

## Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Projekt-Arbeiten

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Projekt-Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel<sup>1</sup> die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der Benutzer ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

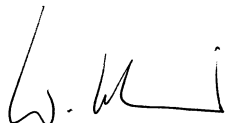
Die Nutzungsrechte sind:

- Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Projekt-Arbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).
- Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.
- Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.
- Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Allfällige abweichende oder zusätzliche Regelungen entnehmen Sie bitte dem urheberrechtlichen Hinweis in der Projekt-Arbeit selbst. Sowohl die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 16. Juni 2010

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit



Dr. Walter Schmid  
Rektor

---

<sup>1</sup> Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit das Urheberrecht an Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Studierende Rechtsinhaber/in.

**Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit**

**empfiehlt diesen Projektbericht**

**besonders zur Lektüre!**

# Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck



Abbildung 1 - Titelbild

von  
Thomas Buchmann



Abbildung 1 - Logo

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Studienrichtung Sozialarbeit

Projektzeitraum vom 05.05.15 – 13.9.15

Begleitdozent: Raoul Rosenberg

# **Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept zur Implementierung**

Projektbericht

Projektzeitraum vom 5. Mai 2015 bis 12. September 2015

**Projektleitung / Projektumsetzung / Autor:**

**Thomas Buchmann**

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Studienrichtung Sozialarbeit

Begleitdozent: Raoul Rosenberg

Eingereicht am: 12. September 2015

---

Die Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche  
Stellungnahme des Autors / der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

---

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die  
Leitung Bachelor.

---

## Abstract

Das Projekt „Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck – Konzept zur Implementierung“ wurde im Sommer 2015 von Thomas Buchmann umgesetzt. Der Auftrag für das Projekt kam von der Schulleitung des Schulhauses Milchbuck, namentlich Barbara Kolb.

Das Projekt hatte zum Ziel, ein Konzept für die Konfliktlotsen bzw. die Erwachsenen, welche für diese verantwortlich sind, zu erstellen. Das Gewaltpräventionsprogramm der Konfliktlotsen gibt es im Schulhaus Milchbuck bereits seit vier Jahren. In dieser Zeit waren verschiedene Personen am Programm beteiligt, wodurch bereits viele Erfahrungen gesammelt werden konnten.

Folglich ging es darum, alle gemachten Erfahrungen zu sammeln und zu einem praktischen Leitfaden zusammenzufassen. Ebenso war es Teil des Auftrages, die bis anhin nicht dokumentierten Arbeitsinhalte zu erfassen, zu strukturieren und daraus sinnvolle Prozessabläufe abzuleiten. Daraus liess sich schließen, dass es sich beim Endprodukt des Projektes um ein Konzept zur Implementierung handeln wird.

Die Erhebung der Daten und deren Auswertung erfolgte mittels qualitativer Methoden. Um im Prozessverlauf wichtige Entscheide breit abzusichern, wurde eine Steuergruppe gebildet.

Am 25. August 2015 fand die Übergabe des Konzeptheftes an die Verantwortlichen termingerecht statt. Seither liegt die Verantwortung bezüglich der Handhabung des Konzepts bei der Schulleitung sowie der Arbeitsgruppe der Konfliktlotsen.

## Abkürzungsverzeichnis

AG	Arbeitsgruppe
KL	Konfliktlotsen
LP	Lehrperson
SL	Schulleitung
SuS	Schülerinnen und Schüler
SSA	Schulsozialarbeit
StGr	Steuergruppe

## Inhaltsverzeichnis

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>2</b>
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS .....</b>	<b>2</b>
<b>1. EINLEITUNG .....</b>	<b>5</b>
1.1 AUSGANGSLAGE.....	5
1.2 AKTUELLE SITUATION.....	5
1.3 ZIELE .....	7
<b>2 THEORETISCHER BEZUGSRAHMEN.....</b>	<b>9</b>
2.1 UMGANG MIT KONFLIKTEN .....	9
2.2 MEDIATION .....	9
2.3 PARTIZIPATION .....	10
2.4 PEER-INVOLVEMENT / PEER-EDUCATION.....	10
<b>3 METHODIK .....</b>	<b>12</b>
3.1 PROJEKTMETHODIK .....	12
3.1.1 <i>Projektaufbauorganisation</i> .....	12
3.1.2 <i>Meilensteine</i> .....	13
3.1.3 <i>Projektablauforganisation</i> .....	15
3.1.4 <i>Finanzielle Ressourcen</i> .....	16
3.2 METHODISCHES VORGEHEN .....	17
3.2.1 <i>Situationsanalyse</i> .....	17
3.2.2 <i>Qualitative Befragung</i> .....	17
3.2.3 <i>Auswertung der Daten</i> .....	17
<b>4 BESCHREIBUNG DES PRODUKTES.....</b>	<b>19</b>
4.1 KONZEPTHEFT .....	19
4.1.1 <i>Hauptteil</i> .....	19
4.1.2 <i>Jahresplan</i> .....	20
4.2 WEITERE PROJEKTPRODUKTE .....	20
4.2.1 <i>Formulare</i> .....	20
4.2.2 <i>Logo</i> .....	21
<b>5 BEWERTUNG UND INTERPRETATION .....</b>	<b>22</b>
5.1 REFLEXION DES THEORETISCHEN BEZUGSRAHMENS.....	22
5.1.1 <i>Umgang mit Konflikten</i> .....	22

5.1.2 Mediation .....	22
5.1.3 Partizipation .....	23
5.1.4 Peer – Involvement / Peer - Education .....	23
5.2 BEWERTUNG DER METHODIK .....	24
5.2.1 Projektmethodik – Projektaufbauorganisation .....	24
5.2.2 Projektmethodik – Projektablauforganisation .....	24
5.2.3 Methodisches Vorgehen – Situationsanalyse .....	25
5.2.4 Methodisches Vorgehen – Qualitative Befragung .....	25
5.2.5 Methodisches Vorgehen – Auswertung der Daten.....	26
5.2.6 Kommunikation .....	26
5.3 BEWERTUNG UND INTERPRETATION DES PRODUKTES .....	27
5.3.1 Konzeptheft .....	27
5.3.2 Jahresplan, Formulare und Logo.....	28
<b>6 SCHLUSSFOLGERUNGEN UND PERSPEKTIVEN .....</b>	<b>29</b>
<b>LITERATUR- UND QUELLENVERZEICHNIS.....</b>	<b>31</b>
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....</b>	<b>32</b>
<b>ANHANG .....</b>	<b>33</b>
ANHANG A: SITUATIONSANALYSE.....	33
ANHANG B: STAKEHOLDERLISTE.....	36
ANHANG C: BEISPIEL INTERVIEW.....	37
ANHANG D BEISPIEL AUSWERTUNG.....	39
ANHANG E: BEISPIEL DELPHIVERFAHREN .....	43
ANHANG F: KONZEPTHEFT.....	45

## 1. Einleitung

Der folgende Bericht ist aus der Sicht von Thomas Buchmann geschrieben. Die Formulierungen in der ersten Person beziehen sich jeweils auf ihn. Zunächst werden die Ausgangslage, die daraus erschiessbare Problemstellung, so wie die Ziele, die durch das Projekt erreicht werden sollen, erläutert.

### 1.1 Ausgangslage

Seit vier Jahren gibt es im Schulhaus Milchbuck das Programm der Konfliktlotsen (KL) zur Gewaltprävention. Das Milchbuck gehört diesbezüglich zu den Pilotschulhäusern der Stadt Zürich. Das Programm zielt darauf ab, dass Lernende, welche sich zerstritten haben oder einen Konflikt austragen, sich bei einem Konfliktlotsen oder einer Konfliktlotsin Hilfe holen können. Diese Lotsen sind ebenfalls Lernende, welche eine Ausbildung zu den Themen Konfliktfähigkeit und Mediation absolviert haben.

Daneben nimmt die Schule soziale Themen auf, die aus den Beobachtungen der KL hervorgegangen sind. So ermöglicht die Schule den KL direkt auf Diskussionen zu Werten und Normen Einfluss zu nehmen, wodurch eine ernsthafte Partizipation der Kinder und Jugendlichen gewährleistet werden soll.

Der Schulleitung (SL) ist es wichtig, dass das Milchbuck weiterhin ein Konfliktlotsenschulhaus bleibt. Das Problem zeigte sich nun darin, dass es für die verantwortlichen Erwachsenen noch keinen Leitfadens gab, an welchem sie sich orientieren konnten. Alle Aktivitäten wie Sitzungen, Ausbildungen oder Öffentlichkeitsarbeiten mussten bisher von Jahr zu Jahr neu aufgestellt werden. Zudem verstärkten strukturelle Unklarheiten das Problem. Es war nicht klar, wie viele Personen es in der Arbeitsgruppe braucht und durch wen die Gruppe geführt werden muss. Zu Beginn des vergangenen Schuljahres gab die verantwortliche Sekundarlehrerin die Leitung ab. Unglücklicherweise verpasste man es, eine Nachfolgerin oder einen Nachfolger für dieses Amt zu finden. Seither übernahm die Schulsozialarbeit (SSA) die Führung der Arbeitsgruppe (AG) der KL ad Interim.

### 1.2 Aktuelle Situation

Die aktuelle Situation, sprich der Zeitpunkt vor dem Projektstart, war unbefriedigend. Die SSA war zwar bemüht die KL zu begleiten und zu unterstützen. Neben dem Tagesgeschäft fehlten ihr jedoch die Ressourcen, den KL genügend Aufmerksamkeit zu schenken. Der Aufwand, den die SSA betreiben konnte, reichte immerhin, um die KL weiterhin bestehen zu lassen. So konnten zu Beginn des



## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

Schuljahres wieder neue KL gefunden werden und die Begleitung der ausgewählten Kinder fand in einer minimalen Form statt.

Um mit dem Programm die angestrebte Wirkung erzielen zu können, reicht dies jedoch nicht. Es fehlt die breite Abstützung im ganzen Schulhaus. Dabei wäre es wichtig, dass alle Kinder, wie auch die Erwachsenen, die KL kennen und sie im Schulalltag wahrnehmen. Die KL müssten eine bessere Plattform kriegen, um so markanter auftreten zu können. So würden weitere Kinder zu den Konfliktlotsen gehören wollen, was für die gesamte Massnahme sehr förderlich wäre.

Dar angesprochene Bekanntheitsgrad konnte in den letzten 4 Jahren teilweise erreicht werden. Es gab immer mal wieder Phasen, in welchen die KL durch Fotos oder Aktionen an Schulanlässen auf sich aufmerksam machen konnten. In diesen Zeiten wurden die KL bei manchen Konflikten beigezogen und konnten so zur Gewaltprävention beitragen. Leider fanden diese Phasen nur sporadisch statt und waren stets von der Initiative und dem Arbeitswillen der verantwortlichen Personen der AG (gemeint ist immer die Arbeitsgruppe der Konfliktlotsen) abhängig.

Der Schulleitung wurde bewusst, dass sich dies nach Ablauf des vergangenen Schuljahres wieder ändern musste. Damit die KL weiterhin zur Gewaltprävention beitragen können, ist es wichtig, dass sie wieder von den Lehrpersonen unterstützt und begleitet werden. Aus dieser aktuellen Situation ergab sich der Auftrag für das Projekt.

Im Milchbuck gibt es Erwachsene, wie auch Lernende, die in den vergangenen vier Jahren aktiv an der Massnahme der Konfliktlotsen beteiligt waren. Alle gemachten Erfahrungen dieser Personen sollten zunächst erfasst und analysiert werden, um dann in einem Konzept zur Implementierung zusammengefasst zu werden. Schlussendlich soll dadurch die Interimslösung des vergangenen Schuljahres zu einer geregelten und sinnvoll strukturierten Arbeitsgruppe weiterentwickelt werden.

### 1.3 Ziele

Für die Umsetzung des Projektes wurden die folgenden Ziele definiert:

#### **Fernziel / Vision:**

Sensibilisierung für Konfliktlösungsstrategien und Reduzierung der gewalttätigen Vorfälle im Schulhaus Milchbuck.

#### **Hauptziel:**

Ziel: Das Konzept bewirkt bei den Beteiligten Klarheit und Sicherheit in den Ausführungen ihrer Tätigkeiten.

Indikator: Lernende, Lehrpersonen, Eltern und Schulleitung unterstützen die Massnahme (Auswertung alle 2 Jahre).

#### **Teilziel 1: Externe Fachperson**

Ziel: Zur Wissensvertiefung bezüglich gewaltpräventiver Massnahmen, ist eine externe Fachperson beigezogen und befragt.

Indikator: Die Person ist gefunden und über die Wirkung, die das Konzept erzielen soll informiert.

Messgrösse: Eine qualitative Befragung hat mit der Person stattgefunden. Die Ergebnisse daraus sind ausgewertet.

#### **Teilziel 2: Personelle Struktur**

Ziel: Die Arbeitsgruppe ist sinnvoll in die personelle Struktur des Schulhauses eingebettet.

Indikator: Mit der Auftraggeberin ist geklärt und schriftlich festgehalten, wie die künftige AG personell zusammengesetzt sein wird.

Messgrösse: Es ist definiert, wie viele Personen aus den jeweiligen Schulbereichen (Lehrpersonen, Betreuung, Schulsozialarbeit) teil der AG sein werden.

#### **Teilziel 3: Akzeptanz**

Ziel: Das Konzept erhält eine möglichst grosse Akzeptanz.

Indikator: Die Bedürfnisse aller am Projekt beteiligten Personen sind erhoben.

## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

Messgrösse: Eine mit der Steuergruppe vordefinierte Anzahl qualitativer Befragungen hat stattgefunden. Die daraus entstandenen Ergebnisse sind ausgewertet.

### **Teilziel 4: Aufgabenbeschrieb**

Ziel: Für die AG besteht ein detaillierter Aufgabenbeschrieb für ein Schuljahr.

Indikator: Die Arbeiten und Aufwände aller Beteiligten sind erfasst und für die AG sinnvoll festgehalten.

Messgrösse: Es besteht eine schriftliche, tabellarisch dargestellte Übersicht, welche von der Steuergruppe „abgesegnet“ ist.

### **Teilziel 5: Konzeptheft**

Ziel: Alle erhobenen Aspekte sind in einem Konzept zur Implementierung festgehalten.

Indikator: Das Konzeptheft ist erstellt.

Messgrösse: Das Heft ist in physischer Form vorhanden und an die verantwortlichen Personen zur Archivierung übergeben.

## 2 Theoretischer Bezugsrahmen

Das Endprodukt des vorliegenden Projektes soll zur Implementierung der Gewaltpräventionsmassnahme der Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck beitragen. Die ersten beiden der folgenden theoretischen Ansätze begründen, weshalb ein förderlicher Umgang mit Konflikten und damit verbunden der Mediation in der Schule erlernt werden soll. Des Weiteren wird erläutert, in wie fern die Begriffe „Partizipation“ und „Peer - Involvement“ im Bereich der schulischen Gewaltprävention zentral sind und welche Bedeutung sie für das vorliegende Projekt haben.

### 2.1 Umgang mit Konflikten

Friedrich Glasl (1998) führt aus, dass es durch umfassende Veränderungen in Wirtschaft, Politik und Kultur in den nächsten Jahrzehnten zu noch mehr Konflikten, vielleicht sogar zu Gewaltanwendungen kommen dürfte. Einen Ansatz um dieser befürchteten, fatalen Fehlentwicklung entgegenzuwirken sehe er darin, soziale Fähigkeiten bei möglichst vielen Menschen so zu entwickeln, dass sie sich in Konfliktsituationen so weit wie möglich selbst zu helfen vermögen (S. 9-17).

Glasl (ebd.) betont weiter, dass durch das Üben von Techniken Konflikte frühzeitig erkennbar und auch in einem fortgeschrittenen Stadium klarer zu durchschauen sind. Es steht fest, dass sich die Schule als Institution anbieten würde, in der solche Fähigkeiten nachhaltig und weiträumig erlernt werden könnten. Wie bei Glasl, wird auch bei der Massnahme der Konfliktlotsen die Konfliktfähigkeit als Grundlage für ein soziales, konstruktives Miteinander angesehen.

Die folgenden Fähigkeiten und Ansichten erachtet Glasl als wichtig und sind zudem auch Teil der Mediationsausbildung der Konfliktlotsen:

- Eigene Meinungen sachlich zum Ausdruck bringen können.
- Wege zur Klärung von Standpunkten kennen.
- Mitgefühl ausdrücken können.
- Auf die eigenen Werte und sich selbst stolz sein können.
- Wissen, ab wann man sich Hilfe von aussen holen soll.
- Die eigene persönliche Haltung gegenüber Konflikten kennen.
- Den Unterschied zwischen Differenzen (anderer Meinung sein) und Konflikten (Streit) kennen.
- Seine eigenen inneren Reaktionen in Konfliktsituationen reflektieren können.
- Vorbild für andere sein wollen.

### 2.2 Mediation

Ergänzend zu Glasl kann die Wichtigkeit der Mediationsausbildung durch die Ausführungen von Silvia Michal - Misk (2003) belegt werden. Diese führt aus, dass die Qualität der Mediation darin liege, dass

es keine Sieger und Verlierer gebe. Es soll primär nicht nach Urhebern eines Konfliktes gesucht werden, sondern kreative Lösungen sollen entstehen können. Im Sinne von Empowerment soll die Mediation Menschen befähigen, ihre eigenen Konflikte zu bearbeiten. Bezogen auf die Konfliktlotsen bedeutet dies, dass die ausgebildeten Schülerinnen und Schüler ihr Mediationswissen so anwenden, dass die beteiligten Parteien Konflikte weitgehend selbst lösen und einen nachhaltigen Lernwert aus der Situation ziehen können.

