

Cool sein – Cool bleiben

*Leitfaden für Schulwegbegleiter
im Verkehrsverbund Rhein-Neckar (VRN)*



***Einfach
ankommen.***


VRN
VERKEHRSVERBUND RHEIN-NECKAR

Impressum

Herausgeber

Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH (VRN GmbH)

B1, 3-5, 68159 Mannheim

Konzept Training Schulwegbegleiter im VRN: Jutta Barner-Grüber

Konzept Leitfaden: Monika Klaus-Neunaber (VRN GmbH)

Redaktion: Monika Klaus-Neunaber, Jutta Barner-Grüber

Text: Monika Klaus-Neunaber

Illustrationen: Natalie Behle

Layout: Imke Krüger

Druck: Druckerei Schwörer, 2. überarbeitete Auflage 2017

Cool sein – Cool bleiben

*Leitfaden für Schulwegbegleiter
im Verkehrsverbund Rhein-Neckar (VRN)*

Inhalt

<i>Vorwort</i>	3
<i>Unterwegs mit Bus und Bahn</i>	4
<i>Deine Aufgaben als Schulwegbegleiter</i>	10
<i>Was ist ein Konflikt?</i>	12
<i>Ist Gewalt im Spiel?</i>	14
<i>Das „Magnetfeld“ des Täters</i>	16
<i>Objektive und subjektive Wahrnehmung</i>	17
<i>Räumliche Distanz in sozialen Situationen</i>	18
<i>Nonverbale und verbale Kommunikation</i>	20
<i>Handlungs-/Konflikttypen</i>	26
<i>Wie eskalieren Konflikte?</i>	28
<i>Rechtzeitig aus einem Konflikt aussteigen</i>	29
<i>Richtiges Opferverhalten</i>	30
<i>Richtiges Helferverhalten</i>	34

Vorwort

Liebe Schulwegbegleiterin, lieber Schulwegbegleiter!

Während deines Trainings zum Schulwegbegleiter hast du gelernt Konflikte zu erkennen, du hast dich mit der Dynamik von Gewaltprozessen auseinandergesetzt, Kommunikationsmöglichkeiten in Konfliktsituationen und verschiedene Formen des Hilfeverhaltens kennengelernt und in Rollenspielen angewandt und ausprobiert.

Die wichtigsten Inhalte des Trainings sind in diesem Leitfaden zusammengefasst. Außerdem hast du unter „Notizen“ viel Platz, um deine Erlebnisse und Erfahrungen als Schulwegbegleiter zu notieren.

Das, was du während deines Trainings gelernt hast, kannst du nun anwenden. Gerätst du selbst in einen Konflikt, weißt du nun wie du dich angemessen verhalten kannst. Beobachtest du am Bahnhof, an der Haltestelle, in Bus oder Bahn, auf deinem Schulweg oder in deiner Freizeit Konflikte, an denen andere beteiligt sind, dann schau genau hin und hör genau zu: Wenn du es dir zutraust, dann mische dich ein. Wenn du dich dabei selbst in Gefahr begeben würdest, hol Hilfe.

Sollte es Probleme geben, mit denen du nicht umgehen kannst, wende dich an den das Schulwegbegleiterprojekt betreuenden Lehrer, der dir sicherlich weiterhelfen kann.

Du hast nun als Schulwegbegleiter die wichtige und verantwortungsvolle Aufgabe, zu einer entspannten Atmosphäre auf dem Schulweg beizutragen. Wir danken dir für dein Engagement als Schulwegbegleiter in den Bussen und Bahnen im Verkehrsverbund Rhein-Neckar (VRN) und wünschen dir viel Erfolg!

Dein Verkehrsverbund Rhein-Neckar

Für alle, die ohne zeitliche Einschränkung im gesamten Verbundgebiet des VRN Bus und Bahn fahren wollen, gibt es in der Westpfalz das SuperMAXX-Ticket.

Die Fahrkarte vergessen?

Wenn du mal deine Fahrkarte zu Hause vergessen hast, dann fahre bitte nicht schwarz, denn das kann teuer werden! Kaufe dir beim Fahrpersonal oder am Fahrkartenautomaten einfach einen Einzelfahrschein für die gewünschte Strecke.

Wann fährt der nächste Bus?

Du willst wissen, wie du zum Kino, ins Schwimmbad oder zu deinen Freunden kommst? Fahrplanauskünfte erhältst du jederzeit aktuell

- im Internet unter www.vrn.de
- mit der kostenlosen VRN-App für Smartphones
- telefonisch rund um die Uhr unter der Servicenummer 0621.1077077

Die Jacke in der Bahn liegen lassen?

Wenn du deine Jacke im Bus, in der Bahn oder an der Haltestelle vergessen hast, helfen wir gerne weiter. Unter www.vrn.de -> Service -> Service für Fahrgäste -> Fundsachen findest du einen Fragebogen. Fülle den Bogen vollständig aus. Wie leiten ihn an das zuständige Verkehrsunternehmen weiter. Mitarbeiter des Unternehmens melden sich bei dir, sobald Verlorengegangenes wiedergefunden wurde.



Sicher ankommen mit Bus und Bahn

Damit du und deine Mitschüler sicher ankommt, solltet ihr euch an einige Regeln beim Bus- und Bahnfahren halten.

An der Haltestelle

- Mach dich rechtzeitig auf den Weg zur Haltestelle. So musst du nicht hetzen, hast genügend Zeit, um auch auf andere Verkehrsteilnehmer zu achten, und du verpasst den Bus nicht.
- Warte an der Haltestelle mit mindestens einem Meter Abstand zur Bordsteinkante. So kann der Busfahrer gefahrlos an die Haltestelle heranfahren.
- Steht der Bus, halte weiterhin Abstand und warte, bis sich die Bus-türen geöffnet haben.
- Lass andere Fahrgäste zuerst aussteigen und steig dann – mit dem Schulrucksack in der Hand und ohne zu drängeln – vorne ein. So stolpert keiner und das Einsteigen geht schneller.
- Wenn du eine Zeitkarte hast, halte sie bereit, steig links ein und zeige sie dem Fahrpersonal.
- Wenn du noch eine Fahrkarte brauchst, steig rechts ein und halte Kleingeld für den Kauf der Fahrkarte bereit.



