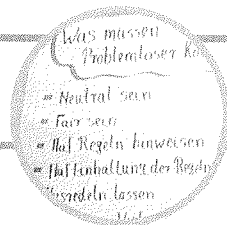


Streitschlichtung durch Menschen mit einer geistigen Behinderung

Monika Wagner, KMU Consulting



Mein Wissen als Mediatorin um Konfliktpotenziale generell und meine Kenntnisse hinsichtlich der Leitung einer Werkstatt für Menschen mit Behinderung (WfbM) führten mich dazu, Menschen mit einer geistigen Behinderung im Rahmen der Inklusion zu Streitschlichtern in Werkstätten auszubilden.

Mediation wird getragen von christlichem Gedankengut und ethischem Selbstverständnis. Die Streitschlichtung wiederum ist aus der Mediation abgeleitet.

Zentraler Gegenstand von Mediation sind soziale Konflikte zwischen zwei oder mehreren Personen und nicht etwa intrapsychische oder persönliche Konflikte. Sie dient in vereinfachter Form als Streitschlichtung und eigenverantwortliche Konfliktlösung – mit Hilfe eines oder zweier Streitschlichter/s.

In unserem Leben sind Konflikte allgegenwärtig. Sie entstehen aufgrund von unterschiedlichen Erlebensweisen, Behauptungen, Standpunkten, Auffassungen und Perspektiven und sind weder positiv noch negativ zu bewerten.

Konflikte gehören einfach zum Leben und sind für unsere Entwicklung, für die Entstehung von neuen Gedanken und außergewöhnlichen Ideen wichtig. Nicht die Tatsache, dass es Konflikte gibt, erfordert besondere Aufmerksamkeit, sondern die Art und Weise, wie wir mit Konflikten umgehen. Konflikte zwischen Menschen mit einer geistigen Behinderung unterscheiden sich nicht von Konflikten von Menschen ohne Behinderung. Sie werden allerdings oftmals emotionaler ausgeprägt. Auch hier kommt es auf die Art und Weise an, wie mit Konflikten umgegangen wird.

Georg Theunissen beschreibt in seinem Buch »Pädagogik bei geistiger Behinderung und Verhaltensauffälligkeiten«, »dass eine häufige Austragungsform von Konflikten Gewalt ist, die psychisch, physisch, institutionell oder strukturell zutage treten kann«. Er beschreibt weiterhin, »dass allgemeine Erkenntnisse weithin bestätigen, dass sich Konflikte als Streit, Auseinandersetzung, Sachbeschädigung, Aggression, Kampf oder auch Rückzug oder Distanz repräsentieren können«.

Er empfiehlt, »dass die Chance genutzt werden sollte, die die Mediation (Streitschlichtung) zur Bearbeitung sozialer Konflikte in verschiedenen Kontexten bietet. Ein gegebenes System sollte eine der Mediation entsprechende Konfliktkultur mittragen, wenn eine gute Pädagogik fruchtbar werden soll«. Streitschlichtung wird mittlerweile an fast allen Schulen angeboten und hält nun auch Einzug in die Förderschulen. Auch in einigen Werkstätten für behinderte Menschen ist die Streitschlichtung erfolgreich eingeführt worden. Im Rahmen des hier vorgestellten Projekts wurden in der Lebenshilfe Werkstatt Unterer Niederrhein GmbH in Wesel acht Menschen mit einer geistigen Behinderung zu Streitschlichtern ausgebildet und dabei von einer Mitarbeiterin des Sozialen Dienstes und zwei Gruppenleitern begleitet.

Die Streitschlichter

Nach ihrer Motivation gefragt, warum sie Streitschlichter werden wollen, gaben die Teilnehmer¹ an:

- Ich möchte Menschen helfen.
- Ich mag keine Streitereien. (2x)
- Menschen haben Vertrauen zu mir.
- Ich möchte selbst weniger streiten.
- Ich möchte mich für andere einsetzen.
- Das Betriebsklima soll besser werden.
- Streit ohne Gruppenleiter lösen.

¹ Die Schreibweise steht für Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Unter uns sind viele einfühlsame, empathische Mitmenschen, die ein gutes Gespür dafür haben, dass andere Menschen Hilfe benötigen, damit es ihnen wieder besser geht, hierzu gehören auch Menschen mit einer geistigen Behinderung. Ebenso wissen sie, dass Streit, als vermeintliches Mittel der Konfliktlösung, auf alle Beteiligten, einschließlich der am Rande des Streites Stehenden, (ver)störend wirkt. Es stellt sich die Frage, wie so eine Auseinandersetzung zu bewältigen ist.

