

# **Konfliktmanagement in Jugendzentren**

## **Masterarbeit**

zur Erlangung des akademischen Grades  
einer Magistra der Philosophie

an der Karl-Franzens Universität Graz

vorgelegt von

Bakk<sup>a</sup>. phil. Kathrin ESSLER

am Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaft

Begutachter: Ao.Univ.-Prof. Dr. Heimgartner

Graz, 2009

Ich erkläre eidesstattlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere als die angegebenen Quellen nicht benutzt und die den benutzten Quellen wörtlich und inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht habe. Diese Arbeit wurde noch keiner anderen Prüfungskommission vorlegt.

(Bakk.<sup>a</sup> phil. Kathrin Essler)

## **Abstract**

Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich mit theoretischen Ausführungen zu Konflikten sowie der Art und Weise wie mit diesen in Jugendzentren umgegangen wird. Im ersten Teil werden ausgewählte Aspekte der jugendlichen Lebenswelt und Konflikte samt ihrer Merkmale und Verläufe thematisiert. In diesem Rahmen stellt sich die Frage, welche Rolle ein Jugendzentrum spielen kann. Das Ziel des empirischen Teils bestand im Aufdecken der Charakteristika des Konfliktmanagements von Jugendzentren. Mittels qualitativer Forschungsmethoden konnten einige Merkmale der Ist-Situation eruiert werden.

The following master`s thesis considers theoretical explanations of adolescent conflicts as well as the way in which youth centres deal with these conflicts. In the first section, selected aspects and conflicts of youths` lifestyles along with their characteristics and development will be depicted. In this context, the question of which role a youth centre is able to play during adolescence is raised. The empirical evidence aimed at depicting the characteristics of conflict management at youth centres. Using qualitative research methods it was possible to determine some of the features of the current situation.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Jugendzentren und ihre Position im sozialpädagogischen Feld</b> .....	<b>8</b>
1.1 Jugendzentren als Teil Offener Jugendarbeit .....	8
1.2 Die Entstehung der organisierten Offenen Jugendarbeit in der Steiermark – Gründung des Steirischen Dachverbandes .....	10
1.3 Entwicklungsphase Jugend – Eine Eingrenzung im Sinne dieser Arbeit.....	10
1.4 Konflikt – Eine Eingrenzung im Sinne dieser Arbeit.....	11
<b>2 Jugendzentren als Ort der Identitätsfindung</b> .....	<b>13</b>
2.1 Konzepte zur Identitätsfindung .....	13
2.1.1 Körperliche Veränderungen und Körperakzeptanz als Charakteristikum der Entwicklungsphase Jugend .....	20
2.1.2 Peergroup-Kontakte als Charakteristikum der Entwicklungsphase Jugend.....	23
2.1.2.1 Die Freundschaft zum anderen Geschlecht .....	24
2.1.2.2 Der Umgang mit Sexualität.....	25
2.1.3 Berufswahl und Ausbildung als Charakteristikum der Entwicklungsphase Jugend	26
<b>3 Der Konflikt als Impuls zur Regression, Stagnation oder Weiterentwicklung</b> .....	<b>29</b>
3.1 Der zwischenmenschliche Konflikt als Herausforderung .....	31
3.1.1 Erfassung der Merkmale von Konflikten .....	34
3.1.2 Konflikt-Eskalationsmodell nach Friedrich Glasl.....	36
3.1.2.1 Die Verhärtung .....	38
3.1.2.2 Polarisierung und Debatte .....	39
3.1.2.3 Taten statt Worte .....	40
3.1.2.4 Sorge um Image und Koalition .....	41
3.1.2.5 Gesichtsverlust .....	41
3.1.2.6 Drohstrategien .....	42
3.1.2.7 Begrenzte Vernichtungsschläge .....	43
3.1.2.8 Zersplitterung .....	43
3.1.2.9 Gemeinsam in den Abgrund.....	44
3.1.3 Kritische Betrachtung der Ausführungen Friedrich Glasls .....	44
3.2 Konfliktverläufe .....	46
3.2.1 Entscheidende Faktoren .....	48

3.2.2 Destruktive Konfliktverläufe aufgrund physischer Gewaltanwendung - Aggression und Gewalt als Konfliktbearbeitungsstrategie .....	51
3.2.2.1 Mögliche Ursachen gewalttätiger Handlungen .....	53
3.2.2.2 Mögliche Folgen gewalttätiger Handlungen .....	59
3.2.2.3 Gewaltarbeit und Gewaltprävention.....	62
3.2.3 Konstruktive Konfliktverläufe .....	64
3.2.3.1 Konstruktive Handlungsmöglichkeiten nach Friedrich Glasl in Anbindung an sein Eskalationsmodell .....	65
<b>4 Empirische Untersuchung .....</b>	<b>69</b>
4.1 Forschungsziele und -fragen .....	69
4.1.1 Stand der Forschung – Legitimation der Studie.....	71
4.1.2 Persönliches Forschungsinteresse .....	75
4.2 Forschungsdesign .....	76
4.2.1 Der Interviewleitfaden.....	77
4.3 Durchführung .....	79
4.3.1 Auswahl der InterviewpartnerInnen und Kontaktaufnahme .....	79
4.3.2 Durchführung und Bearbeitung der Interviews.....	81
4.4 Forschungsergebnisse.....	83
4.4.1 Ergebnisse der Dimension 1: Reglement .....	84
4.4.1.1 Exkurs: Das Steiermärkische Jugendschutzgesetz.....	84
4.4.1.2 Regeln zum Rauchen.....	87
4.4.1.3 Regeln zum Alkohol.....	88
4.4.1.4 Regeln zum verbalen Ausdruck .....	90
4.4.1.5 Sonstige Regeln.....	92
4.4.1.6 Resümee der Ergebnisse der Dimension 1: Reglement .....	92
4.4.2 Ergebnisse der Dimension 2: Parteienkonstellation und Konflikthanlässe.....	93
4.4.2.1 Machtverhältnisse als Konflikthanlass.....	95
4.4.2.2 Resümee der Ergebnisse der Dimension 2: Parteienkonstellation und Konflikthanlässe.....	96
4.4.3 Ergebnisse der Dimension 3: Verhaltensstrategien von MitarbeiterInnen in Konfliktsituationen.....	96
4.4.3.1 Innere Haltung der MitarbeiterInnen vor und während dem Agieren in einer Konfliktsituation.....	96
4.4.3.2 Verhaltensstrategien der MitarbeiterInnen.....	98

