

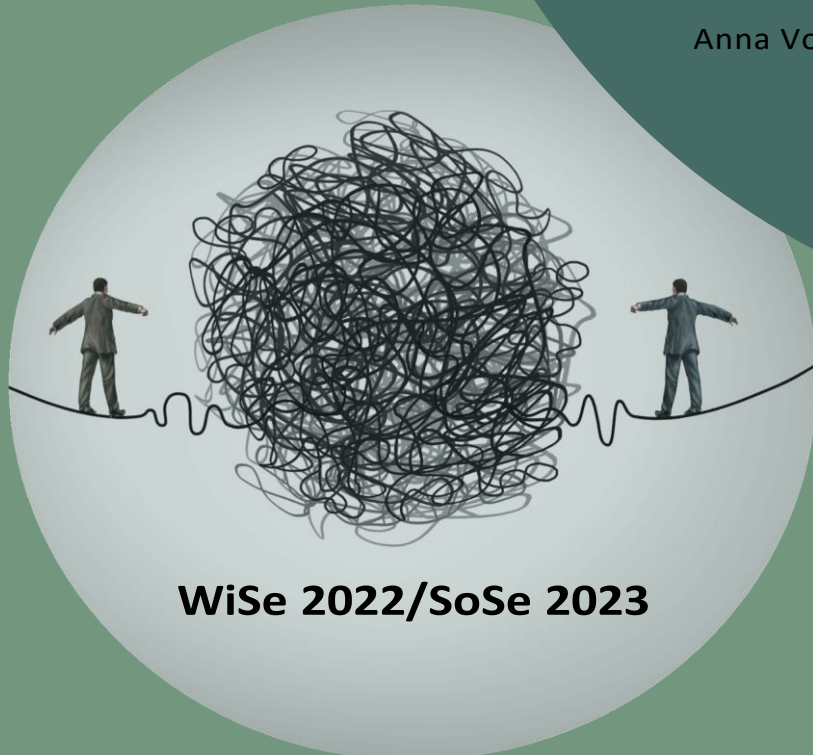
**FH;P**

Fachhochschule Potsdam  
University of  
Applied Sciences

# Konfliktbearbeitung in der Sozialen Arbeit: Diversity orientierte Mediation

Lehrendenprojekt von Prof. Dr. Gudrun Perko

Studierende: Dieu Linh Bui, Laura Griesbach, Vlada  
Grigorieva, Helena Liederwald, Saskia Ranwig,  
Katrin Steffanie Schwarz Garvet, Antonia Stetefeld,  
Anna Vogel, Angelic Welz, Wenke Wulf



**WiSe 2022/SoSe 2023**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>Teil 1 Grundlagen</b> .....	<b>6</b>
1. <i>Interkulturelle Mediation</i> .....	6
1.1 Einleitung.....	6
1.2 Theoretische Grundlagen .....	7
1.2.1 Kulturbegriff .....	7
1.2.2 Interkulturalität, Transkulturalität, Multikulturalität .....	9
1.2.3 Konflikt, interkultureller Konflikt .....	11
1.3 Interkulturelle Mediation .....	12
1.4 Herausforderungen .....	15
1.5 Fazit .....	16
2. <i>Storytelling in der Mediation</i> .....	18
2.1 Einleitung.....	18
2.2 Was ist Storytelling? .....	18
2.3 Die Bedeutung von Geschichten .....	20
2.4 Storytelling in der Mediation.....	22
2.5 Ein Exkurs in die neurologische Wirkung von Geschichten .....	25
2.6 Beispiel-Geschichte für die Praxis .....	26
2.7 Fazit .....	27
3. <i>Transformative Justice – Ein Konzept für einen alternativen Umgang mit sexualisierter Gewalt</i> .....	29
3.1 Entstehung, Bezug auf Deutschland .....	29
3.2 Einführung in das Konzept, Fiktives eigenes Fallbeispiel.....	31
3.3 Kritik .....	36
4. <i>TRANSCEND-Methode nach J. Galtung in der Mediation</i> .....	38
4.1 Einleitung.....	38
4.2 Theoretische Grundlagen .....	38
4.2.1 Konfliktdefinition .....	38
4.3 TRANSCEND-Methode .....	40
4.4 Anwendung der TRANSCEND-Methode in der Mediation .....	42
4.5 Fazit .....	43
<b>Teil 2 Forschungsmethodik</b> .....	<b>44</b>
<i>Erhebungs- und Auswertungsansatz: Expert*inneninterviews</i> .....	45

<b>Teil 3 Forschungsbefunde.....</b>	<b>49</b>
1. Analyse Kinder- und Jugendarbeit.....	50
2. Analyse geschlechtersensible Soziale Arbeit im Vergleich .....	72
3. Analyse Schulsozialarbeit.....	86
4. Gesamtanalyse Konfliktbearbeitung in der Sozialen Arbeit.....	95
<b>Teil 4 Fazit und Ausblick .....</b>	<b>108</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>112</b>
1. Ad. Einleitung.....	112
2. Ad. Referat „Interkulturelle Mediation“.....	112
2.1 Onlineverzeichnis .....	113
2.2 Abbildungsverzeichnis .....	114
3. Ad. Referat „Storytelling in der Mediation“ .....	115
3.1 Onlineverzeichnis .....	115
4. Ad. Referat „Transformative Justice – ein alternativer Umgang mit sexualisierter Gewalt“.....	116
5. Ad. Referat „TRANSCEND-Methode nach J. Galtung in der Mediation“ .....	116
5.1 Onlineverzeichnis .....	117
6. Ad. Forschungsmethodik.....	117

|

## Einleitung

Von Saskia Ranwig

In der Praxis der Sozialen Arbeit spielt die Konfliktbearbeitung eine erhebliche Rolle. Unter anderem begegnen uns Konflikte in der alltäglichen Arbeit mit Adressat\*innen oder zwischen Adressat\*innen. Deshalb ist es unerlässlich sich diesen Gegenstand der Sozialen Arbeit näher anzuschauen. Uns, das Reallabor: Konfliktbearbeitung in der Sozialen Arbeit: Diversity orientierte Mediation, des 5./6. Semesters 2022/23 unter der Leitung von Gudrun Perko, interessiert als berufseinsteigende besonders, wie Sozialarbeitende mit Konfliktsituationen umgehen und hoffen von deren Erfahrungsbereichen zu partizipieren.

Im deutschsprachigen Raum gibt es zu dieser Thematik wenig Forschung zu Konfliktumgänge im Kontext der Sozialen Arbeit, weshalb wir uns anhand von Methoden der Thematik annähern möchten. Dies fand unter anderem im Rahmen von Interviews statt, indem wir Expert\*innen aus diversen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit interviewten und deren Aussagen in Kleingruppen analysierten.

In den vergangenen zwei Semestern beschäftigten wir uns nicht nur mit den verschiedenen Methoden der Mediation, sondern übten auch in Gruppen verschiedene Beispiele und stellten Mediationsgespräche nach. Unter anderem probten wir anhand der klassischen Methode (nach Christoph Besemer, 1995), der Diversity orientierten Mediation sowie der Machloketschen Mediation (nach Gudrun Perko und Leah Carola Czollek, 2006) Mediationsgespräche und näherten uns anhand von verschiedenen Referaten der umfassenden Bandbreite verschiedener Methoden rund um die Konfliktbearbeitung an. Einige Themen sind im Grundlagenteil abgedruckt, wobei wir auf den Mediationsreader (2020, 2021) verweisen, in dem die Klassische Mediation, die Machloketsche Mediation und weitere Formen der Mediation beschrieben sind.<sup>1</sup> In dem vorliegenden Bericht nehmen wir somit Bezug auf den Alltag der Sozialarbeitenden und erörterten zugleich die vielfältigen Möglichkeiten der Mediation. Uns hat interessiert inwieweit Expert\*innen der Sozialen Arbeit Ressourcen, sowie Fort- und Weiterbildungen nutzen können, um im Berufsalltag den Herausforderungen, die mit Konflikten einherkommen, Methoden entgegenzusetzen und die Problematik bestenfalls zu einem gewinnbringenden Ausgang für alle Beteiligten führen zu können.

Auch soll herausgefunden werden, inwieweit Diskriminierungen bei Konflikten eine Rolle spielen, inwiefern sie unter Adressat\*innen, Mitarbeitenden sichtbar sind oder überhaupt als solche wahrgenommen werden. Weiter war unser Interessensgegenstand, inwiefern Diskriminierungsformen in der Sozialen Arbeit im Hinblick darauf reflektiert werden. Außerdem

---

<sup>1</sup> Dazu haben wir auch Mediationslehrfilme gesehen und uns die Mediationsreader (siehe Literaturverzeichnis) angesehen.

stellt sich die Frage inwiefern sich auch Expert\*innen des Vorhandenseins von Diskriminierungen bewusst sind und wie sich der individuelle Umgang mit selbigen in den Strukturen der verschiedenen Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit gestalten lässt.

Der Forschungsbericht beinhaltet einen Grundlagenteil, in dem anhand von Referaten verschiedene Methoden der Mediation erschlossen werden (Teil 1, Kap. 1.4). Danach wird die Analysemethode erläutert (Teil 2). Schließlich werden die Forschungsbefunde dargelegt (Teil 3, Kap. 1-5). Der Bericht endet mit dem Fazit und der Literaturliste.

## Teil 1 Grundlagen

### 1. Interkulturelle Mediation

Von Angelic Welz und Laura Griesbach

#### 1.1 Einleitung

Im folgenden Abschnitt wurde sich mit einer speziellen Form der Mediation auseinandergesetzt, der interkulturellen Mediation. Dies ist eine erweiterte Form der klassischen Mediation, um besonders mit interkulturellen Konflikten besser umgehen zu können. Es ist wichtig, eine gesonderte Methode zu haben, um mit interkulturellen Konflikten zu arbeiten, da die Interaktion zwischen den verschiedensten Menschen, angetrieben durch die Globalisierung, immer bedeutsamer wird. Die Globalisierung ist ein wirtschaftlicher und politischer Prozess, aber vor allem auch ein menschlicher. Weltweit schließen sich Unternehmen zusammen, die Märkte werden internationaler. Daraus folgt, dass Menschen unterschiedlicher Herkunft miteinander kommunizieren und interagieren, was bestimmte Konflikte begünstigen kann. Wenn Konflikte auf der zwischenmenschlichen Ebene nicht gelöst werden können, leiden die beteiligten Personen aber auch das Umfeld darunter, beispielsweise der Arbeitgeber. (Bundeszentrale für politische Bildung, 2016)

Zu der Globalisierung auf dem Markt kommt auch die private Ebene hinzu. Immer mehr Menschen wandern aus ihrem Heimatland aus, um wo anders ein besseres Leben aufzubauen. Dadurch haben Einwanderung und Migration in den letzten Jahren enorm zugenommen (ebd.).

Vor diesem Hintergrund gewinnen die Kommunikation und Mediation im interkulturellen Kontext zunehmend an Bedeutung (Bundesverband für Mediation, o.J. B).

Im Folgenden werden zuerst Begriffserklärungen vorgenommen. Es werden die Begriffe Kultur und Interkulturalität definiert. Es folgt der Themenkomplex des Konflikts. Hier wird auf die Beschreibung des Konflikts und des interkulturellen Konflikts eingegangen, um einen Grundbaustein für das Hauptthema, die interkulturelle Mediation zu schaffen. Im Hauptteil wird darauf eingegangen, was eine interkulturelle Mediation ist, wann sie eingesetzt wird, was für Ziele sie hat und auch welche besonderen Kompetenzen von den Mediator\*innen benötigt werden, um eine erfolgreiche interkulturelle Mediation anleiten zu können. Das Thema wird mit den Möglichkeiten aber auch Herausforderungen einer Mediation im interkulturellen Kontext abgeschlossen.

## 1.2 Theoretische Grundlagen

Um ein umfangreiches Verständnis für die Thematik der interkulturellen Mediation zu erhalten, müssen zuvor die Begriffe Kultur, Interkulturalität, Konflikt und interkultureller Konflikt aufgegriffen werden.

### 1.2.1 Kulturbegriff

Der Begriff Kultur ist gegenwärtig umstritten. Abgelehnt wird er explizit in Bezug auf den „Kulturellen Rassismus“ bzw. Rassismus, der aufgrund von Kulturzuschreibungen existiert. Im Kontext der Mediation wird diese Ablehnung geteilt. Die Verwendung von Interkultureller Mediation kommt aber nicht umhin, Kultur als Begriff zu verwenden. Hier wird er folgenderweise definiert: „Unter Kultur verstehen wir die durch Gruppenzugehörigkeit geprägten und übernommenen Verhaltensweisen, Werte, Haltungen und Glaubenssätze“ (Bundesverband Mediation, o.J., S. 2).

Kultur ist eine umfassende und vielfältige Beschreibung für unterschiedliche Dimensionen des menschlichen Lebens. Die individuelle Wahrnehmung, die Einordnung von Situationen und auch die Identität eines Individuums wird von der Kultur geprägt. Alle Menschen tragen aufgrund ihrer individuellen Lebenswelten und Prägungen verschiedene Kulturen in sich, wie die Familienkultur, die Alltagskultur, die Esskultur oder auch die Fußballkultur. (Nünning, 2009) Kultur entsteht nicht durch ein alleiniges Individuum, sondern es bedarf der Interaktionen zwischen zwei Personen, einer Gruppe. Dies kann beispielsweise eine Partner\*innenschaft oder eine Arbeitsbeziehung sein. (König & Peyron, o.J.) „Kulturen entstehen [...] durch Zugehörigkeit zu bestimmten Gruppen und durch die vermehrte Kommunikation innerhalb dieser bestimmten Gruppen gegenüber der Kommunikation mit Nicht-Mitgliedern“ (Bundesverband Mediation, o.J., S. 2). Ohne das Vorhandensein von Kommunikation fehlt demnach die grundlegendste Voraussetzung für die Entstehung von Kultur. Wenn Regeln, Normen und Werte nicht ausdrücklich zuvor ausgehandelt oder festgehalten werden müssen, sind diese oftmals nur den „Insidern“ bekannt und verdeutlichen, wer die „Outsider“ sind. (ebd.) Erst nach und nach entwickeln sich die eigenen Werte und Normen. Diese werden einem Menschen letzten Endes aber erst in der Kommunikation mit fremden Kulturen bewusst, wenn beispielsweise andere Verhaltensweisen sichtbar werden, die Irritation oder Unbehagen auslösen. (Portal für Interkulturelle Mediation, o.J) Ein weiteres entscheidendes Merkmal ist die Tatsache, dass Kultur auf eine gewisse Art und Weise erst erlernt werden muss. Denn erst im Laufe der Entwicklung eines neugeborenen Kindes entwickelt es ein Verständnis für die Realität, nimmt die unmittelbare Umgebung wahr und begreift die Bedeutung der Gesellschaft. Damit gibt es einen „Kultur-Lern-Prozess“, auch „Enkulturation“ genannt. (ebd.)

Dass das umfangreiche Kulturverständnis schwer greifbar ist, liegt unter anderem an der Tatsache, dass es bereits in einem sehr jungen Alter beginnt zu entstehen. Gerade die Familienkultur hat einen ersten, großen Einfluss für die Entwicklung der eigenen Haltung und dem Verständnis zur Realität, mit welchem ein Kind aufwächst. In wie vielen unterschiedlichen Kulturen Menschen zugehören, ist ihnen häufig unbewusst. (EMIL, 2006) Eine bewusste Festlegung für eine Kultur ist somit keine Voraussetzung dafür, Mitglied einer bestimmten Kultur zu sein, denn das Teil sein einer Kultur geschieht oft unbemerkt. Auch die dort vertretenen Werte und Normen werden unbewusst angeeignet. Wie stark das jeweilige Zugehörigkeitsgefühl zu einer Kultur ist, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Ein Eintritt mit einem sehr jungen Lebensalter oder die Länge des Zeitraums, welcher innerhalb einer Kultur verbracht wird, kann eine starke Verbindung zu einer Kultur zur Folge haben. Die Familie ist eine Kultur, dessen Zugehörigkeit unausweichlich ist, aber nicht zwingend immer eine starke Bedeutung für ein Mitglied haben muss. (Bundesverband Mediation, o.J.) Am Beispiel der Subkultur einer Jugendgruppe wird deutlich, welche einen großen Einfluss die Verwendung von gemeinsamer Sprache auf das Zugehörigkeitsgefühl haben kann (König & Peyron, o.J.). Im Unterschied zu essentialistischen Sichtweisen beschreiben Konstruktivistische, dass Kultur einem „[...] permanenten Wandel unterliegt, bzw. immer wieder neu verhandelt werden muss“ (Busch & Mayer, 2017, S. 179). Industrielle, wirtschaftliche, politische, gesellschaftliche oder auch umweltrelevante Ereignisse prägen das Zusammenleben von Menschen und lösen Veränderungen innerhalb einer Kultur aus. Ein für Außenstehende, welche sich nicht innerhalb einer bestimmten Kultur bewegen, hörbarer oder beobachtbarer Aspekt einer Kultur ist die verwendete Sprache oder das Verhalten. Regeln, Werte und Haltung sind nicht sichtbar, sondern tief in einer Kultur verankert (IKUD, o.J.b).

„Culture is to a human collective what personality is to an individual“ (Hofstede, 2003 zitiert nach Samovar, Porter & McDaniel, 2009).

Das Zitat von Hofstede beschreibt einen Vergleich zwischen Kultur und Persönlichkeit aus. Es heißt übersetzt, dass Kultur für eine Menschengruppe das ist, was die Persönlichkeit für eine Einzelperson ist. Die Persönlichkeit eines Menschen setzt sich aus verschiedenen individuellen Merkmalen und Verhaltensweisen zusammen und ist verantwortlich dafür, wie ein Individuum denkt, fühlt und mit anderen Personen interagiert (Vass, o.J.). Eine Kultur beschreibt die Werte, Normen, Verhaltensweise oder Traditionen einer Gruppe und prägt gleichzeitig das Verhalten, die Ansichten und die Kommunikation derer Mitglieder (Bundesverband Mediation, o.J.). Es lässt sich demnach eine Gemeinsamkeit zwischen Persönlichkeit und Kultur feststellen. Während die Persönlichkeit das menschliche Verhalten beeinflusst, steuert eine Kultur das kollektive Verhalten der Gruppe, welche dieser Kultur angehört. Beide Dinge, Kultur und Persönlichkeit, sind ausschlaggebend für die Entwicklung



von Werten, Ansichten und der Identität. Außerdem stehen Kultur und Persönlichkeit in einem wechselseitigen Austausch zueinander. Die Persönlichkeit eines Menschen wird von den Kulturen, in welchen er\*sie Mitglied ist, geprägt und Kulturen formen sich durch die vielen individuellen Persönlichkeiten derer Mitglieder. (ScioDoo, o.J.)

Wenngleich Hofstede für Fragen des Kulturbegriffes herangezogen wird, ist es wichtig zu betonen, dass wir seinen Ansatz auch kritisch betrachten: So beispielsweise in Bezug darauf, dass er Unterschiede innerhalb einer Gesellschaft ignoriert und diese wie ein essentialistisches homogenes Gebilde von Individuen beschreibt, die alle dieselbe Wertestruktur teilen. Der Ansatz lässt damit die Pluralität innerhalb einer Gesellschaft aus.

### **1.2.2 Interkulturalität, Transkulturalität, Multikulturalität**

Das Präfix „inter“ wird als „zwischen“ oder „miteinander“ übersetzt. Sobald Personen oder Gruppen unterschiedlicher Kulturen aufeinandertreffen und ein Austausch entsteht, kann von Interkulturalität gesprochen werden. Bei der Begegnung unterschiedlicher Kulturen treffen gleichzeitig auch unterschiedliche „Wertvorstellungen, Bedeutungssysteme und Wissensstände“ aufeinander. (Barmeyer, 2012, S. 81) Diese Faktoren können so von aneinander variieren, dass die Begegnung von Irritation oder Unsicherheit geprägt ist. So können kulturelle Unterschiede zu Missverständnissen führen, oder als feindlich oder bedrohlich angesehen werden kann. So können interkulturelle Interaktionen sowohl als positiv als auch negativ assoziiert werden. Oft werden einem Menschen die so eigenen Normen und Werte erst in einer interkulturellen Situation bewusst, denn erst hier werden die Unterschiede zu anderen Kulturen wahrgenommen. Die Interaktion in den eigenen Kulturen scheint so selbstverständlich und leicht zu sein, dass es keinerlei Aufwand und Anstrengung bedarf. (EMIL, 2006) Um eine interkulturelle Situation zu bewältigen, ist ein Umdenken und eine neue Aushandlung notwendig. Eventuell muss die Kommunikation oder das Verhalten angepasst werden, um auch Missverständnissen aus dem Weg zu gehen. Eine wichtige Voraussetzung für Interkulturalität ist sowohl das Wahrnehmen der eigenen Kultur als auch die Akzeptanz bzw. Anerkennung der anderen, fremden Kultur. Erst durch das Abweichen von der vertrauten

Kultur und das Manifestieren neuer Verhaltensweisen bildet sich eine kulturelle Überschneidungssituation, eine Interkultur oder auch „das Interkulturelle“. (Barmeyer, 2012)

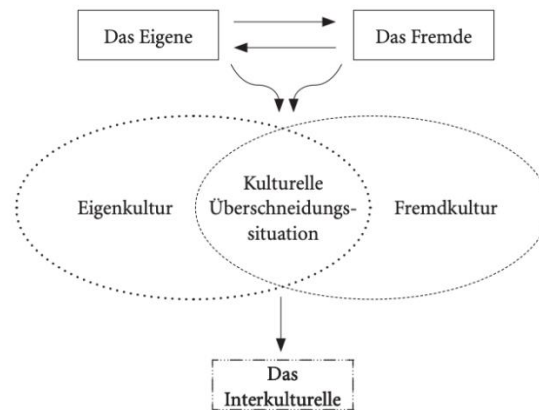


Abbildung 1: Dynamik kultureller Überschneidungssituationen (Thomas, 2003, S.46, zitiert nach Barmeyer, 2012)

Es entstehen neue Regeln, Normen oder Werte, die jedoch trotzdem noch von der jeweils eigenen Kultur geprägt sind (Barmeyer, 2012). Hintergrundwissen über die andere Kultur kann die interkulturelle Kommunikation erleichtern. So spielen auch verbale und nonverbale Interaktion eine wesentliche Rolle in einer Interkultur (EMIL, 2006). Die Schwierigkeit eine interkulturelle Situation zu meistern, liegt in der Fähigkeit und der Bereitschaft, neue Perspektiven einzunehmen und die Offenheit, sich mit fremden Kulturen auseinanderzusetzen (Bertelsmann Stiftung & Cariplo, 2006). „Nur durch interkulturellen Austausch können wir voneinander lernen und uns weiterentwickeln“ (Joompon, 2022). So kann ein Aufeinandertreffen verschiedener Kulturen Auswirkungen auf die eigenen Werte und Normen haben, was wiederum die eigene Kultur beeinflusst. Der permanente Austauschprozess verschiedener Kulturen formt eine dynamische Gesellschaft die ständige Veränderung ausgesetzt ist (Fuchs, 2013/12). Interkulturelle Situationen zu bewältigen, ist eine Aufgabe an die Gesellschaft und es liegt in der Hand dieser, ob und wie sie genutzt werden kann, um auch davon zu profitieren.

Wichtig festzuhalten ist an dieser Stelle, dass Individuen nicht allein auf die Kulturen, in welche sie sich befinden, reduziert werden, geschweige denn individuelle Persönlichkeitseigenschaften abgesprochen werden sollten (Wiechelmann, 2013 zitiert nach Portal für Interkulturelle Kommunikation, o.J.).

Im Unterschied zur Interkulturalität beschreibt der Begriff Transkulturalität, dass bedingt durch die zunehmende Globalisierung eine klare Abgrenzung zwischen Kulturen schlichtweg nicht

möglich ist. Es stellt einen Prozess dar, bei der sich viele einzelne Kulturen Schritt für Schritt zu neuen kulturellen Ausdrucksformen entwickeln. (IKUD, o.J.)

Der Begriff Multikulturalität definiert das Zusammenleben von Menschen unterschiedlicher Kulturen in einem geografischen Raum. Das Zusammenleben ist hier geformt aus dem Einfluss und dem Bestehen vieler Kulturen nebeneinander. (Broszinsky-Schwabe, 2011)

### **1.2.3 Konflikt, interkultureller Konflikt**

Täglich treffen Individuen verschiedener Kulturen aufeinander. Wenn sich hier unterschiedliche Wertvorstellungen und Verhaltensweisen begegnen, können Konflikte entstehen. Der Begriff Konflikt stammt vom lateinischen Wort „conflere“ ab, welches mit abstoßen oder aufeinanderprallen übersetzt werden kann. (EFAS, o. J.)

„Soziale Konflikte sind Spannungssituationen, in denen zwei oder mehr Parteien, die voneinander abhängig sind, mit Nachdruck versuchen, anscheinend oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen und sich dabei ihrer Gegnerschaft bewusst sind. Wenn zwei oder mehrere Elemente gleichzeitig gegensätzlich oder unvereinbar sind, liegt ein Konflikt vor.“ (Rüttinger, 1980 zitiert nach Glasl, 2020, S. 18)

Sobald demnach zwei Personen aufeinandertreffen, deren Interessen oder Vorstellungen so sehr voneinander abweichen, dass keine Einigung stattfinden kann, entsteht ein Konflikt. Von großer Bedeutung ist hier besonders die subjektive Einschätzung der einzelnen Konfliktparteien (Regnet, o. J.), denn nicht immer in allen Beteiligten die Problematik bewusst. Konflikte treten auf unterschiedlichen Ebenen auf. So können auch innerhalb einer Person, zwischen Gruppen oder Organisationen Konflikte zum Vorschein kommen. Bei einem inneren Konflikt erlebt eine Person eine Diskrepanz bei sich selbst, bei der sich beispielsweise zwei konträre Impulse gegenüberstehen. Ein sozialer Konflikt bezieht sich auf einen Widerspruch in Bezug auf das Erleben und Verhalten innerhalb einer Gruppe. Dabei empfindet eine Konfliktpartei einen Nachteil gegenüber der anderen Person. Außerdem können Konflikte auch auf struktureller Ebene bestehen. Hier bilden sich Unstimmigkeiten beispielsweise durch den Aufbau oder die Abläufe innerhalb einer Organisation. Ursache für die Konfliktentstehung existiert in dem Unterschied der Interessen, Wünschen oder Zielen einer oder beider Konfliktparteien im Vergleich zu dem, was in der Realität wahrgenommen werden kann. (EFAS, o. J.) Außerdem sind Konflikte geprägt von einem verständnislosen Verhalten, welches sich in Verweigerung von Kommunikation, verbalen Angriffen oder auch physischer Gewalt äußern kann. Oftmals verstärken sich Auseinandersetzungen durch diese Reaktionen. Aber auch Voreingenommenheit in Form von Stereotypen gegenüber der\*des Anderen oder das

Vorhandensein unterschiedlicher Haltungen in Bezug auf die eigene Stellung im Konflikt sind typische Merkmale, die in einem Konflikt beobachtet werden können. (Schrader, 2018)

Damit von einem interkulturellen Konflikt gesprochen werden kann, müssen mindestens zwei verschiedene Kulturen aufeinandertreffen. „Gemeint sind hier alle Konflikte, in die Menschen oder Gruppen von Menschen mit unterschiedlicher kultureller Zugehörigkeit verstrickt sind“ (Bundesverband Mediation, o.J, S. 3). Interkulturelle Konflikte basieren auf unterschiedlichen Ursachen. Ob diese durch die unterschiedlichen Wertvorstellungen und Normen entstehen oder bereits aus der Tatsache, dass einem die Kultur der beteiligten Konfliktpartei fremd ist, kann von Konflikt zu Konflikt variieren. Selbst die Frage, ob es sich in der Interaktion zwischen zwei Menschen überhaupt schon um einen Konflikt handelt, ist von Kultur zu Kultur unterschiedlich. Ebenso muss festgestellt werden, ob ein interkultureller Konflikt auch zwischen Menschen innerhalb einer Kultur beobachtbar ist. (ebd.) Anfangs muss beobachtet werden, inwiefern die Kultur wirklich als Konfliktursache oder als Grund für den Konflikt beschrieben werden kann oder doch andere Faktoren den Konflikt bedingen, sodass der Konflikt auch zwischen Personen innerhalb einer Kultur auftreten können. Die alleinige Tatsache, dass zwei Personen unterschiedlicher Kulturen angehören, macht den Konflikt nicht automatisch zu einem interkulturellen Konflikt. (König & Peyron, o.J.) Es kann erst dann von einem interkulturellen Konflikt gesprochen werden, wenn festgestellt wird, dass die Auseinandersetzung der beteiligten Konfliktparteien auf verschiedene kulturelle Verhaltensweisen, Normen oder Werte zurückzuführen ist (Liebe & Gilbert, 1996).

### **1.3 Interkulturelle Mediation**

Die Mediation ist ein gutes Werkzeug, um Konfliktparteien zu einer gemeinsamen Lösung zu begleiten und einen angemessenen Rahmen der Konflikterhellung zu geben. Eine Mediation kann hilfreich sein, um mit einer neutralen Person zu einer gemeinsamen Lösung zu finden. Sie ist hilfreich, um die Gesprächsbereitschaft der Parteien zu fördern, um so an einer gemeinsamen Lösung arbeiten zu können (Bundesverband für Mediation, Jahreszahl, S. 1).

Der wesentliche Unterschied von der interkulturellen zur klassischen Mediation ist der, dass diese Form der Mediation zwischen Individuen, Gruppen oder Staaten mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund angewendet werden. Die genaue Definition von der Fachgruppe Interkulturelle Mediation im Bundesverband Mediation e.V. (o.J.B., S.3) lautet wie folgt: „Wenn die Kultur wesentlich den Konflikt oder den Konfliktverlauf beeinflusst oder prägt und der Prozess mit angemessenen Kenntnissen und Methoden gestaltet wird, dann sprechen wir von interkultureller Mediation.“

Interkulturelle Mediation kann zur Völkerverständigung und zur (Friedens-)Politik beitragen.

Die Gesellschaftspolitische Ziele sind hierbei einerseits die Aufwertung von Kulturen, mehr Selbstbestimmung und Inklusivität für Minderheiten und eine aktive Einwanderungspolitik zu gestalten. (Ebd.)

Häufig können Konfliktparteien sich nicht auf eine gemeinsame einigen, da kulturelle Unterschiede nicht berücksichtigt werden. Bei der interkulturellen Mediation stehen besonders die gegenseitige Verständigung und das gegenseitige Verstehen im Vordergrund, sowie ein beiderseitiger Lernprozess. Aktiv eine Lösung für den Konfliktgrund zu finden ist hintergründig. (ebd.) „Interkulturelle Mediation schafft gemeinsames Verständnis, indem die Beteiligten ernst genommen und einbezogen werden – mit allem Respekt für Verschiedenheit. Sie ist dadurch kulturverbindend, kulturübergreifend“ (König & Preyron, 2010, S. 44).

Zentral hierbei ist, dass Gemeinsamkeiten und Unterschiede existieren und diese thematisiert werden müssen. Dadurch, dass unterschiedliche kulturell bedingte Wertorientierungen vorherrschen, besteht die Grundannahme, dass es keine gemeinsamen Kommunikationsebene gibt. Um die Verständigung der Konfliktparteien zu stärken, stehen im Mediationsprozess, die Wertorientierungen besonders in Vordergrund. Durch die unterschiedlichen Werteorientierungen gibt es auch ein unterschiedliches Konfliktverhalten. Der Umgang mit Konflikten und die Kommunikation sind von bestimmten Faktoren beeinflusst, wie z.B. Sitten, Sprache, Gebräuche, Traditionen, Zeitgefühl, Ehrgefühl, Hierarchien und Entscheidungsgepflogenheiten. Diese wiederum sind durch die kulturelle Identität geprägt. Um eine gemeinsame Ebene zu schaffen, werden Themen, wie z.B. (kulturelle) Identität, Selbst- und Fremdbilder, kulturspezifische Wahrnehmungen und Erwartungen, Konfliktstile und -mechanismen thematisiert. (Bundesverband für Mediation, o.J.)

### 1.3.1 Ziele

Das Ziel wie bei der Klassischen Mediation ist es, dass die Parteien eine gemeinsame Lösung erarbeiten, mit denen sie gleichermaßen einverstanden sind. Es ist also das Ziel, eine Win-Win Lösung zu erarbeiten. Darüber hinaus ist es ein Anliegen der interkulturellen Mediation eine Vermittlung zwischen den Konfliktparteien unterschiedlicher kultureller Herkunft zu sein, um die Verständigung und das gegenseitige Verstehen zu fördern. Zudem ist ein weiteres Ziel, dass die Beteiligten der eigenen kulturellen Werte und Bedürfnisse bewusstwerden, um somit mit Toleranz und dem Wissen, um verschiedene Wertevorstellungen den jetzigen und zukünftigen Konflikten begegnen. Und um daraus resultierend gemeinsame Werte herausgearbeitet werden können. Zudem ist es ein Ziel, dass Verständnis und Respekt für andere kulturelle Orientierungen und Werte geschaffen wird. (Wüsthube, 2002, S. 5)

### 1.3.2 Kompetenzen

Um eine interkulturelle Mediation durchführen zu können, benötigt es spezifische Kompetenzen, auf die im Folgenden näher eingegangen wird.

Bei der interkulturellen Mediation bedarf es besonders ausgeprägte interkulturelle Kompetenzen auf der einen Seite. Und auf der anderen Seite generelle und kulturübergreifende Kompetenzen, wie beispielsweise Empathie Fähigkeit, Offenheit, Ambiguitätstoleranz. Letzteres ist die Fähigkeit, mehrdeutige Situationen und widersprüchliche Handlungsweisen zu ertragen und diese einen Raum zu geben. (EMIL, 2006) Diese beiden Komponenten, die interkulturellen Kompetenzen und die generellen und kulturübergreifenden Kompetenzen, sind grundlegend dafür, eine kultursensible Kommunikation zu gewährleisten.

Interkulturelle Kompetenzen werden folgenderweise definiert: „Interkulturelle Kompetenz ist die Fähigkeit, mit Menschen aus anderen Kulturen konfliktfrei zu kommunizieren und sie auf der Grundlage ihres Wertesystems zu verstehen“ (Broszinsky-Schwabe, 2011). Die interkulturellen Kompetenzen müssen erlernt werden. Das schließt z.B. die Aneignung von Wissen mit ein, und auch das Erlernen neuer Fähigkeiten und Handlungsstrategien. (König & Preyron, 2010, S. 42)

Bevor sich eine Fachkraft in die Rolle der\*die Mediator\*in begibt, ist es unabdingbar, dass die eigene Kultur verstanden werden muss. Dazu gehört unter anderem die Erkenntnis, dass die eigene Kultur nur eine von vielen ist, und, dass die gelernten Normen und Traditionen nicht automatisch auf alle Kulturen übertragen werden kann. Hinzu kommt, dass es wichtig ist, die Unterschiede zwischen Eigen- und Fremdkultur zu erkennen, um die Hintergründe für anderes Handeln in anderen Werten wiederzufinden. (König & Preyron, 2010) Der nächste Schritt, ist die Aneignung von Wissen, wie z.B. Fremdsprachen, Kenntnisse über Kultur und Geschichte. Danach folgt, das Erlernen von Notwendigen Fähigkeiten, die in einer interkulturellen Situation benötigt werden. Das bedeutet, konkret die Fähigkeit zur Empathie, das Hineinversetzen in andere Personen. Die Entwicklung von Toleranz, auch gegenüber anderen Kulturmustern. Geduld bei der Lösung, Gespür für Chancen, Kreativität, Zuhören- und Zulassen können, Beharrlichkeit, Ausdauer, Offenheit und hundertprozentige Präsenz. (EMIL, 2006) Der letzte Schritt ist die Entwicklung eigener Handlungsstrategien für das Verhalten in konkreten Situationen. Das bedeutet, sich in bestimmte Situationen hineinzusetzen, in denen man eine Unsicherheit verspürt, und die Frage stellt: „was tue ich, wenn...?“ Um in diesen kritischen Situationen das zuvor überlegte Handlungsmuster anwenden zu können. Aber auch die Frage an die eigene Person zu stellen, wie man sich bei Unsicherheit und Angst verhält. Diese Überlegungen schaffen Sicherheit und Stabilität für die mediierende Person. (Fechler, 2009)

## 1.4 Herausforderungen

Im Kontext einer interkulturellen Mediation kann es gegebenenfalls zu besonderen Herausforderungen kommen. Wüstenhube beschreibt in der Zeitschrift Forum Mediation auf welche besonderen Details Mediator\*innen im interkulturellen Kontext achten müssen (Wüstenhube, 2002).

Kultur als Kommunikationsbarriere kann eine erste Herausforderung sein. Unterschiedliche Erstsprachen der einzelnen Konfliktparteien können zu Verständigungsproblemen führen, welches eventuell zu einem Machtungleichgewicht resultiert, wenn eine Person besser als in der verwendeten Sprache kommunizieren kann, als die andere. Aber auch nonverbale Kommunikation kann im Zusammenhang interkultureller Mediation zu Missverständnissen führen, wenn Mimik und Gestik oder Nähe-Distanz Empfinden falsch interpretiert werden. Die Kultur an sich, aufgrund der verschiedenen Werte und Orientierungsmuster, kann eine Herausforderung sein. Oftmals sind diese Konflikte emotional aufgeladen, da die Konfliktparteien ihre kulturelle Identität verteidigen möchten. Es ist wichtig, diese emotionale Ebene zu erkennen und zu adressieren, um zu einer Lösung zu gelangen. Wenn die beteiligten Konfliktparteien die verschiedenen kulturellen Zugehörigkeiten für den Streit verantwortlichen machen, spricht man von Kulturalisierung. Oftmals werden die eigenetlichen Konfliktursachen ausgeblendet und lediglich auf Stereotype und Klischees zurückgegriffen, was zu Verallgemeinerungen, Zuschreibungen und Abwertungen führt und die Lösungsfindung für den Konflikt erschwert. Die Art und Weise, wie Lösungen gefunden und eingeschätzt werden, ist auch abhängig von der Kultur und hat einen großen Einfluss auf der Gerechtigkeitsempfinden der Beteiligten. Des Weiteren spielen unterschiedliche kulturelle Entscheidungs- und Lösungsfindungstypen eine große Rolle. Die Art und Weise, wie Lösungen gefunden und bewertet werden, ist stark kulturabhängig. Daher ist es von großer Bedeutung für die Haltbarkeit und das Gerechtigkeitsempfinden der Konfliktparteien, diese kulturellen Unterschiede zu berücksichtigen. Es ist essenziell, dass Mediator\*innen diese Unterschiede berücksichtigen. Um für alle Beteiligten eine passende Lösung zu finden, müssen eventuell andere Lösungsansätze gefunden werden. Dies ist nur ein Teil der möglichen Herausforderungen, die bei einer interkulturellen Mediation auftreten können. Machtasymmetrien treten in Kombination mit Geschlecht, sozialen Hierarchien oder das Anhören einer Minderheits-/Mehrheitskultur. (Wüstenhube, 2002)

Die mediiierende Person kann beispielsweise auf Übersetzer\*innen zurückgreifen, um zu helfen die sprachliche Barriere zu überwinden und damit die zu Kommunikation zu verbessern. Zudem sollte sichergestellt werden, dass kulturelle Unterschiede nicht zu einer Kulturalisierung des Konfliktes führen, damit die eigentlichen Konfliktgründe nicht untergehen und die

individuellen Bedürfnisse nicht vernachlässigt werden. Mediator\*innen können unter Berücksichtigung kultureller Unterschiede dazu beitragen für die beteiligten Konfliktparteien eine nachhaltige Konfliktlösung gefunden wird. (ebd.)

## **1.5 Fazit**

Beim Verfassen der Arbeit sind Fragen und auch Gedanken aufgekommen. Zum einen wie weit der Begriff „Kultur“ in der interkulturellen Mediation gefasst werden kann. Nach der in 2.1 genannten Definition ist beispielsweise Familie auch eine eigene Kultur (Nünning, 2009). Da die meisten Menschen in der Familienkultur unterschiedlich aufgewachsen und erzogen wurden, ist laut dieser Definition von „Kultur“ jeder Konflikt auch auf unterschiedliche kulturelle Grundannahmen zurückzuführen. Macht dies nicht jeden Konflikt zu einem interkulturellen Konflikt? Zum anderen stellt sich die Frage, ob durch eine vorherige Einteilung in klassische oder interkulturelle Mediation bereits Vorurteile und Stigmatisierungen entstehen könnten, die dem Ziel der interkulturellen Mediation entgegenwirken. Von daher ist es von großer Bedeutung, keine voreiligen Schlüsse zu ziehen, sondern genau zuzuhören, beobachten und erst dann kann die Ursache des Konflikts festgestellt werden.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die interkulturelle Mediation einen immer größer werdenden Platz in dem Umgang mit Konflikten einnehmen wird. Die Tatsache, dass die zunehmende Globalisierung und wachsende Migration ein Bewusstsein für andere Kulturen verstärkt, macht deutlich, wie wichtig Empathie, Respekt und Offenheit für neue Wertvorstellungen und Orientierungssysteme sind. Das bewusste Wahrnehmen anderer, fremder Kulturen trägt dazu bei, dass die Verbindung zu eigenen Kulturen gestärkt werden, aber gleichzeitig kann auch ein Gefühl der Entfremdung auftreten. Wichtig zu bemerken ist, dass sich Kulturen gegenseitig beeinflussen, überschneiden und sich miteinander verbinden, wodurch klare Grenzen zwischen unterschiedlichen Kulturen kaum feststellbar sind (Molzichler, 2005). Interkulturelle Mediation fördert Respekt und Toleranz gegenüber anderen Kulturen und versucht Vorurteile zu verringern. Das Aufeinandertreffen unterschiedlicher Ansichten kann mit einem erhöhten Konfliktpotenzial einher gehen. Daher steht im Prozess der interkulturellen Mediation das gegenseitige Verstehen und ein beidseitiger Lernprozess im Fokus. Durch die unterschiedlichen Kulturen, ist anzunehmen, dass es keine gemeinsame Kommunikationsebene gibt, daher ist es wichtig die verschiedenen Wertesysteme zu betrachten. Zudem ist es wichtig zu thematisieren, dass es Gemeinsamkeiten und Unterschiede gibt, die auch weiterhin nebeneinander existieren können. Insgesamt trägt interkulturelle Mediation dazu bei, die diese kulturelle Vielfalt zu schätzen, kulturelle Missverständnisse zu überwinden, Konflikte zu lösen und eine inklusive



und gerechte Gesellschaft zu schaffen. Sie ermöglicht den Menschen, ihre Unterschiede als Bereicherung wahrzunehmen und gemeinsam an einer besseren Zukunft zu arbeiten.

## **2. Storytelling in der Mediation**

Von Antonia Stetefeld und Dieu Linh Bui

### **2.1 Einleitung**

Das Geschichtenerzählen ist eine faszinierende und immer wieder genutzte Tradition (Milling, 2016). Seit Anbeginn der Menschheit haben wir Geschichten genutzt, um uns zu verbinden und Wissen weiterzugeben (ebd.). Ob in Form von mündlicher Erzählung, geschriebenen Werken in Büchern oder digitalen Medien – das Geschichtenerzählen hat die Kraft uns zu berühren, zu inspirieren und zum Nachdenken anzuregen (Siefer, 2015). Schon als Kind schauen und hören wir gerne Geschichten, lassen sie uns abends von unseren Eltern oder sonstigen Bezugspersonen vorlesen und beginnen vielleicht selbst, in unserem Kopf welche zu erfinden. Geschichten sind mehr als nur Worte. Sie lassen uns in andere Welten eintauchen, uns in verschiedenen Charakteren einfühlen und unterschiedliche Perspektiven kennenlernen (Wohlert, 2023). Eine Methode, die sich all dies zum Nutzen macht, ist das Storytelling. (Milling, 2016)

In der folgenden Ausarbeitung wird zum einen die Methode des Storytellings vorgestellt und insbesondere im Kontext der Mediation betrachtet. Dabei gehen wir genauer auf die Bedeutung von Geschichten ein und beleuchten die praktische Umsetzung und Funktionsweise des Storytellings. Darauf folgend gibt es einen kleinen Exkurs in die neurologische Wirkung von Geschichten, um die Wirksamkeit und Bedeutung von Storytelling tiefergehend zu untersuchen. Zum Schluss geben wir noch ein kurzes Praxisbeispiel, wie die Methode des Storytellings in der Mediation aussehen könnte.

