

## I. Indikation

- Schüler, die ein Konfliktgeschehen beobachteten und sich selbst melden (Selbstmelder)
- Schüler, die ein Konfliktgeschehen beobachteten und von Eltern, Mitschülern oder Lehrkräften vermittelt oder verwiesen wurden.
- Erwachsene Personen des Schulpersonals (Lehrkräfte, Hausmeister, Schulsekretärinnen, Schulsozialarbeiter) die ein Konfliktgeschehen beobachteten

## II. Grundsätze der Gesprächsführung

### 1. Freiwilligkeit

Kein Schüler darf zu einem Interview gezwungen werden. Weigern sich Schüler ist dies zu respektieren. Der Respekt muss dem Schüler gegenüber zum Ausdruck gebracht werden. Die Verweigerung wird in Form der persönlichen Einlassung der Schüler im Interviewtext oder als Kommentar zu Interviews mit Angaben von Gründen oder Vermutungen dokumentiert ([siehe Formular F03-D](#)). Schüler werden seitens der Konflikthilfe ausschließlich zu einem Gespräch/Interview eingeladen, niemals zu einem Interview bestellt, geholt oder gar dazu genötigt.

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

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

### 3. Lehrkraftbefugnis zum Interview während des Unterrichts.

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

### 4. Datenschutz und Persönlichkeitsrechte.

Der zu interviewenden Person muss im Voraus transparent gemacht werden, welchem Zweck das Interview dient, wer das Interview erhalten soll und wer nicht (z.B. die andere Konfliktpartei oder andere Mitschüler der Klasse) und wie lange es aufbewahrt oder digital gespeichert bleibt. Möchte sich eine Person zwar im Gespräch einlassen, stimmt sie aber nicht zu, dass über die Inhalte des Interviews andere Personen informiert werden, wie die Klassen- oder Schulleitung, ist davon auszugehen, dass der Konfliktbeobachter das Bedürfnis hat über seine Beobachtungen zu sprechen und gleichzeitig nicht zu einer Konflikthilfe beitragen möchte. In diesem Fall einer Einzelhilfe unterliegt der Interviewende in der Regel nach § 201 StGB der Pflicht zur Verschwiegenheit. Die mit dem Interview verbundenen Sozialdaten dürfen nur mit Zustimmung der interviewten Person (ggf. nur mit Zustimmung von deren Sorgeberechtigten) oder einer gesetzlichen Bestimmung weitergegeben werden. Diese unterscheiden sich hinsichtlich des beruflichen Status des Interviewers. Für Sozialarbeiter, Beratungslehrer oder Schulpsychologen sind die Bestimmungen enger als für Lehrkräfte. Die Erlaubnis zu Weitergabe wird im Formular unter Angabe des Namens des Adressaten vermerkt ([siehe Formular F03-D](#)).

### 5. Datenschutz und Gefährdungslagen

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

## III. Phasen des Interviews

Es empfiehlt sich das Interview entsprechend der im Folgenden aufgeführten Phasen durchzuführen. Wenn ein Beobachter emotional sehr betroffen und aufgewühlt ist können die 2. und die 3. Phase des Interviews oftmals schlecht getrennt werden. Oft hilft es einer geschädigten Person sich zu beruhigen und zu sammeln, wenn es zunächst nach dem Sachverhalt befragt wird, um anschließend sein Erleben zu schildern. Bei Personen, die auf Grund ihrer Beobachtungen selbst in Mitleidenschaft gezogen wurden ist die Erstversorgung im Vordergrund und von einem zeitnahen erforschen des Sachverhaltes und Erlebnisinhaltes ab zu sehen. Dies kann nach Abschluss der Erstversorgung nachgeholt werden. Die Interviewleitung sollte nach Ermessen entscheiden, ob die Erstversorgung bei schweren Beeinträchtigungen von anderen professionellen Fachdiensten, zum Beispiel Ärzten oder Notfallseelsorgern durchgeführt werden sollten. Bei schweren oder sehr schweren gesundheitlichen Beeinträchtigungen sollten bei

Minderjährigen immer die Eltern zeitnah informiert werden. Ihnen obliegt die Entscheidung über eine medizinische Behandlung oder psychologische Beratung. Eine Ausnahme von dieser Regel ergibt sich, wenn eine Information der Eltern vermutlich zu einer zusätzlichen Gefährdung führen kann. Wertungen oder Interpretation sollten entsprechend den Grundsätzen der Gesprächsführung (siehe oben II 2.) vermieden werden! Das Interview hat keinen erzieherischen Charakter! Die Interviewleitung führt das Interview nicht aus der Haltung eines kritischen moralischen „Eltern-Ichs“, sondern auf gleicher Augenhöhe eines freundlichen erwachsenen Begleiters.