Die Streitschlichtung ist eine Vermittlung bei Konflikten in Form eines Gesprächs mit festgelegten Strukturen. Die streitenden Parteien werden durch die Streitschlichter angeleitet, selbstständig eine Lösung für ihren Konflikt zu finden, mit der alle Seiten zufrieden sein können. Diese Art der Gesprächsführung ist ein hervorragendes Instrument, das geistig behinderte Menschen selbst und eigenverantwortlich anwenden können, um Kollegen bei der Lösung ihres Konfliktes zu helfen und zwar dauerhaft und nicht nur für den Moment. Sie ist die Basis einer nachhaltigen Veränderung in den Arbeitsgruppen und der Einzelnen in ihrem Konfliktverhalten. Durch die kollegiale Ebene ist eine hohe Akzeptanz bei den Beteiligten gegeben.

Streitschlichter lernen:

- in Teams zu arbeiten, da Streitschlichtungen immer durch zwei Personen durchgeführt werden sollten,
- das Gesagte zu reflektieren,
- die verschiedenen Seiten einer Nachricht wahrzunehmen,
- durch Wiederholungen das Gesagte zu verstehen,
- durch Nachfrage und Spiegeln sich bestätigen zu lassen, dass alles verstanden wurde,
- Gefühle zu erkennen,
- sich in einem Konflikt neutral zu verhalten
- Regeln anzuwenden und auf ihre Einhaltung zu achten,
- höflich zu kommunizieren,
- Vertraulichkeit zu wahren,
- bei der Lösungsfindung zu unterstützen.

Insgesamt erhalten die Menschen mit einer geistigen Behinderung die Möglichkeit zur Mitgestaltung einer effektiven Kommunikation untereinander. Die Streitschlichter ermöglichen es, eine positive Kommunikation zwischen den streitenden Parteien herzustellen, so dass sie wieder miteinander reden und arbeiten können.

Die Werkstatt

Die Werkstatt hat unter anderem die Aufgabe, die Beschäftigten auf ein Berufsleben auf dem ersten Arbeitsmarkt vorzubereiten. Hierzu gehört nicht nur die Wissensvermittlung in den fachlichen bzw. beruflichen Kompetenzen, sondern auch die Stärkung der sozialen Kompetenzen. In der Streitschlichtung können Schlüsselqualifikationen erworben werden, die im Alltag und im Berufsleben sinnvoll genutzt werden können.

Die Ausbildung von Beschäftigten zu Streitschlichtern erfordert Akzeptanz durch das Personal der Werkstatt, den Willen, hierfür Zeit, Arbeit und Geld zu investieren, und nicht zuletzt ein großes Vertrauen in die Menschen mit einer geistigen Behinderung, dass diese in der Lage sind, ihre Konflikte selbst lösen zu können. Die größte Aufgabe liegt dann in der tatsächlichen Durchführung von Streitschlichtungen und dem regelmäßigen Erfahrungsaustausch unter den Beteiligten. Durch frühzeitige Einbindung und umfassende Information des Werkstatttrats kann dieser erheblich zur Akzeptanz der Streitschlichter beitragen.

Der Start solch einer Maßnahme gelingt meist gut, weil die Streitschlichtung relativ einfach einzuführen ist. Die wirkliche Herausforderung liegt in der Aufrechterhaltung der Motivation der Beteiligten, bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Erfolge sichtbar werden. Eine halbherzige Einführung von Streitschlichtungen kostet unnütz Zeit und Geld und führt zu Frustration. Streitschlichtung wird sich nur etablieren, wenn konsequent alle Maßnahmen eingehalten bzw. durchgeführt werden. Die Streitschlichter und Coaches brauchen darum Rückenstärkung »von oben«, das heißt von Geschäftsführung und Werkstattleitung.

Mitarbeiter des Sozialen Dienstes und Gruppenleiter spielen bei den In-

klusionsprozessen eine wichtige Rolle. Sie sollten als Coach oder Assistenten für die Streitschlichter zur Verfügung stehen, das heißt konkret bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Streitschlichtung. Sie sollten die organisatorischen Rahmenbedingungen sicherstellen und für die Bekanntmachung der Streitschlichtung in der WfbM sorgen. Die Unterstützung bei der Vernetzung der Streitschlichter untereinander gehört ebenfalls dazu. Eine veränderte Kommunikations- und Problemlösungskultur kommt als präventive Maßnahme der gesamten Werkstatt zugute. Gruppenleiter werden entlastet, da sie sich nicht mehr um jede Auseinandersetzung kümmern müssen, sondern dies den Betroffenen selbst überlassen können. Der Arbeitstag verläuft ruhiger und unproblematischer, da die arbeitenden Menschen weniger an Konflikten beteiligt sind bzw. wissen, dass Streitschlichter da sind, um bei der Konfliktlösung zu unterstützen.

