

I. Indikation

- Schüler, denen der Schuldvorwurf gemacht wird für die Schädigung einer anderen Person der Schulgemeinschaft verantwortlich zu sein und die die Bereitschaft haben sich helfen zu lassen ihre Sichtweise zu berichten und zu dokumentieren.
- Schüler denen der Schuldvorwurf gemacht wird für die Verletzung von Werten und Normen verantwortlich zu sein und die die Bereitschaft haben sich helfen zu lassen ihre Sichtweise zu berichten und zu dokumentieren.
- Erwachsene Personen des Schulpersonals (Lehrkräfte, Schulleitungen, Hausmeister, Schulsekretärinnen, Schulsozialarbeiter) denen der Schuldvorwurf gemacht wird für die Schädigung von Schülern der Schulgemeinschaft im Zusammenleben verantwortlich zu sein und die die Bereitschaft haben sich helfen zu lassen ihre Sichtweise zu berichten und zu dokumentieren.

II. Grundsätze der Gesprächsführung

1. Zuständigkeiten für die Eröffnung eines Schuldvorwurfs.

Über einen Schuldvorwurf wird die davon betroffene Person nur von der geschädigten Person selbst oder der für die geschädigte Person verantwortlichen Lehrkraft oder Schulleitung informiert.

2. Freiwilligkeit

Keine Person darf zu einem konfrontativen Interview genötigt werden. Weigern sich die Personen ist dies zu respektieren. Der Respekt muss der Person gegenüber zum Ausdruck gebracht werden. Die Verweigerung wird in Form der persönlichen Einlassung der Person im Interviewtext oder als Kommentar zu Interviews mit Angaben von Gründen oder Vermutungen dokumentiert ([siehe Formular F02-D](#)). Personen werden seitens der Konflikthilfe ausschließlich zu einem Gespräch/Interview eingeladen, nachdem der Schuldvorwurf von der dafür verantwortlichen Person (siehe II/1.) eröffnet und sie von dieser gebeten wurde zu berichten. Eine beschuldigte Person darf niemals zu einem Interview bestellt, geholt oder gar dazu genötigt werden.

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

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

4. Lehrkraftbefugnis zum Interview während des Unterrichts.

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

5. Datenschutz und Persönlichkeitsrechte.

Der konfrontierten Person muss im Voraus transparent gemacht werden, welchem Zweck das konfrontative Interview dient, wer das Interview erhalten soll und wer nicht (z.B. die andere Konfliktpartei oder andere Mitschüler der Klasse) und wie lange es aufbewahrt oder digital gespeichert bleibt. Möchte sich eine Person zwar auf ein konfrontatives Interview einlassen, stimmt sie aber nicht zu, dass über die Inhalte des Interviews andere Personen, zumindest die Klassen- oder Schulleitung oder ggf. die geschädigte Person informiert werden, ist davon auszugehen, dass die konfrontierte Person keine Hilfe in Anspruch nehmen will. In diesem Fall wird das konfrontative Interview nicht durchgeführt und die den Schuldvorwurf eröffnenden Personen davon informiert. Die mit dem konfrontativen Interview verbundenen Sozialdaten dürfen nur mit Zustimmung der interviewten Person (ggf. nur mit Zustimmung von deren Sorgeberechtigten) oder einer gesetzlichen Bestimmung weitergegeben werden. Diese unterscheiden sich hinsichtlich des beruflichen Status des Interviewers. Für Sozialarbeiter, Beratungslehrer oder Schulpsychologen sind die Bestimmungen enger als für Lehrkräfte. Die Erlaubnis zu Weitergabe wird im Formular unter Angabe des Namens des Adressaten vermerkt ([siehe Formular F02-D](#)).