### **2.2 Was ist Storytelling?**

Storytelling ist die Kunst des Erzählens, bei der Geschichten als Werkzeuge genutzt werden, um Gedanken und Emotionen zu teilen oder Erfahrungen weiterzugeben. Doch Storytelling ist noch weit mehr als nur das Geschichtenerzählen. (Milling, 2016)

In diesem Abschnitt wird sich nun eingehend mit dem Konzept des Storytellings auseinandergesetzt und seine Bedeutungen in den verschiedenen Bereichen beleuchtet.

#### **2.2.1 Definition**

Nach Adlmaier-Herbst (2014) ist Storytelling eine Methode, die den Einsatz von Geschichten zur Informationsvermittlung beschreibt. Ziel des Storytellings ist es, Informationen durch das Erzählen von Geschichten in einer verständlichen und greifbaren Art und Weise zu transportieren. Anstatt die Fakten und Daten einfach zu präsentieren, werden diese gezielt in eine spannende und ansprechende Handlung eingebettet. Dies erleichtert es den Zuhörenden bzw. Lesenden, die Inhalte zu verstehen und sich mit ihnen zu identifizieren. Durch die

Verknüpfung von Fakten mit einer erzählten Geschichte soll außerdem das Lernen gefördert und das Mitdenken der Hörenden bzw. Lesenden angeregt werden. (ebd.)

Die Technik des Storytellings besteht aus drei zentralen Komponenten: der Handlung, der Darstellung und der Wirkung. Die Handlung bezieht sich darauf, was erzählt wird und umfasst die Auswahl relevanter Fakten und Ereignisse, die in die Geschichte eingebettet werden sollen. Die Darstellung bezieht sich auf die Art und Weise, wie die Geschichte erzählt wird. Hierbei können sprachliche Mittel, aber auch visuelle Elemente genutzt werden, um die Geschichte ansprechend zu gestalten. Eine lebendige und anschauliche Darstellung hilft den Zuhörenden oder Lesenden sich in die Geschichte hineinzusetzen, diese auf sich zu übertragen und sie besser im Gedächtnis abrufbar zu machen. Die Wirkung des Storytellings bezieht sich auf den Zweck und die Absicht der erzählten Geschichte. Hierbei geht es darum sich als erzählende Person bewusst zu machen, warum die Geschichte erzählt wird und welches Ziel damit verfolgt werden soll. Dies kann dazu beitragen, gezielt die wichtigen Informationen übermitteln zu können. (Adlmaier-Herbst, 2014)

Die Kombination dieser drei Komponenten – Handlung, Darstellung und Wirkung- ermöglicht laut Adlmaier-Herbst (2014), Informationen auf eine ansprechende und zugängliche Weise zu präsentieren. Die Struktur einer Geschichte erleichtert das Speichern von Informationen im Gedächtnis, während eine ansprechende Darstellung und die gezielte Wirkung auf die Aufmerksamkeit und das Interesse des Publikums steigern. Storytelling ist somit ein kraftvolles Instrument, um Informationen besser zu speichern und leichter abrufen zu können. (ebd.)

### 2.2.2 Einsatzbereiche

Storytelling ist vielfältig und kann dementsprechend in den verschiedensten Bereichen eingesetzt werden.

Zum einen hat sich Storytelling als wirkungsvolles Instrument in der Pädagogik und im Bildungsbereich erwiesen (Karandikar, 2023). Schüler\*innen kann es zum einen helfen die Aufmerksamkeit und Konzentration aufrecht zu erhalten (Lindsberger, 2022). Außerdem können durch das Nutzen von Geschichten komplexe Themen veranschaulicht und greifbarer werden. Vor allem bei Kindern werden Geschichten, oft in Form von Fabeln, genutzt, um Werte und moralisches Handeln zu vermitteln (Reinhardt, 2003).

Des Weiteren spielt Storytelling als Methode auch im Journalismus eine wichtige Rolle. Das Erzählen von Geschichten dient hier dazu komplexe Nachrichten und Informationen auf verständliche Weise zu übermitteln, der\*die Leser\*innen/Zuschauer\*innen emotional anzusprechen oder ihre Aufmerksamkeit zu gewinnen (Angler, 2020). Ebenso ist Storytelling auch im Theater und im Film ein zentrales Element. Durch das Nutzen von Charakteren,

Handlungssträngen und Konflikten werden Geschichten geschaffen, die das Publikum mitreißen und fesseln, indem sie Emotionen bei dem Publikum auslösen. (ebd.) Naheliegender ist ebenfalls, dass das Erzählen von Geschichten den Kern der Literatur bildet. Etwas weniger zu erwarten ist der Einsatz von Storytelling im Unternehmen, in Form von Werbung und Marketing (Pyczak, 2017). Allerdings erweist sich auch hier der Einsatz von Geschichten als äußerst wirkungsvoll. Unternehmen erzählen Geschichten, um auf ihr Angebot aufmerksam zu machen, ihre Zielgruppe zu erreichen und Emotionen bei ihnen auszulösen (ebd.). Potenzielle Kund\*innen können sich so besser mit der Marke identifizieren und somit eher das Produkt kaufen. Neben all diesen Einsatzbereichen kann Storytelling auch in der Psychotherapie zum Einsatz kommen (Franzke, 1991). Geschichten werden auch hier genutzt, um Problemen zu veranschaulichen, Emotionen zu wecken und Veränderungsprozesse zu fördern. Indem Therapeut\*innen Geschichten einsetzen, können sie ihren Klient\*innen helfen, ihre eigenen Erfahrungen zu reflektieren und neue Perspektiven zu gewinnen. (ebd.)

Es zeigt sich, dass sich die Bedeutung des Geschichtenerzählens über viele Bereiche erstreckt. Es spielt eine zentrale Rolle in der Kunst, in der Bildung, im Journalismus, in der Therapie und in der Werbung. Egal, ob es darum geht, eine fesselnde Handlung zu schaffen, Menschen mit aktuellen Nachrichten zu informieren, psychische Gesundheit zu fördern oder ein Produkt zu bewerben – das Geschichtenerzählen ist eine kraftvolle Methode, um Informationen zu vermitteln, Menschen zu erreichen und zum Denken anzuregen. Genau diese Funktionen können auch zur Konfliktlösung, unter anderem in Mediationen genutzt werden. Das Erzählen einer oder mehrerer Geschichten kann dabei helfen, die Perspektive der anderen Seite zu verstehen und das eigene Handeln zu überdenken. (Milling, 2016)

Wie das genau funktioniert, wird in der folgenden Ausarbeitung erläutert.

## **2.3 Die Bedeutung von Geschichten**

Zunächst einmal zu dem wichtigsten und elementarsten Bestandteil der Methode Storytelling – das Geschichtenerzählen.

Das Geschichtenerzählen hat sich seit Anbeginn der Menschheit als ein universelles Mittel der Kommunikation erwiesen (Milling, 2016). Seit jeher benutzen Menschen Geschichten, beispielsweise in Form von Sagen oder Märchen, um ihre Erfahrungen, Weisheiten und Traditionen, aber auch Werte und Normen weiterzugeben (ebd.). Dazu gelten Geschichten nach Duss (2016) als Traditionsträger und Repräsentanten von Kulturen. Die Wurzeln der einzelnen Geschichten sind dabei kaum mehr zurückzuverfolgen (Milling, 2016).

Neben der Übermittlung von Werten und Normen wurden Geschichten ebenfalls seit tausenden Jahren zur Problemlösung genutzt (ebd.). Ähnlich zeigt sich das auch in den Ergebnissen von Joseph Campbell, welcher umfangreich zu Geschichten und Mythen unterschiedlichster Kulturen forschte. In seinem Werk „The Hero with a Thousand Faces“ (1953) kam er schließlich zu dem Ergebnis, dass sich Geschichten und Mythen, egal aus welchem Kulturkreis, ständig um dieselben wenigen Themen drehen und einer bestimmten Struktur folgen (ebd.). Sie transportieren unabhängig von Ort und Zeit urmenschliche Konfliktthemen, Herausforderungen und Dilemmata und sollen somit Anregungen für Konfliktlösungen geben (Milling, 2016). Durch die Geschichten kann das eigene Repertoire an Konzepten zur Konfliktlösung erweitert werden und das Kennenlernen und möglicherweise Aufnehmen von für uns fremden Denkweisen ermöglichen (ebd.). Somit können nach Milling (2016) Geschichten Raum- und Zeitübergreifend hilfreiche Impulse für das Umdenken und Lösen von Konflikten vermitteln. Es ist wichtig anzumerken, dass die Verhaltensweisen in alten Geschichten teilweise veraltet und nicht mehr dem heutigen Handeln entsprechen würden. Dennoch können sie zum Umdenken anregen oder durch das Infragestellen der Handlungen zu einem Perspektivwechsel führen. (ebd.)

Geschichten begegnen und begleiten uns immer wieder. So sagt auch Spitzer: „Nicht Fakten, sondern Geschichten treiben uns um, lassen uns aufhorchen, betreffen uns und gehen uns nicht mehr aus dem Sinn“ (Spitzer, 2007, zitiert nach Duss, 2016, S. 3f). Wir Menschen erzählen ständig Geschichten von dem, was wir erleben – von unseren alltäglichen Handlungen und unseren großen Momenten. Daraus resultierend, kann das Leben des Menschen als eine Verknüpfung und Abfolge von Geschichten gesehen werden, welche durch das Erzählen mit der Umwelt geteilt werden. Werner Siefer (2015, S. 15) nennt das Erzählen in diesem Zusammenhang einen „[...] Grundinstinkt des Menschen [...]“ ist. Daraus leitet er ab, dass jegliche Gedanken und Handlungen des Menschen in einer narrativen Art und Weise organisiert sind (ebd.).

Das Erzählen von Erlebnissen in Form von kleinen Geschichten ist nach Duss (2016) von großer Bedeutung für das eigene Selbstbild. In dem Erzählen von Geschichten, reflektieren wir unsere Vergangenheit, bewerten die Gegenwart und machen uns Gedanken über die Zukunft. Zudem ermöglicht uns das Erzählen von Geschichten, Kontakt zu unserer sozialen Umwelt aufzunehmen, unser Bedürfnis nach Interaktion zu befriedigen und Anderen einen Einblick in unsere Lebensrealität zu geben. (ebd.)

Ausgehend von der Annahme, dass das Leben eine Abfolge von Geschichten ist, kann auch jeder Konflikt zwischen zwei Personen als eine Form von Geschichte beziehungsweise zwei unterschiedlichen Geschichten gesehen werden (Siefer, 2015). Das Problem liegt demnach also nicht im Geschehen an sich, sondern in den verschiedenen Erzählungen mit

dazugehörigen Deutungen. Um den Konflikt zu lösen, müssen die Konfliktparteien gemäß Siefer (2015) zu einer gemeinsamen Erzählung zusammenfinden.

## **2.4 Storytelling in der Mediation**

Mithilfe des Konfliktbearbeitungsverfahrens der Mediation wird das Finden dieser gemeinsamen Erzählung möglich. Während der Mediationssitzung erzählen die Konfliktparteien den Konflikt aus ihrer Sicht, das heißt sie beleuchten ihre Seite der (Konflikt-) Geschichte. Durch die Erzählung wird es der anderen Konfliktpartei ermöglicht, einen Einblick in die Denkweise und Perspektive der Gegenseite gewinnen und nachfolgend auch verstehen zu können. Der gewonnene Perspektivwechsel und die Empathie erleichtern die Konfliktbearbeitung und damit auch das Finden einer Konfliktlösung, also einer neuen, gemeinsamen Erzählung der Konfliktparteien. (Siefer, 2015)

Das Erzählen von Geschichten kann jedoch auch als professionelle Methode in der Mediation genutzt werden, indem der\*die Mediator\*in während der Mediationssitzung eine Geschichte einfließen lässt. Dabei kann laut der Mediatorin Hanna Milling (2016) die Geschichte während der Mediation grundsätzlich jederzeit erzählt werden. Wichtig ist dabei, dass das Einleiten der Geschichte vorab kommuniziert wird und dass die Konfliktparteien mit dem Erzählen einverstanden sind. So kann eine Geschichte beispielsweise vorbereitet werden, wenn dem\*der Mediator\*in nach der vorangegangenen Mediationssitzung eine passende Geschichte einfällt und die nächste Sitzung damit eingeleitet werden. Diese Vorgehensweise kann vor allem hilfreich sein, wenn man in dieser Methode noch unsicher ist und diese erstmal ausprobieren möchte. Wer bereits etwas sicherer in der Methode ist, kann die Geschichte auch ganz spontan während der Mediationssitzung einfließen lassen, wenn diese ihm\*ihr ins Bewusstsein kommt. (Milling, 2016) Das Einleiten der Geschichte kann dann beispielsweise so geschehen: „Ich weiß gar nicht warum, aber da fällt mir gerade eine Geschichte ein. Wahrscheinlich hat sie gar nichts mit Ihnen zu tun... Ich würde Sie Ihnen trotzdem gerne erzählen... Darf ich?“ (Milling, 2016, S. 53). Auch kann die Mediationssitzung mit einer Geschichte beendet werden und den Beteiligten mit auf den Weg gegeben werden. Wird die Methode Storytelling richtig angewendet, kann die Mediation sehr von ihr profitieren. (ebd.)

### **2.4.1 Umsetzung in der Praxis**

Beim Erzählen der Geschichten müssen einige Sachen beachtet werden, damit diese aufmerksam verfolgt und somit wirksam werden. So ist es wichtig, dass die Geschichte auf eine stimmige und glaubhafte Art und Weise erzählt wird. (Milling, 2016) „Dabei ist die gesamte parakommunikative Ebene, also der Blickkontakt, die Gestik, die Mimik, die Stimmlage, der

Rhythmus, das Tempo und die Lautstärke, von großer Bedeutung“ (ebd., S. 55). Zudem ist es hilfreich, viel in Bildern zu reden, um bei den Konfliktparteien Gefühle und Erinnerungen wachzurufen und ihnen ein Miterleben der Geschichte zu ermöglichen. Weiterhin ist die Fähigkeit, Pausen zuzulassen und die Geschichte nicht selbst zu kommentieren sehr bedeutend. So wird den Konfliktparteien genug Zeit und Raum gegeben, die Erzählung zu verarbeiten und eigene Gedanken, Gefühle und Assoziationen aufkommen zu lassen. Es sollte nach dem Erzählen demnach eine Pause eingeleitet werden und eventuell eine Nachbesprechung angeboten werden, wenn die Beteiligten dies wünschen. (ebd.) Zusätzlich ist bei der Methode des Storytellings in der Mediation die innere Haltung des\*der Mediator\*in entscheidend. So darf die Geschichte nicht aus moralisierenden, belehrenden oder parteilichen Intentionen erzählt werden. Das bedeutet, dass die Haltung eine offene und wertfreie sein sollte. Um dies zu gewährleisten, empfiehlt Milling, dass der\*die Mediator\*in bei dem Impuls des Geschichtenerzählens kurz innehalten und reflektieren soll, ob dahinter eine parteiliche, manipulative oder provokante Absicht steht. Die Geschichte sollte nur erzählt werden, wenn alles verneint werden kann. (ebd.)

Nach dem Erzählen fangen die Konfliktparteien in der Regel selbst an, ihre Gedanken und Gefühle zu der Geschichte zu äußern und diese auf den eigenen Konflikt zu übertragen. Da sie zunächst „nur“ über die Geschichte reden, fällt es ihnen leichter, Punkte zu thematisieren, die sie vorher nicht ansprechen wollten oder konnten. So beginnen die Parteien, den Kern des Konfliktes (tiefergehend) zu beleuchten und die für den Konflikt unwesentlichen Aspekte wegzulassen. Kann die Geschichte also ihre Wirkung entfalten, fungiert sie als Medium zur Unterstützung der Konfliktlösung. (ebd.)

Wichtig bei dieser Methode ist, dass der\*die Mediator\*in sich dessen bewusst ist, dass die Botschaften und Reaktionen, die aus den Geschichten gezogen werden, sehr unterschiedlich und nicht kontrollierbar sind. Wie die Geschichte aufgefasst wird, hängt maßgeblich von der Lebenswelt und Denkweise der Konfliktparteien ab. Daher ist es nochmal wichtiger, dass der\*die Mediator\*in die Geschichte nur erzählt, wenn er\*sie offen für jegliche Interpretationen und Reaktionen ist. (ebd.)

#### 2.4.2 Funktionen des Storytellings in der Mediation

Ein gelungener Einsatz einer Geschichte in der Mediation bringt viele Vorteile mit sich. Zum einen kann das Erzählen einer Geschichte dazu beitragen, eine positive Grundatmosphäre zu schaffen und die Konfliktparteien zu entspannen (Milling, 2016). In klärenden Gesprächen sind Konfliktparteien meistens sehr angespannt und warten nur darauf, sich zu verteidigen oder zu rechtfertigen. In dieser Ausgangslage fällt es Personen wesentlich schwerer, sich positive Erlebnisse mit der anderen Konfliktpartei ins Gedächtnis zu rufen und es ist schwierig, in einen

konstruktiven Dialog zu gehen (Battacchi, 1997). Nach Milling (2016) lässt sich allerdings schon beim Erzählen einer Geschichte eine deutliche Entspannung der Körperhaltung und Mimik bei den Konfliktparteien beobachten. Durch das Erzählen einer Geschichte kann also eine positivere Grundstimmung erzeugt werden, wodurch die Konfliktparteien eventuell offener und empfänglicher für Äußerungen der anderen Person werden (ebd.).

Gleichzeitig können Geschichten helfen den Kern des Konflikts zu erkennen (Duss, 2016). Das geschieht einerseits dadurch, dass komplexe Systeme, individuelle Faktoren, wie persönliche Erlebnisse durch die Geschichte in den Hintergrund treten (ebd.). Diese individuellen Faktoren sollten nach Duss (2016) trotzdem nicht komplett aus der Mediation verschwinden, damit der Konflikt nicht zu stark reduziert wird. Der\*die Mediator\*in muss dafür mit seiner Geschichte nicht einmal den Ursprung des Problems treffen, da sich die Konfliktparteien automatisch die für sie relevanten Informationen aus der Geschichte rausziehen und die nicht enthaltenden Punkte im Kopf ergänzen oder korrigieren (ebd.). Gemäß Duss (2016) beginnen beim Zuhören einer Geschichte in uns automatisch Suchprozesse, nach dem, wie das Gehörte oder Gelesene auf unsere Situation bzw. auf unser Leben passt. Wir identifizieren uns mit den Handlungen und Personen und bekommen somit auch unsere eigenen Bedürfnisse und Gefühle gespiegelt (Milling, 2016). Das Zuhören einer Geschichte erleichtert allerdings nicht nur das Erkennen der eigenen Wünsche und Emotionen, sondern ist ebenso hilfreich beim Erfassen von Gefühlen der anderen Konfliktpartei. Geschichten erleichtern es, die Perspektive der anderen Konfliktpartei zu übernehmen, wenn das reine Darlegen des Standpunktes nicht ausreicht. Sie können die Fantasie anregen und neue innere Bilder und Interpretationen entstehen lassen. Das erleichtert den Konfliktparteien sich in die andere Person hineinzusetzen und den vorliegenden Konflikt aus der anderen Sichtweise zu betrachten. (ebd.) Dies kann auch dabei helfen, sowohl das eigene als auch das Handeln der anderen Konfliktpartei in einen positiven Rahmen zu stellen und somit die Bewertung des Geschehenen zu ändern (Duss, 2016).

Zusätzlich erleichtert das Hören einer Geschichten das Sprechen über den Konflikt und macht ihn für die Konfliktparteien zugänglicher (Duss, 2016). Gemäß Duss (2016) ermöglichen Geschichten einen Draufblick auf den Konflikt, indem sie Distanz schaffen und ihn somit für die Konfliktparteien bearbeitbar machen. Sie haben so die Möglichkeit über den Konflikt zu sprechen, ohne wieder direkt in ihm drin zu sein. (Milling, 2016) Durch die Geschichte erscheint der Konflikt als etwas Eigenständiges und es entsteht eine sprachliche Grundlage, um über das vorliegende Problem zu sprechen (Duss, 2016). So können Gefühle oder andere Themen, über die es sonst schwerfallen würde zu reden durch die Geschichte angesprochen werden oder durch Metaphern zum Ausdruck gebracht werden (Milling, 2016). Sie helfen uns Blockaden zu umgehen und die schwierigen Themen anzusprechen, indem abstrakte



Sachverhalte in lebendigen Bildern greifbar gemacht werden (ebd.). Nach Milling (2016) fließt das Gespräch in einer Mediation deutlich besser, nachdem eine Geschichte erzählt wurde und das Gespräch über die Geschichte geht nahtlos in das Sprechen über die eigene Geschichte über.

## **2.5 Ein Exkurs in die neurologische Wirkung von Geschichten**

Um zu verdeutlichen, weshalb genau Storytelling so wirksam ist, gehen wir kurz auf die neurologische Wirkung von Geschichten ein. Das Gehirn lässt sich grob in das Großhirn und das subkortikale System einteilen, welches wiederum aus dem Zwischenhirn, Kleinhirn und Stammhirn besteht. Das Großhirn ist unser sogenanntes Denkhirn und ist verantwortlich für das Denken bezüglich Logik, Verstand und Vernunft. Es arbeitet demnach bewusst und genau, ist dafür aber relativ langsam im Vergleich zum subkortikalen System. Das subkortikale System wiederum ist unbewusst, unserem rationalen Denken also nicht unmittelbar zugänglich. Es arbeitet ungenau, dafür aber deutlich schneller als unser Großhirn. Erleben wir eine Konfliktsituation, reagiert das subkortikale System daher direkt, noch bevor das Großhirn aktiv werden konnte und wir die Komplexität der Situation angemessen verstehen konnten. Aus diesem Grunde entstehen oftmals diese „unvernünftigen“ Reaktionen, die wir im Nachhinein nochmals überdenken und dann in der Regel bereuen. (Milling, 2016)

Doch das subkortikale System reagiert nun nicht nur schneller als das Großhirn, sondern beeinflusst es darüber hinaus zusätzlich. Somit ist das subkortikale System für unser gegenwärtiges Denken und Erinnern verantwortlich. Abhängig davon, ob im subkortikalen System positive oder negative Erinnerungen aktiviert sind, kann die Bewertung von vergangenen Situationen durch unser Großhirn sehr unterschiedlich ausfallen. Das subkortikale System entscheidet also, ob wir, ganz bewusst und rational, beispielsweise die Ex-Partnerschaft als lehrreiche und lohnende Erfahrung einordnen, oder als großen Fehler, den wir bereuen. Obwohl in beiden Fällen die Vergangenheit dieselbe war, erinnern wir uns je nach Zustand anders an die Situation. (Milling, 2016) Dieses Erinnern und Einordnen kann für die Konfliktlösung sehr bedeutend sein, denn wie die Konfliktparteien das vergangene Geschehene einschätzen, beeinflusst die Mediation und gemeinsame Lösungsfindung erheblich. (ebd.)

Weiterhin zeigen neurowissenschaftliche Forschungsergebnisse, dass bewusste Einsichten im Großhirn nur zu tatsächlichen Verhaltens- bzw. Haltungsänderungen führen, wenn das subkortikale System dem zustimmt. Eine Dissonanz dessen ist auch der Grund für das häufige Zurückfallen in alte Muster, nachdem ein vernünftiges Gespräch geführt wurde, obwohl die Beteiligten eigentlich erkannt und verstanden haben, wie sie sich zukünftig verhalten müssten. (ebd.)

Aus diesen Fakten lässt sich schlussfolgern, dass das schwer zugängliche subkortikale System unbedingt erreicht werden muss, damit eine tatsächliche und nachhaltige Konfliktlösung erreicht werden kann. Doch wie erreicht man ein Gehirnareal, was unserem bewussten Denken gar nicht direkt zugänglich ist? Um zum subkortikalen System vordringen zu können gibt es grundsätzlich zwei Wege. Auf der einen Seite gibt es die physische Arbeit direkt am Körper, durch welche beispielsweise mithilfe von Tanz und Bewegung das subkortikale System mit neuen Informationen versorgt werden kann und dadurch unter anderem emotionale Blockaden gelöst werden können. Noch wichtiger für Mediator\*innen ist jedoch der zweite Weg, über den Zwischenhirn als „Vermittler“ zwischen den Hirnarealen. Dieses ist besonders gut erreichbar durch Bilder und Symbole. (ebd.) So kann beispielsweise Kunsttherapie große Wirkungen erzielen, aber auch das Erzählen von Geschichten, „Denn Geschichten sind in Sprache gegossene Bilder“ (ebd., S. 30).

Demnach schafft Storytelling also wirkliche Konfliktlösungen, da durch diese Methode das subkortikale System der Konfliktparteien erreicht werden kann. Dies wiederum führt zu tatsächlichen und nachhaltigen Handlungs- und Verhaltensänderungen bei ihnen und sorgt dafür, dass sie zukünftig nicht erneut aufgrund dieser Umstände in einen Konflikt geraten. Somit kann die Methode des Storytellings die Wirksamkeit von Mediation wesentlich erhöhen, wenn sie richtig eingesetzt wird. (ebd.)

## **2.6 Beispiel-Geschichte für die Praxis**

In diesem Teil wird die Geschichte „der 50. Hochzeitstag“ aus dem Buch von Milling (2016) als ein Beispiel für Storytelling in der Mediation vorgestellt.

Eine Geschichte wie die folgende kann in einer Mediation eingesetzt werden, wenn der\*die Mediator\*in merkt, dass die Konfliktparteien in der Konfliktlösung nicht vorankommen oder es der einen Partei schwer fällt sich für die andere Sichtweise zu öffnen. Die Geschichte „Der 50. Hochzeitstag“ (Milling, 2016, S. 133) kann zum Beispiel genutzt werden, wenn der\*die Mediator\*in aus der Schilderung des Konflikts heraushört, dass die Kommunikation zwischen den Parteien erschwert ist und dadurch häufig Missverständnisse auftreten. Sie könnte beispielsweise außerdem eingesetzt werden, wenn es einer Person schwerfällt, seine\*ihre Wünsche oder Bedürfnisse zu äußern oder nach etwas zu fragen bzw. zu bitten. Wie bereits erwähnt muss die Geschichte nicht den Kern des Konflikts treffen, sondern lediglich zum Nachdenken anregen (Duss, 2016). Der\*die Mediator\*in kann die Geschichte in die Mediation einfließen lassen, indem er sagt: „Mir fällt da gerade eine Geschichte ein, darf ich die Ihnen erzählen?“ Anschließend erzählt er\*sie die Geschichte:

„Ein älteres Ehepaar nach langen Ehejahren das Fest der goldenen Hochzeit. Beim gemeinsamen Frühstück dachte die Frau: ‚Seit fünfzig Jahren habe ich immer auf

meinen Mann Rücksicht genommen und ihm immer das knusprige Oberteil des Brötchens gegeben. Heute will. Ich mir endlich diese Delikatesse gönnen.'

Sie schmierte sich das Oberteil des Brötchens und gab das andere Teil ihrem Mann. Entgegen ihrer Erwartung war dieser hochofrennt, küsste ihre Hand und sagte: ‚Mein Liebling, du bereitest mir die größte Freude des Tages. Über 50 Jahre habe ich das Brötchen-Unterteil nicht mehr gegessen, dass ich vom Brötchen am allerliebsten mag. Ich dachte mir, du solltest es haben, weil es dir so gut schmeckt.“ (Milling, 2016, S. 133)

Nachdem die Geschichte erzählt wurde, wird im besten Falle eine kurze Pause gemacht, damit die Geschichte ihre Wirkung bei den Konfliktparteien entfalten lassen kann und sie Zeit haben, über die Geschichte nachzudenken. In dieser Zeit können die Konfliktparteien ihre Gedanken und Gefühle gegenüber der Geschichte und wie sie auf ihre eigene Situation passen könnte sortieren. Im Anschluss daran kann der\*die Mediator\*in Fragen an die Konfliktparteien stellen, um ein Gespräch über die Geschichte zu initiieren (Milling, 2016). Beispielhaft wären Fragen danach, wie die Hörenden die Geschichte empfanden oder ob sie noch etwas zu der Geschichte sagen möchten. Hierbei kann es vorkommen, dass zunächst keine direkte Reaktion von den Zuhörenden kommt. Doch häufig entfaltet die Geschichte dann allmählich ihre Wirkung und die Konfliktparteien werden offener und entspannter. Aus dem Austausch über die Geschichte kann ein Gespräch über den eigenen Konflikt entstehen und die bereits oben beschriebenen Funktionen treten ein. Die Konfliktparteien beginnen sich in die andere Person hineinzusetzen, versuchen einer zu verstehen und ihre eigenen Bedürfnisse und Gefühle anzusprechen. Durch diesen Prozess kann eine Lösung für den Konflikt gefunden werden, die für beide Seiten akzeptabel ist. Dadurch, dass die erzählten Geschichten länger im Kopf bleiben, ist auch die daraus abgeleitete Konfliktlösung besser im Kopf der Konfliktparteien verankert und kann somit nachhaltig wirken. (ebd.)

## **2.7 Fazit**

Unser Ziel war es, das Storytelling genauer zu untersuchen und ihre Bedeutung, Funktionsweise und ihren Nutzen, auch in Verbindung mit der Mediation, zu beleuchten.

Dabei ergab sich, dass das Geschichtenerzählen schon immer zeit- und kulturübergreifend für die Menschheit eine bedeutende Rolle gespielt hat (Milling, 2016). Geschichten wurden genutzt, um Menschen zusammenzubringen, Wissen bzw. Weisheiten zu übergeben und auch, um sie für die Problemlösung zu nutzen (Duss, 2016). Aus diesem Grunde wird sie auch im Konfliktlösungsverfahren der Mediation genutzt. Dort kann das Erzählen der Konfliktgeschichten einen Perspektivwechsel ermöglichen somit ein gegenseitiges

Verständnis der Konfliktparteien schaffen. Es kann für den Mediationsprozess weiterhin auch unterstützend sein, wenn der\*die Mediator\*in eine Geschichte in die Mediationssitzung hineingibt. Dies kann unter anderem dafür sorgen, dass die Konfliktparteien in der angespannten Situation kurz abschalten können und im weiteren Verlauf leichter über den Konflikt sprechen können. Da Geschichten zudem das subkortikale System unseres Gehirns ansprechen, welches für tatsächliche und nachhaltige Verhaltensänderungen mitverantwortlich ist, lässt sich schlussfolgern, dass das Storytelling eine Methode mit viel Potenzial ist. (Milling, 2016) Aus diesem Grunde sollte das Storytelling im Kontext der Mediation, aber auch darüber hinaus, mehr erprobt und genutzt werden, denn sie ist eine so triviale und liebevolle, aber gleichzeitig eine so wirksame Methode.

### **3. Transformative Justice – Ein Konzept für einen alternativen Umgang mit sexualisierter Gewalt**

Von Anna Luise Vogel, Helena Liederwald und Saskia Ranwig

#### **3.1 Entstehung, Bezug auf Deutschland**

Das Konzept Transformative Justice, oder auch Community Accountability strebt einen alternativen Umgang abseits staatlicher Institutionen an. Das Konzept hat seinen Ursprung in den USA und ist dort in der Schwarzen feministischen Bewegung entstanden. Damit einher ging eine Kritik am *weiß* geprägten, Mainstreamfeminismus und institutionell geprägten Anti-Gewalt Konzepten. (CARA, 2014)

Am staatlichen Umgang mit Gewalt, vor allem durch Polizei und Justiz, wurde zum einen die Masseninhaftierung kritisiert. In den USA sitzen 1% der Bevölkerung in Haft. Sowie die offensichtlich rassistische Polizeigewalt und rassistische Rechtsprechung. Das lässt sich zum Beispiel an der überproportional großen Anzahl von Schwarzen Menschen in Haft sehen.

Justiz und Polizei werden also selbst als gewaltausübende Organe gesehen (ebd.). Auch andere institutionelle Anti-Gewalt Maßnahmen schließen Menschen aus. So sind Beratungsstellen für illegalisierte Frauen, die eine Abschiebung fürchten müssen, keine Anlaufstelle und Frauenhäuser verwehren teilweise trans Frauen den Zugang zu Schutzräumen.

Hinzu kommt, dass die Justiz häufig jene kriminalisiert, die selbst Opfer von sexualisierter Gewalt sind, wie zum Beispiel Sexarbeiter\*innen, illegalisierte Menschen oder People of Colour und Schwarze Menschen (Brazzel, 2018).

Diese Grundsatzkritik sorgte für die Entwicklung eines alternativen, Community basierten Konzeptes zum Umgang mit sexualisierter Gewalt.

Das Konzept Transformative Justice ist demnach aus Umständen in der US-amerikanischen Gesellschaft entstanden, die sich nicht eins zu eins auf Deutschland übertragen lassen. In Deutschland ist beispielsweise keine so enorme Masseninhaftierung zu beobachten wie in den USA. Dennoch gibt es viele Parallelen, die es sinnvoll machen, sich auch in Deutschland mit Transformative Justice auseinanderzusetzen und es in den eigenen Communitys anzuwenden (ebd.).

Auch in Deutschland spielt im staatlichen Umgang mit sexualisierter Gewalt Rassismus eine große Rolle. Am deutlichsten wurde das 2015/16 nach der Kölner Silvesternacht, in der einer hohen Anzahl Männer auf Colour die Ausübung sexualisierter Gewalt vorgeworfen wurde. Als Konsequenz aus der Silvesternacht wurde im Bundestag ein neues Sexualstrafrecht

beschlossen. Aus Sicht von Betroffenen sexualisierter Gewalt ist dies zu begrüßen. Die Details des Gesetzes machten aber deutlich, dass es sich hier um einen klaren Bezug auf die Silvesternacht handelte. Neben der Tatsache, dass nun endlich „Nein heißt Nein“ als Grundlage für ein Sexualstrafrecht galt, wurde eine Erleichterung von Abschiebungen und Ausweisungen von Tätern möglich gemacht. (CARA, 2014)

Seit Jahrzehnten kämpfen Frauen um ein Sexualstrafrecht, das den Erfahrungen von sexualisierter Gewalt entspricht. Erst als die Täter of Colour waren, wurde es in die Tat umgesetzt. Das Sexualstrafrecht von 2016 macht deutlich, wie sehr auch in Deutschland die Justiz im Umgang mit sexualisierter Gewalt von Rassismus geprägt ist.

Gleichzeitig werden auch in Deutschland Sexarbeiter\*innen kriminalisiert und – trotz neuer Gesetzeslagen – wird vielen Betroffenen nicht geglaubt. Damit es überhaupt zu einer Anklage kommt, müssen sie die traumatisierenden Erfahrungen immer und immer wieder vorbringen und Beweise vorzeigen, die es in vielen Fällen von sexualisierter Gewalt gar nicht gibt. Andernfalls wird ihnen nicht geglaubt. Damit wird ein Großteil von sexualisierter Gewalt gar nicht erfasst.

Auch hier bedeuten Beratungsstellen für legalisierte Frauen die Gefahr der Abschiebung und auch hier stehen Frauenhäuser nicht immer Trans-Frauen oder auch suchterkrankten Frauen offen.

Insofern ist der Umgang mit sexualisierter Gewalt durch die deutsche Polizei und Justiz, aber häufig auch andere öffentliche Institutionen selbst gewaltvoll. Zum einen gegenüber Betroffenen, zum anderen orientiert er sich nicht selten an rassistischen Tätervorstellungen und denkt Ursachen von Gewalt nicht mit. Wobei die Tatsache, dass gewaltausübende Personen selbst von Diskriminierung betroffen sind oder es andere Gründe gibt, die ursächlich für die ausgeübte Gewalt sind, für den Umgang damit relevant sind, aber keinesfalls eine Entschuldigung für das Verhalten der Person sind.

Die Kritik, die dem Konzept Transformative Justice zu Grunde liegt, bezieht sich auch auf die aktuelle Vorstellung von Sicherheit in der Gesellschaft. Diese bestehe daraus, andere oder sich selbst – zum Beispiel in Frauenhäusern – wegzusperren. Wirkliche Sicherheit entsteht aber allein durch die Veränderung der Gesellschaft, durch die Abwendung von Gewalt. Dafür braucht es auch einen Prozess der Veränderung als Umgang mit Gewalt. In einem Gefängnisssystem bezieht sich die Veränderung in erster Linie auf die Reintegration in den Arbeitsmarkt als auf die Reflektion des eigenen Handelns und es lässt sich durchaus Fragen, wie das an einem so gewaltvollen Ort die dem Gefängnis überhaupt gelingen soll.

Es geht dem Konzept Transformative Justice nicht darum, gewaltausübende Personen zu schützen, sondern zum einen darum, eine Veränderung zu erwirken, die solche Gewalt verhindert und gleichzeitig die Bedarfe und Situation der Betroffenen in den Mittelpunkt zu rücken.

### **3.2 Einführung in das Konzept, Fiktives eigenes Fallbeispiel**

Die Begriffe Community Accountability und Transformative Justice sind maßgeblich von dem us-amerikanischen Kollektiv INCITE! geprägt.

Die Begriffe beziehen sich auf das gleiche Konzept. Transformative Justice kann als Teil von Community Accountability verstanden werden.

Bei Community Accountability (zu Deutsch Verantwortlichkeit in der Community) wird Community verstanden als der eigene Sozialraum, der eine gewisse Verbindlichkeit in sich trägt. Das kann zum Beispiel der eigene Freund\*innenkreis, die Familie, Gemeinde oder der Wohnraum sein.

Transformative Justice (zu deutsch transformative Gerechtigkeit) meint den transformativen Umgang mit Gewalt in der Community. Darauf wird an späterer Stelle noch genauer eingegangen.

Das INCITE! Kollektiv fasst Community Accountability/Transformative Justice unter vier Punkten zusammen. Das sind zum einen kollektive Unterstützung sowie die Sicherheit und Selbstbestimmung für Betroffene. Die Unterstützung und Orientierung an den Bedarfen der Betroffenen soll dabei stets im Mittelpunkt stehen.

Der zweite Punkt bezieht sich auf die Verantwortungsübernahme und Verhaltensänderung des Täters. Außerdem geht es um die Entwicklung der Gemeinde hin zu Werten und Praktiken, die gegen Gewalt und Unterdrückung gerichtet sind, sowie das Hinwirken auf strukturelle, politische Veränderungen der Bedingungen, die Gewalt ermöglichen (Brazzel, 2018).

Die Grundlage für einen Umgang mit sexualisierter Gewalt nach dem Transformative Justice Konzept ist die Definitionsmacht. Definitionsmacht bedeutet die bedingungslose Anerkennung der erlebten Gewalt durch Außenstehende. Die betroffene Person benennt die Gewalt und definiert ihre eigenen Grenzen und somit das Ausmaß der Gewalt. Die Definitionsmacht ist ein Gegenkonzept zu einem Umgang mit sexualisierter Gewalt der häufig parteiisch mit den Tätern ist, sexualisierter Gewalt nach vermeintlich objektiven Maßstäben misst und Betroffenen die erlebte Gewalt abspricht oder diese verharmlost. Außerdem gibt es der Betroffenen eine gewisse Handlungsmacht zurück. Ihre Bedürfnisse, Forderungen und Entscheidungen bestimmen den Umgang mit der Gewalt. (re.Action, 2015)

Wenn sexualisierte Gewalt sichtbar wird, gründet sich eine Unterstützungsgruppe, die die betroffene Person in allem unterstützt, was sie nun braucht. Das kann die Kommunikation mit der gewaltausübenden Person sein, die Suche nach Beratungsstellen, gemeinsame Gespräche und emotionale Unterstützung. Gemeinsam werden Forderungen formuliert, die an die gewaltausübende Person herangetragen werden. Das kann zum Beispiel die Forderung nach einer Entschuldigung sein und dass die gewaltausübende Person ihre Tat anerkennt, dass bestimmte Räume nicht mehr betreten werden, damit sich die Betroffene nicht zurückziehen muss oder ähnliches. Gleichzeitig gründet sich eine Transformative Arbeitsgruppe (TAG). Die Aufgabe dieser Gruppe ist die Auseinandersetzung mit der gewaltausübenden Person und das Hinwirken zu einer Anerkennung der eigenen Tat und einer Reflektion des eigenen Verhaltens. Dabei ist die TAG ebenfalls mit der Betroffenen parteilich.

Auch der Freund\*innenkreis und die Community der gewaltausübenden Person sowie das soziale Umfeld der von Gewalt betroffenen Person setzt sich mit den Geschehnissen auseinander, mit eventuellen Hinweisen, die übersehen wurden und dem eigenen Umgang mit der Situation. Insofern werden die Bedingungen in der Community reflektiert, die mit dazu geführt haben, dass es zu der Gewalt kam oder diese zumindest nicht rechtzeitig erkannt und gehandelt hat. (RESPONS, 2021)

Um die transformative Arbeit zu verdeutlichen haben wir ein fiktives Fallbeispiel erstellt.

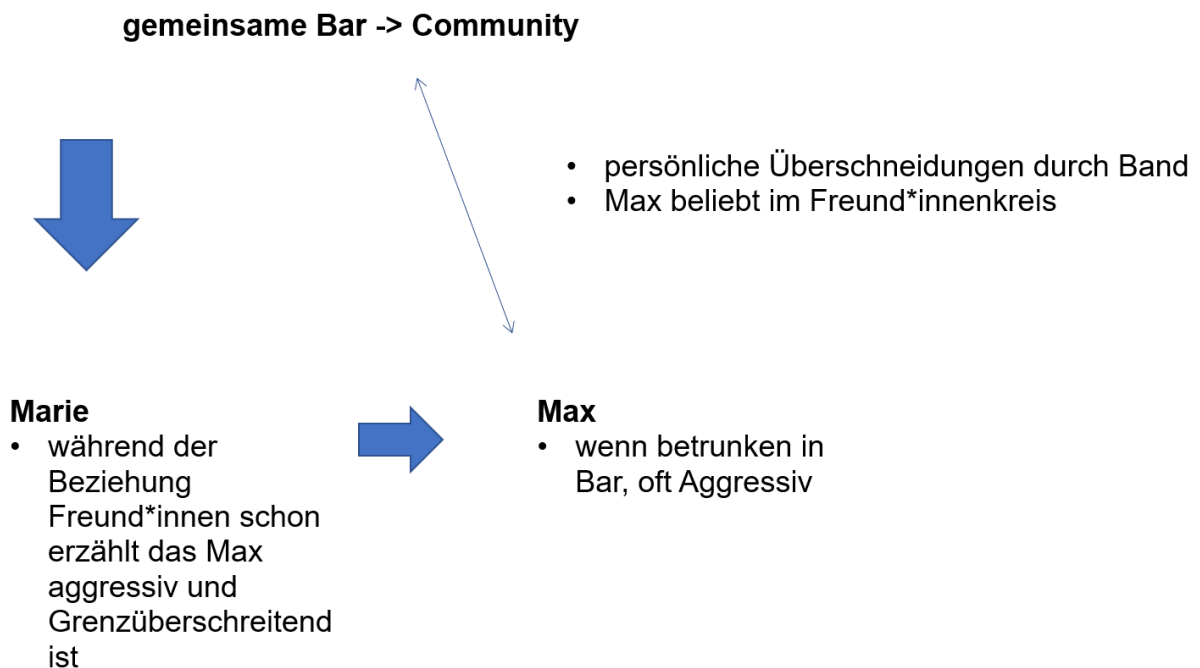
Ein Freund\*innenkreis betreibt gemeinsam eine Bar in einer Großstadt. Allen Freund\*innen ist es wichtig, dass es in der Bar keine sexualisierte Gewalt gibt, daher haben sie auch schon ein Hausverbot gegenüber einer Person ausgesprochen, die in der Bar übergriffig geworden ist.

