

## Streiten für Fortgeschrittene – Konflikte gewaltfrei lösen

- Gewalt in der Berufsausbildung?!
- Formen, Ursachen und Motive von Gewalt
- Konfliktstufen
- Möglichkeiten der Deeskalation

### Gewalt in der Berufsausbildung?!

„Gewalt findet in erster Linie außerhalb der Ausbildungsbetriebe statt!“ lautet eine weit verbreitete Annahme von Ausbilderinnen und Ausbildern.

Betrachten wir die drei nachfolgenden Aussagen, wird deutlicher, warum „Gewalt und Gewaltprävention“ das Ausbildungsgeschehen beeinflussen können und dass sie demzufolge in der Ausbildung berücksichtigt werden sollten.



1. Die Altersgruppe der 15 - 22-jährigen weist eine erhöhte Gewaltbereitschaft auf.
2. Altersbedingt befindet sich eine Vielzahl der gewalttätig gewordenen Straftäter in einer Ausbildung oder in einem Arbeitsverhältnis.
3. Die überwiegende Mehrzahl der Gewalttaten wird von jungen Männern begangen.

Was ist Gewalt?



Die unterschiedlichen Assoziationen von Auszubildenden zeigen, dass Gewalt subjektiv sehr unterschiedlich empfunden werden kann.

Nach Max Weber ist unter Gewalt zu verstehen, „... wenn jemandem gegen dessen Willen ein bestimmtes Handeln, Tun oder Unterlassen aufgezwungen werden soll. Damit geht stets der Aspekt der Abwertung bzw. Missachtung der anderen Person einher.“

Formen der Gewalt



**physische Gewalt**

Sie ist die offenkundigste Form von Gewalt. Gemeint ist dabei die körperliche Gewalt an Personen sowie die Zerstörung von Sachen



**verbale Gewalt**

Die weit verbreitetste Form ist die verbale Gewalt. Sie äußert sich in Beleidigungen, Wortattacken, Drohungen, „sexuelle Anmache“, ...



**psychische Gewalt**

Diese Form der Gewalt ist nicht immer eindeutig zu erkennen. Sie zeigt sich durch gezielte Verunsicherungen und Einschüchterungen.



**strukturelle Gewalt**

Sie basiert auf Bedingungen, die individuell unterschiedlich als permanenter Druck erlebt (z.B. Leistungs-, Zeit-, Konkurrenzdruck) und als permanente Überforderung/-lastung empfunden werden.

**Ursachen von Gewalt**

Die Suche nach den Hintergründen der Gewalt bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen endet häufig mit eindimensionalen Betrachtungsweisen, die einen alleinigen Sündenbock identifizieren wollen: das Elternhaus versagt, die Polizei greift nicht genügend durch, die Medien oder der allgemeine Werteverfall sind schuld, die wirtschaftlich schwierige Lage führt zu Perspektivlosigkeit und Gewalttätigkeiten.

Die Suche nach den Hintergründen der Gewalt bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen endet häufig mit eindimensionalen Betrachtungsweisen, die einen alleinigen Sündenbock identifizieren wollen: das Elternhaus versagt, die Polizei greift nicht genügend durch, die Medien oder der allgemeine Werteverfall sind schuld, die wirtschaftlich schwierige Lage führt zu Perspektivlosigkeit und Gewalttätigkeiten.

Die Reduktion einer erhöhten Gewaltbereitschaft auf eine einzige Ursache wird der Komplexität des Problems in keiner Weise gerecht. Vielmehr sind die Ursachen in unterschiedlichen gesellschaftlichen und sozialen Einflussfaktoren, subjektiven Interpretationen von schwierigen Lebensumständen, individuellen Bewältigungsstrategien sowie Handlungsalternativen und den damit verbundenen Gefühlen zu suchen.

Welche Gefühle dabei jeweils bei den Auszubildenden entstehen und ob sie gewalttätig werden, hängt davon ab,



- welche sozialen Erfahrungen vorliegen,
- innerhalb welcher sozialer Strukturen sie aufgewachsen sind,
- wie sie diese Erfahrungen subjektiv verarbeiten,
- welche Handlungsweisen sich daraus für sie ergeben.