## 1. Positionieren, erstversorgen und Auftrag klären

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

Beispiel: *„Mein Name ist Theresa Obermüller. Ich gehöre zur 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 bei Bedarf emotionale Zuwendung in Form von Nähe, feinfühligere Anteilnahme und Mitgefühl. Sie spiegelt die wahrgenommene psychische und körperliche Verfassung der beobachtenden Person und macht ihm fürsorgliche Angebote.

Beispiel: *„Oh je, du siehst ja ganz schön verwettet aus! Komm setz dich erst mal hin. Möchtest du was trinken?“ oder „Ich merke, du bist noch richtig aufgeregt / schockiert. Möchtest du dich erst mal ein bisschen beruhigen?“*

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

Die Interviewleitung bittet darum, die beobachtende Person interviewen zu dürfen. Sie fordert diese zur Ehrlichkeit und Sorgfalt auf.

Beispiel: *„Ich habe dich eingeladen, weil du das Konfliktgeschehen beobachtet hast.“ Oder „Deine Klassenlehrerin hat dich gebeten deine Beobachtungen zu schildern. Bist du bereit etwas zu erzählen? ... Das ist prima. Bitte erzähle mir alles, was du beobachtet hast. Sei bitte ehrlich und genau in dem was du berichtest. Auf Grund deiner Beobachtungen können wir uns ein besseres Bild über das Konfliktgeschehen machen und wir wissen, was wir tun müssen, damit der Konflikt zu einem guten Ende gebracht werden kann, ... damit es fair zugeht, ... damit wir helfen können, ... damit nichts Gefährliches passiert. Wenn du falsche Angaben machst, kann das für Konfliktbeteiligte schlimme Folgen haben. Wenn sich das herausstellen sollte, dass du absichtlich etwas Falsches gesagt hast, wir dir die Schule das nicht durchgehen lassen. Dann sage lieber nichts!“*

Der Konfliktbeobachter wird über den Umgang mit den sozialen Daten informiert, die im Folgenden von ihm dem Gesprächsleiter gegeben werden. Dieser informiert nach welchen rechtlichen und ethischen Grundsätzen sie verfährt (siehe II.).

Beispiel: *„Ich sage dir, was wir hier in der Schule tun... wenn du nicht möchtest, dass ich Informationen weitergebe, dann respektiere ich dies. Aber: ich kann dir nicht versprechen, dass alle Informationen unter uns bleiben, wenn es für dich oder andere gefährlich wird, dann muss ich mich selbst an jemanden wenden, der sich mit mir berät, das kann ich aber möglicherweise erstmal so machen, dass ich deinen Namen nicht nenne. Eins kann ich dir aber versprechen, ich werde dich über jeden Schritt informieren, den ich unternehmen werden, der dich betrifft und diesen soweit wie es mir erlaubt ist mit dir abstimmen!“*

## 2. Sachlage klären – Sachfokus

Sachverhalte stellen im Unterschied zum Erleben alle beobachtbaren Handlungen und deren Folgen dar. Die Aufklärung des Sachverhaltes ist das wichtigste Ziel des Interviews. Das ausgewertete 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 [F03-D](#) in der Ich-Erzählform aus der Perspektive des Konfliktbeobachters. No-Go's! sind Suggestivfragen, wie beispielsweise:

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

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

Beispiel: *„Ich habe den Eindruck, jetzt sagst du mir die Unwahrheit!“ „Ist das auch wirklich wahr?“ „Jetzt lüge mich nicht an!“ „Das sagst du ja nur, weil du den anderen sympathisch findest ... weil er dein Freund ist ... !“*

Stattdessen: „Ich kann dir nicht ganz folgen. Vorhin hast du gesagt, die beiden hätten keinen Streit miteinander gehabt und jetzt sagst du, dass du gehört hast, wie sie sich beleidigt haben. Helf' mir mal, was stimmt denn jetzt?“ oder „das erscheint mir nicht logisch“, „das erscheint mir sehr unwahrscheinlich! Erläutere mir das mal näher, damit ich es besser nachvollziehen kann!“

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

- **Ort- und Zeitfragen.**

(Wo und wann?)

