

Peer-Mediation an der Hochschule: Potenziale für soziales Lernen und eigenverantwortliche Konfliktlösung

Hannah Dürnberger
hannahduernberger@yahoo.de

Tobias Jenert
tobias.jenert@gmx.de

Zusammenfassung. Konflikte, divergierende Einstellungen, Meinungen und Ziele sind ein alltägliches Phänomen in sozialen Gemeinschaften. Die Fähigkeit, soziale Konflikte konstruktiv im Dialog zu lösen, gehört daher mit zu den wichtigsten Sozialkompetenzen und sollte ein zentrales Lernziel politischer Bildung darstellen. Bildungseinrichtungen wie Schulen und Hochschulen unterstützen Lernende jedoch selten in der eigenverantwortlichen Bearbeitung von Konflikten. Der Ansatz der Peer-Mediation scheint aber gerade in Bildungseinrichtungen vielversprechend: Er verlangt von Lernenden, soziale Konflikte eigenverantwortlich zu bearbeiten und zu lösen, stellt den Konfliktparteien aber Mediatoren zur Seite, die bei der Konfliktbearbeitung behilflich sind. Der folgende Beitrag stellt ein Projekt zur studentischen Mediation an der Universität Augsburg vor. Ausgehend von theoretischen Vorüberlegungen werden die Umsetzung der Mediationsstelle und ein exemplarischer Beispielfall dargestellt, sowie die Lernchancen für die Beteiligten aus Sicht der politischen Bildung angesprochen.

1. Konflikte in studentischen Lerngemeinschaften

Wenn es heute in der öffentlichen Diskussion (in Deutschland, aber auch in vielen anderen Ländern der Welt) darum geht, Bildung zu reformieren, dann steht nicht hauptsächlich die Frage im Mittelpunkt, *welche* Inhalte Bildung vermitteln soll, sondern vielmehr, *wie* sie diese vermitteln soll (Owen, Grant, Sayers & Facer, 2006, 8). Die heute in Schule und Hochschule vorherrschenden „traditionellen“ Didaktikansätze (Rausch, Seifried, & Egloffstein, in Druck) gestehen dem Lernenden recht wenig Selbststeuerung, geschweige denn Einflussmöglichkeiten, auf die Gestaltung des eigenen Lernvorgangs bzw. der Lernumgebung zu. Ein solches Lehr-Lernverständnis blendet wichtige Aspekte aus, wenn es um die Vermittlung von Fähigkeiten und Fertigkeiten geht, die es den Lernenden erleichtern, sich in einer dynamischen und oft „unplanbaren“ (Böhle, 2004) Welt zurechtzufinden. Dort nämlich zeigen sich Problemstellungen selten klar und eindeutig, Lösungswege müssen häufig erst „erfunden“ und im selbstverantwortlichen Handeln ausprobiert werden. Zudem ist das Soziale ein wichtiges Merkmal des Lernens im Alltag. Denn egal ob in einem Großraumbüro oder in einem Handwerksbetrieb: In der (Arbeits-) Welt erscheint es unrealistisch, dass der Einzelne Probleme alleine löst, völlig isoliert von Freunden, Bekannten, Kollegen. Schule und Hochschule blenden den Aspekt des kooperativen Handelns aber häufig aus, Ziel ist es, ein vorgegebenes Problem mit vorgegebenen Lösungswegen zu bewältigen, ohne Hilfe anderer Personen, aber auch ohne „reales“ Feedback (im Sinne eines materiellen Produktes oder der Lösung eines „realen“ Problems) (Handy, 1991, 216f; Reinmann, 2005, 160-165).