Marie ist Teil des Freund\*innenkreis und in einer Partnerschaft mit Max. Max ist nicht Teil des Freund\*innenkreis, aber spielt mit Menschen aus diesem in einer Band. Des Weiteren ist er beliebt im Freund\*innenkreis von Marie.

Marie erzählt ihren Freund\*innen immer wieder von Streitigkeiten, in denen Max sie aggressiv anschreit oder ihre Grenzen nicht akzeptiert. Auch in der Bar wird Max oft betrunken sehr aggressiv.



# Fallbeispiel - Ausgangslage



Grafik: © Vogel, Liederwald, Ranwig

Eines Tages trennt sich Marie von Max. Wenige Monate später berichtet sie in einem Treffen mit ihrem Freund\*innenkreis, dass Max sie in der Beziehung geschlagen hat und ihr gegenüber massive sexualisierte Gewalt ausgeübt hat. Sie möchte, dass Max damit konfrontiert wird. Daraufhin gründet sich eine Unterstützer\*innengruppe für Marie (betroffene Person). Diese Gruppe möchte Marie in ihrem Prozess helfen. Mit Hilfe der Gruppe formuliert Marie, in einem geschützten Rahmen, ihre Vorwürfe gegenüber Max und was sie nun braucht. Für Marie ist es wichtig, dass Max Verantwortung übernimmt und einsieht, dass er gewalttätig war. Sie fordert, dass er sich in eine Aufarbeitungsgruppe begibt, in der er die ausgeübte Gewalt reflektiert. Außerdem hat Marie beobachtet, dass Max unter Drogeneinfluss besonders aggressiv und übergriffig ist. Sie fordert deswegen auch, dass Max für die nächste Zeit auf den Konsum von Drogen verzichtet.

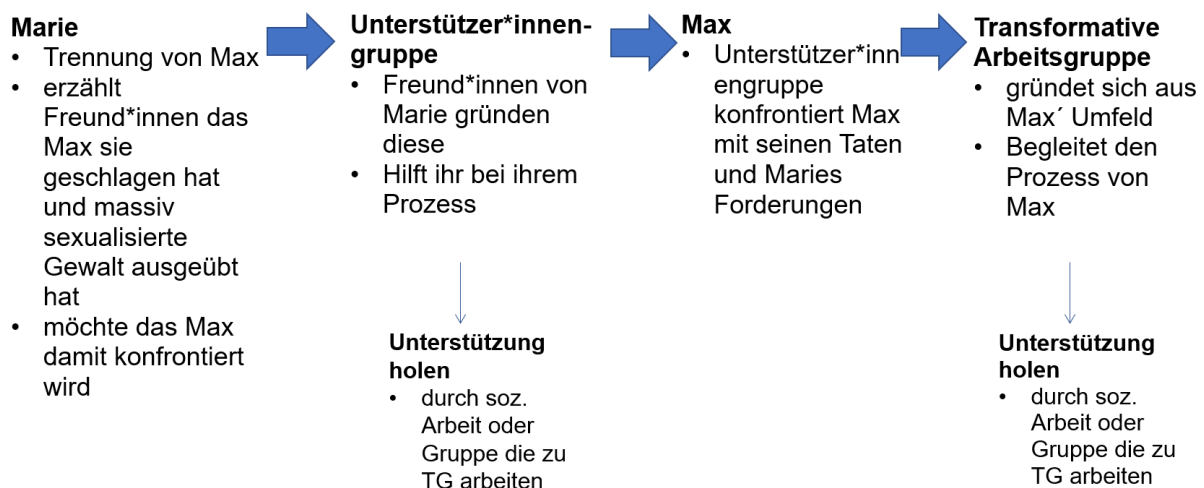
Die Unterstützer\*innengruppe trifft sich mit Max und konfrontiert ihn mit seinen Taten und mit den Forderungen von Marie. Daraufhin gründet sich eine Transformative Arbeitsgruppe aus dem Umfeld von Max. Diese soll ihn in seinem Prozess begleiten.

Neben der Unterstützungsgruppe für Marie und die Transformative Arbeitsgruppe für Max ist aber auch der Freund\*innenkreis und die Band von Max ein Teil des Prozesses. Diese bilden

hier die Community. Gemeinsam wird sich innerhalb der Community damit auseinandergesetzt, wie es dazu kommen konnte, dass die Gewalt, die in der Beziehung stattgefunden hat. Außerdem geht es darum, warum Max Verhalten im sozialen Umfeld nicht aufgefallen ist bzw. niemand auf Hinweise von Marie reagiert hat. In diesem Kontext beschäftigt sich die Community noch einmal neu mit sexualisierter Gewalt und Gewalt in Beziehungen und erkennt an, dass sie auf Grund verschiedener Mechanismen es eine Art Wegschauen gab. In diesem Gemeinsamen Reflexionsprozess übernimmt der Freund\*innenkreis Verantwortung für die eigene Rolle, die ebenfalls dazu beigetragen hat, dass die Gewalt über einen längeren Zeitraum stattfinden konnte.

Sowohl die Unterstützer\*innengruppe mit der betroffenen Person können sich professionelle Unterstützung durch soziale Arbeit oder Gruppen holen die zu Transformative Justice arbeiten, als auch die Transformative Arbeitsgruppe mit der gewaltausübenden Person.

## Fallbeispiel: Ablauf TJ



Grafik: © Vogel, Liederwald, Ranwig

Im Weiteren werden konkreter die möglichen Aufgaben und Kontaktwege der einzelne Akteur\*innen erklärt. All dies kann variieren wird jedoch hier einmal exemplarisch dargelegt.

Die betroffene Person steht am Anfang des Prozesses. Sie reflektiert für sich das Erlebte und stellt evtl. Forderungen auf. Möglich ist, dass sie sich selbst direkt an die gewaltausübende Person wendet oder innerhalb des Prozesses, mit Begleitung, sich mit der gewaltausübenden

Person trifft. Die betroffene Person hat das Recht mit allen Akteur\*innen des Prozesses in Kontakt zu stehen.

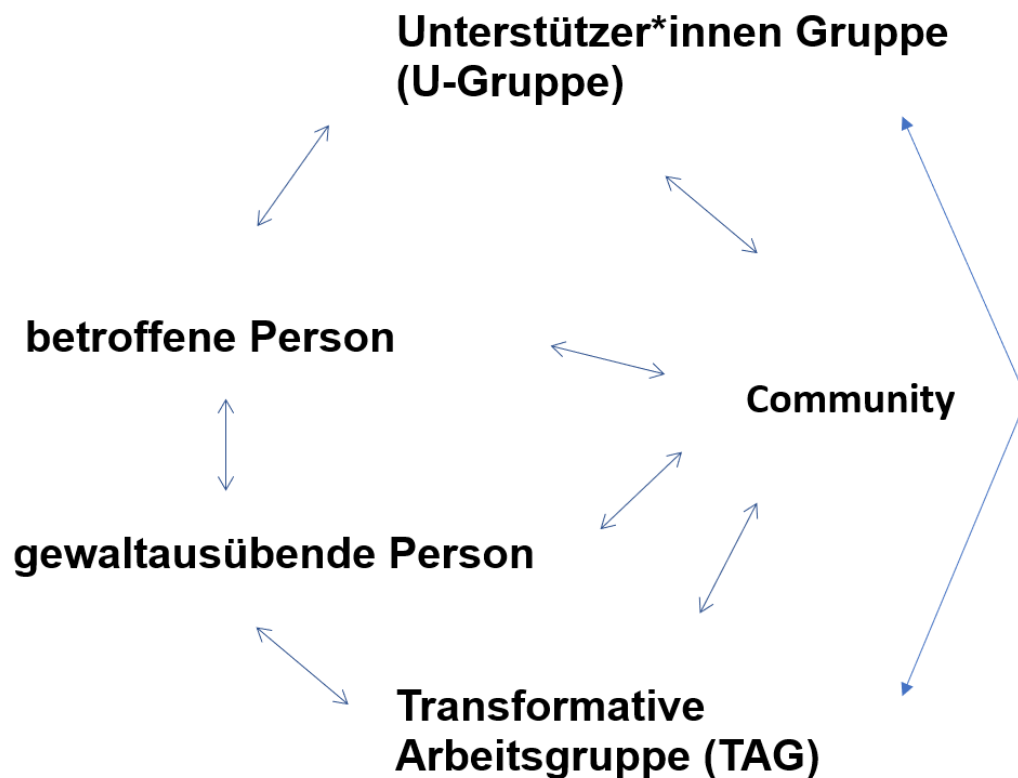
Aus dem Umfeld der betroffenen Person kann sich eine Unterstützer\*innengruppe bilden. Diese soll die betroffene Person darin unterstützen ihre Handlungsmacht wieder herzustellen, die ihr durch die Übergriffe genommen wurde. Des Weiteren kann deren Aufgabe sein die Forderungen oder Wünsche der betroffenen Person nach außen zu kommunizieren, sie zu Beratungsstellen zu begleiten und Emotionale Unterstützung zu leisten. Dabei ist es wichtig zu bedenken das betroffene Personen oft selbst Wissen, was sie brauchen und sie darin ernst genommen werden müssen. Die Unterstützer\*innengruppe kann, falls gewünscht, sowohl mit der betroffenen Person als auch mit der gewaltausübenden Person, Transformativen Arbeitsgruppe und Community im Kontakt stehen. Sie kann Kontaktanfragen für die betroffene Person abpuffern und ein möglicher Schutzschild für die betroffene Person bilden.

Die gewaltausübende Person hat die Aufgabe einen Reflexionsprozess zu durchlaufen. Dabei geht es darum das bisherige Handeln zu hinterfragen, reflektieren und zu verändern. Außerdem den Forderungen oder Wünschen der betroffenen Person nachzukommen und dafür zu sorgen, dass kein Grenzüberschreitendes Verhalten mehr stattfindet. Die gewaltausübende Person darf nur Kontakt zur betroffenen Person aufnehmen, wenn diese es möchte. Jedoch ist Kontakt zur Unterstützer\*innengruppe, Transformativen Arbeitsgruppe und Community möglich.

Aus dem Umfeld der gewaltausübenden Person kann sich eine Transformative Arbeitsgruppe bilden. Diese hat die Aufgabe die gewaltausübende Person darin zu unterstützen den Forderungen der betroffenen Person nachzukommen. Die Unterstützung kann Beispielsweise darin bestehen einen Therapieplatz zu finden oder den Reflexionsprozess zu begleiten. Des Weiteren kann die TAG den Kontakt zur Unterstützer\*innengruppe übernehmen und mit dieser im Austausch stehen. Die TAG fungiert zum einen als eine Art Kontrolle darüber, ob ein wirklicher transformativer Prozess bei der gewaltausübenden Person stattfindet und die Forderungen und Wünsche der betroffenen Person nachgekommen wird. Jedoch geht es primär um die Begleitung des Prozesses hin zur Verantwortungsübernahme und zur Anerkennung darüber, dass Gewalt ausgeübt und einer anderen Person Leid zugefügt wurde. Die Transformative Arbeitsgruppe kann mit der gewaltausübenden Person, Unterstützer\*innengruppe sowie der Community in Kontakt stehen. Falls von der betroffenen Person gewünscht, auch mit ihr.

Als letztes bleibt die Community. Diese hat die Strukturen innerhalb ihrer Community zu reflektieren und zu verändern. Wichtige Fragen sind dabei: Wie konnte so etwas innerhalb unserer Community passieren? Welche Strukturen begünstigen solches Verhalten? Warum

wurde das Verhalten nicht bemerkt? Welche Strukturen führen dazu, dass nicht früher über Fehlverhalten geredet und dieses geahndet wurde?



Grafik: © Vogel, Liederwald, Ranwig

### 3.3 Kritik

Wir sehen als Gruppe, auch durch selbst gemachte Erfahrungen, einige Schwachstellen in der Umsetzung des Konzepts. Zum einen hat Transformative Justice eigentlich den maßgeblichen Anspruch, die betroffene von Gewalt in den Mittelpunkt zu rücken. Es soll darum gehen, sie zu unterstützen und ihr Handlungsmacht zurückzugeben. Das Konzept an sich richtet sich in der Praxis aber vor allem an die gewaltausübende Person. Wie auch in dem Beispielfall skizziert, geht es sehr viel darum, wie eine Struktur um die gewaltausübende Person gebildet wird, damit diese sich verändert kann. Die Bedürfnisse der betroffenen Person geraten hier schnell in den Hintergrund.

Das Konzept kann Betroffene auch unter Druck setzen. Die Gewalt selbst benennen zu können, eigene Bedürfnisse zu äußern und über den Umgang mit der Situation selbst zu bestimmen ist sehr wichtig da das zentrale Erlebnis bei sexualisierter Gewalt Ohnmacht und

Handlungsunfähigkeit ist. Gleichzeitig ist es nicht selbstverständlich, Gewalt direkt benennen zu können oder Handlungen so zu benennen, als das, was sie eigentlich sind oder für einen bedeuten. Nach einem solchen Erlebnis ist es auch nicht unbedingt leicht, direkt zu spüren, was man braucht und was das Richtige für einen ist. Es kann also Situationen geben, in denen es auch hilfreich sein kann, Betroffenen von Gewalt Entscheidungen abzunehmen oder auch für sie zu sprechen. Natürlich muss dies immer im Sinne und zu Gunsten der Betroffenen sein.

Damit verknüpft ist auch eine unterschiedliche Definition und Einordnung von sexualisierter Gewalt, die häufig mit gemachten Vorerfahrungen zusammenhängt. Nicht selten haben Menschen, die zum Beispiel Gewalt in einer Beziehung erlebt haben, solche Erfahrungen bereits in anderen Kontexten gemacht. Das kann dafür sorgen, dass Gewalt für diese Menschen „normalisiert“ ist und die Erfahrung von Gewalt als „weniger schlimm“ bewertet wird als es vielleicht Menschen täten, die eine solche Erfahrung das erste Mal machen. Auch in solchen Fällen kann es sinnvoll sein, die Benennung der Gewalt nicht allein der Betroffenen zu überlassen. Außerdem ist es unserer Meinung nach wichtig, dass wenn die Betroffene zum Beispiel von dem sozialen Umfeld des Täters keinen Kontaktabbruch fordert und keinen Ausschluss aus Räumen will, es trotzdem die Entscheidung des Umfelds bleibt, zum Beispiel nicht mehr mit dem Täter zusammenzuwohnen zu wollen oder den Kontakt mit ihm abubrechen.

Trotz dieser Kritikpunkte ist das Konzept unserer Meinung nach ein sinnvoller Ansatz, einen anderen Umgang mit sexualisierter Gewalt in den eigenen sozialen Kreisen zu finden.

## **4. TRANSCEND-Methode nach J. Galtung in der Mediation**

Von Vlada Grigorieva

### **4.1 Einleitung**

In der heutigen globalisierten Welt treten zunehmend Interessenkonflikte zwischen Staaten, Regionen, Nationen, Kommunen oder auch einzelnen Akteur\*innen auf, was durch Kriege, Katastrophen o.ä. angefacht werden kann oder in diesen münden (Gareis, 2015). Gareis (2015) sagt dazu: „[...]dass es in der globalisierten Welt keine Stabilitätssoasen mehr gibt“. Dabei wird die Notwendigkeit deutlich, sich mit der Friedens- und Konfliktforschung zu beschäftigen.

Als Begründer der Friedens- und Konfliktforschung wird der 1930 geborene Johan Galtung angesehen. Zu seinem Lebenswerk gehört die Gründung des ersten Friedensforschungsinstituts in Oslo (Norwegen), die Mediation in mehr als 150 Konflikten weltweit (bpb, 2011; transcend, 2023). Die Gründung von TRANSCEND International geht ebenso auf ihn zurück, was ein weltweites Team aus Konfliktbearbeiter\*innen sowie Wissenschaftler\*innen darstellt, die sich an Friedens- und Entwicklungsarbeit beteiligen (ebd.).

Aufgrund der Komplexität der Thematik werde ich nur einige Aspekte beleuchten können. Nachfolgend werden die Theoretischen Grundlagen dargestellt. Besonders werden dabei folgende Aspekte beleuchtet: Konflikt und Konflikttransformation; Bedeutung und Entstehung der Transcend-Methode sowie die drei Schritte der Transcend-Methode. Im weiteren Verlauf wird die Anwendung der Methode nähergebracht und in Bezug zu der klassischen Mediation gesetzt.

### **4.2 Theoretische Grundlagen**

Bevor die TRANSCEND-Methode betrachtet werden kann, müssen sich entsprechende Theoretische Grundlagen angeschaut werden. Insbesondere ist dabei die die Konfliktdefinition und das Konfliktdreieck nach Galtung wichtig. In seinem Buch „Frieden mit friedlichen Mittel“ spricht er über Konflikttransformation, was eine weitere Grundlage für die Methode darstellt. (Galtung, 1998)

#### **4.2.1 Konfliktdefinition**

Konflikte begegnen uns täglich, egal ob wir persönlich involviert sind oder wir diese als außenstehende beobachten. Sie alle haben in der Regel die gleiche Grundstruktur und lassen sich in drei Komponenten aufschlüsseln (Schrader, 2018). Zum einen ist da, das Verhalten der Konfliktparteien, welches den Konflikt sichtbar macht und ihn dadurch verschlimmert (ebd.).

Es kann sich z.B. durch Schwierigkeiten in der Kommunikation, Achtlosigkeit bis hin zu (physischer/psychischer) Gewalt zeigen (ebd.). Zum anderen stellen konträr erscheinende Interessen und Ziele der Konfliktparteien die weitere Komponente eines Konflikts dar (ebd.). Ebenso stellen (versteckte) Annahmen, Erkenntnisse, Haltungen und Gefühle in Bezug auf den Konflikt und die andere Konfliktpartei eine weitere Komponente eines Konfliktes dar (ebd., Galtung, 1998). Das Verhalten stellt dabei die sichtbare Ebene dar, Annahmen und Haltung sowie Interessen und Ziele stellen nach dem Konfliktdreieck von J. Galtung die unsichtbare Ebene dar (ebd.). Zusammenfassend kann gesagt werden, dass ein Konflikt aus „[...]Annahmen/Einstellungen + Verhalten + Widerspruch/Inhalt“ (Galtung, 1998, S.135) besteht.

#### 4.2.2 Konflikttransformation

Konflikttransformation zielt darauf ab, Konflikte ganzheitlich und konstruktiv zu bewältigen. Dabei steht bei der Transformation von Konflikten der Prozess und nicht das Ziel im Vordergrund. So schreibt Galtung (1998, S. 166): „ [...] Der Prozeß ist das Ziel“ [Sic]. Entgegen der weitverbreiteten Annahme, Gewalt sei die einzige Art und Weise, um mit Konflikten umzugehen, plädiert Galtung an die Kreativität und an die unzähligen anderen Varianten konstruktiv mit Konflikten umzugehen. Da aber Konflikte in der Regel erst wahrgenommen und behandelt werden, wenn Gewalt im Spiel ist, stellt es eine Notwendigkeit dar sich die unterschiedlichen Gewaltformen anzuschauen. (Galtung, 2003) Zum einen beschreibt Galtung die direkte Gewalt, welche in der Regel physischer Natur ist (Galtung 1998, ebd.). Zum anderen wird die strukturelle Gewalt genannt, welche schwer erkennbar ist, jedoch allumfassend. Die Verteilungsungerechtigkeit in Bezug auf unterschiedlichste (Konsum) Güter lässt sich durch sie erklären. Kolonialismus, Globalisierung und der Kapitalismus können hier als einige Beispiele für strukturelle Gewalt genannt werden. (ebd.) Zuletzt wird die kulturelle Gewalt genannt und von Galtung (1998) folgendermaßen definiert:

„Hinter all dem aber steckt kulturelle Gewalt, die symbolisch ist und in Religion und Ideologie, in Sprache und Kunst, Wissenschaft und Recht, Medien und Erziehung wirkt. Ihre Funktion ist einfach genug: Sie soll direkte und strukturelle Gewalt legitimieren.“  
(Galtung, 1998, S. 18)

Bei der Konflikttransformation steht die Gewaltfreiheit, Partizipation sowie soziale Gerechtigkeit im Vordergrund (Galtung, 1998). Das Einbeziehen von nicht artikulierten strukturellen Konflikten bietet hier einen weiteren wichtigen Aspekt bei der Transformation (ebd.). Man muss betonen das es hier nicht um eine Lösungsfindung geht, sondern das Ziel abstrakter ist. Das übergeordnete Ziel bei der Konflikttransformation ist die Schaffung einer friedlichen Welt mit friedlichen Mitteln. (ebd.) Das heißt, es geht darum neue Perspektiven zu

schaffen, das Verhalten und die Interessen der beteiligten Parteien zu verändern. Dabei ist es wichtig alle Seiten aus dem Konfliktdreieck einzubeziehen. Nach Galtung wird der Fehler häufig gemacht und nur einzelne Seite betrachtet. Dadurch kann es nicht zu einer Überschreitung des Konflikts kommen. (Galtung, 2003)

#### **4.3 TRANSCEND-Methode**

Durch seine Friedens- und Konfliktforschung, sowie zahlreiche Veröffentlichungen, bietet Galtung eine theoretische Grundlage für gewaltfreie Konflikttransformation, was sich in der TRANSCEND-Methode widerspiegelt (transcend.wiki, 2014). Mit der Gründung von TRANSCEND International 1993, beteiligt sich ein Team aus Konfliktbearbeiter\*innen sowie Wissenschaftler\*innen an Friedens- und Entwicklungsarbeit weltweit. Die Methode zielt auf eine Transformation des Konflikts. (ebd.) Dabei bedeutet transcend so viel wie „überschreiten“ oder „über etwas hinausgehen“, also aus einem Konflikt heraustreten (pons, 2023). Das Ziel der Methode ist es, Konflikte nicht nur zu lösen, sondern diese zu überwinden (Galtung, 2003). Dabei führen ausgebildete Konfliktbearbeiter\*innen mit den Konfliktparteien Einzelgespräche, Galtung zufolge ist es sinnvoll, um den Konflikt durch z.B. verbale Gewalt nicht zu verschlimmern. es gibt mehrere Treffen und die Aufgabe dieser besteht darin, die Konfliktparteien auf das Aufeinandertreffen vorzubereiten. Der\*die Konfliktbearbeiter\*in versucht bei den Parteien Kreativität anzuregen was zu einem Perspektivwechsel und einer Erweiterung möglicher annehmbarer Lösungen führt. (Galtung, 2003)

##### **4.3.1 Rahmenbedingungen**

Um den Konflikt bestmöglich bearbeiten zu können, sollte der Raum keine unnötigen Reize bieten (Galtung, 2003). Ein Tisch für Getränke und Knabberzeug, zwei Stühle, für den\*die Konfliktbearbeiter\*in und die Konfliktpartei (ebd.). Der\*die Konfliktbearbeiter\*in ist dabei unparteilich und steht dementsprechend in keinem eigenen Konflikt zu den Parteien. Sie agiert wertfrei und objektiv, ist empathisch, kreativ und achtet auf Gewaltfreiheit. Dabei stellt der\*die Konfliktbearbeiter\*in sein\*ihre Wissen, die Fähigkeiten sowie den Dialog zur Verfügung, ist also begleitend tätig. (ebd.)



#### 4.3.2 Ablauf

Die Methode lässt sich in drei Schritte unterteilen (Galtung, 2003). Wie bereits erwähnt, trifft sich der\*die Konfliktbearbeiter\*in einzeln mit den Parteien. Die erste Runde lässt sich dabei in fünf Prozesse unterteilen. Als erstes sollen Ängste und Hoffnungen untersucht bzw. aufgezeigt werden. Beim zweiten Prozess geht es darum, die unterschiedlichen Dimensionen der Ziele einer Partei aufzuzeigen und diese näher zu betrachten, statt sie davon abzubringen. (ebd.) Der dritte Prozess wird als wichtigster angesehen, Galtung (2003) schreibt dazu:

„[...] öffnet kognitiven Raum für Ergebnisse, die sich die Parteien (noch) nicht vorgestellt haben. Diese neuen Ergebnisse liegen innerhalb der Reichweite der Ziele, die die Parteien sehen können, verringern die Ängste, befriedigen die Hoffnungen, aber von einem anderen Gesichtswinkel aus als bis dahin angenommen. In diesem Stadium braucht man Kreativität.“ (Galtung, 2003, S.196)

Im vierten Prozess wird ein neuer „kognitiver Raum“ gebaut (Galtung, 2003). Dabei wird weitergedacht und die bestehenden Ziele werden weiter gefasst. Dabei werden neue Perspektiven, Möglichkeiten und Ergebnisse des Konflikts betrachtet. Der fünfte Prozess besteht darin, dass eine Veränderung der Einstellung zu den zuvor erarbeiteten (neuen) Punkten sichtbar wird. Dabei wird geguckt ob in dem neuen „kognitiven Raum“ die gleichen Punkte angegriffen werden. (ebd.)

Nach dem die erste Runde beendet ist, geht der\*die Konfliktbearbeiter\*in zu der nächsten Partei und geht mit ihr ebenso die fünf Prozesse durch. Ist die Runde beendet, werden sich die beiden Dialogprozesse von der\*dem Konfliktbearbeiter\*in angeschaut, dabei geht es nicht nur um die Ergebnisse, sondern auch um das wie diese zustande gekommen sind. Dieser Schritt ist wichtig, für die Erreichung einer gemeinsamen Perspektive. (ebd.)

In der zweiten Runde wird mit denselben Prozessen wie eben beschrieben gearbeitet. Dabei wird der neue „kognitive Raum“ an die Parteien gegeben und geschaut, wie nachhaltig die erarbeiteten Ergebnisse sind oder ob es noch irgendwo Schwachpunkte gibt. (ebd.)

In der dritten Runde treffen die Konfliktparteien aufeinander. Eine wichtige Bedingung ist, dass bei Parteien bereit sind, sich an einen Tisch zu setzen. Dabei geht es nicht um eine Kompromiss Findung. Durch die ersten beiden Runden wurde der „kognitive Raum“ beider Parteien erweitert, welchem nun mehr Komplexität verliehen werden soll, z.B. durch Einbeziehung von bisher nicht beachteten Parteien oder Zielen. So sagt Galtung (2003, S. 198): „Dann kann ein gemeinsames Ziel gefunden werden, das die ursprünglichen Ziele

überschreitet“. Im weiteren Verlauf werden konkrete Schritte für die Parteien gefunden, aufgeschrieben und beschlossen. (ebd.)

#### **4.4 Anwendung der TRANSCEND-Methode in der Mediation**

Wie schon angekündigt gibt es das TRANSCEND international seit 1993. Es ist ein internationales Team aus Konfliktbearbeiter\*innen sowie Wissenschaftler\*innen, die sich an Friedens- und Entwicklungsarbeit beteiligen. (bpb, 2011; transcend, 2023) Dabei agieren auf der ganzen Welt und unterstützen und vermitteln in unterschiedlichsten Konflikten, Organisationen wie die WHO (Weltgesundheitsorganisation), Roma in Europa u.v.m. (ag-friedensforschung 2023). Galtung selbst war bei der Mediation von über 150 Konflikte beteiligt (bpb, 2011; transcend, 2023). Es wird deutlich, dass diese Methode weniger auf der Mikroebene angewandt wird, sprich zwischen Menschen. Die Methode findet eher Anwendung in der Meso-, Makro- und Megaebene, also bei Konflikten innerhalb von Gesellschaften oder zwischen Staaten und Nationen sowie zwischen Regionen und Kulturen statt. (Galtung, 2003) Nichtsdestotrotz kann sie bei Konflikten zwischen Einzelpersonen angewandt werden. Die Methode weist einige Parallelen zu der klassischen Mediation nach Besemer auf. Die Rahmenbedingungen sind weitestgehend die gleichen, die Parteien müssen freiwillig an der Vermittlung teilnehmen, der\*die Mediator\*in ist unparteiisch und es wird auf Gewaltfreiheit Wert gelegt. (Galtung 2003; Besemer 1995)

Die größten Unterschiede bestehen wohl darin, dass bei der TRANSCEND-Methode die Parteien sich erstmal mit dem\*der Konfliktbearbeiter\*in dem Konflikt annähern, dabei ihre Ängste, Hoffnungen sowie Ziele verbalisieren (Galtung 2003). Und in den nächsten Schritten versuchen ihr Spektrum zu erweitern, mögliche weitere Szenarien mitdenken oder andere Ergebnisse anschauen (ebd.). Wenn beide Konfliktparteien diesen Prozess durchlaufen haben, ist eine Begegnung und Aushandlung möglich. Dabei ist das Spektrum der vorstellbaren, möglichen Ergebnisse beider erweitert und eine Sowohl-als-auch-Lösung ist möglich. (ebd.)

Bei der klassischen Mediation sitzen die Konfliktparteien direkt an einem Tisch. Der Konflikt wird von beiden Parteien beleuchtet, Interessen, Bedürfnisse und Gefühle werden hier deutlich. Im nächsten Schritt werden Lösungsmöglichkeiten gesammelt, eine Einigung auf eine getroffen. (Besemer 1995)

Bei beiden Methoden werden die Vereinbarungen schriftlich festgehalten (ebd.; Galtung 2003).

#### **4.5 Fazit**

Da in der sozialarbeiterischen Praxis in der Regel Konflikte auf der Mikro-Ebene auftreten und bearbeitet werden, die TRANCEND-Methode aber eher auf den höheren Ebenen angewandt wird, denke ich, dass die Anwendung der Methode nur bedingt möglich ist. Die Methode ist zeitintensiver und damit für Konflikte nicht geeignet, wo eine schnelle Lösung herbeigeführt werden muss. Nichtsdestotrotz, denke ich, dass die Idee und die Grundstruktur auch in die Praxis der Mediation überführt werden kann. Gerade bei Konflikten, wo die Parteien sich nicht auf eine Lösung einigen können, ist das Anwenden der Methode sinnvoll. Es kann hilfreich sein, Gespräche mit den Konfliktparteien einzeln zu führen, um den Konflikt nicht weiter eskalieren zu lassen. Dabei treten die Parteien aus dem Konflikt und betrachten ihn aus anderen Perspektiven, finden einen neuen kognitiven Raum (Galtung 2003). Gemeinsame Lösungen, die bisher nicht im Spektrum des vorstellbaren lagen, werden nun möglich (ebd.). Ich finde, wie bereits angekündigt, dass die Methode in Teilen in eine Mediation einfließen kann. Jedoch denke ich, dass andere Mediationspraktiken für Konflikte auf der Mikro-Ebene besser geeignet sind wie z.B. die klassische Mediation nach Besemer (1995) oder die Machloketsche Mediation nach Perko und Czollek (2019<sup>2</sup>).

---

<sup>2</sup> Zur Erklärung der Mediationsart empfiehlt sich das Video: „Mediationslehrfilm Diversity Machloketsche Mediation 2019“ (FHP-FB1 Sozial- und Bildungswissenschaften, 2019)

## Teil 2 Forschungsmethodik

Von Helena Liederwald

Im Rahmen unseres Forschungsprojekts wollen wir der Frage nachgehen, wie in sozialarbeiterischen Kontexten mit Konflikten umgegangen wird und insbesondere inwiefern Diskriminierung und Machtverhältnisse im Umgang mit Konflikten für die Sozialarbeiter\*innen ein Thema sind.

Die theoretische Grundlage für das Forschungsprojekt war eine Auseinandersetzung mit der klassischen Mediation nach Christoph Besemer (1995). und der Machloketschen Mediation nach Leah Czollek/Gudrun Perko (2006). Die Machloketsche Mediation macht es möglich, Konflikte in einen größeren, gesellschaftlichen Kontext zu setzen und Diskriminierungsformen als Teil von Konflikten mit einzubeziehen und diesen Erfahrungen Raum zu geben. Aufgrund des umfangreichen Felds der Sozialen Arbeit haben wir uns entschlossen, uns auf drei Bereiche der Sozialen Arbeit zu beschränken. Das ist zum einen die Soziale Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe. Das betrifft Einrichtungen verschiedener Art, deren Zielgruppe Menschen bis zu einem Alter von 30 Jahren sind. Eine weitere Gruppe hat sich mit Konflikten in der geschlechtersensiblen Sozialen Arbeit beschäftigt, wo bei es sich hier um eine Einrichtung handelt, die Betroffenen von häuslicher Gewalt Schutz bietet. Die dritte Gruppe des Projekts hat sich mit Schulsozialarbeit beschäftigt und in diesem Rahmen Sozialarbeiter\*innen verschiedener Schulen deutschlandweit interviewt.

Es handelt sich um eine qualitative Studie, da mit einzelnen Sozialarbeiter\*innen aus den genannten Berufsfeldern ausführliche Interviews geführt wurden. Insgesamt wurden 13 Interviews geführt und analysiert.

Die Kontaktaufnahme und die Auswahl der Interviewpartner\*innen unterschied sich zwischen den drei Gruppen. Zwei Gruppen suchten die Interviewpartner\*innen vor allem im Kreis bekannter Sozialarbeiter\*innen. Die Gruppe, die zu Konflikten in der Schulsozialarbeit forschte, schrieb vor allem fremde Sozialarbeiter\*innen an, deren Kontaktadressen durch Recherche im Internet gefunden wurden. Das hatte den Nachteil, dass es deutlich mehr Absagen auf Anfragen gab als in den anderen beiden Gruppen. Einige Interviewpartner\*innen erklärten sich aus Zeitmangel bereit, die Fragen schriftlich zu beantworten. Die anderen Gruppen führten ihre Interviews vor Ort oder online durch. Die Interviews wurden anschließend nach der Methode von Meuser/Nagel (1991; 2009) ausgewertet.

Die Interviews waren Expert\*inneninterviews, die von Leitfragen gestützt wurden. Die Fragen bezogen sich auf die Art der Konflikte, mit denen die Sozialarbeiter\*innen in ihrem beruflichen Kontext konfrontiert sind, inwiefern sie Kenntnisse über spezifische Methoden der

Konfliktlösung haben und ob aus ihrer Perspektive Diskriminierung in den Konflikten eine Rolle spielt. Das Leitfrageninterview wurde entlang folgender Fragen geführt:

1. Mit welchen Konflikten haben Sie als Sozialarbeiter\*in mit Klient\*innen oder unter Klient\*innen in Ihrer Arbeit zu tun?
2. Welche Kompetenzen zur Konfliktlösung haben Sie sich angeeignet?
3. Welche Methoden zur Konfliktlösung ziehen Sie heran?
4. Inwiefern spielen bei Konflikten in Ihrer Arbeit Diskriminierungen eine Rolle?
5. Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen in Bezug auf Konflikte und deren Lösung mit und unter Klient\*innen?
6. Welche Unterstützung bräuchten Sie, um zukünftig mit Konflikten noch besser umgehen zu können?

Die persönlich oder online geführten Interviews dauerten durchschnittlich 30 bis 60 Minuten, die schriftlich beantworteten Fragen unterschieden sich sehr in ihrer Ausführlichkeit. Den Interviewten wurde zum Schluss des Interviews noch der Raum gegeben, Eigenes hinzuzufügen. Diese Möglichkeit wurde aber selten genutzt. Im Reallabor wurden die Analysen nach Meuser/Nagel zunächst von drei Gruppen in Bezug auf ihre Expert\*inneninterviews durchgeführt. Danach wurde eine Gesamtanalyse vorgenommen. Auf Wunsch der Befragten wurden die Expertinnen anonymisiert.

### **Erhebungs- und Auswertungsansatz: Expert\*inneninterviews**

Die Analyse erfolgte nach Meuser und Nagel, die Grundlagen zu Expert\*inneninterviews entwickelten. Expert\*inneninterviews eignen sich Ihnen zufolge vor allem dann, wenn es um eine starke thematische Fokussierung innerhalb eines Anwendungsfeldes geht. Expert\*inneninterviews sind also sinnvoll, wenn Spezialwissen (Kontext- oder Betriebswissen) von Personen erhoben werden sollen, die thematisch involviert sind.

Expert\*innen werden abhängig vom jeweiligen Forschungsinteresse als solche gesehen: „Der ExpertInnenstatus wird in gewisser Weise vom Forscher verliehen, begrenzt auf eine

spezifische Fragestellung“ (Meuser/Nagel 1991: 443). Dazu werden Personen befragt, die in „irgendeiner Weise Verantwortung“ (Meuser/Nagel 1991: 443) tragen oder einen „privilegierten Zugang zu Informationen über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse“ (Meuser/Nagel 1991: 443) haben. Bogner/Menz beschreiben die Gründe, warum Expert\*innen befragt werden, folgenderweise:

„Im theoriegeleiteten Experteninterviews befragen wir Experten, weil ihre Handlungsorientierungen, ihr Wissen und ihre Einschätzung die Handlungsbedingungen anderer Akteure in entscheidender Weise (mit-)strukturieren und damit das Expertenwissen die Dimension sozialer Relevanz aufweist. Nicht die Exklusivität des Wissens macht den Experten für das deutungswissensorientierte Interview interessant, sondern seine Wirkmächtigkeit.“ (Bogner/Menz 2009: 71)

Für unsere qualitative Forschung wurden Sozialarbeiter\*innen als „FunktionsträgerInnen innerhalb eines organisatorischen oder institutionellen Kontextes“ (Meuser/Nagel 1991: 444) in Bezug auf die weiter unten angeführten Fragen angesprochen. Die damit einhergehenden „exklusiven Erfahrungen und Wissensbestände“ (Meuser/Nagel 1991: 444) stehen im Fokus der Untersuchung. In diesem Sinne wendet sich die Studie dem professionellen Handlungswissen der Sozialarbeiter\*innen zu, das als „Betriebswissen“ (im Unterschied zum Kontextwissen) (Meuser/Nagel 1991: 447) konzeptualisiert werden kann.

Die Verfahrensweise wird als interpretative Auswertungsstrategie für leitfadenorientierte Expert\*inneninterviews bezeichnet. Die Interviews werden mit Hilfe eines Gesprächsleitfadens geführt: „Die thematischen Schwerpunkte des Leitfadens stellen Vorformulierung der theorierelevanten Kategorien dar, die in der Auswertung aufgenommen werden“ (Meuser/Nagel 1991: 454). Auswertend geht es darum, die „Vergleichbarkeit der Texte herzustellen“ (Meuser/Nagel 1991: 451):

„Mit dem, was der einzelne Experte vertritt, kann er sich in Gesellschaft dieser oder jener anderen ExpertInnen befinden, auch alleine dastehen – und es ist das Vorgehen des thematischen Vergleichs, mit dem wir Gemeinsamkeiten und Unterschiede feststellen“ (Meuser/Nagel 1991: 452).

In dem Vergleich sind ein genaues Vorgehen und fünf Schritte wichtig, die im Folgenden skizziert werden.

#### Schritt 1: Paraphrasierung der transkribierten Interviews

Die durchgeführten Interviews wurden aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Meuser und Nagel halten dabei „aufwendige Notationssysteme, die bei narrativen Interviews oder konversations-analytischen Auswertungen unvermeidbar sind, für überflüssig“ (Meuser/Nagel 1991: 455). Auf die Transkription folgt das Paraphrasieren. Dies bedeutet, dass die Interviews

„(...) textgetreu und in unseren Worten – wiedergegeben (...)“ (Meuser/Nagel 1991: 456) werden.

### Schritt 2: Thematische Codierung

In diesem Schritt wurden Bedeutungseinheiten für einzelne Themen- und Sinnabschnitte innerhalb der einzelnen Interviews identifiziert und mit Codes (thematische Überschriften) versehen, um das Material „aufzubrechen“ und in thematischer Hinsicht neu zu ordnen. Diese Arbeit wurde eng an die Interviews gebunden, was bedeutet, alles Gesagte wurde inhaltlich aufgenommen. Jedoch variierte an der einen oder anderen Stelle die Reihenfolge der Inhalte und ähnliche Interviewaussagen werden zusammengefügt. (Meuser/Nagel 1991: 458)

### Schritt 3: Thematischer Vergleich

Die entstandenen textübergreifenden Codes bildeten die Grundlage dafür, im nächsten Schritt interviewübergreifende Bezüge herstellen zu können. Anhand der Themen wurden nun alle Interviews verglichen: „Passagen aus verschiedenen Interviews, in denen gleiche oder ähnliche Themen bearbeitet werden, werden zusammengestellt, Überschriften werden vereinheitlicht“ (Meuser/Nagel 1991: 459). Dabei ist Folgendes intendiert: „Anders als bei der Einzelfallanalyse geht es hier nicht darum, den Text als individuell-besonderen Ausdruck seiner allgemeinen Struktur zu behandeln. Das Ziel ist vielmehr, im Vergleich mit den anderen ExpertInnen texten das Überindividuell-Gemeinsame herauszuarbeiten, Aussagen über Repräsentatives, über gemeinsam geteilte Wissensbestände, Relevanzstrukturen, Wirklichkeitskonstruktionen, Interpretationen und Deutungsmuster zu treffen“ (Meuser/Nagel 2010: 451f.). Aufgrund dessen, dass sich die Erhebung qua Interviewleitfaden an vorhandenen theoretischen und konzeptionellen Grundlagen orientiert, kann nicht von einer rein induktiven Kategorienbildung ausgegangen werden. Die Forschungsergebnisse, die aus dem Gesamtmaterial gewonnen wurden, wurden Text nah an den Aussagen der interviewten Personen anschaulich und nachvollziehbar gemacht.

### Schritt 4 und 5: Soziologische Konzeptionalisierung und Theoretische Generalisierung

In diesem Schritt beschreiben Meuser/Nagel (1991) die Ablösung von der Interview-Terminologie, die Verwissenschaftlichung des Textes sowie die Verknüpfung mit soziologischen Theorien. Um die Forschungsergebnisse nachvollziehbar zu machen, wurde dieser Schritt vereinfacht und als Darstellung der Ergebnisse der Studie abgebildet.





### Teil 3 Forschungsbefunde

Der Vergleich der Aussagen, der interviewten Sozialarbeiter\*innen als Expert\*innen erfolgte auf Grundlage der folgenden Leitfragen.

1. Mit welchen Konflikten haben Sie als Sozialarbeiter\*in in Ihrer Arbeit zu tun?
2. Welche Kompetenzen zur Konfliktlösung haben Sie sich angeeignet?
3. Welche Methoden zur Konfliktlösung ziehen Sie heran?
4. Inwiefern spielen bei Konflikten in Ihrer Arbeit Diskriminierungen eine Rolle?
5. Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen in Bezug auf Konflikte und deren Lösung?
6. Welche Unterstützung bräuchten Sie, um zukünftig mit Konflikten noch besser umgehen zu können?

Dazu führten wir drei Einzelanalysen mit den Themenschwerpunkten, Kinder- und Jugendarbeit, Schulsozialarbeit und geschlechtersensible Soziale Arbeit, durch. Die Ergebnisse der Einzelanalysen dienten uns als nächster Schritt einer Gesamtanalyse aller von uns befragten Expert\*innen.

## 1. Analyse Kinder- und Jugendarbeit

Von: Dieu Linh Bui, Laura Griesbach, Antonia Stetefeld und Angelic Welz

Im Rahmen unseres Forschungsprojektes führten wir Interviews dazu durch, wie Sozialarbeiter\*innen mit Konflikten mit und unter Klient\*innen umgehen. Dazu befragten wir acht Sozialarbeitende aus sieben verschiedenen Einrichtungen, deren Schwerpunkt auf der Arbeit mit jungen Menschen liegt: eine Stationäre Wohngruppe (I1), ein Wohnprojekt für junge wohnungslose Personen (I2 [die zwei Interviewten waren meistens einer Meinung, haben sich ergänzt]), ein stationärer Kinder- und Jugendnotdienst (I3), ein Jugend- und Familienzentrum (I4), eine Gemeinschaftsunterkunft (I5), ein Träger der ambulanten Familienhilfe (I6) und ein Täter-Opfer-Ausgleich (I7).