### 2.3 Partizipation

Im Volksschulgesetz des Kantons Zürich (§50 Abs. 3 VSG) ist festgelegt, dass die Schülerinnen und Schüler (SuS) an den sie betreffenden Entscheiden beteiligt werden sollen, soweit nicht ihr Alter oder andere wichtige Gründe dagegen sprechen. Ergänzend dazu besagt der Lehrplan des Kantons Zürich (Abs 1.1 S. 28), dass die SuS über die Möglichkeiten verfügen sollen, selbst Einfluss auf gegenwärtige und zukünftige Entwicklungen zu nehmen, um so einen Sinn für politisches Handeln in einer Demokratie zu entwickeln.

Das Schulamt der Stadt Zürich (Marty, 2013) verdeutlicht die Wichtigkeit der Partizipation wie folgt. Die SuS sollen erfahren, dass jeder und jede sein persönliches Umfeld in einem grossen Masse mitgestalten kann. Mitgestalten heisst Einfluss auf die Zukunft nehmen, gefragt sein, kommunizieren, Konflikte lösen und Resultate umsetzen (S. 4-6). Weiter bezieht sich das Schulamt auf die Welt – Gesundheitsorganisation und ihre Aussagen, dass es eine zentrale Aufgabe der primären Gesundheitsförderung sei, Menschen in die Planung und Durchführung von Projekten und Aufgaben, die die Gestaltung der Lebensumwelt betreffen, einzubeziehen.

Wie oben beschrieben, kann den SuS des Milchbucks unter anderen durch die Massnahme der KL eine direkte und ernsthafte Partizipation ermöglicht werden.

### 2.4 Peer-Involvement / Peer-Education

Maria Baselice, die Verantwortliche für die Gewaltprävention des Schulamtes der Stadt Zürich (Gespräch vom 8. Juni 2015) betont, dass der Miteinbezug der Kinder und Jugendlichen, sowie deren Sichtweisen grundlegend für ein gut funktionierendes Konfliktlotsenprogramm sind. In der Fachliteratur wird dieser Ansatz als „Peer-Involvement“ beschrieben, wobei dessen untergeordneter Ansatz der „Peer-Education“ der Massnahme der KL am nächsten kommt.

Robert Heyer (2010) führt aus, dass der Peer-Education-Ansatz davon ausgeht, dass Peers einen besonders grossen Einfluss auf Gleichaltrige hätten. Dabei werden sie als Expertinnen und Experten ihrer Lebenswelt, in der Phase der Identitätsfindung, die im Jugendalter von besonderer Bedeutung ist, angesehen. Entsprechend ist Peer-Education als Situation oder Arrangement zu verstehen, in dem

sich Jugendliche für Jugendliche engagieren, das heisst Angehörige einer gleichen sozialen Gruppe informieren und beraten sich gegenseitig, wobei das Prinzip der Freiwilligkeit massgebend ist.

Heyer (ebd.) meint weiter, dass der Einbezug Jugendlicher in pädagogisches Handeln im Rahmen von Peer-Education auf zweierlei Weisen erfolge. So haben Jugendliche, die für Gleichaltrige als LP auftreten einen grösseren Erfolg, da es Jugendlichen oft leichter fällt, Inhalte von Gleichaltrigen anzunehmen. Gleichzeitig erfahren und erlernen die dabei lehrenden Jugendlichen auch eigene Kompetenzen, beispielsweise auf pädagogischer Ebene.

Neben dem beschriebenen Peer-Education-Ansatz ist das Peer-Involvement bezüglich den KL noch auf einer weiteren Ebene von grosser Bedeutung. Geht es nämlich darum, soziale Themen oder Probleme wahrzunehmen, haben Kinder und Jugendliche oft eine eigene, andere Sichtweise. Schaffen es die verantwortlichen Erwachsenen diese Wahrnehmung ernst zu nehmen und adäquat darauf einzugehen, kann das soziale Gesamtbild einer Schule besser wahrgenommen und eingeschätzt werden.

### 3 Methodik

Folgend wird beschrieben, wie im Projekt methodisch vorgegangen wurde. Ebenfalls wird die Organisation des Projektaufbaus und des Projektablaufs erläutert.

#### 3.1 Projektmethodik

##### 3.1.1 Projektaufbauorganisation

Im Vergleich zu anderen Projekten der HSLU, entsprach das Vorliegende einem eher kleinen zeitlichen Aufwand. Aus diesem Grund war von Anfang an klar, dass ich es alleine durchführe und leite. Damit wichtige Arbeitsschritte und Entscheide im Projektverlauf abgesichert werden konnten, bildete ich eine Steuergruppe (StGr). Neben der Auftraggeberin, der Schulleiterin Barbara Kolb, sollten weitere Personen in der StGr vertreten sein, die bezüglich der Umsetzung des Projektes wichtig waren. Dazu zählten die Schulsozialarbeiterin Beatrice Raggi - bezüglich den KL brachte sie den grössten Erfahrungsschatz mit - sowie die Lehrerinnen Susanne Müller und Eva Buslinger, welche ebenfalls schon Erfahrungen mit den KL sammelten und zukünftig für diese verantwortlich sein werden. Durch meine Impulse zu den jeweiligen Diskussionsgegenständen, entstand in dieser Gruppe ein reger Austausch. Dadurch konnte ich wichtige Arbeitsschritte und Entscheide laufend absichern.

Grafik zur Veranschaulichung der Zusammenarbeit / Projektorganisation:

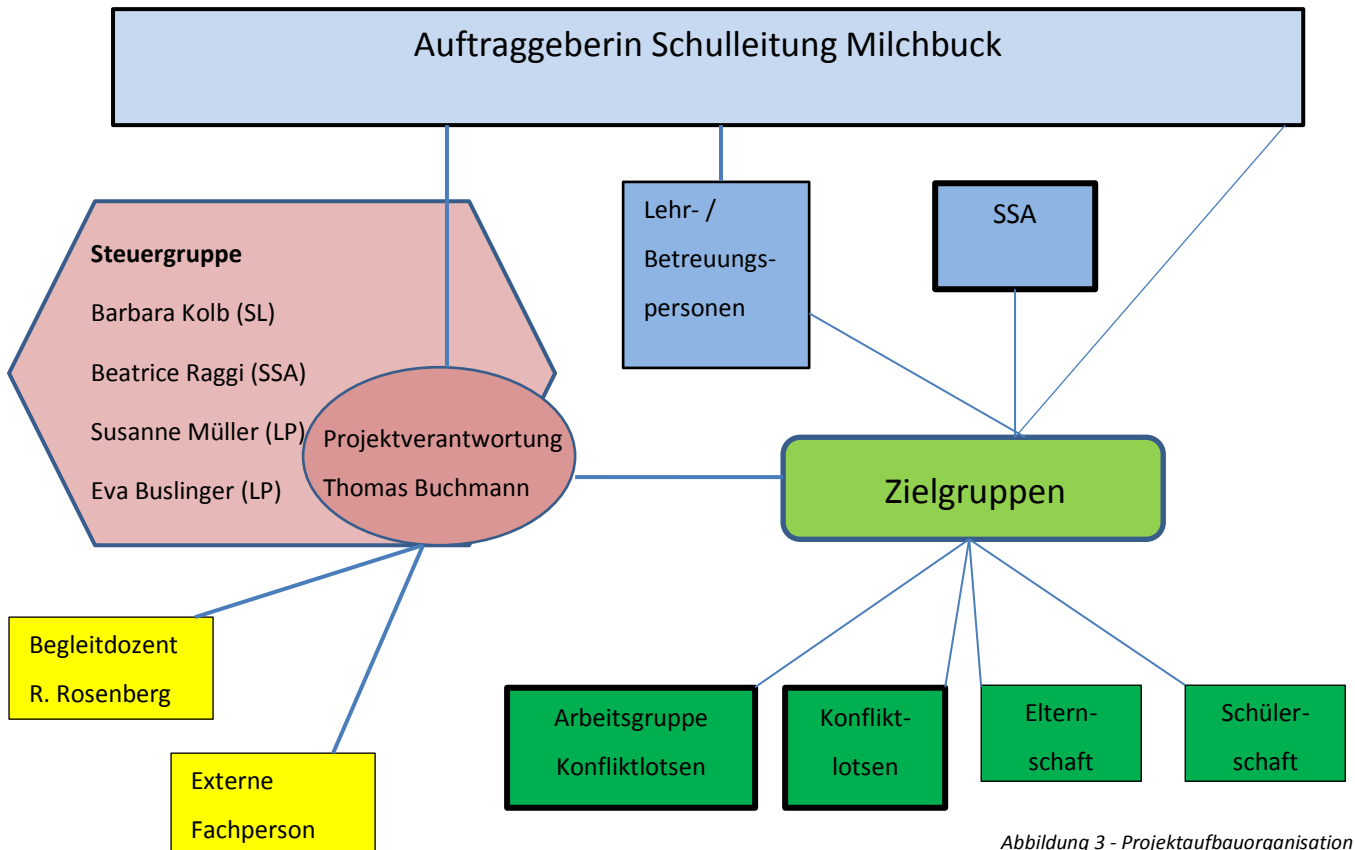


Abbildung 3 - Projektaufbauorganisation

Da das Konzeptheft zur Implementierung der KL eine grosse Anzahl Zielgruppen erreichen wird, wurden diese im Vorhinein priorisiert. Dies half während der Umsetzung die verschiedenen Ansichten und Meinungen zu gewichten.

1. Priorität	Zielgruppen die das Konzept umsetzen (direkt beteiligt)	Arbeitsgruppe der Konfliktlotsen, Konfliktlotsen und SSA
2. Priorität	Zielgruppen die das Konzept mittragen (direkt beteiligt)	Lehrpersonen, Schulleitung
3. Priorität	Zielgruppen die vom Konzept profitieren (indirekt beteiligt)	Schülerschaft, Elternschaft

Abbildung 4 - Zielgruppen

### 3.1.2 Meilensteine

Um einen Überblick über die einzelnen Projektphasen zu bekommen, wurden Meilensteine definiert. Diese wurden chronologisch nacheinander angegangen und standen in enger Verbindung zu den Teilzielen. Die Meilensteine halfen vor allem der Steuergruppe dabei, die Fortschritte im Projektablauf zu überprüfen.

Meilenstein	Inhalt	Zeitpunkt (abgeschlossen bis...)
<b>Fachperson beigezogen und interviewt</b>	Die Massnahme der Konfliktlotsen wird von der Gewaltpräventionsstelle der Stadt Zürich angeboten. Die schulhausinternen Erfahrungen sollen mit der professionellen Aussensicht eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin dieser Stelle ergänzt werden.	<b>31.5.2015</b>
<b>Strukturelle Grundlage geklärt</b>	In Absprache mit der Schulleitung und den Verantwortlichen der aktuellen Arbeitsgruppe, soll eine geeignete strukturelle Grundlage erarbeitet und definiert werden. Dabei soll geklärt werden, welche Anzahl Gruppenmitglieder sinnvoll ist und welcher Arbeitsaufwand zu welcher allfälligen Entlohnung zu verrichten ist.	<b>14.6.2015</b>
<b>Bedürfnisse erhoben</b>	Um allen Bedürfnissen möglichst gerecht zu werden, sind aus den Zielgruppen Lehrpersonen, Konfliktlotsen, Schüler/Schülerinnen, Arbeitsgruppe der Konfliktlotsen und Elternschaft wichtige Personen ausgewählt und qualitativ befragt.	<b>1.7.2015</b>
<b>Aufgabenbeschrieb definiert</b>	Aus der Analyse und Bewertung der qualitativen Erhebungen	<b>31.7.2015</b>



## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

	entsteht ein konkreter, detaillierter Aufgabenbeschrieb für die Arbeitsgruppe der Konfliktlotsen. Dieser beinhaltet einen Schuljahresplan, in welchem die Arbeiten und Zuständigkeiten für jeden Monat festgehalten sind.	
<b>Konzeptheft erstellt</b>	Alle Aspekte des Aufgabenbeschriebs sind sinnvoll strukturiert und möglichst komprimiert in einem Heft festgehalten. Zur Orientierung im Schulalltag hilft diese Handlungsanweisung der Arbeitsgruppe.	<b>22.8.2015</b>
<b>Projektbericht erstellt</b>		<b>13.9.2015</b>

Abbildung 5 - Meilensteine

### 3.1.3 Projektablauforganisation

Anhand der Meilensteine wurde ein detaillierter Zeitplan erstellt. Der geplante Aufwand wurde in der effektiven Umsetzung grösstenteils bestätigt. Die einzelnen Aufwände, wie auch allfällige Abweichungen werden unter Punkt 5.2.2 bewertet.

Arbeitsschritt	Aufwand geplant	Aufwand effektiv	Mai 15	Juni 15	Juli 15	Aug 15	Sept 15	Okt 15
Recherche externe Fachperson / kontaktieren	10	5						
Leitfadeninterview ext. FP vorbereiten / durchführen	10	12						
Auswertung Interview ext. FP → Meilenstein 1	5	5						
Leitfadeninterview Schulleitung vorbereiten, durchführen	5	3						
Leitfadeninterview SL auswerten	3	3						
Kommunikation strukt. Grundl. an Steuergruppe (StG) → Meilenstein 2	3	5						
Qualitative Befragungen Lehrpersonen / SSA Vertretung Elternteam	50	40						
Personelle Verantwortung mit StG klären	20	15						
Vorbereitung Fokus-Gruppen	15	10						
Fokus-Gruppe Konfliktlotsen (durchf./ ausw.)	10	12						
Fokus-Gruppe Lernende (durchf./ ausw.)	10	10						
Fokus-Gruppe aktuelle Arbeitsgruppe Konflikt. (durchf./ ausw.) → Meilenstein 3	15	10						
Rohfassung Konzeptheft erstellen (Aufgabenbeschrieb/ Jahresplan	35	45						
Feedbacks einholen	15	15						
Sitzung Rohfassung mit StG	6	15						
Definitive Fassung erstellen → Meilenstein 4	8	10						
Konzeptheft schreiben / darstellen	30	28						
Sitzung letzte Feedbacks mit StG	5	7						
Heft Druck/ Übergabe → Meilenstein 5	5	5						
Evaluationssitzung	15	15						
Selbstevaluation	15	10						
Projektbericht erstellen → Meilenstein 6	70	75						
<b>Aufwand total</b>	<b>360</b>	<b>355</b>						

Abbildung 6 - Projektablauforganisation

### 3.1.4 Finanzielle Ressourcen

Da für das vorliegende Projekt keine Finanzierung geplant werden musste, erfolgt anbei eine hypothetische Auflistung der Finanzen. Folglich wird auf eine Bewertung der finanziellen Ressourcen unter Punkt 5 verzichtet.

Aufwand			
	Anzahl Stunden	Kosten pro Stunde	Total in CHF
<u>Personalaufwand</u>			
Thomas Buchmann: Projektleitung	360	Fr. 20.00	Fr. 7'200.00
Raoul Rosenberg: Projektbegleiter HSLU	20	Fr. 150.00	Fr. 3'000.00
Honorare Externe	10	Fr. 120.00	Fr. 1'200.00
<b>Personalaufwand gesamt</b>	<b>390</b>		<b>Fr. 11'400.00</b>
	Anzahl Einheiten	Ansatz	Total in CHF
<u>Sachaufwand</u>			
Material Konzeptheft	15	Fr. 10.00	Fr. 150.00
Diverses	5	Fr. 10.00	Fr. 50.00
<b>Sachaufwand gesamt</b>	<b>20</b>		<b>Fr. 200.00</b>
<b>AUFWAND TOTAL</b>			<b>Fr. 11'600.00</b>
Ertrag	Anzahl Einheiten	Ansatz	Total in CHF
<u>Ertrag aus Personalaufwand</u>			
Eigenleistung Projektleitung	360		Fr. 7'200.00
Eigenleistung Projektbegleiter	20		Fr. 3'000.00
Eigenleistung Externe	10		Fr. 1'200.00
<b>Ertrag aus Arbeitsleistung</b>			<b>Fr. 11'400.00</b>
<u>Ertrag aus Sachaufwand</u>			
Eigenleistung der Studierenden			Fr. 200.00
<b>ERTRAG TOTAL</b>			<b>Fr. 11'600.00</b>
Aufwand			Fr. 11'600.00
Ertrag			Fr. 11'600.00
<b>TOTAL</b>			<b>Fr. -</b>

## 3.2 Methodisches Vorgehen

### 3.2.1 Situationsanalyse

Auf Grund einiger informellen Gesprächen merkte man schon vor dem Projektstart, dass sich viele Leute mit der Entstehung des Implementierungskonzeptes der KL auseinandersetzen werden. Es zeigte sich, dass von Seite der Schule, der Schulsozialarbeit oder auch der KL selbst unterschiedliche Ansprüche ans Endprodukt bestehen. In der Phase der Situationsanalyse galt es zuerst einen Überblick über die sogenannten Stakeholder, sprich Anspruchsgruppen zu bekommen und deren Interessen zu analysieren. Die Stakeholder-Analyse von Alex Willener (2007, S.149 – 150) war dabei sehr hilfreich. Sie war die geeignete Methode um herauszufinden, wie das Projekt zu einem späteren Zeitpunkt am breitesten abgestützt werden konnte. Aus dieser Analyse ist dann auch die Zusammensetzung der Steuergruppe entstanden.

### 3.2.2 Qualitative Befragung

Ein grosser Teil der Bedürfnisse wurde mit qualitativen Leitfrageninterviews erhoben. Die Form der halbstandartisierten Interviews schien hier am sinnvollsten zu sein. Einerseits konnte das Gespräch dadurch mit Leitfragen strukturiert werden und andererseits hatten die Befragten die Möglichkeit, alle ihre Standpunkte flexibel darzulegen. Willener (2007, S.153) betont, dass so beides gesichert werden kann – eine gute Gesprächsstruktur und Flexibilität.

Auf eine quantitative Erhebung konnte verzichtet werden, da bei diversen Stakeholdern bereits ein grosses inhaltliches Know - how vorhanden war. Es ging folglich darum, das vorhandene Wissen vertieft zu erfassen und zu strukturieren.