Die unterschiedlichen Erscheinungsformen und Ursachen von Gewalt machen nur allzu deutlich:

Wer Gewalt und Gewaltprävention in der Ausbildung behandeln will, muss auf den unterschiedlichsten Ebenen und von den verschiedensten Ansatzpunkten aus Maßnahmen dagegen entwickeln.

Dabei sind konsequente Erziehungsstile ebenso gefragt wie schulische Veränderungen in Richtung Gewaltprävention und das Ausschöpfen persönlicher Entwicklungschancen und sozialer Lernfelder im Betrieb.

## Motive für Gewalt

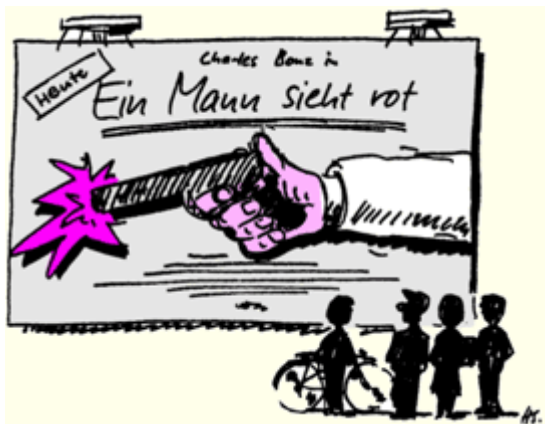
Jeden Tag haben wir es mit den unterschiedlichsten konflikthaften Verhaltensweisen von Auszubildenden zu tun. Dabei hilft es nicht weiter, ob wir als Ausbilderin oder Ausbilder ein bestimmtes Verhalten gut oder schlecht finden, es billigen oder nicht; vielmehr müssen wir uns fragen:

- Welche Motive stecken hinter dem gewalttätigen Verhalten von Auszubildenden?
- Was macht Gewalt für Auszubildende so attraktiv?

Erst die Frage nach der subjektiven Sinnhaftigkeit einer für uns absurd erscheinenden Verhaltensweise kann uns Hinweise geben, welche Schwierigkeiten ein Auszubildender hat und welche Hilfestellungen wir ihm im Rahmen der Ausbildung geben können.

Gewalt scheint attraktiv zu sein, weil ...

- sie ein Gefühl von Macht verleiht!
- sie Respekt verschafft!
- sie unangenehme Gefühle wie Ohnmacht, Kränkungen, Scham verdrängt!
- sie als Ventil bei Stress und Aggression lindernd wirkt!
- sie eine deutliche Form von Abgrenzung oder Protest ist!



**Die Macht der Gefühle**

Welche Faktoren begünstigen insbesondere Gefühle wie Angst, Scham oder Wut?

**reduziertes Selbstwertgefühl**

Menschen, die weniger selbstsicher sind, fühlen sich schneller angegriffen oder provoziert, als selbstsichere Menschen. Die Gewaltbereitschaft steigt mit abnehmendem Selbstbewusstsein des Menschen (Jugendliche mit geringem Selbstvertrauen sind in 30% der Fälle gewaltbereit; Schweikert, 1999. Jugendliche, die sich selbst als Versager sehen, sind sogar zu 80% extrem gewaltbereit; Pfeiffer, "Verlierer als potenzielle Täter").

**Mangel an sozialen und verbalen Fähigkeiten**

Wer sich nicht gut verbal ausdrücken kann und wenig Handlungsalternativen kennt, neigt eher dazu, auf Störungen des Selbstwertgefühls mit Aggression und Gewalt zu reagieren.

**Ängste**

Bei aufkommender Wut spielen häufig bedrohliche Ängste oder elementare Panikgefühle eine entscheidende Rolle. Viele Täter greifen "unbeabsichtigt" zu gewaltsamen Verhaltensweisen.

**subjektive Einschätzung der Situation**

Je nachdem, ob jemand "gut drauf" oder unausgeglichener Stimmung ist, kann er Ärger und Wut besser oder schlechter wegstecken.