Das Projekt

Nach der Entscheidung, Streitschlichter in der Werkstatt einzusetzen, wurden freiwillige Mitarbeiter / Beschäftigte² für diese Aufgabe gesucht. Hierbei war zu berücksichtigen, dass die Probanden lesen und schreiben können, über ein gewisses Maß an sprachlichen Mitteln verfügen und dass, mit einer gezielten Unterstützung, die Fähigkeit besteht, Gesprächsregeln zu erlernen und erfolgreich zu verhandeln.

Wichtig war auch, dass Gruppenleiter und der Soziale



² Mitarbeiter / Beschäftigte = in den Werkstätten werden für die Menschen mit einer geistigen Behinderung keine einheitlichen Begriffe gewählt.

Dienst einbezogen waren und an der Ausbildung teilnahmen. Sie unterstützen die Streitschlichter als Coaches, um den Menschen mit einer geistigen Behinderung in der Anwendung der Streitschlichtung, zumindest am Anfang, mehr Sicherheit bei ihrer neuen Aufgabe zu geben.

Es wurden also elf Personen geschult. Die Schulung fand an drei Vormittagen statt in jeweils drei bis vier Stunden. Zusätzlich wurde eine Nachschulung und Qualitätskontrolle angeboten, die an zwei Vormittagen stattfinden sollte.

Die Kosten sind übersichtlich, wenn man die Schulung mit mehreren Teilnehmern, im eigenen Haus, durch einen externen Mediator vornimmt.

Sie setzen sich zusammen aus

- dem Honorar für die Ausbilder/in
- dem Einsatz des Personals
- der Einrichtung/Vorbereitung des Streitschlichterraums.

Die Schulungsinhalte:

Einführung in die Mediation

- Worüber, wo und wie streiten wir uns?
- Wie läuft ein Konflikt ab?
- Was sind Konfliktparteien?
- Was soll die Streitschlichtung erreichen?

Konfliktlösungen

- Lösungswege für häufig auftretende Streitsituationen
- Eigene Konflikte vermeiden oder schnell lösen
- Beispiele von Konflikten anhand eines Rollenspieles
- Beobachtungsergebnisse beschreiben

Fähigkeiten des Streitschlichters

- Was sollen Regeln bei der Mediation erreichen?
- Was sagt der Streitschlichter bei Regelverstößen?

- Zuhören ist schwer, aber man kann es üben
- Gutes Zuhören kann man auch sehen

Gefühle erkennen, benennen und vergleichen

- Gefühle kann man fast immer vom Gesicht ablesen
- Gefühle kann man dem, was gesagt wird und wie es gesagt wird, entnehmen
- In gleichen Situationen sehen und empfinden Menschen oft verschieden

Ablauf der Streitschlichtung

- Konfliktschilderung
- Konflikt verstehen
- Eine Friedensbrücke bauen
- Nach Lösungen suchen lassen
- Die Lösungen prüfen
- Vereinbarung schreiben und unterschreiben lassen
- Nachgespräch

Organisatorisches

- Wann und wo kann eine Streitschlichtung in unserer Werkstatt stattfinden?
- Wie verteilen wir den Streitschlichterdienst?
- Wie bieten wir unseren Dienst den anderen Mitarbeitern/Beschäftigten an?
- Wie sollen uns die Assistenten bei der Streitschlichtung begleiten?

Inhalte der Qualitätskontrolle/Nachschulung

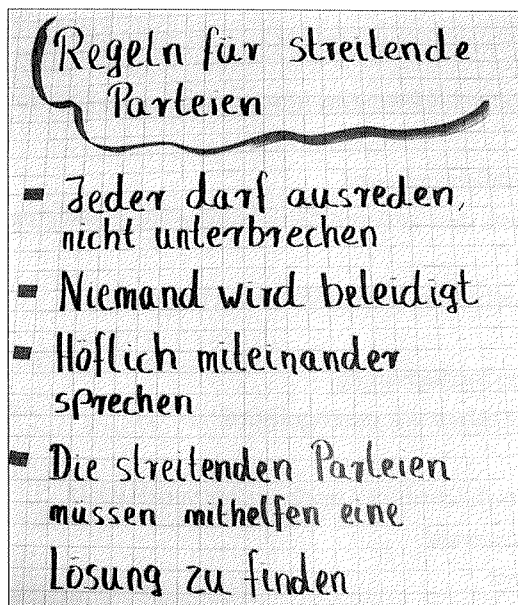
- Wie viele Streitschlichtungen haben wir durchgeführt?
- Was ist vergessen worden?
- Wie können wir unsere Streitschlichtungen noch weiter verbessern?
- Was müssen wir besser organisieren?
- Wie helfen uns die Assistenten?