Im Bus

- Geh nach hinten durch und such dir einen Sitz- oder Stehplatz. Wenn alle nach dem Einstieg sofort nach hinten durchgehen, blockieren die Türen nicht und es gibt keinen Stau im Bus.
- Wenn du einen Sitzplatz hast, nimm deinen Rucksack auf den Schoß oder stell ihn zwischen die Füße. Musst du stehen, stell deinen Rucksack zwischen die Füße und halte dich – am besten mit beiden Händen – an einer Haltestange fest. So sitzt oder stehst du sicher, auch wenn der Busfahrer mal völlig unerwartet scharf bremsen muss.
- Du möchtest an der nächsten Haltestelle aussteigen? Dann drücke rechtzeitig den Halteknopf. So weiß der Busfahrer, dass er dort anhalten muss.

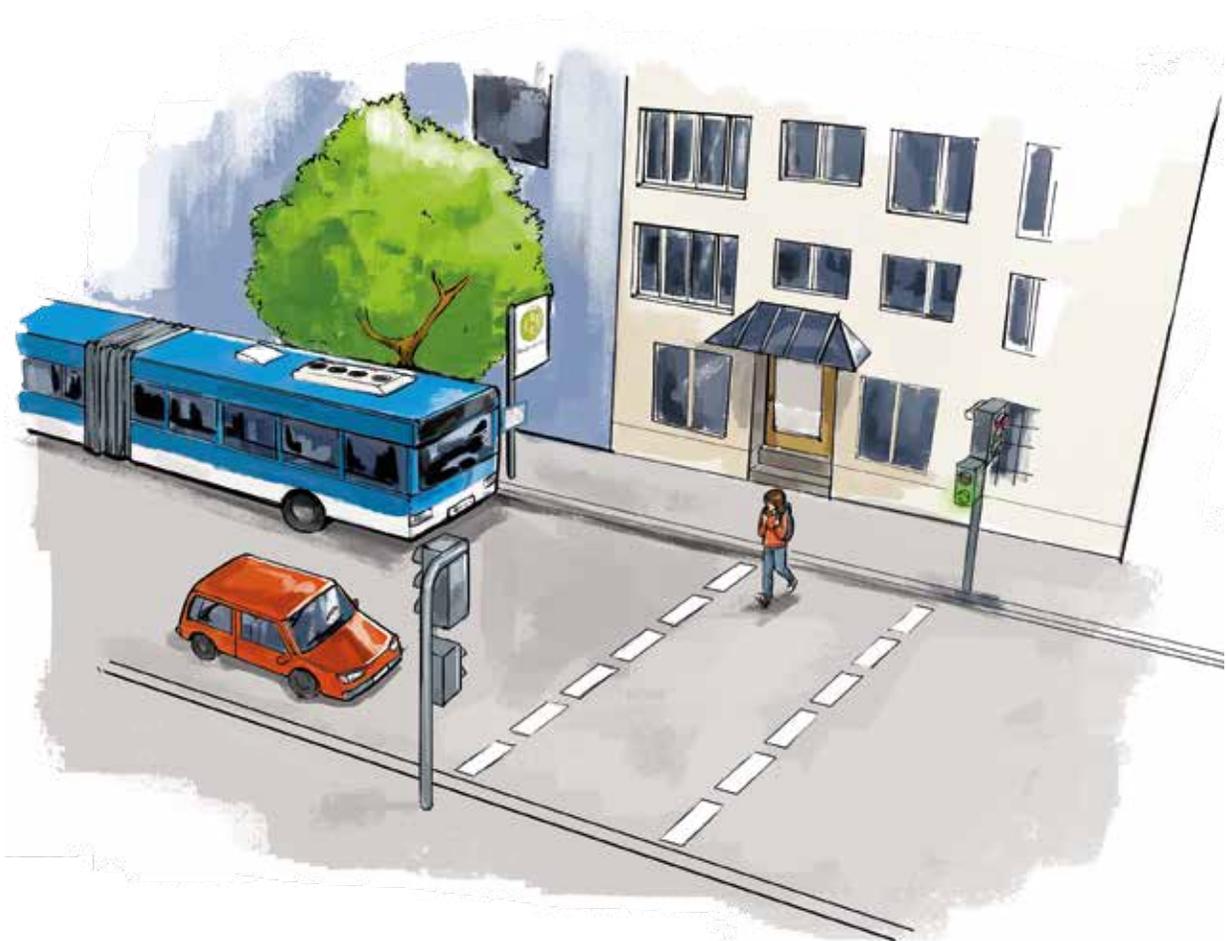
Aussteigen

- Achte beim Aussteigen auf Radfahrer, die auf einem parallel zur Haltestelle verlaufenden Radweg unterwegs sein könnten. Die sollten zwar auf dich achten, das tun sie aber nicht immer.

Die Straße überqueren

- **Und die allerwichtigste Regel:** Überquere niemals vor oder hinter dem haltenden Bus die Straße! Warte, bis der Bus abgefahren ist. Überquere die Straße erst, wenn du freie Sicht auf die Fahrbahnen hast möglichst an einem Zebrastreifen oder einer Fußgängerampel.

Als Schulwegbegleiter bist du insbesondere für jüngere Schüler ein Vorbild. Daher solltest du dich an die Sicherheitsregeln halten. Beobachtest du, dass Mitschüler sich nicht an diese Regeln halten und sich in Gefahr bringen, sprich sie direkt auf ihr Verhalten an.



Deine Aufgaben als Schulwegbegleiter

Als Schulwegbegleiter bist du Vorbild. Verhalte dich so, wie du selbst es von deinen Mitschülern erwartest. Die besten Voraussetzungen von deinen Mitschülern akzeptiert zu werden, sind ein freundliches, aufgeschlossenes und hilfsbereites Auftreten. Besonders jüngeren Mitschülern gegenüber solltest du aufgeschlossen und hilfsbereit sein.

Trägst du deinen Schulwegbegleiter-Ausweis gut sichtbar, wissen deine Mitschüler, wen sie bei Problemen ansprechen und um Hilfe bitten können. Außerdem kann allein deine Anwesenheit schon dazu beitragen, dass Manches einfach reibungsloser läuft.

...in Konfliktsituationen

Gerätst du in einen Konflikt oder eine gewaltsame Auseinandersetzung, dann halte dich an folgende Grundsätze:

- Greif nur ein, wenn du dir dies zutraust!
- Agiere nicht alleine, sondern möglichst im Team!
- Bring dich selbst nicht in Gefahr!
- Gehe nicht auf Provokationen ein!
- Halte einen möglichst großen Abstand zum Täter und vermeide Körperkontakt zu ihm!
- Halte Blickkontakt zum Täter und hör ihm zu!
- Mach keine geringschätzigen Bemerkungen. Versuche nicht den Täter einzuschüchtern, ihm zu drohen oder ihn zu ängstigen!
Kritisiere sein Verhalten, aber werte ihn nicht persönlich ab!
- Rede so laut, dass auch am Konflikt unbeteiligte Personen dich hören!
- Ist die Situation nicht mehr überschaubar, hol Hilfe!