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

Beispiel:

Frage Interviewleitung: „Wo bist du gestanden, als es passierte? Wann war das denn?“ oder „Wann hast du die Nachricht im Chat gelesen? Wo warst du denn da?“

Die Interviewleitung dokumentiert die Antwort in Ich-Form aus der Perspektive des Beobachters:

„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 gelesen habe, es war 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
- Weitere Beobachter (Lehrkräfte, Eltern, Mitschüler, Hausmeister, Schulsozialarbeiter)

Beispiel:

Frage: „Wer war denn alles dabei? Wie heißt denn derjenige, der das getan hat?, „Wer ist denn da alles aneinandergeraten?“, „Wer könnte es sonst noch mitgekommen, gesehen oder davon gehört haben?“, „Wie stehst du denn zu den Konfliktparteien?“, „Hat jemand sich eingemischt und die Konfliktparteien in ihrem Streit unterstützt? Hat jemand geholfen, um Schlimmeres zu vermeiden?“

Frage: „Von wem kam denn die Nachricht? Wer hat sie noch alles 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. Der Konfliktbeobachter wird nach dem ihm vorliegenden Informationen befragt:

- musste die verletzte Person sich in ärztliche Behandlung begeben? Gibt es ein ärztliches Attest? Sind irreparable Personenschäden entstanden (Beispiel versteiftes Fingergelenk? Verlust von Sehvermögen?)
- War die verletzte Person zum Schulbesuch in der Lage? Ist Unterricht versäumt worden?
- 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 beobachtenden Personen sind in der Regel damit überfordert. Es macht in der Regel wenig Sinn direkt danach zu fragen. Die Interviewleitung sollte beim gezielten Fragen die Erforschung dieses Aspektes jedoch immer im Hintergrund mit bedenken. Beispielsweise kann der genaue Wortlaut einer sexuellen Herabwürdigung

einerseits eine Beleidigung sein oder aber „nur“ eine Belästigung darstellen. Ein Tritt kann aus Notwehr erfolgen oder mit der Absicht einer Körperverletzung. Die Interviewleitung sollte folgende Bereiche von Werte- und Normverletzungen im Interview im Auge haben:

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

### **3. Erleben erforschen – Erlebensfokus**

Im Erlebensfokus stehen alle subjektiven Empfindungen einer Person. Im weiteren Verlauf des Interviews wird der Konfliktbeobachter dazu ermutigt das Konfliktgeschehen im Hinblick auf dessen Erleben zu berichten. 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 abstinenter, selbst wenn Ausführungen der beobachtenden Person nicht plausibel erscheinen.

Die Aufgabe dieser Phase ist das subjektive Erleben des Beobachters 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 beobachteter Schmerz oder andere Körperempfindungen, Gefühle und Stimmungen im Unterschied zu Sachverhalten nicht objektiv messbar sind wird der Konfliktbeobachter dazu aufgefordert Vermutungen anzustellen und die Stärke des Wahrgenommenen zu kalibrieren, das heißt auf einer Skala zwischen 1 – 10 einzuschätzen.

Beispielfragen: „Was meinst du, wie der sich dabei gefühlt hat? Wie schlimm war das für Ihn, sag mal einen Wert zwischen 1 und 10! Was vermutest du, wie stark wurde er verletzt, im Herzen? Seelisch? In seinem Ansehen?“