4.4.3.2.1 Die Bereitschaft der Parteien zur adäquaten Auseinandersetzung als Voraussetzung der Konfliktlösung.....	100
4.4.3.3 Das Verhalten im Konflikt als persönliche Herausforderung .....	101
4.4.3.3.1 Die unterstützende Wirkung von Aus- und Weiterbildungen.....	103
4.4.3.4 Resümee der Ergebnisse der Dimension 3: Verhaltensstrategien von MitarbeiterInnen in Konfliktsituationen.....	105
4.5 Resümee der Forschungsergebnisse in Anbindung an Friedrich Glasls Ausführungen zur Erfassung von Merkmalen sowie zu konstruktiven Handlungsmöglichkeiten im Konflikt .....	106
<b>5 Resümee der Forschungsergebnisse und Anbindung den theoretischen Teil .....</b>	<b>110</b>
<b>6 Aktuelles und Ausblick .....</b>	<b>113</b>
<b>7 Anhang .....</b>	<b>123</b>
Interviewleitfaden.....	123
Transkript des sechsten Interviews .....	125

## Einleitung

Die Entwicklungsphase Jugend ist geprägt durch auftretende Konflikte. Jeder noch so kleine Aspekt der Lebenswelt kann in diesem Zuge zum Konfliktanlass mutieren. Dieses Verhalten übt früher oder später unweigerlich Auswirkungen auf die Jugendlichen aus. Nicht selten entstehen in dieser Phase Konflikte mit dem sozialen Umfeld.

Es stellt sich die Frage, wie jenes auf die zunehmende „Konfliktfreudigkeit“ der Jugendlichen reagiert. Von besonderem Interesse hierbei ist, welche Maßnahmen institutionelle Einrichtungen, wie etwa Jugendzentren setzen.

Die Abgrenzung zum schulischen sowie zum privaten Bereich wird hier bewusst gezogen, da dort wiederum zusätzliche Faktoren eine Rolle spielen.

Im theoretischen Teil der Arbeit wird die Lebensphase Jugend sowie die Bedeutung von Jugendzentren für die individuelle Entwicklung behandelt. Weiters werden Konflikte und deren Verläufe sowie adäquate Interventionsmöglichkeiten thematisiert. Somit soll das Potential von Konflikten zur Förderung der individuellen (Weiter-) Entwicklung aufgezeigt werden. Wie und ob dieses Potential jedoch ausgeschöpft werden kann ist vom Umgang mit diesen abhängig. Das Verhalten von JugendzentrumsmitarbeiterInnen in derartigen Situationen spielt in diesem Zusammenhang demnach eine entscheidende Rolle. Die Frage, wodurch dieses momentan charakterisiert ist und wie dieses verbessert werden kann, ist also von großer Bedeutung. Aus diesem Gedanken ergibt sich die hohe Relevanz dieser Arbeit.

Im Mittelpunkt des empirischen Teils steht demnach der Umgang von Jugendzentren mit auftretenden Konflikten. Die Forschungsfrage ist also auf die Eruierung der *Charakteristika des Konfliktmanagements von Jugendzentren* gerichtet.

Mittels einer qualitativen Erhebung in Form einer inhaltsanalytischen Auswertung von leitfadengestützten Interviews soll dieser Frage nachgegangen werden. Diese Methode wurde als adäquat erachtet, da die individuellen Handlungsmotive und die subjektive Bedeutung von Konflikten besonders gut herausgefiltert werden können. Auf diesem Weg kann demnach best möglich ein authentisches Bild der Praxis dargestellt werden.

# 1 Jugendzentren und ihre Position im sozialpädagogischen Feld

Im Rahmen dieses Kapitels sollen Jugendzentren im sozialpädagogischen Feld verortet werden, sodass ein Überblick über deren Rolle innerhalb dieses Bereiches gegeben werden kann. Weiters werden einige Begriffe, die für die weiteren Ausführungen von besonderer Bedeutung sind eingegrenzt und im Sinne dieser Arbeit definiert.

## 1.1 Jugendzentren als Teil Offener Jugendarbeit

Der Begriff „Jugendzentrum“ oder „JUZ“ ist wohl jedem/jeder bekannt. Doch wo sind diese Einrichtungen im Dschungel des sozialpädagogischen Feldes einzuordnen?

Grob gesehen sind Jugendzentren Bestandteile der *außerschulischen Jugendarbeit*. Diese teilt sich wiederum in vier Säulen: (1) Verbandliche, (2) Offene, (3) Kommunale Jugendarbeit und (4) Jugendpolitik und Verwaltung, welche sich die Unterstützung der Jugendlichen in ihrer Entwicklung zum Ziel gesetzt haben. Die genannten Säulen unterscheiden sich lediglich durch die Art und Weise, wie diese bewerkstelligt wird.