Die vorbereiteten Schulungsmaterialien wurden nach und nach durch die Teilnehmer in der zur Verfügung gestellten Mappe abgeheftet, so dass während der Ausbildung jeder seine Arbeitsmappe selbst anlegen und weiterführen konnte. Diese Arbeitsmappe soll nun die Streitschlichter bei ihrer neuen Tätigkeit begleiten, als Nachschlagewerk dienen und ihnen Sicherheit geben.

Während der Schulung kamen verschiedene Hilfsmittel zum Einsatz, die den Teilnehmern einen strukturellen Ablauf der Streitschlichtung erleichtern. Es wurde mit vorbereiteten Arbeitsblättern, Flipcharts, Gefühlskarten und Rollenspielen gearbeitet, also Mittel, die in der Erwachsenenbildung eingesetzt werden.

Die Teilnehmer wurden von Anfang an aktiv in den Unterricht eingebunden, so dass eine hohe Aufmerksamkeit erreicht wurde.

Alle erarbeiteten Materialien wurden abfotografiert und den Teilnehmern als Fotoprotokoll zur Verfügung gestellt. Es ist im Nachhinein hilfreich, sich die Dokumente noch einmal so anzusehen, wie sie in der Schulung erarbeitet wurden.



Das weckt die Erinnerung an Erlerntes.

Ein wichtiges Element der Schulung waren die Rollenspiele. Diese sind in der Ausbildung zum Streitschlichter unabdingbar. Es fiel den Teilnehmern nicht immer leicht, diese bis zum Ende durchzuspielen. Doch haben alle den Erfolg dieser Übung durch vermehrte Sicherheit in den Gesprächen zu spüren bekommen. Zwischendurch gab es Wieder-

holungen, um das zuvor Erlernte zu festigen. Hier waren alle sehr konzentriert. Um die Konzentration zu fördern, gab es häufig kurze Pausen mit Getränken und Keksen. Auch körperliche Bewegung war ein wichtiger Teil bei der Ausbildung.

Die Teilnehmer waren alle hoch motiviert und begeistert bei der Sache und gaben am Ende der Ausbildung die Rückmeldung, es habe sehr viel Spaß gemacht. Sie haben in diesem Trainingsprogramm viel über Selbstverantwortung, Eigenständigkeit und Konfliktlösekompetenz gelernt.

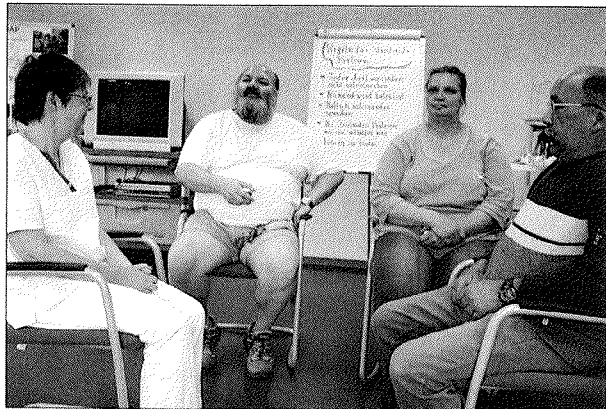
Nach Abschluss der Ausbildung erhielten alle Teilnehmer ein Zertifikat durch die KMU Consulting, das ihnen bestätigte, dass sie an einer qualifizierten Streitschlichterausbildung im Rahmen der Inklusion und nach den Richtlinien des Bundesverbandes Mediation e. V. teilgenommen haben.

Die Streitschlichtung im Einsatz

Die Streitschlichtung ist an keinen speziellen Ort gebunden. Sie sollte aber möglichst an einem neutralen Ort stattfinden. Es sollte ein Raum sein, der für keine anderen oder nur für angenehme Zwecke genutzt wird. Der Raum sollte eine spezielle Bezeichnung haben, wie »Friedensecke«, »Raum des Friedens« oder so ähnlich.

Als Hilfsmittel können vorbereitete Flipcharts, Moderationstafeln, Whiteboards, Karten, Stifte, Papier zum Malen, Bilder, Gefühlkarten, usw. genutzt werden. Wichtig sind auch vorbereitete Formulare für die am Ende der Streitschlichtung schriftlich zu formulierende Vereinbarung.