Werden im Konflikt oder bei Sachbeschädigung gefährliche Gegenstände benutzt (Stock, Messer etc.), dann

- halte großen Abstand zum Täter,
- fordere andere Personen dazu auf, den Gefahrenbereich zu verlassen
- und informiere das Fahrpersonal.



Was ist ein Konflikt?

Das Wort *Konflikt* hat seinen Ursprung im Lateinischen *conflictus* und bedeutet *Zusammenstoß, Widerstreit, Zwiespalt*.

Ein Konflikt liegt vor, wenn Individuen, Gruppen oder Organisationen sich so auseinandersetzen, dass wenigstens eine der Parteien Unvereinbarkeiten im Denken, Fühlen oder Wollen so erlebt, dass sie sich in der Selbstverwirklichung beeinträchtigt fühlt.

Konfliktanalyse

Das Eisbergmodell veranschaulicht die Dynamik eines Konfliktes. So wie man bei einem Eisberg nur dessen Spitze wahrnimmt, so nimmt man bei einem Konflikt auch nur einen Teil wahr: den Streitgegenstand, die Mimik, Gestik, die Worte, Sprachmelodie und Lautstärke der Konfliktpartner.

Nicht direkt wahrnehmbar sind dagegen Interessen, Bedürfnisse, Gefühle, persönliche Probleme, Beziehungsprobleme, Werte, Missverständnisse, kommunikative Probleme, Informationen, Sichtweisen und äußere Bedingungen, die das Denken und Handeln beeinflussen. All das wirkt im Verborgenen, wie der unter Wasser liegende Teil eines Eisberges. Diese nicht direkt wahrnehmbare Ebene bestimmt die Dynamik eines Konfliktes. Dabei gibt es Gemeinsamkeiten und große Gegensätze bei den Konfliktparteien.

Um einen Konflikt verstehen und lösen zu können, ist es wichtig, diese Ebene bewusst zu machen, damit der eigentliche Streitgegenstand wieder in den Mittelpunkt rücken kann und verhandelbar wird.

(Sigmund Freud – Paul Watzlawick)

Wahrnehmbares Verhalten

Streitgegenstand
Gestik, Mimik
Lautstärke, Sprachmelodie

Nicht wahrnehmbare innere Prozesse

Informationen, Interessen
Bedürfnisse, Gefühle
Werte, Sichtweisen
persönliche Probleme
kommunikative Probleme
Missverständnisse
Beziehungsprobleme
äußere Bedingungen

Ist Gewalt im Spiel?

Als Gewalt bezeichnet man das Verhalten einer Person (Täter) gegenüber einer anderen Person (Opfer), bei dem der Täter das Opfer absichtlich schädigt, einschüchtert und/oder demütigt.

Verschiedene Formen von Gewalt

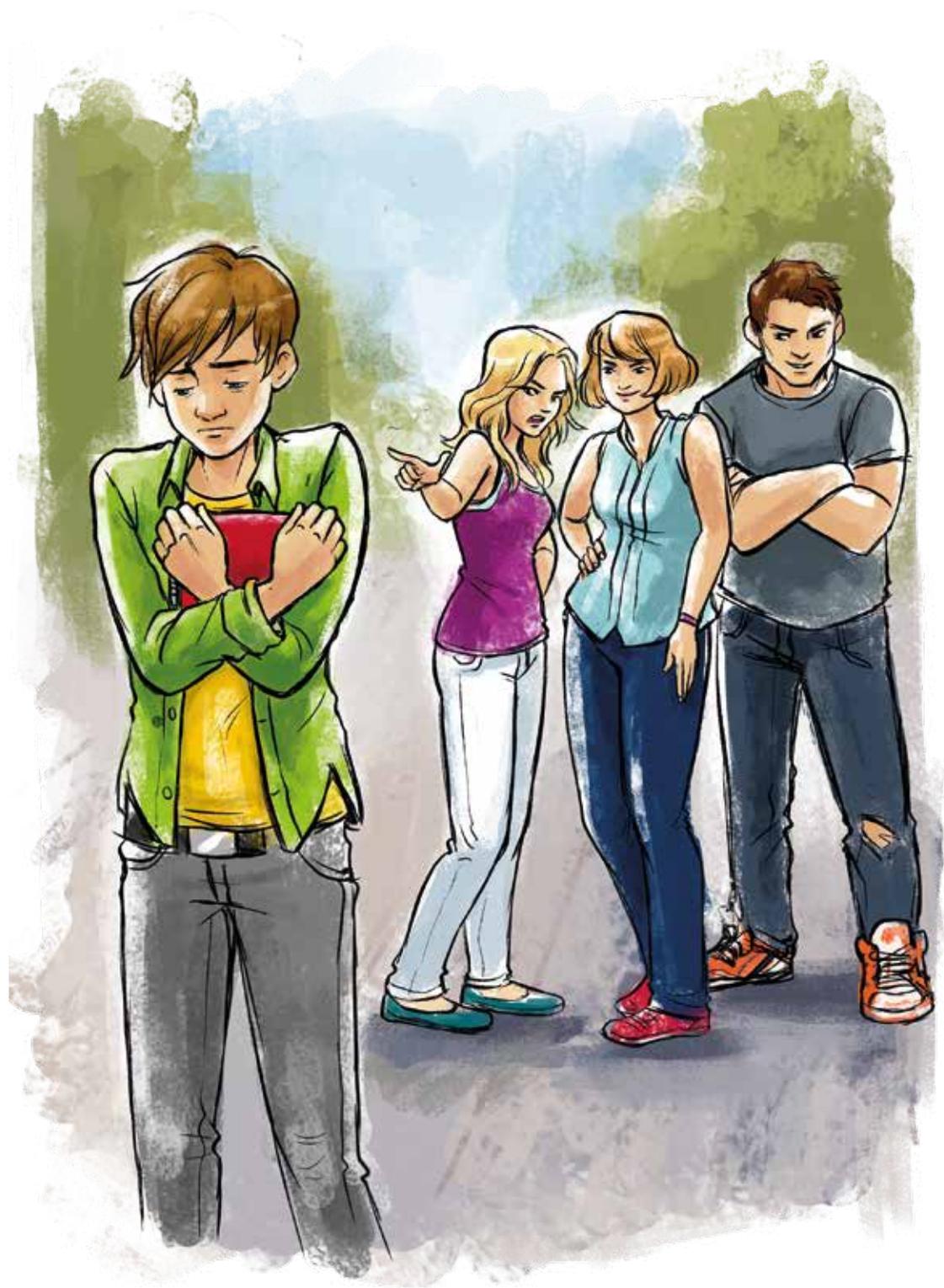
Es gibt verschiedene Formen von Gewalt. Sie kann ganz offensichtlich aber auch sehr subtil sein.