Neuere, konstruktivistisch inspirierte, Didaktikansätze, versuchen, authentische Problemsituationen zu schaffen, wie sie auch in der „realen“ (Arbeits-)Welt vorkommen (Reinmann, 2005, 214-218). Gerade die soziale Komponente des Lernens wird hier stärker berücksichtigt. Die freie Gestaltung von Aufgabestellungen ermöglicht es, Probleme gemeinsam anzugehen und sich auszutauschen. Neben den Vorteilen selbstgesteuerter und kooperativer Lehr-, Lernumgebungen ergeben sich daraus ernstzunehmende Konfliktpotenziale. Denn: Sowohl Selbststeuerung als auch kooperatives Arbeiten erfordern

Kompetenzen im Hinblick auf Selbstreflexion und sozialen Umgang, die nicht unbedingt vorausgesetzt werden können.

Dabei ist es vor allem die Arbeit in Gruppen, die ein latentes Konfliktpotenzial birgt. Dieses liegt in unterschiedlichen Erwartungen, Zielen, Motiven und Fähigkeiten der Gruppenmitglieder, aber auch in Kommunikationsstörungen bei direkter sowie computervermittelter Kommunikation und interkulturellen Hürden (Rausch, Seifried, & Egloffstein, in Druck). Aufgabe der Mediationsstelle (siehe 2.) ist es, Konflikte, die aus der Gruppenarbeit sowie aus der selbstgesteuerten Arbeitsweise ergeben, zu betreuen und als neutraler Vermittler zwischen den Konfliktpartnern (seien dies Konflikte zwischen Studierenden oder auch zwischen Studierenden und Lehrenden) zu fungieren. Die große Chance des Mediationsansatzes liegt dabei in dem Grundsatz, dass die beteiligten Konfliktparteien die Lösung selbst aushandeln und für das Ergebnis verantwortlich sind. Mediation ist also nicht nur Mittel zum Zweck (nämlich der Konfliktlösung); vielmehr bietet das Konzept Mediation Lernchancen sowohl für die beteiligten Konfliktpartner als auch für die Mediatoren wenn es darum geht, soziale Konflikte konstruktiv zu bewältigen. Von daher erscheint der Mediationsansatz auch aus dem Blickwinkel der politischen Bildung vielversprechend, basiert er doch auf den Prinzipien Gleichberechtigung und Eigenverantwortlichkeit aller Konfliktpartner – ein Konzept also, dass die Grundwerte eines demokratischen Miteinanders aufnimmt. Im Folgenden werden Konzeption und die Umsetzung einer studentischen Mediationsstelle an der Professur für Medienpädagogik der Universität Augsburg beschrieben und die bisherigen Erfahrungen als „good practice“ vorgestellt.

2. Projekt studentische Mediatoren: Ziele und Umsetzung

Die Mediatorenstelle der Professur für Medienpädagogik der Universität Augsburg wurde im Sommersemester 2006 als Projekt des Begleitstudiums „Problemlösekompetenz“, im Rahmen des B.A. Studiums „Medien und Kommunikation“, aufgebaut. Projektziel war, Konflikte, die bei der Zusammenarbeit Studierender in Seminargruppen und -teams entstehen können, zu analysieren, die wichtigsten Ursachen und Auslöser zu untersuchen und zu dokumentieren sowie auftretende Konflikte zu begleiten. Immer häufiger verlangt das Studium, Leistungen im Team zu erbringen, sodass eine feste Einrichtung als Anlaufstelle geschaffen werden sollte, die speziell die Probleme kollaborativen Arbeitens im Blick hat. Da sich die Mediatorengruppe ausnahmslos aus Studierenden zusammensetzt, verfolgt das Projekt den Ansatz der so genannten Peer-Mediation, bei der die Mediatoren selbst Teil der sozialen Gruppe sind, in der Konflikte betreut werden.

Sechs Studierende des B.A. Studienganges „Medien und Kommunikation“ widmeten sich dem Aufbau der Mediatorenstelle. Ziele waren dabei, die Einrichtung unter den Studierenden bekannt zu machen, die Erreichbarkeit der Mediatoren durch die Studierenden sicherzustellen, ein Präventivprogramm zu entwickeln und ein speziell auf die hier auftretenden Konflikte zugeschnittenes Mediationsprogramm zu entwickeln.