Die Meinungen der AG der KL, sowie die Eindrücke einer vordefinierten Gruppe von Lehrpersonen wurden in Fokus-Gruppen erhoben. Nach Willener (2007, S. 154ff) sei es dabei wichtig, dass alle Anwesenden ihre Meinungen ausdrücken können. Wichtig dabei war also die Aufnahme und nicht die Bearbeitung von Daten. Auf Grund der angesprochenen Methode, war es in einer späteren Projektphase möglich, die verschiedenen Eindrücke aus den Diskussionen zu vergleichen und zu strukturieren.

### 3.2.3 Auswertung der Daten

Im nächsten Schritt wurden die qualitativen Befragungen ausgewertet. Aus den im Studium kennengelernten Methoden, nahm ich beim Auswerten der Leitfadeninterviews auf das fünfstufige Auswertungsverfahren nach Meuser und Nagel (1991) Bezug. Dabei wurden die Interviews zunächst paraphrasiert und thematisch geordnet, worauf die verschiedenen Interviewaussagen inhaltlich miteinander verbunden werden konnten. Zum Schluss wurden die Aussagen zusammengefasst und

mit theoretischem Wissen ergänzt. Da in der Projektdurchführung ebenfalls das Wissen einer externen Fachperson beigezogen wurde, schien diese Methode zur Auswertung der Konfliktlotseninterviews passend zu sein.

Bevor und während dem Erstellen des Konzeptheftes wurden in der Umsetzungsphase die ausgewerteten Daten eingehend überprüft. Die Delphimethode sollte dabei hilfreich sein. Diese Methode ist ein Instrument zur systematischen Sammlung und gezielten Steuerung von Gruppenmeinungen. Konkret hiess das, dass die ausgewerteten Daten mehrmals als Feedback den Anspruchsgruppen zurückgegeben wurden. Laufend wurden dadurch die Inhalte des Konzeptheftes diskutiert und aus verschiedenen Perspektiven beurteilt. In der Fachliteratur besteht eine Vielzahl von verschiedenen Formen der besagten Methode. Im Projekt wurde das Ideenaggregations-Delphi nach Jürgen Hasse (2002) umgesetzt. Dabei wurden die erhobenen Ergebnisse in einer kleinen Expertengruppe - hier die StGr - diskutiert, bis ein Konsens über die geeigneten Konzeptinhalte gefunden werden konnte (S.31).

## 4 Beschreibung des Produktes

Ein Konzept für die AG der Konfliktlotsen erstellen – So wurde das Ziel zu Beginn des Prozesses von der Auftraggeberin formuliert. Es scheint offensichtlich, dass diese Formulierung noch sehr offen daherkam. Aus diesem Grund galt es zunächst mit der SL zu klären, wie das Endprodukt des Projektes aussehen sollte. Da es verschiedene Ansichten darüber gab, was denn ein Konzept überhaupt ist und was es beinhalten soll, musste auch dieser Begriff zunächst genauer definiert werden.

Im Rahmen der Situations-, wie auch der Stakeholderanalyse wurde dann klar, dass es sich beim physischen Endprodukt um ein Konzept zur Implementierung in Form eines gebundenen Heftes handeln würde. Implementierung deshalb, weil die KL in einer abstrakten Form bereits bestanden. Es ging nun darum Strukturen und Arbeitsabläufe zu konkretisieren und als Handlungsanweisungen schriftlich festzuhalten, so dass man in der Praxis längerfristig auf sie zurückgreifen kann.

Der passende Fachbegriff der Implementierung ist vielen Personen im Schulalltag nicht bekannt. Deshalb wurde das Endprodukt, zum einfacheren Verständnis, mit „Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck – Konzept“ beschriftet.

In den Phasen des zweiten und dritten Meilensteines zeigte sich, dass nur das Heft als Solches für gewisse Stakeholder ein unbefriedigendes Endprodukt sein würde. Die SSA, wie auch die verantwortlichen LP waren nämlich der Meinung, dass es zum Heft noch weitere Umsetzungshilfen brauche. So zeigte sich das starke Bedürfnis nach konkreten Arbeitsvorlagen in Papierform, sowie das Entstehen eines einheitlichen KL – Logos.

Nach Absprache mit der SL und dem Anpassen der Projektablauforganisation konnte ich diesen Bedürfnissen schlussendlich gerecht werden. Im Folgenden werden die einzelnen Teile des Endproduktes beschrieben.

### 4.1 Konzeptheft

#### 4.1.1 Hauptteil

Der Hauptteil des Konzeptheftes wurde als Lauftext formuliert. An den Steuergruppensitzungen zeigte sich schon bald, dass es Sinn macht, den Hauptteil in drei Abschnitte zu gliedern. Im ersten Teil wurde die Wichtigkeit des Konzeptes begründet und theoretisch belegt. Im Zweiten wurden alle Arbeitsinhalte der KL festgehalten und im letzten Abschnitt wurde aus Sicht der Erwachsenen beschrieben, was es für die Begleitung der KL braucht.

Beim gesamten Lauftext des Konzeptheftes wurde auf einen differenzierten Wortlaut Wert gelegt. Alle Formulierungen mussten klar verständlich und für alle Steuergruppenmitglieder inhaltlich akzeptabel sein. War dies nicht der Fall, musste diskutiert werden, bis ein Konsens gefunden werden konnte. Zudem musste man sich bewusst sein, dass alles was schriftlich festgehalten wurde, auch definitiv in der Praxis umgesetzt werden musste. Für mich war es dabei wichtig, einen neutralen Standpunkt einzunehmen und alle Inhalte objektiv zu prüfen. Viele Aspekte wurden schlussendlich nicht im Konzept festgehalten, da es sich dabei um einen persönlichen „Wunsch“ eines Stakeholders hielt, welcher in der ganzen Steuergruppe zu wenig Akzeptanz fand.

### 4.1.2 Jahresplan

Im Konzeptheft folgt nach dem Hauptteil ein Jahresplan für die AG der KL. Dieser ist tabellarisch dargestellt und stichwortartig formuliert. Er dient der AG dazu, eine gebündelte Übersicht aller zu erledigenden Aufgaben zu haben. Der Plan ist ebenfalls als Leitfaden gedacht, an welchem sich die AG ab Beginn des laufenden Schuljahres orientieren kann. Damit die Anwendung des Jahresplanes leichter fällt, ist er in die fünf Schuljahresquintale eingeteilt. Da es zu Schuljahresbeginn bzw. Schuljahresende jeweils darum geht, die KL zu instruieren und administrativ zu aktualisieren, beinhalten diese beiden Quintale (Frühlings- bis Sommer- bzw. Sommer- bis Herbstferien) am meisten verbindliche Arbeitsinhalte.

## 4.2 Weitere Projektprodukte

### 4.2.1 Formulare

Als Anhang enthält das Konzeptheft diverse Formulare, welche die AG in ihren Arbeiten unterstützen. Es handelt sich dabei vor allem um Brief- oder Arbeitsvorlagen, welche in der jährlichen Arbeit mit den KL Verwendung finden. Damit diese Formulare jeweils angepasst und aktualisiert werden können, sind sie alle auf dem Schulserver des Milchbucks abgelegt.

Zu erwähnen ist hier, dass nur wenige dieser Formulare neu erfunden werden mussten. Konfliktlotsenlisten, Sitzungsunterlagen, Vorlagen für Klassenbesuche und andere hilfreiche Vorlagen waren bereits vorhanden. Diese wurden bisher nicht gesammelt und innerhalb der AG fanden auch keine Übergaben statt. Die Schwierigkeit bezüglich der Formulare war, diese zu sammeln, zu ordnen und zu definieren, welche Vorlagen weiterhin verwendet werden sollen.

Neue Formulare mussten für die Öffentlichkeitsarbeiten erstellt werden. So war es Teil der Projektumsetzung ein Konfliktlotsendiplom, einen Standartelternbrief und einen Infotext für die Internetseite des Schulhauses zu kreieren. Alle diese Vorlagen sind nun im Konzeptanhang in Papierform, sowie in digitaler Form auf dem Schulserver vorhanden.

#### 4.2.2 Logo

Ein klares Anliegen, welches bei der Situationsanalyse von vielen Seiten her geäußert wurde, war die Entstehung eines KL – Logos. Dieses soll einerseits den Erkennungswert der KL steigern und andererseits soll es auch ein Symbol für den Start der „neu“ definierten AG sein. Da man die Farbe blau im Auftritt der Schule Milchbuck immer wieder antrifft, war es ein Anliegen der Auftraggeberin, dass auch das KL – Logo in dieser Farbe daherkommt. Zusätzlich muss das Logo auch einen eigenen Erkennungswert haben. Aus diesem Grund entschied man sich für das orange L, welches den Fokus nicht auf den Konflikt (blaues K im Rahmen) sondern auf das Lotsen (L aus dem Rahmen) legt. Um mit dem Logo den Erkennungswert der KL steigern zu können, muss es ab Beginn des laufenden Schuljahres im Schulalltag präsent sein. Dies wird jedoch bereits durch die neue AG gewährleistet und ist nicht mehr Teil der Projektumsetzung.



## 5 Bewertung und Interpretation

Die Zeit der Projektumsetzung war intensiv. Als alleiniger Projektleiter lernte ich mich von einer neuen Seite kennen und machte viele neue methodische, inhaltliche wie auch soziale Erfahrungen. Während eine Vielzahl von Projektinhalten planungsgemäss durchgeführt werden konnten, klappte einiges auch nicht den Vorstellungen entsprechend. Rückblickend wird in diesem Kapitel die Vorgehensweise im Projektverlauf, sowie das Endprodukt bewertet und interpretiert.

### 5.1 Reflexion des theoretischen Bezugsrahmens

#### 5.1.1 Umgang mit Konflikten

Für den adäquaten Umgang mit Konflikten sollen in Zukunft soziale Fähigkeiten, sowie Techniken zur Streitschlichtung, bei möglichst vielen Menschen gefördert und entwickelt werden (siehe 2.1). Die Schule Milchbuck als Institution ist bestrebt, dass die SuS selbst Konflikte lösen können. Dies zeigt sich darin, dass es der SL wichtig ist, dass es die KL weiterhin gibt. Nebst dieser förderlichen Grundlage verpasste es die Schule bisher leider, Konfliktlösestrategien bei möglichst vielen SuS zu fördern. Bis anhin wurden jährlich fünf bis zehn KL ausgebildet, welche dann ein für ihr Alter hohes Wissen bezüglich der Bearbeitung von Konflikten haben. Hätte man es geschafft, die Techniken der KL an weitere SuS weiterzugeben, hätte man noch besser mit Konflikten – und damit verbunden mit Gewalt - im Schulhaus umgehen können.

Damit man diesem Anspruch in Zukunft gerecht werden kann, müssen die KL mit ihren Konfliktlösetechniken bekannter werden, sei dies durch Werbung im Schulhaus oder einem Auftritt an den Schulanlässen. Die SuS des Schulhauses, die nicht zu den KL gehören, wären dadurch besser informiert, wer die KL sind und was sie tun. Vermehrt würden SuS erfahren, wie man mit Konflikten umgehen kann und nebenbei bestände die Möglichkeit, dass weitere SuS zu den KL gehören wollen.

Solche Möglichkeiten - den Bekanntheitsgrad der KL zu steigern – sind im Konzeptheft zur Implementierung der KL vorhanden. Vorausgesetzt, die neue AG der KL arbeitet anhand des Konzeptheftes, werden mehr Kinder wie bis anhin einen guten Umgang mit Konflikten lernen können.

#### 5.1.2 Mediation

Die Ansicht von Michal-Misk (2003), dass es bei einer Streitschlichtung bzw. Mediation mehr darum gehe kreative Lösungen entstehen zu lassen, als im Konflikt nach Verlierern und Gewinnern zu suchen, haben die meisten SuS im Schulhaus Milchbuck noch nicht verinnerlicht. Vielmehr ist in Streitsituationen das Bild zu beobachten, dass die SuS ihre Position verteidigen und den Streit

„gewinnen“ wollen. Dabei bekunden sie oftmals Mühe sachlich zu bleiben und keine (verbale) Gewalt anzuwenden. Da dieses Bild in unserer Gesellschaft auch bei Erwachsenen gängig ist, scheint es naheliegend, dass es für Kinder umso schwieriger ist, der beschriebenen Ansicht von Michal-Misk nachzukommen. Dennoch, oder gerade deshalb gilt es weiterhin möglichst viele SuS diesbezüglich zu sensibilisieren.

### 5.1.3 Partizipation

Im Schulhaus Milchbuck ist man bemüht eine ernsthafte Partizipation, wie sie unter 2.3. beschrieben ist, zu gewährleisten. Es werden drei Programme umgesetzt, in welchen die SuS den Schulalltag aktiv mitbestimmen können. Eines dieser Programme ist jenes der KL. Bezogen darauf, gelingt die Partizipation der SuS nur teilweise befriedigend. Bei der Aufnahme von sozialen Problemen im Schulalltag können die KL nämlich aktiv mitwirken. Aus ihrer eigenen Sicht beobachten sie auf dem Pausenplatz oder im Schulhaus soziale Probleme, über welche sie dann an den KL Sitzungen berichten können. Würde man dem Partizipationsgedanken nun weiter folgen, müssten die Erwachsenen auf diese Beobachtungen eingehen, sie adäquat behandeln und zur Wertschätzung eine Rückmeldung an die KL zurückgeben. Dieser Teil der Partizipation wurde im Milchbuck bisher vernachlässigt, weshalb er ebenfalls im Implementierungskonzept festgehalten ist.

### 5.1.4 Peer – Involvement / Peer - Education

Allgemein gesehen ist die Ansicht von Heyer (2010), dass Kinder und Jugendliche die Experten ihrer Entwicklung seien, im Schulwesen noch wenig verbreitet. Somit, und das ist auch im Schulhaus Milchbuck deutlich wahrnehmbar, wird dem Begriff des „Peer – Involvements“ noch zu wenig Beachtung geschenkt. Ein Beispiel dafür findet man auch bei den KL. So werden soziale Probleme, die von den KL beobachtet werden, von den Erwachsenen zwar aufgenommen, aber leider nicht mehr weiter behandelt. Es fehlt die Behandlung des beobachteten Problems auf der Erwachsenenenebene. Würde man die Betrachtungsweisen der SuS wirklich als Expertenmeinung ansehen, müsste man den SuS auf Augenhöhe begegnen und ihren Ansichten mehr Gewicht schenken.

Beim Peer-Education-Ansatz geschieht nach Heyer (ebd.) der Einbezug der Kinder und Jugendlichen auf zweierlei Weisen (siehe 2.1). Im Milchbuck werden beide, wenn auch teilweise unwissentlich, umgesetzt. Zum einen ist das Vorgehen der KL bei der Mediation bekannt, weshalb dieses von den SuS gut angenommen werden kann. Zum anderen machen die KL auf pädagogischer Ebene merkliche Fortschritte. Zu hinterfragen ist die Haltung der Erwachsenen bei der Begleitung der KL. Hier wird das Vorgehen der KL sehr kritisch bewertet und stets mit dem theoretischen Leitfaden des Schulumtes verglichen. Unbeachtet bleibt, dass die KL auch hier ihre eigene, Kinder- und Jugendgerechte Mediationsweise haben dürfen sollten, da auch diese adaptierte Mediationsform von den Hilfesuchenden angenommen werden könnte.

## 5.2 Bewertung der Methodik

### 5.2.1 Projektmethodik – Projektaufbauorganisation

Das Bilden der StGr gelang teilweise gut. Das Engagement und der rege Austausch unter den Mitgliedern der StGr bestätigte, dass grundsätzlich die richtigen Personen dafür beigezogen wurden. Dass die SL Barbara Kolb zur StGr gehörte, zeigte sich mit der Zeit als Fehlplanung. Als formelle Auftraggeberin hätte sie der StGr übergeordnet werden sollen. Es kam diesbezüglich zu kommunikativen Schwierigkeiten, welche unter 5.2.6 näher erklärt werden.

Rückwirkend sollte der folgende Aspekt verbessert werden. Die Priorisierung der Zielgruppen (siehe 3.1.1) war zwar hilfreich und bot eine angemessene Grundlage um die vielfältigen Meinungen und Inputs zu gewichten, jedoch wurde die SL dabei falsch priorisiert. Als Auftraggeberin und Vorgesetzte (ausser der SSA) der AG und der KL ist sie schlussendlich für die langfristige Umsetzung des Konzeptes verantwortlich. In der 2. Priorität, „Zielgruppen die das Konzept mittragen“, ist sie folglich zu tief eingestuft. Leider wurde dies zu spät erkannt, was in der ersten Phase der Umsetzung zu Problemen und zum Teil auch Konflikten führte. Vor allem in den Diskussionen bezüglich des Konzeptinhaltes gab es grosse Differenzen zwischen der SSA und der SL. Da die Verantwortung für die Konzeptumsetzung schlussendlich bei der SL liegt, hätte man ihre Meinungen nicht tiefer priorisieren dürfen, als die der SSA. Hinzu kam, dass die SSA zugleich meine Praktikumsanleiterin war, was sich in dieser Zeit zu einem schwierigen Rollenkonflikt entwickelte.

### 5.2.2 Projektmethodik – Projektablauforganisation

In der Umsetzung des Projektes wurde klar, dass eine Planung der zeitlichen Aufwände unentbehrlich ist. Die Aufteilung in die fünf Meilensteine stand schon früh fest. Sie bewährte sich sehr und konnte auch ausnahmslos umgesetzt werden. Schwierig war der Zeitpunkt der Projektumsetzung. In einem Schulhaus wie dem Milchbuck ist zum Schuljahresende sehr viel los. Daher hatten die involvierten Personen (LP, SL, SSA, SuS) nur wenig zeitliche Ressourcen. Dieser Umstand forderte oftmals eine hohe Flexibilität. Eine Übersicht über die geplanten Aufwände zu behalten war schwierig, da einige Projektarbeiten in der Praktikumszeit – und umgekehrt – erledigt werden mussten. Zum Teil wäre eine detailliertere Planung der einzelnen Aufwände von Vorteil gewesen, um besser mit dieser Überschneidung umgehen und mich für die Praktikumsaufgaben besser abgrenzen zu können. Indem ich einige Arbeiten jeweils Abends erledigte, konnte ich diesem hinderlichen Umstand entgegenwirken. Der Projektablauf verschob sich dadurch nur im Meilenstein 3 nach hinten. Darum konnte die definitive Fassung nicht vor Ende Juli fertiggestellt werden. Trotz den schwierigen Umständen konnten die einzelnen Phasen im Grossen und Ganzen wie geplant durchgeführt werden.

