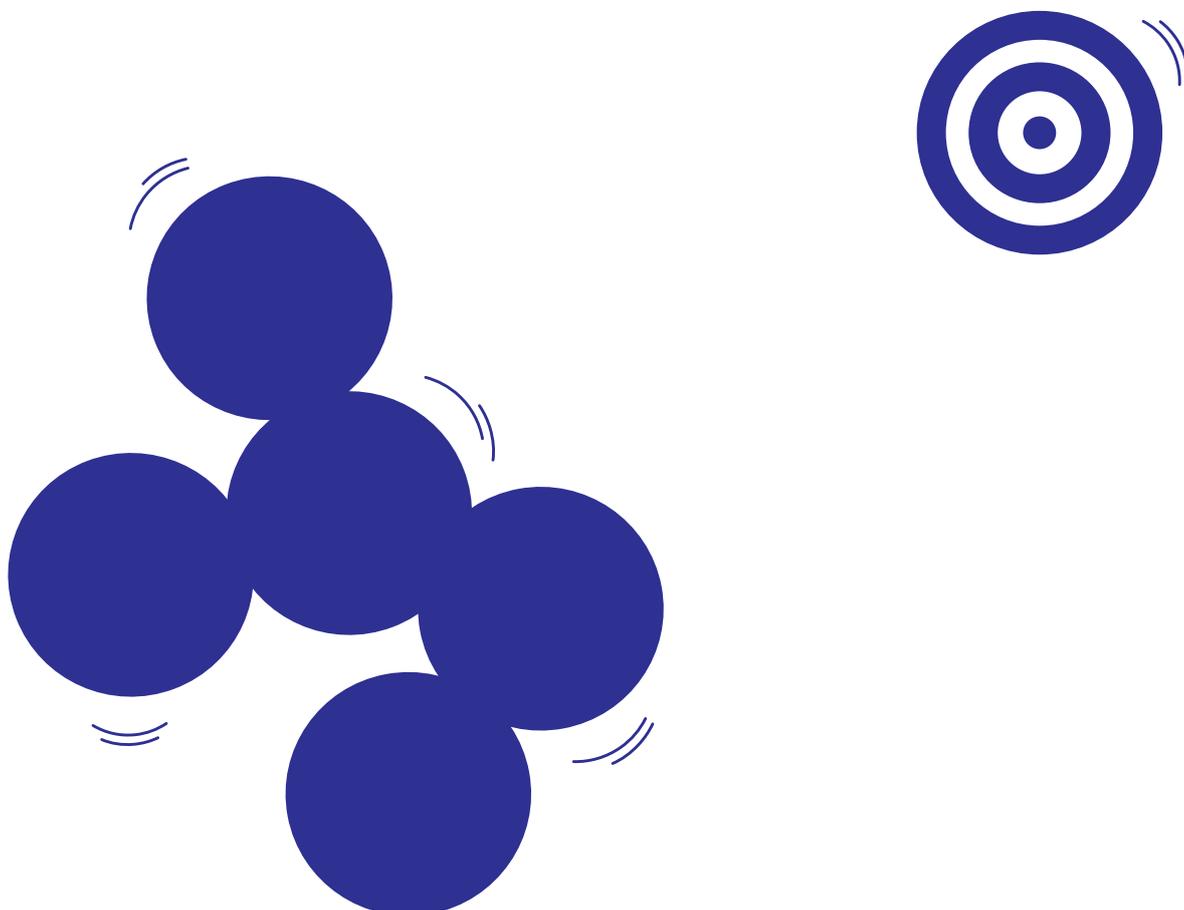


Cybermobbing &

Mobbing

**Gesprächsführung  
mit jungen Mobbing-  
Betroffenen**

Dieser Text ist ein kurzer Leitfaden für Lehrpersonen und Pädagog\*innen für die Gesprächsführung mit Kindern und Jugendlichen, die von Mobbing betroffen sind. Der Leitfaden besteht aus zwei Teilen, einem theoretischen und einem praktischen. Der theoretische Teil benennt einige Kommunikationsstrategien, die dabei unterstützen sollen, einen konstruktiven Dialog mit Mobbing-Betroffenen zu beginnen. Im zweiten Teil werden konkrete Techniken und Inhalte der Gesprächsführung beschrieben.