Körperliche (physische) Gewalt ruft sichtbare Zeichen der Zerstörung hervor. Die Folgen physischer Gewalt sind spürbare Verletzungen am Körper.

Seelische (psychische) Gewalt äußert sich meist verbal und führt zur Erniedrigung, Demütigung und/oder Einschüchterung. Auch der Entzug von Liebe und Respekt kann die Seele verletzen. Die Folgen psychischer Gewalt zeigen sich oft erst sehr viel später und müssen in einem komplizierten Prozess – oft im Rahmen einer Therapie – behandelt und geheilt werden.

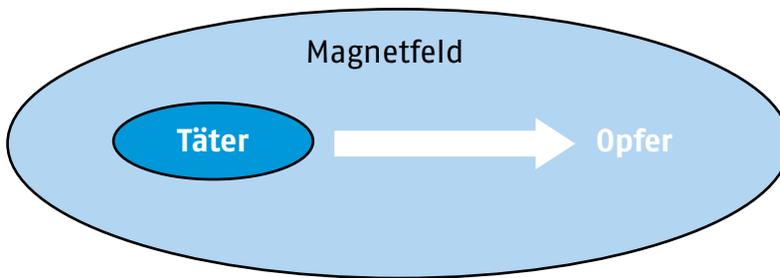
Strukturelle Gewalt wird nicht von einzelnen Personen, sondern von Strukturen, Organisationen und Gesellschaften ausgeübt. Eine Schule mit strengsten Regeln und wenigen Freiheiten für die Schüler kann zum Beispiel strukturelle Gewalt ausüben. Neben gesundheitlichen Folgeschäden sind Ohnmacht, Angst und Depression mögliche Folgen struktureller Gewalt.

Mobbing und Bullying sind moderne Sonderformen von Gewalt. Sie können einem Opfer sowohl psychisch (Mobbing) als auch physisch (Bullying) Schaden zufügen. Bullying und Mobbing sind unter Kindern und Jugendlichen weit verbreitet.

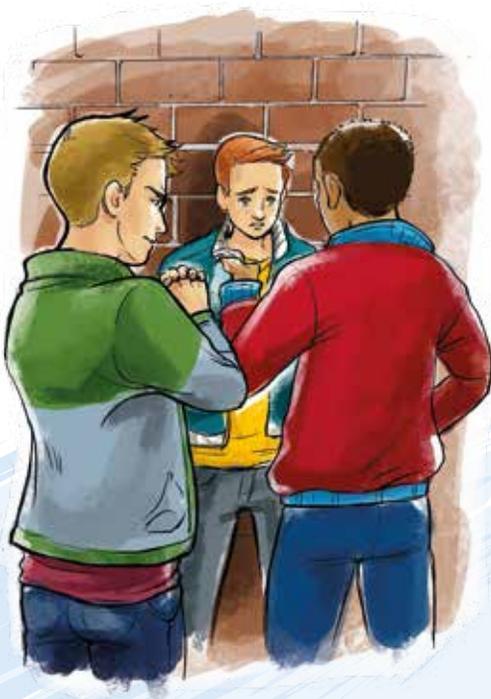


Das „Magnetfeld“ des Täters

Bei gewaltsamen Konflikten versucht der Täter das Opfer in sein „Magnetfeld“, das heißt in seinen Einflussbereich zu locken. Dazu benutzt er einfache Redewendungen („Was guckst du?“), Beleidigungen, verbale oder körperliche Anmachen. Geht das Opfer darauf ein, geht es „in die Falle“ und begibt sich in das „Magnetfeld“ des Täters. Der Täter hat einen ersten Sieg errungen.



(Rüdiger Niemann: Cool bleiben, Broschüre des Jugendamts Mannheim)



Je länger sich das Opfer im Magnetfeld des Täters befindet, umso feindseliger kann der Täter agieren. Er wird dabei zunehmend mächtiger. Dabei spitzt sich die Situation in der Regel immer weiter zu und eskaliert, wobei die Distanz zwischen Täter und Opfer immer weiter ab- und die Gewalt immer weiter zunimmt.

Objektive und subjektive Wahrnehmung



Über die fünf Sinne (Sehen, Hören, Riechen, Schmecken, Berührung) nimmt der Mensch seine Umwelt wahr. Dabei treffen Umweltreize (Licht, Töne, Wärme, Druck usw.) auf die Rezeptoren der Sinnesorgane, werden in Nervenimpulse umgewandelt, an das Gehirn weitergeleitet und dort verarbeitet.

Wenn zwei oder mehr Menschen denselben Reizen ausgesetzt sind, nehmen sie auch dasselbe wahr. Soweit ist die Wahrnehmung objektiv. Entscheidend dafür, was wir wahrnehmen, wie wir es interpretieren, welche Bedeutung wir dem Wahrgenommenen beimessen und welche Reaktion wir darauf zeigen, ist die Verarbeitung und Bewertung der Reize im Gehirn. Diese Verarbeitung und Bewertung ist abhängig von zahlreichen äußeren und inneren Faktoren und somit subjektiv. Das heißt, jeder nimmt seine Umwelt in seiner ganz spezifischen, individuellen Art und Weise wahr. In ganz besonderer Weise gilt das für den Bereich der sozialen Wahrnehmung (Personen, soziale Gegebenheiten, Kommunikation). Hier können Wahrnehmungsverzerrungen, unterschiedliche Interpretationen und persönliche Bewertungen zu erheblichen Missverständnissen führen.

Wahrnehmung in Konflikt-/Gewaltsituationen

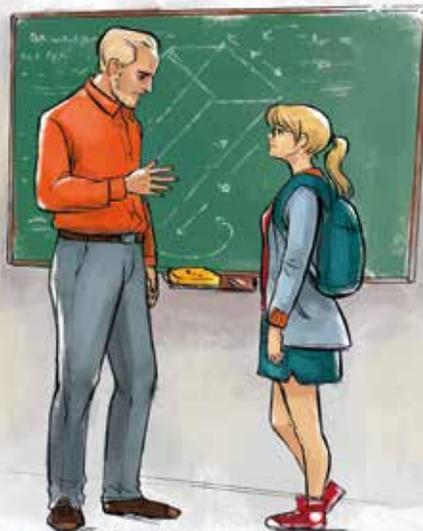
Die subjektive Wahrnehmung spielt in Konflikt-/Gewaltsituationen eine entscheidende Rolle. Wie das Verhalten und die Äußerungen eines Gesprächspartners wahrgenommen und interpretiert werden, ist Grundlage für das eigene, weitere Verhalten und kann dazu führen, dass ein Konflikt gar nicht erst entsteht oder aber erst recht entfacht wird.