### 5.2.3 Methodisches Vorgehen – Situationsanalyse

Wie unter 3.2.1 beschrieben, war es sehr wichtig zu Beginn des Projektes eine Stakeholderanalyse nach Alex Willener (2007, S.149 – 150) durchzuführen. Die Analyse an sich verlief sehr zufriedenstellend, konnte doch aus diesem Prozess die StGr, sowie die Zielgruppen definiert werden. In dieser Phase der Analyse der Begebenheiten zeigte sich, dass es zwischen den Ansprüchen ans Endprodukt teilweise gewichtige Unterschiede gibt. Beispielsweise war das Entstehen von praktischen Arbeitsvorlagen ein grosses Anliegen der zukünftigen verantwortlichen Lehrpersonen, während dies von der SL nicht als Bestandteil des Endproduktes angesehen wurde. Aus dieser Gegebenheit entstand die Idee, die einzelnen Zielgruppen zu priorisieren, um während der Umsetzung besser auf die einzelnen Ansprüche eingehen zu können.

Rückblickend fällt auf, dass sich die SL während der Situationsanalyse nicht als wichtigen Stakeholder sah. Sie unterschätzte das Gewicht ihrer Meinung. Primär wollte sie die Verantwortung für die Weiterentwicklung der KL abgeben. Erst in einer späteren Projektphase bemerkte man, dass die SL sehr wohl Ansprüche ans Konzept stellt und diese hoch zu gewichten sind. Wie bereits beschrieben, erschwerte dies, den geplanten Verlauf einzuhalten.

### 5.2.4 Methodisches Vorgehen – Qualitative Befragung

Sehr förderlich war, dass man schon bei der Projektplanung beschloss, auf eine quantitative Erhebung zu verzichten. Tatsächlich zeigten die Ergebnisse der qualitativen Interviews, dass im Schulhaus bereits ein grosses Wissen bezüglich der KL vorhanden ist, dieses jedoch noch nicht tiefgehend erfasst wurde.

Alle Interviews wurden halbstandartisiert durchgeführt, wobei die Leitfragen zur einfacheren Auswertung möglichst übereinstimmend gehalten wurden. Dennoch war es notwendig, dass die Fragestellungen den jeweiligen Interviewpartnern angepasst wurden. Dies konnte grösstenteils erfolgreich umgesetzt werden. Die Interviews verliefen sehr unterschiedlich. Die befragten KL nutzten die offenen Fragen am meisten aus. Man merkte bei fast allen SuS, dass ihr Potential bisher nicht ausgeschöpft wurde. Die meisten von ihnen nutzten die Gelegenheit der Interviews, um ihre Eindrücke und Vorstellungen mitzuteilen. Es entstanden viele neue Ideen, welche teilweise auch in der StGr Akzeptanz fanden und so im Konzept festgehalten werden konnten.

Einzig die Befragung mit der externen Expertin konnte nicht wie vorbereitet durchgeführt werden. Dieses Interview wurde zu einem Input durch die Befragte. Ihr theoretisches Wissen war sehr gross, so dass ich die vortragähnlichen Ausführungen nur für Verständnisfragen unterbrach. Obwohl hier eine Fehlplanung getätigt wurde, die viel Zeit kostete, war das Ergebnis für die Wissensvertiefung und den weiteren Projektverlauf sehr wertvoll. Sinnvoller wäre gewesen, diese Befragung im

Projektverlauf nach hinten zu verschieben, damit die Expertin zum Erarbeiteten Stellung hätte beziehen können.

Auch bei den Fokus-Gruppen erlebte ich grosse Unterschiede. Die Fokus-Gruppe mit der bisherigen AG war von grosser Bedeutung. Die Anwesenden gaben viele Inputs und es zeigte sich, dass bereits viele praktische, wenn auch unstrukturierte, Erfahrungen gemacht wurden. Die Fokus-Gruppe mit den unbeteiligten LPs hätte man weglassen können. Die Anwesenden zeigten nur mässiges Interesse und man merkte zum Teil auch, dass sie sich noch gar nicht mit den KL und ihren Aufgaben auseinandergesetzt hatten. Dies erstaunte doch sehr, wenn man bedenkt, dass auch diese LP KL in ihren Klassen haben. Immerhin gewann ich die Erkenntnis daraus, dass die KL noch lange nicht die Aufmerksamkeit bekamen, die sie für ihr Wirken eigentlich brauchen.

### 5.2.5 Methodisches Vorgehen – Auswertung der Daten

Als ich mit dem Auswerten der Ergebnisse begann, war ich der Ansicht, dass das im Unterricht gelernte fünfstufige Auswertungsverfahren nach Meuser und Nagel (1991) geeignet sei, um die Interviews auszuwerten. Auf Grund dessen hielt ich mich vorerst strikt an das vorgesehene Ablaufverfahren. Die ersten beiden Befragungen wurden demnach transkribiert und paraphrasiert, was einem grossen zeitlichen Aufwand entsprach. Der nächste Schritt, der inhaltliche Vergleich, gelang nicht. Die Ergebnisse der Interviews waren zwar alle sehr hilfreich, liessen sich aber nur an wenigen Punkten miteinander vergleichen. Und dort, wo ein Vergleich möglich war, stand durch die vorangegangene Priorisierung der Anspruchsgruppen bereits fest, welche Interviewergebnisse stärker zu gewichten sind.

Bei diesem Schritt der Projektumsetzung wäre ich froh gewesen, in einem Projektteam arbeiten zu können. Die Vielzahl von verschiedenen Ergebnissen zu ordnen und auszuwerten und dabei im geplanten Zeitablauf zu bleiben stellte eine sehr grosse Herausforderung dar. Die grosse methodische Lernerfahrung ist dabei immerhin positiv zu werten. Förderlich war dann der eher kurzfristige Entscheid, weniger am Verfahren nach Meuser und Nagel festzuhalten, dafür mehr Zeit in die Rückmeldegespräche mit der Steuergruppe anhand der Delphimethode nach Jürgen Hasse (2002) zu investieren. Dies gab Sicherheit und war für das Projektergebnis schlussendlich ein richtungsweisender Entscheid.

### 5.2.6 Kommunikation

Leider verpasste ich es, rechtzeitig zu erkennen, dass es im vorliegenden Projekt zwei verschiedene, widersprüchliche Auftraggeberinnen gab. Zum einen war dies auf der formellen Ebene die SL in Person von Barbara Kolb. Sie war verantwortlich für die KL und deren Bestehen und reichte den Auftrag bei der HSLU ein. Inhaltlich gesehen kam der Auftrag aber von der Schulsozialarbeiterin und

meiner Praktikumsanleiterin Beatrice Raggi. Von ihr kam das grösste Anliegen, die KL zu strukturieren und weiterzuentwickeln. Dass dieser Umstand zu Schwierigkeiten führen könnte, wurde von mir zu spät erkannt. Es entstanden Missverständnisse, deren Klärung anspruchsvoll und zeitintensiv war.

Die Schwierigkeit lag ebenfalls darin, dass ich im Praktikumsalltag Beatrice Raggi unterstellt war und eng mit ihr zusammenarbeitete. Dass sie im Projekt eine andere Rolle hatte und „nur“ Mitglied der Steuergruppe – und nicht Auftraggeberin war, führte zu strukturellen Unklarheiten. So war ich anfänglich der Ansicht, alle Arbeitsschritte bei meiner Praktikumsanleiterin absichern zu müssen. Erst später wurde mir bewusst, dass ich dadurch Ansprüche anderer Stakeholdern zu wenig beachte. Ich versuchte dies zu ändern, wodurch sich wiederum Beatrice Raggi vernachlässigt fühlte. So kam es zu einem Konflikt zwischen uns beiden.

Im Rahmen einer Steuergruppensitzung kam es zur Aussprache. Leider erst im Nachhinein konnten so die Rollen geklärt werden. Zusätzlich hätte man Transparenz schaffen können, in dem man zu Beginn definierte, wie und wann welche Arbeitsschritte an wen kommuniziert werden. An der Art und Weise, wie ich in dieser Konfliktsituation reagierte merkte ich, dass ich mir bezüglich der Kommunikation zu wenig Gedanken gemacht habe. Die Wichtigkeit eines klaren Kommunikationskonzeptes und einer offenen Rollendefinierung wurde folglich unterschätzt.

### 5.3 Bewertung und Interpretation des Produktes

#### 5.3.1 Konzeptheft

Beim Erstellen des Konzeptheftes wurde ich mit zwei sich konkurrierenden Schwierigkeiten konfrontiert. Zuerst stand der Anspruch im Vordergrund, alle wichtigen Ergebnisse der ausgewerteten und geordneten Daten festzuhalten. Dabei galt es zu beachten, dass alles Wichtige lückenlos und korrekt im Heft beschrieben war. Daneben galt es aber auch zu beachten, dass alle Konzeptinhalte tatsächlich auch so umgesetzt werden mussten, wie sie im Heft niedergeschrieben wurden. Es war also nicht einfach die Balance zwischen Vollständigkeit und Umsetzbarkeit zu finden. Zusätzlich musste beachtet werden, dass die Formulierungen neutral sind. Es sollten keine wertenden Ausdrücke verwendet werden, sei dies im positiven wie auch im negativen Sinne.

Daneben stellte sich die Frage nach dem Aufbau des Heftes. Dass ich mich für Gliederung in die drei Hauptteile Konzeptbegründung, Arbeitsinhalte und Träger- Erwachsenenenebene entschied, ist rückblickend sinnvoll. Die Rückmeldungen der StGr zeigen, dass es klar verständlich ist, welche Inhalte auf welcher Ebene zu finden sind.

Schlussendlich darf ich mit dem Inhalt des Konzeptheftes zufrieden sein. Die anspruchsvolle Aufgabe, alle Ansprüche zu vereinen und daraus ein umsetzbares, übersichtliches Mittel entstehen zu lassen gelang sehr gut.

### 5.3.2 Jahresplan, Formulare und Logo

Neben dem eigentlichen Konzept zur Implementierung waren zwei Aspekte von Bedeutung. Einerseits musste die Öffentlichkeitsarbeit gefördert werden. Dazu wurde ein Logo kreiert und es entstanden Brief- und Textvorlagen für die Eltern- und Öffentlichkeitsarbeit auf der Homepage der Schule. Dass diese Grundlage zur Öffentlichkeitsarbeit ebenfalls im Rahmen des Projektes umgesetzt werden konnte, wurde von allen Beteiligten sehr geschätzt. Was diese Änderung bei den KL bewirken wird und mit welcher Qualität sie langfristig umgesetzt wird bleibt der Projektleitung vorenthalten.

Dasselbe galt für die ergänzenden Formulare. Die zukünftige AG der KL ist zwar sehr dankbar, konkrete Vorlagen und einen Jahresplan als Arbeitsgrundlage zu haben. Jedoch liegt deren langfristige Handhabung in den Händen der AG selbst, sowie in der Verantwortung der SL. Aus diesem Grund wurden alle Papiere, sowohl das Konzeptheft wie auch die ergänzenden Unterlagen, auf dem Schulserver zur allfälligen Weiterentwicklung abgelegt.

## 6 Schlussfolgerungen und Perspektiven

Das persönliche Ziel, der Auftraggeberin ein qualitativ hochwertiges Endprodukt zu übergeben, welches von der AG der KL tatsächlich als Arbeitsgrundlage benutzt werden kann, ist aus meiner Sicht gelungen. An der Sitzung der Heftübergabe bzw. der Evaluationssitzung mit der Steuergruppe am 25.8.15 wurde diese bestätigt. Die Auftraggeberin, wie auch die Mitglieder der StGr konnten allesamt ein positives Feedback zum entstandenen Konzeptheft geben. Die Verantwortlichen der zukünftigen AG sind überzeugt, dass sie die Konzeptinhalte als Grundlage für ihre Arbeit mit den KL verwenden werden. Diese Rückmeldungen haben mich persönlich sehr gefreut.

Daneben gab es auch negative Feedbacks. So wurden die anfänglichen Unklarheiten bezüglich der verschiedenen Rollen als hinderlich gewertet. Wie ich selbst, waren auch die SL und die SSA der Meinung, dass dies an der unklaren Kommunikation lag. Allgemein war ich froh, dass sich die Rückmeldungen mit meiner Selbsteinschätzung deckten. So weiss ich, welche methodischen und kommunikativen Verbesserungsmöglichkeiten sich mir noch bieten.

Die Einschätzung der am Projekt Beteiligten hat gezeigt, dass alle Ziele erreicht wurden. Auch das Hauptziel des Projektes kann vorerst gewährleistet werden. So ist man davon überzeugt, dass die KL auf der Grundlage ihres Konzeptes bezüglich der Gewaltprävention im Schulhaus Milchbuck einen bedeutenden Beitrag leisten werden. Da die Anwendung des Konzeptes nicht mehr Teil des Projektes war, muss diese Überzeugung mindestens jedes zweite Jahr ausgewertet werden. Die Verantwortung obliegt dabei der Schulleitung. Die Vision der SL ist es, gewalttätige Vorfälle im Schulhaus Milchbuck zu reduzieren. Ich bin davon überzeugt, dass die KL, wenn sie langfristig eine ernsthafte Unterstützung erhalten, dazu beitragen werden.

Der Lebensraum Schule wird sich in den kommenden Jahren dahingehend verändern, dass der Unterricht und die Betreuung immer mehr zusammenrücken werden. Die KL werden folglich nicht nur mehr vor den Klassenzimmern und dem Pausenplatz gebraucht, sondern auch an Orten wie dem Mittagshort, der Hausaufgabenhilfe oder dem Schulweg. Aus diesem Grund – und dies war auch ein grosses Anliegen der SL – muss laufend geprüft werden, ob die Formulierung im Konzept bezüglich der Betreuung noch aktuell ist oder ob die Rolle und der Miteinbezug der Betreuung neu bewertet werden muss. Die Verantwortung dafür liegt wiederum bei der SL.

Ein Ausblick aus dem Schulhaus Milchbuck zeigt eine weitere mögliche Perspektive für die Zukunft. Und zwar hat das entstandene Konzeptheft das Potenzial auch in anderen Schulen der Stadt Zürich Anklang zu finden. Diese Aussage wage ich auf Grund der Rückmeldungen der Expertin des Schulamtes, wie auch der Auftraggeberin. Die KL gibt es in Zwischenzeit nämlich in vielen Zürcher



## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

Schulhäusern, jedoch stehen sie auch dort noch in der Entwicklungsphase. Das Konzept könnte zwar nicht eins zu eins übernommen werden mit punktuellen Veränderungen könnte es jedoch auf die jeweiligen Schulen angepasst werden und somit ebenfalls als geeignete Grundlage für die Praxis dienen.

## Literatur- und Quellenverzeichnis

Glasl, Friedrich (1998). *Selbsthilfe in Konflikten: Konzepte – Übungen – Praktische Methoden*. Bern: Verlag Haupt.

Hasse, Jürgen (2002). Delphi-Befragungen Ein Arbeitsbuch. In Michael Häder (Hrsg.), *Typ 1: Delphi-Befragungen zur Ideenaggregation* (1. Aufl., S. 30 – 31). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag GmbH.

Heyer, Robert (2010). Peer Education – Ziele, Möglichkeiten, Grenzen. In Harring, Marius & Böhm-Kaspar, Oliver & Rohlf, Carsten & Palentien, Christian (Hrsg.) *Freundschaften, Cliques und Jugendkulturen. Peers als Bildungs- und Sozialisationsinstanzen* (1. Aufl., S. 406-410). Wiesbaden: VS Verlag.

*Lehrplan für die Volksschule des Kantons Zürich* (2010). Bildungsdirektion des Kantons Zürich. Zürich: Lehrmittelverlag

Mayer, Horst O. (2004). *Interview und schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung und Auswertung*. München: Oldenbourg. Kapitel „5.5 Auswertung“: Meuser und Nagel (1991)

Michal – Misk, Silvia (2003). *Politische Mediation – ihre Grenzen und Möglichkeiten*. In: *Mediation und Demokratie*. (S. 268 – 279) Heidelberg: Carl-Auer-Systemverlag.

Marty, Hildy (2013). *Partizipation – Mitwirken in der Schule, Ein Praxisleitfaden zur Einführung und Weiterentwicklung von Kinder- und Jugendpartizipation in der Schule*. Zürich: Schulamt.

Rohr, Dirk et al. (2013). *Reflexionsmethoden in der Praktikumsbegleitung*. Münscher: Waxmann.

Volksschulgesetz des Kantons Zürich vom 7. Februar 2005 (zh-lex 412.100).

Willener, Alex (2007). *Integrale Projektmethodik für Innovation und Entwicklung in Quartier, Gemeinde und Stadt*. Luzern: interact.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Titelbild. Gefunden am 4.9.2015, unter [www.kooperation-mediation.de/msh](http://www.kooperation-mediation.de/msh)

Abbildung 2: Logo. Durch Projektleitung erstellt.

Abbildung 3: Projektaufbauorganisation. Durch Projektleitung erstellt.

Abbildung 4: Zielgruppen. Durch Projektleitung erstellt.

Abbildung 5: Meilensteine. Durch Projektleitung erstellt.

Abbildung 6: Projektablauforganisation. Durch Projektteam erstellt.