In der folgenden Analyse ist es wichtig zu beachten, dass in den meisten Einrichtungen die Konflikte vor Ort entstehen. Bei Interview 3 und 7 sind die Konflikte im Vorfeld entstanden und die Klient\*innen kommen mit diesen in die Einrichtung, wobei in der Einrichtung dennoch weitere Konflikte entstehen können.

Mit welchen Konflikten haben Sie als Sozialarbeiter\*in mit und unter Klient\*innen zu tun?

Beginnend werden Sozialarbeiter\*innen gefragt, welche Konflikte ihnen in ihrem Arbeitsalltag begegnen. Dabei wird unterschieden, ob die Konflikte zwischen Fachkraft und Klient\*innen oder unter den Klient\*innen auftreten. Bezüglich der Konflikte unter Klient\*innen werden einige Konfliktthemen von mehreren Interviewten genannt. Zu diesen gehören, wie I1 (Z. 20-36), I2 (Z. 9-23) und I5 (Z. 23-29) äußern, Konflikte, die natürlicherweise durch das Zusammenleben mehrerer Personen in den Unterkünften entstehen. Das können Streitigkeiten über die Sauberkeit und Ordnung, die geteilten Räumlichkeiten oder auch über den Umgangston sein. Weiterhin treten laut I1 sogenannte „jugendliche Konflikte“ (I1, Z. 22) auf, die auch in den Interviews mit I4 (Z. 29) und I7 (Z. 35-44) aufgezeigt werden. I4 nennt hier als Beispiel die Frage danach, welches Spiel auf der Playstation gespielt wird (I4, Z. 29). Auch Mobbing und Ausschluss sind bei drei der Befragten (I2, Z. 36-37; I3, Z. 291; I7, Z. 75) Konfliktthemen. Weiterhin werden bei fünf der sieben Interviews I1 (Z. 350-357), I3 (Z. 286-292, 321), I4 (Z. 249), I6 (Z. 26-30) und I7 (Z. 36-37) auch Beleidigungen und Bedrohungen als Konfliktthema genannt und bei ebenso vielen Befragten spielt auch körperliche Gewalt eine Rolle (I2, Z. 38-39; I3, Z. 145; I4, Z. 84-91, 244-248; I5, Z. 23-25; I7, Z. 35). Da die befragten Sozialarbeitenden mit jungen Menschen, also auch mit Kindern und Jugendlichen, arbeiten, sind Familienkonflikte auch Teil ihres Arbeitsalltages. So geben I3 (Z. 13-17, Z. 130-131) und I5 (Z.

23-29) an, dass sie auch mit Konflikten unter Jugendlichen und ihren Eltern zu tun haben, da die Eltern bei jungen Personen „die zweite Ebene der Klient\*in“ (I3, Z. 130) darstellen. Zusätzlich treten Konflikte unter Klient\*innen auf, die ihre Ursache in den vorbelasteten Biographien der Personen haben (I2, Z. 29-36, 41-43; I3, Z. 25-31). So gibt es bei I2 Konflikte, die „herrühren von schweren Krankheitsbildern oder Umständen, die mit (...) Biografie teilweise zu tun haben.“ (I2, Z. 43, 44).

Einige Konfliktthemen werden auch nur von einzelnen Befragten aufgeführt. I7 nennt hier den immer öfter auftretenden Internetbetrug (I7, Z. 37-38) und Sachbeschädigung (I7, Z. 36-37). Diebstahl von anderen Klient\*innen hingegen wird nur von I2 als Konfliktthema genannt (I2, Z. 11-12). Eine weitere Besonderheit bezüglich der Konflikte unter Klient\*innen gibt es bei dem Jugendnotdienst I3 und dem Täter-Opfer-Ausgleich I7, bei welchen es einen vorangegangenen Konflikt geben muss, damit die Personen überhaupt diese Hilfe in Anspruch nehmen können.

Auf der anderen Seite haben die Sozialarbeiter\*innen auch selbst mit Konflikten mit Klient\*innen zu tun. Hier geht es bei den Befragten I1, I2 und I3 (Z. 52-56) hauptsächlich um die Nicht-Einhaltung von Regeln bezüglich der Hausordnung oder der Hilfe-Vorgaben. So nennen I1 und I2 die Mitwirkungspflicht der Klient\*innen als Konfliktpunkt. I1 fügt hinzu, dass festgelegte Ausgangszeiten (I1, Z. 66) häufiger zu Konflikten führen und I2, dass auch durch die Verletzung der Hausordnung Streitigkeiten entstehen (I2, Z. 43-48). Ein weiteres Konfliktthema stellt hier der Umgangston der Klient\*innen mit den Sozialarbeiter\*innen da, wozu auch Beleidigungen oder sogar Bedrohungen zählen (I4, Z. 44, 147; I6, Z. 16-30). Diese geschehen sowohl durch die jungen Personen, aber bei beiden Befragten I4 und I6 auch durch Eltern(-teile) der Klient\*innen. So schildert I6, dass er mal durch einen Kindesvater beleidigt und sogar bedroht wurde: „Das ging dann am Ende so weit, dass er auch gesagt hat im alkoholisierten Zustand, dass er sehr gestresst ist von der Situation. Und wenn die [Fachkräfte] ihn weiter so stressen und er die Fassung verliert, wäre er bereit, die Fachkräfte abzustechen.“ (I6, Z. 21-23). I4 äußert, dass sie Elternkonflikte als anstrengender empfindet, weil diese oft eine hohe Erwartungshaltung hätten (I4, Z. 53-61).

Zudem gibt es auch hier Konflikte, die nur von einzelnen Sozialarbeitenden genannt werden. So spricht I3 als Konfliktthemen Diebstahl von der Einrichtung (I3, Z. 309), Medikamentenverweigerung (I3, Z. 41-52) und unterschiedliche Pläne und Vorstellungen der Jugendlichen, Sozialarbeitenden und des Jugendamtes (I3, Z. 20-24) an. Laut I2 bringen zum Teil unfreiwillige restriktive Maßnahmen wie das Einleiten einer rechtlichen Betreuung (I2, Z. 55-58) oder Maßnahmen zur Unterbringung in der Psychiatrie (I2, Z. 61-67) Konflikte mit sich.

Die Sozialarbeitenden I5 und I7 nennen keine expliziten Konflikte, die sie mit den Klient\*innen haben.

Neben den Konflikten mit und unter Klient\*innen, mit denen die Sozialarbeitenden zu tun haben, werden noch weitere Konflikte erwähnt. So gibt es laut I3 natürlich auch Konflikte unter Kolleg\*innen durch Meinungsverschiedenheiten und Missverständnissen (I3, Z. 31-40). I6 erzählt auch von einem Konflikt zwischen einer Klientin und einer den Fachkräften fremden Frau, wo I6 gemeinsam mit der Kollegin die Auseinandersetzung schlichten musste und das Kind der Klientin vor der Situation schützen musste (I6, Z. 4-15).

Welche Kompetenzen zur Konfliktlösung haben Sie sich angeeignet? Wie/Wodurch haben Sie diese Kompetenzen erworben?

Frage zwei des Interviews zielen auf die Konfliktlösungskompetenzen ab. Hierbei ergeben sich viele unterschiedliche Kompetenzen, die auch auf unterschiedlicher Weise erlernt wurden, worauf im zweiten Teil näher eingegangen wird. Zuerst wird auf die Gemeinsamkeiten der Kompetenzen eingegangen und dann auf einzelne Kompetenzen, die nur von Einzelpersonen genannt werden.

Als eine wichtige Kompetenz zur Konfliktlösung nennen die Personen aus I4 (Z. 124) und I3 (Z. 68, 148) ein klares und professionelles Auftreten, was auch als „innere Haltung“ (I4, Z. 124) verstanden werden kann. Das Nähe-Distanz-Verhältnis wird von drei Interviewten (I2, Z. 168-169; I4, Z. 125-131; I5, Z. 68-73) als wichtige Kompetenz gesehen. Eine Person erläutert, dass man in die Meta-Ebene rein muss, um sich nicht selbst in den Konflikt reinziehen zu lassen. Konkret bedeutet das, sich auf keine Seite zu schlagen, eine Neutralität zu wahren und keine Bewertung des Konflikts zu stellen (I5, Z.68-73). Vier interviewte Personen (I1, Z. 486; I2, Z. 425-431, 563-570; I4, Z. 142-143; I6, Z. 158-160) geben an, dass es wichtig ist, den Konflikt nicht persönlich zu nehmen. Die Interviewte versucht sich immer bewusst zu machen, dass Konflikte nie persönlich an sie als Fachkraft gerichtet sind, sondern „etwas wird auf [...] [sie] projiziert, die Verzweiflung, die Überarbeitung der Eltern“ (I4, Z. 142-143). Konflikte sieht die Sozialarbeiterin als Chance, eine Beziehung zu den Klient\*innen aufzubauen (I4, Z. 145-146), das sagen auch zwei weitere Personen (I2, Z. 232-251; I7, Z. 365-370). Die Kompetenz, die eigenen Grenzen zu kennen benennen zwei Interviewpartner\*innen (I4, Z. 156-160, 163-165; I5, Z. 337-340). Zum einen im Zusammenhang damit, die eigenen Grenzen den Klient\*innen aufzuzeigen (I5, Z. 337-339) und zum anderen Handlungsstrategien anzuwenden, wenn die eigenen Grenzen erreicht sind (I4 Z. 156-160).

Die Sozialarbeitende des stationären Kinder- und Jugendnotdienst gibt an, dann einen Schritt zurückzugehen, um in sich selbst hereinzuhorchen, warum das Verhalten der Jugendlichen in

ihr Widerstand auslöst und dann, nach pädagogischer Einordnung der Situation, angepasste Strategien anzuwenden (I3, Z. 69-81). Dieser wichtige Punkt ist als Emotionsregulierung zusammengefasst und von fünf Interviewpartner\*innen (I1, Z. 251-252; I3, Z. 65, 69-81; I4, Z. 160; I5, Z. 337-340; I6, Z. 34-59, 187-193) als Kompetenz genannt. Zudem stellt die Sozialarbeitende die Kompetenz heraus, sich selbst in Konfliktsituationen zu reflektieren. Außerdem wird in der vorrangegangenen Aussage auch der Punkt der Flexibilität angesprochen. Dass die Situation abgewogen wird und eine entsprechende Konfliktlösungsstrategie gefunden werden muss (I3, Z. 57). Diese Kompetenz haben zwei Personen (I2, Z. 181-188, 416-425; I3, Z. 57, 60-62, 96) angegeben. Die Sozialarbeiterin aus Interview drei berichtet zudem, dass sie zuerst den Konflikt beobachtet, um dann das Eskalationspotenzial einschätzen zu können (I3, Z. 124-127). Somit gibt sie den Jugendlichen den Raum und auch das Vertrauen, die Konflikte eigenständig zu lösen (I3, Z.119-146). Bei einer Grenzüberschreitung oder gewaltvollem Verhalten wird aber sofort eingegriffen (I3, Z. 143-146). Zudem gibt die Interviewte an, in kritischen Situationen ihre Stimmenlautstärke anzuheben (I3, Z. 150).

Zur Flexibilität gehört es auch, Kompromisse mit den Klient\*innen zu finden (I1, Z. 59-70; I3, Z. 100; I7, Z. 62-65). Ob jedoch Spielraum für Kompromisse vorhanden ist, muss die Mitarbeiterin der stationären Wohngruppe in der jeweiligen Situation abwägen. Dabei muss sie auch immer die festgelegten Regeln innerhalb der Wohngruppe oder die vom Jugendamt vorgeschriebenen Regeln im Hinterkopf behalten (I1, Z. 59-70). Es geht darum, gemeinsam mit den Jugendlichen eine Lösung zu finden. Dafür gibt es kein festes Rezept, was immer funktioniert. Man muss aber Motivation haben, sich dieser Herausforderung gemeinsam mit den Jugendlichen zu stellen (I3, Z. 91-94).

Die Konfliktlösung erfordert Kompetenzen wie das Vermitteln zwischen den Parteien, ohne sich auf eine Seite zu stellen (I7, Z. 50-54). Diese Kompetenz der Unparteilichkeit geben zwei Interviewpartner\*innen (I5, Z. 47-51; I7, Z. 50-54) an.

Die Sozialarbeiterin der Gemeinschaftsunterkunft I5 behauptet selbst von sich, dass sie im Konflikt eher eine Verhandlerin ist und mit den Menschen arbeitet, als jemand der von oben herab reagiert. Sie sagt, dass man so Konflikte auch minimieren kann. Wenn die Menschen sich verstanden und ernstgenommen fühlen und man gemeinsam nach einer Lösung sucht, kann man Konflikte beseitigen (I5, Z. 68-73). Fünf Interviewten ist der Punkt, dass auf Augenhöhe kommuniziert wird, ebenso wichtig (I1, Z. 190-191, 207-213; I2 Z. 61,62, 248, 320-321, 423-428; I3, Z. 65, 101; I5, Z. 68-73, 405-406; I7, Z. 54-62, 365-370). Herausgestellt hat sich bei Interview 2 auch, dass sie versucht ein gutes Miteinander zu schaffen, um so Konflikte besser klären zu können (I2, Z. 348-353, 379-408). Wichtig ist es weiterhin sich nicht auf Machtspiralen einzusetzen (I3, Z. 65), also die Machtposition nicht auszunutzen, erläutern drei

Fachkräfte (I1, Z. 137; I3, Z. 65; I5, Z. 69-73) im Interview. Zudem gab die Sozialarbeiterin aus dem Jugend- und Familienzentrum an, dass sie Konflikte in der kollegialen Fallberatung anspricht, um ihren Blick für verschiedene Perspektiven zu öffnen (I4, Z. 138-139). Und auch die Sozialarbeiterin aus Interview 3 gibt an, Rücksprache mit ihren Kolleg\*innen zu halten (I3, Z. 215-234). „Zaubermittel ist Zuhören [...]“ (I3, Z. 64-65) sagt die Interviewte Person aus dem stationären Kinder- und Jugendnotdienst und auch eine weitere Person (I7, Z. 128-131). „[...] und genau hören, was eigentlich gerade das Bedürfnis ist“ (I3, Z. 64, 65). Das geben auch vier weitere Interviewte (I1, Z. 185, 232-234, Z. 329-334; I3, Z. 64,65; I5, Z. 71-73; I7, Z. 128-131,134-138, 174-178) als wichtige Kompetenz an. Die Sozialarbeiterin aus Interview 3 möchte das Konfliktpotenzial mit den Eltern der Klient\*innen minimieren. Das macht sie, indem sie ihnen den Raum gibt, damit sie verstehen, dass die Fürsorge um das Kind bzw. die jugendliche Person auch teilweise von der Mitarbeiterin des Notdienstes übernommen wird (I3, Z. 133-139). Sie betont auch, dass sie die unterschiedlichen Biografien der Jugendlichen bei der Konfliktlösung berücksichtige (I3, Z. 91-92). Die Sozialarbeiterin aus der Gemeinschaftsunterkunft stellt die Beziehungsarbeit heraus: „[...] du musst schon mit den Menschen eine Beziehung aufbauen, damit sie Vertrauen haben [...]“ (I5, Z. 376-380). Das berichten auch weitere Personen (I2, Z. 61-62; I3, Z. 97-100; I5, Z. 32-34). Ebenfalls wichtig bei der Konfliktlösung ist „ein bisschen gesunder Menschenverstand“ (I2, Z. 179).

All die aufgeführten Kompetenzen wurden von den Sozialarbeiter\*innen auf unterschiedlichen Ebenen angeeignet. Zwei Interviewpartner\*innen geben an, die Kompetenzen durch ihr Studium erlernt zu haben (I3, Z. 238-266, 269; I6, Z. 39). Drei Personen (I3, Z. 85-90, 106-109; I4, Z. 127-129, 133-134; I6, Z. 43-46) haben die jeweils genannten Kompetenzen durch die Arbeitserfahrung erlangt. Hinzu kommen Fortbildungen, Weiterbildungen und verschiedene Trainings (I2 Z. 142-162, 162-169; I3, Z. 274-281; I4 Z. 135; I7, Z. 14-16). Aber auch die Lebenserfahrung und private Erfahrungen haben beim Erlangen der Kompetenzen beigetragen (I3, Z. 106-109; I6, Z. 40-41). Der Sozialarbeiterin der Gemeinschaftsunterkunft hat der vorherige Beruf weitergeholfen, um kreativ und flexibel mit Situationen umzugehen (I5, Z. 188-191). Der Sozialarbeiterin des stationären Kinder- und Jugendnotdienstes hat es geholfen die Verhaltensweisen in Konfliktsituationen von anderen Sozialarbeitenden zu beobachten, um für sich nützliche Handlungsstrategien herauszuziehen (I3, Z. 85-90).

Welche Methoden zur Konfliktlösung ziehen sie heran?

Folgend werden die Methoden, welche zur Konfliktlösung in verschiedenen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe angewandt werden, thematisch miteinander verglichen. Ein Großteil der befragten Sozialarbeiter\*innen beschreiben, dass verschiedene Exit Strategien hilfreich für

das Konfliktmanagement seien. Sowohl in der stationären als auch der ambulanten Kinder- und Jugendhilfe wird als Methode Distanzierung angewendet. Dabei wird einmal die emotionale Distanzierung benannt und außerdem das Verlassen einer Situation, also die physische Distanzierung, beschrieben. Ebenso die Regulierung der eigenen Emotionen und auch das gedankliche Abstand nehmen ist eine Methode, welche bei der Konfliktlösung herangezogen wird. Das helfe, einen kühlen Kopf zu bewahren und die Situation objektiv zu betrachten. (I1, Z. 251-261, 262, 294; I3, Z. 72-77; I4, Z. 157; I6, Z. 63-74)

Die Methode des professionellen Austausches lässt sich bei fast allen Interviews beobachten. Hier können besonders die Erfahrungen, die andere Kolleg\*innen gemacht haben, hilfreich für die eigene Arbeit sein. So kann die Kommunikation innerhalb des Teams oder mit anderen Teams für die Besprechung von schwierigen Situationen genutzt werden. (I1, Z. 262; I2, Z. 142-162, 198-204, 412-418, 497-511; I3, Z. 215-234; I4, Z. 158; I5, Z. 56-62, I6, Z. 166-171) Beratungen im Team werden als elementar bezeichnet. So können sich die Kolleg\*innen untereinander austauschen und Rücksprachen halten, wenn in einem Dienst zu zweit gearbeitet wird (I3, Z. 221-222) und über Konflikte berichten, damit andere Mitarbeiter\*innen auf Konflikte aufmerksam gemacht werden (I4, 213-215), sodass diese auf ähnliche Situationen vorbereitet sind. Die Mitarbeiterin des stationären Kinder- und Jugendnotdienstes hält es in gewissen Situationen für hilfreich, die Konfliktlösung sogar an ein anderes, vielleicht auch unbeteiligtes Teammitglied abzugeben (I3, Z. 222-226). Aber nicht nur der mündliche Austausch, sondern auch die schriftliche Dokumentation sei von großer Bedeutung, denn so können Geschehnisse oder Informationen vom Vortag festgehalten und weitergegeben werden (I2, Z. 253-259). Konflikte zwischen Kindern und Jugendlichen, so genannte besondere Vorkommnisse, müssen diese verschriftlicht werden. Wenn der Kinderschutz gefährdet ist, müssen sich die Sozialarbeitenden an die Fachkräfte des Kinderschutzes wenden und im weiteren Verlauf auch das Jugendamt mit heranziehen. (I5, Z.56-62) Demnach müssen eventuell noch weitere Akteure des Hilfesystems mit einbezogen werden, indem transparent von besonderen Konflikten oder Situationen berichtet wird (I5, 205-208; I6, Z. 185-189). Besonders wichtig und hilfreich sei das starke aufeinander Abstimmen und das Austauschen innerhalb der Teams und zwischen des Tag- und Nachtteams, sodass alle über jegliche, eventuelle Vorfälle Bescheid wissen (I2, Z. 198-204). Manchmal müssen auch Rücksprachen mit Kolleg\*innen gehalten werden, die am Tag zuvor im Dienst waren (I1, Z. 262).

Sowohl in Einrichtungen der stationären als auch der ambulanten Kinder- und Jugendhilfe wird nach einem Konflikt erst einzeln mit den betroffenen Personen gesprochen, bevor beide Konfliktparteien wieder zusammengeführt werden (I2, Z. 259-265; I5, Z. 51-56; I7, Z. 118-119). Wenn es zu Eskalationen kommt, sei es für Mitarbeiter\*innen wichtig, die Parteien zu trennen

und die Situation zu beruhigen, um Zeit zum Nachdenken und Reflektieren zu geben (I1, Z.274; I6, Z. 69-74). Sobald mehrere Personen in einen Konflikt verwickelt sind, sei es umso wichtiger, Einzelgespräche zu führen (I7, Z. 163-169).

Die Sozialpädagogin der stationären Wohngruppe behauptet: „Es bringt ihnen für die Zukunft nichts“ (I1, Z. 164), wenn Kinder und Jugendliche nicht lernen, mit Konflikten umzugehen. Auch negative Erfahrungen bei der Konfliktlösung können einen Lerneffekt und neu gewonnene Erfahrung mit sich bringen (I1, Z. 160-182). Die Mitarbeiterin betont, dass sie gegen eine sofortige Intervention in Konflikten sei (I1, Z. 156) und erstmal beobachte (I1, Z. 183). Dabei sagt sie, „[ich] finde [...] es wie gesagt ganz wichtig, den Kindern und Jugendlichen auch die Chance zu geben, es alleine zu klären“ (I1, Z. 158-159). Eine gleiche Vorgehensweise lässt sich bei der Mitarbeiterin des stationären Kinder- und Jugendnotdienst beobachten (I3, Z. 119-146). Je nachdem, wie intensiv ein Konflikt ist, wird abgewogen, ob es notwendig ist, in die Situation einzugreifen (I1, Z. 117, Z. 141, 264-266; I3, Z. 124-127). Auch wenn die interviewte Person Lösungsvorschläge geben kann, möchte sie, dass bestimmte Dinge untereinander gelöst werden und sie betont, dass sie keine Konflikte abnehmen möchte (I1, Z. 125-133). Mit dieser Einstellung möchte sie die Jugendlichen befähigen, zu kommunizieren und zeigen, was es heißt, fair zu bleiben (I1, Z. 130). Der Fachkraft sei es wichtig, dass die Kinder und jugendlichen Personen Selbstwirksamkeit spüren und bemerken, dass sie Rechte haben und Bedürfnisse kommunizieren können (I1, Z. 137-140). Zusätzlich möchte sie bei Konflikten darauf achten, dass die Betroffenen lernen, dem anderen gegenüber Empathie zu entwickeln (I1, Z. 329-332).

Die Mitarbeitenden zwei stationärer Unterkünfte legen großen Wert auf die Auswertung und die Reflektion von Konflikten (I1, Z. 213; I3, Z. 143). Eine Tagesauswertung am Abend biete die Gelegenheit den Tag nochmal zu reflektieren und eventuell entstandene Konflikte zu besprechen und zu klären (I1, Z. 241-245). Ebenso sei es der Sozialarbeiterin des Jugend- und Familienzentrums wichtig, dass Konflikte im Nachhinein ausgewertet werden (I4, Z. 274-295). Von großer Bedeutung sei die gemeinsame Lösungsfindung mit den Beteiligten. Allein durch die Tatsache, dass sich die beiden Konfliktparteien verstanden fühlen und gemeinsam eine Lösung gefunden wird, könne man den Konflikt minimieren. (I5, Z. 70-73) Bei Konflikten innerhalb einer Gruppe spielt Partizipation eine entscheidende Rolle (I1, Z. 312-314). In diesem Sinne gibt es in der Einrichtung von I2 regelmäßige Hausversammlungen als präventives Angebot, wo sich die Bewohnenden mit den Fachkräften austauschen können und auch die Möglichkeit erhalten, Feedback, Wünsche und Kritik zu äußern (I2, Z. 367-387).

Vereinzelt werden Methoden und Vorgehensweisen genannt, die sich von den Antworten anderer Interviewpartner\*innen unterscheiden. In der stationären Unterkunft für junge obdachlose und wohnungslose Menschen müssen bei seltenen, extremeren Konflikten auch



Sanktionen in Erwägung gezogen werden. Dies werde von der Schwere des Konflikts und dem anschließenden Umgang zwischen betroffenen Bewohnenden abhängig gemacht. Weiterhin gäbe es ein Abmahnungssystem. Die Abmahnungen werden mündlich und immer auch schriftlich erteilt, bei der dritten Abmahnung gäbe es ein Haus- und Geländeverbot. (I2, Z. 210-226) Bei schwereren Fällen müsse auch an der Konfliktursache gearbeitet werden und in ganz seltenen Fällen müsse die Person mithilfe der Polizei des Geländes verwiesen werden (I2, Z. 265-268). Vor allem wenn Mobbing eine Rolle spielt, wird schnell interveniert und wenn es sich nicht vermeiden lässt, werden Personen auch zu anderen Wohneinheiten versetzt (I2, Z. 349-366). Ebenso betonen die Interviewten die Wichtigkeit einer angenehmen und sicheren Gesprächsatmosphäre (I2, Z. 284-285). Sie seien dabei stets bestrebt, die bestmögliche Lösung für die Klient\*innen zu finden (I2, Z. 269-281, 321-324). Der Interviewte, welcher im Täter-Opfer-Ausgleich tätig ist, versuche zudem Klient\*innen, denen es schwerfällt sich zu äußern, zu befähigen, ihre Sichtweise und Bedürfnisse darzustellen (I7, Z. 110-114). Außerdem benennt er konkrete Methoden zum Umgang mit Konflikten, wie beispielsweise die Methodik „Staffelstab“ (I7, Z. 182-184) oder „gemischtes Doppel“ (I7, Z. 143-154). Bei der Methode des „gemischten Doppels“, geht es darum, dass die Beteiligten ihre Geschichten vorab erzählen und diese dann von den Fachkräften wiedergegeben werden. Dies dient dazu, den Beteiligten die Möglichkeit zu geben, zuzuhören, einen anderen Blickwinkel auf den Konflikt zu bekommen und etwas Abstand zu erhalten. Während beim Interview 2 in der Regel zwei Fachkräfte an Konfliktgesprächen beteiligt sind (I2, Z. 281-284), tritt dies beim Interview 7 nur in schwerwiegenden Fällen auf (I7, Z. 143-154). Zur Erleichterung der Kommunikation wird die Methode „Staffelstab“ genutzt. Hier wird ein Gegenstand benutzt und weitergegeben, um so zu symbolisieren, wer mit dem Schildern der Sichtweise an der Reihe ist. (I7, Z. 134-184) Es werden auch Methoden wie das Umformulieren von Aussagen, um sie weniger verletzend zu machen oder das Spiegeln von Aussagen, um sicherzustellen, dass sie richtig verstanden wurden, angewendet (I7, Z. 367-387, 159-163). Außerdem werden in diesem Arbeitskontext Nachbesprechungen angewendet, um zu sehen, ob sich an die vereinbarten Verhaltensregeln gehalten wurde (I7, Z. 462-466).

Die Interviewten des zweiten Interviews betrachten eine motivierende Gesprächsführung als gute Methode für den Umgang mit Konflikten (I2, Z. 162-169). Zudem werden mediationsähnliche Gespräche für Klient\*innen angeboten (I2, Z. 207-210). Um einen guten Überblick über die Gruppendynamik zu erhalten, gäbe es spezielle Gruppenangebote (I2, Z. 367-387). Dem Interviewten des Täter-Opfer-Ausgleichs sei es von Bedeutung, dass die Lösungen, welche gemeinsam gefunden werden, nachhaltig sein sollen (I7, Z. 466-471).

Damit potenzielle Konflikte vermieden werden, könne eine frühzeitige Intervention hilfreich sein. So gibt es in einer stationären Unterkunft für junge obdachlose und wohnungslose

Menschen zusätzlich regelmäßige Hausversammlungen als präventives Angebot, wo sich die Bewohnenden mit den Fachkräften austauschen können und auch Feedback, Wünsche und Kritik äußern können. (I2, Z. 367-387) Eine weitere Interviewte Person, welche im Täter-Opfer-Ausgleich tätig ist, spricht davon, dass man bereits im Kindergarten damit anfangen könne. Gespräche werden so gestaltet, dass jede Seite sich in die andere Seite hineinversetzen kann. (I7, Z. 72-79) Die angewendeten Methoden zur Konfliktlösung wurden beispielsweise bei Fort- oder Weiterbildungen und auch im Studium erlernt (I3, Z. 269; I1, Z. 186). So werden den Mitarbeitenden des Trägers der stationären Unterkunft für junge obdachlose/wohnungslose Personen und des stationären Kinder- und Jugendnotdienstes ein Training für Deeskalationskompetenzen angeboten. Das Training helfe in bestimmten Konfliktsituationen oder in der anschließenden Reflektion dieser. (I2, Z. 142-162) Letzterer Träger stellt Weiterbildungsmöglichkeiten zum Thema Traumapädagogik zur Verfügung und bietet die Möglichkeit zur Teilnahme an Veranstaltungen, bei denen Sozialarbeiter\*innen Strategien vermittelt werden, wie sie besser mit der Belastung umgehen können und Konflikte leichter von sich abschütteln können, an (I3, Z. 274-281). Auch gute Gesprächsführung mit Motivation und aktivem Zuhören und das Thema Nähe-Distanz sei relevant (I2, Z. 162-169). Die Methode der Mediation sei ebenso für den Umgang mit Konflikten hilfreich (I1, Z. 187; I3, Z. 269; I7, Z. 14-15). Eine besondere und einzigartige Methode im Umgang mit Konflikten sei die Arbeit mit Düften (I5, Z. 330-336). Die Sozialarbeiterin aus Interview 5 beschreibt die Methode des Storytellings zur Konfliktlösung, welche sie bei Konflikten anwendet, in welche Kinder verwickelt sind. Diese können den Konflikt nun aus einer anderen Perspektive betrachten und als unbeteiligte Personen Lösungen für das Märchen finden, welche am Ende auf sie übertragen werden, kann. (I5, Z. 155-191)

Inwiefern spielen bei Konflikten in Ihrer Arbeit Diskriminierungen eine Rolle?

Des Weiteren wurden die interviewten Personen dahingehend befragt, ob und in welchem Ausmaß Diskriminierung – in welcher Form auch immer – in Konflikte involviert ist.

I1, I2, I4, I6 und I7 geben an, dass Diskriminierung kein großes Thema ist, bzw. in ihrer Arbeit Konflikte eher selten auf Diskriminierung basieren (I1, Z. 350-351, 358-359; I2, Z. 440-442, 469; I4, Z. 301; I6, Z. 110-111, 115; I7, Z. 230-238). Trotzdem berichtet jede der interviewten Personen, bis auf I7, von (vereinzelt) auftretender Diskriminierung durch Sprache (I3, Z. 321-328), in Form von rassistischen Beleidigungen (I1, Z. 357; I4, Z. 311), homofeindlichen Äußerungen (I4, Z.310) oder „kleinen blöden Sprüchen“ (I2, Z. 464, I5, Z. 248-253). I6 erzählt dazu von einem Klienten, der seine Herkunft ablehnt und dies seiner Mutter offen, auch in Form von Beleidigungen, kommuniziert (I6, Z. 114-124). I4 berichtet, ähnlich wie I6, außerdem

von Konflikten, die aufgrund einer Abneigung gegenüber der Herkunft der anderen Konfliktpartei entstehen (I4, Z. 39-41; I6, Z. 117-124). Darüber hinaus schildert I4, vergleichbar zu I3, Konflikte, die aus einer Sprachbarriere resultieren (I3, Z. 286-292; I4, Z. 41). I4 beschreibt diese Konflikte aber eher als selten, vor allem unter den Kindern und Jugendlichen. Diskriminierung findet nach I4, zumindest im Jugend- und Familienzentrum, hauptsächlich unter den Erwachsenen statt (I4, Z. 305-307). Unter den Kindern und Jugendlichen tritt auch reproduzierende Diskriminierung auf, das ist nach I4 jedoch lediglich ein Nacherzählen von Gehörtem, ohne die Bedeutung oder Tragweite der Worte zu verstehen (I4, Z. 307-314).

I5 sagt ebenfalls, dass Diskriminierungen innerhalb der Gruppe derzeit nicht Grundlagen für Konflikte sind (I5, Z. 196-197), es gibt lediglich vereinzelte Konflikte, aufgrund unterschiedlicher Religionen. I5 führt hier als Beispiel Konflikte zwischen Angehörigen des muslimischen und des christlichen Glaubens an (Z. 321). Dafür kommt es allerdings außerhalb der Gemeinschaftsunterkunft häufig zu Diskriminierung und daraus resultierend auch zu Konflikten (I5, Z. 197-202, 248-253, 261-263). I5 meint damit vor allem alltagsrassistische Äußerungen und Beleidigungen im öffentlichen Raum, wie in öffentlichen Verkehrsmitteln (I5, Z. 197-202), aber auch auf institutioneller Ebene, beispielsweise in Schulen (I5, Z. 208-227) oder Behörden (I5, Z. 234-242). I5 spricht an, dass ihre Klient\*innen aufgrund ihrer traumatischen Erfahrungen emotionale Lasten tragen. Die Sozialarbeiterin sagt: „Bei diesen Menschen gibt es einen Triggerpunkt und wenn der ausgelöst wird, knallt es“ (I5, Z. 321-326). Ähnlich wie I1, I2, I4, I5 und I7 sagt auch I6, dass Diskriminierung unter den Klient\*innen kaum vorkommt, er allerdings selbst in seiner Arbeit Altersdiskriminierung erfährt, da ihm aufgrund seines Alters sowohl Wissen als auch Erfahrung abgesprochen wird (I6, Z. 86-108).

Im Unterschied zu I1, I2, I4, I5, I6 und I7, sagt I3 von vornherein, dass Diskriminierung schon eine, wenn auch nur unterschwellige, Rolle in den Konflikten spielt (I3, Z. 286). Die Sozialarbeiterin aus Interview 3 beschreibt sowohl verdeckte Konflikte wie eine Sprachbarriere, aus der eine Isolation aus der restlichen Gruppe für die oder den Jugendlichen resultiert (I3, Z. 286-292), sie hat aber auch schon offen ausgetragene, auf Diskriminierung beruhende Konflikte innerhalb der Arbeit miterlebt (I3, Z. 286). Besonders betroffen von offen ausgetragener Diskriminierung, in Form von enorm abwertender Behandlung durch andere Kinder und Jugendliche sind Sinti\*innen und Rom\*innen (I3, Z. 286-288). Sie beobachtet ebenfalls ein herablassendes Verhalten gegenüber Mädchen und jungen Frauen durch männliche Jugendliche (I3, Z. 295-297). Sie muss sich auch selbst immer wieder für sich rückversichern, welche Erwartungen sie an Jungen und an Mädchen stellt, um sicherzustellen, dass sie niemanden ungerecht behandelt (I3, Z. 295-301). Jugendliche mit Behinderungen und Mehrfach belastete Jugendliche sind ebenfalls häufig betroffen von Diskriminierung und

daraus resultierendem herablassenden Verhalten (I3, Z. 313, 314). Selten, aber trotzdem vorkommend beschreibt sie klassistisches Verhalten (I3, Z. 301-314). Sie glaubt aber, dass die Jugendlichen außerhalb der Räumlichkeiten des Notdienstes viel Klassismus erleben und diesem gesellschaftlichen Druck nachgehen, indem sie Diebstahl begehen, was wiederum zu Konflikten im Notdienst führt (I3, Z. 305-312).

Konflikte, die auf Diskriminierung beruhen, können schwierig zu handhaben sein. In dem Interview berichtet I3 davon, wie sie selbst wütender wird, wenn sie mit solchen Konflikten konfrontiert wird (I3, Z. 317-335). Doch anstatt in dieser Wut zu verharren, setzt sie bewusst auf eine reflektierte Herangehensweise. So sieht sie die diskriminierende Sprache für sich als Realitätscheck, wie außerhalb ihres sozialen Umkreises teilweise gesprochen wird (I3, Z. 320-327). Allerdings legt sie den Fokus nicht ausschließlich auf die Wortwahl, sondern auf das eigentliche Problem (I3, Z. 327-335). Sie schaut dabei, ob die Diskriminierung nur in den Worten zu finden oder sich auch in den Taten der Jugendlichen widerspiegeln (I3, Z. 333-335). Sie geht dann mit den Jugendlichen in den Austausch und versucht über Sprache und Diskriminierung aufzuklären (I3, Z. 333). Die Sozialarbeitenden aus I2 äußerten ebenfalls bei derartigen Konflikten zu intervenieren, sobald sie beobachten, dass eine diskriminierende Äußerung bei den Betroffenen nachwirkt (I2, Z. 464, 465). I5 berichtet zudem, dass sie auch bei Diskriminierung auf institutioneller Ebene einschreitet, externes Fachpersonal hinzuzieht und Opferperspektive e.V. anruft, um sich und den Betroffenen Unterstützung von außerhalb zu holen (I5, 205-207).

Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen in Bezug auf Konflikte und deren Lösung mit und unter Klient\*innen?

Die Erfahrungen der interviewten Personen, wie die verschiedenen Konfliktlösungsmethoden wirken, sind recht unterschiedlich.

Alle interviewten Personen, bis auf die Sozialarbeiterin aus I1, berichten explizit von positiven Erfahrungen mit ihren Konfliktlösungsmethoden (I2, Z. 490-493; I3, Z. 160; I4, Z. 319, 295-297; I5, Z. 381-440; I6, Z. 140-146; I7, Z. 246-250). I1 sagt hingegen aus, dass Konflikte nicht immer zu ihrer vollsten Zufriedenheit gelöst werden und sie dementsprechend nicht immer glücklich mit dem Ausgang des Konflikts ist (I1, Z. 236-237, 387).

I2 und I6 empfinden in ihrer Konfliktlösung eine Sicherheit in ihren Handlungen (I2, Z. 490-493; I6, Z. 140-146), während sich für I5 einen respektvollen Umgang auf Augenhöhe als bewährte Lösungsmethode erwiesen hat (I5, Z. 70-73, 405-406). Für I4, I5 und I7 sind sogar

die meisten Konflikte lösbar (I4, Z. 319; I5, Z. 381-440; I7, Z. 246-250), solange sich die Beteiligten darauf einlassen (I7, Z. 245-250) oder die richtigen Ansprechpartner\*innen herangezogen werden können (I5, Z. 386-389). Auch I7 hat bereits gute Erfahrungen damit gemacht, eine oder mehrere Konfliktparteien an weiteres Fachpersonal wie Therapeut\*innen, weiterzuvermitteln (I7, Z. 456-462, 476-478). Für I2 und für I6 gehören Konflikte ganz klar zum Arbeitsalltag von Sozialarbeiter\*innen (I2, Z. 482-490; I6, Z. 155-163, 193-197). Auch I3 berichtet von sichtbarer Erleichterung bei ihren Klient\*innen, nachdem sie als Sozialarbeiterin in die Konfliktlösung involviert wurde (I3, Z. 162). Sie berichtet dazu von einem Beispiel eines Klienten, bei dem die Kommunikation auf Augenhöhe in Konfliktsituationen sehr gut funktioniert. Sie beschreibt, dass der Jugendliche zwar zunächst wütend wurde, sich nach einer kurzen Pause voneinander gut auf Gespräche und Entschuldigungen einlassen konnte (I3, Z. 164-173).

Konflikte können aber auch als Chance betrachtet werden, wie I2, I4 und I7 erwähnen (I2, Z. 474-481; I4, Z. 145-146; I7 Z. 326-387), aus denen beispielsweise eine bessere Umgangsweise resultiert.

Für mehrere Interviewte ist klar, dass Konflikte nicht immer lösbar sind (I1, Z. 236-237), vor allem wenn sozialpolitische Ursachen dahinterstecken (I4, Z. 320) oder extreme Emotionen die Konfliktlösung verhindern (I1, Z.275-288, 290; I6, Z. 158-163). Außerdem kann es laut I7 zusätzlich zu Schwierigkeiten in der Konfliktlösung kommen, wenn sich eine Konfliktpartei aufgrund einer Traumatisierung nicht dem Konflikt stellen möchte (I7, Z. 419-430) oder emotional schwer zu erreichen ist (I7, Z. 423-430). I3 erzählt sogar von einem Beispiel, in welchem ihre Art und Weise der Konfliktlösung innerhalb eines eskalierenden Konflikts, eine Konfliktpartei getriggert hat und somit in der Klientin eine neue Krise auslöste (I3, Z. 173-192).

Laut I1 und I2 müssen manchmal auch Entscheidungen für die Klient\*innen getroffen werden. Das kann aufgrund von fehlender Zeit geschehen oder in Ausnahmefällen auch durch rechtliche Schritte eingeleitet werden (I1, Z. 299-301; I2, Z. 339-341). I1 benennt, dass es ihr manchmal schwerfällt, schnelle Entscheidungen treffen zu müssen, ohne sich mit Kolleg\*innen darüber austauschen zu können (I1, Z. 252) oder das Rationale zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln (I1, Z. 280-281). Dazu betont sie, dass niemand perfekt ist und kein\*e Sozialarbeiter\*in jeden Konflikt auf perfekte Art und Weise lösen kann (I1, Z. 475, 481-482). I6 fällt es in Konfliktsituationen manchmal schwer, sein angeeignetes Wissen in die Praxis umzusetzen (I6, Z. 135-139). I1 sagt außerdem, dass man manchmal auch akzeptieren muss, wenn jemand keine Hilfe annehmen kann oder möchte (I1, Z. 466). Die Sozialpädagogin der stationären Wohngruppe sagt, dass Konflikte endlich seien und irgendwann wieder vorbei wären. Sie betont, „niemand macht alles perfekt und niemand klärt jeden Konflikt perfekt“ (I1,

Z. 481-482) und verwendet lieber den Begriff „Zweinigung“ statt Einigung (I1, Z. 473). Der Sozialarbeiter der ambulanten Familienhilfe kritisiert an dieser Stelle das Jugendamt, da er als vietnamesischer Sozialarbeiter in Hilfeforenzen hin und wieder zusätzlich als Dolmetscher eingesetzt wird, wobei es eigentlich die Pflicht des Jugendamts sei, einen Dolmetscher zu bestellen (I6, Z. 92-108).

Welche Unterstützung bräuchten Sie, um zukünftig mit Konflikten noch besser umgehen zu können?

Auf die Frage, was die befragten Sozialarbeitenden brauchen, um zukünftig noch besser mit Konflikten umgehen zu können, entgegnet einige der Interviewten, dass diese eher in die Kategorie „Wünsch dir was“ fallen würden (I2, Z. 535; I3, Z. 341-434). I3 benennt dabei lachend ein Buch, in welchem jede Konfliktart inklusive dazugehörige Lösung aufgelistet ist (I3, Z. 341-343) oder ein riesiger Schutzschild um ihre Klient\*innen herum (I3, Z. 359-360). Dennoch kamen bei den Interviews verschiedene Ideen und „Wünsche“ auf.

Es werden von vier Personen Weiterbildungsmöglichkeiten genannt. So äußert I1, dass eine Vertiefung in Form einer Weiterbildung oder eines Seminars zum Thema Mediation (I1, Z. 451) und zum Umgang mit Konfliktsituationen (I1, Z. 461) hilfreich wäre. Ebenfalls hilfreich wäre laut I2 eine Art Psychoedukation, um mit dem erlernten Wissen besser auf die Krankheits- bzw. Störungsbildern der Bewohnenden eingehen zu können (I2, Z. 545-556). I4 wünscht sich im Bereich der Weiterbildungsmöglichkeiten mehr Workshops und Wissensinput, beispielsweise zu verschiedenen Handlungsansätzen (I4, Z. 340-341). I6 findet Angebote seitens des Trägers, beispielsweise Fortbildungen zu diesem Thema oder weitere Austauschmöglichkeiten als sinnvoll (I6, Z. 172-177).