Nicht selten hat ein Jugendlicher aus Angst oder Hilflosigkeit zugeschlagen, sozusagen aus „Notwehr“. Wer nicht gelernt hat, sich mit Worten zu wehren, greift eher zur Sprache der Gewalt.



Ärger und Wut sind wohl die häufigsten Hintergründe für Gewaltreaktionen. Meist stecken jedoch noch andere Gefühle wie Hilflosigkeit oder Scham dahinter.

Dass Kränkung und Scham Anlass für Gewalt sein können, wird oft übersehen – Auslöser kann ein „Ehrverlust“ durch Beleidigung innerhalb von Gruppen ebenso sein wie eine Abqualifizierung im Beruf.



"Intensive Gefühle", wie etwa Angst, Wut und Scham, tragen im höchsten Maße zur Entstehung von Gewaltneigungen bei. Diese Gefühle sind nicht einfach zu leugnen oder zu verdrängen. Die wesentliche Aufgabe besteht darin, diese Emotionen handhaben zu lernen. Dabei haben die an der Ausbildung Beteiligten eine Schlüsselfunktion:

***Die Art und Weise, wie wir uns selbst verhalten und auf die Auszubildenden reagieren, ist für sie ein Modell für eigene Verhaltensweisen.***

## Konfliktstufen

Im Falle eines Konfliktes, kann es für Ausbilderinnen und Ausbilder hilfreich sein, die unterschiedlichen Eskalationsstufen eines Konfliktes zu kennen, um rechtzeitig und adäquat intervenieren zu können:

### Stufe 1



#### Beschreibung:

Eher negative Wahrnehmung einer Situation: "Der redet nur immer mich blöd an!"

#### Sichtweise, Wahrnehmung der Beteiligten:

Negative Aspekte einer Situation oder Person werden deutlicher wahrgenommen und bemerkt als andere; unterschiedliche Positionen werden sichtbar; Spannungen werden gefühlsmäßig wahrgenommen und erzeugen Unbehagen.

#### Handlungsmöglichkeit des ausbildenden Personals:

Spannungen in der Gruppe ansprechen;  
Lösungsmöglichkeiten selbst suchen lassen.

### Stufe 2

#### Beschreibung:

Entwicklung negativer Erwartungen: "Jetzt krieg ich wieder eins ausgewischt!"

#### Sichtweise, Wahrnehmung der Beteiligten:

Unterschiede werden als Gegensätze erlebt; Schwächen des anderen werden "angepiekt"; kein Meinungsaustausch, sondern Deklarieren von Standpunkten; Entweder-Oder-Struktur und Schwarz/Weiß-Denken bilden sich.

#### Handlungsmöglichkeit des ausbildenden Personals:

An verbindenden Gemeinsamkeiten ansetzen, die drohende Verengung der Sichtweisen bewusst machen; gemeinsame Lösungssuche.

**Stufe 3 Beschreibung:**

Ursachen der Schwierigkeiten an der eigenen Person festmachen: "Der kann mich eben nicht ausstehen!"

**Sichtweise, Wahrnehmung der Beteiligten:**

Reden hilft doch nicht mehr, jetzt müssen Taten folgen; Maß der Verzweiflung recht groß; "Es ist nichts mehr zu machen, nichts geht mehr"; Informationsfluss funktioniert nicht mehr; der anderen Partei werden böse Absichten unterstellt; Schadenfreude, wenn dem anderen etwas passiert ist oder Fehler unterlaufen sind.

**Handlungsmöglichkeit des ausbildenden Personals:**

Gespräche wieder in Gang bringen. Dabei besonders darauf hinwirken, dass Verständnis für die Sichtweise der anderen entsteht; Wahrnehmung und Beschreibung der Situation in den Vordergrund stellen; Interpretationen vermeiden; den Beteiligten helfen, die festgefahrenen Sichtweisen zu lockern, ihre Wahrnehmungsfähigkeit wieder zu verbessern.

**Stufe 4 Beschreibung:**

Schonungsloser Ausdruck des eigenen Ärgers: "Du bist ein Idiot!"