# Theoretischer Teil

## ● Vertrauen und Dialog

Betroffenen fällt es häufig schwer, eigene Mobbing-Erfahrungen anderen mitzuteilen. Die Gründe dafür sind unterschiedlich: Scham, die Situation nicht allein bewältigen zu können; Angst, dass ihnen nicht geglaubt wird; weil sie ihre Eltern nicht belasten möchten; weil sie die Reaktionen der Erwachsenen fürchten. Betroffene können sowohl unter kurz- aber auch unter langfristigen Konsequenzen leiden. Deshalb ist es wichtig, dass bei Mobbing-Situationen gehandelt wird, die Lage der Betroffenen muss ernstgenommen werden. Lehrpersonen sind wichtige Bezugspersonen, die deshalb auch über Grundregeln der Gesprächsführung in Mobbing-Fällen Bescheid wissen sollten. Für die Betroffenen fühlt sich die Situation häufig ausweglos an, das Schweigen zu brechen, ist ein erster wichtiger Schritt für sie. Betroffene benötigen Zeit, Vertrauen aufzubauen und sie müssen wissen, in ihrem\*ihrer Gesprächspartner\*in eine stabile Bezugsperson zu haben.

## ● Das Zuhören

Um den Kindern und Jugendlichen zu ermöglichen, sich in ihrer Ganzheit auszudrücken ist aufmerksames Zuhören besonders wichtig. Dies gestaltet sich bisweilen schwierig, v.a. deshalb, weil Erwachsene es gewohnt sind, dass die Kinder normalerweise diejenigen sind, die zuhören. Durch aufmerksames Zuhören, schafft man eine Basis, durch welche sich Kinder wohlfühlen und ihre Gefühle auch offenbaren können und es wirkt sich positiv auf die Beziehung zwischen Betroffenen und Bezugspersonen aus.

- **Aktives Zuhören**  
Aktives Zuhören ist zentral für gelingende Kommunikation. Hauptmerkmale des aktiven Zuhörens sind Verständnis und Aufmerksamkeit. Prinzipiell geht es darum, zu zeigen, dass man bemüht ist, zu verstehen, was der\*die Gesprächspartner\*in erzählt und wertefrei und offen für alle Inhalte des Gesprächs zu bleiben. Beim aktiven Zuhören kann auch schon mal geschwiegen werden. Geschilderte Inhalte werden empathisch aufgegriffen, indem sie in eigenen Worten nochmal beschrieben werden und indem mimisch und gestisch Aufmerksamkeit vermittelt wird. Es werden folgende Elemente des aktiven Zuhörens unterschieden: Passives Zuhören (Stille), Akzeptanz, Herzlichkeit, reflexives Zuhören, Zusammenfassen.