Die *Offene Jugendarbeit*, welcher Jugendzentren zuzuordnen sind, zeichnet sich durch einige charakteristische Merkmale aus.

Zum Ersten müssen die Jugendlichen keiner Gruppe, Clique, Partei oder Ähnlichem angehören, um das Angebot in Anspruch nehmen zu können. Zum Zweiten richtet sich das Programm nach den Bedürfnissen und Wünschen der Jugendlichen. Zum Dritten verfügen derartige Einrichtungen oder Initiativen großteils über hauptamtliche MitarbeiterInnen (vgl. Steirisches Fachstellennetzwerk für Jugendarbeit und Jugendpolitik o.J., S. 60f.).

Grundsätzlich sind Jugendzentren demnach Teil der Offenen Jugendarbeit, die sich auch folgend definieren lässt:

„Offene Jugendarbeit ist einerseits ein *Übungsfeld* für das Ausprobieren von verschiedenen Verhaltensmustern und Meinungen in einer Umgebung, die keinen gesellschaftlichen Druck auf die Jugendlichen ausübt. Das Experimentieren mit Rollen und Lebensperspektiven in Form von Gruppenpädagogik ermöglicht den Jugendlichen eine selbstständige individuelle Entwicklung und Sozialisation“ (Oberhumer 1998, S. 4).

Der Großteil der Initiativen der Offenen Jugendarbeit in der Steiermark ist in einem *Dachverband* zusammengefasst. „Der steirische Dachverband der Offenen Jugendarbeit ist



ein gemeinnütziger, überparteilicher und überkonfessioneller Verein, der sich als Interessensvertretung, Fach-, Servicestelle der Offenen Jugendarbeit in der Steiermark versteht“ (Steirischer Dachverband der Offenen Jugendarbeit 2007, S.3).

Viele, jedoch nicht alle Grazer Jugendzentren sind in diesem Dachverband vertreten. Die Aufnahme erfolgt im Zuge einer Überprüfung nach Antragstellung der Institution, wobei es keine allgemeingültigen, zwingenden Aufnahmekriterien gibt. Die übergeordneten Ziele der Institution müssen lediglich mit jenen des Dachverbandes einhergehen. Hierzu gehören die Orientierung an den Bedürfnissen der Jugendlichen sowie die Unterstützung dieser in ihrer Entwicklung. Auch hier gelten also die allgemeinen Ziele der Offenen Jugendarbeit, wie sie im vorherigen Absatz dargestellt wurden.

Die Vorteile einer Mitgliedschaft liegen in der Unterstützung des Dachverbandes bei der Gründung und Organisation einer Initiative und in rechtlichen sowie finanziellen Fragen. Weiters wird vom Dachverband Weiterbildung angeboten, Öffentlichkeitsarbeit betrieben sowie bei Bedarf Krisenintervention durchgeführt. Letztendlich dient er als Plattform für den Austausch (vgl. Dachverband der Offenen Jugendarbeit 2007, S. 3).

Ein Jugendzentrum ist in Anbetracht der letzten Ausführungen als geschützter Raum zu sehen, in welchem Jugendliche nach *ihren* Wünschen in ihrer Entwicklung unterstützt werden und Platz finden, ihre Identität zu entwickeln. Dies geschieht durch eine Vielzahl von Faktoren. Die sozialen Kontakte, die sie dort knüpfen und ausleben und auch die Verhaltensvorgaben, die für ein Jugendzentrum unabdingbar sind, spielen hierbei jedoch eine herausragende Rolle und sollen im Rahmen dieser Arbeit thematisiert werden. Nach einer Darstellung der Entstehung der organisierten Offenen Jugendarbeit im Kapitel 1.2 „Die Entstehung der organisierten Offenen Jugendarbeit – Gründung des Steirischen Dachverbandes“ und der Klärung einiger Begrifflichkeiten in den Kapiteln 1.3 „Entwicklungsphase Jugend – Eine Eingrenzung im Sinne dieser Arbeit“ und 1.4 „Konflikt – Eine Eingrenzung im Sinne dieser Arbeit“ wird im Laufe dieser Ausführungen die Bedeutung des Jugendzentrums für die psychosoziale Entwicklung seiner BesucherInnen herausgearbeitet.

## **1.2 Die Entstehung der organisierten Offenen Jugendarbeit in der Steiermark – Gründung des Steirischen Dachverbandes**

Bereits in den achtziger Jahren trafen sich Führungsebenen und MitarbeiterInnen verschiedenster Institutionen der Jugendarbeit, um sich auszutauschen. 1983 wurde in diesem Zuge die „Plattform autonomer Jugendzentren“ gegründet, dessen Ziel eine starke Lobby zur gemeinsamen Interessenvertretung war. 1984 kam es zur ersten Namensänderung und Gründung des „Dachverbandes autonomer steirischer Jugendzentren“. Zu einem späteren Zeitpunkt trug dieser den Namen „Dachverband der steirischen Jugendzentren und Initiativgruppen“ und wurde 2003 letztendlich in „Dachverband der Offenen Jugendarbeit“ umbenannt.

Die Probleme, vor denen der Dachverband ursprünglich stand, waren auf finanzielle Nöte und schlechten Ruf zurückzuführen. Es galt also das Image der Offenen Jugendarbeit zu polieren, sodass diese mehr Förderungen zugesprochen bekam. Weiters war die Professionalisierung des Personals bzw. die Steigerung der Anzahl von Vollzeitbeschäftigten ein bedeutendes Vorhaben des Dachverbandes.