**Sichtweise, Wahrnehmung der Beteiligten:**

das Bild von der Schlechtigkeit des anderen verfestigt sich; Festschreibungen in einer bestimmten Rolle; Verallgemeinerungen; es werden bewusst oder verdeckt Mittel eingesetzt, um den Gegner auszuschalten; alle Mittel werden mobilisiert, um den anderen fertig zu machen.

**Handlungsmöglichkeit des ausbildenden Personals:**

Auflösen der Gewinner-/ Verlierer-Struktur durch Sichtbarmachen der Konfliktanteile der Beteiligten; Analysieren von beobachtbaren Wirkungen des jeweiligen Verhaltens sowie den dahinter stehenden Gefühlen.

**Stufe 5 Beschreibung:**

Abgabe der Verantwortung für den Ausgang des Streits: "Mit dem kann man einfach nicht reden!"

Ab dieser Stufe tickt die Zeitbombe. Die Situation hat sich zugespitzt. Die Verhärtung der Fronten ist ganz offensichtlich; es wird dringend Hilfe von außen benötigt.

**Sichtweise, Wahrnehmung der Beteiligten:**

Situationen schaffen, in denen sich der Konfliktgegner selbst blamiert; "Er hat es nicht anders verdient, als dass er fertig gemacht wird"; das „Böse“ ist allgegenwärtig.

**Handlungsmöglichkeit des ausbildenden Personals:**

Zunächst Konfliktbearbeitung in getrennten Gruppen; Versuch der Rückkehr zu früheren Eskalationsstufen; Schaffen von Gesprächsbereitschaft mit den anderen; dann gemeinsame Klärung und Lösungssuche.

**Stufe 6**

**Beschreibung:**

Gegenschläge "Der versteht nur, wenn er eine gelangt kriegt!"

**Handlungsmöglichkeit des ausbildenden Personals:**

Eine Bearbeitung auf der letzten Stufe der Eskalation ist ganz schwierig. Durch ihre Drohungen und Rettung des eigenen Selbstwertgefühls ist den Beteiligten der Rückzug zu gewaltfreien Alternativen verbaut. Hier geht es hauptsächlich darum, die Streitenden aus dem Teufelskreis von Beschuldigung und Drohung zu befreien, um sie wieder in Kontakt mit sich selbst und ihren ursprünglichen Interessen zu bringen.

**Möglichkeiten der Deeskalation**

Um in schwierigen (Gesprächs-) Situationen deeskalierend wirken zu können, werden im Folgenden zwei Möglichkeiten verkürzt dargestellt.

**Innerer Leitfaden für „gewaltige Situationen“**

**1. Sich vorbereiten**

Bereiten Sie sich auf mögliche brisante Situationen seelisch vor: Durchdenken Sie Situationen für sich allein und mit Kollegen/-innen, tauschen Sie Erfahrungen aus.

**2. Ruhig bleiben**

Vermeiden Sie Panik und Hektik. Wenn Sie Festigkeit ausstrahlen und "in sich ruhen", wirken Sie auf die Konfliktparteien entspannend und können selbst überlegter reagieren.

**3. Bewusst handeln**

Lassen Sie sich von Ängsten nicht lähmen. Jede einzelne Handlung von Ihnen verändert die Situation: ein kurzes Ansprechen, ein Schritt zwischen die Kontrahenten kann die gewalttätige Kettenreaktion unterbrechen.

**4. Nicht drohen oder beleidigen**

Machen Sie keine geringschätzigen oder drohenden Bemerkungen gegenüber den Streitenden. Schildern Sie Ihre Beobachtungen und die damit verbundenen Gefühle. Werten Sie die Beteiligten nicht ab.