Abbildung 7: Finanzplan. Durch Projektleitung erstellt.

## Anhang

### Anhang A: Situationsanalyse

#### Situationsanalyse – Zusammenfassung

##### *Abgrenzung und Beschreibung des Problems, der Frage, der Idee (Was?)*

- Massnahme der Konfliktlotsen zur Gewaltprävention seit 4 J.
- Ausbildung zum Thema Konfliktfähigkeit und Mediation seit 4 J.

##### *Problemstellung:*

- Arbeitsgruppe der Konfliktlotsen (5 LP, SSA und eine Pers. Hort) sind verantwortlich.
- Bisher kein Konzept für diese Gruppe.
- Alle Aktivitäten wie Sitzungen, Ausbildungen oder Öffentlichkeitsarbeiten immer wieder neu aufgegle.
- Leitfaden, Zuständigkeiten? Orientierung?

##### *Wer definiert, welche Zustände, welches Verhalten wann als Problem?*

- Problemdef. Durch: SL, SSA, verantw. LP
- Obwohl es die Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck seit 4 Jahren gibt, ist Vieles unklar.
- Weder über Abläufe, noch über Zuständigkeiten wurde Buch geführt.
- Jahr für Jahr neu definieren, welche Arbeiten zu welchem Zeitpunkt durch wen gemacht werden müssen.
- Strukturelle Unklarheiten → wie viele Personen in der Arbeitsgruppe? Gruppenleitung? Nachfolge Susanne? Wieder Sekundarlehrperson? Rolle der SSA?
- Eigeninitiative SSA → wie lange? Welcher Aufwand möglich!?
- Nötigsten Aufgaben für ein SJ. (Neue KL finden, ausbilden, monatliche KL-Sitzung, Coaching KL)
- Bewusstsein der SL? (Verantwortung im laufenden Schuljahr bei der SSA = Ausnahme. Muss sich wieder ändern weil → Konfliktlotsen nicht an Gewicht verlieren → Verantwortung wieder bei LP

##### *Wie wirkt sich das Problem auf die beteiligten und betroffenen Personen, Gruppen und Organisationen aus?*

- Vor allem Arbeitsgruppe spürbar, keine befriedigende Arbeitsmoral.
- froh, dass die SSA Verantwortung übernimmt.
- keine Handlungsanweisungen vorhanden, schwierig Mitglieder in Arbeitsprozess miteinzubeziehen.
- Vielzahl weiterer, KL geht unter Arbeiten → Klare Ämtchen!
- Auswirkungen auf Kinder und Jugendlichen und deren Engagement
- Aufwand und Einsatz Konfliktlotsen wird nicht geschätzt und gefördert
- SuS merken, dass freiwilliger Effort wenig Anerkennung erntet.
- Vor allem Jugendlichen brauchen Anerkennung von aussen
- Schlussendlich auf gesamte Gewaltpräventionsmassnahme, negative Auswirkungen.

##### *Wie wird das Problem von den beteiligten wahrgenommen und bewertet?*

- Bewertung des Problems im gesamten Lehrpersonenteam? Unbeteiligte?
- Wahrnehmung der Schulleitung zentral für Auftrag,
- Aufgaben Gewaltprävention haben SL und SSA
- Schulleitenden betont gerne an Öffentlichkeitsanlässen: Konfliktlotsenschulhaus!

##### *Welche Lösungen wären möglich?*

- Konzept für die Arbeitsgruppe der Konfliktlotsen
- was wann getan werden muss und wer wofür zuständig ist.

## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

- Handlungsanweisung, an welcher sich die Verantwortlichen zu orientieren haben.
- Arbeitsvorlagen
- Vereinfachte Strukturen / Abläufe

### *Wo ist das Problem räumlich angesiedelt?*

- nicht auf Pausenhof oder Treppenhaus
- nicht dort wo die Konfliktlotsen arbeiten.
- problematische Situation zeigt sich an Sitzungen der Arbeitsgruppe.
- Strukturell!
- Problem auch bei der Organisation der Schulleitenden.
- Wo ist der Hort bez. KL?

### *Wer ist formal und materiell zuständig?*

- Schulleitung
- Verantwortung für die Konfliktlotsen an LP übergeben.
- Informell Schulsozialarbeit...
- Finanziell → Budget SL

### *Was passierte, wenn nichts unternommen würde (Trends, Szenarien)?*

- Konfliktlotsen gibt es im nächsten Schuljahr vermutlich nicht mehr.
- Nach Sommerferien macht niemand mehr Ausschreibung für Bewerbung
- Mediationsausbildung der Kinder und Jugendlichen geht vergessen
- Gar kein Bewusstsein bei vielen Lehrpersonen
- Im Schulalltag langfristig bemerkbar

### *Analyse der Hintergründe und Zusammenhänge (Woher und Warum?)*

- Strukturelle Missverständnisse
- Schulleitung ging davon aus, dass die Arbeitsgruppe jeweils bis zu den Sommerferien besteht und dann zum Ende des Schuljahres personelle Veränderungen vorgenommen werden können.
- Lehrperson ging jedoch davon aus, dass es sich bei ihrer Arbeitsgruppe um ein Teamamtchen handle. Ablösung nach Kalenderjahr!
- Folge → führungslose Gruppe
- Nur SSA konnte / wollte Führung übernehmen
- Beteiligten Lehrpersonen bemerkten nicht einmal, dass die Gruppenverantwortliche die Führung abgegeben hatte, was die Konfliktlotsen zu einer Gruppe werden liess, die nur noch auf dem Papier bestand.
- Nur durch den Anstoss der Schulleitung und den Goodwill der SSA konnten Arbeiten wieder aufgenommen werden.

### *Historische Zusammenhänge?*

- In der Stadt Zürich seit 4 Jahren. Seither bietet die Gewaltpräventionsstelle
- Milchbuck Vorreiterschulhaus
- Lernende selber als schlichtende, parteilose Richter → ist Idee aus Deutschland

### *Welches sind die gesetzlichen Grundlagen, die zu beachten sind?*

- Partizipation Schulgesetz / VSG / Lehrplan

### *Welche Erwartungen und Interessen haben die Beteiligten, wie beeinflussen sie Ziele und Lösungsvorstellungen?*

- SL → neue Struktur für Arbeitsgruppe
- Benötigtes Arbeitspensum muss klar sein
- Leitung der Gruppe ein bezahltes Amt oder nicht.
- Anzahl Personen für den Aufwand?

### *Was sind mögliche Auswirkungen des Problems? (Trends, Szenarien)*

- Auflösung der Gruppe / Erheblicher Rückschritt in Gewaltprävention

## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

*Analyse der Hindernisse und Ressourcen (Faktoren, die sich einer Veränderung entgegenstellen, sowie Faktoren, die das Vorhaben unterstützen könnten)*

- Keine LP da, die die Verantwortung übernehmen will Strukturelle Vorgabe der Schulleitung ist nicht umsetzbar.

*Wie günstig ist der Zeitpunkt für Planung und Realisierung?*

- Handlungsbedarf ist dringend.
- Im Sommer ist die Gruppe führungslos.
- Zeitpunkt ist also ideal für Realisierung eines Neuanfangs
- Weiterentwicklung der Gruppe ist von Nöten.

*Bei wem soll das Projekt etwas bewirken?*

- Vorallem SuS, Wertschätzung der KL, Motivation der LP, Wahrnehmung allgemein und der Eltern

*Wer hat ein Interesse an diesem Projekt?*

- SL, SuS, KL, Eltern, LP

*Wer kann einen wichtigen fachlichen Beitrag leisten zum Gelingen des Projektes?*

- Schulamt
- andere Schulhäuser
- Zukünftige Gruppenleiterin, erfahrene Konfliktlotsen

*Welches sind weitere interessante Partner? Wer hat ein Interesse mitzureden?*

- Routinierte KL
- KL die nicht mehr wollen
- SuS, SL
- Verantwortliche Pers. Schulamt

*Wer könnte das Projekt allenfalls behindern?*

- Aktuelle KL Arbeitsgruppe
- KL selber

*Gibt es bestehende Projekte, mit welchen zusammengearbeitet werden könnte?*

- Konfliktlotsen anderer Schulhäuser
- „Schüler machen Schule“

## Anhang B: Stakeholderliste

<b>Funktion</b>	<b>Beschrieb</b>	<b>Kontakt</b>
Schulleitung	Auftraggeberin und Verantwortlich für weiteres Bestehen der KL	Barbara Kolb 044/413 27 75 barbara.kolb@schulen.zuerich.ch
Schulsozialarbeit	Gewaltprävention im Auftrag, Verantwortung ad interim	Beatrice Raggi 078 871 90 38 beatrice.raggi@zuerich.ch
Lehrperson	Wahrsch. Zukünftige Verantwortliche für die KL / Vertretung Lehrpersonen	Susanne Müller susanne.mueller@schulen.zuerich.ch
Elternrat / Elternvertretung	Wichtig für öffentlich Wahrnehmung der Eltern.	Susanne Schubert elternrat.oberstufe@schulemilchbuck.ch
Schulamt	Verantwortliche im Schulamt für die Gewaltprävention: Interesse für Konzept für weitere Schulhäuser.	Maria Baselice 044 413 87 20 maria.baselice@zuerich.ch
Kreisschulpflege.	Verantwortung Schulhäuser der Schulen Waidberg. Interesse an gewaltfreien Schulen	Urs Berger Präsident +41 44 413 82 00 Urs.berger@schulen.zuerich.ch
Betreuung	Auftrag der Gewaltprävention durch Schule. Interesse an Miteinbezug des Horts	Charlotte Wüest Leiterin Betreuung charlotte.wuest@schulen.zuerich.ch
Konfliktlotsen	Abholen von Ideen / Potenzial	In der Schule / kein Kontakt

## Anhang C: Beispiel Interview

### Beispiel Leitfadeninterview

#### Einstieg

- **Grund für Interview erläutern:**

Die Konfliktlotsen werden ab dem nächsten Schuljahr neu organisiert. Auch ihr Jugendlichen sollt die Möglichkeit haben, eure Meinung miteinzubringen. Ob wir euren Vorstellungen gerecht werden, können wir nicht versprechen aber wir versuchen alle Anliegen möglichst zu berücksichtigen.

- **Was passiert mit den Interviewantworten?**

Diese werden vertraulich behandelt. Neben Herr Buchmann haben Frau Raggi, Frau Müller und Frau Kolb Einsichtsrecht.

- Das Interview wird aufgenommen.

- Du könntest auch nach dem Interview noch Informationen nachliefern.

#### Fragen:

##### Wie ich mich als KL fühle

- Was bedeutet es für dich KL zu sein?
- Wie gefällt es dir KL zu sein?
- Wie finden es deine Freunde dass du KL bist?

Mögliche Nachfragen:

- Was denkst du: Was denken die anderen Schüler oder Lehrpersonen über dich als KL?
- Was würde dir ein besseres Gefühl geben?

##### Aufgaben

- Was sind so deine Aufgaben? Was tut man so als Konfliktlotsin?
- Wie oft und wo tust du diese Aufgaben?
- Was ist der Grund, dass du so viel / so wenig zu tun hast? Siehst du hier Verbesserungspotential?
- Machst du die Aufgaben gerne? Was tust du am liebsten?
- Fühlst du dich bei der Mediation sicher? Kannst du den Kindern helfen?
- Welchen Kindern hilfst du am häufigsten, welchen eher nicht? Warum ist das wohl so?
- Wie findest du die Sitzungen? Helfen sie? Wie findet ihr das was wir machen?

##### Bild der KL

- Was denkst du: Was haben die anderen Schüler oder die Lehrpersonen allgemein für ein Bild von den KL?
- Wissen die Kinder und Konfliktlotsen was du als KL tust? Müssten sie mehr wissen?
- Wie könnte man die Aufgaben der KL bekannter machen?

##### Ziele

- Was ist der Grund für dein Einsatz bei den KL?



## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

- Welche Gegenleistungen kriegst du von der Schule?
- Machst du es auch wegen den Gegenleistungen?
- Welchen Stellenwert haben die Diplome? Was weisst du über die Diplome, die ihr bekommt?
- Welchen Einfluss hat der Zeitpunkt der Sitzungen?

### **Was würdet ihr Anderen erzählen, die nicht KL sind?**

- Was ist das tolle daran KL zu sein?
- Was ist doof daran?

## Anhang D Beispiel Auswertung

### Interviewverarbeitung M. Baselice

#### Bestehender Jahresplan

Sommer – Herbst	Herbst – Weihnachten	Weihnachten – Sport	Sport – Frühling	Frühling - Sommer
-1 Startsituation mit den KL: Planen und Vorbereiten der Klassenbesuche - Besuche in Tandems: KL-Film zeigen / Bewerbungsmöglichkeit erklären. - Bewerbungstermin den LP kommunizieren. - Bewerbungen sammeln - KL in Rückspr. mit LP auswählen und Rückmeldungen geben (pos. und neg.!) - Mediationsfachfrau organisieren - Erkennungsmerkmale organisieren	- Ausbildung zur Mediation durchführen -Ausbildungs - bestätigung abgeben - Erkennungsmerkmale abgeben - 2 Sitzungen mit KL (Mediation repetieren, Aktuelles / Fälle) - Administratives aktualisieren: Fotos in Vitrine / Fotos in allen Zimmern / Anwesenheitsliste	- 1 Sitzung mit KL	- 2 Sitzungen mit KL	- 2 Sitzungen mit KL - Nachfragen: wer will KL bleiben?

#### Ergänzungen:

- Seismographische Aufnahme von Fällen?
- Etwas „Cooles“ als Schuljahresabschluss
- Bei Mediationbesuch -> Plakat als Werbung mitnehmen.

#### Auftritt →

Verschiedene Befragungen haben gezeigt, dass die Konfliktlotsen im Milchbuck bekannter werden müssen. Ihr Auftritt ist zu wenig markant. Dies zeigt sich vor allem durch Aussagen der Konfliktlotsen selber. Sie sagen, dass viele Lernende und zum Teil auch Lehrpersonen nicht wissen, welche Kinder zu den Konfliktlotsen gehören. Damit die Konfliktlotsen ihren Aufgaben nachgehen können und die gesamte Massnahme ihre Wirkung erzielen kann, muss der Auftritt der Konfliktlotsen deutlich wahrnehmbar sein.

Die folgenden Ideen zur Förderung eines markanten Auftrittes stehen im Raum:

#### Statement:

Pro SJ-Quartal einmal machen sich die Konfliktlotsen für ein förderliches, soziales Klima im Schulhaus stark. Die Konfliktlotsen einigen sich dabei auf ein Statement, bzw. einen prägnanten Satz, der dann als Motto oder Thema in den Schulhausalltag einfließen soll. Dieses Statement wird mehrmals (zB. in der grossen Pause, oder nach den Ferien) per Schulhauslautsprecher in Erinnerung gerufen. Zusätzlich kann das Statement in der Vitrine aufgehängt werden.

## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

### Vorstellungsanlass:

1, oder 2x im Jahr stellen sich die Konfliktlotsen in der Pause vor. Dabei zeigen sie anhand einer Darbietung oder eines kleinen Schauspiels was ihre Aufgaben sind oder für was sie sich einsetzen. Zusätzlich könnten sie vor diesem Anlass intern den Konfliktlotsen des Jahres oder des Semesters wählen (Junge oder Mädchen, mit besonders grossem Einsatz für die KL). Am Anlass wird dieser dann verdankt wertgeschätzt.

Ergänzung: Erw. wählen KL des Jahres → Effekt wie Schulball in Amerika

### Mediationsausbildung:

Um zu wissen, was die Konfliktlotsen tun und wie sie bei der Mediation vorgehen, sollten alle LP die Ausbildung einmal absolvieren. Die LPs könnten so auch besser einschätzen, in welchen Fällen sie ihre Kinder zu den Lotsen schicken und in welchen eher nicht.

Ergänzung: oder als Input am Q-Tag des schulhauses

### Schuljahresfest:

Die Konfliktlotsen organisieren am Schuljahresfest einen eigenen Stand. Dieser soll gut erkennbar sein, damit man sieht, dass die Konfliktlotsen präsent sind und zusammen etwas für die Schule machen.

Möglichkeiten: Spiel / Etwas Basteln / Theater aufführen / Unterlagen oder Flyer zu den Konfliktlotsen auflegen

### Erkennungsmerkmal:

Je älter die Konfliktlotsen werden, desto uncooler finden sie die Erkennungsbänder. Da man sie nicht zum Tragen der Bänder zwingen kann, muss man die Lotsen anderweitig erkennen können. Evtl. gibt es Alternativen, die jugendgerechter sind als Bänder. Unabhängig von diesem Merkmal sollen die Fotos der Konfliktlotsen grösser aufgehängt werden. Anstatt den Passfotos in der Vitrine braucht es eine Wand und grosse Porträts. Es ist auch wichtig, dass die Fotos in jedem Schulzimmer hängen und aktualisiert werden.

→ Wichtig: Aktualisierte Fotos mit Namenliste sind wichtiger als Bänder / Kappen etc.

### Einsatzplan:

Anhand eine Einsatzplanes (vergleichbar mit der Pausenaufsicht der LP) wissen die einzelnen Konfliktlotsen, wann sie bewusst und aufmerksam als Konfliktlotsen in die grosse Pause gehen müssen. Wer Dienst hat, ist in der Pause Ansprechpartner für andere Kinder. Dazu trägt man die Erkennungsmerkmale und zeigt sich auf jedem Bereich des Pausenareals mindestens ein mal. Jeder Lotse und jede Lotsin hat beispielsweise alle 14 Tage Pausendienst. Die Befragung mit den Jugendlichen hat gezeigt, dass sie für einen solchen Dienst auch bereit wären, die Erkennungsmerkmale zu tragen. Zusätzlich wäre gewährleistet, dass alle Konfliktlotsen gleichwertig präsent wären, was auch auf die Mediationen einen ausgleichenden Einfluss hätte.