6. Datenschutz und Gefährdungslagen

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

III. Phasen des Interviews

0. Vorbereitung und Voraussetzung

Voraussetzung für die Durchführung eines konfrontativen Interviews ist, dass der beschuldigten Person der Schulvorwurf zuvor eröffnet wurde. Dies kann entweder seitens der geschädigten Person selbst oder seitens der zuständigen Lehrkraft oder Schulleitung erfolgen, jedoch niemals durch die Interviewleitung der Konflikthilfe selbst. Die Information seitens der geschädigten Person sollte, wenn immer möglich in einem Dreiecksgespräch ([siehe Handbuch Kapitel 4 S.99](#)) im Beisein eines Konflikthelfers geschehen. Ausnahmen davon sollten gemacht werden, wenn dies für eine oder beide Konfliktparteien nicht zumutbar ist und damit eine Überforderung verbunden wäre. Im Anschluss des Dreiecksgesprächs findet dann das eigentliche konfrontative Interview statt, wenn nicht im Dreiecksgespräch selbst schon eine einvernehmliche Klärung des Sachverhaltes erzielt werden konnte. Ein konfrontatives Interview wird nur auf Veranlassung einer Lehrkraft geführt. Bei Schülerkonflikten bringt im Idealfall die Lehrkraft den Schüler zum Interviewleiter und fordert den Schüler in dessen Beisein auf seine Sichtweise zu berichten. Der Interviewleiter sollte auf keinen Fall die Forderung der Lehrkraft zu einer Stellungnahme übernehmen sondern dem Schüler sein Angebot machen, das immer entsprechend dem Grundsatz (II/2.) freiwillig in Anspruch genommen werden kann.

Es empfiehlt sich das konfrontative Interview nach der Schuleröffnung entsprechend der im Folgenden aufgeführten Phasen durchzuführen. Wenn eine konfrontierte Person emotional sehr betroffen und aufgewühlt ist können die 2. und die 3. Phase des Interviews oftmals schlecht getrennt werden. Hier hilft es oftmals einer konfrontierten Person sich zu beruhigen und zu sammeln, wenn sie zunächst nach dem Sachverhalt befragt wird, um anschließend ihr Erleben zu schildern. Bei schwer geschädigten konfrontierten Personen (körperliche Schmerzen oder psychisches Trauma) ist die Erstversorgung im Vordergrund und von einem zeitnahen Erforschen des Sachverhaltes und Erlebensinhaltes ab zu sehen. Dies kann nach Abschluss der Erstversorgung nachgeholt werden. Die Interviewleitung sollte nach Ermessen entscheiden, ob die Erstversorgung bei sehr schweren Schädigungen von anderen professionellen Fachdiensten, zum Beispiel Ärzten oder Notfallseelsorgern durchgeführt werden sollten. Bei schweren oder sehr schweren Schädigungen sollten bei Minderjährigen immer die Eltern zeitnah informiert werden. Ihnen obliegt die Entscheidung über eine medizinische Behandlung oder psychologische Beratung. Eine Ausnahme von dieser Regel ergibt sich, wenn eine Information der Eltern vermutlich zu einer zusätzlichen Gefährdung führen kann.

Wertungen oder Interpretation sollten entsprechend den Grundsätzen der Gesprächsführung (siehe oben II 3.) vermieden werden! Das Interview hat keinen erzieherischen Charakter! Die Interviewleitung führt das Interview nicht aus der Haltung eines kritischen, moralischen „Eltern-Ichs“, sondern auf gleicher Augenhöhe eines freundlichen erwachsenen Begleiters.

1. Positionieren, erstversorgung und Auftrag klären

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

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

- **Erstversorgung und Beziehungsaufbau**

Die Interviewleitung gibt emotionale Zuwendung in Form von Nähe, feinfühligere Anteilnahme und Mitgefühl. Sie spiegelt die wahrgenommene psychische und körperliche Verfassung der konfrontierten Person und macht ihr fürsorgliche Angebote.