5. Kontakt herstellen	Stellen Sie Blickkontakt zu den Kontrahenten her, versuchen Sie ein Klärungsgespräch in Gang zu setzen. Dabei sollten Sie auch die indirekt Beteiligten - z.B. die übrige Ausbildungsgruppe, die das Geschehen beobachtete, ohne einzugreifen - mit einbeziehen.
6. Unerwartetes tun	Seien Sie kreativ - unerwartete Reaktionen können die Situation verändern.
7. Sich Hilfe holen	Lassen Sie sich bei der vertieften Konfliktbearbeitung von Kolleginnen und Kollegen unterstützen z.B. - wenn in Ihrem Betrieb vorhanden - von Sozialpädagogen, die als unparteiische Dritte einen solchen Streit begleiten können. Dabei aber die kritische Situation nicht verlassen, sondern sich bspw. durch den Gruppensprecher oder einen anderen Auszubildenden Hilfe holen lassen.

**Leitfaden für „schwierige Gesprächssituationen“**

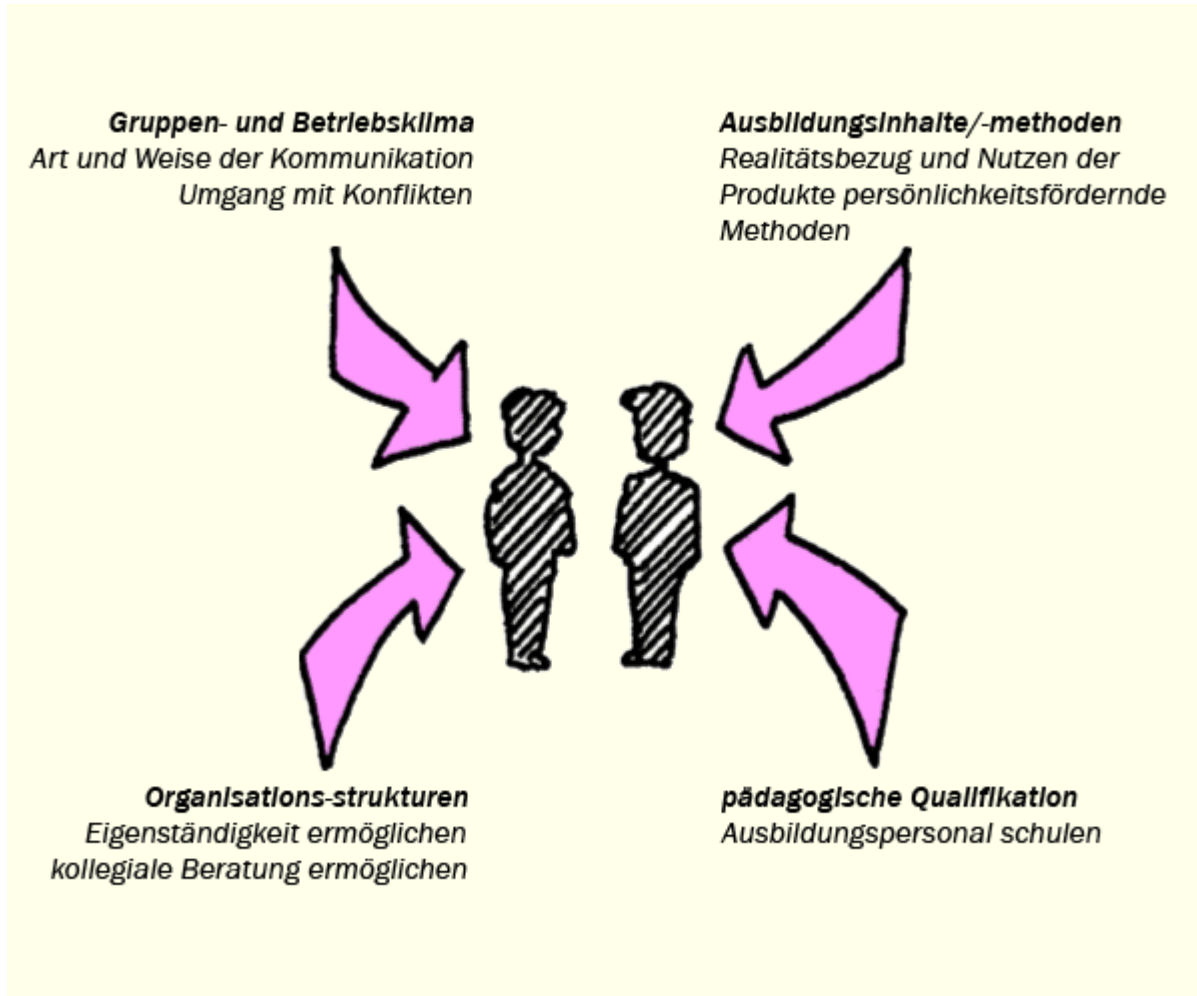
1. Sichtweise der Beteiligten	Die Konfliktbeteiligten stellen jeweils das Problem aus ihrer Sicht dar, z.B.: beobachtetes Verhalten beschreiben statt zu bewerten sowie daraus resultierende Probleme erläutern.
2. Erhellung/Vertiefung der Sichtweisen	Bisher nicht genannte Interessen, Hintergründe und Gefühle der Beteiligten werden erarbeitet, Wünsche / Idealvorstellungen werden formuliert.
3. Erarbeitung möglicher Problem-/Konfliktlösungen	Lösungsmöglichkeiten werden gesammelt; realistische werden von unrealistischen Vorschlägen getrennt; weiteres Eingrenzen der favorisierten Lösungsvorschläge.
4. Übereinkunft	Konfliktbeteiligte einigen sich auf eine gemeinsame Lösung; Vereinbarung wird formuliert; Umsetzung und Dauer der Übereinkunft vereinbaren; Bilanzgespräch terminieren.
5. Bilanzgespräch	Umsetzungsphase wird reflektiert; Vereinbarung wird gegebenenfalls korrigiert.