Für die Vorstellung und Bekanntmachung der Mediatorenstelle wurde eine PowerPoint Präsentation erstellt, die die wichtigsten und grundlegenden Informationen über das Projekt beinhaltete: Was sind Mediatoren? Was bieten die Mediatoren? Wie sind sie erreichbar? Die hier enthaltenen Informationen wurden ebenfalls auf einer Seite der Homepage für Medienpädagogik veröffentlicht, so dass der Zugang zu den Informationen für alle Studierenden gewährt wurde.

In Bezug auf die Erreichbarkeit wurde eine E-Mail Adresse eingerichtet, die auch an verschiedenen Stellen auf der Homepage der Professur für Medienpädagogik veröffentlicht wurde. Wegen der geringen Anzahl Studierender in diesem Studiengang war die Erreichbarkeit auch insofern gegeben, dass die Mitglieder der Mediatoren durch ihre Vorstellung in den relevanten Veranstaltungen persönlich unter den Studierenden bekannt waren.

Das Präventionsprogramm wurde vor dem Hintergrund entwickelt, Konflikte gar nicht erst eskalieren zu lassen und den Konfliktparteien ein Werkzeug in die Hand zu geben, das es ermöglicht, den Konflikt bereits in den Anfängen beizulegen. Dazu enthält das Präventionsprogramm Richtlinien für eine erfolgreiche Zusammenarbeit in Form so genannter „DOs und DON'Ts“. Grundlage für diese Leitlinien für das Zusammenarbeiten in Gruppen sind unter anderem persönliche Erfahrungen der Mediatoren. Um einerseits den Studenten zu signalisieren, dass sie bei wirklich jedem Problem Betreuung suchen können und um andererseits ein kleines Nachschlagewerk mit Hilfestellungen zu produzieren, enthält das Präventionsprogramm auch Konfliktbeispiele und mögliche Lösungsansätze als „Frequently Asked Questions [FAQs]“. Beide Dokumente stehen auf der Website der Mediatoren zum Download zur Verfügung. Mit dem Präventionsprogramm gibt die Mediatorenstelle Studierenden also einen Leitfaden in die Hand, der Grundregeln für ein konstruktives Miteinander in der studentischen Gruppenarbeit bereitstellt.

Das speziell für die studentische Mediation entwickelte Mediationsprogramm orientiert sich stark an den von Montada und Kals (2001) vorgestellten Mediationsphasen, fasst diese jedoch im Hinblick auf die praktische Umsetzbarkeit bei der studentischen Mediation in drei Großgruppen zusammen:

Eine *Vorbereitungsphase*, die vor der eigentlichen Mediationssitzung stattfindet. Sie beinhaltet die Informationssammlung über die Konfliktparteien, die Form der Lehrveranstaltung und den vorliegenden Konfliktfall. Außerdem muss hier die Organisation der Sitzung stattfinden mit Raumsuche, Terminsuche, etc.

Die zweite Phase, die *Mediationsphase* beinhaltet die Sitzung an sich, die sich in die Vorstellung und das Gespräch gliedert. Die Vorstellung dient der Festlegung von Gesprächsregeln und der allgemeinen Hinführung zum Konfliktlösungsgespräch. Im Gespräch sollen dann Punkte wie die Tiefenstruktur des Konflikts geklärt sowie eine Lösung für den Konfliktfall gefunden werden. Dabei ist es wichtig, dass jede Konfliktpartei zu Wort kommt und die eigenen Probleme schildert. Ungleiche Machtverhältnisse oder undemokratische Vorgehensweisen sind der Lösung des Konfliktes eher abträglich (vgl. Montada & Kals, 2001, 188-218).

Die *Nachbegleitungsphase* findet nach der Sitzung statt und umfasst die Kontrolle der Durchführung der beschlossenen Konfliktlösung und der Evaluation der Mediationssitzung.