- **Passives Zuhören**  
Passives Zuhören soll dem\*der Gesprächspartner\*in Raum geben. Es dient u.a. dazu, dem\*der Redner\*in verständlich zu machen, dass er\*sie die volle Aufmerksamkeit des Gegenübers hat. Das gibt das Gefühl, ernst genommen zu werden und lässt verstehen, dass man bereit ist, zuzuhören.
- 
- **Empfangen**  
Interessiertes Zuhören wird auch durch unser nonverbales Verhalten vermittelt. Eine offene Haltung sowie Blickkontakt können dabei unterstützen. Kopfnicken und Lächeln helfen zu unterstreichen, dass alles akzeptiert wird, was gesagt wird und ermutigen weiterzureden.
- 
- **Herzlichkeit**  
Mit sog. herzlichen Einladungen kann es gelingen, dass Redner\*innen weiter ins Gespräch einsteigen. Mit Erzählanstößen wie bspw. „Erzähl mir mehr“ oder „Ich verstehe“ fördert man das Weiterreden.
- 
- **Reflexives Zuhören**  
Reflexives Zuhören bedeutet empathisches Zuhören und zielt darauf ab, Gesagtes mit ähnlichen/eigenen Worten zu wiederholen. So kann zum einen überprüft werden, ob die Inhalte richtig verstanden wurden und der\*die Gesprächspartner\*in fühlt sich gehört. „Meinst du damit, dass...“, „Wenn ich richtig verstanden habe, dann...“, „Ich sehe, dass du verärgert bist, magst du mir mehr über das Problem erzählen...“. Es ist wichtig, dies in einem behandelnden und nicht hinterfragenden Tonfall zu tun, dies fördert sowohl das Gespräch, als auch die Beziehung.
- 
- **Zusammenfassen**  
Das Zusammenfassen der besprochenen Inhalte ist nützlich, zum einen, um sicherzustellen, dass Sie Ihren\*Ihre Gesprächspartner\*in richtig verstanden haben, zum anderen, um eine Bilanz des Gesagten zu ziehen. Versuchen Sie beim Zusammenfassen, die gleichen Worte wie die andere Person zu verwenden und dem Gesagten möglichst nahe zu bleiben. Zum Beispiel dadurch, dass Sie die letzten Sätze der anderen Person wiederholen.  
Beispiel: „Wenn ich also richtig verstanden habe, dann hast du an deinem Projekt zu Naturwissenschaften gearbeitet und Lucia sagte, es sei unnötig und dann hat sie es zerstört.“
-

# ● Die empathische Beziehung

Empathie ist die Fähigkeit, sich in emotionale Zustände des Gegenübers hineinzuversetzen, unabhängig ob es sich um Freude oder Trauer handelt. Dabei versucht man, die Gefühle des Gegenübers zu verstehen, ihm Aufmerksamkeit zu schenken und persönliche Sorgen und Gedanken sowie moralische Urteile beiseite zu legen.

→ Empathische Beziehungen in die Praxis umsetzen heißt:

- Beziehungen ohne Blockaden/Grenzen gestalten
  - Bereit sein anderen zuzuhören
  - Über Urteile und Vorurteile hinausgehen
  - Konflikte harmonisch lösen
  - Abbau von Aggression und Mobbing
  - Wohlbefinden und Freude fördern, sowohl bei denjenigen, die Empathie praktizieren, als auch bei denen, die von ihr profitieren
- 

→ Für einen gelingenden Beziehungsaufbau sollte ganz besonders darauf geachtet werden, folgende zwei Verhaltensweisen zu vermeiden:

- Berichtigen (zu sagen, wie sich das Gegenüber verhalten sollte, oder was es denken sollte) und
  - Ratschläge geben (unmittelbar Lösungsvorschläge für Schwierigkeiten anbieten).
-



# Hindernisse für aktives Zuhören

- **Ablenkung**  
Das Gegenteil von aktivem Zuhören ist abgelenktes Zuhören. Die rein physische Anwesenheit reicht bei Gesprächen nicht aus. Eine ablenkende Umgebung, fehlende Konzentration oder ständiges Nachdenken darüber, was Sie als nächstes sagen sollen? Hier laufen Sie Gefahr Ihr gegenüber nicht vollständig zu verstehen.

---

- **Interpretation**  
Menschen neigen dazu, alles zu interpretieren, automatisch und ohne sich dessen bewusst zu sein. Deshalb reagieren wir oft nicht auf das, was ein Schüler oder eine Schülerin tut oder sagt, sondern eher auf die Interpretation, die wir dem Gesagten geben. Ein Beispiel ist der Gedanke, dass ein Junge\*Mädchen nicht mit uns spricht, weil er\*sie uns nicht vertraut oder uns nicht als Bezugsperson ansieht. Solches Verhalten kann verschiedenste Ursachen haben, es kann sein, dass wir ihn\*sie in einem schlechten Moment angesprochen haben, ihm\*ihr nicht danach ist, zu reden usw.