Räumliche Distanz in sozialen Situationen

Die räumliche Entfernung zwischen Menschen sagt etwas über die Vertrautheit der Personen zueinander aus.



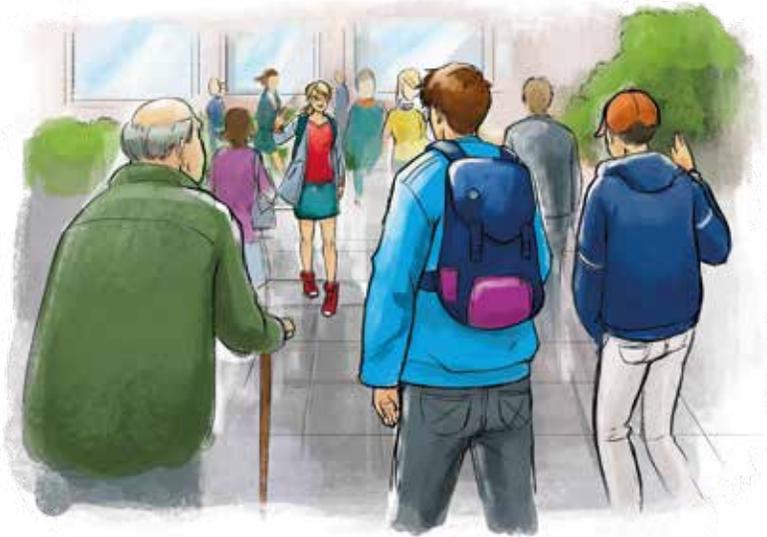
Intime Distanz: bis 60 cm; Personen enger Vertrautheit



Persönliche Distanz: bis 120 cm; persönliche Gespräche



Soziale Distanz: bis 3,50 m; zwangloses Aufeinandertreffen



Öffentliche Distanz: ab 3,50 m; es bleibt offen, ob man sich der anderen Person nähern will

(nach Edward Hall: The Hidden Dimension. Garden City, New York 1966)

Räumliche Entfernung in Konflikt-/Gewaltsituationen

Ein Täter versucht immer das Opfer in sein „Magnetfeld“ zu ziehen. Das Opfer selbst oder Helfende müssen eine möglichst große Distanz zwischen Täter und Opfer herstellen und das Opfer aus dem „Magnetfeld“ des Täters herausholen.

Nonverbale und verbale Kommunikation

Nonverbale Kommunikation

Nonverbale Kommunikation ist das Zusammenspiel von Blickkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung Stimme und Abstand zum Kommunikationspartner.

Elemente nonverbaler Kommunikation sind:

Augenstellung, Blickkontakt	→	von geschlossen bis offen
Mimik	→	von entspannt bis angespannt
Gesichtsausdruck	→	von ausdruckslos bis ausdrucksstark
Gestik	→	von ruhig bis heftig
Körperhaltung	→	von aufrecht bis zusammengesunken
Stimme	→	von leise bis laut
	→	von hoch bis tief
	→	von schnell bis langsam
Abstand	→	von nah bis weit

(Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation, 2006)

Nonverbale Kommunikation in Konflikt-/Gewaltsituationen

Selbstbewusstsein und Stärke kommen in einer aufrechten Körperhaltung, direktem Blickkontakt, entspannter Mimik, ruhiger Gestik und einer lauten Stimme zum Ausdruck. Als Opfer oder Helfer in einer Konflikt-/Gewaltsituation solltest du dem Täter gegenüber selbstbewusst auftreten.



schüchtern



selbstbewusst

Aktives Zuhören

Aktives Zuhören zeigt deinem Gesprächspartner, dass du an ihm interessiert bist, ihn akzeptierst und wertschätzt. Verschiedene Handlungsweisen bringen diese Haltung gegenüber dem Gesprächspartner zum Ausdruck.

Nonverbale Handlungsweisen, die aktives Zuhören signalisieren:

- Der Körper ist dem Gesprächspartner zugewandt.
- Der Blickkontakt zum Gesprächspartner wird aufgenommen und gehalten.
- Die Gesten zu den Äußerungen des Gesprächspartners wirken stimmig.

Verbale Handlungsweisen, die aktives Zuhören signalisieren:

- Äußerungen des Gesprächspartners werden mit kurzen verbalen Impulsen bestätigt („ja“, „o.k.“).
- Das, was man verstanden hat, fasst man mit eigenen Worten zusammen.
- Eigene Gefühle werden benannt.
- Bewertungen zu den Äußerungen des Gesprächspartners unterlassen und es werden keine Ratschläge erteilt.

(nach Thomas Gordon: Familienkonferenz, 1972)

Aktives Zuhören in Konflikt-/Gewaltsituationen

Aktives Zuhören trägt dazu bei, dass Konflikte gar nicht erst entstehen. In Konflikt-/Gewaltsituationen vermittelt aktives Zuhören dem Täter das Gefühl ernst genommen zu werden.



aktives Zuhören

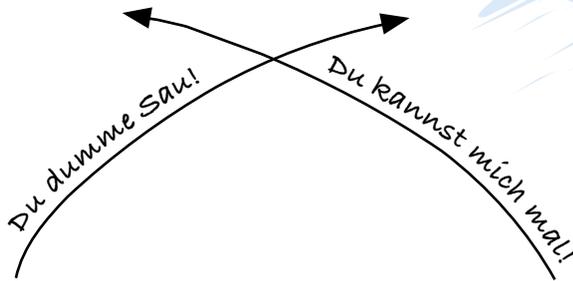


nicht zuhören

Wie fühlt sich der Junge, der seinem Freund etwas erzählt, wohl jeweils?

Überkreuz-Kommunikation

Wenn Menschen sich gegenseitig beschimpfen, Vorwürfe machen und Anschuldigungen äußern, dann ist das – wie im mittelalterlichen Krieg – als würden sich „Schwertklingen kreuzen“.