3. Mediation in der Praxis: Herausforderung interkultureller Konfliktfall

Der hier vorgestellte Konfliktfall betrifft eine Lehrveranstaltung, die vorwiegend virtuell abgehalten wird. Studentische Arbeitsgruppen bearbeiten zu verschiedenen Themenblöcken Arbeitsaufträge mithilfe von Lehrtexten und selbst recherchierten Inhalten. Die Gruppen finden sich in der ersten Präsenzsitzung selbst zusammen. Die Aufgabenbearbeitung erfolgt nach einem Zeitplan, der strikt einzuhalten ist (Deadlines). Jede Aufgabe wird vom Dozenten mit Punkten bewertet, die am Ende die Gesamtnote ergeben. Mit der Bekanntgabe der erreichten Punkte stellt der Dozent auch ein ausführliches Feedback zur Verfügung.

Die betroffene Arbeitsgruppe wandte sich per E-Mail an die Mediatoren und bat um ein Mediationsgespräch. Die Gruppe bestand aus zwei deutschen Studentinnen (im Folgenden „A“ und „B“ genannt) und einer estischen Studentin (im Folgenden „C“ genannt) sowie einem chinesischen Studenten (im Folgenden „D“ genannt). Zusammen mit der Terminvereinbarung baten die Mediatoren jeden Einzelnen um seine persönliche Einschätzung der Situation.

Konfliktdarstellung

A und B wollten die Gruppe auflösen, da sie den Arbeitsaufwand überschätzt hatten. Erschwerend kam hinzu, dass sie als einzige Muttersprachler mit Lehrtexten besser umgehen konnten sowie bei der Ausformulierung die Hauptarbeit übernahmen. Folglich erschien die Arbeitslast für A und B überproportional hoch. Außerdem hatte die Gruppe bei den ersten beiden Projektaufgaben schlecht abgeschnitten, im Zuge der studienbegleitenden Leistungserbringung wird aber jede einzelne Note gewertet. Weder A noch B hatten Erfahrungen in der interkulturellen Gruppenarbeit.

C verstand die Beweggründe von A und B sehr gut, sie besaß Erfahrung mit interkulturellen Gruppenarbeiten und bedauerte es, dass sie nicht mehr beisteuern konnte. Die Sprachbarriere war für sie ein Problem, weshalb sie – ihrer Ansicht nach – bei mindestens gleichem Arbeitsaufwand weniger Leistung erbringen konnte, als A und B. Allerdings hatte C bereits eine Gruppe gefunden, die sie aufnehmen würde, falls sich ihre aktuelle Arbeitsgruppe auflösen würde; persönlich war sie von einer Gruppenauflösung also kaum betroffen.

D stand etwas außerhalb des Geschehens. Er war eindeutig der Student mit den geringsten deutschen Sprachkenntnissen, gleichzeitig war seine Situation prekär: Er brauchte die Leistungspunkte aus dieser Veranstaltung dringend, die Note war ihm jedoch egal. Er verstand ebenfalls die Beweggründe von A und B, wollte die Veranstaltung aber unbedingt zu Ende führen. Diskussionsbeiträge kamen von ihm nur sehr wenige und meist nur nach Aufforderung durch die Mediatoren.

Das Gespräch verlief sehr ruhig und gesittet. Zuerst wurden die Gruppenmitglieder aufgefordert, nochmal ihre Beweggründe für das Mediationsgespräch zu artikulieren. Dabei kam es zu kleinen Spannungen, die anscheinend daraus entsprangen, dass A und B die Entscheidung, die Gruppe aufzulösen alleine getroffen und erst danach C und D ihre Entscheidung mitgeteilt hatten. Einer der Mediatoren hatte bereits interkulturelle Erfahrungen gesammelt und versuchte A und B die Situation, in der sich C und D befanden, klar zu machen. Es wurde offensichtlich, dass solch vermittelnde Informationen vor allem zu Beginn der Gruppenarbeit nötig gewesen wären. So hätte sich jedes Gruppenmitglied auf die komplizierte interkulturelle Zusammenarbeit einstellen können.