---

- **Persönliche Werte**  
Häufig wird davon ausgegangen, dass man persönlich die „richtigen“ Werte verfolgt, automatisch wertet man die anderer ab, versucht andere dazu zu bringen, ähnlich wie man selbst zu denken und versucht auch deren Verhalten zu ändern. Es ist jedoch wichtig, offen und vorurteilsfrei dem Gegenüber zu begegnen.

---



# Die Fertigkeit Fragen zu stellen

Das Stellen von Fragen dient natürlich in erster Linie dazu, Informationen zu einem bestimmten Sachverhalt zu erhalten, es ist aber auch nützlich um den\*die Gesprächspartner\*in einzubeziehen oder um dessen\*deren Standpunkt besser zu verstehen. Mit richtig gestellten Fragen, kann man Interesse vermitteln oder sein Gegenüber beruhigen. Gut vorbereitete Fragen können helfen, mit schwierigen Situationen im Gespräch umzugehen. Dabei muss darauf geachtet werden, dass das Gespräch nicht eine reine Aneinanderreihung von Fragen wird. Es ist wichtig, dem\*der anderen Zeit zu lassen, um darüber nachzudenken, was er\*sie antworten soll. Hierfür benötigt es auch Momente in denen beide schweigen.



## Offene Fragen

Vor allem in der Anfangsphase eines Gesprächs sollten offene Fragen verwendet werden. Sie geben Raum für Beziehung, sie lassen Gelegenheit Meinungen und Gedanken offenzulegen. Das Gegenüber hat durch offene Fragen nicht das Gefühl in einem Verhör zu sein sondern sieht das Gespräch vielmehr als kooperativen Prozess an. Es kann davon ausgegangen werden, dass durch diese Art des Fragens viel mehr Informationen erhalten werden, als bei geschlossenen Fragen.

### Beispiel für offene Fragen

- „Was ist denn am letzten Freitag passiert?“
- „Was macht es für dich so schwierig, über die Situation zu sprechen?“
- „Was würdest du gerne das nächste Mal tun, wenn dich jemand auslacht?“



## Geschlossene Fragen

Geschlossene, oder auch Ja/Nein-Fragen, zwingen den\*die Gesprächspartner\*in zu einer einzigen Antwort. Sie machen die Kommunikation zwar zielgerichteter, grenzen sie zeitgleich jedoch auch stark ein. Ebenso kann es geschehen, dass dies bei Fragen geschieht, die mit Wann?, Wo? oder Wer? beginnen. Auch bei Warum-Fragen sollte man Acht geben. Sie klingen oftmals anklagend.

### Beispiele für geschlossene Fragen

- „Gefällt es dir, in die Schule zu gehen?“
- „Magst du Sport?“
- „Wo bist du zur Schule gegangen?“



## Ich-Botschaften

Ich-Botschaften sind eine nützliche Technik, um schwierige Gespräche handzuhaben und um mit sensiblen Themen und Fragen umzugehen. Bei dieser Methode, versucht man nur aus eigener Perspektive zu berichten. D.h. man spricht gezielt eigene Gedanken, Gefühle und Sichtweisen an und benennt sie auch als solche. Bspw. „Ich bin wirklich verletzt, dass ich bereits eine halbe Stunde auf unser Gespräch warten muss.“ im Gegensatz zu „Sie sind zu spät, Sie haben mich eine halbe Stunde warten lassen“. So gelingt es, eigene Gefühle zwar anzusprechen, das Verhalten des Gegenübers jedoch nicht zu bewerten. Aus der Ich-Perspektive zu sprechen kann den Verlauf eines Gesprächs vollkommen verändern. So kann aus „Du kommst immer zu spät“, „Es irritiert mich, wenn du zu spät kommst und wir dann alles noch einmal wiederholen müssen“ werden. Die Botschaft ist klarer, die Kritik am Verhalten ist konstruktiv, sie übernehmen Verantwortung für Ihr Denken und Fühlen.