Außerdem wünschen sich vier Interviewte eine Veränderung der Strukturen. So wird von I2 der Wunsch nach einem höheren Tagessatz, um einen Psychologen einstellen zu können geäußert (I2, Z. 532-537), wobei I2 diesen nicht für sehr realistisch hält. I5 entgegnet, dass sie mehr Personal benötigen, um Konflikte besser zu bewältigen. Sie findet es schlimm, dass überall gespart wird, besonders in Bereichen, in denen Kinder betroffen sind (I5, Z. 459-487) und erklärt „Kinder, gerade Kinder benötigen viel mehr Zeiten. Das ist einfach so. In ihrer Entwicklung, ihrer Schule, Kindergarten, Hausaufgaben, Stärkung und so weiter. Die brauchen also (...) mehr Personal und das ist aber eine politische Entscheidung.“ (I5, Z. 460-461). Auch I7 gibt zur Antwort, dass für den Träger mehr finanzielle Mittel oder grundsätzlich mehr Unterstützung in Bezug auf die Sichtbarkeit/Aufmerksamkeit der Einrichtung förderlich wären (I7, Z. 284-289). Dadurch könnten auch mehr Projekte zur Konfliktlösung initiiert werden, wie

beispielsweise an Schulen (I7, Z. 329-335). Zudem fordert I7 eine bessere Zusammenarbeit zwischen der Polizei und Staatsanwaltschaft, damit mehr Fälle an sie weitergeleitet werden können. Er beschreibt ein Problem des Ständedenkens und betont, dass alle Beteiligten auf Augenhöhe arbeiten sollen (I7, Z. 290-297, 307-317). Für I3 würde es zur Konfliktminimierung ausreichen, den Jugendlichen im Notdienst mehr Einzelzimmer zur Verfügung zu stellen (I3, Z. 355). Die Mitarbeiterin des Jugend- und Familienzentrums möchte zum Ende hin betonen, dass die Soziale Arbeit auch viele äußere Konflikte mit sich bringt, was beispielsweise die verfügbaren Ressourcen wie auch beispielsweise das Personal betrifft (I4, Z. 352-356).

Zwei der interviewten Fachkräfte antworten auf die Frage nach benötigten Werkzeugen für die Zukunft, dass sie mehr Erfahrung brauchen. Obwohl I1 bereits durch verschiedene Praktika Erfahrung sammeln konnte, ist der bedeutende Unterschied hier, dass sie zuvor nie 24 Stunden die alleinige Verantwortung übernehmen musste und auch nie allein für das Lösen von Konflikten zuständig war. Zudem muss sie die Jugendlichen auch kennenlernen, um zu wissen, wie sie jeweils mit Konfliktsituationen und unerfüllten Bedürfnissen umgehen (I1, Z. 426). Die Interviewte stellt fest, dass sie aus Konflikten auch für die Zukunft lernen kann, welche Strategien funktionieren und welche nicht. Daher ist das Erleben und Bearbeiten von Konflikten wesentlich für die Optimierung des Umgangs mit diesen (I1, Z. 443). I4 ist ebenfalls der Meinung, dass man mit zunehmenden Erfahrungen besser mit Konflikten umgehen kann. Sie ist optimistisch, dass mit dem Alter auch mehr Berufserfahrung dazukommt, welche sie dann im weiteren Verlauf in Bezug auf zwischenmenschliche Interaktionen und soziale Beziehungen stärkt (I4, Z. 345-349). Eine Aussage von I3 geht ebenfalls in diese Richtung. Sie sagt, dass sie sich damit abgefunden hat, sowohl im Berufsalltag als auch im Privatleben ständig Konflikte lösen zu müssen. Da sie mit sich und ihrer Art Konflikte zu lösen im Reinen ist, sieht sie Konflikte als Möglichkeit, zu lernen (I3, Z. 345-348). Lachend sagt sie, ihre Schlussfolgerung ist daraus der Wunsch nach mehr Konflikten, um daraus Erfahrungen sammeln zu können (I3, Z. 363-364).

I7 bestätigte die Vermutung, dass, obwohl die Soziale Arbeit extrem konfliktbehaftet ist, das Thema der Konfliktlösung in Kombination mit der Methode des Täter-Opfer-Ausgleichs im Studium zu wenig thematisiert wird (Z. 348-358). Demgegenüber zeigt I2 zufrieden auf, dass der Träger sich mit der Zeit bereits ein gutes Hilfenetzwerk mit verschiedenen Institutionen geschafft hat, sodass sie ihrer Meinung nach gut aufgestellt und auch handlungssicher sind (I2, Z. 515-532).

## **Fazit**

Um die Ergebnisse der Analyse bestmöglich zu veranschaulichen, folgt nun das Fazit zu den einzelnen Interviewfragen.

Beginnend werden Sozialarbeiter\*innen gefragt, welche Konflikte ihnen in ihrem Arbeitsalltag begegnen. Die interviewten Sozialarbeiter\*innen sind in ihrem Arbeitsalltag mit einer Vielzahl von Konflikten konfrontiert, sowohl unter den Klient\*innen als auch zwischen den Fachkräften und Klient\*innen. Konflikte zwischen den Klient\*innen entstehen oftmals natürlicherweise aus dem gemeinsamen Zusammenleben in den Unterkünften und umfassen Themen wie Sauberkeit, Ordnung, Umgangston, Streitigkeiten über geteilte Räumlichkeiten (I1, Z. 20-36; I2, Z. 9-23; I4, Z. 29; I5, Z. 23-29; I7, Z. 35-44) und vereinzelt auch Mobbing oder Ausschluss (I2, Z. 36-37; I3, Z. 291; I7, Z. 75). Familienkonflikte spielen ebenfalls eine Rolle, da die Eltern die zweite Ebene der Klient\*innen darstellen (I3, Z. 13-17, 130-131; I5, Z. 23-29). Konflikte können zudem durch vorbelastete Biografien, schwere Krankheitsbilder oder traumatische Erfahrungen hervorgerufen werden (I2, Z. 29-36, 41-43; I3, Z. 25-31). Am häufigsten jedoch, um genauer zu sein bei fünf der sieben Interviews, werden als Konfliktthemen unter Klient\*innen jeweils die körperliche Gewalt (I2, Z. 38-39; I3, Z. 145; I4, Z. 84-91, 244-248; I5, Z. 23-25; I7, Z. 35) und Beleidigungen bzw. Bedrohungen (I1, Z. 350-357; I3, Z. 286-292, 321; I4 Z. 249; I6, Z. 26-30; I7, Z. 36-37) genannt. Im Unterschied dazu gibt es Konfliktthemen, die nur von einzelnen Interviewten genannt werden, wie Internetbetrug, Sachbeschädigung (I7, Z. 36-38) und Diebstahl von Mitbewohnenden (I2, Z. 11-12).

Die Sozialarbeiter\*innen selbst stehen auch in Konflikten mit den Klient\*innen, vor allem wenn Regeln nicht eingehalten werden, sei es die Mitwirkungspflicht, die Hausordnung oder der Umgangston (I1, Z. 66; I2, Z. 43-48; I3, Z. 52-56). Beleidigungen und Bedrohungen gegenüber den Fachkräften sind keine Seltenheit, sowohl von den jungen Klient\*innen selbst als auch von ihren Eltern (I4, Z. 44, 147; I6, Z. 16-30). Einige Konfliktthemen werden nur von einzelnen Sozialarbeitenden genannt, wie Diebstahl von der Einrichtung (I3, Z. 309), Medikamentenverweigerung (I3, Z. 41-52) und unterschiedliche Pläne und Vorstellungen zwischen den Jugendlichen und Sozialarbeiter\*innen (I3, Z. 20-24) oder restriktive Maßnahmen wie die rechtliche Betreuung oder Unterbringung in der Psychiatrie (I2, Z. 55-58, 61-67).

Neben den Konflikten mit und unter Klient\*innen nennt eine Fachkraft auch Konflikte durch Meinungsverschiedenheiten und Missverständnissen zwischen den Kolleg\*innen (I3, Z. 31-49). Ein Sozialarbeiter musste auch bereits in einen Konflikt zwischen einer Klientin und einer ihm fremden Person eingreifen (I6, Z. 4-15).

Insgesamt zeigen die Interviews, dass Konflikte ein integraler Bestandteil der Arbeit von Sozialarbeiter\*innen sind. Sie werden mit einer Vielzahl von Konfliktsituationen konfrontiert, die unterschiedliche Themen, Schweregrade und Hintergründe haben. Auffallend ist hier, dass



Konflikte unter Klient\*innen deutlich öfter genannt wurden (27 Angaben) als Konflikte mit Klient\*innen (13 Angaben).

Danach werden die Interviewten gefragt, welche Kompetenzen zur Konfliktlösung sie sich angeeignet haben und wie diese erlernt wurden. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Konfliktlösungskompetenzen in der Sozialarbeit vielfältig und facettenreich sind. Die Interviews zeigen, dass es Gemeinsamkeiten in den genannten Kompetenzen gibt, jedoch auch individuelle Unterschiede hinsichtlich des Erlernens dieser Fähigkeiten.

Eine wichtige Kompetenz, die von den Interviewten genannt wird, ist ein klares und professionelles Auftreten, das als "innere Haltung" verstanden werden kann (I3, Z. 68,148; I4, Z. 124). Das Nähe-Distanz-Verhältnis (I2, Z. 168-169; I4, Z. 125-131; I5, Z. 68-73) und die Fähigkeit, auf einer Meta-Ebene zu agieren (I5, Z.68-73), um sich nicht in den Konflikt hineinziehen zu lassen, eine Neutralität zu wahren und keine Bewertung des Konflikts zu stellen (I5, Z.68-73), werden ebenfalls als entscheidende Faktoren für die Konfliktlösung genannt. Es ist wichtig, den Konflikt nicht persönlich zu nehmen und zu erkennen, dass er nicht gegen die Fachkraft als Einzelperson gerichtet ist, sondern dass andere Faktoren eine Rolle spielen (I1, Z. 486; I2, Z. 425-431, 563-570; I4, Z. 142-143; I6, Z. 158-160).

Die Fähigkeit zur Emotionsregulierung und Selbstreflexion wird als wesentlich erachtet (I1, Z. 251-252; I3, Z. 65, 69-81; I4, Z. 160; I5, Z. 337-340; I6, Z. 34-59, 187-193). Die Interviewten betonen, dass es wichtig ist, in Konfliktsituationen einen Schritt zurückzugehen, um das eigene Verhalten zu reflektieren und angemessene Strategien anzuwenden (I3, Z. 69-81). Zudem wird Flexibilität (I2, Z. 181-188, 416-425; I3, Z. 57, 60-62, 96) und die Fähigkeit, Kompromisse zu finden (I1, Z. 59-70; I3, Z. 100; I7, Z. 62-65), als relevant betrachtet. Zudem gaben zwei Sozialarbeiterinnen an, dass sie Konflikte in der kollegialen Fallberatung ansprechen, um ihren Blick für verschiedene Perspektiven zu öffnen (I3, Z. 215-234; I4, Z. 138-139).

Die Kompetenz, zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln, ohne sich auf eine Seite zu stellen, wird als wichtig angesehen (I5, Z. 47-51; I7, Z. 50-54). Die Kommunikation auf Augenhöhe (I1, Z. 190-191, 207-213; I2 Z. 61,62, 248, 320-321, 423-428; I3, Z. 65, 101; I5, Z. 68-73, 405-406; I7, Z. 54-62, 365-370), das Zuhören und das Verstehen der Bedürfnisse der Beteiligten sind weitere Schlüsselkompetenzen (I1, Z. 185, 232-234, Z. 329-334; I3, Z. 64,65; I5, Z. 71-73; I7, Z. 128-131,134-138, 174-178). Die Beziehungsarbeit und der Aufbau von Vertrauen spielen eine zentrale Rolle bei der Konfliktlösung (I2, Z. 61-62; I3, Z. 97-100; I5, Z. 32-34, 376-380). Die Kompetenz, die eigenen Grenzen zu kennen benennen zwei Interviewpartner\*innen (I4, Z. 156-160, 163-165; I5, Z. 337-340). Zum einen im Zusammenhang damit, die eigenen Grenzen den Klient\*innen aufzuzeigen (I5, Z. 337-339)

und zum anderen Handlungsstrategien anzuwenden, wenn die eigenen Grenzen erreicht sind (I4 Z. 156-160). Konflikte werden von einzelnen Sozialarbeitenden als Chance gesehen, statt nur als Belastung (I2, Z. 232-251; I4, Z. 145-146; I7, Z. 365-370).

Die genannten Kompetenzen wurden auf unterschiedliche Weise erworben. Neben dem Studium haben Arbeitserfahrung (I3, Z. 85-90, 106-109; I4, Z. 127-129, 133-134; I6, Z. 43-46), Fortbildungen, Weiterbildungen und Trainings (I2 Z. 142-162, 162-169; I3, Z. 274-281; I4 Z. 135; I7, Z. 14-16) einen Einfluss auf die Entwicklung dieser Fähigkeiten. Auch persönliche Lebenserfahrungen und vorherige Berufe (I3, Z. 106-109; I6, Z. 40-41) können dabei hilfreich sein. Insgesamt zeigt sich, dass die Konfliktlösungskompetenzen in der Sozialarbeit vielfältig sind und auf verschiedenen Ebenen erlernt werden können. Eine Kombination aus fachlichem Wissen, persönlichen Fähigkeiten und der Bereitschaft zur Reflexion und Weiterentwicklung scheint entscheidend für eine erfolgreiche Konfliktbewältigung in der Sozialarbeit zu sein.

Im weiteren Verlauf werden auch Methoden, die Sozialarbeiter\*innen in Konfliktsituationen anwenden, beleuchtet und ermittelt, wo diese erworben wurden. Es lässt sich festhalten, dass sowohl in der ambulanten als auch der stationären Kinder- und Jugendhilfe viele unterschiedliche Methoden zur Konfliktlösung angewandt werden. Die am häufigsten genannte Methode zur Konfliktlösung ist der professionelle Austausch innerhalb des Teams und mit anderen Teams. Diese Vorgehensweise ist von großer Wichtigkeit, um Erfahrungen auszutauschen und schwierige Situationen zu besprechen (I1, Z. 262; I2, Z. 142-162, 198-204, 412-418, 497-511; I3, Z. 215-234; I4, Z. 158; I5, Z. 56-62, I6, Z. 166-171). Die schriftliche Dokumentation und Weitergabe von Informationen werden ebenfalls als bedeutend angesehen. Eine weitere Methode ist das Anwenden von Exit-Strategien, die physische und emotionale Distanzierung, die Regulierung der eigenen Emotionen und das gedankliche Abstandnehmen umfassen (I1, Z. 251-261, 262, 294; I3, Z. 72-77; I4, Z. 157; I6, Z. 63-74). Das vorherige Zusammenkommen einzelner Konfliktparteien, um so individuelle Gespräche zu führen, findet vor einer gemeinsamen Lösungsfindung statt (I1, Z. 312-314; I2, Z. 259-265; I5, Z. 51-56; I7, Z. 118-119). Die Auswertung und Reflexion von Konflikten sowie die Beteiligung der Betroffenen an der Lösungsfindung werden ebenfalls als wesentlich angesehen (I1, Z. 213; I3, Z. 143; I4, Z. 274-295). Das eigenständige Lösen von Konflikten durch die Kinder und Jugendlichen ist für sie eine Möglichkeit zu lernen, wie mit Konflikten umgegangen werden kann (I1, Z. 160-182). Zwei Mitarbeitenden der stationären Kinder- und Jugendhilfe merken an, dass sie zuerst eine Konfliktsituation beobachten und danach einschätzen, ob sie in die Situationen eingreifen müssen (I1, Z. 117, Z. 141, 264-266; I3, Z. 124-127). Es werden auch spezifische Methoden wie motivierende Gesprächsführung (I2, Z. 162-169), Mediationen oder mediationsähnliche Gespräche (I1, Z. 187; I2, Z. 207-210, I3, Z.

269; I7, Z. 14-15) und gruppenspezifische Angebote (I2, Z. 367-387) genutzt. Eine frühzeitige Intervention und präventive Maßnahmen werden empfohlen, um Konflikte zu vermeiden (I2, Z. 367-387). Weiterbildungs- und Schulungsmaßnahmen spielen eine wichtige Rolle, wie beispielsweise die Förderung von Deeskalationskompetenzen (I2, Z. 142-162) oder Kenntnisse zum Thema Traumapädagogik (I3, Z. 274-281), um die Konfliktlösungskompetenzen der Sozialarbeiter\*innen zu stärken.

Ebenso lassen sich zwischen den verschiedenen Interviewpartner\*innen Unterschiede in den verwendeten Methoden betrachten. In einer stationären Unterkunft für junge obdachlose und wohnungslose Menschen werden bei seltenen und extremen Konflikten Sanktionen in Betracht gezogen, abhängig von der Schwere des Konflikts und dem Umgang der betroffenen Bewohnenden miteinander. Es gibt ein Abmahnungssystem, bei dem mündliche und schriftliche Abmahnungen erteilt werden, und bei der dritten Abmahnung kann es zu einem Haus- und Geländeverbot kommen. In schwereren Fällen wird an der Konfliktursache gearbeitet und bei Mobbing wird schnell interveniert, und Personen können gegebenenfalls in andere Wohneinheiten versetzt werden. Die Interviewten betonen die Bedeutung einer angenehmen und sicheren Gesprächsatmosphäre und sind bestrebt, die beste Lösung für die Klientinnen zu finden (I2, Z. 210-266, 265-268, 349-366). Der Täter-Opfer-Ausgleichs-Interviewte versucht, Klientinnen, denen es schwerfällt, sich auszudrücken, dabei zu unterstützen, ihre Sichtweise und Bedürfnisse darzustellen. Es werden auch spezifische Methoden zur Konfliktbewältigung verwendet, wie zum Beispiel die Methode "Staffelstab" (I7, Z.182-184) und "gemischtes Doppel" (I7, Z. 143-154). Nachbesprechungen dienen zur Überprüfung, ob sich an die vereinbarten Verhaltensregeln gehalten wurden (I7, Z. 462-466). Eine motivierende Gesprächsführung (I2, Z. 162-169) und mediationsähnliche Gespräche (I1, Z. 187; I3, Z. 269; I7, Z. 14-15) werden als gute Methoden zur Konfliktbewältigung angesehen. Spezielle Gruppenangebote helfen, einen Überblick über die Gruppendynamik zu erhalten. Frühzeitige Interventionen können helfen, potenzielle Konflikte zu vermeiden. Regelmäßige Hausversammlungen ermöglichen den Bewohnenden den Austausch mit Fachkräften und die Äußerung von Feedback, Wünschen und Kritik (I2, Z. 367-387). Die Mitarbeiter\*innen erhalten Schulungen zur Deeskalation von Konflikten (I2, Z. 142-162) und zur Traumapädagogik (I3, Z. 274-281). Es werden auch Weiterbildungsmöglichkeiten und Veranstaltungen angeboten, um den Umgang mit Belastungen und Konflikten zu verbessern. Die Methode der Mediation und die Arbeit mit Düften werden als hilfreiche Ansätze zur Konfliktlösung genannt (I5 Z. 330-336). Die Methode des Storytellings wird bei Konflikten mit Kindern angewendet, um alternative Perspektiven zu bieten und Lösungen zu finden (I5, Z. 155-191). Es kann festgehalten werden, dass sowohl in stationären und ambulanten Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe verschiedene Methoden und Ansätze verwendet werden, um Konflikte bestmöglich zu lösen.

Im weiteren Verlauf des Interviews wird der Schwerpunkt auf Konflikte gelegt, die in Zusammenhang mit Diskriminierung stehen. Diskriminierung spielt in den Konflikten der interviewten Personen zwar keine dominierende Rolle, ist aber dennoch in unterschiedlicher Form präsent. Die meisten Interviewten geben an, dass Diskriminierung in ihrer Arbeit selten die Grundlage für Konflikte bildet (I1, Z. 350-351, 358-359; I2, Z. 440-442, 469; I4, Z. 301; I5, Z. 196-197; I6, Z. 110-111, 115; I7, Z. 230-238). Jedoch berichten sie von vereinzelt Fällen von diskriminierender Sprache (I3, Z. 321-328), rassistischen Beleidigungen (I1, Z. 357; I4, Z. 311), homofeindlichen Äußerungen (I4, Z. 310), „kleinen blöden Sprüchen“ (I2, Z. 464, I5, Z. 248-253) und Vorurteilen aufgrund der Herkunft (I4, Z. 39-41; I6, Z. 117-124). 2 der interviewten Personen berichten auch von Konflikten, die aufgrund von Sprachbarrieren entstehen (I3, Z. 286-292; I4, Z. 41).

Im Gegensatz zu den anderen Interviewten, hebt die Sozialarbeiterin aus I3 hervor, dass Diskriminierung bereits eine untergeordnete Rolle in den Konflikten spielt. Sie beobachtet verdeckte Konflikte, bei denen Jugendliche aufgrund von Sprachbarrieren isoliert werden (I3, Z. 286-292), sowie offen ausgetragene Konflikte, die auf diskriminierendem Verhalten beruhen. Besonders betroffen sind aus ihrer Sicht Sinti\*zze und Rom\*nja (I3, Z. 286-288), Mädchen und junge Frauen (I3, Z. 295-297) sowie Jugendliche mit Behinderungen (I3, Z. 313, 314). Klassismus beschreibt sie als selten auftretend und vor allem außerhalb des Notdienstes. Die Sozialarbeiterin aus I5 berichtet, dass Diskriminierung für viele Klient\*innen vor allem außerhalb der Betreuungseinrichtungen stattfindet (I5, Z. 197-202, 248-253, 261-263), wie in öffentlichen Verkehrsmitteln (I5, Z. 197-202), Schulen (I5, Z. 208-227) oder Behörden (I5, Z. 234-242).

I3 äußert, dass sie bei den Konflikten, die auf Diskriminierung basieren, indem sie sich mit den Jugendlichen austauscht, über Sprache und Diskriminierung aufklärt (I3, Z. 333). Die Sozialarbeiterin aus I2 äußert bei schwerwiegender Diskriminierung einzuschreiten (I2, Z. 464, 465) und I5 beschreiben gegebenenfalls externe Unterstützung, wie Opferperspektive e.V. Miteinzubeziehen (I5, Z. 205-207).

Insgesamt wird deutlich, dass Diskriminierung zwar nicht allgegenwärtig in den Konflikten der interviewten Personen ist, aber dennoch vorhanden und problematisch sein kann. Für Sozialarbeiter\*innen kann es wichtig sein, für Diskriminierung sensibilisiert zu sein, um diese Konflikte zu erkennen und angemessen anzugehen. Dabei kann es hilfreich sein, sich selbst zu reflektieren (I3, Z. 327-335), das eigentliche Problem im Fokus zu behalten (I3, Z. 327-335) oder externe Unterstützung heranzuziehen (I5, 205-207). Dazu ist es wichtig, die Diskriminierung nicht nur in den Worten zu sehen, sondern auch in den Handlungen und den daraus resultierenden Auswirkungen auf die Betroffenen (I3, Z. 333-335).

Die Erfahrungen der interviewten Personen in Bezug auf verschiedene Konfliktlösungsmethoden sind recht unterschiedlich. Die Mehrheit der Befragten, mit Ausnahme der Sozialarbeiterin aus I1, berichtet explizit von positiven Erfahrungen und erfolgreichen Lösungen (I2, Z. 490-493; I3, Z. 160; I4, Z. 319, 295-297; I5, Z. 381-440; I6, Z. 140-146; I7, Z. 246-250). Für die Sozialarbeiter\*innen aus I4, I5 und I7 sind sogar die meisten Konflikte lösbar (I4, Z. 319; I5, Z. 381-440; I7, Z. 246-250. Ein respektvoller Umgang auf Augenhöhe (I5, Z. 70-73, 405-406) und die Einbeziehung von Fachpersonal (I5, Z. 386-389; I7, Z. 456-462, 476-478) werden als bewährte Methoden genannt. 3 weitere befragte Sozialarbeiter\*innen berichten von einer Handlungssicherheit in Konfliktlösungssituationen (I2, Z. 490-493; I6, Z. 140-146). Konflikte werden von drei der befragten Sozialarbeiter\*innen als Teil des Arbeitsalltags betrachtet (I2, Z. 482-490; I6, Z. 155-163, 193-197), während andere betonen, dass Konflikte nicht immer lösbar sind (I1, Z. 236-237), insbesondere wenn sozialpolitische Ursachen (I4, Z. 320) oder extreme Emotionen eine Rolle spielen (I1, Z.275-288, 290; I6, Z. 158-163). I3 teilt dazu ein Beispiel, wie ihre Art der Konfliktlösung eine Klientin triggerte und in einem neuen Konflikt resultierte (I3, Z. 173-192). Schwierigkeiten können auftreten, wenn eine Konfliktpartei traumatisiert ist (I7, Z. 419-430) oder emotional schwer zu erreichen (I7, Z. 423-430). Manchmal müssen Entscheidungen für die Klienten getroffen werden (I1, Z. 299-301; I2, Z. 339-341), auch wenn es herausfordernd sein kann, schnelle Entscheidungen ohne Konsultation mit Kollegen zu treffen (I1, Z. 252). Es wird durch die Sozialarbeiterin aus I1 betont, dass kein\*e Sozialarbeiter\*in perfekt ist und nicht jeder Konflikt makellos gelöst werden kann (I1, Z. 475, 481-482). Es kann auch notwendig sein, zu akzeptieren, wenn jemand keine Hilfe annehmen möchte (I1, Z. 466). In vier der Interviews zeigt sich die Erfahrung, dass Konflikte nicht nur als Herausforderung, sondern auch als Chance gesehen werden können, um das Miteinander zu verbessern (I2, Z. 474-481; I3, Z. 164-173; I4, Z. 145-146; I7 Z. 326-387).

Die Interviews mit den Sozialarbeitenden haben gezeigt, dass es verschiedene Bedürfnisse und Wünsche gibt, um zukünftig besser mit Konflikten umgehen zu können. Einige der Interviewten äußern scherzhaft unrealistische Wünsche im Sinne von „Wünsch dir was“, wie ein Buch mit Lösungen für alle Konfliktarten oder einen riesigen Schutzschild um ihre Klient\*innen herum (I2, Z. 535; I3, Z. 341-434). Dennoch führten die Sozialarbeiter\*innen auch konkrete Ideen und Wünsche auf.

Weiterbildungsmöglichkeiten werden von vier der sieben Interviewten als wichtig erachtet. Eine Vertiefung in Form von Weiterbildungen oder Seminaren zu Themen wie Mediation (I1, Z. 451), Umgang mit Konfliktsituationen (I1, Z. 461) und Psychoedukation (I2, Z. 545-556) wünschen sich mehrere der Interviewten. Zudem werden Workshops und Wissensinput zu verschiedenen Handlungsansätzen (I4, Z. 340-341) und auch Fortbildungen und

Austauschmöglichkeiten seitens des Trägers als hilfreich angesehen (I6, Z. 172-177). Diese Bildungsangebote könnten den Fachkräften das nötige Wissen und die Fähigkeiten vermitteln, um Konflikte zukünftig noch besser zu bewältigen.

Strukturelle Veränderungen werden ebenfalls von vier der sieben Interviewten als notwendig erachtet. Einige Interviewte wünschen sich eine Erhöhung des Tagessatzes, um beispielsweise Psychologen einstellen zu können (I2, Z. 532-537). Der Bedarf nach mehr Personal wird ebenfalls betont, insbesondere im Hinblick auf die Betreuung von Kindern (I5, Z. 459-487). Auch würden mehr Einzelzimmer in stationären Unterkünften zur Konfliktminimierung beitragen (I3, Z. 355). Die Forderung nach mehr finanzieller Unterstützung und einer besseren Sichtbarkeit der Einrichtungen wird ebenfalls genannt (I7, Z. 284-289). Zudem wird eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen Polizei und Staatsanwaltschaft sowie die Initiierung von Konfliktlösungsprojekten an Schulen angeregt (I7, Z. 329-335).

Zwei Interviewte geben an, dass sie mehr Erfahrung benötigen, um besser mit Konflikten umgehen zu können. Sie betonen, dass das Erleben und Bearbeiten von Konflikten wesentlich sind, um daraus zu lernen und Strategien zu entwickeln (I1, Z. 443). Eine der Fachkräfte konnte bereits durch Praktika Erfahrungen sammeln, jedoch betont sie den Unterschied, dass sie zuvor nie 24 Stunden lang die alleinige Verantwortung tragen musste und auch nie allein für die Lösung von Konflikten zuständig war (I1, Z. 426). Einige der Interviewten sind dennoch optimistisch, dass mit zunehmenden Konfliktlösungserfahrungen mehr Handlungssicherheit dazukommt (I4, Z. 435-439; I3, Z. 345-348, 363-364).

Die Interviewten von I2 zeigen zufrieden auf, dass sich die Einrichtung bereits ein gutes Hilfenetzwerk mit verschiedenen Institutionen aufgebaut hat, sodass sie gut aufgestellt und auch handlungssicher sind (I2, Z. 515-532).

Insgesamt verdeutlichen die Rückmeldungen der Sozialarbeitenden den Wunsch nach weiteren Weiterbildungsangeboten, strukturellen Veränderungen und mehr Erfahrung, um noch mehr Handlungssicherheit in Konfliktsituationen zu haben. Es ist wichtig, diesen Bedürfnissen und Wünschen mehr Aufmerksamkeit zu schenken, um die Qualität der Sozialen Arbeit zu erhöhen und die Konfliktbewältigung in diesem Bereich zu verbessern.

Im letzten Teil der Interviews wurde den Sozialarbeiter\*innen die Möglichkeit gegeben, Dinge zu erzählen, die sie im vorangegangenen Interviewverlauf noch keinen Platz gefunden haben. Einerseits wird an dieser Stelle das Jugendamt kritisiert (I6, Z. 92-108) aber auch Bezug auf die begrenzten Ressourcen in der Sozialen Arbeit genommen (I4, Z. 353-355). Es wird hier die Wichtigkeit nachhaltiger Lösungen thematisiert (I7, Z.466-471). Eine Sozialarbeiterin benutzt bewusst den Begriff "Zweinigung" statt Einigung (I1, Z. 473)



## 2. Analyse geschlechtersensible Soziale Arbeit im Vergleich

Von Wenke Wulf

Im Folgenden werden die Aussagen der interviewten Sozialarbeiter\*innen I8 und I9 entlang der Leitfragen analysiert und miteinander verglichen. Im Fazit werden dabei die unterschiedlichen Arbeitsfelder der Expert\*innen berücksichtigt.

Mit welchen Konflikten haben Sie als Sozialarbeiter\*in in Ihrer Arbeit zu tun?

Konflikte auf Leitungs- und Teamebene

Gefragt, mit welchen Konflikten er als Sozialarbeiter\*in mit Klient\*innen oder unter Klient\*innen zu tun hat, führt der Interviewte I9 aufgrund seiner Leitungsfunktion an, Konflikte auf der Team- und Leitungsebene miteinbeziehen zu wollen, „Da es häufig ein Ringen ist um gute Lösungen im Sinne der Klienten, die hier in unserer Einrichtung sind“. (I9, Z. 6-7) Die Sozialarbeiterin I8 deutet ebenfalls Teamkonflikte in ihrer Arbeit an, „Es können auch Problemlagen innerhalb unseres Teams entstehen. Alle Frauen arbeiten unterschiedlich“. (I8, Z. 10-11) „Dieser Konflikt könnte so in dem reinen Frauen-Bereich unseres Hauses nicht entstehen.“ (I8, Z. 19-20)

Konflikte mit und unter Klient\*innen

Die Sozialarbeiterin I8 gibt an, dass sie „seit zweieinhalb Jahren im Frauenhaus in Potsdam“ arbeitet und es dort mit verschiedenen „Problemlagen“ zu tun hat, einschließlich „psychischer Erkrankungen“ von Frauen, Suchtproblemen, „Überschuldung“ und „nachteiligen aufenthaltsrechtlichen Bestimmungen“. (I8, Z. 6, 7, 7-8, 9) Als Sozialarbeiterin „im Kinderbereich“ ist es ihre Hauptaufgabe, nicht nur auf die Frauen, sondern auch „auf die Kinder zu achten“ und sicherzustellen, dass sie „gut versorgt“ sind, beispielsweise durch „Bildung“ und eine angemessene Finanzierung. (I8, Z. 11, 20, 21) „Dabei spüre ich manchmal Konflikte, weil die Mutter beispielsweise Angst entwickelt und mir deshalb ihr Kind nicht mehr überlässt.“ (I8, Z. 22-23) I8 betont, dass ihre Arbeit „in vermuteten Kinderschutzfällen“ „brisant werden“ kann. (I8, Z. 16) In solchen Fällen muss sie die Mutter darauf ansprechen, was zu einem Konflikt führen kann, wenn die Mutter ihr daraufhin ihr Kind nicht mehr anvertraut, aus Angst davor, dass sie beim Jugendamt gemeldet werden könnte. (I8, Z. 16-19) „So einen Konflikt habe ich regelmäßig zu lösen, da das für mich und meine Arbeit im Kinderbereich essenziell ist, um gut mit beiden Parteien, Mutter und Kind arbeiten zu können.“ (I8, Z. 25-27) „Konflikte gibt es auch, wenn Frauen sich bei uns melden, für deren Problemlagen wir nicht die richtige Anlaufstelle sind.“ (I8, Z. 200-202)



## Konflikte mit und unter Teilnehmer\*innen

Anders sieht es im Arbeitskontext des Interviewten aus. Da der Treffpunkt „keine klassische offene Einrichtung“ (I9, Z. 9) ist, sondern eher in der soziokulturellen Arbeit tätig ist, finden Konflikte eher in AGs oder freiwilligen Gruppen statt, was dazu führt, dass sie der Wahrnehmung des Teams entzogen werden. „Konflikte kriegen wir also eher über Dritte mit“ (I9, Z. 13), wie beispielsweise über Kursleiter\*innen, die sich an das Team wenden, wenn sie mit schwierigen Teilnehmer\*innen zu tun haben oder Probleme im Elternhaus bemerken. „Da sind wir [...] Mittler oder eher in der Rolle einer Beratung oder auch Mediation zwischen Kursleitern und den beteiligten Akteuren, sprich der Familie oder der Kinder und Jugendlichen, in der Rolle der Konfliktbearbeitung.“ (I9, Z. 14-16) Der Interviewte erklärt, dass Konflikte, die vom Team direkt mitbekommen werden, oft bei Veranstaltungen auftreten, die sie selbst organisieren, wie zum Beispiel das Ferienprogramm, die Nachmittagsbetreuung oder Familienveranstaltungen. (I9, Z.17-20) „Die Konflikte sind sehr vielschichtig“ (I9, Z. 21) und beinhalten klassische Themen wie Verhalten, Gruppenkonflikte und Auseinandersetzungen unter Kindern in der Gruppe. Die Konflikte drehen sich meistens um ähnliche Themen. (I9, Z. 21-23) „Oft geht’s um Anerkennung, um Wertschätzung, um Gesehen-Werden. Es geht darum, dass sich Kinder ausgegrenzt fühlen.“ (I9, Z. 23-24). Der Interviewte I9 erklärt, dass es einen klassischen Bereich gibt, in dem sie Konflikte häufig bearbeiten, wie zum Beispiel Verhaltensauffälligkeiten und Konflikte unter Kindern in der Gruppe. (I9, Z. 26-31)

## Konflikte mit Eltern

Die interviewte Person I9 gibt an, dass sie auch von Eltern Fragen und Beschwerden zu bestimmten Themen erhalten, die sie durchführen. In der Regel handelt es sich bei Konflikten auf dieser Ebene um „organisatorische Fragen“ wie zum Beispiel fehlende „Informationen“. (I9, Z. 37, 38) Sie arbeiten ständig daran, transparente Informationen bereitzustellen, „damit jeder weiß, was er wissen muss [...] und worauf er sich einzulassen hat“. (I9, Z. 39-40) Der Sozialpädagoge I9 macht eine Unterscheidung zwischen Konflikt und Beratung. „Nicht jedes Problem ist ein Konflikt.“ (I9, Z. 41) Er erklärt, dass nicht jedes Problem zwangsläufig ein Konflikt ist. Wenn beispielsweise mit „Eltern-Kind-Gruppen“ gearbeitet wird, tauchen „häufig Fragen“ auf, für welche die Eltern die Sozialarbeiter\*innen „als Experten“ sehen. (I9, Z. 42, 43, 44) In diesen Fällen sind es Konflikte, die innerhalb der Familie auftreten oder „Probleme und Auseinandersetzungen“, bei denen die Sozialarbeiter\*innen „in der Rolle sind“, die Eltern bei der Suche nach einer guten Lösung für ihre Fragen zu bestärken. (I9, Z. 45)

Welche Kompetenzen zur Konfliktlösung haben Sie sich angeeignet?

Das Verstehen von Konflikten

Der Interviewte I9 hat erkannt, „dass das Verstehen von Konflikten wichtig ist“ (I9, Z. 50) und dass dazu „das gesamte System in den Blick“ (I9, Z. 51) genommen werden muss, in dem sie auftreten. Für ihn „ist ein Konflikt häufig ein Indikator für Fragen, die sich im System insgesamt stellen“ (I9, Z. 52-53). Ein Beispiel dafür sind Auffälligkeiten bei Kindern im Sozialverhalten, die vermuten lassen, dass sie in der Familie und im Aufwachsen des Kindes eine Rolle spielen. Es ist hilfreich, sich nicht auf das Kind zu konzentrieren, sondern auch zu schauen, woher die Konflikte kommen und warum sie für das Kind Sinn machen. (I9, Z.54-61) I9 hat vor fast 20 Jahren eine systemische Zusatzqualifikation in „Systemische Beratung und Prozessbegleitung“ (I9, Z. 63) erworben, die ihm geholfen hat, seinen pädagogischen Blick zu erweitern (I9, Z. 63-64).

Die Haltung ist entscheidend

Die Sozialarbeiterin I8 führt an, dass ihre Ausbildung und ihre Erfahrungen in früheren Stellen dazu beigetragen haben, dass sie sich Kompetenzen aneignen konnte. „Genau, ich bin staatlich anerkannte Sozialarbeiterin und arbeite seit fünf Jahren, als Sozialpädagogin. In meiner vorherigen Stelle konnte ich mir bereits Kompetenzen aneignen. Einen Großteil meiner Kompetenzen habe ich mir durch Erfahrungen angeeignet“ (I8, Z.42-44). Sie legt Wert darauf, dass ihre Haltung entscheidend ist und ihr wertfreie Kommunikation ermöglicht. „Wenn ich meine Arbeit als Sozialarbeiterin ausführe, habe ich eine bestimmte Haltung. Diese hilft mir wertfrei mit den Frauen oder Kindern zu reden. Meine Arbeits- und Lebenserfahrungen unterstützen meine Haltung und haben dazu geführt, dass ich mir bestimmte Kompetenzen angeeignet habe“ (I8, Z. 57-59). Darüber hinaus gibt die Sozialarbeiterin im Kinderbereich des Frauenhauses an, „Meine Erfahrungen als Mutter helfen mir in meiner Arbeit sehr“ (I8, Z. 53).

Großes Netzwerk

„Als meine Kompetenz möchte ich auch ein großes Netzwerk bezeichnen, welches ich mir über die Jahre in meiner Arbeit aufgebaut habe. Es erscheint mir wie ein großes Puzzle, was sich über die Jahre zusammenfügt“ (I8, Z. 67-69). Ihr Netzwerk nutzt sie insbesondere um Klient\*innen gut weiter zu vermitteln (I8, Z. 70-71). Die Interviewte sagt zudem, „Wir haben eine ganze Menge von Angeboten, die wir als Sozialarbeiterinnen des Frauenhauses wahrnehmen können“ (I8, Z. 30-31). Das sind zum Beispiel Arbeitskreise (AK) wie „AK Sozialrecht, AK Wohnungslos oder AK Kinderschutz“ (I8, Z. 32), in denen Fachkräfte sich

austauschen und Netzwerkarbeit betreiben können (I8, Z. 31-33). Außerdem gibt es „regelmäßige Fortbildungen“ (I8, Z. 34) zu verschiedenen Themen wie „Trauma, Kinderschutz oder Gesprächsführung“ (I8, Z. 34-35) sowie „Workshops zum Thema Suchtbelastete Familien“ (I8, Z. 35.) „Wenn wir in einen Konflikt geraten, haben wir die Möglichkeit uns durch eine Supervisorin beraten zu lassen. Uns stehen bei der Konfliktbearbeitung eine Menge an Unterstützungsmöglichkeiten zur Verfügung“ (I8, Z. 35-38). Um ihre Kompetenzen zu erweitern, lernt I8 auch in ihrer Freizeit und hat an einigen selbstgewählten Schulungen teilgenommen (I8, Z.64-65). Sie sagt, „den Austausch mit Kolleginnen empfinde ich als sehr wertvoll. Ich hole mir gern Rat, wenn ich in einer bestimmten Situation nicht weiterkomme“ (I8, Z.65-66).

### Sich Konflikten stellen

Der Interviewte I9 antwortet auf die Frage, ob er auch persönliche Kompetenzen hat, die ihm helfen, Konflikte besser zu lösen, „ich halte mir selbst zugute, dass ich um Konflikte keinen Bogen mache“ (I9, Z. 67-68). Er stellt sich den Konflikten egal welches Konfliktfeld es betrifft (I9, Z.68-71). „Sich dem zu stellen, dem nicht aus dem Weg zu gehen, [...] sehe ich als meine Kompetenz“ (I9, Z. 71-72). Der Sozialpädagoge I9 versucht, ein Verständnis für den Konflikt zu bekommen, indem er sich die Perspektiven der Beteiligten anhört und nach Möglichkeit mit einbezieht. Wenn er in Konflikte involviert wird, an denen er nicht beteiligt ist, versucht er alle Beteiligten gemeinsam ins Gespräch zu bringen, um gegenseitiges Verständnis zu erreichen. (I9, Z. 72-81) „Mir ist bekannt, dass Konflikte aus unterschiedlichen Wahrnehmungen und Wirklichkeiten resultieren können“ (I9, Z. 82-83). Wenn Menschen sich zusammensetzen und versuchen einander zu verstehen, können sie leicht zu einer Verständigung kommen und gemeinsam Ideen entwickeln, um zukünftige Probleme zu vermeiden (I9, Z. 83-89). „Das würde ich mir als eine Gabe zuschreiben“ (I9, Z. 89). Als Führungskraft ist es auch seine Verantwortung, „Konflikte zu moderieren“ (I9, Z. 90) und sie als „ganz normalen Teil menschlichen Zusammenlebens“ zu akzeptieren (I9, Z. 94). Wenn es eine gute Lösung für alle Beteiligten gibt, dann können Konflikte eine positive Qualität haben, die das Zusammenleben und die Zusammenarbeit verbessern können. (I9, Z. 95-99)

### Welche Methoden zur Konfliktlösung ziehen Sie heran?

“Erkundung der Landkarten des Gegenübers”

Der Interviewte I9 erklärt, dass es „im Bereich des systemischen Arbeitens“ „klassische Ansätze“ gibt, aber dass das Verständnis der unterschiedlichen Erfahrungen und

Wahrnehmungen des anderen im „Konfliktfall“ von großer Bedeutung ist. (I9, Z. 104-105, 105, 112) „Ich finde das Bild, der Erkundung der Landkarten des Gegenübers, ist ein sehr wertvolles Bild.“ (I9, 106-107) I9 betont, dass „die besten Lösungen“ „in einem gemeinsamen Prozess gefunden werden sollten, bei dem die Lösungen „von beiden Seiten mitgetragen werden“. (I9, Z. 122-123, 123, 126-127) Auch Kinder können in diesem Prozess wertvolle Beiträge leisten, da sie oft einen „sehr guten Blick auf die Situation“ (I9, Z. 130) haben und Lösungen vorschlagen können, die von Erwachsenen übersehen werden. „Die wichtigste Methodik oder das wichtigste Werkzeug in der Sozialen Arbeit sind wir als Akteure, als Pädagogen, unsere Persönlichkeit mit der wir auf die Menschen, die uns anvertraut sind oder mit denen wir arbeiten, wirken“ (I9, Z.361-363).