### **4. Bedürfnisse und Lösungsideen erfragen – Lösungsfokus**

Ein Konfliktbeobachter kann dem Konfliktgeschehen sowohl sehr distanziert, als auch sehr engagiert (zum Beispiel als Lehrkraft) gegenüberstehen. Je nach Konstellation werden Angaben von diesem möglicherweise wichtige Anhaltspunkte für eine Regelung geben. In dieser Phase erforscht die Interviewleitung die Lösungsvorstellungen der beobachtenden Person. Im Lösungsfokus stehen alle Ideen, Meinungen, Pläne des Beobachters deren Erkennen für eine gute weitere Konfliktbearbeitung und Regelung von Bedeutung sein könnten. Besonders wichtig ist hier heraus zu arbeiten, wie hoch die soziale Kompetenz des Beobachters ist, um den Konfliktparteien zu helfen gewaltfrei den Konflikt regeln zu können, wie beispielsweise mittels meditativer Hilfen, Schadensausgleiche oder Dreiecksgesprächen. Auch hier verhält sich die Interviewleitung wieder abstinenter hinsichtlich von Wertungen oder eigener Lösungsvorschläge. Ziel ist es den Beobachter durch gezieltes Fragen beim Reflektieren eigener Lösungen zu unterstützen. Die Ergebnisse dienen der Konfliktanalyse auf deren Grundlage eine Handlungsstrategie gewählt und vorgeschlagen werden kann. Folgende Aspekte sollten erforscht werden:

- Ziele, Interessen, Motive und Bedürfnisse für die Zukunft.

*Beispielfragen: Welche Empfehlungen könntest du jetzt den Konfliktparteien geben? Was soll passieren, damit es wieder gut wird? Was müsste getan werden, damit in der Schule wieder gut gearbeitet und friedlich zusammen gelebt werden kann?“*

- Moralische Bewusstsein.

*Beispielfragen: Meinst du, da ist alles richtig gemacht worden? Hätte es aus deiner Sicht Alternativen gegeben? Meinst du, dass kann in Zukunft alles noch einmal genauso passieren?“*

- Ideen zur Lösung des Konfliktes erfragen.

*Beispielfragen: Was müsste passieren, damit am Ende alle zufrieden wärest? Was wärest Du selbst bereit dafür zu tun, dass es wieder gut wird? Meinst du, die Konfliktparteien lassen sich helfen? Was meinst du sollten wir, die Konflikthilfe, deine Klassen- oder Schulleitung zukünftig tun?*

## 5. Beratung – Vereinbarungsfokus

In der letzten Phase des Gesprächs wird dem Beobachter noch einmal im Einzelnen das weitere Prozedere der Konfliktbearbeitung erläutert. Eine Beratung eines Beobachters kann dann von Bedeutung sein, wenn der Beobachter sich fragt, wie er sich selbst zum Konflikt oder einer der Konfliktparteien verhalten soll. Wichtiges Ziel dieser Beratung ist einer weiteren gewaltsamen Eskalation des Konfliktes vorzubeugen und den Beobachter ggf. vor Angriffen zu schützen. Dies ist die einzige Phase des Interviews, in der sich die Interviewleitung in Bezug auf Lösungsideen nicht abstinert verhält. Sollte ich Laufe des Interviews bei der Interviewleitung der Eindruck entstanden sein, dass der Beobachter selbst in den Konflikt eingreifen will und ein hohes Defizit an gewaltfreien Lösungspotential aufweist, sprich erhebliche Hassgefühle gegenüber einer Konfliktpartei hegt, ist sie gehalten dem Beobachter eine Gewaltverzichtserklärung abzuverlangen. Sollte die beobachtende Person nicht bereit sein sich darauf zu vereinbaren muss die Interviewleitung eine Bedrohungsintervention durch die Schulleitung anregen.

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

- sich Gedanken zu machen, wie destruktiven Eskalationen vorgebeugt werden kann, die zu Selbst- oder Fremdgefährdungen der Konfliktparteien führen könnten.
- sich Gedanken über gewaltfreie Lösungen zu machen
- eigene Schutzmöglichkeiten wahrzunehmen
- Vereinbarungen zu treffen, die Grundlage für die Fortführung des Konfliktmanagements sind.

*Beispiel: „Danke! Ich reiche deine Angaben jetzt an Frau Schuster und Frau Obermüller weiter. Melde dich auf jeden Fall gleich, wenn etwas Neues passiert! Versprochen?“*

Leitlinien zur Durchführung eines Interviews mit einem Konfliktbeobachter Stand vom 21.01.2017

Autor: Jürgen Schmidt Email: [schmidt@syspaed.de](mailto:schmidt@syspaed.de), Web: [www.systemisches-konflikt-management.de](http://www.systemisches-konflikt-management.de)