Beispiel eines Interviews mit einem konfrontierten Schüler: *„Oh je, du siehst ja ganz schön zornig aus! Du siehst so aus, als wenn du das ganz schön unfair findest, dass dir ein Vorwurf gemacht wird. Komm setz dich erst mal hin. Möchtest du was trinken? Versuche dich etwas zu beruhigen, erzähl einfach mal, das hilft runter zu kommen!“ oder „Ich merke, du bist noch richtig schockiert. Möchtest du denn schon etwas erzählen oder möchtest du ich erst mal ein bisschen beruhigen? Du hast ja auch ganz schön was abbekommen. Ist das einen Prellung? Wo tut es weh? Im Herzen oder am Körper? Soll ich deine Eltern anrufen? Brauchst du einen Arzt? Einen Kühlbeutel? Ein Pflaster? Ich bleibe jetzt einfach mal da und du sagst mir, wenn du soweit bist, dass du mit mir berichten kannst!“*

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

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

Beispiel: *„Der Schulleiter Herr Schuster hat dich ja gerade darüber informiert, dass es den Vorwurf gibt, du hättest die Nacktbilder in den Chat gestellt. Er ja gesagt, er sei nicht dabei gewesen, als es passiert und weiß nun erstmal auch nicht genau, was da dran ist. Mein Angebot ist, dass du mir deine Sicht der Dinge schilderst. Ich bringe es zu Papier und nehme mir dafür ausführlich Zeit. Dann wird Herr Schuster das lesen und später sich noch einmal auf dich zukommen. Wenn du möchtest helfen wir dir, den Konflikt zu einem guten Ende zu bringen, so dass du wieder gut in der Schule arbeiten und friedliche leben kannst. Bist Du bereit zu berichten?“*

2. Sachlage klären – Sachfokus

Sachverhalte stellen im Unterschied zum Erleben alle beobachtbaren Handlungen und deren Folgen dar. Die Aufklärung des Sachverhaltes ist ein wichtiger Bestandteil des Interviews. Das ausgewertete konfrontative Interview ist die Grundlage der Konfliktanalyse und Bedarf einer großen Sorgfalt. Die Dokumentation soll das Konflikthilfe- oder Interventionsteam in die Lage versetzen, das Geschehen exakt nachzuvollziehen. Die Qualität des Interviews sollte so hoch sein, dass davon ein Drehbuch für einen Film geschrieben werden könnte, der das wahrgenommene Geschehen eins zu eins wiedergibt. Die Dokumentation geschieht mittels des Formulars [F02-D](#) in der Ich-Erzählform aus der Perspektive der konfrontierten Person. No-Go's! sind Suggestivfragen, wie beispielsweise:

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

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

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

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

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

- **Ort- und Zeitfragen.**

(Wo und wann?)

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

„Wo bist du gestanden, als der Konflikt passierte, als du es abbekommen hast, als du es erfahren hast? Wann war das denn?“ oder „Wann hast du die Nachricht denn empfangen? Wo warst du denn da?“

Die Interviewleitung dokumentiert die Antwort in Ich-Form aus der Perspektive der konfrontierten Person:

„Ich bin gerade vom Pausenhof in die Schule gegangen und stand etwa 2m von der Eingangstüre entfernt. Das war heute am Ende der ersten Pause ...“ oder „Es war in der Mittagspause, als ich die Nachricht empfangen habe, so um 13:30 Uhr, da stand ich gerade beim Bäcker in der Schlange“.

- **Personenbeteiligung erfragen.**

(Wer in welcher Rolle?)

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

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

Beispiel:

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

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

- **Personen- und Sachschäden erforschen.**

(Was waren die Folgen?)

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

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

- **Werte- und Normverletzungen erforschen**

(Wie wurde gehandelt?)

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

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

3. Erleben erforschen – Erlebensfokus

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

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

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

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

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

4. Bedürfnisse und Lösungsideen erfragen – Lösungsfokus

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

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

5. Beratung – Vereinbarungsfokus

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

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

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

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