#### Das A und O ist die Gesprächsführung

Für die Interviewte I8 ist die Art und Weise, wie sie Gespräche führt, die wichtigste Methode zur Konfliktlösung. „Methoden gibt es sehr viele. Ich möchte dabei die Gesprächsführung als das A und O für mich bezeichnen“ (I8, Z. 75-76). Vor kurzem hat sie „eine Fortbildung zur Gesprächsführung mit Trauma-Klientinnen“ (I8, Z. 76-77) absolviert. Eine weitere Methode, die sie viel einsetzt, ist „Achtsamkeit“ (I8, Z. 77). Sie verwendet einen „Methodenmix“ (I8, Z. 90), der von „Fall zu Fall“ (I8, Z. 90, 85) variiert und sich an den individuellen Bedürfnissen ihrer Klient\*innen orientiert. „Ich versuche generell sehr aufbauend zu sein“ (I8, Z. 92-93). Sie betont die Bedeutung einer aufbauenden Gesprächsführung und arbeitet häufig mit der Skalierungstechnik, um ihren Klient\*innen zu helfen, ihre Fortschritte anzuerkennen und ihr Potenzial zu entdecken. (I8, Z. 92-97)

#### Wichtigste Methodik ist die Persönlichkeit der Pädagog\*innen

Der Sozialpädagoge I9 betont, dass die „wichtigste Methodik“ (I9, Z. 361) in der Sozialen Arbeit die „Persönlichkeit“ (I9, Z. 362) der Pädagog\*innen ist, da sie einen großen Einfluss „auf die Menschen“ (I9, Z. 362-363) hat, mit denen sie arbeiten. Kinder und Jugendliche suchen nach einem Gegenüber, das authentisch und „kompetent“ (I9, Z. 368) wirkt und nehmen uns als solche wahr. Die Persönlichkeit sollte so entwickelt werden, dass sie ernsthaft und „ehrlich“ (I9, Z. 371) wahrgenommen wird. Es ist wichtig zu verstehen, dass wir als Pädagog\*innen eine „manipulative Macht“ (I9, Z. 378) haben, die wir kritisch reflektieren müssen. Wenn Kinder und Jugendliche uns vertrauen, können „Räume für missbräuchliches“ (I9, Z. 382), „machtvolles und gewaltvolles Verhalten“ (I9, Z. 383) entstehen. Daher sollten wir uns niemals manipulativ verhalten, sondern uns bewusst sein, welche Wirkung wir haben und unsere Persönlichkeit entsprechend entwickeln. (I9, Z. 357-387)

Inwiefern spielen bei Konflikten in Ihrer Arbeit Diskriminierungen eine Rolle?

Rassismus

Für diese Antwort beruft sich die Sozialarbeiterin I8 auf den "Sachbericht 2022" (I8, Z. 100) und berichtet, „Dadurch kann ich sagen, dass Rassismus bei uns ein großes Thema ist. 2022 hatten 79 Prozent der von uns aufgenommenen Frauen einen Migrationshintergrund oder waren Migrantinnen. Aus diesem Grund sprachen sie größtenteils nicht Deutsch [...]“ (I8, Z. 101-103). Dies beeinträchtigt ihre Fähigkeit, die „ihnen zustehenden Leistungen“ (I8, Z. 104) zu beantragen, und die persönliche „Vorsprache in Ämtern ist seit der Corona-Zeit“ (I8, Z. 105) oft nicht mehr möglich oder stark eingeschränkt. Aufenthaltsrechtliche Bestimmungen erschweren es den Frauen, die bei ihnen Schutz suchen, da eine Wohnsitzauflage besteht. Die Frauen haben oft Schwierigkeiten, da sie nicht Deutsch sprechen. (I8, Z. 107-110) „Diskriminierungen aufgrund ihrer sozioökonomischen Lage sind bei den bei uns Schutz suchenden Frauen ein häufiges Thema“ (I8, Z. 110-112). Die Sozialarbeiterin I8 erklärt, dass „seit der Corona-Pandemie“ (I8, Z. 122) „der Zugang zu Ämtern, speziell dem Jobcenter“ (I8, Z. 122-123), „für alle Bürger\*innen“ (I8, Z. 123) schwieriger geworden ist. Für ihre Klient\*innen, die nicht Deutsch sprechen, ist die Situation jedoch besonders problematisch (I8, Z. 123-124). „Meist besitzen die Frauen keinen Computer das diskriminiert sie, weil sie so online keinen Termin machen können und zusätzlich sprechen sie nicht unsere Sprache“ (I8, Z. 125-126). Die Sozialarbeiterin I8 bemängelt, „Die Anträge gibt es in Potsdam nicht in mehreren Sprachen anders als beispielsweise in Berlin“ (I8, Z.127-128). Deshalb sind die Frauen auf Sozialarbeiter\*innen angewiesen, „um einen Antrag zu stellen“ (I8, Z. 127). Dies kann sehr lange dauern und erfordert oft auch den Einsatz von Sprachmittler\*innen, was zusätzliche Zeit und Ressourcen benötigt (I8, Z. 128-131). Die „Verzweiflung unserer Klientinnen“ (I8, Z. 132) kann deshalb sehr groß sein. Es ist wichtig zu klären, „aus welcher Unterkunft“ (I8, Z. 112) die Frauen kommen, „aus welchen Städten“ (I8, Z. 112) sie kommen, und „wie vernetzt“ (I8, Z. 112) sie sind, um ihnen den „Zugang zu öffentlichen Hilfesystemen“ (I8, Z. 113) zu erleichtern. Es ist auch wichtig, den Frauen ihre Möglichkeiten zur Unterstützung in Hilfezentren zu erklären, da sie oft nicht darüber informiert sind. (I8, Z. 113-115) Die Interviewte I8 weist darauf hin, dass sich ihre Rolle als Sozialarbeiter\*in in den letzten Jahren dramatisch verändert hat. (I8, Z. 135-136) „Wir Sozialarbeiterinnen erledigen heute zum größten Teil administrative Aufgaben. Wir kopieren, wir schreiben E-Mails, wir machen Termine für die Klientinnen“ (I8, 135-137). Diese Aufgaben wurden früher von den schutzsuchenden Frauen selbst erledigt. (I8,137-138) Durch den Abbau von Stellen und die Schließung von offenen Empfangsbereichen, wie im Jobcenter, müssen sie vermehrt solche Aufgaben übernehmen. (I8, Z. 138-141) Sie müssen auch Informationen und Antragsformulare für die Frauen

übersetzen lassen, was Zeit und Geld kostet und beantragt werden muss. (I8, Z. 142-144) Obwohl Hilfe bereits vorhanden sein sollte, ist der „Prozess“ (I8, Z. 144) langwierig. „Die Frauen bei uns“ (I8, Z. 145) im Frauenhaus, erhalten finanzielle „Unterstützung“ (I8, Z. 146). „Wenn unsere Frauen allein wären, ohne Unterstützung durch das Frauenhaus, wäre es für sie ein großes Problem“ (I8, Z. 149-150).

#### Diskriminierungen aufgrund von sozioökonomischen Voraussetzungen

Die Institution des Interviewten I9 befindet sich in einem Stadtteil von Potsdam mit einem niedrigen Anteil an Migrant\*innen „im Vergleich zu vielen anderen deutschen Städten“ (I9, Z. 137-138). In diesem Stadtteil sind nicht alle Einwohner\*innen Migrant\*innen mit einer „Problemgeschichte“ (I9, Z. 139). Es gibt auch viele Menschen mit unterschiedlichen Staatsbürgerschaften, die im „universitären Kontext“ (I9, Z. 140) oder in anderen Arbeitsbereichen tätig sind. Konflikte aufgrund von Diskriminierung „aufgrund von sozioökonomischen Voraussetzungen“ (I9, Z. 151) treten häufiger auf als aufgrund von Ethnizität oder Migration. „Was wir hier erleben, das sind, in meiner Wahrnehmung, häufig Ausgrenzungserfahrungen oder Diskriminierungserfahrungen aufgrund von sozioökonomischen Voraussetzungen“ (I9, Z. 149-151). Die Besucher\*innen des „Treffpunkt Freizeit“ (I9, Z. 154), einer Einrichtung für Kinder und Jugendliche, kommen aus verschiedenen Stadtteilen und haben unterschiedliche soziale und finanzielle Hintergründe. „Diskriminierungserfahrungen“ (I9, Z. 158) wie „Ausgrenzungserfahrungen“ (I9, Z. 151) oder Erfahrungen „aufgrund von sozioökonomischen Voraussetzungen“ (I9, Z. 150) sind hier alltäglich. Die „bürgerliche Gesellschaft“ (I9, Z. 167) tut sich oft schwer damit, „ihre eigene Blase zu verlassen“ (I9, Z. 167) und es gibt „Berührungängste“ (I9, Z. 176) zwischen Kindern aus verschiedenen Kontexten. Die Einrichtung versucht, positive gemeinsame Erfahrungen zu schaffen, um diesen Ängsten entgegenzuwirken und „Menschen [...] aus unterschiedlichen sozioökonomischen“ (I9, Z. 172) und „ethnischen Hintergründen“ (I9, Z. 173) zusammenzubringen. „Kinder und Jugendliche mit Behinderungen“ (I9, Z. 179) werden oft in der Kinder- und Jugendarbeit vergessen und können auch „Diskriminierungserfahrungen“ (I9, Z. 180) machen. „Das ist aus meiner Sicht auch ein Feld, was in der Kinder- und Jugendarbeit oft nicht gesehen wird. [...] Bei Behinderungen denken wir zuerst an geistige und körperliche Behinderungen, aber es gibt ja inzwischen viele Kinder und Jugendliche mit psychischen Beeinträchtigungen“ (I9, Z. 180-183). „Ich denke, dass das Thema Menschen mit Behinderung ebenfalls ein sehr wichtiges Thema im Bereich der Diskriminierung darstellt“ (I9, Z. 195-197).

Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen in Bezug auf Konflikte und deren Lösung mit und unter Klient\*innen?

Hilfe zur Selbsthilfe aktivieren

Die Expertin I8 erklärt, dass ihre persönlichen Erfahrungen mit Konflikten von den Veränderungen in der globalen und lokalen politischen Situation beeinflusst wurden, was wiederum einen deutlichen Einfluss auf ihre Tätigkeit als Sozialarbeiterin hatte. Die Auswirkungen der Corona-Krise, Hackerangriffe auf öffentliche Behörden und andere Veränderungen haben zu neuen Herausforderungen geführt. (I8, 151-164) „Wir sind in unserer Arbeit mit einer Vielzahl ständig neuer Probleme konfrontiert sowie mit den Problemen, die schon seit längerem bestehen. Bei der Konfliktlösung steht bei uns an erster Stelle für die Frauen Hilfe zur Selbsthilfe zu aktivieren“ (I8, 161-164). Dabei stellen das komplexe „Hilfesystem“ (I8, Z.169) und die Überforderung der Frauen bei der Beantragung von Unterstützungsleistungen jedoch oft eine große Herausforderung dar. Die Interviewte I8 beschreibt auch, dass es „schwierig“ (I8, Z 173) sein kann, „Anträge zu stellen“ (I8, Z 173) und sagt „Wir haben in unserer Arbeit die Erfahrung gemacht, dass bei bestimmten Ämtern der Zugang allein dadurch erleichtert wird, dass eine Sozialarbeiterin an der Seite der Klientin ist“ (I8, Z.174-176). Die Sozialarbeiterin I8 betont die Bedeutung von Supervision und kollegialem Austausch im Team, um Konflikte mit Klient\*innen zu lösen. (I8, 178-200) „In diesem Zusammenhang kann ich nur sagen, dass ich sehr zufrieden damit bin, dass wir Supervision haben“ (I8, Z. 177-178). Es ist wichtig, den Frauen bei der Bewältigung ihrer Traumata zu helfen und sie zu unterstützen, damit sie „nicht in Panik“ (I8, Z. 161) geraten und alles auf einmal erledigen wollen. „Termine“ (I8, Z. 195) und eine schrittweise Vorgehensweise sind oft hilfreich, um „Konflikte“ (I8, Z. 198) „zu lösen“ (I8, Z. 199).

Die meisten Konflikte entstehen durch den Mangel an Kapazitäten

Die Interviewte hat in Bezug auf Konfliktlösungen verschiedene Probleme im Zusammenhang mit der Arbeit im Frauenhaus genannt. Die Sozialarbeiterin I8 betont, dass ihre Arbeit sehr „komplex“ (I8, Z. 241) ist und sie mit „sämtlichen Themen konfrontiert“ (I8, Z. 242) wird, „die ich im Studium behandelt habe“ (I8, Z. 242-243). Sie erklärt, dass die meisten Konflikte in ihrer Arbeit „aufgrund eines Mangels an Kapazitäten“ (I8, Z. 245) entstehen, wie zum Beispiel das Problem der Unterbringung von „Großfamilien“ (I8, Z. 246) oder von Frauen mit „Söhnen, die über 12 Jahre alt sind“ (I8, Z. 251). Sie erwähnt auch, dass es „aufgrund der angespannten Wohnungslage“ (I8, Z. 263) schwierig ist, Frauen in eine eigene Wohnung zu bringen, was dazu führen kann, dass Frauen lange Zeit im Frauenhaus bleiben müssen und unter Umständen unzufrieden werden. Eine Klientin wird „seit mehr als drei Jahren“ (I8, Z. 272) bei

der Suche nach einer Wohnung unterstützt. Die Frauen bleiben manchmal „über ein Jahr“ (I8, Z. 264) im Frauenhaus und leiden unter den Bedingungen, was zu „Lagerkoller“ (I8, Z. 268) und „Verzweiflung“ (I8, Z. 269) führen kann. Es bedarf viel Zuwendung und Hilfestellung, um diesen Frauen zu helfen. (I8, Z.272-273) Die interviewte Sozialarbeiterin betont, dass ihre Arbeit nicht ausschließlich aus Konflikten besteht und es auch viele positive Aspekte gibt (I8, Z 276-279).

Konflikte sind ein normaler Teil des Lebens

Der Interviewte I9 antwortet, „dass Konflikte ein normaler Teil des Lebens sind“ (I9, Z. 207) und es Aufgabe von Pädagog\*innen ist, Kinder und Jugendliche dabei zu begleiten, „ein gutes Konfliktverhalten zu erlernen“ (I9, Z. 209). Der Kern ist also, dass es nicht darum geht, „von den Kindern und Jugendlichen zu erwarten, dass sie konfliktfrei leben“ (I9, Z. 210-211). Der Sozialpädagoge I9 betont, dass es wichtig ist, „ein Umfeld“ (I9, Z. 219) zu schaffen, in dem Kinder „ihre Wahrnehmungen ernst“ (I9, Z. 216) nehmen und in angemessener „Art“ (I9, Z. 217) „formulieren“ (I9, Z. 217) können, um „Konfliktlösungen“ (I9, Z. 223) „in Gruppen“ (I9, Z. 223) zu finden. „Das positive an Konflikten ist die Erfahrung gute Lösungen zu finden. Das Positive ist nicht, dass es keine Konflikte mehr gibt, denn das ist eine Illusion“ (I9, Z. 223-225). Es ist entscheidend, einen „adäquaten Umgang“ (I9, Z. 228) mit Konflikten zu finden.

Konflikte wichtig, um eigene Identität zu entwickeln

Der Interviewte I9 spricht über die Veränderungen in Bezug auf Geschlechterfragen und geschlechtliche Identität, die in den letzten Jahren in ihrer Arbeit mit Kindern und Jugendlichen aufgetreten sind. (I9, Z. 299-311) Obwohl I9 der Meinung ist, dass es wichtig ist, dass Kinder Antworten auf ihre Fragen zur Entwicklung und zum Leben als Mädchen oder Junge erhalten, gibt er zu, dass es schwierig sein kann, über Jungen- und Mädchenarbeit im klassischen Sinne zu sprechen, da die Gründe und Entwicklungen, die diese Arbeit als wichtig empfanden, heute teilweise veraltet wirken. (I9, Z. 311-314) Trotzdem ist er nach wie vor davon überzeugt, dass die meisten Kinder und Jugendlichen sich als Mädchen oder Jungen fühlen und dass es wichtig ist, ihnen zu helfen, ihre Fragen zu beantworten. (I9, Z. 314-317) In Bezug auf Konflikte und Auseinandersetzungen in Jungen-Gruppen berichtet I9 von den positiven Erfahrungen, die er mit den Potsdamer Jungentagen gemacht hat. (I9, Z. 317-328) „Ein Wochenende sind dabei etwa 100 Jungen im Grundschulalter hier und es gibt wirklich wenig Konflikte untereinander“ (I9, Z. 319-320). Der Sozialpädagoge I9 meint, dass die Konkurrenz, die sie in Schulprojekten oft zwischen Jungen und Mädchen erleben, in homogenen Jungen-Gruppen einfach fehlt und dort andere Dynamiken in den Vordergrund treten. (I9, Z. 328-330) Der



Sozialpädagoge I9 sagt, „Die Konkurrenz unter den Geschlechtern ist für mich eine wesentliche Triebfeder für inszenierte Konflikte in Schulklassen. Diese Konflikte sind für sowohl Jungen- als auch Mädchengruppen wichtig, um ihre eigene Identität zu entwickeln“ (I9, Z. 330-333). I9 betont jedoch, dass er kein Befürworter davon ist, dass Kinder in einer geschlechtshomogenen Umgebung aufwachsen, da er glaubt, dass es wichtig ist, dass sie die Welt in all ihren Facetten kennenlernen. (I9, Z 298 – 354).

#### Gemeinsam Konfliktlösungen finden

Der Interviewte I9 erklärt, dass Konflikte oft davon abhängen, wie man selbst involviert ist. Er betont, dass es nicht hilfreich ist, einfach „zu behaupten, man hätte recht“ (I9, Z. 395), wenn andere das nicht teilen. In solchen Fällen bleibt oft „ein gefühlter Verlierer“ (I9, Z. 396) zurück und der Konflikt wird nicht gelöst. Stattdessen ist es wichtig, „gemeinsam mit den Beteiligten“ (I9, Z. 401) eine Lösung zu finden. Auch wenn nicht immer alle Konflikte gelöst werden können, sollten wir immer versuchen, eine Einigung zu erzielen. Dabei ist es wichtig, unparteiisch zu bleiben und sich nicht auf die Seite einer Person zu stellen, selbst wenn man ihre Perspektive nachvollziehen kann. Es ist hilfreicher, dem Täter zuzuhören und ihm die Möglichkeit zu geben, seine Sichtweise darzulegen und „Empathie für das Gegenüber zu entwickeln“ (I9, Z. 412). In einem Konflikt mit Kindern und Jugendlichen kann es ihnen helfen, wenn sie nicht als Täter abgestempelt werden und die Möglichkeit haben, sich zu bewegen und zu lernen, dass sie nicht immer Täter sein wollen. (I9, Z. 393-415)

#### Professionelle Distanz wahren

Der Sozialpädagoge I9 erklärt, dass es schwierig ist, eine „professionelle Distanz“ (I9, Z. 236) zu wahren, wenn man selbst emotional beteiligt ist und Teil des Konflikts ist. „Die Professionalität liegt dann darin, dass ich mich selbst frei mache von dieser emotionalen Betroffenheit“ (I9, Z. 236-237). Professionalität bedeutet für I9, sich von der emotionalen Betroffenheit zu befreien, ohne alles zu ignorieren, was man über Konflikte gelernt hat. (I9, Z. 236-238) In diesem Zusammenhang betont er, dass es wichtig ist, sich externe „Unterstützung“ (I9, Z. 243) holen, wenn man merkt, dass man „zu sehr Teil des Konflikts ist“ (I9, Z. 244). Dies kann in Form von „Supervision“ (I9, Z.245) „Fachberatung“ (I9, Z.245) oder einem kollegialen Austausch erfolgen, um die eigene Rolle im Konflikt zu verstehen und einen Ausweg zu finden. (I9, Z. 245-248)

Welche Unterstützung bräuchten Sie, um zukünftig mit Konflikten noch besser umgehen zu können?

#### Fachliche Unterstützung von außen

Der Sozialpädagoge I9 antwortet, dass es in einigen „Bereichen der Sozialen Arbeit“ (I9, Z. 251) üblich und „akzeptiert“ (I9, Z. 252) ist, „Fachberatung, Supervision und Fortbildungen“ (I9, Z. 252) zu haben. „In der Kinder- und Jugendarbeit“ (I9, Z. 252-253) gibt es jedoch eine sogenannte „Soll-Leistung“ (I9, Z. 253), die von den „Kommunen“ (I9, Z. 254) zur Verfügung gestellt werden soll, aber oft „nicht“ (I9, Z. 255) ausreichend „finanziert“ (I9, Z.255) wird. I9 betont, dass es eine „generelle Aufgabe“ (I9, Z. 256) der „Kostenträger“ (I9, Z. 256) ist, sich nicht darauf zu verlassen, dass Erwachsene in der Kinder- und Jugendarbeit automatisch wissen, wie sie mit Konflikten umgehen sollen. Es ist wichtig, dass es „fachliche Unterstützung von außen“ (I9, Z. 259) gibt, „damit die Kollegen regelmäßig fortgebildet werden können, um ihre Aufgaben“ angemessen zu erfüllen“ (I9, Z. 259-260).

#### Ausreichende Finanzierung des Mitarbeiterteams

I9 antwortet, dass er persönlich in der Kinder- und Jugendarbeit viel Erfahrung hat und mit den meisten Konflikten gut umgehen kann. (I9, Z. 266-270) Er betont zudem, „Es ist gut ein Kollegium oder Mitarbeiterteam zu haben, in dem Konflikte angesprochen werden können, ohne dass man Sorge hat fachlich nicht kompetent zu sein“ (I9, Z. 271-273). Als Leitung versucht er, „die Kollegen zu ermutigen“ (I9, Z. 273-274), sich Unterstützung zu holen, wenn sie an ihre Grenzen kommen. Er weist darauf hin, dass eine ausreichende Finanzierung wichtig ist, um Konflikte im Team zu bearbeiten und dass es häufig Konflikte gibt, die von außen ans Team herangetragen werden und eine externe Lösung erfordern. (I9, Z. 278-285) Er warnt davor, den „Mangel an Engagement oder Identifikation mit der Arbeit“ (I9, Z. 289) als Grund für Konflikte im Team anzusehen. Er ist der Meinung, dass es eine gute „Infrastruktur“ (I9, Z. 286) geben muss, um die Arbeit gut zu tun.

#### Ein gut funktionierendes Hilfesystem

Die Interviewte I8 betont „ein gut funktionierendes Hilfesystem ist sehr wichtig“ (I8, Z. 214) zur Bewältigung von Konflikten. Sie fordert spezielle Unterstützungsangebote für Frauen mit anderen Problemlagen als häuslicher Gewalt, da sie oft Anfragen von Frauen erhält, deren Probleme in der Wohnungslosigkeit oder psychischen Erkrankungen liegen. (I8, Z. 214-222)

„Es gibt viel zu wenig Einrichtungen, die für speziell für obdachlose Frauen zugänglich oder für Frauen mit schweren psychischen Erkrankungen zugänglich sind“ (I8, Z. 222-224). Die Sozialarbeiterin I8 wünscht sich daher ein spezifischeres Angebot für Frauen mit anderen Problemlagen. (I8, Z. 226-228) Darüber hinaus fordert sie, dass Wohnungsgenossenschaften bedenken, „dass Frauen, die aus der Not kommen“ (I8, Z. 229-230), nicht in unrenovierten Wohnungen leben müssen. „Es gibt einen Wohnungsmangel in Potsdam“ (I8, 230-231) und Frauen nehmen deshalb oft Wohnungen ohne Tapeten, ohne Herd und manchmal mit Schimmelbefall. Die Interviewte schlägt vor, „dass eine Person [...] die Wohnung [...] kurzfristig renoviert und zumindest eine Spüle zur Verfügung stellt“ (I8, Z.235-236), um den Frauen und ihren Kindern den Start ins neue Leben zu erleichtern.

## **Fazit**

Aufgrund unterschiedlicher beruflicher Positionen und unterschiedlicher Arbeitsfelder der interviewten Expert\*innen – I8 arbeitet als Sozialpädagogin im Kinderbereich eines Frauenhauses und I9 als Pädagogischer Leiter einer Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtung – sind die Konflikte, mit denen sie in ihrer Arbeit konfrontiert sind, größtenteils verschieden. Beide haben mit Teamkonflikten zu tun (I8, Z. 10-11, 19-20), aber bei I9 treten zusätzlich Leitungskonflikte mit dem Team auf (I9, Z. 5-6). I9 wird in seinem Arbeitsfeld mit Konflikten mit Kindern und Jugendlichen, Eltern und Erziehungsberechtigten, Kooperationspartnern und der Trägerorganisation konfrontiert (I9, Z. 8-12, 251-260). I8 hat im Frauenhaus vor allem mit Konflikten von Frauen zu tun, die von häuslicher Gewalt betroffen sind. In ihrem Arbeitsfeld treten häufig ethische Konflikte auf, insbesondere zwischen Kindern und ihren Müttern sowie im Umgang mit gewalttätigen oder traumatisierten Elternteilen (I8, Z. 22-27, 60-61, 13-15, 179, 190-91). Konflikte mit externen Dienstleistern oder Behörden spielen eine große Rolle und können Teamkonflikte und Konflikte mit den Klient\*innen auslösen (I8, Z. 122-123, 135-138). Gesellschaftliche Konflikte sind besonders relevant für I9 in seiner Arbeit (I9, Z. 136-174).

Die Sozialarbeiterin I8 betont die Bedeutung der Haltung, mit der sie ihre Arbeit als Sozialarbeiterin ausführt, als wichtige Kompetenz zur Konfliktlösung (I8, Z. 57-59). Ihre Ausbildung, Erfahrungen in früheren Stellen und persönliche Lebenserfahrungen, wie Mutterschaft, haben ihre Konfliktlösungskompetenz erweitert (I8, Z. 53-59). I8 hebt auch ihr großes Netzwerk hervor, das sie über die Jahre aufgebaut hat. (I8, Z. 67-69) Sie nutzt Supervision, kollegialen Austausch und regelmäßige Fortbildungen, um ihre Kompetenzen zu erweitern (I8, Z. 34-35, 64-65). Der Sozialpädagoge I9 verfügt über eine Zusatzausbildung in Systemischer Beratung und Prozessbegleitung, die ihm beim Verständnis von Konflikten hilft (I9, Z. 63-64). I9 betont die Bedeutung des aktiven Umgangs mit Konflikten und nutzt die

Methode der "Erkundung der Landkarten des Gegenübers" (I9, Z. 68-72) aus der systemischen Arbeit, um ein Verständnis für den Konflikt zu entwickeln (I9, Z. 106-107). Für die Sozialarbeiterin I8 ist die Gesprächsführung das „A und O“ (I8, Z. 75) bei der Konfliktlösung. Sie betont, dass eine aufbauende Gesprächsführung für die Konfliktlösung mit den Klient\*innen im Frauenhaus unerlässlich ist (I8, Z. 175-177, 183-184). I8 verwendet auch die Methode der Achtsamkeit und einen Methodenmix, der sich an den individuellen Bedürfnissen der Klient\*innen orientiert (I8, Z. 77, 90-91). Diskriminierungen spielen in ihrer Arbeit eine Rolle, insbesondere Rassismus gegenüber Migrant\*innen. I8 erwähnt auch weitere Diskriminierungsformen, aber ihr fehlt das Konzept struktureller Diskriminierung und das Wissen über bestimmte Diskriminierungsformen (I8, Z. 107 -111). I9 hat die Erfahrung gemacht, dass Konflikte infolge von Diskriminierung aufgrund von sozioökonomischen Voraussetzungen häufiger auftreten als aufgrund von Ethnizität oder Migration (I9, Z. 151). Er betont, dass die "bürgerliche Gesellschaft" (I9, Z. 167) oft Schwierigkeiten hat, ihre eigene Blase zu verlassen, und dass es daher Berührungängste zwischen Kindern aus verschiedenen Kontexten gibt (I9, Z. 167-176). I9 sieht das Thema der Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen ebenfalls als sehr wichtig an. Allerdings fehlt ihm der Begriff Ableismus. Er erwähnt, dass Kinder und Jugendliche neben geistigen und körperlichen Beeinträchtigungen auch häufig mit psychischen Beeinträchtigungen konfrontiert sind und gleichermaßen diskriminierenden Erfahrungen ausgesetzt sein können (I9, Z. 179-183). Er sieht seine Aufgabe darin, Kinder und Jugendliche bei der Entwicklung eines guten Konfliktverhaltens zu begleiten und ihnen ein Umfeld zu bieten, in dem sie ihre Wahrnehmungen ernst nehmen und angemessen ausdrücken können (I9, Z. 216-223). Die Sozialarbeiterin I8 bringt ihre Erfahrungen mit Konflikten und deren Lösung in Zusammenhang mit den ständig neuen und bereits bestehenden Problemen, mit denen sie in ihrer Arbeit konfrontiert wird (I8, Z. 160-163). Bei der Konfliktlösung steht für sie das Aktivieren der Klient\*innen durch Hilfe zur Selbsthilfe an erster Stelle (I8, Z. 163-164). Das komplexe Hilfesystem und die Überforderung der Klient\*innen bei der Beantragung von Unterstützungsleistungen stellen dabei eine große Herausforderung dar (I8, Z.169). I8 legt großen Wert darauf, den Klient\*innen bei der Bewältigung ihrer Traumata zu helfen und sie zu unterstützen, damit sie nicht in Panik geraten und alles auf einmal erledigen wollen. Dabei können Termine und eine schrittweise Vorgehensweise oft hilfreich sein, um Konflikte zu lösen (I8, Z. 195-199). Sie betont auch, dass die Anwesenheit einer Sozialarbeiterin oft ausreicht, um Konflikte zwischen Klient\*innen und Behörden oder Ämtern zu lösen (I8, Z. 173-174). Für I8 entstehen die meisten Konflikte in ihrer Arbeit aufgrund des Mangels an Kapazitäten (I8, Z. 244-245). I9 hat in seiner Arbeit die Erfahrung gemacht, dass Konflikte ein normaler Teil des Lebens sind und es entscheidend ist, einen angemessenen Umgang mit ihnen zu finden. Als Pädagoge sieht er seine Aufgabe darin, Kinder und Jugendliche dabei zu begleiten, ein gutes

Konfliktverhalten zu erlernen und für sie ein Umfeld zu schaffen, in dem sie ihre Wahrnehmungen ernst nehmen und angemessen formulieren können, um Konfliktlösungen in Gruppen zu finden (I9, Z. 216-223). I9 übernimmt die Rolle eines Mediators und versucht gemeinsam mit allen Beteiligten eine Konfliktlösung zu finden. Dabei ist er ein unparteiischer Mittler und fördert das gegenseitige Verständnis durch empathische Gespräche (I9, Z. 393-415). I9 hat festgestellt, dass es schwierig ist, seine professionelle Distanz zu wahren, wenn er selbst emotional in den Konflikt involviert ist. In solchen Fällen ist externe Unterstützung in Form von Supervision, Fachberatung oder kollegialem Austausch notwendig, um die eigene Rolle im Konflikt zu verstehen und einen Ausweg zu finden (I9, Z. 236-238, 245-248). I9 betont die Bedeutung einer ausreichenden Finanzierung des Mitarbeiterteams, um die gemeinsame Konfliktbearbeitung zu unterstützen (I9, Z. 278-285). Die Sozialarbeiterin I8 sieht in einem gut funktionierenden Hilfesystem die Unterstützung, die sie braucht, um besser mit Konflikten in ihrer Arbeit umgehen zu können. Sie betont die Notwendigkeit spezieller Unterstützungsangebote für Klient\*innen, deren Problemlagen aufgrund von Kapazitätsgründen im Frauenhaus nicht ausreichend bearbeitet werden können. I8 ist der Ansicht, dass die Weitervermittlung dieser Klient\*innen dazu beitragen kann, ethische Konflikte zu vermeiden oder zu lösen (I8, Z. 214, 226-228, 70-71).

Insgesamt betont I8 die Bedeutung von Supervision und kollegialem Austausch im Team, um Konflikte mit Klient\*innen zu lösen. Sie hat die Erfahrung gemacht, dass die meisten Konflikte in ihrer Arbeit aufgrund des Mangels an Kapazitäten entstehen. Daher ist es für sie wichtig, dass ausreichende Ressourcen bereitgestellt werden, um die Herausforderungen in der Konfliktlösung zu bewältigen (I8, Z. 226-227, 235-237, 245-255).

Beide Sozialarbeitende weisen auf die Herausforderungen hin, die mit der eigenen Beteiligung an Konflikten verbunden sind (I8, Z. 25-27; I9, Z. 233-248), und betonen die Notwendigkeit von externer Unterstützung, um professionelle Distanz zu wahren (I8, Z. 186-188; I9, Z. 233-248) und angemessene Lösungen zu finden (I8, Z. 186-188; I9, Z. 6-7).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sowohl I8 als auch I9 unterschiedliche Erfahrungen und Perspektiven in Bezug auf Konflikte und deren Lösung haben. Während I8 den Fokus auf die Arbeit mit Klient\*innen im Frauenhaus legt und die Bedeutung eines gut funktionierenden Hilfesystems betont (I8, Z. 169), konzentriert sich I9 auf die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen und betont die Notwendigkeit, ein gutes Konfliktverhalten zu erlernen (I9, Z. 208-209).

### 3. Analyse Schulsozialarbeit

Von: Vlada Grigorieva, Helena Liederwald, Saskia Ranwig, Anna Lou Vogel

Mit welchen Konflikten haben Sie als Sozialarbeiter\*in mit Klient\*innen oder unter Klient\*innen in Ihrer Arbeit zu tun?

Neben Konflikten mit Behörden oder Familienangehörigen wurden vor allem Konflikte der Schüler\*innen untereinander als Thema im Arbeitsalltag betont. Ein\*e Interviewte\*r bezeichnete sich selbst als „Konfliktmagnet“, da es von Ihm\*ihr das Bild gäbe „alle Konflikte lösen zu können.“ (I10, Z. 8-12) Hierbei ginge es häufig um konkrete Situationen. Mehrere Sozialarbeiter\*innen gaben an, dass sich Schüler\*innen in Konflikten diskriminierend äußern würden. Ein\*e Sozialarbeiter\*in einer integrativen Gesamtschule nannte das N-Wort als Beispiel, sowie ableistische und sexistische Sprache (I13, Z. 8-10). Die Schüler seien aggressiv und würden sich in den Sozialen Medien und im Schulalltag mobben (I13, Z. 14). Hier werden auch Konflikte zwischen Schüler\*innen und Lehrkräften erwähnt. Schüler\*innen würden den Lehrkräften vorwerfen ungerecht zu sein und sie rassistisch zu behandeln. Dies sei aber „sehr häufig eine Pseudo-Begründung, um keine Verantwortung für eigenes Handeln übernehmen zu müssen.“ (I13, Z. 20)

Auch in einem anderen Fall, einer Grundschule, wird Mobbing in Schulklassen, sowie Beleidigungen und körperliche Gewalt als Problem unter Schüler\*innen angegeben (I12, Z. 20-25). Ein\*e Mitarbeiter\*in einer demokratischen Schule beschreibt viele verschiedene Konflikte unter Schüler\*innen. Diese würden aus alltäglichen Ereignissen wie Verletzungen von gemeinsam verabredeten Regeln bestehen sowie auch aus „tieferliegenden Konflikten“ (I15, Z. 24), die mit Mobbing einhergingen. Dabei würde es häufig um die Abwertung von Kindern gehen, die als „uncool“ gelten würden. In solchen Kontexten würde es auch viel darum gehen, dass sich „Menschen mit Unsicherheit- oder Minderwertigkeitsempfinden sich Schwächere suchen“ würden und diese gezielt ärgern würden, um sich selber stärker zu fühlen. (I15, Z. 18-35) Ein\*e Schulsozialarbeiter\*in einer anderen integrativen Gesamtschule nennt die unterschiedliche Entwicklung von Schüler\*innen im Laufe der Schulzeit als Grund für viele Konflikte. (I14, Z. 12-22)

Bei den Antworten wird zum einen deutlich, dass Schulsozialarbeiter\*innen maßgeblich mit Konflikten zwischen Schüler\*innen konfrontiert sind und sogar teilweise ihre Hauptaufgabe darin gesehen wird, diese zu schlichten, was an Formulierungen deutlich wird, wie dass er\*sie

ein „Konfliktmagnet“ (I10, Z. 5) sei. Andere Konfliktsituationen, die auf eine andere Rolle hindeuten, wie Konflikte mit „Behörden und Familienangehörigen“ (I11, Z. 1) wurden nicht weiter ausgeführt.

Die Konflikte werden an den Schulen unterschiedlich stark betont. Außerdem lässt sich eine Trennung aufmachen zwischen alltäglichen Konfliktsituationen und tieferliegenden Konflikten bzw. Gewalt zwischen Schüler\*innen. Fast alle Interviewten geben an, dass es Mobbing und teilweise auch körperliche Gewalt gäbe. (I13, Z. 32)

Was in den verschiedenen Interviews besonders auffällt, ist die unterschiedliche Bewertung der Konflikte durch die Sozialarbeiter\*innen. Ein\*e Sozialarbeiter\*in gibt bei der Frage nach Konflikten direkt den Grund an, nämlich die unterschiedliche Entwicklung im Laufe der Schulzeit. Hieraus lässt sich schließen, dass der\*die Sozialarbeiter\*in die Entwicklung der Schüler\*innen eng mit begleitet und Verständnis für die Konflikte der Schüler\*innen aufbringt. Der\*die Interviewte aus der demokratischen Schule legt in seiner Schilderung ebenfalls einen Schwerpunkt auf die Gründe und auch psychologischen Grundlagen, die zum Beispiel seiner\*ihrer Ansicht nach zu mobbenden Verhalten führten. Auch hier wird deutlich, dass er\*sie eine enge Beziehung zu den Schüler\*innen hat und ein Verständnis für die Schüler\*innen hat, ohne urteilend zu sprechen. (I15, Z. 1-28)

Ganz besonders in einem Interview mit einem\*einer Sozialarbeiter\*in einer integrativen Gesamtschule fällt ein deutlicher Kontrast auf. Der\*die Interviewte spricht den Schüler\*innen ihr Gefühl ab, von den Lehrkräften rassistisch behandelt zu werden und sieht hier eine „Pseudo-Begründung“ um keine Verantwortung zu übernehmen. (I13, Z. 17-24) Die Beweggründe, warum Schüler\*innen das tun sollten und wie es zu diesem Gefühl komme, werden nicht erläutert. Als Beispiele für Konflikte zeigt sich der\*die Sozialarbeiter\*in als wenig sensibilisiert gegenüber Diskriminierungsformen. So wird davon gesprochen, die Schüler\*innen würden mit ihrer Geschlechtsidentität „spielen“ oder sie hätten „Psychische Störungen“, wo als Beispiel Autismus und „Verfolgungswahn“ genannt werden. (I13, Z. 2-5)

Welche Kompetenzen zur Konfliktlösung haben Sie sich angeeignet?

Bezugnehmend auf die Frage wird vom Großteil der Interviewpartner\*innen geäußert, dass Kompetenzen wie Empathie und Einfühlungsvermögen wichtige Eigenschaften seien. I10 betont außerdem, wie wichtig die „Gewaltfreie Kommunikation“ nach Rosenberg im Umgang mit Adressat\*innen sei und diese sich im Arbeitsalltag bewährt habe. I12 sagt unter anderem, es sei vor allem die Resilienz, welche als Hauptkompetenz im sozialarbeiterischen Beruf

hilfreich sei. Zusätzlich habe I12 sich in all den Jahren ein gutes „Nähe-Distanz“- Verhalten zu den Adressat\*innen erarbeitet. Drei von sechs der Befragten berichten von erlangten Kompetenzen, welche durch Fortbildungen erlangt wurden. Davon wiederum berichten zwei der Befragten von Fortbildungen im Mediationsbereich. I14 hebt hervor, es habe viele verschiedene Fortbildungen gegeben, welche berufsbegleitend wären, jedoch nicht länger als sechs Tage dauern würden. I12 meint, es sei über die Jahre zunehmend einfacher, Konflikte nicht mit nach Hause zu nehmen. Außerdem beschreibt I12, wie wichtig sowohl der Austausch mit Kolleg\*innen, als auch regelmäßige Supervisionen und Fallbesprechungen für den Arbeitsalltag seien.

Welche Methoden zur Konfliktlösung ziehen Sie heran?

Die Interviewten geben unterschiedliche Antworten auf die Frage. Sichtbar wird, dass weitestgehend keine spezifischen Methoden genutzt werden.

Ein\*e Schulsozialarbeiter\*in gibt an, eine Ausbildung als Mediatorin zu haben und sich in diesem Rahmen und auch privat vertieft mit der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg beschäftigt zu haben. Diese hält er\*sie für Konfliktlösungen sehr elementar. In der Schule nutze er\*sie auch ein Toolkit namens „Schatzkiste“, dass darauf aufbauen würde. Das Ziel sei auch, dass die Schüler\*innen möglichst früh erlernen würden, Konflikte selbstständig zu lösen (I10, Z. 19-32). Ein\*e andere\*r Interviewte gibt an, es gebe für sie\*ihn nicht die eine Methode. Vielmehr ginge es darum, den verschiedenen Parteien Raum zu schaffen, sich auszusprechen zu können. Dabei lege er\*sie einen Wert darauf, dass in den Gesprächen in Ich-Botschaften gesprochen werde und die Schüler\*innen erlernen würden, Gefühle und Emotionen zu benennen (I12, Z. 78-91)

Ein\*e weitere\*r Sozialarbeiter\*in lässt Konflikte auch verschriftlichen. Das würde helfen, wenn Konflikte verhärtet seien. (I10, Z. 29-33)

Sport wird auch als eine Möglichkeit genannt, um Schüler\*innen in Konflikten zu erreichen. Dafür habe er\*sie einen Sporttrainerschein. Kreative Angebote seien hier auch eine gute Option. (I13, Z. 29-32)

Auch ein\*e weitere\*r Sozialarbeiter\*in gibt an, auf die Methode der Mediation zurückzugreifen (I14, Z. 44-49). Um welche Methode es genau geht wird nicht erläutert.



Inwiefern spielen bei Konflikten in Ihrer Arbeit Diskriminierung eine Rolle?

Die Antworten der Interviewten bei dieser Frage fallen ambivalent und auch widersprüchlich aus.

Ein männlicher Schulsozialarbeiter spricht zum einen davon, dass es an der Schule keinen „klassischen Rassismus“ (I12, Z. 133) gäbe und er auch keine strukturelle Diskriminierung wahrnehme. Gleichzeitig berichtet er, dass „Homofeindlichkeit“ unter den Jungen „weit verbreitet“ sei (I12, Z. 159). Er beobachte eine toxische Männlichkeit bei den Jungen und sehe den Grund vor allem im Elternhaus. (I12, Z. 145) Dies sei auch bei Elterngesprächen ein Thema, da weibliche Kolleginnen ihn dazu bäten, da die Väter nicht mit ihnen sprechen würden (I12, Z. 240). Religion sei in diesem Zusammenhang ein vordergründiger Konfliktpunkt. (I12, Z. 134)

Außerdem beurteilt der Interviewte das Verhalten seiner Kolleg\*innen gegenüber den Kindern als adultistisch, da sie den Kindern die Eigenständigkeit absprechen würden. (I12, Z. 127) Auch ein\*e weitere\*r Interviewte spricht von der Schule als adultistischen Raum (I10, Z. 35). Außerdem seien Diskriminierungserfahrungen „Teil, Inhalt und Auslöser von Konflikten“ (I10, Z. 34).

Auffällig sind die Antworten von zwei Interviewten. Der\*die Interviewte fragt zunächst nach, weil ihm\*ihr nicht klar sei, was diskriminierendes Verhalten bedeute. Daraufhin spricht der\*die Sozialarbeiter\*in von einem „Vorfall“ vom Vortag, an dem ein Schüler wegen seiner sexuellen Orientierung diskriminiert worden sei. Er\*sie selbst sei damit überfordert und wolle eine externe Beratungsstelle kontaktieren, um die Lehrkräfte durch eine Schulung zu diesem Thema zu sensibilisieren. (I14, Z. 78-99)

Der\*die gleiche Sozialarbeiter\*in sagt, es gäbe Diskriminierung gegenüber Schülern, die bereits öfter aufgefallen seien durch Stören des Unterrichts, und nun immer die Rolle als „Buhmann“ von den Lehrkräften zugeschrieben bekommen würden (I14, Z. 64). Eine interviewte Person einer weiteren Schule spricht von Diskriminierung, die von syrischen Schüler\*innen gegenüber ukrainischen Schüler\*innen ausgeübt würde, da sie den ukrainischen Schüler\*innen vorwerfen würden, dass diese mehr staatliche Leistungen bekämen als sie im Jahr 2015 (I13, Z. 3-36).