Konfliktlösung

Nach wiederholtem Nachfragen der Mediatoren wurde klar, dass es für A und B keine andere Möglichkeit gab als die Auflösung der Gruppe. Da auch C damit kein Problem hatte, wurde dazu übergegangen, gemeinsam in der Gruppe Lösungsmöglichkeiten für das Problem von D (er brauchte unbedingt die Punkte) zu diskutieren.

Es wurde beschlossen, per E-Mail eine neue Gruppe für D zu suchen. Falls diese Lösungsmöglichkeit nicht funktionieren sollte, könnte die Leistungserbringung eventuell auf anderen Wegen erfolgen. Erfreulicherweise meldeten sich jedoch mehrere Gruppen, die D aufnehmen wollten und somit konnte eine für alle zufriedenstellende Lösung gefunden werden.

Konfliktursachen

Unterschätzung der Arbeitsanforderungen. A und B hatten den Arbeitsaufwand für die Veranstaltung unterschätzt. Darüber hinaus hatten sie zu viele andere Veranstaltungen belegt, sodass ihre Ressourcen gebunden waren.

Gruppengröße. Die Gruppengröße ist bei der Veranstaltung auf 4-6 Personen festgelegt. Wenn noch zwei weitere Mitglieder die Arbeit mitgetragen hätten, wären die Aufgaben vielleicht zu bewältigen gewesen.

Interkulturalität. A und B hätten keine Gruppenauflösung in Erwägung gezogen, wenn C und D dazu in der Lage gewesen wären, wie „vollwertige Mitglieder“ mitzuarbeiten. Da die kulturellen Barrieren (vor allem die Sprachbarriere) sie aber daran hinderten, kam es zu Spannungen und Problemen.

4. Fazit und weiterer Projektverlauf

Das Projekt studentische Mediation hat sich bewährt. Die bearbeiteten Fälle zeigen, dass das Arbeiten in Gruppen eine latente Konfliktquelle darstellt und die zur Bewältigung notwendigen sozialen Kompetenzen keineswegs immer vorhanden sind. Das Konzept Mediation scheint an dieser Stelle ein effizienter Weg, negative Folgen solcher gruppenbedingten Konflikte zu vermeiden. Darüber hinaus bieten Gruppenkonflikte – sofern sie erfolgreich bewältigt werden – aber auch die Chance zum Kompetenzerwerb, sowohl auf Seite der Konfliktparteien als auch auf Seite der Mediatoren: Mediation nimmt den Konfliktpartnern die Lösung nicht ab, sie entmündigt sie nicht, sondern versucht, Wege ausfindig zu machen, die für die beteiligten Parteien gangbar sind. Solche Aushandlungsprozesse können eine Reflexion des eigenen Standpunktes (des Handelns und Wollens) anstoßen, sie verlangen, sich mit seinem Gegenüber auseinanderzusetzen und zumindest den Versuch zu unternehmen, ihn zu verstehen. Eine solche Auseinandersetzung kann soziale Lernprozesse anstoßen; langfristig ist zu hoffen, dass sich eine konstruktive Konfliktkultur entwickelt. Gerade darin liegt der spezielle Reiz des Mediationsansatzes für die politische Bildung: Die Beteiligten stellen sich den sozialen Konflikten, sie müssen ihren Standpunkt selbst vertreten und *gemeinsam* im Dialog zu einer (Kompromiss-)Lösung gelangen. An dieser Stelle wird mit der üblichen Konfliktkultur an Bildungsinstitutionen gebrochen¹, wo Konflikte zu guter letzt autoritär z. B. durch Lehrende geklärt werden.

Lernchancen bieten sich, vielleicht sogar in verstärkter Form, auch für die Mediatoren selbst: Sie müssen von Anfang an versuchen, empathisch *allen* an einem Konflikt beteiligten Parteien gegenüber zu sein, ohne einseitig Partei zu ergreifen. Dies setzt eine gewisse Kenntnis sozialer Mechanismen voraus und kann bestenfalls auf persönliche Erfahrungen rekurren. Mediation ist also auch in sich ein Lernprozess. Studentische Mediatoren erweitern auch ihre eigene Sozialkompetenz. Die Auseinandersetzung mit sozialen Konflikten schärft den Blick für das eigene Verhalten in schwierigen sozialen Situationen, das Mitdenken von Konfliktlösungen hilft, selbst kompetenter zu werden im Aushandeln von Kompromissen.