An diesen grundlegenden Zielen hat sich bis heute nichts geändert, obwohl anzumerken ist, dass bereits viel erreicht werden konnte. So wurden beispielsweise die Fördergelder für Jugendzentren im Budget des Landes verankert. Weiters wurden im Auftrag des Landesjugendreferates für die über 70-teilige Mitgliedschaft, bestehend aus Jugendzentren und -treffs, Jugendhäuser, Jugendkulturzentren, Jugendkommunikationszentren, Jugendservicestellen, Initiativen, einem Spielbus, einem Freizeitaktivitätszentrum und Interessensvertretungen, Standards ausgearbeitet (vgl. Steirischer Dachverband der Offenen Jugendarbeit o.J., o.S.).

## **1.3 Entwicklungsphase Jugend – Eine Eingrenzung im Sinne dieser Arbeit**

In der Literatur lassen sich verschiedenste Definitionen von „Jugend“ finden.

Erik Erikson definierte die Phase der Jugend bzw. Adoleszenz beispielsweise als Zeitspanne zwischen dem 13. und dem 18. Lebensjahr (vgl. Rossmann 2001, S. 148).

Diese Anbindung an ein Alter zeigt jedoch weder die Komplexität der Entwicklungen noch die markanten Unterschiede zu anderen Lebensphasen.

Aus diesem Grund geht der Trend dahin, die Phase der Jugend anhand von charakteristischen Merkmalen zu definieren. So dienen hierzu beispielsweise ökonomische, ethnische, geschlechterspezifische, kulturelle, soziale und regionale Charakteristika (vgl. Dudek 2002, o.S. zit. n. Hornstein/Thole 2005, S. 443). Grundsätzlich ist jedoch zu sagen, dass die Phase der Jugend sich zeitlich stark verlängert hat und sie im westlichen Europa heute allen Schichten und Geschlechtern zugestanden wird (vgl. Schröder 2005, S. 146). Vor allem in den letzten Jahrzehnten hat sich die Jugend als fester Lebensabschnitt in der Gesellschaft etabliert.

Der adäquaten und ausführlichen Darstellung der Merkmale der Entwicklungsphase Jugend ist unter anderem das Kapitel 2 „Jugendzentren als Ort der Identitätsfindung“ gewidmet.

#### **1.4 Konflikt – Eine Eingrenzung im Sinne dieser Arbeit**

Der Begriff „Konflikt“ stammt aus dem lateinischen *confligere*, was so viel heißt wie „aufeinanderprallen“ oder „kollidieren“. Lebt man in einer mehr oder minder festen Gemeinschaft oder einem sozialem Umfeld, so passiert dies zwingend. Konflikte sind demnach nicht ausschließlich tiefgreifende, möglicherweise unüberbrückbar scheinende Differenzen, sondern begegnen uns im Alltag ständig (vgl. Remmert o.J., S. 2).

In dieser Arbeit werden Konflikte in ihren verschiedensten Erscheinungsformen eine wichtige Rolle spielen. Vorwiegend geht es jedoch um so genannte „Alltagskonflikte“, wie sie jedem/jeder von uns oftmals begegnen und auch in Jugendzentren zahlreich auftreten.

Konflikte können vielerlei Ursachen haben. Meist sind diese nicht unmittelbar greifbar und werden als solche nicht wahrgenommen. Lediglich bei Konflikten aufgrund von Regelverstößen kann die definitive Konfliktursache geklärt werden. Es besteht ein Konflikt, weil jemand das Reglement gebrochen hat. *Regeln* können demnach einen entscheidenden Beitrag bezüglich der Konfliktprävention bzw. Konfliktbearbeitung (in Jugendzentren) leisten.

Im Zuge der Auseinandersetzung mit Konflikten und deren Verläufen wird die Frage gestellt, wie mit diesen im Alltag umgegangen wird bzw. werden sollte (*Konfliktmanagement*). Parallel werden theoretische Ausführungen bezüglich deren *Eskalation* behandelt. Eskalation meint in diesem Zusammenhang eine „Konfliktsteigerung“ innerhalb des Eskalationsmodells nach Friedrich Glasl, welches im Rahmen des Kapitels 3.2 „Der zwischenmenschliche Konflikt als Herausforderung“ ausführlich thematisiert wird. Schlussendlich bildet die Darstellung konstruktiver sowie destruktiver *Konfliktverläufe* den Abschluss des theoretischen Teils dieser Arbeit.

## 2 Jugendzentren als Ort der Identitätsfindung

Die Entwicklungsphase „Jugend“ ist eine Zeit des physischen und psychischen Umbruchs. Es stellt sich die Frage, wie es zu diesen drastischen und folgenreichen Entwicklungen kommt.

Natürlich muss die psychosoziale Entwicklung von Jugendlichen mit Rücksichtnahme auf deren Lebenswelt gesehen werden. Während der Jugend erweitert sich diese stetig. So gewinnt die Gleichaltrigengruppe immer mehr an Bedeutung und umfasst eine wachsende Anzahl an Personen (vgl. Fend 2001, S. 304f.). Aber auch der Ausbildungsweg sowie der Einstieg in die Arbeitswelt bringen neue soziale Kontakte mit sich.

Die anwachsenden Lebensbereiche der Jugendlichen und damit auch ihre sozialen Rollen nehmen demnach zu. Um diesen vielen unterschiedlichen Anforderungen gerecht werden zu können, ist eine stabile Persönlichkeit sowie Selbstkenntnis eine wichtige Voraussetzung. Diese wird durch die Auseinandersetzung und Lösung von auftauchenden Problemen erreicht. Durch die Bewältigung der Herausforderungen kommt es im Idealfall zur Entwicklung einer *Identität*, verbunden mit einem stimmigen Selbstbild.

Helmut Fend formuliert dies folgend:

„Unter den vielen möglichen Ichs, die man am Beginn der Pubertät noch vor sich hat, muß das *Königs-Ich* entdeckt und herausgehoben werden“ (Fend 2001, S. 62).