Wenn über Diskriminierung gesprochen wird, dann in erster Linie über Rassismus, oder „klassischem Rassismus“ (I12, Z. 133). Dabei wird sie vor allem als ein individuelles Vorurteil gewertet. Zum Beispiel, dass Jungen,

die öfter den Unterricht gestört hätten, nun als „Buhmann“ dienen würden (I14, Z. 64). Erlebter Rassismus wird Schüler\*innen abgesprochen (I13, Z. 22) und auf das Außen projiziert. So wird als einziges Beispiel für Diskriminierung die syrischen Jugendlichen genannt, die gegenüber ukrainischen Jugendlichen diskriminierend seien. (I13, Z. 3-36). Außerdem wird über toxische Männlichkeit bei Schülern gesprochen, die mit einer „kulturellen Sozialisation“ zu tun habe (I12, Z. 243).

Die Demokratische Schule würde gegen Diskriminierung „rigoros vorgehen“ (I15, Z. 91). Dies stünde so auch in ihrer Satzung. Es gäbe bei ihnen aber keine „aktive gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit“ (I15, Z. 95) Sie würden sich „auf dem Niveau der tagtäglichen strukturellen Rassismen bewegen, die alle teils verinnerlicht haben.“ (I15, Z. 92). Aber auch hier würden sie versuchen, mehr Bewusstsein zu schaffen. Diese Aussagen unterscheiden sich insofern zu den anderen Interviewten, dass es einen Begriff von struktureller Diskriminierung gibt und er\*sie keine klare Trennung zwischen den Schüler\*innen und den erwachsenen Mitarbeiter\*innen macht. Ein\*e Interviewte\*r hatte zwar zunächst keine Vorstellung von dem Begriff Diskriminierung und verstand es in einer Situation als individuelles Vorurteil, erzählt aber, dass es Homofeindlichkeit an der Schule gegenüber einem Mitschüler gäbe und er selbst damit überfordert sei und deshalb eine Beratungsstelle hinzuziehen möchte, mit dem Ziel einer allgemeinen Sensibilisierung. (I14, Z. 78-99). Neben dem\*der Mitarbeiter\*in der Demokratischen Schule ist er\*sie damit der\*die Einzige, die sich selbst als Akteur\*in in einer solchen Situation sieht, die eine Verantwortung trägt. Außerdem sieht er\*sie die Verantwortung nicht allein bei den Schüler\*innen, sondern bei den Erwachsenen, die einen Umgang mit solchen Situationen lernen müssten.

Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen in Bezug auf Konflikte und deren Lösung mit und unter Klient\*innen?

Hier sagt eine der interviewten Personen aus, dass der Umgang mit Konflikten bei Kindern anders sei als bei älteren. I10 meint es sei zu beobachten, dass bei Kindern zwar schneller Konflikte „aufplopten“ jedoch ebenso schnell wieder abklingen würden (I10, Z. 36-40). I11 legt dar, dass eine stabile Beziehung wesentlich für Konfliktlösung wäre. (I11, Z. 8-9). I12 hingegen führt aus, wie positiv die Entwicklung der Kinder im Vergleich zu den Anfängen dessen Arbeitsstelle wäre. Die Kinder schafften es inzwischen sich an ihn zu wenden sowie sich weniger schnell provozieren zu lassen (I12, Z. 158-165). I5 gibt wieder wie „locker sich die Kinder und Jugendlichen auf die Mediation einlassen“ würden (I14, Z. 102-117). Die Schüler\*innen würden inzwischen zu der sozialarbeitenden Person kommen und wären bereit sich freiwillig helfen zu lassen. Auch meint I14 es sei: „wichtig den Schüler\*innen zu vermitteln,

dass niemand allein als „Unhold“ dastehen würde, sondern alle ein Stück weit Verantwortung tragen würden“. Die interviewte Person I12 meint es sei oftmals ersichtlich, dass das Verhalten der Schüler\*innen durch das Elternhaus geprägt sei. Die Frage nach der Zusammenarbeit mit den Eltern von Kindern bei Konflikten wurde von I12 als sehr breites Spektrum beschrieben. Die Eltern würden grundsätzlich nur hinzugezogen, wenn Konflikte sich nicht lösen ließen. Während dieser Gespräche seien die Eltern sehr unterschiedlich in ihren Reaktionen und würden zwischen Negieren des Verhaltens bis zur Einsicht und Überforderung reichen. I14 betont es sei für viele etwas Neues sich daran zu gewöhnen, dass es nicht „eine schuldige Person“ gibt, sondern gemeinsamen Lösungen in der Mediation erarbeitet werden müssten (I14, Z. 54-61). Nach I15, ein\*e Mitarbeiter\*in einer demokratischen Schule, sei die Rechtsversammlung ein geeignetes Werkzeug, nachdem viele Parteien zufrieden mit dem Ergebnis seien. Auch gefiele Person I15, dass hier ein Ort zum pädagogischen Austausch wäre in dem es unter anderem um moralische Vorstellungen sowie Gerechtigkeitsfragen ginge.

Welche Unterstützung bräuchten Sie, um zukünftig mit Konflikten noch besser umgehen zu können?

I10 berichtet, dass in einem wertschätzenden Kommunikationssystem, obwohl dieses für den Umgang bei Konflikten hilfreich sei, wieder einzelne Akteur\*innen nicht berücksichtigt werden würden bzw. „hinten runter“ fielen, dieses aber trotzdem wünschenswert sei (I10, Z. 41-46).

I10 fügt außerdem hinzu, es sei wichtig zu Supervision und externer Beratung Zugang zu haben da diese sowohl hilfreich im Umgang mit eigenen als auch mit externen Konflikten seien (I11, Z. 44-50). Konfliktlösungen erforderten einen Ausbau der eigenen Fähigkeiten durch Schulungen, meint I2 (I11, Z. 10). I13 ergänzt, dass es eine strukturelle Veränderung im Schulalltag bräuchte. Zudem wäre es nach I13 wünschenswert, wenn es mehr männliche Schulsozialarbeiter gäbe, sowie Schulsozialarbeiter\*innen mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen (I13, Z. 44-50).

Die „Bildungsbegleitung“, hebt I14 als erwünschte Unterstützung für einen besseren Umgang mit Konflikten hervor. Diese würden sich auch Lehrkräfte wünschen, sowie eine generelle Vernetzung der Angebote und Informationen über Fort- und Weiterbildungen. (I14, Z. 121-134).

I15 merkt den Wunsch an, noch mehr Konfliktworkshops zu erhalten, vor allem wenn Kinder und Jugendliche sich Regeln und Gespräche verweigern, und nur das Recht des Stärkeren anerkennen würden (I15, Z. 130- 132).

Bei I12 kommt der Wunsch nach weiteren Kompetenzen auf, um sowohl mit Schüler\*innen als auch mit Eltern besser kommunizieren zu können. Da an der Schule von I12 die Sprachen Türkisch und Arabisch am häufigsten vertreten seien, wünschte er\*sie sich, dass er\*sie mehr Sprachen beherrsche. Außerdem wüsche sich I12 einfühlsamer auf Eltern eingehen zu können, da durch die enge Zusammenarbeit mit dem Jugendamt Sorgen bei Eltern entstehen würden (I12, Z. 215-230).

Für sehr wichtig hebt I12 die Teamarbeit hervor. Dies sei leider in der Praxis eine Seltenheit. Diesbezüglich wünscht I12 sich strukturelle Veränderungen in Bezug auf die Schulsozialarbeit. I12 fügt hinzu, dass „gerade Berufseinsteiger\*innen das Team bräuchten, um im Beruf besser anzukommen“. Am besten sei hier eine „Mann-Frau“- Kombination um möglichst viele Schüler\*innen anzusprechen. Zusätzlich betont er\*sie, dass der Austausch mit Kolleg\*innen von anderen Schulen eine weitere Ressource sei. Hier sei er jedoch häufig die einzige männliche Person (I12, Z. 275-289, 296-306).

## **Fazit**

Die relevanten Konflikte für die interviewten Schulsozialarbeiter\*innen waren weitestgehend Konflikte zwischen Schüler\*innen. Konflikte mit Behörden, Eltern oder zwischen Lehrkräften und Schüler\*innen wurden nur am Rande erwähnt. (I10, Z. 8-12, 5)

Konflikte werden unterschiedlich benannt und wahrgenommen, jedoch gaben fast alle interviewten Personen an, dass es Mobbing und Gewalt gibt (I13, Z. 8-10, 14; I12, Z.20-25; I15. Z. 24, 18-35). Nur etwa die Hälfte der Schulsozialarbeiter\*innen haben Fort- und/oder Weiterbildungen erhalten, davon zwei Drittel im Bereich Mediation. (I14, Z. 25-39; I12, Z. 56-58) Von den Personen wurde als Konfliktkompetenz Empathie und Einfühlungsvermögen genannt, sowie Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg (I10, Z. 13-18). Eine Person nannte Resilienz sowie ein gesundes Nähe-Distanz Verhältnis (I12, Z. 40-56) als wichtige Grundlage. Fast alle geben an, wie wichtig regelmäßige Supervision und ein enger Austausch mit Kolleg\*innen ist (I12, Z. 62-66). Es wird ersichtlich, dass so gut wie niemand spezifische Methoden zur Konfliktlösungen nutzt. Jede der befragten Personen scheint somit das anzuwenden, was ihr persönlich am meisten zusagt (I10, Z. 19-32). Das reicht von Sport über kreatives Arbeiten, bis hin zu Konflikt-Verschriftlichungen (I10, Z. 29-33, I13, Z. 29-32). Ein\*e weitere\*r Sozialarbeiter\*in gab an, auf die Methode der Mediation zurückzugreifen (I14, Z. 44-49).

Groß ist auch der Wunsch nach mehr Fort- und Weiterbildungen, sowie nach strukturellen Veränderungen und mehr Reflexion im Team. Es wurde sich auch mehr Diversität im Team gewünscht um die Bedürfnisse aller Schüler\*innen abdecken zu können (I11, Z. 10; I14, Z. 121-134). Als Beispiel wurde hier der Wunsch nach männlichen Kollegen genannt oder Kolleg\*innen mit anderen Sprachkenntnissen (I13, Z. 44-50). Teamarbeit wurde immer wieder hervorgehoben sowie das Bedauern, dass diese in der Schulsozialarbeit eine Seltenheit ist, da viele oftmals allein oder zu zweit arbeiten würden.

Hier kommt zum Ausdruck, dass der Betreuungsschlüssel zu niedrig angesetzt zu sein scheint. Auch der Wunsch eigene Interkulturellen Kompetenzen zu erweitern, wurde genannt. (I12, Z. 215-230).

Diskriminierungen in Konfliktsituationen werden sehr unterschiedlich und widersprüchlich benannt, sowie teilweise nicht als solche erkannt und reproduziert (I12, Z. 133, 145, 134; I14, Z. 64; I13, Z. 3-36, 3-36, 2-5). Hier gibt es teilweise große Lücken im Verständnis von Diskriminierung und strukturellen sowie institutionellen Bedingungen, die Diskriminierungen ermöglichen. Zum Teil werden Aussagen getroffen, die Diskriminierungen im Alltag als Einzelfall bagatellisieren (I14, Z. 78-99; I12, Z. 133; I13, Z. 3-36). Ein\*e Sozialarbeiter\*in gab an, Schüler\*innen würden lediglich vorgeben, rassistisch behandelt zu werden, um sich vor Verantwortung zu drücken. Auch gibt es die Aussage, viele Schüler\*innen würden nur mit ihren Geschlechtsidentitäten „spielen“. Unter anderem wurde von derselben Person „Verfolgungswahn“ und Autismus bei Schüler\*innen als „psychische Störungen“ deklariert (I13, Z. 3-36). Den Jugendlichen werden hiermit nicht nur ihre Erfahrungen abgesprochen, sondern auch gleichzeitig werden queer-feindliche Narrative bedient, in dem Queer-sein als „Spiel“ abgetan wird. Jugendliche werden pathologisiert und es werden gängige Stigmata reproduziert.

Anderen interviewten Personen schien es im Vergleich wichtig zu sein sich bei den Grenzen des eigenen Wissens Hilfe und/oder Beratung von außerhalb hinzuzuziehen (I15, Z. 130-132; I12, Z. 275-289, 296-306).

Ein\*e andere Interviewpartner\*in gab an, sie würden sich „auf dem Niveau der tagtäglichen strukturellen Rassismen bewegen, die alle teils verinnerlicht haben.“ (I15, Z. 92). Aber auch hier würden sie versuchen, mehr Bewusstsein zu schaffen. Diese Aussagen unterscheiden sich insofern zu den anderen Interviewten, dass es einen Begriff von struktureller Diskriminierung gibt und er\*sie keine klare Trennung zwischen den Schüler\*innen und den erwachsenen Mitarbeiter\*innen macht. Was er\*sie allerdings mit „aktiver gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit“ im Gegensatz zur „alltäglichen strukturellen Rassismen“ meint ist nicht ganz klar. Deutlich wird, dass er letzteres als weniger schlimm beurteilt. Auffällig ist auch, dass er sich allein auf Rassismus und nicht auch auf andere Formen der Diskriminierung bezieht.

Antisemitismus als Diskriminierungsform wurde in keinem Interview erwähnt, was typisch für den Umgang mit Antisemitismus an Schulen ist. Insgesamt scheinen viele interviewten Sozialarbeiter\*innen keine klare Definition von Diskriminierung zu haben. Sie wird teilweise als individuelles Vorurteil verstanden. Das zeigt sich zum Beispiel in einem Interview in dem der\*die Sozialarbeiter\*in davon spricht, dass Lehrende teilweise Vorurteile gegenüber Schüler\*innen hätten, die bereits öfter den Unterricht gestört hätten und nun ständig als „Buhmann“ herhalten müssten (I14, Z. 64) oder dem Vorwurf, syrische Schüler\*innen seien diskriminierend gegenüber ukrainischen Kindern, weil letztere mehr staatliche Leistungen erhalten (I13, Z.3-36).

Auffällig ist auch, dass Diskriminierung weitestgehend als ein Problem von Schüler\*innen wahrgenommen wird und die eigene Position nicht hinterfragt wird. Auf Umgangsstrategien mit Diskriminierungen wird bei allen Interviewten nicht weiter eingegangen. Auch Erfahrungen in Konflikten und deren Lösungen, scheinen bei allen Befragten sehr unterschiedlich wahrgenommen zu werden. Von einer interviewten Person wird die Mediation als positives Werkzeug beschrieben, die Schüler\*innen bereitwillig annehmen würden. Alle interviewten Sozialarbeiter\*innen wünschen sich mehr Ressourcen im Umgang mit Konflikten in verschiedenen Formen u.a. interkulturelle Kompetenzen (I12, Z. 215-230).

Keiner\*Keinem der interviewten Schulsozialarbeiter\*innen schien die Bedeutung von Diskriminierungserfahrungen im Alltag der Schüler\*innen und in Konflikten bewusst zu sein. Weder für die Relevanz in der Entstehung von Konflikten noch für mögliche Lösungsstrategien.

Nur vereinzelt wurde bei Grenzen des eigenen Wissens Beratung von außen hinzugezogen (I15, Z. 130-132; I12, Z. 275-289, 296-306).

#### **4. Gesamtanalyse Konfliktbearbeitung in der Sozialen Arbeit**

Von Angelic Welz, Antonia Stetefeld, Laura Griesbach, Wenke Wulf, Dieu Linh Bui

Die folgende Gesamtanalyse erfolgt auf Grundlage der Ergebnisse von drei Kleingruppenanalysen von Expert\*inneninterviews mit den Schwerpunkten Kinder- und Jugendarbeit, Schulsozialarbeit und geschlechtersensible Soziale Arbeit unter Anwendung einheitlicher Gesprächsleitfragen, die hier jeweils als Überschrift benannt werden.

##### **Mit welchen Konflikten haben Sie als Sozialarbeiter\*in in Ihrer Arbeit zu tun?**

Frage eins erfragte auftretende Konfliktarten in der Sozialen Arbeit. Diese Frage wurde nochmal in drei Bereiche unterteilt: Konflikte unter Klient\*innen, Konflikte unter Fachkräften und Konflikte zwischen Klient\*innen und Sozialarbeitenden. Die Analyse startet mit zuerst Genanntem. Konflikte aufgrund des Zusammenlebens, speziell zum Thema Sauberkeit, Ordnung, Umgangston und Streitigkeiten über geteilte Räumlichkeiten, gab es in fast allen Interviews der Kinder- und Jugendarbeit (I1, Z. 20-36; I2, Z. 9-23; I4, Z. 29; I5, Z. 23-29; I7, Z. 35-44). Hinzu kommen Konflikte aufgrund von Mobbing (I2, Z. 36-37; I3, Z. 291; I7, Z. 75; I12, Z. 20-25; I13, Z. 14; I15, Z.24). Dabei geht es häufig um die Abwertung von Kindern, die als „uncool“ gelten. In solchen Kontexten dreht es sich auch viel darum, dass sich „Menschen mit Unsicherheit- oder Minderwertigkeitsempfinden, sich Schwächere suchen würden und diese gezielt ärgern würden, um sich selber stärker zu fühlen“ (I15, Z.18-35). Die Konflikte wurden an den Schulen unterschiedlich stark betont, außerdem lässt sich eine Trennung aufmachen zwischen alltäglichen Konfliktsituationen und tieferliegenden Konflikten bzw. Gewalt zwischen Schüler\*innen. Fast alle Interviewten der Schulsozialarbeit geben an, dass es Mobbing und teilweise auch körperliche Gewalt gäbe. Und auch andere Interviewte benannten die Thematik der Gewalt als einen Konfliktpunkt (I2, Z. 38-39; I3, Z. 145; I4, Z. 84-91, 244-248; I5, Z. 23-25; I7, Z. 35; I12, Z. 20-25). Aber auch Beleidigungen und Bedrohungen (I1, Z. 350-357; I3, Z. 286-292, 321; I4 Z. 249; I6, Z. 26-30; I7, Z. 36-37) sind Bestandteil der Konflikte von Fachkräften der Kinder- und Jugendarbeit. Zudem gibt es auch vermehrt Familienkonflikte, die von den Sozialarbeitenden bearbeitet werden (I3, Z. 13-17, 130-131; I5, Z. 23-29; I8, Z. 22-27, 60-61, 13-15). Speziell wurden unter dieser Thematik auch Konflikte genannt, die von Eltern und Erziehungsberechtigten ausgehen (I9, Z. 8-12, 251-260). Genauer auch der Umgang mit gewalttätigen und traumatisierten Elternteilen (I8, Z. 22-27, 60-61, 13-15). Auch wurden Konflikte aufgrund von vorbelasteten Biografien, Krankheitsbilder und/oder Traumata von zwei Interviewten der Kinder- und Jugendarbeit genannt (I2, Z. 29-36, 41-43; I3, Z. 13-17, 25-31, 130-131; I5, Z. 23-29). Im Unterschied dazu gibt es Konfliktthemen, die nur von einzelnen

Interviewten genannt werden, wie Internetbetrug, Sachbeschädigung (I7, Z. 36-38) und Diebstahl von Mitbewohnenden (I2, Z. 11-12). Eine Besonderheit stellen Konflikte dar, die unter Fachkräften durch Meinungsverschiedenheiten und Missverständnissen (I3, Z. 31-49) auftreten. Aber auch Teamkonflikte (I8, Z. 10-11, 19-20), Leitungskonflikte (I9, Z. 5-6) und Konflikte mit Kooperationspartnern und der Trägerorganisation (I9, Z. 8-12, 251-260) wurden nur vereinzelt aufgeführt. Zudem wurde von einem Träger der ambulanten Familienhilfe (I6) als ein Konfliktpunkt, das Eingreifen in einen Konflikt zwischen Fachkraft und einer fremden Person genannt (I6, Z. 4-15). Die Sozialarbeiter\*innen selbst stehen auch in Konflikten mit den Klient\*innen, vor allem wenn Regeln nicht eingehalten werden, sei es die Mitwirkungspflicht, die Hausordnung oder der Umgangston (I1, Z. 66; I2, Z. 43-48; I3, Z. 52-56). Beleidigungen und Bedrohungen gegenüber den Fachkräften sind keine Seltenheit, sowohl von den jungen Klient\*innen selbst als auch von ihren Eltern (I4, Z. 44, 147; I6, Z. 16-30). Einige Konfliktthemen werden nur von einzelnen Sozialarbeitenden genannt, wie Diebstahl von der Einrichtung (I3, Z. 309), Medikamentenverweigerung (I3, Z. 41-52) und unterschiedliche Pläne und Vorstellungen zwischen den Jugendlichen und Sozialarbeiter\*innen (I3, Z. 20-24) oder restriktive Maßnahmen, wie die rechtliche Betreuung oder Unterbringung in der Psychiatrie (I2, Z. 55-58, 61-67). Auffallend ist, dass bei den interviewten Personen, die den Schwerpunkt bei der Arbeit mit jungen Menschen haben, Konflikte unter Klient\*innen deutlich öfter genannt wurden (27 Angaben) als Konflikte mit Klient\*innen (13 Angaben).

### **Welche Kompetenzen zur Konfliktlösung haben Sie sich angeeignet?**

Die Gesamtanalyse der Expert\*inneninterviews zeigt, dass die Sozialarbeitenden eine Vielzahl von Kompetenzen zur Konfliktlösung entwickelt haben. Ein wichtiger Aspekt, der von mehreren Interviewten betont wird, ist die Haltung, mit der sie ihre Arbeit als Sozialarbeitende ausführen. Diese Haltung umfasst eine professionelle und respektvolle Einstellung gegenüber den Klient\*innen und die Bereitschaft, empathisch und einfühlsam zu agieren. (I3, Z. 68,148; I4, Z. 124; I8, Z. 57-59; I5, Z. 47-51; I7; I9, Z. 411; I10) Die Sozialarbeiter\*innen betonen auch die Bedeutung einer klaren und professionellen Außenwirkung sowie eines angemessenen Nähe-Distanz-Verhältnisses, um eine professionelle Distanz zu wahren und sich nicht persönlich in den Konflikt hineinziehen zu lassen (I2, Z. 168-169; I4, Z. 125-131; I5, Z. 68-73; I9, Z. 236-238; I12, Z. 40-56). Die Fähigkeit zur Selbstreflexion und Emotionsregulierung wird ebenfalls als wesentlich erachtet (I1, Z. 251-252; I3, Z. 65, 69-81; I4, Z. 160; I5, Z. 337-340; I6, Z. 34-59, 187-193). Die Interviewten betonen die Bedeutung, in Konfliktsituationen einen Schritt zurückzutreten, das eigene Verhalten zu reflektieren und angemessene Strategien zur Konfliktlösung anzuwenden (I2, Z. 181-188, 416-425; I3, Z. 57, 60-62, 69-81, 96; I7; I9, Z. 380). Flexibilität und die Fähigkeit, Kompromisse zu finden, werden ebenfalls als relevante Kompetenzen genannt (I1, Z. 59-70; I3, Z. 100; I7, Z. 62-65). Ein weiterer wichtiger Aspekt ist



die Kommunikation, insbesondere das Zuhören und das Verstehen der Bedürfnisse aller Beteiligten (I1, Z. 185, 232-234, Z. 329-334; I3, Z. 64,65; I5, Z. 71-73; I7, Z. 128-131,134-138, 174-178 I8, Z. 175-177, 183-184; I9, Z. 68-72, 106-107, 393-415; I10, Z. 13-18). Die Sozialarbeiter\*innen legen Wert darauf, auf Augenhöhe zu kommunizieren und eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Die Fähigkeit, zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln, ohne sich auf eine Seite zu stellen, wird als wichtig angesehen. (I5, Z. 47-51; I7, Z. 50-54; I9, Z. 393-415) Die Sozialarbeiter\*innen haben ihre Kompetenzen zur Konfliktlösung auf unterschiedliche Weise erworben. Neben dem Studium haben Arbeitserfahrung, Fortbildungen, Weiterbildungen und persönliche Lebenserfahrungen einen Einfluss auf die Entwicklung dieser Fähigkeiten. (I3, Z. 85-90, 106-109; I4, Z. 127-129, 133-134; I6, Z. 43-46 I8, Z. 53-59; I9, Z. 62-64; I11, Z. 10; I14, Z. 121-134) Einige der Interviewten haben spezifische Zusatzausbildungen absolviert, wie zum Beispiel in systemischer Beratung und Prozessbegleitung oder Mediation (I2 Z. 142-162, 162-169; I3, Z. 274-281; I4 Z. 135; I7, Z. 14-16; I8, Z. 64-65; I9, Z. 63-64; I12, Z. 56-58; I14, Z. 25-39). Es ist wichtig anzumerken, dass nicht alle Interviewten angeben, Fortbildungen absolviert zu haben. Dies deutet darauf hin, dass es auch andere Wege gibt, um Konfliktlösungskompetenzen zu entwickeln, wie zum Beispiel durch Arbeitserfahrung und persönliche Lebenserfahrungen (I8, Z. 53-59). Insgesamt zeigen die Expert\*inneninterviews, dass die Kompetenzen zur Konfliktlösung in der Sozialen Arbeit vielfältig sind und auf verschiedenen Ebenen erlernt werden können. Eine Kombination aus fachlichem Wissen, persönlichen Fähigkeiten, einer professionellen Haltung und der Bereitschaft zur Reflexion und Weiterentwicklung scheint entscheidend für eine erfolgreiche Konfliktbewältigung in der Sozialen Arbeit zu sein.

### **Welche Methoden zur Konfliktlösung ziehen Sie heran?**

Die dritte Frage zielte auf die angewandten Methoden zur Konfliktlösung ab. In der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen, Sozialarbeit an Schulen und geschlechtersensibler Sozialarbeit ist auffallend, dass der kollegiale Austausch die am häufigsten genannte Methode im Umgang mit Konflikten ist (I1, Z. 262; I2, Z. 142-162, 198-204, 412-418, 497-511; I3 Z. 215-234; I4, Z. 158, 213-215; I5, Z. 59-64; I6, Z. 166-171; I8, Z. 34-35, 64-65; I12, Z. 62-66), denn dabei können Erfahrungen und Vorgehensweisen gemeinsam ausgetauscht und besprochen werden. Des Weiteren werden Supervision und Fortbildung als hilfreich empfunden (I2, Z. 142-162, 162-169; I3, Z. 274-281; I4, Z. 135; I6, Z. 172-177; I7, Z. 14-16; I8, Z. 34-35, 64-65). Auch zusätzliche Ausbildungen und die dort gelernten Methoden wie systemische Beratung oder auch Prozessbegleitung werden genannt, wenn über den Umgang mit Konflikten gesprochen wird (I9, Z. 63-64). Außerdem nutzen Sozialarbeitende in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen Methoden aus der Traumapädagogik (I3, Z. 274-281) und das zielgerichtete Einsetzen von Deeskalationskompetenzen, welche in speziellen Weiterbildungen angeeignet

wurden, sind hilfreich für ein gutes Konfliktmanagement (I2, Z. 142-162). Weitere Methoden, welche vereinzelt von den interviewten Personen benutzt werden, sind die Methode „Staffelstab“ (I7, Z.182-184), „gemischtes Doppel“ (I7, Z. 143-154), Storytelling (I5, Z. 155-191), „Erkundung der Landkarten des Gegenübers“ aus der systemischen Arbeit (I9, Z. 68-72, 106-107), die Prozessbegleitung (I9, Z. 63-64), „kreatives Arbeiten (I13, Z. 29-32). Im Rahmen des Schulkontextes werden Konfliktverschriftlichungen (I10, Z. 29-33) und Sport als Methode zur Konfliktlösung genutzt. (I13, Z. 29-32). Eine genaue Dokumentation, die Weitergabe von Konflikten und eine gewisse Transparenz sind besonders in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen von Bedeutung (I2, Z. 253-259; I5, Z. 56-62; I6, Z. 185-189), insbesondere dann, wenn andere Ebenen zur Konfliktlösung einbezogen werden müssen (I5, Z.205-208). Eine weitere Methode ist das Anwenden von Exit-Strategien, die physische und emotionale Distanzierung, die Regulierung der eigenen Emotionen und das gedankliche Abstandnehmen umfassen. Dazu gehört beispielsweise das Verlassen der Situation, um gedanklich Abstand nehmen zu können. Viele Sozialarbeiter\*innen, die in der Kinder- und Jugendarbeit arbeiten, nutzen diese Strategie im Umgang mit Konfliktsituationen. (I1, Z. 251-252, 294, 312-314; I3, Z. 72-77; I4, Z. 157; I5, Z. 51-56; I6 Z. 63-74; I7, Z. 118-119) Die Sozialarbeiterin aus Interview 8 betont die Wichtigkeit einer Kombination verschiedener Methoden, welche sich an den Bedürfnissen der Klient\*innen orientieren (I8, Z. 77, 90-91) und ein\*e interviewte\*r Schulsozialarbeiter\*in merkt an, dass es für sie\*ihn nicht eine einzige Methode gibt, sondern dass es auf eine gute Gesprächsführung, besonders das Formulieren von Ich-Botschaften, ankommt (I12, Z. 78-91). Die Sozialarbeiterin in einem Frauenhaus bezeichnet Gesprächsführung als „A und O“ der Konfliktlösung (I8, Z. 175-177, 183-184). Auch die Mediation oder mediationsähnliche Gespräche werden von Sozialarbeiter\*innen als Hilfsmittel verwendet, um Konflikte zu bewältigen (I1, Z. 187; I2, Z. 207-210; I3, Z. 269; I5, Z. 330-336; I7, Z. 14-15; I9, Z. 393-415; I14, Z. 44-49). Einige Interviewte legen großen Wert darauf, Empathie zwischen den betroffenen Konfliktparteien zu schaffen (I1, Z. 329ff, I9, Z. 393-415, I12, Z. 78-91). Außerdem wird in verschiedenen Arbeitsfeldern darauf geachtet, dass Klient\*innen die Möglichkeit geben wird, zu lernen, wie mit Konflikten umgegangen wird (I1, Z. 160-182; I9, Z. 216-223; I10, Z. 19-32). So werden Konfliktsituationen von den Fachkräften erst beobachtet und danach eingeschätzt, ob ein Eingreifen in die Situation überhaupt notwendig ist (I1, Z. 117, Z. 141, 264-266, I3, Z. 124-127). Klient\*innen sollen bestärkt werden, selbstbestimmt zu handeln und Eigenständigkeit durch Hilfe zur Selbsthilfe zu erlernen (I1, Z. 130, 137; I7, Z. 110-114; I8, Z. 163-164). Wenn zwei Konfliktparteien involviert sind, werden diese auch je nach Situation einzeln befragt, bevor dann später gemeinsam eine Lösung gefunden wird (I1, Z. 312-314; I2, Z. 259-265; I5, Z. 51-56; I7, Z. 118-119). Auch die Auswertung und Reflektion von Konflikten (I1, Z. 213; I3, Z. 143; I4, Z. 274-295; I7, Z. 462-466) und die Beteiligung der Betroffenen an einer Lösungsfindung (I9, Z. 393-415) sehen die

befragten Sozialarbeiter\*innen als wesentlich für einen guten Konfliktumgang. Zudem kann eine frühzeitige Intervention dazu beitragen, Konflikte zu vermeiden oder zu minimieren (I2, Z. 292-295, 367-387; I7, Z. 72-79). Die Sozialpädagogin, welche im Frauenhaus tätig ist, beschreibt, dass insbesondere gemeinsames Planen und Strukturieren helfen, Konflikte zu lösen (I8, Z. 195-199). Der sozialarbeitenden Person aus Interview ist es wichtig, dass nachhaltige Lösungen gefunden werden (I7, Z.466-471). Ein besonderer und einzigartiger Umgang mit Konflikten ist die Arbeit mit Düften, wie es die Sozialarbeiterin aus Interview 5 beschreibt (I5, Z. 330-336). Das Konzept der gewaltfreien Kommunikation nach Marshall wurde von einer sozialarbeitenden Person als Methode genannt (I10, Z. 13-18). Auffällig ist, dass im Arbeitsfeld der Schulsozialarbeit fast keine spezifischen Methoden genutzt werden.

### **Inwiefern spielen bei Konflikten in Ihrer Arbeit Diskriminierungen eine Rolle?**

Die Rolle von Diskriminierungen bei Konflikten in der Sozialen Arbeit wird in Frage vier aufgegriffen. Die interviewten Sozialarbeiter\*innen wurden außerdem befragt, ob und in welchem Ausmaß Diskriminierung in ihren Einrichtungen die Grundlage für Konflikte bildet. Auffällig ist hierbei, dass in 9 der 15 Interviews angegeben wird, dass Diskriminierung innerhalb der Einrichtung keine dominierende Rolle in den Konflikten spielt und Konflikte somit selten auf Diskriminierung beruhen (I1, Z. 350-351, 358-359; I2, Z. 440-442, 469; I4, Z. 301; I5, Z.196-197; I6, Z. 79-81, 110-111, 115; I7, Z. 230-238; I12, Z. 133-134, 145; I13, Z. 3-36; I14, Z. 64). Trotz dessen berichten sie von vereinzelt auftretender Diskriminierung, die Konflikte mit sich bringt. Hingegen sagen I3, I8, I9, dass Diskriminierung in den Konflikten, wenn auch nur untergeordnet, eine Rolle spielt oder hin und wieder aufkommt (I3, Z. 286; I8, Z. 100-101; I9, Z. 149-151). Aus den Ergebnissen der Interviews geht hervor, dass die Mehrheit der Befragten in ihren Einrichtungen Diskriminierung in Form von Rassismus miterleben. In 8 der 15 Interviews wird von Erfahrungen mit Rassismus berichtet (I1, Z. 357; I4, Z. 39-41, 311; I5, Z. 248-253; I6, Z.117-124; I8, Z. 101; I9, Z.141-151; I13, Z. 3-36; I15, Z. 92). Dabei handelt es sich größtenteils um rassistische Äußerungen und Beleidigungen (I1, Z. 357; I4, Z. 311; I12, Z. 126), Stigmatisierungen oder einer generellen Ablehnung der Herkunft (I4, Z. 39-41; I6, Z.117-124). Eine interviewte Person betont hierbei, dass die Diskriminierung ihrer Klient\*innen hauptsächlich außerhalb der Einrichtung stattfindet (I5, Z. 197-202, 248-253, 261-263), wie in öffentlichen Verkehrsmitteln (I5, Z. 197-202), Schulen (I5, Z. 208-227) oder Behörden (I5, Z. 234-242). Auch I3 merkt an, dass ihre Klient\*innen außerhalb der Einrichtung klassistisches Verhalten erfahren und um diesen Druck zu kompensieren Diebstähle begehen (I3, Z. 301-312). I3 berichtet zusätzlich von einer generellen diskriminierenden Sprache unterhalb ihrer Klient\*innen in jeglichen Diskriminierungskategorien (I3, Z. 321-328), wohingegen I2 von „kleinen blöden Sprüchen“ (I2, Z. 464) erzählt, ohne dabei genau zu definieren, um welche Art

von Sprüchen es sich dabei handelt. Die Sozialarbeiterinnen aus I3 und I4 beschreiben zudem Konflikte, die aufgrund von Sprachbarriere entstehen (I3, Z. 286-292; I4, Z. 41) und zur Isolation von Jugendlichen führen (I3, Z. 286-292). Ein\*e Sozialarbeiter\*in sieht diskriminierendes Verhalten zwischen Lehrkräften und Schülern, insofern, dass sie in eine „Buhmann-Rolle“ gedrängt werden (I14, Z. 64-72). Andere Formen der Diskriminierung werden kaum oder gar nicht erwähnt. Klassismus wurde in 3 der geführten Interviews genannt (I3, Z. 301-314; I8, Z. 110-112; I9, Z. 151). Homosexuellenfeindlichkeit (I4, Z.310; I12, Z. 159) und Ableismus (I3, Z. 313-314; I9, Z. 179-183) wurde hingegen von zwei der Sozialarbeiter\*innen genannt. Lediglich eine Person benannte, dass Antisemitismus und Antisintiismus (I3, Z. 286-288) ebenso wie Sexismus (I3, Z. 295-297) als relevante Diskriminierungsfaktoren in Konflikten auftreten. Auffällig ist jedoch, dass Antisemitismus in keinem der 15 Interviews genannt wurde. In Hinblick auf den Umgang mit Konflikten, die auf Diskriminierung basieren, äußern sich auch einige der interviewten Sozialarbeiter\*innen. Die beiden Interviewten aus I2 erklärten, dass sie in schwerwiegenden Fällen intervenieren (I2, Z. 464-465). Drei der interviewten Personen äußern bei besonders gravierender Diskriminierung (I5, 205-207) externe Unterstützung hinzuzuziehen oder sobald sie an die Grenzen ihres eigenen Wissens stoßen Fachkräfte von außerhalb hinzuziehen (I12, Z. 275-289, 296-306; I15, Z. 130-132). Insbesondere wird die Einbeziehung von Opferperspektive e.V. genannt (I5, 205-207). I15 berichtet gegen jegliche Art von Rassismus vorzugehen, indem er\*sie ein Bewusstsein für internalisierte strukturelle Rassismen schafft (I15, Z. 92). Eine Sozialarbeiterin berichtet sich mit den Jugendlichen auszutauschen und sie über Sprache und Diskriminierung aufzuklären (I3, Z 333), wobei das eigentliche Problem stets im Fokus bleiben sollte (I3, Z. 327-335). Gleichzeitig betont sie, dass Diskriminierung nicht nur in den Worten erkannt werden sollte, sondern auch in den Handlungen und den Auswirkungen, die sie für die Betroffenen hat (I3, Z. 333-335). Die Selbstreflexion über eigene Vorurteile und unbewusste Diskriminierung wird ebenfalls von einer Sozialarbeiterin als bedeutsam erachtet (I3, Z. 327-335). In den Interviews zeigen sich Wissenslücken in Bezug auf Diskriminierung. Einigen Sozialarbeitenden fehlt das Wissen zu strukturellen, besonders institutionellen Bedingungen, die Diskriminierungen ermöglichen. Erkennbar wird auch ein Mangel an Wissen über bestimmte Diskriminierungsformen oder Begrifflichkeiten.

### **Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen in Bezug auf Konflikte und deren Lösung?**

Die Erfahrungen der Sozialarbeiter\*innen sind hinsichtlich der verschiedenen Konfliktlösungsmethoden im Gesamtbild individuell und unterschiedlich. Dennoch lassen sich einige Gemeinsamkeiten und Unterschiede ableiten, die sowohl positive als auch negative

Erfahrungen mit der Konfliktlösung widerspiegeln. 8 der Befragten berichten explizit von positiven Erfahrungen und erfolgreichen Lösungen (I2, Z. 490-493; I3, Z. 160; I4, Z. 319, 295-297; I5, Z. 381-440; I6, Z. 140-146; I7, Z. 246-250; I9, Z. 207). Auch I12 berichtet von einer positiven Entwicklung, insofern, dass die Kinder sich im Laufe der Zeit immer besser und lockerer auf ihre Konfliktlösungsmethoden einlassen (I12, Z. 158-165). Für die Sozialarbeiter\*innen aus I4, I5 und I7 sind sogar die meisten Konflikte lösbar (I4, Z. 319; I5, Z. 381-440; I7, Z. 246-250). I2 und I6 machen hingegen deutlich, dass sie eine Handlungssicherheit in ihren Konfliktlösungsmethoden empfinden und es ihnen damit gelingt Konflikte lösen zu können (I2, Z. 490-493; I6, Z. 140-146). Eine interviewte Person aus der Schulsozialarbeit teilt ihre Erkenntnis, dass Konflikte zwischen Kindern zwar möglicherweise schneller sichtbar werden, aber gleichzeitig auch schneller gelöst werden können (I10, Z. 36-40). Von zwei Sozialarbeiter\*innen wird die Supervision bzw. der kollegiale Austausch im Team als bewährtes Instrument der Konfliktlösung gesehen (I8 Z. 178-200; I9, Z. 245-248). Beide Sozialarbeiter\*innen betonen hierbei, dass es ihrer Erfahrung nach für die Konfliktlösung wichtig ist, die eigene Rolle im Konflikt zu verstehen und professionelle Distanz zu wahren (I8 Z. 178-200; I9, Z. 245-248). Ein weiterer gemeinsamer Aspekt ist die Anerkennung, dass Konflikte zum Leben und auch zum Arbeitsalltag gehören (I2, Z. 482-490; I6, Z. 155-163, 193-197; I9, Z. 207-209). Eine bewährte Methode ist ebenfalls die Einbeziehung von Fachpersonal (I5, Z. 386-389; I7, Z. 456-462, 476-478). Für I2, I3, I4 und I7 ist ebenfalls ein wichtiger Aspekt die Perspektive, Konflikte als Chance, für einen bessere Umgang und neue Möglichkeiten zu sehen (I2, Z. 474-481; I3, Z. 164-173; I4, Z. 145-146; I7 Z. 326-387). I8 hat die Erfahrung gemacht, dass gerade, wenn es sich um Konflikte mit Behörden oder Ämtern handelt, die reine Anwesenheit von Sozialarbeitenden bei der Konfliktlösung hilfreich sein kann (I8, Z. 173-174). Für I5 hat sich zudem ein respektvoller Umgang auf Augenhöhe als erfolgsversprechend erwiesen (I5, Z. 70-73, 405-406), wohingegen sich für I11 eine stabile Beziehung als wesentlich für die Konfliktlösung angesehen wird (I11, Z. 8-9). I14 nennt zusätzlich Mediation als wirksames Werkzeug zur Konfliktlösung (I14, Z. 102-117). Der Erfahrung von I14 nach hilft es außerdem nicht jemanden die Schuld zuzusprechen, sondern den Konfliktparteien klarzumachen, dass nach einer gemeinsamen Lösung gesucht wird (I14, Z. 54-61). Die Sozialarbeiterin aus I1 betont hingegen, dass nicht alle Konflikte lösbar sind (I1, Z. 236-237). Wenn es bei einer Konfliktlösung um eine Einigung geht, verwendet die Sozialpädagogin lieber den Begriff „Zweinigung“ (I1, Z. 473). Nach den Erfahrungen der interviewten Sozialarbeiter\*innen können verschiedene Faktoren die Konfliktlösung erschweren. Genannt werden hierbei extreme Emotionen (I1, Z.275-288, 290; I6, Z. 158-163), Traumatisierung (I7, Z. 419-430), Schwerzugänglichkeit einer Konfliktpartei (I7, Z. 423-430) oder sozialpolitische Ursachen (I4, Z. 230; I8, Z. 104-115). I8 hat die Erfahrung gemacht, dass die meisten Konflikte aufgrund eines Mangels an Kapazitäten entstehen (I8, Z. 244-245). Auch von einer

Sozialarbeiterin des Jugend- und Familienzentrums wird angesprochen, dass in der Arbeit und dementsprechend auch in der Konfliktlösung die begrenzten Ressourcen, welche zur Verfügung stehen, deutlich werden (I4, Z. 353-355). Für die Lösung der Konflikte stellt die Komplexität des Hilfesystems und die Überforderung der Klient\*innen für I8 eine Herausforderung dar (I8, Z. 169). I9 hingegen gibt an, dass die Konfliktlösung erschwert werden kann, wenn der\*die Sozialarbeiter\*in selbst emotional in den Konflikt involviert ist und es ihr\*ihm schwer fällt die professionelle Distanz zu wahren (I9, Z. 236-238). Eine Sozialarbeiterin beschreibt außerdem die herausfordernde Erfahrung, wenn unmittelbar eine Entscheidung getroffen werden muss, ohne sich vorher mit dem Team auszutauschen (I1, Z. 252). Die Sozialarbeiter\*innen aus I1 und I2 benennen ebenso die Schwierigkeit Entscheidungen für eine der Konfliktparteien zu treffen (I1, Z. 299-301; I2, Z. 339-341). Eine Sozialarbeiterin merkt außerdem an, dass kein\*e Sozialarbeiter\*in perfekt ist und somit auch nicht jeder Konflikt einwandfrei gelöst werden kann (I1, Z. 475, 481-482). Ihrer Erfahrung nach ist es manchmal notwendig zu akzeptieren, wenn ein\*e Klient\*in keine Hilfe annehmen möchte (I1, Z. 466). In diesem Kontext berichtet der Sozialarbeiter aus I6 von negativen Erfahrungen, die er in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt gemacht hat. Teilweise musste er Aufgaben übernehmen, die eigentlich in der Zuständigkeit des Jugendamtes liegen (I6, Z. 92-108). Insgesamt zeigen die Erfahrungen der Sozialarbeiter\*innen, dass die Konfliktlösung ein komplexes Feld ist, das sowohl erfolgreiche Lösungen als auch Herausforderungen mit sich bringt.