- Hier sind die Gesprächspartner Gegner/Feinde. Keiner sagt etwas über sich aus, sondern nur über den anderen. Beschimpfungen, Vorwürfe und Anschuldigungen beginnen meist mit „Du“.
- Die Gesprächspartner greifen sich gegenseitig an, wobei einer versucht den anderen zu übertreffen. Ein Aussteigen aus diesem Gesprächskrieg ist äußerst schwierig.

Ich-Botschaften

Wesentlich hilfreicher ist es, in Ich-Botschaften von sich selbst zu sprechen.

Aus ...

wird ...

„Du Arschloch!“

„Ich bin wütend auf dich!“

„Du dumme Sau!“

„Ich ärgere mich über dein Verhalten!“

„Du Blödmann.
Kapiert du das
immer noch nicht?“

„Ich weiß nicht mehr,
wie ich dir das erklären soll.“

(nach Reinhold Miller: Halt's Maul, du dumme Sau. Schritte zum fairen Gespräch, Lichtenau 1999)

Nicht verletzende Ärgermitteilung

Ich-Botschaften haben den Vorteil, dass sie nicht beleidigend und verletzend sind.

So formulierst du eine nicht verletzende Ärgermitteilung:

1. Die Tat benennen.

Sage, was dich stört oder kränkt:

„Du hast mir eben deinen Ellenbogen in den Rücken gestoßen.“

2. Die Verletzung benennen.

Sage, warum dich etwas stört:

„Das hat mir wehgetan.“

3. Das gewünschte Verhalten benennen

Sage dem anderen, was er tun soll:

„Pass bitte auf, dass das nicht wieder passiert.“

(nach: Tilo Benner: Cool bleiben statt zuschlagen, Horneburg 2002)

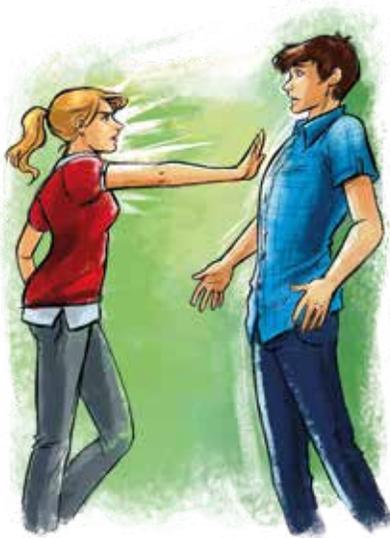
Nicht verletzende Ärgermitteilungen in Konflikt-/Gewaltsituationen

Nicht verletzende Ärgermitteilungen tragen dazu bei, dass der Gesprächspartner nicht beleidigt und verletzt ist. In Kombination mit dem aktiven Zuhören tragen nicht verletzende Ärgermitteilungen dazu bei, dass ein Streit erst gar nicht entsteht. In Konflikt-/Gewaltsituationen vermitteln nicht verletzende Ärgermitteilungen dem Täter das Gefühl ernst genommen zu werden.

Handlungs-/Konflikttypen

Wie du dich während eines Konflikts verhältst, hängt auch von deiner deinem Typ ab. Man unterscheidet fünf verschiedene Handlungs-/Konflikttypen.

Zu welchem Handlungs-/Konflikttyp gehörst du?



Der offensive Typ (Kampftyp)

hat Zugang zu seinen Energien und greift unmittelbar in das Geschehen ein.

Vorteil: prompte, schnelle Reaktion

Nachteil: eventuelle Selbstüberschätzung



Der vorsichtige Typ (Fluchttyp)

nutzt seine Energien, um sich der Konfliktsituation zu entziehen.

Vorteil: geringes Selbstgefährdungsrisiko, sensibel für Frühwarnsignale, Zeitgewinn

Nachteil: direktes Eingreifen ist nicht möglich



Der handlungsunfähige Typ (Schrecktypus)

hat keinen Zugang zu seinen Energien, er verharrt und erstarrt.

Vorteil: Erstarren kann vor Angriff schützen und Mitgefühl bei Konfliktparteien erzeugen.

Nachteil: Keine Einflussmöglichkeit auf die Gewaltsituation durch das eigene Handeln.



Der kommunikative Typ

hat in Gewaltsituationen Zugang zu seinen kommunikativen Möglichkeiten.

Vorteil: Reden kann zum Nachdenken bei den Konfliktparteien führen.

Nachteil: Das kommunikative Vorgehen erreicht Gewalttätige nicht.



Der ideenreiche Typ (Kreativtypus)

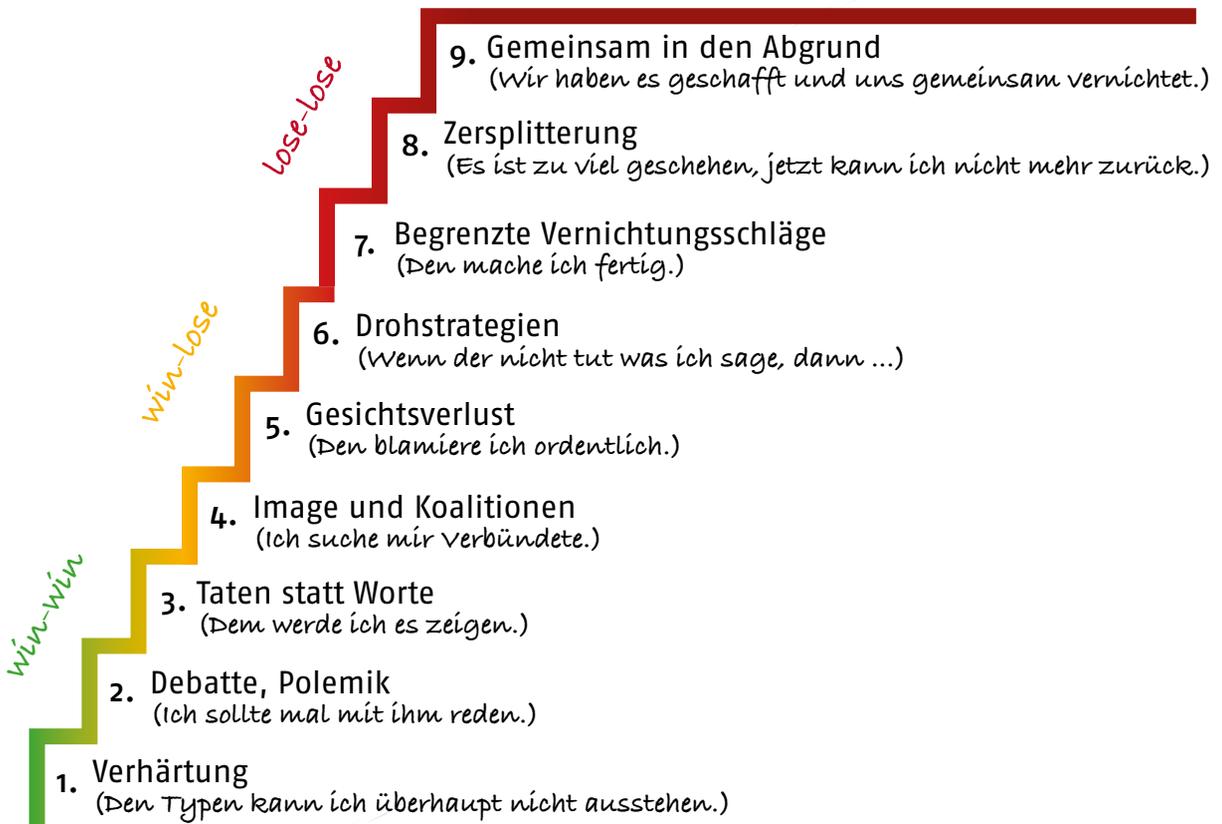
versucht durch ideenreiche Ablenkungsmanöver die Gewalt zu unterbrechen.