Die Streitschlichtung findet in Form von Gesprächen mit den Konfliktparteien statt. Es können



auch Einzelgespräche geführt werden oder Gruppengespräche, wenn mehrere Personen am Konflikt beteiligt sind.

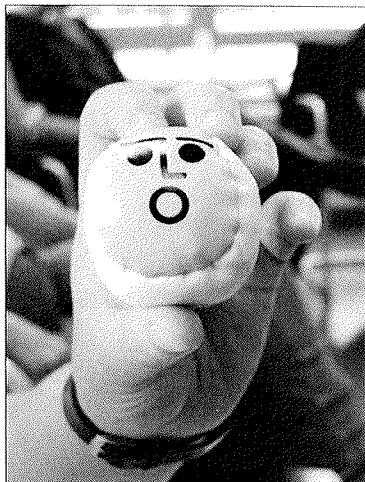
Es muss festgestellt werden, ob es sich tatsächlich um einen Konflikt handelt, der durch eine Streitschlichtung gelöst werden soll, oder ob es kleine Streitereien des täglichen Lebens sind, die in der nächsten Pause schon wieder vergessen sind.

Wichtig ist auch festzustellen, welche Personen am Konflikt beteiligt sind. Es ist zu prüfen, ob es sogenannte »Profiteure« gibt, die den Konflikt im eigenen Interesse schüren.

Da dies nicht ganz einfach ist und möglicherweise auch während der Streitschlichtung Unterstützung geleistet werden muss, ist es ratsam, eine Fachkraft aus dem Sozialen Dienst oder der Gruppenleitung zur Assistenz bzw. als Coach dazuzunehmen. Diese Assistenzkraft sollte aber nur Unterstützung leisten, wenn dies wirklich erforderlich ist. Es ist wichtig, den Streitschlichtern die Vermittleraufgabe auch zuzutrauen und somit ihr Selbstbewusstsein zu stärken.

Sollte der Streitschlichter nicht lesen oder schreiben können oder darin unsicher sein, sollte hier ebenfalls die Assistenzkraft unterstützen.

Der Streitschlichter sollte seine Arbeitsmappe dabei haben, damit er bei Unsicherheit nachschlagen und sich die wichtigen Schritte vergegenwärtigen kann.



Hilfreich sind Stimmungskarten zum Einsatz während der Streitschlichtung, um den Gefühlen besser Ausdruck verleihen zu können.

Gute Unterstützung leistet der Einsatz des Erzählballs, den der Streitschlichter einsetzt. Nur wer den Erzählball bekommen hat, darf reden. Der Erzählball muss immer an den Streitschlichter zurückgegeben werden. Dieser gibt ihn dann an einen der Konfliktpartner weiter.

Fazit

In der Werkstatt der Lebenshilfe werden die Streitschlichtung und die Streitschlichter gefördert und unterstützt. Dort sind die Beteiligten von diesem Konzept überzeugt. Die Streitschlichter sind stolz, so aktiv eingebunden zu sein.

Streitschlichtung impliziert eine mediative Haltung und somit gewaltloses Handeln. Konflikte werden nicht passiv hingenommen, sondern aktiv angegangen.

Ein weiterer positiver Nebeneffekt ist, dass niemand von der Streitschlichtung unberührt bleibt. Sie wird auf Dauer die Streitkultur in der Werkstatt verändern, die mediative Haltung bei Konflikten wird um sich greifen. Sie dient der Persönlichkeitsentwicklung und stärkt das Selbstbewusstsein der beteiligten Menschen.

Streitschlichtung sensibilisiert alle für das Thema Konflikte und Möglichkeiten der Konfliktlösung. Sie trägt dazu bei, dass alle konstruktiv und selbstverantwortlich mit Konflikten umgehen. Es entsteht eine positive Streitkultur und eine Konfliktprävention.

»Die Menschen mit geistiger Behinderung erleben sich nicht mehr nur als Problemverursacher, sondern als Teil der Lösung von Problemen.«

Kurz gefasst

Einrichtung: *Lebenshilfe, Werkstätten Unterer Niederrhein GmbH,
Am Schornacker 11, 46485 Wesel*

Zielgruppe: *Menschen mit geistiger Behinderung*

Zahl der Beschäftigten: *300*

Kontaktdaten: *KMU Consulting | Eilpeweg 25a | 45277 Essen |
Tel. 0201/84 72 156 | Fax: 0201/84 72 157 |
www.kmu-consulting.de |*

Kontaktperson und Autorin des Beitrags: *Monika Wagner, KMU Consulting*