungsebene ein. Die praktische Umsetzung erfolgt in alle Schulformen von der Grund- bis zur Berufsschule sowie in Einrichtungen der Jugendhilfe. Ziel ist eine nachhaltige Schul-/Organisationsentwicklung. Kontinuierliche Fortbildung und Praxisbegleitung unterstützen Lehrer/-innen, Sozialarbeiter/-innen, Psychologen/-innen etc. dabei, die Methoden in Alltag und Struktur ihrer Einrichtung zu verankern und zum Bestandteil des pädagogischen Konzepts bzw. Schulprofils zu machen.

Kontakt und weitere Informationen:

www.konflikt-kultur.de
www.konflikt-kultur-freiburg.de

agj FACHVERBAND FÜR PRÄVENTION UND REHABILITATION IN DER ERZDIÖZESE FREIBURG E. V.

Der **AGJ-Fachverband** ist Teil der Caritas mit den Aufgabenfeldern Sucht-, Wohnungslosen- und Arbeitslosenhilfe sowie Kinder- und Jugendschutz.

Zirka 500 Beschäftigte arbeiten in einem Netz aus stationären und ambulanten Einrichtungen zur Prävention, Intervention, Behandlung, Beschäftigungsförderung und Fortbildung. 1997 wurde das Programm **Konflikt-KULTUR** im AGJ-Verband gegründet. Zehn hauptamtliche Mitarbeiter/-innen und 19 Honorarkräfte gestalten jährlich ca. 600 Veranstaltungstage (Vorträge, Fachtage, Pädagogische Tage, Fortbildungen, Praxisbegleitung und nachhaltige Schul- und Organisationsentwicklung), hiervon etwa 80 Interventionen bei Mobbing und Cyber-Mobbing.

Kontakt und weitere Informationen:

www.agj-freiburg.de/kinder-jugendschutz/konflikt-kultur

Rat und Hilfe im Internet:

Kinder und Jugendtelefon von Nummer gegen Kummer
www.nummergegenkummer.de

Die Selbstschutz-Plattform von Jugendlichen für Jugendliche
www.juuuport.de

Beratungsplattform der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung
www.bke-beratung.de

klicksafe wird kofinanziert von der Europäischen Union

KlickSafe.de ist das deutsche Awareness Centre im CEF Telecom Programm der Europäischen Union.

klicksafe sind:

Landeszentrale für Medien und Kommunikation (LMK) Rheinland-Pfalz – www.lmk-online.de

Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM) www.lfm-nrw.de

Diese Broschüre wurde erstellt in Zusammenarbeit mit:

Konflikt-KULTUR
Fortbildungen für Lehrkräfte und Schulsozialarbeit
www.konflikt-kultur.de

Fachverband für Prävention und Rehabilitation in der Erzdiözese Freiburg e.V.
www.agj-freiburg.de

9 783981 961102

klicksafe-Büros

c/o Landeszentrale für Medien und Kommunikation (LMK) Rheinland-Pfalz
Turmstraße 10
67059 Ludwigshafen
E-Mail: info@klicksafe.de
Internet: www.klicksafe.de

c/o Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM)
Zollhof 2
40221 Düsseldorf
E-Mail: klicksafe@lfm-nrw.de
Internet: www.klicksafe.de

Konflikt-KULTUR-Büro:

c/o AGJ-Freiburg

Oberau 21
79102 Freiburg
E-Mail: jugendschutz@agj-freiburg
Internet: www.konflikt-kultur.de