---

# Praktischer Teil

## ● Zeit und Raum für Gespräche

Um ein Gespräch mit Mobbing-Betroffenen zu beginnen, ist es wichtig, einen geeigneten Ort zu finden. Sie sollten nicht durch andere Personen gestört werden, Räume mit Fenstern in den Pausenhof oder in den Sportbereich eignen sich nicht, ebenso wenig Klassenzimmer oder die Räumlichkeiten der Lehrpersonen oder Umkleidekabinen. Es sollte vermieden werden, den Jungen oder das Mädchen während des Unterrichts aus dem Klassenzimmer, während des Mittagessens aus der Kantine, während des Trainings aus der Turnhalle oder während des Wettkampfes aus dem Spiel zu holen. Es ist wichtig, im Voraus mit der betreffenden Person ein Datum und eine Uhrzeit für das Treffen zu vereinbaren und andere Lehrpersonen darüber zu informieren.

## ● Wer führt das Gespräch?

Wer nun die einzelnen Gespräche führt, bleibt der Gruppe an Lehrpersonen oder Anti-Mobbing-Beauftragten überlassen. Es ist wichtig, dass alle nun folgend genannten Gespräche von derselben/denselben Person/en geführt werden. In der Schule gilt: Die Person/en, die die Gespräche führt/führen, sollten die meiste Erfahrung zum Themenfeld aufweisen und/oder gut mit den Betroffenen zurechtkommen. Dabei ist darauf zu achten, dass mit allen Beteiligten wertschätzend umgegangen wird, niemand bloßgestellt und nicht Vertrauen missbraucht wird.

## ● Allgemeine Regeln für die Gesprächsführung in Mobbing-Situationen in der Schule

Gespräche mit Betroffenen, Akteuren und Eltern sollten stets gut vorbereitet sein. Seien sie auf die verschiedenen Reaktionsmöglichkeiten der Gesprächspartner\*innen gefasst. Achten Sie auf eine möglichst offene Haltung, das Gespräch ist eine Bereicherung für den Anti-Mobbing-Prozess. Hören Sie aufmerksam zu und seien Sie empathisch. Nehmen Sie Ihre\*n Gesprächspartner\*in ernst, versuchen Sie, nicht zu bagatellisieren. Achten Sie darauf, niemandem Schuld zuzuweisen.



# Gesprächsführung mit den Betroffenen

Bei Gesprächen mit den Betroffenen kann es zu vielfältigen Reaktionen kommen. Betroffene sind grundsätzlich froh, dass eine persönlich schwierige Situation erkannt und etwas zu deren Lösung unternommen wird. Viele Betroffene schämen sich jedoch auch, da sie die Situation nicht alleine lösen können oder sie haben Angst, dass eine Offenlegung der Situation zu Nachteilen für sie selbst führt. Deshalb ist es wichtig, die Informationen, über die Lehrperson verfügt, an die Betroffenen weiterzugeben, diese jedoch nicht dazu zu zwingen, die eigene Sicht darzulegen bzw. „zuzugeben“, dass es sich um eine Mobbing-Situation handelt. Das Gespräch dient dazu, Sicherheit zu vermitteln, dass sich etwas an der Situation ändern wird und zu signalisieren, dass das was passiert, nicht in Ordnung ist. Auf keinen Fall soll das Gespräch mit den Lehrpersonen/Anti-Mobbing-Beauftragten zu einer weiteren Belastung für die Betroffenen führen.