Auch Erik Erikson fasst die Notwendigkeit der Entwicklung von Identität zusammen: „(...) [Im] sozialen Dschungel der menschlichen Existenz gibt es ohne ein Gefühl von Identität tatsächlich auch kein Gefühl, lebendig zu sein“ (Erikson 1988, S. 125).

Der Autor geht also davon aus, dass das Wissen über sich selbst und die Darstellung der eigenen Person Voraussetzungen für die positive Lebensgestaltung sind. Ist dieses Wissen nicht vorhanden, so verfällt der Mensch demnach in eine Art Ohnmacht gegenüber den Gegebenheiten und Anforderungen der Welt.

Die Entwicklung von Identität wird also von vielen theoretischen Positionen aus als unabdingbar für eine reife Persönlichkeit gesehen.

### 2.1 Konzepte zur Identitätsfindung

In der Literatur sind viele verschiedene Meinungen darüber zu finden wie die Bildung der Identität im Jugendalter vor sich geht.

In aktuellen Werken würde der Begriff „Identität“ wohl eher durch „Selbstkonzept“ oder Ähnliches ersetzt werden. Da er in der Basisliteratur zu den folgenden Ausführungen jedoch verwendet wird, werde ich ihn vorerst beibehalten.

Zu einem späteren Zeitpunkt wird zu aktuelleren Konzepten übergeleitet, wobei sich hier auch die Terminologie verändern wird.

Erik Erikson beschäftigte sich in den achtziger Jahren mit der Frage wie Identitätsbildung vor sich geht und legte in diesem Zuge drei Charakteristika dieses Prozesses fest. Der/die Jugendliche muss sich in der Phase der Adoleszenz darüber im Klaren werden:

- (1) an was er/sie *glaubt*,
- (2) was er/sie *will* und
- (3) was er/sie *kann* (vgl. Erikson 1988, S. 123f.).

Vergegenwärtigt man diese drei Punkte, so impliziert dies, dass ebenfalls Kenntnis darüber besteht, was *nicht* geglaubt, gewollt oder gekonnt wird. Man könnte hier noch einen Schritt weiter gehen und fragen, warum etwas nicht geglaubt, gewollt oder gekonnt wird (vgl. Erikson 1988, S. 127).

Alan S. Waterman, der sich etwa in den gleichen Jahren mit dem Thema beschäftigte, benennt hingegen verschiedene Lebensbereiche innerhalb derer ausschlaggebende Entscheidungen getroffen werden müssen, die den Aufbau einer Identität fördern. „WATERMAN definiert fünf Handlungsbereiche, in denen seiner Meinung nach die wichtigsten Lebensentscheidungen anfallen:

- Die berufliche Laufbahn,
- die eigene Geschlechts- und Partnerrolle,
- die Entstehung einer Weltanschauung und moralischer Überzeugungen wie religiöse Anschauungen,
- die Entstehung einer politischen Ideologie und
- die Entstehung von Freizeitkulturen“ (vgl. Fend 1991, S. 20 zit.n. Oberhumer 1998, S. 35).

Alan S. Waterman geht demnach davon aus, dass durch die getroffenen Entscheidungen eine Weiterentwicklung des/der Jugendlichen stattfindet. Die *Entscheidungs- und*

*Handlungskompetenz* spielt bei ihm also eine Schlüsselrolle im Entwicklungsprozess von Jugendlichen auf dem Weg zu ihrer Identität.

Sein Standpunkt lässt sich folgend zusammenfassen: „Mit dem Erwerb von Handlungskompetenzen entwickeln Jugendliche ein eigenes Selbstbild, ein autonomes Selbstgefühl und eine eigenständige Ich-Identität“ (Mansel/Hurrelmann 1991, S. 11).

Eine weit verbreitete Meinung Ende der achtziger Jahre verfolgte die Annahme, dass die Bewältigung von *Entwicklungsaufgaben* zur Identitätsfindung führt. Da diese Theorie eine Vielzahl von WissenschaftlerInnen unterstützte und sie somit eine wichtige Etappe in der theoretischen Auseinandersetzung mit Konzepten der Identitätsentwicklung darstellt, wird sie folgend in ihren Grundzügen beschrieben.

Entwicklungsaufgaben sind für einen Lebensabschnitt typische Problemstellungen, die gelöst werden sollen, sodass eine Weiterentwicklung des Individuums ermöglicht wird (vgl. Havighurst 1972 o.S. zit.n. Rossmann 2001, S. 145f.). Durch die Bewältigung der Anforderungen erweitert der/die Jugendliche sein/ihr Verhaltensrepertoire und kann im Idealfall auf zukünftige anspruchsvolle Situationen adäquat reagieren. Langsam entwickelt sich auf diesem Weg die Identität des/der Jugendlichen und wird stets facettenreicher.

Als Entwicklungsaufgaben für die Phase der Jugend gelten nach Robert J. Havighurst:

- „Akzeptieren der eigenen körperlichen Erscheinung und effektive Nutzung des Körpers
- Erwerb der männlichen bzw. weiblichen Rolle
- Erwerb neuer und reifer Beziehungen zu Altersgenossen beiderlei Geschlechts
- Gewinnung emotionaler Unabhängigkeit von den Eltern und anderen Erwachsenen
- Vorbereitung auf die berufliche Karriere
- Vorbereitung auf Heirat und Familienleben
- Gewinnung sozial verantwortungsbewussten Verhaltens
- Aufbau eines Wertesystems und ethischen Bewusstseins zur Orientierung für das Handeln

Zusätzlich wurden von deutschen Autoren (Dreher & Dreher, 1985) noch drei weitere Aufgaben formuliert:

- Identität: Über sich im Bilde sein
- Sexualität: Aufnahme intimer Beziehungen mit einem/r Partner/in

- Lebensplan: Entwicklung einer Zukunftsperspektive“ (Rossmann 2001, S. 146).