Die beiden kurz skizzierten Leitfäden **sind Anregungen zur Lösung von Konflikten; sie stellen keine Konzepte dar**. Allgemein gültige Lösungen, wie Sie mit Konflikten und Gewalt umgehen können und die für alle gleichermaßen richtig und wirksam sind, gibt es leider nicht!

**Resümee: Ansätze zur Gewaltprävention in der Ausbildung**

Die nachfolgende Grafik ermöglicht einen Überblick, wo Gewaltprävention ansetzen sollte, damit Veränderungen perspektivisch erreicht und erlebbar werden.



Wollen wir uns als Ausbilderinnen und Ausbilder mit dem komplexen Thema „Gewalt und Gewaltprävention“ auseinandersetzen, so ist es vorab von elementarer Bedeutung, unsere eigenen Verhaltensmuster kritisch zu reflektieren und diese ggf. zu verändern. Denn sowohl jeder Auszubildende als auch jede Ausbilderin und jeder Ausbilder bringen eine ganz persönliche Welt- und Selbstsicht mit, die auch den Umgang mit Konflikten und Gewalt prägen.

*Die Texte und Illustrationen dieses Moduls basieren als Quelle auf den Seminarunterlagen der BIBB-Ausbilderrförderung "Handlungsfähig statt handgreiflich. Konflikte lösen - Gewalt vermeiden. Strategien für die Berufsausbildung".*

© 2005 by BIBB

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Lehrmaterialien darf in irgendeiner Form (Druck, Kopie oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der BIBB reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

## Literatur und ergänzende Lesehinweise

---

Balser, H.; Schrewe, H.; Schaaf, N.:

Beiträge zur Schulentwicklung. Schulprogramm Gewaltprävention. Ergebnisse aktueller Modellversuche. 2. Aufl.,  
Neuwied / Kriftel. Luchterhand 2001.

---

Besemer, C.:

Mediation – Vermittlung in Konflikten. Stiftung gewaltfreies  
Leben,  
Königsfeld 2000

---

Büchele, U.; Munz, C.; Malarski, R.; Schmidtman-Ehnert, A.:

Handlungsfähig statt handgreiflich. Konflikte lösen - Gewalt vermeiden. Strategien für die  
Berufsausbildung. (Seminarpaket in zwei Bänden: Referentenleitfaden und Handbuch).  
BIBB 1998 u. 1999.

---

Böhm, M.; Schmidtman-Ehnert, A.:

Nicht erst wenn´s knallt... Gewaltprävention in der Berufsausbildung. Video VHS 33 min. BIBB  
1998.