## WICHTIG:

Die Betroffenen entscheiden, ob sie Gewalt erlebt haben, nicht die Akteure.

- **Allgemeine Regeln zur Gesprächsführung**
  - Dem\*r Betroffenen gegenüber transparent sein und ihm\*ihr alle notwendigen Informationen (beobachtete Handlungen, Gespräche mit Lehrpersonen usw.) geben.
  - Mitteilen, dass weitere Schritte, nun gemeinsam abgeklärt und beschlossen werden.
  - Versichern Sie der betroffenen Person, dass nichts getan wird, dass nichts ohne ihr Einverständnis unternommen wird. Sagen Sie aber auch, dass Sie unter bestimmten Umständen handeln müssen (Gefahr für die betroffene Person oder andere Personen im Verzug).
  - Falls Sie eine Gefahrensituation erkennen, besprechen Sie mit der betroffenen Person (evtl. in zweitem Gespräch), dass Sie aktiv werden müssen, indem Sie der betroffenen Person auch mitteilen, dass Sie ihr zuliebe nicht über die Geschehnisse schweigen können und andere Personen über die Situation informieren werden.
  - Klären, welche Mitschüler\*innen nun hilfreiche Unterstützer\*innen sein könnten? Z.B. durch gemeinsames Essen in der Mittagspause, die Pause gemeinsam zu verbringen, sich in der Freizeit treffen
  - Kontaktaufnahme mit diesen gemeinsam planen (persönlich, telefonisch usw.).
  - Prüfen Sie, ob es bei der Kontaktaufnahme des\*der Betroffenen mit den möglichen Unterstützer\*innen ausreicht, ihn\*sie alleine die Initiative ergreifen zu lassen oder es sinnvoll ist, ihn\*sie zu begleiten.
  - Emotionales Befinden im Auge behalten.
  - Schriftliches Festhalten der getroffenen Vereinbarungen.
  - Gemeinsames Finden von Handlungsmöglichkeiten bei zukünftigen Mobbing-Handlungen (bei Eltern, Schulpsycholog\*innen, Schulsozialpädagog\*innen, Postpolizei, Trainer\*innen melden usw.).

→

## Ziele des Gesprächs

### Stärken und Wertschätzen:

- „Toll, dass du dich selbst gemeldet hast.“
  - „Danke, dass du gekommen bist.“
  - „Fein, dass wir reden können.“
- 

### Sorgen nehmen und Vertrauen schaffen:

- „Mach dir keine Sorgen, ich möchte mit dir nur kurz einige Dinge besprechen, die mir in der Klasse aufgefallen sind.“
  - „Wenn du willst, bleibt alles, was wir jetzt besprechen, unter uns.“
- 

### Ich-Botschaften:

- „Ich mache mir Sorgen um dich ...“
  - „Ich habe den Eindruck, dass etwas vorgefallen ist...“
  - „Ich habe gesehen, dass du während des Pausen häufig alleine bist.“
- 

### Befinden in spezifischen Situationen ansprechen:

- „Was sagst du zu meinem Eindruck?“
  - „Wie fühlst du dich in solchen Momenten?“
  - „Möchtest du etwas an der Situation in der Klasse ändern?“
- 

### Verantwortung (mit)übernehmen und entlasten:

- „Ich werde dir jetzt helfen, die Situation zu lösen.“
  - „Deine Aufgabe ist nun nur mehr zu beobachten, ob sich etwas ändert.“
  - „Du hast keine Schuld daran.“
- 

### Stellung beziehen und Mitgefühl ausdrücken:

- „Das muss wirklich belastend sein.“
  - „Das was hier passiert, ist nicht in Ordnung.“
  - „Mir ist es wichtig, dass du ohne Angst zur Schule gehen kannst.“
- 