Ergänzung: Punkte / Filz → verschiebbar + Nicht Intervention sondern Prävention: KL gehen in den Pausen nicht aktiv aufstretende Kinder zu, sondern sind nur präsent.

### Klassenbesuche:

Bei Klassenbesuchen können sich die Konfliktlotsen zeigen und die Kinder lernen die Konfliktlotsen besser kennen.

Es gibt 2 Arten von Klassenbesuchen:

## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

Zum einen besuchen die Konfliktlotsen zu Beginn des Schuljahres die Klassen und zeigen den Konfliktlotsenfilm. Dabei rufen sie den Zuhörenden in Erinnerung, was die Konfliktlotsen tun und wie man sich dafür bewerben kann.

Zum Anderen besuch die Konfliktlotsen die Klassen unter dem Schuljahr und machen einen Vortrag zu einem Präventionsthema (eher die KL der ORST) oder zum erlernten Mediationswissen (eher die KL der 5. + 6. Primar))

**Wichtig: Bei allen Schritten wenn möglich Eltern informieren! Müssen immer auf dem aktuellen Stand sein!**

### **Wertschätzung**

Die Konfliktlotsen leisten einen freiwilligen Beitrag für das Milchbuck. Von der Schule soll deshalb eine gewisse Gegenleistung erbracht werden. Die Konfliktlotsen erfahren dadurch Wertschätzung und es schafft für alle Kinder einen Anreiz, selber auch Konfliktlotse zu sein.

Die folgenden Ideen zur Förderung der Wertschätzung stehen im Raum:

#### Kontakt zu den Erwachsenen

Um den Konfliktlotsen mehr Bedeutung zu schenken, sollen sie auch ausserhalb des Unterrichtes in Kontakt zu den Lehrpersonen kommen. So dürfen sie einmal pro Semester an einer PT – Sitzung oder einer Schulkonferenz teilnehmen und ein Anliegen aus der Konfliktlotsengruppe einbringen. Umgekehrt nimmt pro Semester eine Delegation der Lehrpersonen und der Schulleitung an einer Konfliktlotsensitzung teil.

#### Konfliktlotsensitzung

Aus strukturellen Gründen kann die Konfliktlotsensitzung nicht immer in der Unterrichtszeit stattfinden. Die Hälfte der Sitzungen sollen in der Unterrichtszeit stattfinden, sprich in einer Stunde, in der die verantwortliche LP keinen Unterricht hat. Die andere Hälfte findet über den Mittag, sprich in der Freizeit statt. An diesen Sitzungen wird den Konfliktlotsen eine Pizza oder so von der Schule gesponsert.

#### Diplome → Übergabe muss öffentlich sein!!

Die Konfliktlotsen erhalten 2 verschiedene Diplome als Wertschätzung.

Das Ausbildungsdiplom erhalten sie wie bisher nach Beenden der zweitägigen Mediationsausbildung. Dieses Diplom sagt aber noch nicht viel über den Einsatz aus, den die Konfliktlotsen für die Schule erbracht haben.

Wer seine Konfliktlotsenaufgaben wahrgenommen hat, bekommt am Ende des Schuljahres jeweils ein zusätzliches Diplom, welches dem Schulzeugnis oder allenfalls den Bewerbungsunterlagen beigelegt werden kann. Dabei wird festgelegt, welche Leistungen man erbringen muss, um dieses Diplom zu erhalten (zB. An 80% der Sitzungen anwesend, mind. 2 Mediationen pro SJ gelöst, mind. 1 Klassenbesuch durchgeführt, Pausendienst durchgeführt).

### **Rolle der SSA**

Da die Gewaltprävention zu den Aufgaben der SSA gehört, soll sie bei allen „Fällen“ der Konfliktlotsen immer up to date sein.

Die **SSA ist als Expertin ein fester Bestandteil der Gruppe** und kann bei schwierigen Themen oder grossen Fällen beigezogen werden.

## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

Die SSA nimmt an allen Konfliktlotsensitzungen teil. Welche Aufgaben sie dabei übernimmt (Protokoll, Beisitzerin, Input zu einem Thema) kann gemeinsam mit den Verantwortlichen Lehrpersonen besprochen werden.

Das ist offen:

→ Alle Kontakte zur Gewaltpräventionsstelle?

→ Ansprechperson für KL, die eine Frage zu einer Mediation haben?

### **Aufbau**

Um den Informationsfluss im Schulhaus besser gewährleisten zu können, soll die Arbeitsgruppe zukünftig aus 3 Lehrpersonen bestehen (Eine aus jeder Stufe).

### **Themenübergreifende wichtige Inputs:**

- **SL trägt das gesamte Programm, Bewusstsein!**
- **KL müssen Schwerpunkt im Jahresprogramm der Schule sein.**
- **SL hat Verantw., dass AG personell besetzt ist.**
- **SL gibt Grösse der AG vor**
- **LP sind wichtig! Sie Übergeben ALLE Fälle den KL!**
- **Elterninfo im Quartalsbrief der SL**
- **Alle LP sind über Schulkonferenz bez. KL auf dem aktuellen Stand!**
- **Peer-Involvement → Themen der KL weiterverarbeiten**
- **Schulhausfeste als Werbung nutzen**
- **Achtung Schweigepflicht! Grundlage der KL**
- **Coachingteil n der KL Sitzung einhalten**
- **KL müssen sich bewerben, gewählt werden → Akzeptanz!!**

**Anhang E: Beispiel Delphiverfahren**

**Vorbereitung Delphi-Rückmeldung StGr 2.7.15**

**Einstieg:**

- Die folgenden Inhalte sollen euch zu Gedanken bez. den Konfliktlotsen anregen.
- Was findet ihr gut, was nicht?

**Übergreifende Themen aus den Befragungen**

- **Jahresplan**
- **Auftritt / Wertschätzung**
- **Diplome**
- **Rolle SSA**
- **Struktur AG**
- **(Was beinhaltet KL sein → nicht Teil dieses Delphis)**

**Fragen:**

**Bestehender Jahresplan**

Sommer – Herbst	Herbst – Weihnachten	Weihnachten – Sport	Sport – Frühling	Frühling - Sommer
-1 Startsitung mit den KL: Planen und Vorbereiten der Klassenbesuche  - Besuche in Tandems: KL-Film zeigen / Bewerbungsmöglichkeit erklären.  - Bewerbungstermin den LP kommunizieren.  - Bewerbungen sammeln  - KL in Rückspr. mit LP auswählen und Rückmeldungen geben (pos. und neg.!)  - Mediationsfachfrau organisieren  - Erkennungsmerkmale organisieren	- Ausbildung zur Mediation durchführen  -Ausbildungs -bestätigung abgeben  - Erkennungs-merkmale abgeben  - 2 Sitzungen mit KL (Mediation repetieren, Aktuelles / Fälle)  - Administratives aktualisieren: Fotos in Vitrine / Fotos in allen Zimmern / Anwesenheitsliste	- 1 Sitzung mit KL	- 2 Sitzungen mit KL	- 2 Sitzungen mit KL  - Nachfragen: wer will KL bleiben?

- Was fehlt? / Was sollte geändert werden?

**Auftritt / Wertschätzung.**

- Was sind deine Meinungen zu:

## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

- Kontakt zu LP sollte forciert werden um den KL mehr Bedeutung zu schenken. Wie? Durch Teilnahme an PT Sitzung / LP, SL nehmen an KL-Sitzung teil.
- Einem Statement der KL zum Quartal (Dieses per Lautsprecher durchsagen / in Vitrine anbringen?)
- 1x Wertschätzungsanlass pro SJ: KL stellen ihre Arbeit vor / Werden von SL in einer grossen Pause verdankt? → Zeitpunkt? Zwischen Sport und Frühlingsferien?
- Sollten nicht alle LP einmal die Mediationsausbildung besucht haben? Nicht um Mediation durchzuführen, aber um zu wissen um was es geht!
- Stand am Schuljahresfest? Gibt es das all 2 Jahre?
- Erkennungsmerkmal Bändel?? Wo sind die Bändel? Andere Möglichkeiten (zB: Grössere und mehr Fotos im Schulhaus?)
- Pausenplan für die KL (vergleichbar mit Patrouille ☺). Jeder / jede KL hat all 2 Wochen Pausenschicht, in welchen sie bewusst rumgehen und beobachten. In diesen Pausen haben sie ihre Erkennungsmerkmale an!!
- Idee: Einmal im Jahr besuchen die KL die Klassen. Mögliche Themen: Präventionsthema (eher ORST) – Mediationswissen weitergeben (eher Primar).

### Diplome

- Idee: 2 unterschiedliche Diplome
  - Ausbildungsdiplom durch Ausbilderin
  - Jahreszeugnis durch SL, welches man nur durch gute KL-Leistung erhält (zB: Mind. 2 Mediationen durchgeführt, 80% der Sitzungen besucht, „Patrouillenzeiten“ eingehalten)

### Rolle der SSA

- SSA hat Gewaltpräventionsauftrag.
- Soll deshalb bei allen KL – Geschichten up to date sein.
- Ist als Expertin fester Bestandteil der KL – Gruppe.
- SSA ist Expertin bei Mediationsfragen. Wie sieht diese Rolle aus?
  - Alle Kontakte zur Gewaltpräventionsstelle?
  - Ansprechperson für KL, die eine Frage zu einer Mediation haben?

### Sitzungen:

- SSA nimmt an allen KL Sitzungen teil. In welcher Rolle?
  - Gestaltet SSA einen fixen Teil der Sitzungen? ZB immer zum Thema Mediation?
  - Hat SSA Rolle der Beisitzerin (Hilft bei der Durchführung der Sitzung, steht für Fragen bereit?)

### 3 Lehrpersonen in der Gruppe

- Um den Informationsfluss im Schulhaus besser gewährleisten zu können, soll die Arbeitsgruppe zukünftig aus 3 Lehrpersonen bestehen (Eine aus jeder Stufe).

# Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck



## Konzept

24.07.2015



## Inhaltsverzeichnis

### Teil 1 - Konzeptbegründung

<b><u>1. AUSGANGSLAGE UND ZIEL</u></b> .....	<b>47</b>
<b><u>2. THEORETISCHE GRUNDLAGE</u></b> .....	<b>47</b>

### Teil 2 - Arbeitsinhalte

<b><u>3. KONFLIKTLOTSIN / KONFLIKTLOTSE SEIN</u></b> .....	<b>49</b>
<b><u>4. HAUPTAUFGABEN</u></b> .....	<b>50</b>
<u>MEDIATION</u> .....	50
<u>PEER INVOLVEMENT</u> .....	50
<b><u>5. ERKENNUNGSMERKMALE</u></b> .....	<b>51</b>
<b><u>6. AUS- UND WEITERBILDUNG</u></b> .....	<b>51</b>
<b><u>7. SITZUNGSGEFÄSSE</u></b> .....	<b>52</b>
<b><u>8. AUFTRITT / EVENTS</u></b> .....	<b>53</b>
<u>WAHRNEHMUNG</u> .....	53
<u>STATEMENT:</u> .....	53
<u>KL – EVENTS:</u> .....	53
<u>AUFTRITT IN DEN SCHULMEDIEN:</u> .....	54

### Teil 3 - Träger- / Erwachsenenenebene

<b><u>9. ARBEITSGRUPPE</u></b> .....	<b>55</b>
<u>AUFBAU UND LEITUNG</u> .....	55
<u>ROLLE DER SSA</u> .....	55
<u>ROLLE DER BETREUUNG</u> .....	55
<u>ROLLE DER SCHULLEITUNG (SL)</u> .....	56
<b><u>10. VERNETZUNG LEBENSRAUM SCHULE (LP, BETREUUNG)</u></b> .....	<b>56</b>
<b><u>11. WERTSCHÄTZUNG</u></b> .....	<b>57</b>
<u>DIPLOME</u> .....	57
<u>VERMERK IM SCHULZEUGNIS</u> .....	57
<u>WERTSCHÄTZUNGSANLASS</u> .....	58
<b><u>12. SCHWEIGEPFLICHT</u></b> .....	<b>58</b>
<b><u>13. BUDGET</u></b> .....	<b>58</b>
<b><u>14. JAHRESPLAN</u></b> .....	<b>58</b>
<b><u>15. QUELLENVERZEICHNIS</u></b> .....	<b>61</b>
<b><u>16. FORMULARE</u></b> .....	<b>61</b>
<b><u>17. ANHANG</u></b> .....	<b>62</b>

# Teil 1 – Konzeptbegründung

## 1. Ausgangslage und Ziel

Im Schulhaus Milchbuck gibt es das Programm der Konfliktlotsen (KL) zur Gewaltprävention. Dieses besagt, dass sich Schülerinnen und Schüler (SuS), welche sich zerstritten haben oder einen Konflikt austragen, sich bei einem KL Hilfe holen können. Diese KL sind ebenfalls Lernende, welche eine Ausbildung zum Thema Konfliktfähigkeit und Mediation absolviert haben.

Eine Arbeitsgruppe (AG), bestehend aus Lehrpersonen (LP), Schulsozialarbeit (SSA) und Betreuung waren auch schon bisher für die Begleitung und Organisation der Konfliktlotsen verantwortlich. Für diese Gruppe gab es bisher noch kein Konzept. Alle Aktivitäten wie Sitzungen, Ausbildungen oder Anlässe mussten von Jahr zu Jahr neu aufgegleist werden.

Ab dem Beginn des Schuljahres 2015 /2016 orientiert sich die AG (gemeint ist immer die AG der Konfliktlotsen) deshalb am vorliegenden Konzept.

Das Ziel dabei ist, dass die Abläufe und die Verantwortlichkeiten für die Zuständigen geklärt sind. Die Ressourcen sollen so gefördert und unnötige Zeitaufwände vermindert werden. Das Konzept soll ausserdem das Ziel beinhalten, die Konfliktlotsen im Schulhaus breiter ab zu stützen und sie im Schulhausalltag präsenter werden zu lassen.

## 2. Theoretische Grundlage

Die Konfliktlotsen tragen zur Gewaltprävention im Schulhaus Milchbuck bei. Anhand der folgenden theoretischen Ansätze kann die Wichtigkeit der Verankerung dieses Programmes im Schulalltag begründet werden.

Friedrich Glasl (1998) führt aus, dass es durch umfassende Veränderungen in Wirtschaft, Politik und Kultur in den nächsten Jahrzehnten zu noch mehr Konflikten, vielleicht sogar zu Gewaltanwendungen kommen dürfte. Einen Ansatz, um dieser befürchteten, fatalen Fehlentwicklung entgegenzuwirken, sehe er darin, soziale Fähigkeiten bei möglichst vielen

Menschen so zu entwickeln, dass sie sich in Konfliktsituationen so weit wie möglich selbst zu helfen vermögen.

Glasl betont weiter, dass durch das Üben von Techniken Konflikte frühzeitig erkennbar und auch in einem fortgeschrittenen Stadium klarer zu durchschauen sind. Es steht fest, dass sich die Schule als Institution anbietet, in welcher solche Fähigkeiten nachhaltig und weiträumig erlernt werden können. Wie bei Glasl, wird auch beim Programm der Konfliktlotsen die Konfliktfähigkeit als Grundlage für ein soziales, konstruktives Miteinander angesehen.

Die folgenden Fähigkeiten und Ansichten werden dabei als wichtig erachtet und sind zudem auch Teil der Mediationsausbildung der Konfliktlotsen:

- Eigene Meinungen sachlich zum Ausdruck bringen können.
- Wege zur Klärung von Standpunkten kennen.
- Mitgefühl ausdrücken können.
- Auf die eigenen Werte und sich selber stolz sein können.
- Wissen, ab wo man sich Hilfe von aussen holen soll.
- Den Unterschied zwischen Differenzen (anderer Meinung sein) und Konflikten (Streit) kennen.
- Seine eigenen inneren Reaktionen in Konfliktsituationen reflektieren können.
- Vorbild für andere sein wollen.

Ergänzend zu Glasl kann die Wichtigkeit der Mediationsausbildung durch die Ausführungen von Michal (2003) belegt werden. Sie führt aus, dass die Qualität der Mediation darin liegt, dass es keine Sieger und Verlierer gebe. Anstatt nach Urhebern eines Konfliktes zu suchen, sollen kreative Lösungen entstehen. Im Sinne von Empowerment soll die Mediation Menschen befähigen ihre eigenen Konflikte zu bearbeiten. Bezogen auf die Konfliktlotsen bedeutet dies, dass die ausgebildeten SuS ihr Mediationswissen so anwenden, dass die beteiligten Parteien ihr Konflikt weitgehend selber lösen und einen nachhaltigen Lernwert aus der Situation ziehen können.

## Teil 2 – Arbeitsinhalte

### 3. Konfliktlotsin / Konfliktlotse sein

Grundsätzlich können ab der 5. Klasse jede SuS Konfliktlotse (KL) des Schulhauses Milchbuck werden. Dabei soll es sich um Kinder handeln, die von ihren Mitschülerinnen und Mitschülern akzeptiert und respektiert werden. Die KL sollen nämlich die Mediationen glaubwürdig, neutral und transparent durchführen können.

Aus diesem Grund ist es notwendig, dass sich interessierte Kinder für die KL bewerben müssen. Dadurch zeigt sich, wer die nötigen sozialen Kompetenzen mitbringt, um den anspruchsvollen Pflichten und Aufgaben gerecht zu werden. Die AG entscheidet in Absprache mit der jeweiligen Klassenlehrperson, wer als KL ausgewählt wird und wer nicht. Alle Kinder, die sich beworben haben, erhalten entweder eine Zu- oder Absage in schriftlicher Form mit Begründung (*siehe Formulare: Zusage / Absage*). Ein weniger konsequentes Aufnahmeverfahren könnte eine überfordernde Auswirkung auf die KL selbst haben. Dies würde sich langfristig negativ auf das gesamte Programm auswirken.