Vorteil: Überraschungseffekte, können zum Gewaltabbruch führen.

Nachteil: Gewalttätige fühlen sich nicht ernst genommen.

Wie eskalieren Konflikte?

Um zu verstehen, wann das Aussteigen aus einem Konflikt gelingen kann, ist es sinnvoll, sich den Verlauf eines Konfliktes genauer anzuschauen. Friedrich Glasl hat dazu ein Modell mit neun Eskalationsstufen entwickelt. Mit jeder Stufe wird das Verhalten der Konfliktpartner feindseliger.



- Erfolgt ein Ausstieg während der **Stufen 1-3**, gehen beide Konfliktparteien noch als „Gewinner“ aus dem Konflikt.
- Erfolgt ein Ausstieg während der **Stufen 4-6**, steht einer der Konfliktpartner als „Gewinner“ und einer als „Verlierer“ da.
- Eskaliert der Konflikt bis zu den **Stufen 7-9**, sind beide Konfliktpartner „Verlierer“.

(nach Friedrich Glasl: Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater; Bern 2009)

Rechtzeitig aus einem Konflikt aussteigen

Ein Aussteigen aus dem Konflikt wird immer schwieriger, je länger der Konflikt dauert.

Konflikteskalationschancen



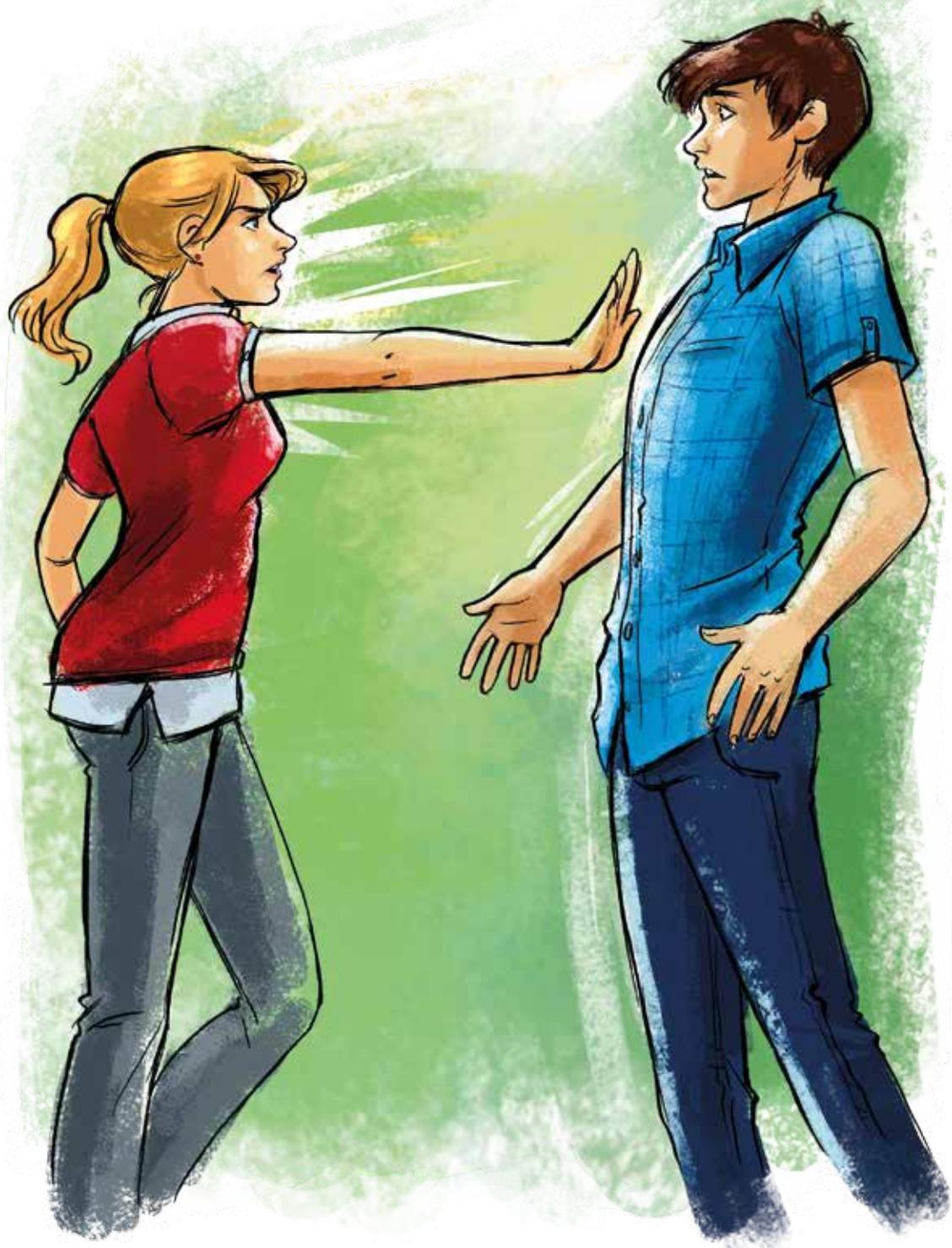
Nur durch sofortiges Eingreifen ist ein früher und relativ leichter Ausstieg aus dem Konflikt möglich.

Richtiges Opferverhalten

Gerätst du als Opfer in einen Konflikt oder eine Gewaltsituation, zeige sofort deutlich, dass du mit dem Verhalten des Täters nicht einverstanden bist.