---

Dulabaum, N. L.:

Mediation: Das ABC.  
Weinheim: Beltz 2000.

---

Goleman, D.:

Emotionale Intelligenz, EQ; dtv  
München: dtv 1997

---

Landesinstitut für Schule und Weiterbildung (Hrsg.):

Aktuelle Gewaltentwicklung in der Gesellschaft,  
Soest 1995

---

Rosenberg, M.B.:

Autor: Ralf Hoffmann [www.mediation-hoffmann.de](http://www.mediation-hoffmann.de)

Gewaltfreie Kommunikation.  
Paderborn: Junfermann2003.

---

Frey, K.:

Die Projektmethode – Der Weg zum bildenden Tun, Weinheim/Basel, 2002

---

Schmidtman-Ehnert, A.:

Konflikte lösen - Gewalt vermeiden. CD-ROM.  
BIBB 1999.

---

Schulz von Thun, F.:

Miteinander Reden, Band 1, 2 und 3;  
Reinbek: Rowohlt 1994.

---

## *Links*

Gewaltprävention in der Schule  
<http://www.gewalt-in-der-schule.info/>

Allgemeine Informationen zum Verfahren der Mediation:

<http://www.bildungserver.de/zeigen.html?seite=2208>

<http://de.wikipedia.org/wiki/Mediation>

Im Lernzentrum von foraus.de finden Sie weitere Lernmodule, die mit dem Thema Streiten für Fortgeschrittene – Konflikte gewaltfrei lösen“ in enger Wechselwirkung stehen:

[Die Moderationsmethode](#)

[Kommunikation in der Ausbildung unterstützen](#)

## Glossar

### **Max Weber**

21. April 1864 in Erfurt; † 14. Juni 1920 in München deutscher Soziologe, Nationalökonom und Jurist. Max Weber gilt als Mitbegründer der deutschen Soziologie und definierte sie als Wissenschaft, „die das soziale Handeln deutend verstehen und dadurch in seinem Ablauf und seinen Wirkungen ursächlich erklären will“.

### **verbale Gewalt**

Auf die Wirkung der Kommunikation als weit verbreitetste Form der Gewalt und die entsprechenden kommunikationswissenschaftlichen Hintergründe kann an dieser Stelle nicht weiter eingegangen werden. Zu weiteren Informationen siehe das Modul "Kommunikation in der Ausbildung unterstützen".

### **Konfliktstufen**

Der Übergang von einer Konfliktstufe auf die Nächste entspricht dem Abgleiten in ein niedrigeres Verhaltensniveau.

### **Leitfaden für „schwierige Gesprächssituationen“**

Der dargestellte Leitfaden entspricht in groben Zügen dem Verfahren der Mediation.

## Informationen zum Autor: Ralf Hoffmann

### Zur Person

- Lehramt an Grund- und Hauptschulen erstes und zweites Staatsexamen
- Train-the-Trainer, Hamburger Universität für Wirtschaft und Politik
- Mediation, Bundesverband Mediation e.V.
- Training in Unternehmen erfolgreich gestalten, Trainerreihe IHK
- Ausbilder nach AEVO
- Versicherungskaufmann



**Ralf Hoffmann**

### Berufliche Erfahrungen

Seit 1993 mit folgenden Arbeitsschwerpunkten in der Erwachsenenbildung:

- Mediation
- Teamentwicklung
- Organisation und Moderation von Workshops
- Train the Trainer
- Qualifizierung von Ausbildern
- Konzeptionierung, Durchführung von Prüfertrainingsprojekten IHK
- Lehrauftrag an der Universität zu Köln
- Content-Autor E-Learning
- Autor DIHK und IHK
- Entwicklung/Evaluation von Prüfungsaufgaben

Lehrer, pädagogischer Mitarbeiter und verantwortlicher Ausbilder.

### Kontakt

Ralf Hoffmann - Mediation - Teamentwicklung

Friedensstr. 6

51503 Rösrath

[www.mediation-hoffmann.de](http://www.mediation-hoffmann.de)