Die bereits bestehenden KL werben in einem Klassenbesuch zu Beginn des Schuljahres für die KL. So erfahren alle Kinder jeweils per Anfang Schuljahr, wer die KL sind, was sie tun und wie man KL werden kann. Die Klassenbesuche werden an der ersten KL – Sitzung des Jahres mit der AG zusammen detailliert geplant (*siehe Formulare: Vorstellen der KL*). Die Klassenlehrpersonen werden von der AG über den Klassenbesuch der KL informiert und erhalten einen Termin, bis wann und wo (Briefkasten der KL) die interessierten Kinder ihre Bewerbungen abgeben müssen.

Grundsätzlich bleibt man KL bis zum Schulaustritt. Per Ende Schuljahr liegt es in der Entscheidung der KL, ob sie weiterhin KL bleiben oder lieber aufhören wollen. Dies geschieht im Rahmen der letzten KL – Sitzung des Jahres (*siehe Formular: KL bleiben*). SuS die nicht an dieser Sitzung teilnehmen und / oder sich während des vergangenen Schuljahres nur mässig für die KL eingesetzt haben, werden von der AG aktiv angegangen. Diese SuS bleiben nur dann bei den KL, wenn sie ihre Motivation plausibel erklären können. Ist dies der Fall, setzen sie sich ein individuelles KL – Ziel für das kommende Schuljahr.

Wenn ein KL seine Pflichten gar nicht wahrnimmt, oder sich für die gesamte Massnahme hinderlich verhält, liegt es im Ermessen der AG, ihn oder sie von den KL auszuschliessen.

## 4. Hauptaufgaben

### Mediation

Die KL lösen Konflikte durch Mediation auf der Grundlage der gelernten Mediationstechniken. Die Konflikte werden entweder von einer erwachsenen Person den KL übergeben oder die Konfliktparteien wenden sich direkt an die KL. Die Mediationen werden im KL-Büro durchgeführt. Zu der Mediation gehört das Erstellen eines Konfliktprotokolls (*siehe Formulare: Konfliktprotokoll*), welches nach Abschluss der Mediation in den KL – Briefkasten gelegt werden soll. Dieser Briefkasten wird von der verantwortlichen Lehrperson regelmässig geleert. Die Protokolle werden im Rahmen des Coachings an den Sitzungen besprochen und anschliessend in einem Ordner gesammelt.

Bei schwierigen Konflikten oder während einer zu anspruchsvollen Mediation wenden sich die KL an die SSA. Diese leistet akute Unterstützung und meldet den Vorfall an die verantwortliche LP der AG weiter. So können schwierige Themen an den darauffolgenden Sitzungen thematisiert und die KL gecoacht werden.

### Peer Involvement

Kinder und Jugendliche haben andere Wahrnehmungen als Erwachsene. Werden diese ernst genommen, können sie unter anderem in der Gewaltprävention eine wichtige Rolle spielen.

Konkret heisst dies, dass die KL die wahrgenommenen Themen oder Probleme an ihren Sitzungen einbringen und dort mit der AG besprechen können. Die AG nimmt die Eindrücke auf und gibt sie über die Stufe ins Lehrerinnenteam weiter. Die AG ist dazu verpflichtet auf die Beobachtungen der KL zu reagieren. Die KL erhalten anschliessend eine Rückmeldung und wissen wie auf ihre Beobachtungen eingegangen wurde.

So kann durch das Aufnehmen und Behandeln von sozialen Themen, die aus den Beobachtungen von KL hervorgegangen sind, eine ernsthafte Partizipation der Kinder und Jugendlichen gewährleistet werden. Damit ermöglicht die Schule den KL direkt auf

Diskussionen zu Werten und Normen Einfluss zu nehmen und einen Beitrag zum demokratischen und sozialen Zusammenleben zu liefern.

## 5. Erkennungsmerkmale

Alle Personen des Schulhauses müssen wissen, welche Kinder zu den KL gehören und wo man sie findet. Aus diesem Grund hängt in jedem Zimmer des Schulhauses eine Konfliktlotsenliste (*siehe Formulare: Konfliktlotsenliste*). Zusätzlich kann die Liste neben der Pausenaufsichtsinformation der Lehrpersonen aufgehängt werden. Auf der Konfliktlotsenliste ist jeder KL mit Name, Foto und Klasse erwähnt. Die Listen werden jeweils bis zu den Weihnachtsferien (nach dem Bewerbungsverfahren) von der AG aktualisiert und in jedem Schulzimmer neu aufgehängt.

Ein weiteres wichtiges Erkennungsmerkmal ist die KL-Vitrine. Diese wird von den KL anschaulich gestaltet. In der Vitrine findet man die aktuelle Konfliktlotsenliste, ein Konfliktlotsenlogo und evtl. ein KL-Bild oder KL-Plakat zu einem aktuellen Geschehen.

Die Erkennungsmerkmale sollen durch einen Erkennungsgegenstand (Bändel, Schweissband,...) ergänzt werden. Es soll ein Gegenstand sein, der am Körper getragen werden kann und von den KL auch gerne getragen wird.

## 6. Aus- und Weiterbildung

Das Schulamt der Stadt Zürich bildet im Rahmen des Präventionsprogrammes die Kinder und Jugendlichen zu Konfliktlotsen aus. Dazu nimmt die SSA vor den Herbstferien Kontakt zu den Verantwortlichen des Schulamtes auf.

Nach den Herbstferien findet die zweitägige Mediationsausbildung für neue KL und neue Mitglieder der AG statt. Die Ausbildung findet in der Unterrichtszeit statt. Wer sie erfolgreich abschliesst, erhält vom Schulamt ein Ausbildungsdiplom.

Zusätzlich wird pro SJ mindestens eine Mediationsweiterbildung im Rahmen der KL-Sitzungen durchgeführt. Grundlage dafür ist das Mediationsheft der KL, welches vom Schulamt zur Verfügung gestellt wird.

## 7. Sitzungsgefässe

Im Abstand von 6 Wochen treffen sich die KL mit einer Vertretung der AG zu einer Sitzung. Die Sitzungsdaten werden im Voraus von der AG per Anschlag in der KL-Vitrine ausgeschrieben. Das Definieren der Termine, die Sitzungsvorbereitung und die Sitzungsleitung erfolgt durch die verantwortliche Lehrperson. Die Teilnahme an den Sitzungen ist für die KL obligatorisch. An jeder Sitzung wird eine Anwesenheitskontrolle durchgeführt (*siehe Formular: Anwesenheitsliste*).

Die Sitzungen dauern 45 Minuten und finden in einer Schulstunde oder in der Mittagspause statt. In letzteren Fall darf das Mittagessen individuell an der Sitzung eingenommen werden oder es wird von der AG etwas zu zur Verfügung gestellt (die Kosten dafür werden von der Schule übernommen).

Die Sitzungen beinhalten immer:

- Coaching bezüglich der Mediation, in welchem Konfliktfälle besprochen werden können.
- Gefäss für das Besprechen von aktuellen sozialen Themen, die den Schulhausalltag betreffen.

Weitere mögliche Sitzungsinhalte:

- Thema nach Wahl der KL
- Input durch LP oder SSA zu einem sozialen Thema
- Mediationsweiterbildung
- Planung von KL-Events

Die SSA nimmt als Expertin an allen KL-Sitzungen teil. Nach Absprache gestaltet sie einen Input oder einen Teil des Coachings selbst.

Zu jeder Sitzung wird ein schriftliches Protokoll erstellt. Dies kann nach Absprache durch die KL oder eine erwachsene Person erstellt werden.

## 8. Auftritt / Events

### Wahrnehmung

Damit die Massnahme der KL ihre Wirkung erzielen kann, muss sie im Schulhaus breit abgestützt sein. Deshalb ist es wichtig, dass alle Kinder, wie auch die Erwachsenen, die KL im Schulalltag wahrnehmen. Die KL müssen Möglichkeiten haben markant aufzutreten, um so einen höheren Bekanntheitsgrad zu erreichen. Dies wird zur Folge haben, dass weitere Kinder zu den Konfliktlotsen gehören wollen, was für die gesamte Massnahme sehr förderlich sein wird.

Der Auftritt der KL wird hauptsächlich durch die oben erwähnten Erkennungsmerkmale umgesetzt. Zusätzlich wird der Auftritt durch die folgenden Aspekte gefördert:

### Statement:

Die KL werben mit einem Statement für ein sozialeres Klima in der Schule. Dieses Statement wird anhand eines aktuellen sozialen Themas von den KL selber gewählt. Es soll pro Semester einmal erneuert werden und in Form eines prägnanten Satzes (eine Art Motto), in den Schulalltag einfliessen. Indem das Statement präsent ist (beispielsweise durch regelmässige Lautsprecherdurchsagen oder den Milchbuck Screen), soll es den Auftritt der KL im Schulalltag unterstützen.

### KL – Events:

Begleitend dazu finden so genannte KL – Events statt, welche im Lehrerteam oder auch auf dem Pausenplatz auf die KL aufmerksam machen. Pro Schuljahr organisieren die KL mindestens zwei solche Events. Dafür gibt es verschiedenen Möglichkeiten:

- Stand oder Spiel am Schulhausfest
- Pausenaktion (Kuchen backen, Spiel, Tanz, Flashmob)
- Klassenbesuche zu einem Präventionsthema
- Vorstellen der KL in der Göttiklasse
- Besuch im Lehrerzimmer, im PT, in der Stufensitzung, in der Schulkonferenz usw.



## Konfliktlotsen im Schulhaus Milchbuck - Konzept

- Pausenrundgänge der KL (Präsenz zeigen, keine Interventionen)
- Sprechstunde in der Pause
- KL des Jahres wählen (durch die AG, KL, etc.)

### **Auftritt in den Schulmedien:**

Ebenso wichtig ist die Wahrnehmung der KL ausserhalb der Schule, hauptsächlich der Eltern. Diesen soll die Idee der Massnahme bekannt sein. So kann gesichert werden, dass ein (möglichst) grosser Teil der Elternschaft die Konfliktlotsen mit einer unterstützenden Haltung mitträgt. Um dies zu gewährleisten, erhalten alle Eltern einmal im Jahr einen Standortelternbrief (*siehe Formulare: Standortelternbrief*) in welchem sie über die KL informiert werden. Dieser Brief wird durch die AG zu Beginn des Schuljahres abgegeben und kann durch weitere mediale Auftritte im Verlauf des Schuljahres ergänzt werden.

Hierzu gibt es verschiedene Möglichkeiten:

- Informationstext auf der Homepage der Schule
- Informationstext im Jahres- oder Quintalsbericht der SL.
- Infos in den Mitteilungen der SL

## Teil 3 – Träger- / Erwachsenenenebene

### 9. Arbeitsgruppe

#### Aufbau und Leitung

Die AG besteht aus drei LP, der SSA und einer Vertretung der Betreuung. Die drei LP vertreten jeweils die Unter-, Mittel- und Oberstufe und sind damit verbunden zuständig, dass der Informationsfluss zwischen den KL und der jeweiligen Stufe gewährleistet ist. Die Zusammenarbeit der LP geschieht nach Absprache untereinander.

Die Leitung der AG erfolgt durch eine der drei Lehrpersonen. Diese ist für die Koordination der verschiedenen Aufgaben und das Einhalten der Termine im Jahresplan verantwortlich. Zusätzlich erstellt die leitende LP den Q-Bericht und reicht diesen fristgerecht an die SL ein.

#### Rolle der SSA

Die Gewaltprävention gehört gemäss dem Konzept der Stadt Zürich zu den Aufgaben der SSA. Um diese Verpflichtung wahrnehmen zu können, soll sie über alle Fälle der Konfliktlotsen informiert sein. Dies wird gewährleistet, in dem die SSA an allen Sitzungen teilnimmt. Welche Aufgaben sie dabei übernimmt (Protokoll schreiben, Input zu einem Thema geben, Beisitzerin) wird gemeinsam mit den Lehrpersonen der AG besprochen. Die SSA ist als Expertin ein fester Bestandteil der AG und kann bei schwierigen Themen oder komplexen Fällen beigezogen werden.

Die SSA ist zudem die Kontaktperson zu den verantwortlichen Personen des Schulamtes. Dazu gehört auch die Organisation der Mediationsausbildung. Sowohl für die Verantwortlichen des Schulamtes, wie auch für die SSA, ist dieser Kontakt ein wichtiger Bestandteil der gemeinsamen Zusammenarbeit.

#### Rolle der Betreuung

Die Gewaltprävention gehört gemäss dem Konzept des Schulhauses Milchbuck zu den Aufgaben der Betreuung. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass deren Mitarbeitenden das Programm der KL kennen und wenn möglich bestehende Konflikte an die KL weitergeben.

Eine Person der Betreuung übernimmt die Kommunikation zwischen AG und Hort. Sie wählt für ihre Mitarbeitenden wichtige Arbeitsinhalte aus und bringt diese mindestens einmal pro Jahr mündlich oder schriftlich in Erinnerung.

Nach Absprache mit der leitenden LP nimmt sie an den Sitzungen der AG teil und wird in deren Zusammenarbeit involviert.

Weiter ist hier zu beachten, dass der Lebensraum Schule sich in den kommenden Jahren dahingehend verändern wird, dass sich die Betreuung der Schule annähern wird und somit auch bei den Konfliktlotsen mehr Verantwortlichkeiten erhalten wird.

### **Rolle der Schulleitung (SL)**

Die SL ist nicht Teil der AG, sondern ist für das Bestehen dieser verantwortlich. Jeweils per November, im Rahmen des Q-Tages der Schule Milchbuck, sorgt sie dafür, dass die Betreuung der KL, wie im Konzept beschrieben, durch die AG gewährleistet wird. Zusätzlich bestimmt sie, welche LP in der AG sind.

Des Weiteren ist die SL Ansprechperson bei Schwierigkeiten, welche die Struktur, das Konzept oder die Kommunikation zum Lehrenteam betreffen.

Weiter beteiligt sich die SL an der Wertschätzung der KL (siehe Wertschätzung).

## **10. Vernetzung Lebensraum Schule (LP, Betreuung)**

Die Arbeitsinhalte der KL müssen den LP bekannt sein. Sie sollen Kenntnis über den Ablauf der Mediation und die Idee des Peer Involvements haben. Die AG wählt deshalb für die LP wichtige Arbeitsinhalte aus und bringt diese mindestens einmal pro Jahr mündlich oder schriftlich in Erinnerung. Die LP werden dadurch für die KL sensibilisiert und wissen, dass sie für eine aktive Übergabe der Konfliktfälle an die KL verantwortlich sind.

Die Konfliktlotsen nehmen soziale Probleme im Schulalltag wahr, welche sie an den KL-Sitzungen einbringen und mit der AG besprechen können. Die AG nimmt die Eindrücke auf und gibt sie über die Stufe ins Lehrerinnenteam weiter.

Die AG ist dazu verpflichtet auf die Beobachtungen der KL zu reagieren. Die KL erhalten eine Rückmeldung und wissen wie auf ihre Beobachtungen eingegangen wird.

Um den Kontakt zu den Erwachsenen zu fördern, wird die oder der für das Ressort der Konfliktlotsen verantwortliche SL jährlich an eine KL – Sitzung eingeladen.

## **11. Wertschätzung**

Die KL leisten einen freiwilligen Beitrag für die Schule Milchbuck. Dafür sollen sie von der Schule Wertschätzung erhalten.

### **Diplome**

Der eine Teil dieser Wertschätzung erfolgt in Form von zwei Diplomen.

Das Ausbildungsdiplom erhalten sie nach Beenden der zweitägigen Mediationsausbildung. Dieses Diplom ist ein Zeichen für das erworbene Knowhow im Bereich der Mediation. Die KL erhalten es von den Verantwortlichen des Schulamtes und zwar einmalig. Dieses Mediationsdiplom sagt noch nichts über den Einsatz aus, den die Konfliktlotsen für die Schule erbringen.

Zu diesem Zweck erhalten sie jeweils per Ende Schuljahr ein zweites Diplom, welches die erbrachten Leistungen für die Schule wertschätzen soll. Dieses Diplom erhalten die KL von der Schulleitung und kann dem Zeugnis oder allenfalls den Bewerbungsunterlagen beigelegt werden.

Dabei wird von der AG jährlich festgelegt, welche Leistungen die KL erbringen müssen, um dieses Diplom zu erhalten (zB. Präsenz an den Sitzungen, mind. an einem KL – Event mitgeholfen, Pausendienst durchgeführt, etc.).

### **Vermerk im Schulzeugnis**

Alle KL erhalten per Ende Schuljahr einen Vermerk im Zeugnis, dass sie KL sind. Den Eintrag („Konfliktlotse“ oder „Konfliktlotsin“) tragen die jeweiligen Klassenlehrpersonen unter „Bemerkungen“ ein. Sie werden von der AG daran erinnert.

### **Wertschätzungsanlass**

Die AG organisiert einen Wertschätzungsanlass, welcher jeweils gegen Ende Schuljahr von der SL durchgeführt wird. Der Anlass beinhaltet eine Danksagung an die KL und die Übergabe der Diplome.

Wichtig dabei ist, dass möglichst alle Kinder des Schulhauses oder gar die Eltern anwesend sind. Dadurch kann öffentlich gemacht werden, dass die KL für die Schule wichtig sind und dass ihr Einsatz von der Schule geschätzt wird. An diesem Anlass werden die abtretenden KL für ihren Einsatz verdankt und bekommen ein Geschenk der SL.

## **12. Schweigepflicht**

Die AG und die KL unterliegen der Schweigepflicht. Alle Inhalte der Mediationen, sowie der KL-Sitzungen werden vertraulich behandelt. Diese Abmachung darf erst dann gebrochen werden, wenn ein Thema an die Schule (siehe Vernetzung Lehrerteam) weitergegeben werden soll. Dies wird durch die AG an einer KL-Sitzung bekanntgegeben.

Bei schwerwiegenden Konflikten entscheidet die AG, ob der Konflikt durch die KL gelöst werden kann und ob allenfalls die betroffene Bezugslehrperson miteinbezogen werden soll.