Das Modell der Entwicklungsaufgaben ist als eine Ansammlung von Herausforderungen zu sehen, welche nach und nach bewältigt werden müssen, um die nächstfolgende Entwicklungsstufe erreichen zu können.

Werden die Aufgaben einer Phase nicht auf Anhieb positiv gelöst, so stagniert der Entwicklungsprozess des Individuums. Der/die Jugendliche muss sich in diesem Falle der ungelösten Entwicklungsaufgaben abermals annehmen, sodass diese bewältigt werden können und das Individuum zur Weiterentwicklung befähigt wird (vgl. Erikson 1988, S. 123). Die Geschwindigkeit der Entwicklung von Identität kann demnach nicht vorhergesagt werden. Einige Jugendliche meistern ihre Entwicklungsaufgaben schneller, andere brauchen etwas mehr Zeit. Aus diesem Grund wird in der Literatur von so genannten *Früh- bzw. Spätentwicklern/-Entwicklerinnen* gesprochen (vgl. Fend 2000, S. 212).

Ist es dem/der Jugendlichen nicht möglich auf der Grundlage der bereits bewältigten Entwicklungsaufgaben ein Identitätsgefühl zu entwickeln, so kommt es zur *Identitätsdiffusion*. In diesem Falle ist er/sie sich seiner/ihrer selbst unsicher und hat aus diesem Grund Schwierigkeiten, sich in der Welt zurechtzufinden (vgl. Fend 2001, S. 406f.). Es ist jedoch zu bemerken, dass die Folgen einer Identitätsdiffusion abhängig von der jeweiligen Entwicklungsaufgabe sind, welche nicht bewältigt werden kann (vgl. Rossmann 2001, S. 148).

Von diesem pyramidenartigen, kategorischen Denken hat man sich heute großteils entfernt. Anschließend werden einige aktuellere Standpunkte dargestellt.

Nanine Delmas, Jürgen Hörstmann und Julia Reichert (2004) gehen in ihrem Artikel „Partizipation – Hinweise zur Bedeutung einer bildungsorientierten Offenen Jugendarbeit“ davon aus, dass die Bildung der Identität durch die *Auseinandersetzung mit der Umwelt* geschieht. So wird Partizipation in diesem Sinne als Selbstverwirklichung der Jugendlichen verstanden, die letztendlich die Identität darstellt. Es wird betont, dass es hierbei nicht um eine Anpassung an bestehende Normen oder Erwartungen geht, sondern um den Aufbau einer unabhängigen, selbstwirksamen Persönlichkeit. Die Aufgabe der Offenen Jugendarbeit ist es nun Orte zur Verfügung zu stellen, an denen die Reflexion der Umwelt und Erfahrungen geschehen kann (vgl. Delmas/Hörstmann/Reichert 2004, S. 95f.).



Dieser Artikel ist sehr repräsentativ für die aktuell vorherrschenden Ansichten bezüglich der Identitätsentwicklung. Es ist herauszulesen, dass der Umwelt bzw. Lebenswelt immer mehr Einfluss in diesem Prozess zugestanden wird.

Einige weitere Theoretiker wie etwa Achim Schröder, Werner Thole oder Lothar Böhnisch unterstützen diesen Gedanken in ihren Ausführungen.

Bärbel Bimschas und Achim Schröder betonen beispielsweise die Bedeutung von *sozialen Beziehungen* jeglicher Art für die Identitätsentwicklung, da diese darüber entscheiden, ob ein Verhalten nachgeahmt wird oder nicht (vgl. Bimschas/Schröder 2004, S. 61f.). So wird beispielsweise der Rat eines/einer Jugendzentrumsmitarbeiters/Jugendzentrumsmitarbeiterin eher angenommen wenn zu diesem/dieser eine qualitativ hochwertige soziale Beziehung besteht, als wenn dies nicht der Fall ist.

Gibt es außerhalb der Familie stabile soziale Beziehungen, so fällt die Abnabelung von der Herkunftsfamilie, welche die Jugend mit sich bringt und auch bringen soll, leichter (vgl. Bimschas/Schröder 2004, S. 64). Aus diesem Grund misst Achim Schröder der Beziehungsarbeit im Bereich der Offenen Jugendarbeit besondere Bedeutung zu. Er sieht diese als Schlüssel, um auf die Entwicklung der Jugendlichen Einfluss nehmen zu können. Identität bedeutet in diesem Sinne die Grenze zwischen den Kommunikationspartnern zu definieren, wobei dies die Kenntnis und das Bewusstsein bezüglich der Differenzen zwischen den Personen voraussetzt. Anzumerken ist hier jedoch, dass die Fähigkeit zum Aufbau sozialer Beziehungen in dieser Theorie den Grundstein legt. Bereits frühkindliche Erfahrungen, die diese möglicherweise negativ beeinflussen, können demnach zu Problemen bei der Identitätsfindung im Jugendalter führen (vgl. Schröder 2005, S. 145).