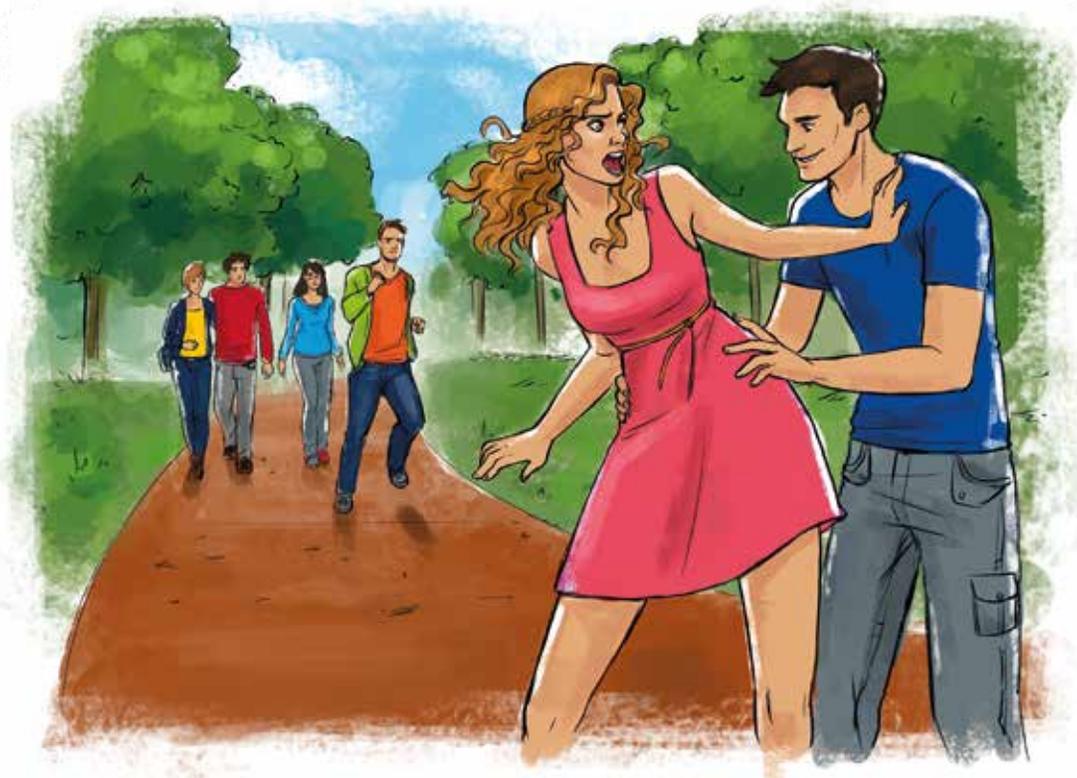
Steige gleich zu Beginn des Konfliktes aus!

- Schaffe Distanz zum Täter!
- Trete selbstbewusst auf (aufrechte Körperhaltung, mit beiden Beinen fest auf dem Boden stehen)!
- Nimm direkten Blickkontakt zum Täter auf!
- Achte darauf, dass deine Gestik und Mimik authentisch sind!
- Sprich laut und deutlich!
- Bewege den Täter mit Ich-Botschaften zum Unterlassen seines Verhaltens! Erkläre dem Täter welches Verhalten dich warum stört und fordere ihn dazu auf sein Verhalten zu ändern.



Wenn du als Opfer in einen Konflikt gerätst, dann stelle möglichst schnell Öffentlichkeit her!

- Sprich andere Personen direkt an! („He, Sie da in der orangenen Bluse, bitte helfen Sie mir!“)!
- Werde laut und ruf um Hilfe!
- Informiere andere Personen vor Ort über die Situation und bitte um Hilfe („Ich werde bedroht, bitte helfen Sie mir!“)!
- Informiere abwesende Personen (Eltern, Lehrer, Polizei) mit deinem Smartphone über die Situation und bitte sie um Hilfe!
- Informiere bei wiederkehrenden bedrohlichen Situationen deine Eltern und Lehrer darüber und ziehe gegebenenfalls die Polizei hinzu!



Richtiges Helferverhalten

Wenn du miterlebst, dass zwei oder mehrere Personen aneinandergesprachen, dann solltest du unter folgenden Bedingungen als Helfer in das Geschehen eingreifen:

1. Du erkennst am Verhalten der Beteiligten – das, worüber und wie sie miteinander sprechen, an der Lautstärke des Dialogs, an der Körperhaltung, Gestik und Mimik der Beteiligten – dass es sich bei dem Streit um einen Konflikt oder eine gewaltsame Auseinandersetzung handelt.
2. Du schätzt die Situation so ein, dass einer der Beteiligten Hilfe braucht.
3. Du schätzt die Situation so ein, dass du durch ein Eingreifen in den Konflikt weder selbst in Gefahr geraten noch selbst geschädigt werden würdest.

Greifst du in den Konflikt ein, dann sprich nicht den Täter, sondern das Opfer an!

Nicht so,



sondern so hilfst du richtig:



Schaffe Distanz zwischen dem Täter und dem Opfer und hole das Opfer aus dem „Magnetfeld“ des Täters heraus!

4. Wenn du die Situation so einschätzt, dass du durch ein Eingreifen in das Geschehen selbst in Gefahr geraten und geschädigt werden würdest, dann greife nicht in den Konflikt ein, sondern stelle Öffentlichkeit her, indem du
 - andere Personen direkt ansprichst (He, Sie da im roten Hemd!“),
 - laut wirst und um Hilfe rufst,
 - andere Personen vor Ort oder dir bekannte, abwesende Personen und ggfls. die Polizei über das Geschehen informierst und um Hilfe bittest.



Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting. The background of the page is a light blue wash with white brushstrokes, giving it a hand-drawn, artistic feel.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting. The background of the page is white with light blue brush-stroke patterns at the top and bottom.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting. The background of the page is white with light blue brush-stroke patterns at the top and bottom.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting. The background of the page is a light blue wash with white brushstrokes, giving it a hand-drawn, artistic feel.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Notizen



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Kontakt VRN Schulservice

Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH
Schulservice
B1, 3-5
68159 Mannheim

Tel.: 0621.10770-138
Fax: 0621.10770-170
E-Mail: m.klaus-neunaber@vrn.de

Infos auch unter www.vrn.de → Service → Service für Schulen

Servicenummer

0621.1077077

Kostenlose VRN-App für Smartphones
www.vrn.de