## **13. Budget**

Im Schulhaus Milchbuck gibt es keine definierten Budgets für Arbeitsgruppen. Für jegliche Ausgaben wird deshalb der oder die für das Budget verantwortliche SL vorgängig kontaktiert.

## **14. Jahresplan**

Auf der folgenden Seite eine zusammenfassende Jahresübersicht aller Arbeitsinhalte der AG:

Sommerferien – Herbstferien	Herbstferien – Weihnachten	Weihnachten – Sportferien
<p><b>1.KL-Sitzung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termin in Vitrine (<i>Formular: Sitzung</i>)</li> <li>- Coaching und Austausch / Protokoll</li> <li>- Planen der Klassenbesuche (<i>Formular: Vorstellen der KL</i>)</li> <li>- Info Diplome</li> <li>- Info Schweigepflicht</li> <li>- Statement</li> <li>- Individuelle Ziele für KL vereinbaren</li> </ul> <p><b>Bewerbungsverfahren durchführen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Info an KLP: Datum Klassenbesuch</li> <li>- Info an KLP: Datum Bewerbungsschluss</li> <li>- Bewerbungen sammeln (KL-Briefkasten)</li> <li>- Neue KL auswählen (Rücksprache KLP)</li> <li>- Zu- und Absagen an Bewerbende (<i>Formulare: Zusage / Absage</i>)</li> </ul> <p><b>Mediationsausbildung organisieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termin für Ausb. definieren</li> <li>- SSA kontaktiert Schulamt</li> </ul> <p><b>Standortelternbrief</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- schreiben (<i>Formular: Standortelternbrief</i>)</li> <li>- Abgabe</li> </ul>	<p><b>Mediationsausbildung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SSA reserviert Raum für Ausb.</li> <li>- SSA hilft bei Vorbereitungen</li> <li>- SSA gibt Termin der Ausb. an AG und neue KL weiter</li> <li>- Neue Mitglieder der AG und neue KL nehmen an Ausb. teil</li> <li>- Abgabe der Diplome durch Schulamt / SSA</li> </ul> <p><b>2. KL-Sitzung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Termin in Vitrine - Coaching und Austausch / Prot.</li> <li>- Neue KL willkommen heissen / KL Büro zeigen</li> <li>- Erkennungsgegenstand erneuern</li> </ul> <p><b>Erkennungsmerkmale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Neue Fotos von KL</li> <li>- Konfliktlotsenliste (<i>Formular: Konfliktlotsenliste</i>) aktualisieren</li> <li>- Vitrine gestalten durch KL</li> <li>- evtl. Erkennungsgegenstand</li> </ul> <p><b>3. KL-Sitzung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termin in Vitrine</li> <li>- Coaching und Austausch</li> <li>- KL – Event planen, durchführen?</li> </ul> <p><b>Q- Bericht</b></p>	<p><b>4. KL-Sitzung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termin in Vitrine</li> <li>- Coaching und Austausch / Prot.</li> <li>- Thema aus Peer Involvement an Schule</li> </ul> <p><b>evtl. KL – Event</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- durchführen</li> </ul> <p><b>Vernetzung Lehrerteam</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thema an KL-Sitzung aufnehmen</li> <li>- Stufenleitung oder SL informieren</li> <li>- Rückmeldung abholen</li> <li>- Rückmeldung an KL</li> </ul> <p><b>Schulmedien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Homepage / Quartalsbericht</li> </ul>

Sportferien – Frühlingsferien	Frühlingsferien – Sommerferien
<p><b>5.KL-Sitzung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termin in Vitrine</li> <li>- Coaching und Austausch / Prot.</li> <li>- KL-Event planen, durchführen?</li> <li>- Statement</li> </ul> <p><b>6.KL-Sitzung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termin in Vitrine</li> <li>- Coaching und Austausch / Prot.</li> <li>- Weiterbildung Mediation</li> <li>- Besuch der SL ?</li> </ul> <p><b>evtl. KL – Event</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- durchführen</li> </ul>	<p><b>7.KL-Sitzung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termin in Vitrine</li> <li>- Coaching und Austausch / Prot.</li> <li>- offen</li> </ul> <p><b>8.KL-Sitzung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termin in Vitrine</li> <li>- Coaching und Austausch / Prot.</li> <li>- Entscheid wer KL bleiben will (<i>Formular: KL bleiben</i>)</li> </ul> <p><b>KL-Liste kommendes Schuljahr</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abklären welche KL austreten</li> <li>- Abwesende der 8. KL-Sitzung angehen</li> <li>- KL-Liste aktualisieren</li> </ul> <p><b>Wertschätzungsanlass</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planung mit SL</li> <li>- Diplome ausdrucken (<i>Formular: KL-Diplome</i>)</li> <li>- Termin definieren</li> <li>- Geschenke organisieren</li> <li>- Wahl des KL des Jahres</li> <li>- Durchführung</li> </ul> <p><b>Zeugnisse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KLP an Zeugniseinträge für KL erinnern</li> </ul>

## 15. Quellenverzeichnis

Glasl, Friedrich (1998). *Selbsthilfe in Konflikten: Konzepte – Übungen – Praktische Methoden*. (S. 9 – 17) Bern: Verlag Haupt

Michal – Misk, Silvia (2003). *Politische Mediation – ihre Grenzen und Möglichkeiten*. In: *Mediation und Demokratie*. (S. 268 – 279) Heidelberg: Carl-Auer-Systemverlag.

## 16. Formulare

Die folgenden Formulare befinden sich im Anhang und auf dem Milchbuck – Server unter:

*L:\\_Lehrerlaufwerk\_neu\06 Schule Milchbuck - intern\Konfliktmanagement\Konfliktlotsen*

- Sitzung
- Vorstellen der KL
- KL Zusage
- KL Absage
- Konfliktprotokoll
- Sitzungsprotokoll
- Anwesenheitsliste
- Standortelternbrief
- Konfliktlotsenliste
- Text Homepage
- KL bleiben
- Erinnerung Zeugniseinträge
- Diplom



## **17. Anhang**



- Sitzung:

**Di, 5. Mai 2015**

um 12:45 Uhr

Wichtig: \_\_\_\_\_



## Klassenbesuche

### Leitfaden zum Vorstellen der Konfliktlotsen in den Klassen

- Vorstellen mit Namen (Namen, Klasse)
- Warum sind wir da? (Werbung für die Konfliktlotsen)
- Ziel: Wir wollen, dass alle sich an dieser Schule wohl fühlen. Manchmal ist es einfacher mit einem anderen Kind zu reden als mit einem Erwachsenen.
  
- Film anschauen (*Film ist auf jedem PC: Lehrerinnenlaufwerk – neu – Schule Milchbuck intern – Konfliktmanagement*)
  
- was machen die Konfliktlotsen?
  - ✓ Streit schlichten
  - ✓ auch für kleine Probleme Konflikte ansprechen
  - ✓ Teilnahme ist freiwillig
  - ✓ wir haben Schweigepflicht
  - ✓ Erkennungszeichen
  - ✓ Raum neben Bibliothek
  - ✓ jeder Zeit zur Verfügung
  
- Wer auch ein Konfliktlotse werden will, kann sich bewerben
  - ✓ Bewerbung schreiben
  - ✓ (Wer seid ihr und was ist eure Motivation?)
  - ✓ Bewerbungsbrief **bis Datum** in den Briefkasten werfen.
  
- Schreibt das ins Milchbuch, damit ihr dran denkt!
  
- Habt ihr Fragen?



Zürich, 1. Juli 2015

**Bewerbung für eine Stelle als Konfliktlotse im Schulhaus Milchbuck**

Liebe/r

Wir danken dir herzlich für deine Bewerbung als Konfliktlotse. Es sind zahlreiche ganz tolle Unterlagen eingegangen und uns ist die Auswahl nicht leicht gefallen.

**Wir freuen uns sehr dir mitteilen zu können, dass du als Konfliktlotse ausgewählt wurdest!**

Deine Tätigkeit beginnt mit der zweitägigen Konfliktlotsenausbildung. Diese findet am *Datum* statt. Die Arbeitszeiten sind *8:00 bis 12:00 und 14:00 bis 16:00*.

Da dies in der Unterrichtszeit sein wird, gehen wir davon aus, dass du an der ganzen Ausbildung teilnehmen wirst. Ist das aus einem bestimmten Grund nicht möglich, solltest du möglichst bald auf mich zukommen. Die Arbeitszeiten sind vermutlich 8:00 bis 12:00 und 14:00 bis 16:00.

Mit herzlichem Gruss

Für das Team „Konfliktlotsen“

*Frau / Herr*



Zürich, 1. Juli 2015

**Bewerbung für eine Stelle als Konfliktlotse im Schulhaus Milchbuck**

Liebe/r

Wir danken dir herzlich für deine Bewerbung als Konfliktlotse.

Es sind zahlreiche ganz tolle Schreiben eingegangen und die Auswahl ist uns nicht leicht gefallen.

Es tut uns sehr Leid, aber dieses Mal müssen wir dir eine Absage erteilen. Wir danken dir trotzdem sehr für dein Interesse und freuen uns, wenn du zu einer guten Stimmung im Schulhaus beiträgst.

Mit herzlichem Gruss

Für das Team „Konfliktlotsen“

*Frau / Herr*



## Konfliktlotsen - Gespräch

Datum: \_\_\_\_\_

Konfliktpartei A: \_\_\_\_\_ Klasse: \_\_\_\_\_

Konfliktpartei B: \_\_\_\_\_ Klasse: \_\_\_\_\_

Konfliktpartei C: \_\_\_\_\_ Klasse: \_\_\_\_\_

Konfliktlotse/ in : \_\_\_\_\_ Klasse: \_\_\_\_\_

### Worum es geht?

---

---

---

---

---

---

### Vereinbarung:

---

---

---

---

---

---

### Wir nehmen die Vereinbarung an:

Konfliktpartei A \_\_\_\_\_

Konfliktpartei B \_\_\_\_\_

Konfliktpartei C \_\_\_\_\_

Konfliktlotse/ in \_\_\_\_\_

# Konfliktlotsensitzung



**Datum:** \_\_\_\_\_

Anwesende der AG: \_\_\_\_\_

Anwesende KL: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Entschuldigte KL: \_\_\_\_\_

Protokoll: \_\_\_\_\_

<b>Coaching/ Fälle</b>	
<b>Aktuelle Themen</b>	
<b>Input / Weiterbil dung</b>	
<b>KL Event</b>	

# Anwesenheitsliste Konfliktlotsen



.... Sitzung

Montag, .....

5. Klasse Port/Wohl	Louisa Bächtold	
5. Klasse Port/Wohl	Tobias Muscella	
5. Klasse Port/Wohl	Selina Tobler	
5. Klasse Port/Wohl	Hannah Sophia Tremp	
5. Klasse Sigr/Zech	Salome Koller	

6. Klasse Graf	Louisa Meier	
6. Klasse Graf	Linn Gilgen	
6. Klasse Graf	Maxine Fischer	
6. Klasse An/Gu	Vera Gasser	
6. Klasse An/Gu	Lynn Schweizer	
6. Klasse An/Gu		

1. Sek Hug	Nathalija Donceva	
1. Sek Schmucki	Juana Dallas	
1. Sek Krobisch	Aline Kunz	
1. Sek Krobisch	Carlotta Brügger	

2. Sek 13a Wu/Lü	Suzana Hasanaj	
2. Sek 13a Wu		
2. Sek 13b Go	Vincent Wolfsberger	
2. Sek 13b Go	Jakob Fessler	
2. Sek 13b Go	Melanie Tschanz	
2. Sek 13b Go	Julia Sommer	
2. Sek 13c Schwi	Denise Tschanz	
2. Sek		

3. Sek A	Nerona Nuredini	
3. Sek B	Jessica Alvez	
3. Sek B		





Zürich, 1. Juli 2015

### **Elterninformation Konfliktlotsen**

Liebe Eltern

Gerne informieren wir sie darüber, dass sich unsere Konfliktlotsen auch im laufenden Schuljahr wieder für ein förderliches soziales Klima an unserer Schule einsetzen.

Zum Einen geschieht dies, in dem die ausgebildeten Kinder Konflikte anhand erlernter Mediationstechniken versuchen zu lösen. Zum anderen nimmt die Schule Wahrnehmungen und Beobachtungen der Konfliktlotsen auf und behandelt diese auf der Erwachsenenenebene. Unter anderen dadurch, kann im Milchbuck eine ernsthafte Partizipation der Kinder und Jugendlichen gewährleistet werden.

Das besagte Gewaltpräventionsprogramm ist Ihnen noch nicht bekannt?

Dann wird es höchste Zeit, dass sie sich bei ihrem Kind, deren Lehrperson oder auf [www.milchbuck.ch/schule/mitwirkung/konfliktlotsen](http://www.milchbuck.ch/schule/mitwirkung/konfliktlotsen) ein genaueres Bild davon machen.

Uns ist es ein grosses Anliegen, dass Ihnen als Eltern die Idee der Konfliktlotsen bekannt ist. Nicht um sonst gilt das Schulhaus Milchbuck in den Bereichen Gewaltprävention und Peer Involvement zu den Vorreiterschulhäusern der Stadt Zürich.

Auch in diesem Schuljahr haben alle Kinder ab der 5. Klasse wieder die Möglichkeit, sich als Konfliktlotse oder Konfliktlotsin zu bewerben. Konfliktlotse oder Konfliktlotsin zu sein ist jedoch eine anspruchsvolle Aufgabe, die eine hohe Sozialkompetenz und einen gewissen freiwilligen Effort neben dem Unterricht bedeutet.

Ebenso soll es sich bei den Konfliktlotsen um Kinder handeln, die von ihren Mitschülerinnen und Mitschülern akzeptiert und respektiert werden. Sie sollen nämlich die Mediationen glaubwürdig, neutral und transparent durchführen können.

Aus diesem Grund liegt der Entscheid über die Bewerbungen bei den zuständigen Erwachsenen.

Wir bedanken uns schon jetzt für Ihr Interesse und freuen uns auf ein spannendes Schuljahr mit den Konfliktlotsen.

Für die Schule Milchbuck

Die Arbeitsgruppe der Konfliktlotsen

# Konfliktlotsen der Schule Milchbuck



Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer

Vorname Name  
Klasse  
Zimmer



## **Wir sind eine Konfliktlotsenschule!**

Im Schulhaus Milchbuck gibt es das Programm der Konfliktlotsen zur Gewaltprävention. Dieses besagt, dass sich Schülerinnen und Schüler, welche sich zerstritten haben oder einen Konflikt austragen, sich bei einer Konfliktlotsin oder einem Konfliktlotsen Hilfe holen können. Die Konfliktlotsen sind ebenfalls Lernende, welche eine Ausbildung zum Thema Konfliktfähigkeit und Mediation (Streitschlichtung) absolviert haben.

Konfliktlotsen sind unparteiisch, unterstehen der Schweigepflicht und dürfen keine Sanktionen aussprechen. In der Ausbildung, welche vom Schulamt der Stadt Zürich angeboten wird, lernen die Konfliktlotsen konkrete Mediationstechniken. Alle Lernende, sowie Lehr- und Betreuungspersonen des Milchbucks sind über die Aufgaben und methodischen Fähigkeiten der Konfliktlotsen informiert.

Weiter setzen sich die Konfliktlotsen mit eigenen Projekten oder Anlässen für ein soziales Klima im Schulhaus Milchbuck ein. Durch das Aufnehmen und Behandeln von sozialen Themen, die aus den Beobachtungen der Konfliktlotsen hervorgegangen sind, kann eine ernsthafte Partizipation der Kinder und Jugendlichen gewährleistet werden.

Die Konfliktlotsen werden durch eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Lehrpersonen, der Schulsozialarbeit und der Betreuung, in regelmässigen Sitzungen begleitet und unterstützt. Alle Kinder ab der 5. Klasse haben jeweils zu Beginn des Schuljahres die Gelegenheit, sich als Konfliktlotsin oder Konfliktlotse zu bewerben.

Weitere Informationen finden sie auch unter:

[link](#)

Aktuelles:

[Fotos,](#)

[Bericht](#)

[etc.](#)



## Entscheid zur Arbeit als Konfliktlotse

Das Ende des Schuljahres rückt näher und du musst dich entscheiden...  
Möchtest du dich auch im neuen Schuljahr weiterhin als Konfliktlotse für das Schulhaus  
Milchbuck engagieren?

Name: \_\_\_\_\_

Klasse: \_\_\_\_\_

ja, ich möchte

Grund: \_\_\_\_\_

nein, ich möchte nicht mehr

Grund: \_\_\_\_\_



Zürich, 1. Juli 2015

### Reminder Zeugniseintrag Konfliktlotsen

Liebe Lehrpersonen

Schon bald ist es wieder soweit und das Erstellen der neuen Zeugnisse steht an.

Gerne erinnern wir euch daran, dass es auch in eurer Klasse engagierte Konfliktlotsen gibt (*siehe Konfliktlotsenliste*), welche für die Schule Milchbuck freiwillig einen grossen Einsatz leisten.

Zur Wertschätzung erhalten alle Konfliktlotsen einen **Vermerk im Zeugnis**, dass sie Konfliktlotse sind. Den Eintrag („**Konfliktlotse**“ oder „**Konfliktlotsin**“) tragen die jeweiligen Klassenlehrpersonen unter „**Bemerkungen**“ ein.

Vielen Dank für eure Mithilfe!

Mit herzlichem Gruss

Die AG der Konfliktlotsen



MILCHBUCK

# DIPLOM

**Vorname Name**

hat sich im

**Schuljahr 2014 / 2015**

als

**Konfliktlotsin**

sehr für ein soziales Klima  
im Schulhaus Milchbuck engagiert.  
Im Namen der ganzen Schule bedanken wir uns  
recht herzlich für diesen Einsatz.

Zürich, 01. Juli 2015