Werner Thole kritisiert in seinen Werken die einseitige Sicht der Entwicklungen von jugendlicher Identität folgend: „Der Alltag der Jugendlichen, ihre subjektive Konstitution und ihre realen, häufig von einer versteckten, tiefen symbolhaltigen Qualität geformten Alltagshandlungen werden zu meist nur im Kontext einer direkten pädagogischen Verwertbarkeit thematisiert“ (Thole 1991, S. 17). Werner Thole geht demnach davon aus, dass weit mehr Faktoren eine Rolle spielen, als es auf den ersten Blick scheint. Um die *Komplexität der Einflussfaktoren* halbwegs erfassen zu können führt er in seinem Werk „Familie, Szene, Jugendhaus. Alltag und Subjektivität einer Jugendclique“ (1991) eine

qualitative Studie mit einem ausgewählten Freundeskreis durch, wobei sein Ausgangspunkt hierbei sehr stark *lebensweltorientiert* ist.

„Lebensweltorientierung verbindet die Analyse von gegenwärtig spezifischen Lebensverhältnissen mit pädagogischen Konsequenzen“ (Thiersch/Grunwald/Königter 2005, S. 161). Oder anders gesagt: „Lebensweltorientierung geht von den alltäglichen Erfahrungen der Menschen in ihrer gesellschaftlichen Situation aus und wie sich diese gesellschaftliche Situation im Alltag der Menschen repräsentiert“ (Thiersch/Grunwald/Königter 2005, S. 164). Werner Thole versucht demnach durch die Analyse der Lebensbedingungen und Lebensgestaltung Faktoren herauszuarbeiten, die den Aufbau einer Identität beeinflussen. An der Wahl dieses Mittels zur Durchführung der Studie lässt sich erkennen, dass Werner Thole eine sehr viel weiter reichende Sichtweise bezüglich der Einflussfaktoren im Bildungsprozess der Identität hat.

An dieser Stelle schließt sich der Kreis zu Lothar Böhnisch, der Galionsfigur der Lebensweltorientierung. Er sieht die Phase der Jugend durch eine starke Ambivalenz, welche sich durch die Abnabelung vom Elternhaus ergibt, charakterisiert. Dieser Orientierungslosigkeit muss in Form der Jugendarbeit entgegengewirkt werden. Die Aufgabe der Jugendarbeit ist es demnach, den Jugendlichen Orientierungspunkte aufzuzeigen und Halt zu geben, sodass diese dadurch ihre (neue) Identität entwickeln können (vgl. Böhnisch 1998, S. 35f.). Hierbei muss individuell vorgegangen werden, wobei die Qualität der sozialen Beziehungen, wie sie bereits Bärbel Bimschas und Achim Schröder betont haben, von besonderer Bedeutung ist (vgl. Böhnisch 1998, S. 156).

Aus den beschriebenen aktuellen Ansichten kann herausgelesen werden, dass das Hauptaugenmerk nicht mehr auf den Schritten des/der Einzelnen in seinem/ihren individuellen Entwicklungsprozess liegt, sondern der Einfluss der Gesellschaft immer stärker in die theoretischen Überlegungen miteinbezogen wird. Natürlich existieren weit mehr und detaillierter ausgeführte Ansichten bezüglich des Aufbaues von Identität im Jugendalter. Die hier angeführten sollen lediglich einen groben Überblick über die Entwicklungen der letzten Jahre und den aktuellen Stand bieten.

Um wiederum auf die Rolle eines Jugendzentrums bezüglich der Entwicklung von Identität zurückzukommen, sollen folgend die wichtigsten Einflusspunkte herausgearbeitet werden.

Das zweite markante Merkmal eines Jugendzentrums neben der Ausrichtung auf die Bedürfnisse seiner BesucherInnen ist das Aufeinandertreffen von Jugendlichen verschiedenster Dispositionen (z.B. sozial-ökonomischer Status, Erfahrungen, Gewohnheiten, Normen, Werten etc.).

„Bevorzugte Interaktionspartner in der Freizeit werden ab zehn Jahren mit zunehmendem Alter die Gleichaltrigen. Die Beziehung zu Gleichaltrigen gestaltet sich im Jugendalter zu einem wandlungsfähigen und vielseitigen Erfahrungsraum, wodurch zu einem Teil die in der Kindheitsphase ausgeprägten Einflussphären der Herkunftsfamilie substituiert werden“ (Mansel/Hurrelmann 1991, S. 16). Das heißt, dass Kontakte mit Gleichaltrigen durchaus von den Jugendlichen gewünscht werden und ein Jugendzentrum als Ort fungieren kann, wo diese geknüpft werden können.

„Die Funktionen der Gleichaltrigengruppe sind vielseitig. Diese Gruppen können aus situationsspezifischen Bedürfnissen der Jugendlichen heraus entstehen und richten sich dementsprechend in ihrer inneren Struktur und Lebensdauer danach aus. Sie können zu bestimmten Anlässen gebildet werden und wieder zerfallen, wenn diese Anlässe nicht mehr bestehen. Sie können sich aber auch in ihrer inneren Struktur weiter verfestigen und übersituativ stabilisieren“ (Mansel/Hurrelmann 1991, S. 17). Ein Jugendzentrum kann demnach durchaus dazu dienen, für die Entwicklung ausschlaggebende soziale Kontakte aufzubauen. Studien belegen, dass sich die meisten Cliques außerhalb von Familie oder Schule, also beispielsweise in Jugendzentren bilden (vgl. Mansel/Hurrelmann 1991, S. 16f.).

Der wichtigste Beitrag eines JUZ bezüglich der Entwicklung der Jugendlichen liegt demnach in dessen Funktion als *Begegnungsort*. Verschiedenste Jugendliche oder Jugendgruppen treffen dort aufeinander und müssen sich arrangieren. Es dient also als Ort der Kontaktaufnahme mit Gleichaltrigen bzw. als Treffpunkt der Peers. Es werden den Jugendlichen im Umgang miteinander und mit den JugendzentrumsmitarbeiterInnen *soziale Kompetenzen* abverlangt, was wiederum ihre Entwicklung vorantreibt. Weiters können die Jugendlichen an diesem Ort in *soziale Rollen* schlüpfen, die ihnen innerhalb der Familie oder in der Schule möglicherweise verwehrt bleiben (vgl. Mansel/Hurrelmann 1991, S 17ff.).