### **Welche Unterstützung bräuchten Sie, um zukünftig mit Konflikten noch besser umgehen zu können?**

Die Interviews mit den Fachkräften zeigen, dass es verschiedene Bedürfnisse und Wünsche ihrerseits gibt, um zukünftig noch besser mit Konflikten umgehen zu können. Einige der Interviewten äußern scherzhaft unrealistische Wünsche im Sinne von „Wünsch dir was“, wie einem Buch mit Lösungen für alle Arten von Konflikten oder einem riesigen Schutzschild um ihre Klient\*innen herum (I2, Z. 535; I3, Z. 341-344). Dennoch führen die Sozialarbeiter\*innen auch konkrete Ideen und Wünsche auf. Insbesondere werden Wünsche in Bezug auf strukturelle Veränderungen aufgeführt, in 8 von 15 Interviews. Viele der Aussagen beziehen sich auf die Finanzierung. Konkreter geht es um die Erhöhung der monetären Mittel für die Einrichtungen, unter anderem um mehr Personal oder beispielsweise auch zusätzlich Psycholog\*innen einstellen zu können (I2, Z. 532-537; I5, Z. 459-487; I7, Z. 284-289; I9, Z. 278-285). Eine Interviewte erklärt: „Kinder, gerade Kinder benötigen viel mehr Zeiten. Das ist einfach so. In ihrer Entwicklung, ihrer Schule, Kindergarten, Hausaufgaben, Stärkung und so weiter. Die brauchen also [...] mehr Personal und das ist aber eine politische Entscheidung“ (I5, Z. 460-461). Schulsozialarbeitende arbeiten zudem aufgrund der mangelnden

Finanzierung von Stellen in der Regel allein, obwohl eine Teamarbeit sowohl für die Fachkräfte selbst als auch für die Schüler\*innen eine große Ressource wäre (I12, Z. 275-289, 296-306). Dadurch wäre auch eine größere Diversität bei den Fachkräften möglich, beispielsweise bezüglich der Geschlechter- und Sprachvielfalt (I13, Z. 44-50). Allgemein ist es wichtig, dass ausreichende Ressourcen bereitgestellt werden, da Konflikte oftmals auch aufgrund von Kapazitätsproblemen entstehen (I8, Z. 226-227, 235-237, 245-255). Dazu äußert die Mitarbeiterin des stationären Kinder- und Jugendnotdienstes, dass mehr Einzelzimmer die auftretenden Konflikte in dieser Einrichtung minimieren würden (I3, Z. 355). Weiterhin müssen im Hilfesystem die Angebote zur Bewältigung von Konflikten ausgeweitet werden. So betont die Interviewte aus dem Frauenhaus die Notwendigkeit spezieller Unterstützungsangebote, an welche das Frauenhaus Klient\*innen weitervermitteln könnte, deren Problemlagen aufgrund von Kapazitätsgründen vor Ort nicht ausreichend bearbeitet werden können (I8, Z. 70-71, 214, 226-228). Die Fachkraft des Täter-Opfer-Ausgleichs wünscht sich in seinem Arbeitsbereich flächendeckende Angebote von Konfliktlösungsprojekten an Schulen, wozu seiner Meinung nach eine bessere Sichtbarkeit seiner Einrichtung zu beitragen könnte (I7, Z. 284-289, 329-335). Zuletzt wird eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteuren des Hilfesystems gefordert, in dem Fall konkret die Zusammenarbeit zwischen Polizei und Staatsanwaltschaft, welche bisher nicht auf Augenhöhe geschieht und dadurch die Weitervermittlung von Fällen an den Täter-Opfer-Ausgleich erschwert (I7, Z. 307-317). Ein weiteres bedeutendes Thema der benötigten Unterstützungen sind Weiterbildungsmöglichkeiten, welches in sechs der Interviews als Wunsch aufgeführt wurde. Die Interviewten nennen hierzu Schulungsmöglichkeiten zu verschiedenen Handlungsansätzen in Konfliktsituationen und dem Ausbau von Konfliktlösungskompetenzen bzw. -fähigkeiten (I1, Z. 461; I4, Z. 340-341; I9, Z. 259-260; I11, Z. 10), „damit die Kollegen regelmäßig fortgebildet werden können, um ihre Aufgaben adäquat wahrzunehmen“ (I9, Z. 259-260). Weiterhin gibt es den Wunsch nach Weiterbildungen zu speziellen Themen wie Mediation, psychischen Krankheiten und die Erweiterung interkultureller Kompetenzen (I1, Z. 451; I2, Z. 545-556; I12, Z. 215-230). Auch Reflexionsmöglichkeiten werden von drei Fachkräften als wesentlich empfunden. So wünschen sich die Interviewten mehr Austauschmöglichkeiten seitens des Trägers, mehr Reflexion im Team und Supervisionsangebote (I6, Z. 172-177; I9, Z. 251-252; I11, Z. 44-50). Vier interviewte Personen gaben bei dieser Frage an, dass sie mehr Erfahrung benötigen, um noch besser mit Konflikten umgehen zu können. Die Fachkraft der stationären Wohngruppe betont, dass das Erleben und Bearbeiten von Konflikten bedeutend sind, um daraus zu lernen und Strategien zu entwickeln (I1, Z. 443). Es ist daher notwendig, ein gutes Konfliktverhalten zu erlernen (I9, Z. 208-209). Jedoch sind einige der Interviewten auch optimistisch, dass mit zunehmenden Konfliktlösungserfahrungen mehr Handlungssicherheit hinzukommt (I4, Z. 435-439; I3, Z. 345-

348, 363-354). Demgegenüber zeigen die Sozialarbeiter des Wohnprojekts für junge wohnungslose Personen zufrieden im Hinblick darauf, dass die Einrichtung sich mit der Zeit bereits ein gutes Hilfenetzwerk mit verschiedenen Institutionen geschaff hat, sodass sie ihrer Meinung nach gut aufgestellt und demnach auch handlungssicher sind (I2, Z. 515-532). Insgesamt verdeutlichen die Rückmeldungen der Sozialarbeitenden den Wunsch nach weiteren Weiterbildungsangeboten, strukturellen Veränderungen und mehr Erfahrung, um noch mehr Handlungssicherheit in Konfliktsituationen zu haben. Es ist wichtig, diesen Bedürfnissen und Wünschen mehr Aufmerksamkeit zu schenken, um die Qualität der Sozialen Arbeit zu erhöhen und die Konfliktbewältigung in diesem Bereich zu verbessern.

## **Fazit**

Zusammenfassend basierend auf den Analyseteilen lässt sich festhalten, dass in den Bereichen Kinder- und Jugendarbeit, Schulsozialarbeit und geschlechtersensible Soziale Arbeit verschiedene Konfliktarten auftreten. In der Kinder- und Jugendarbeit sind Konflikte aufgrund des Zusammenlebens, insbesondere in Bezug auf Sauberkeit, Ordnung, Umgangston und Streitigkeiten über geteilte Räumlichkeiten, sowie Mobbing und Gewalt häufig anzutreffen. (I1, Z. 20-36; I2, Z. 9-23, 36-37; I4, Z. 29; I5, Z. 23-29; I7, Z. 35-44) (I2, Z. 36-37; I3, Z. 291; I7, Z. 75; I12, Z. 20-25; I13, Z. 14; I15, Z.24) In der Schulsozialarbeit stehen Mobbing, körperliche Gewalt, Beleidigungen und Bedrohungen im Vordergrund, während auch Familienkonflikte, Konflikte mit Eltern und traumatisierten Klient\*innen relevant sind. Konflikte unter Fachkräften, Meinungsverschiedenheiten und Missverständnisse treten ebenfalls auf. (I1, Z. 350-357; I2, Z. 38-39; I3, Z. 13-17, 130-131, 145, 286-292, 321; I4, Z. 84-91, 244-249; I5, Z. 23-29; I6, Z. 26-30; I7, Z. 35-37; I8, Z.13-15, 22-27, 60-61; I9, Z. 8-12, 251-260; I12, Z. 20-25)

Um diese Konflikte zu lösen, haben sich die Sozialarbeitenden verschiedene Kompetenzen angeeignet. Dazu gehören eine professionelle und respektvolle Haltung, die Fähigkeit zur Selbstreflexion und Emotionsregulierung, Flexibilität, Kompromissbereitschaft, gute Kommunikationsfähigkeiten, die Fähigkeit zur Vermittlung zwischen den Konfliktparteien und die Bereitschaft zur Weiterentwicklung. (I1, Z. 59-70, 185, 232-234, 251-252; I3, Z. 64-81, 100, 327-335; I4, Z. 160; I5, Z. 71-73, 337-340; I6, Z. 34-59, 187-193, I7, Z. 62-65, 128-138, 174-178, 329-334; I8, Z. 175-184; I9, Z. 68-72, 106-107, 393-415; I10, Z. 13-18) Diese Kompetenzen wurden durch Studium, Arbeitserfahrung, Fortbildungen, Weiterbildungen und persönliche Lebenserfahrungen erworben. Einige Sozialarbeitende haben auch spezifische Zusatzausbildungen wie systemische Beratung, Prozessbegleitung oder Mediation absolviert. (I2, Z. 142-169; I3, Z. 85-90, 106-109, 274-281; I4, Z. 127-129, 133-135; I6, Z. 43-46, 172-177; I7, Z. 14-16; I8, Z. 34-35, 53-59, 64-65; I9, Z. 62-64; I11, Z. 10; I14, Z. 121-134) In Bezug auf die angewandten Methoden zur Konfliktlösung ist der kollegiale Austausch die am häufigsten



genannte Methode. Auch Supervision, Fortbildungen, spezielle Ausbildungen in systemischer Beratung und Deeskalationskompetenzen sowie Methoden aus der Traumapädagogik werden genutzt. (I1, Z. 262; I2, Z. 142-169, 198-204, 412-418, 497-511; I3 Z. 215-234; I4, Z. 158, 125-131, 213-215; I5, Z. 59-73; I6, Z. 166-171; I8, Z. 34-35, 64-65; I9, Z. 236-238; I12, Z. 40-66) Die konkreten Methoden können je nach Arbeitskontext und Konfliktsituation variieren. Insgesamt zeigt sich, dass die interviewten Sozialarbeitenden über vielfältige Kompetenzen und Methoden zur Konfliktlösung verfügen, die eine professionelle und effektive Bewältigung der Konflikte in der Sozialen Arbeit ermöglichen. Die Rolle von Diskriminierungen bei Konflikten in der Sozialen Arbeit wurde in den Interviews der Sozialarbeiter\*innen untersucht. Zwei Drittel der Interviewten gaben an, dass Diskriminierung innerhalb ihrer Einrichtungen keine dominierende Rolle bei den Konflikten spielt und dass Konflikte daher selten auf Diskriminierung basieren (I1, Z. 350-351, 358-359; I2, Z. 440-442, 469; I4, Z. 301; I5, Z.196-197; I6, Z. 79-81, 110-111, 115; I7, Z. 230-238; I12, Z. 133-134, 145; I13, Z. 3-36; I14, Z. 64). Es wurde jedoch vereinzelt von auftretender Diskriminierung berichtet, die zu Konflikten führt. In einigen Fällen wurde Rassismus als eine häufige Form der Diskriminierung innerhalb der Einrichtungen genannt. Rassistische Äußerungen, Beleidigungen, Stigmatisierungen und eine generelle Ablehnung der Herkunft wurden als Erfahrungen in Bezug auf Rassismus genannt. (I1, Z. 357; I4, Z. 39-41, 311; I5, Z. 248-253; I6, Z.117-124; I8, Z. 101; I9, Z.141-151; I13, Z. 3-36; I15, Z. 92) Einige Sozialarbeiter\*innen berichteten, dass die Diskriminierung ihrer Klient\*innen hauptsächlich außerhalb der Einrichtung stattfindet, wie in öffentlichen Verkehrsmitteln, Schulen oder Behörden. Andere Formen der Diskriminierung, wie Klassismus, Homofeindlichkeit, Ableismus, Antisemitismus und Sexismus, wurden in geringerem Maße erwähnt oder gar nicht genannt. (I1, Z. 350-351, 358-359; I2, Z. 440-442, 469; I4, Z. 301; I5, Z.196-197; I6, Z. 79-81, 110-111, 115; I7, Z. 230-238; I12, Z. 133-134, 145; I13, Z. 3-36; I14, Z. 64) In Bezug auf den Umgang mit konfliktbezogener Diskriminierung äußerten sich einige der interviewten Sozialarbeiter\*innen. Einige intervenieren in schwerwiegenden Fällen oder ziehen externe Unterstützung hinzu, wenn sie an die Grenzen ihres eigenen Wissens stoßen. Die Einbeziehung von Fachkräften von außerhalb oder Organisationen wie Opferperspektive e.V. (I5, Z.205-207) wurde als hilfreich erwähnt. (I12, Z. 275-289, 296-306; I15, Z. 130-132) Einige Sozialarbeiter\*innen betonten die Bedeutung der Selbstreflexion über eigene Vorurteile und unbewusste Diskriminierung (I3, Z. 327-335). Es wurde auch deutlich, dass es Wissenslücken in Bezug auf Diskriminierung gibt, insbesondere in Bezug auf strukturelle Diskriminierung und bestimmte Diskriminierungskategorien oder Begrifflichkeiten.

Die bisherigen Erfahrungen der Sozialarbeiter\*innen in Bezug auf Konflikte und deren Lösung sind individuell und unterschiedlich. Einige berichteten von positiven Erfahrungen und erfolgreichen Lösungen. (I2, Z. 490-493; I3, Z. 160; I4, Z. 319, 295-297; I5, Z. 381-440; I6, Z.

140-146; 17, Z. 246-250; 19, Z. 207) Sie fühlten sich sicher in ihren Konfliktlösungsmethoden und sahen Konflikte als Chance für einen besseren Umgang und neue Möglichkeiten. Die Einbeziehung von Fachpersonal, Supervision, kollegialer Austausch im Team und Mediation wurden als wirksame Instrumente zur Konfliktlösung genannt. Es wurde betont, dass Konflikte zum Leben und zum Arbeitsalltag gehören und dass eine professionelle Distanz wichtig ist. (12, Z. 142-169; 13, Z. 274-281; 14, Z. 135; 16, Z. 172-177; 17, Z. 14-16; 18, Z. 34-35, 64-65; 19, Z. 251-252; 111, Z. 44-50). Schwierigkeiten bei der Konfliktlösung wurden durch extreme Emotionen, Traumatisierung, Schwerzugänglichkeit einer Konfliktpartei, begrenzte Ressourcen, Überforderung der Klient\*innen und komplexe Hilfesysteme hervorgehoben. Die persönliche Involvierung und die Notwendigkeit, ohne vorherige Rücksprache mit dem Team eine Entscheidung zu treffen, wurden ebenfalls als Herausforderung identifiziert. (11, Z. 252, 275-288, 290; 14, Z. 230, 353-355; 16, Z. 158-163; 17, Z. 419-430; 18, Z. 104-115, 169, 226-255, 244-245; 19, Z. 236-238)

Zusammenfassend ergibt sich aus den Rückmeldungen der Fachkräfte der Sozialen Arbeit, dass sie verschiedene Unterstützungsmaßnahmen benötigen, um zukünftig besser mit Konflikten umgehen zu können. Es wurden sowohl unrealistische Wünsche als auch konkrete Ideen und Bedürfnisse geäußert. Zu den wichtigsten Erkenntnissen gehören:

1. **Strukturelle Veränderungen:** Die Fachkräfte betonten die Notwendigkeit von finanziellen Ressourcen, um mehr Personal einzustellen, zusätzliche Fachkräfte wie Psycholog\*innen zu beschäftigen und Teamarbeit zu ermöglichen. Eine bessere Finanzierung würde es ermöglichen, auf die Bedürfnisse der Klient\*innen angemessen einzugehen und Konflikten vorzubeugen. (12, Z. 532-537; 15, Z. 459-487; 17, Z. 284-289; 18, Z. 226-227, 235-237, 245-255; 19, Z. 278-285; 112, Z. 275-289, 296-306).
2. **Ausweitung der Angebote:** Es wurde der Bedarf an erweiterten Hilfsangeboten zur Bewältigung von Konflikten betont. Dies umfasst spezialisierte Unterstützungsangebote, die an andere Einrichtungen weitervermittelt werden können, sowie flächendeckende Konfliktlösungsprojekte an Schulen. (17, Z. 284-289, 329-335; 18, Z. 70-71, 214, 226-228)
3. **Verbesserte Zusammenarbeit:** Es wurde die Notwendigkeit einer verbesserten Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Akteuren des Hilfesystems, wie der Polizei und der Staatsanwaltschaft, hervorgehoben. Eine bessere Koordination und Weitervermittlung von Fällen an entsprechende Einrichtungen wie den Täter-Opfer-Ausgleich würde die Konfliktbewältigung erleichtern. (13, Z. 355; 17, Z. 284-289, 307-317, 329-335; 18, Z. 70-71, 214, 226-228)
4. **Weiterbildungsmöglichkeiten:** Die Fachkräfte äußerten den Wunsch nach Schulungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten, um ihre Konfliktlösungskompetenzen

und -fähigkeiten zu erweitern. Reflexionsmöglichkeiten, Austausch im Team und Supervisionsangebote wurden ebenfalls als wichtig erachtet, um die Handlungssicherheit in Konfliktsituationen zu verbessern. (I1, Z. 451, 461; I2, Z. 545-556; I4, Z. 340-341; I6, Z. 172-177, I9, Z. 251-260; I11, Z. 10, 44-50, I12, Z. 215-230)

Insgesamt zeigen die Rückmeldungen den Bedarf an strukturellen Veränderungen, finanziellen Ressourcen, erweiterten Hilfsangeboten und Weiterbildungsmöglichkeiten, um die Konfliktbewältigung in der Sozialen Arbeit zu verbessern. Die Berücksichtigung dieser Bedürfnisse und Wünsche ist entscheidend, um die Qualität der Sozialen Arbeit zu steigern und die Fachkräfte besser auf Konfliktsituationen vorzubereiten.

## Teil 4 Fazit und Ausblick

Von Dieu Linh Bui

Im Rahmen unseres Forschungsprojektes untersuchten wir in den vergangenen zwei Semestern die Konfliktbearbeitung in der Sozialen Arbeit und fragten, wie Sozialarbeitende im Arbeitskontext mit Konfliktsituationen umgehen. Mit diesem Forschungsbericht wird ein weiterer Beitrag zu dieser Thematik geleistet, da im deutschsprachigen Raum aktuell nur limitierte Forschungsergebnisse in Bezug auf Konflikte in der Sozialen Arbeit zur Verfügung stehen.

Um uns dem Thema der Konfliktbearbeitung anzunähern, eigneten wir uns zunächst theoretische Grundlagen dazu an. Hierfür setzten wir uns mit verschiedenen Konfliktlösungsmethoden auseinander, unter anderem mit der interkulturellen Mediation, der Machloketschen Mediation und dem Konzept des Transformative Justice. Zudem erlernten wir selbst Konfliktkompetenzen, indem wir uns parallel zu unserem Forschungsprozess die klassische und Machloketsche/Diversity-orientierte Mediation aneigneten und anhand von praktischen Fallbeispielen die Mediation regelmäßig übten.

Zur Untersuchung unserer Forschungsfrage führten wir insgesamt 15 Leitfadeninterviews mit verschiedenen Expert\*innen aus drei Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit durch: die Soziale Arbeit mit jungen Menschen, die geschlechtersensible Soziale Arbeit und die Schulsozialarbeit. Inhaltlich zielen die Interviewfragen darauf ab, wie Sozialarbeiter\*innen mit Konflikten mit und unter Klient\*innen umgehen, inwiefern Diskriminierung bei Konflikten eine Rolle spielt und welche Unterstützung die Fachkräfte benötigen.

Bei der Analyse der Interviews ergab sich, dass die Sozialarbeitende in ihrer Arbeit mit verschiedenen Konfliktarten konfrontiert sind. In erster Linie handelt es sich um Konflikte unter Klient\*innen. So gibt es unter anderem Konflikte, die aufgrund des Zusammenlebens in stationären Einrichtungen entstehen oder auch Mobbing und Beleidigung. Jedoch stehen die Sozialarbeiter\*innen selbst auch in Konflikten mit Klient\*innen, beispielsweise wenn Regeln wie die Mitwirkungspflicht nicht eingehalten werden. Sind die Klient\*innen Kinder und Jugendliche, entstehen hin und wieder zusätzlich Konflikte mit ihren Erziehungsberechtigten. Schließlich gibt auch Konflikte unter den Fachkräften selbst, zum Beispiel durch Meinungsverschiedenheiten oder Leistungskonflikte. Hierbei lassen sich verschiedene Konfliktthemen nicht speziell jeweils einem Arbeitsbereich zuordnen, stattdessen treten ein großer Teil der Konfliktthemen in allen drei untersuchten Bereichen auf.

Um auf die Konflikte richtig eingehen zu können, haben sich die Fachkräfte unterschiedliche Kompetenzen und Methoden angeeignet, die sie in ihrer Arbeit anwenden. Die genannten Konfliktlösekompetenzen und -methoden sind sehr vielfältig und wurden beispielsweise im Studium, durch Fort- und Weiterbildungen oder durch Erfahrungen in der Arbeit und im alltäglichen Leben erworben. Entscheidend bei den Kompetenzen sind eine professionelle Haltung, die Strebsamkeit nach Selbstreflexion und Weiterentwicklung, aber auch persönliche Fähigkeiten wie Emotionsregulierung. Bei den herangezogenen Methoden im Umgang mit Konflikten wurde der kollegiale Austausch als besonders wichtig empfunden, durch welchen Wissen und Erfahrung ausgetauscht werden können. Auch Supervision, genaue Dokumentation und Fort- bzw. Weiterbildungen sehen einige der befragten Sozialarbeiter\*innen als hilfreich an. Das Anwenden von Exit-Strategien und guter Gesprächsführung empfinden mehrere Sozialarbeitende ebenfalls als wichtig. Zudem nutzen einige der Interviewten spezifischen Methoden wie das Storytelling, kreative Arbeiten oder die Arbeit mit Düften.

Weiterhin untersuchten wir die Rolle von Diskriminierung bei den auftretenden Konflikten. Dabei ergab sich bei neun der 15 Interviews, dass bei den Konflikten Diskriminierung eher selten eine Rolle spielt. Drei weitere Interviewte gaben an, dass Diskriminierungen hin und wieder auftreten, teilweise innerhalb der Einrichtungen, aber auch viel außerhalb. Dabei handelt es sich mehrheitlich um Rassismus, wie acht Interviewte berichten. Doch auch Klassismus, Feindlichkeit gegen Lesben und Schwule, Ableismus, Antisemitismus, Antisintiismus und Sexismus wurden in Interviews als Bestandteil von auftretenden Konflikten benannt. Treten Diskriminierungen auf, intervenieren die Fachkräfte, vor allem in schwerwiegenden Fällen und bei Erreichung eigener Wissensgrenzen wird auch externe Unterstützung hinzugezogen. Eine Sozialarbeiterin betonte auch die Bedeutung der Selbstreflexion der eigenen Vorurteile und der unbewussten Ausübung von Diskriminierungen. Bei den Interviews zeigte sich, dass bei einigen Fachkräften Wissenslücken bezüglich Diskriminierung vorhanden sind, unter anderem hinsichtlich bestimmter Diskriminierungskategorien oder den diskriminierenden strukturellen und vor allem institutionellen Bedingungen. Oftmals wurde das Problem der Diskriminierung verharmlost, weshalb eine Sensibilisierung von Fachkräften diesbezüglich notwendig ist.

Die Erfahrungen der Fachkräfte bezüglich ihrer bearbeiteten Konflikte und deren Lösung fallen unterschiedlich aus. Mehr als die Hälfte der Befragten bewerten ihre Erfahrungen als positiv und erfolgreich, sie fühlen sich in im Lösen von Konflikten sicher und sehen Konflikte auch als Chance bzw. erkennen an, dass sie zum Lebens- und Arbeitsalltag gehören. Möglichkeiten wie beispielsweise die Supervision und der kollegiale Austausch wurden hinsichtlich Konfliktlösungen als wirksam bewertet. Doch Faktoren wie unter anderem extreme Emotionen,

Traumatisierung, begrenzte Ressourcen oder sozialpolitische Ursachen erschweren die Konfliktlösung.

Aus den bisher dargestellten Sachverhalten ergeben sich verschiedene Bedürfnisse und Wünsche, die die Fachkräfte haben, um zukünftig Konflikte noch besser bewältigen zu können. Die maßgeblichsten Verbesserungsvorschläge und Bedarfe werden in folgenden Bereichen genannt: strukturelle Veränderungen, insbesondere hinsichtlich der finanziellen und personellen Ressourcen; Ausweitung von Angeboten zur Konfliktbewältigung; verbesserte Zusammenarbeit zwischen den Akteuren des Hilfesystems und mehr Weiterbildungsmöglichkeiten, um die Kompetenzen und Fähigkeiten bezüglich der Konfliktlösung zu erweitern.

Zusammenfassend lässt sich aus unserer durchgeführten qualitativen Forschung ableiten, dass Konflikte unterschiedlicher Arten einen großen Bestandteil in der Arbeit von Sozialarbeitenden ausmachen, aber auch im alltäglichen Leben immer wieder auftreten. Um diese bewältigen zu können, haben sich die Fachkräfte im Laufe der Zeit auf unterschiedlichen Wegen verschiedene Kompetenzen und Methoden angeeignet und sind auch bestrebt, sich zukünftig dahingehend weiterzuentwickeln und fortzubilden. Hinsichtlich Diskriminierungen bedarf es in der Sozialen Arbeit mehr Aufklärung, um mehr Sensibilisierung und Bewusstsein diesbezüglich zu schaffen, das Wissen der Fachkräfte zu erweitern und auch die eigene Rolle darin mehr reflektieren zu können. Dies könnte beispielsweise durch die vermehrte Thematisierung von Diskriminierung im Studium erfolgen oder durch spezielle Weiterbildungen und Schulungen. Obgleich die Sozialarbeiter\*innen mehrheitlich ihre Erfahrungen bezüglich vergangener Konflikte positiv bewerten, wurden in allen Interviews Bedarfe wie strukturelle Veränderungen und mehr Weiterbildungsmöglichkeiten genannt. Um die Fachkräfte der Sozialen Arbeit adäquat auf Konflikte vorzubereiten und demnach die Qualität der Unterstützung der Klient\*innen gewährleisten bzw. sogar steigern zu können, ist es entscheidend, dass diese Bedürfnisse und Wünsche berücksichtigt werden.

Während der Bearbeitung der Interviews stellte sich uns immer wieder eine Frage: Wer beurteilt, ob Konflikte gut gelöst wurden? Sind es die Fachkräfte oder die Klient\*innen, deren Konflikte bearbeitet wurden? Diese Forschungsarbeit beleuchtet nur die Seite der Fachkräfte. Nichtsdestotrotz ist auch die Seite der Klient\*innen mindestens genauso bedeutend, wenn es um Konflikte in der Sozialen Arbeit geht. Perspektivisch bedarf es also weiterer Forschung zu dem Thema Konfliktbearbeitung in der Sozialen Arbeit, um die Wirksamkeit dessen umfassend beurteilen zu können. Infolgedessen können Strategien zur Optimierung erfasst, entwickelt und verwirklicht werden. Schließlich würde dies dazu beitragen, dass Fachkräfte besser mit

Konflikten im Arbeitskontext umgehen können und Klient\*innen folglich wirksamer entlastet werden.

## Literaturverzeichnis

### 1. Ad. Einleitung

Perko, Gudrun/Czollek, Leah Carola (2006): *Mahloquet als integrative Methode des Dialoges: ein Mediationsverfahren in sieben Stationen*, in: Perspektive Mediation. Beiträge zur KonfliktKultur 4/2006, Wien: 192-197

Mediationslehrfilme (2019 – 2021):

Gudrun Perko, Leah Carola Czollek und Johanna Pohland (Hg.):

- Mediationslehrfilm: *Klassische Mediation*:  
<https://www.youtube.com/watch?v=m2mWtFH5jEE>
- Mediationslehrfilm: *Diversity orientierte Mediation: Der Fall Sahid und die Machloketsche Mediation*, <https://www.youtube.com/watch?v=ouw2NNABhc8>
- Mediationslehrfilm: *Diversity orientierte Mediation: Ethisch-dialogische Haltung der Mediator\*innen in der Machloketschen Mediation*,  
<https://www.youtube.com/watch?v=Pvw2fqPDm4w>
- Mediationslehrfilm: „Maxi in der Schule“: Eine systemische und Diversity orientierte Onlinemediation, <https://www.youtube.com/watch?v=c3US2oLDmao>

Mediationsreader: Diversityorientierte Mediation (2020; 2021) unter: <https://www.fh-potsdam.de/hochschule-netzwerk/personen/gudrun-perko>

### 2. Ad. Referat „Interkulturelle Mediation“

Barmeyer, C. (2012). *Taschenlexikon Interkulturalität*. Göttingen: UTB/Vandenhoeck & Ruprecht

Broszinsky-Schwabe, E. (2011). Interkulturalität. In: Lewinski-Reuter, V., Lüddemann, S. (Hrsg.) *Glossar Kulturmanagement*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Busch, D. & Mayer, C. H. (2017). Interkulturelle Mediation. In: Kriegel-Schmidt, K. (Hrsg.) *Mediation als Wissenschaftszweig*. Wiesbaden: Springer VS.

Glasl, F. (2020). *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führung, Beratung und Mediation*. Bern: Haupt Verlag.

Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: International Differences in Work Related Values*. Newbury Park, California: Sage Publications.



Liebe, F., Gilbert, N. (1996). *Interkulturelle Mediation – eine schwierige Vermittlung. Eine empirisch-analytische Annäherung zur Bedeutung von kulturellen Unterschieden*. Berlin: Berghof Report Nr. 2

Molzichler, D. (2005). *Kulturen im Konflikt? Vom Umgang mit Konflikten in interkulturellen Beziehungen*. SWSRundschau, 45(2), 160-184.

Wüstehube, L. (2002). *Mediation im interkulturellen Kontext: Erhöhte Aufmerksamkeit auf Gerechtigkeitsempfinden und kontextuelle Gerechtigkeit*. In Forum Mediation.

## 2.1 Onlineverzeichnis

Bundesverband für Mediation. (o.J.A). *Mediation im interkulturellen Kontext*. <https://www.bmev.de/mediation/einsatzbereiche/interkulturell.html> [letzter Zugriff: 30.05.2023]

Bundesverband für Mediation. (o.J.B). *Mediation im interkulturellen Kontext*. [https://www.bmev.de/fileadmin/downloads/dokumente/bm\\_mediation\\_im\\_interkulturellen\\_kontext.pdf](https://www.bmev.de/fileadmin/downloads/dokumente/bm_mediation_im_interkulturellen_kontext.pdf) [letzter Zugriff: 30.05.2023]

Bundeszentrale für politische Bildung. (2016). *Globalisierung*. <https://www.bpb.de/kurzknapp/lexika/lexikon-der-wirtschaft/19533/globalisierung/> [letzter Zugriff: 30.05.2023]

EFAS (o.J.). *Handout Grundlagen Konfliktbearbeitung / Konfliktmanagement*. [https://www.efas-web.de/files/teges/Teges\\_Handout\\_Konflikt\\_FINAL\\_SCREEN.pdf](https://www.efas-web.de/files/teges/Teges_Handout_Konflikt_FINAL_SCREEN.pdf) [letzter Zugriff: 30.05.2023]

EMIL (2006). *Europäisches Modularprogramm für Interkulturelles Lernen in der Lehreraus- und -fortbildung. Interkulturelle Kompetenzen in der Grundschule*. <http://www.emil.ikk.lmu.de/deutch/Handbuch-EMIL-Volltext.pdf> [letzter Zugriff: 30.05.2023]

Fechler, B. (2009). *Konfliktprävention und Mediation in ethnisch und religiös pluralen Gesellschaften. Migration und Soziale Arbeit: Diversity und interkulturelle Kompetenz*. [https://www.inmedio.de/sites/default/files/77\\_Fechler%2005\\_Mediation%20in%20ethn-relig-pluralen-Gesellschaften\\_090515.pdf](https://www.inmedio.de/sites/default/files/77_Fechler%2005_Mediation%20in%20ethn-relig-pluralen-Gesellschaften_090515.pdf) [letzter Zugriff: 30.05.2023]

Fuchs, M. (2013/2012). Kulturbegriffe, Kultur der Moderne, kultureller Wandel. In: *KULTURELLE BILDUNG ONLINE*. <https://www.kubi-online.de/artikel/kulturbegriffe-kultur-moderne-kultureller-wandel> [letzter Zugriff: 16.06.2023]

IKUD. (o.J.a) *Multikulturalität, Interkulturalität, Transkulturalität und Plurikulturalität*. <https://www.ikud.de/glossar/multikulturalitaet-interkulturalitaet-transkulturalitaet-und-plurikulturalitaet.html#:~:text=Der%20Begriff%20der%20Transkulturalität%20geht,zunehmend%20vernetzt%20und%20vermischt%20werden> [Letzter Zugriff: 22.05.2023]

IKUD. (o.J.b). *Eisbergmodell von Kultur*. <https://www.ikud.de/glossar/eisbergmodell-von-kultur.html> [letzter Zugriff: 16.06.2023]

Joompon, K. (2022). „*Nur durch interkulturellen Austausch können wir voneinander lernen und uns weiterentwickeln*“. <https://blog.normagroup.com/nur-durch-interkulturellen-austausch-koennen-wir-voneinander-lernen-und-uns-weiterentwickeln/> [letzter Zugriff: 28.05.2023]

JuraForum. (2022). *Was ist ein Konflikt? - Definition und Beispiele*. <https://www.juraforum.de/lexikon/konflikt> [letzter Zugriff: 29.05.2022]

König, U., Peyron, C. (o.J.). *Interkulturelle Mediation*. [https://topikpro.ch/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/Koenig-Peyron\\_agogik\\_10\\_3.pdf](https://topikpro.ch/fileadmin/user_upload/Publikationen/Koenig-Peyron_agogik_10_3.pdf) [Letzter Zugriff 16.05.2023]

Nünning, A. (2009, 23.07.). *Vielfalt der Kulturbegriffe*. <https://www.bpb.de/lernen/kulturelle-bildung/59917/vielfalt-der-kulturbegriffe/> [Letzter Zugriff: 15.05.2023]

Portal für Interkulturelle Kommunikation. (o.J.). *Interkulturalität*. <https://www.hyperkulturell.de/glossar/interkulturalitaet/> [Letzter Zugriff: 13.05.2023]

Regnet, E. (o.J.). *Konflikt*. <https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/konflikt/8035> [Letzter Zugriff: 13.05.2023]

Schrader, L. (2018). *Was ist ein Konflikt?*. <https://www.bpb.de/themen/kriege-konflikte/dossier-kriege-konflikte/54499/was-ist-ein-konflikt/> [Letzter Zugriff: 28.05.2023]

Sciadoo (o.J.). *Kulturelle Einflüsse auf Persönlichkeit und Gesellschaft*. <https://sciadoo.de/kulturelle-einfluesse-auf-persoenlichkeit-und-gesellschaft/> [Letzter Zugriff: 16.06.2023]

Vass, R. (o.J.). *Persönlichkeit und Personalität*. <https://www.spektrum.de/lexikon/neurowissenschaft/persoenlichkeit-und-personalitaet/9719> [Letzter Zugriff: 16.06.2023]

## 2.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Dynamik kultureller Überschneidungssituationen (Barmeyer, C. (2012). *Taschenlexikon Interkulturalität*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht nach Thomas (2003). S.46)

### **3. Ad. Referat „Storytelling in der Mediation“**

Adlmaier-Herbst, D. G. (2014). *Storytelling*. (3., Überarb. Aufl.). Frankfurt am Main: UVK Verlagsgesellschaft.

Angler, M. W. (2020). *Journalistische Praxis: Science Storytelling*. Wiesbaden: Springer VS.

Battacchi, M. W. (1997). *Emotion und Sprache*. (2. Aufl.). Frankfurt am Main: Lang.

Campbell, J. (1953). *Der Heros in tausend Gestalten*. Frankfurt am Main: Fischer.

Duss, D. (2016). *Storytelling in Beratung und Führung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

Franzke, E. (1991). *Märchen und Märchenspiel in der Psychotherapie*. (2. Aufl.). Bern: Huber.

Karandikar, N. (2023). *Elemente des Storytellings in Bildung, Kulturwissenschaft und Marketing: Ein maschinell generierter Forschungsüberblick*. Berlin: Springer.

Miller, H. (2016). *Storytelling – Konflikte lösen mit Herz und Verstand*. Frankfurt am Main: Wolfgang Metzner Verlag.

Reinhardt, I. (2003). *Storytelling in der Pädagogik. Eine Einführung in die Arbeit mit Geschichten*. Stuttgart: ibidem-Verlag.

Siefer, W. (2015). *Der Erzählinstinkt*. München: Hanser.

#### **3.1 Onlineverzeichnis**

Binder, A. (2020). *Eine gemeinsame Geschichte erzählen. In: Konfliktbearbeitung in der Sozialen Arbeit: Diversity orientierte Mediation*. [https://ecampus.fh-potsdam.de/pluginfile.php/477162/mod\\_resource/content/1/1\\_2020%20Mediationsreader%20Diversity%20orientierte%20Mediation.pdf](https://ecampus.fh-potsdam.de/pluginfile.php/477162/mod_resource/content/1/1_2020%20Mediationsreader%20Diversity%20orientierte%20Mediation.pdf) [letzter Zugriff: 30.05.2023]

Lindsberger, M. (2022). *Storytelling als Methode in der digitalen Erwachsenenbildung*. <https://erwachsenenbildung.at/digiprof/neuigkeiten/17215-storytelling-im-bildungskontext-foerdert-die-beteiligung.php> [letzter Zugriff: 30.05.2023]

Pyczak, T. (2017). *Strategisches Storytelling*. <https://www.strategisches-storytelling.de/definition-storytelling/> [letzter Zugriff: 30.05.2023]

Wohlert, N. (2023). *Storytelling in der Kommunikation*. <https://www.newsaktuell.de/blog/storytelling-in-der-kommunikation/> [letzter Zugriff: 16.06.2023]

#### **4. Ad. Referat „Transformative Justice – ein alternativer Umgang mit sexualisierter Gewalt“**

Brazzel, Melanie (Hg.). (2018). *Was macht uns wirklich sicher? Toolkit für Aktivist\_innen*. Münster: edition assemblage

Re.Action. (2015). *Antisexismus\_reloaded. Zum Umgang mit sexualisierter Gewalt - ein Handbuch für die antisexistische Praxis*. Münster: Unrast-Verlag.

Respons-Kollektiv. (2021). *Was tun bei sexualisierter Gewalt? Handbuch für die Transformative Arbeit mit gewaltausübenden Personen*. Münster: Unrast-Verlag.

Onlineverzeichnis

CARA - Community Against Rape and Abuse. (2014). *Das Risiko wagen Strategien für selbstorganisierte und kollektive Verantwortungsübernahme bei sexualisierter Gewalt*. <https://www.transformativejustice.eu/wp-content/uploads/2017/04/Das-Risiko-wagen.pdf> [letzter Zugriff: 15.6.2023]

Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Vogel, Anna Luise (2023)

Abbildung 2: Vogel, Anna Luise (2023)

#### **5. Ad. Referat „TRANSCEND-Methode nach J. Galtung in der Mediation“**

Besemer, C. (1995). *Mediation. Vermittlung in Konflikten* (3. Aufl.). Königfeld: Stiftung Gewaltfreies Leben.

Galtung, J./ Jacobsen, C.G./ Brand-Jacobsen, K. F. (2003). *Neue Wege zum Frieden. Konflikte aus 45 Jahren: Diagnose, Prognose, Therapie*. Minden: Bund für Soziale Verteidigung e.V.

Galtung, J. (2007). *Konflikte und Konfliktlösungen. Die Transcend-Methode und ihre Anwendung*. Berlin: Kai Homilius Verlag.

Galtung, J. (1998) Imbusch, P./ Schmidt, H./ Simonis, G./ Zoll, R. (Hrsg.). *Frieden mit friedlichen Mitteln. Friede und Konflikt, Entwicklung und Kultur*. (4. Aufl.) Opladen: Leske + Budrich.

## 5.1 Onlineverzeichnis

ag-friedensforschung. (2023). *TRANSCEND – Konflikttransformation mit friedlichen Mitteln*. <http://www.ag-friedensforschung.de/themen/Praevention/galtung.html> [letzter Zugriff: 31.05.2023]

bbp. (2011). *Johann Galtung*. <https://www.bpb.de/themen/medien-journalismus/krieg-in-den-medien/130729/johan-galtung/> [letzter Zugriff: 31.05.2023]

FHP-FB1 Sozial- und Bildungswissenschaften. (2019). *Mediationslehrfilm Diversity Machloketsche Mediation 2019*. <https://www.youtube.com/watch?v=ouw2NNABhc8> [letzter Zugriff: 31.05.2023]

Gareis, S. B. (2015). *Sicherheit in der globalisierten Welt*. <https://www.bpb.de/shop/zeitschriften/izpb/209654/sicherheit-in-der-globalisierten-welt/> [letzter Zugriff: 31.05.2023]

Pons. (2023): o.T. <https://de.pons.com/%C3%BCbersetzung/englisch-deutsch/transcend> [letzter Zugriff: 31.05.2023]

Schrader, L. (2018): *Was ist ein Konflikt?*. <https://www.bpb.de/themen/kriege-konflikte/dossier-kriege-konflikte/54499/was-ist-ein-konflikt/> [letzter Zugriff: 31.05.2023]  
transcend (2023): *Biography*. <https://www.transcend.org/galtung/#bio> [letzter Zugriff: 31.05.2023]

transcend.wiki. (2014). *Transcend-Verfahren*. <https://www.transcend.org/wiki/index.php?title=De/Transcend-Verfahren> [letzter Zugriff: 31.05.2023]

## 6. Ad. Forschungsmethodik

Bogner, Alexander/Menz, Wolfgang: Experteninterviews in der qualitativen Sozialforschung. Zur Einführung in eine sich intensivierende Methodendebatte. In: Bogner, Alexander/Littig, Beate/Menz, Wolfgang: Experteninterviews. Theorien, Methoden, Anwendungsfelder, Wiesbaden 2009.

Meuser, Michael/Nagel, Ulrike: ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: Garz, Detlef/Kraimer, Klaus (Hrsg.): Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen. Opladen 1991.

Meuser, Michael/Nagel, Ulrike: Das ExpertInneninterview. Wissenssoziologische Voraussetzungen und methodische Durchführung. In: Friebertshäuser, Barbara/Prengel, Annedore (Hrsg.): Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft, Weinheim/Basel 2009.

Perko, Gudrun/Czollek, Leah Carola (2006): *Mahloquet als integrative Methode des Dialoges: ein Mediationsverfahren in sieben Stationen*, in: Perspektive Mediation. Beiträge zur Konfliktkultur 4/2006, Wien: 192-197.