Ein Problem in der studentischen Mediation bleibt die Frage der Erreichbarkeit von Studierenden bei Konfliktfällen. Häufig fehlt die Fähigkeit, Probleme, die in der Zusammenarbeit auftreten, offen anzusprechen. Selbst wenn dies geschieht, ist der Schritt zur Anfrage der Mediatoren oft noch weit. Gerade wenn sich fachliche und persönliche Elemente vermischen, schwelen latente Konflikte häufig unter der Oberfläche. Um das Entstehen und die Dynamik von Konflikten in studentischen Lerngruppen besser zu verstehen, arbeitet die derzeitigen Mediatorengruppe an der Professur für Medienpädagogik an einer Erhebung, im Zuge derer studentische Arbeitsgruppen im Verlauf ihrer Zusammenarbeit beobachtet werden. Mittels einer Online-Befragung werden Stimmungslage und subjektive Einschätzung eines jeden Gruppenmitglieds erhoben. Die Daten werden getrennt voneinander unmittelbar nach jedem Gruppentreffen in einen Online-Fragebogen eingegeben. Dieses Projekt befindet sich noch in der Erhebungsphase, es zeichnen sich jedoch bereits erste Ergebnisse ab: So führen Differenzen zwischen der Selbst- und der Fremdeinschätzung einzelner Gruppenmitglieder z.B. im Hinblick auf Rollenverteilung und Arbeitsaufwand zu unterschwelligem Ärger sowie zur Bildung von Untergruppen. Des Weiteren scheint unterschiedliche Konflikt- und Kommunikationskompetenz von Gruppenmitgliedern die Arbeitsqualität negativ zu

¹ Wobei hier natürlich generalisiert wird. Uns ist bewusst, dass zahlreiche Initiativen an Schulen und Hochschulen bestehen, die sich darum bemühen, Lernenden aktiv in Konfliktlösungen einzubeziehen.

beeinflussen, weil sich nicht alle Mitglieder in gleicher Weise einbringen können und wollen. Ziel der Erhebung wird es sein, Strategien zu entwickeln, mit denen sich das Konfliktbewusstsein und die Erreichbarkeit der Studierenden verbessern lassen. Denn nur wenn Studierende mit Konflikten aktiv auf die Mediatoren zugehen, kann eine Hilfestellung angeboten werden.

Literatur:

- Böhle, F. (2004). Die Bewältigung des Unplanbaren als neue Herausforderung in der Arbeitswelt – Die Unplanbarkeit betrieblicher Prozesse und erfahrungsgeleitetes Arbeiten. In Böhle, F., Pfeiffer, S. & Sevsay-Tegethoff, N. (Hg.). *Die Bewältigung des Unplanbaren*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Handy, C. (1992). *The Age of Unreason*. Boston, MA: HBS Press.
- Montada, L. & Kals, E. (2001). *Mediation: Lehrbuch für Psychologen und Juristen*. Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Owen, M., Grant, L., Sayers, S., & Facer, K. (2006). Social Software and Learning. *Futurelab Series on Opening Education*. Available electronically:
http://www.futurelab.org.uk/download/pdfs/research/opening_education/Social_Software_report.pdf (16. Oktober 2006).
- Rausch, A., Seifried, J. & Egloffstein, M. (im Druck). *Soziale Konflikte in virtuellen Gruppen. Erfahrungen und empirischer Zugang*. Bamberg: Universität Bamberg.
- Reinmann, G. (2005). *Blended Learning in der Lehrerbildung. Grundlagen für die Konzeption innovativer Lernumgebungen*. Lengerich: Pabst.