### Zuversicht vermitteln:

- „Es gibt viele Schüler\*innen, denen Ähnliches passiert ist.“
  - „Ich kenne keine Situation, in der es schlimmer geworden ist, nachdem erste Maßnahmen gesetzt wurden.“
  - „Solche Situationen kann man lösen.“
- 

### Kontrolle geben:

- „Du kannst jederzeit sagen, dass du alles abbrechen möchtest.“
  - „Es werden keine Maßnahmen geplant, ohne dich um Einverständnis zu fragen.“
  - „Ich tue nichts, ohne dass du Bescheid weißt.“
-

#### Einverständnis einholen:

- Wenn es die Umstände zulassen, das Einverständnis einholen, dass weitere Personen (Lehrpersonen, Schulpsycholog\*in, Schulsozialpädagog\*in, Postpolizei, Trainer\*in, Eltern usw.) zur Situation informiert werden.
- 

#### In besonders gravierenden Fällen:

- Lehrpersonen müssen dann die Verantwortung übernehmen, weitere Schritte zu unternehmen und falls notwendig, auch ohne das Einverständnis des\*der Betroffenen, andere Personen informieren.
- 

### → Gesprächsführung mit Mobbing-Betroffenen

#### Den richtigen Einstieg für das Gespräch finden

- „Danke, dass du die Einladung zu einem Gespräch angenommen hast.“
  - „Schön, dass du dich für ein Gespräch bei mir gemeldet hast, welches ist dein Anliegen?“
- 

#### Feedback zu Beobachtbarem geben

- „Neulich, als ich dich in der Pause gesehen habe, hast du etwas traurig ausgesehen.“
  - „Ich habe gesehen, dass du in der Pause beim Spielen nicht mitmachen durftest.“
- 

#### Feedback einholen

- „Wie hast du das wahrgenommen?“
  - „Wie fühltest du dich dabei?“
- 

#### Jugendliche miteinbeziehen:

- „Ich werde deine Informationen, soweit möglich, vertrauensvoll behandeln.“
  - „Ich werde alles mit dir besprechen, was ich nun machen werde.“
- 

#### Informationen einholen

- „Wie lange passieren solche Ereignisse schon?“
  - „Ist denn sonst noch was passiert, von dem ich nichts weiß?“
  - „Wer ist denn alles an den Aktionen beteiligt?“
  - „An wem kannst du dich denn wenden, wenn solche Ereignisse geschehen?“
  - „Hast du Freund\*innen, die dich nicht so ärgern?“
  - „Ist die Situation sehr belastend für dich?“
  - „Hast du schon mit jemanden über die Schwierigkeiten gesprochen?“
-

#### Lösungsorientiertheit zeigen

- „Ich will, dass du weißt, dass das niemand mit dir machen darf!“
  - „Wir hatten schon solche Situationen an der Schule, die wir erfolgreich lösen konnten.“
  - „Wir werden an der Situation arbeiten.“
  - „Wie kann ich dich im Moment am besten unterstützen?“
  - „Wir haben nun verschiedene Möglichkeiten, ich werde sie dir kurz aufzeigen?“
  - „Wen könnten wir denn ansonsten noch bitten uns zu helfen?“
- 

#### Einen Gesprächsabschluss finden

- „Dann machen wir es so, dass ich nun alles Besprochene (Vereinbarungen und nächste Schritte zusammenfassen) tue. Geht das für dich in Ordnung?“
  - „Wir treffen uns in einer Woche zur gleichen Zeit nochmal für ein Gespräch.“
  - „Dass du mir nun alles erzählt hast, war genau richtig.“
-

Forum Prävention  
Talfergasse 4  
I – 39100 Bozen  
+39 0471 324801  
www.forum-p.it

Redaktion  
Team Gewalt  
2021



MIT DER UNTERSTÜTZUNG VON

AUTONOME  
PROVINZ  
BOZEN  
SÜDTIROL



PROVINCIA  
AUTONOMA  
DI BOLZANO  
ALTO ADIGE