Das Jugendzentrum dient letztendlich einerseits als Ort, der die Chance bietet, Verschiedenes auszuprobieren um ihre individuelle Identität entwickeln und andererseits als Ort des Austausches, um ein stimmiges Selbstbild konstruieren zu können.

Die Identität der Jugendlichen kann im Jugendzentrum entwickelt und gelebt werden, wobei darauf hingewiesen werden muss, dass auch alle andern Lebensbereiche einen großen Beitrag hierzu leisten.

Das Jugendzentrum ist ein Ort des öffentlichen Zusammentreffens verschiedenster Jugendlicher und Jugendkulturen. Diese Tatsache bietet einerseits Ressourcen, wie sie im vorigen Absatz beschrieben wurden, andererseits entstehen durch das Aufeinanderprallen verschiedener (Lebens-) Welten auch *Konflikte*.

Wie diese typologisiert werden und verlaufen können bzw. wie adäquat reagiert werden kann, wird im Kapitel 3 „Der Konflikt als Impuls zur Regression, Stagnation oder Weiterentwicklung“ dieser Arbeit dargestellt werden.

Zuvor werden in den Kapiteln 2.1.1 „Körperliche Veränderungen und Körperakzeptanz als Charakteristikum der Entwicklungsphase Jugend“, 2.1.2 „Peergroup-Kontakte als Charakteristikum der Entwicklungsphase Jugend“ und 2.1.3 „Berufswahl und Ausbildung als Charakteristikum der Entwicklungsphase Jugend“ ausgewählte, für das Jugendalter charakteristische Vorgänge mit integrierten Anforderungen beleuchtet, sodass ein differenzierteres Bild dieser Entwicklungsphase vermittelt werden kann.

### **2.1.1 Körperliche Veränderungen und Körperakzeptanz als Charakteristikum der Entwicklungsphase Jugend**

In diesem Kapitel werden ausschließlich Veränderungen des Körpers thematisiert, die vom/von der Jugendlichen selbst herbeigeführt werden, da es den Rahmen sprengen würde an dieser Stelle beispielsweise auf hormonelle Vorgänge im Jugendalter einzugehen.

Bezüglich der Körperakzeptanz ist der Einfluss der *Medien* zu betonen. Sie geben Schönheitsideale vor, denen überwiegend nachgeeeifert wird. Entspricht der/die Jugendliche diesem Ideal nach eigenem Ermessen nicht, so fehlt auch die Akzeptanz gegenüber dem eigenen Körper.

In den letzten Jahren hat sich ein ganzes Imperium, bestehend aus Textil-, Kosmetik- und Pharmaindustrie entwickelt, das an den vermittelten Schönheitsbildern verdient. Die Haut-, Haar- und Körperpflege gewinnt im Stadium der Jugend immer mehr an Bedeutung, da sie verspricht, dem Ideal ein Stück mehr entsprechen zu können. Aber auch die Tendenz zu Zahnregulierungen sowie Brillen durch Kontaktlinsen zu ersetzen, ist ein charakteristisches Merkmal dieser Entwicklungsphase (vgl. Fend 2000, S. 242). Das äußere Erscheinungsbild gewinnt drastisch an Bedeutung und dient als Möglichkeit, dem Schönheitsideal ein Stück mehr zu entsprechen.

Eine Züricher Studie befragte mittels Satzergänzungsverfahren 560 Jugendliche zu deren Selbsteinschätzung bezüglich verschiedener Bereiche wie etwa Aussehen, Intelligenz etc. Es zeigte sich, dass Mädchen im Stande sind ihren Körper sehr reflektiert zu beschreiben und zu bewerten. In der Phase zwischen dem siebten und dem neunten Schuljahr findet bei ihnen ein wichtiger Prozess statt, der immer mehr Charaktereigenschaften in die Selbstbeschreibung inkludiert, welche zuvor von Äußerlichkeiten geprägt war. Weiters spielt auch das Bildungsniveau eine Rolle. Wenig gebildete Mädchen beschreiben sich selbst vermehrt anhand äußerer Merkmale (vgl. Fend 2000, S. 232).

Die Studie bestätigt demnach, dass Mädchen reflektierter bezüglich ihrer Körper sind. Die Schlussfolgerung, dass diese deswegen besser mit ihm zurechtkommen, ist jedoch nicht zulässig.

Die Studie hat weiters ergeben, dass keine/r der Jugendlichen der neunten Schulstufe seine/ihre körperliche Veränderung als negativ oder belastend empfindet (vgl. Fend 2000, S. 236). Die Weiterentwicklung des Körpers mag zwar vorübergehend verwirrend sein, wird jedoch allgemein als positiv bewertet. Möglicherweise ist dies auf der Tatsache begründet, dass den parallel vor sich gehenden psychischen Entwicklungen dadurch Ausdruck verliehen und die Abgrenzung zum Kindesalter somit möglich gemacht wird.

Als weiterer wichtiger Punkt bezüglich der körperlichen Erscheinung ist der *Kleidungsstil* der Jugendlichen zu nennen. Viele Jugendliche nützen ihr äußeres Erscheinungsbild dazu, sich auszudrücken und in Szene zu setzen. An dieser Stelle muss das „*Markenproblem*“ angesprochen werden. Schönheit und Coolness wird in der jugendlichen Szene oftmals mit einer oder mehrerer Marken assoziiert. Das Tragen von Markenkleidung wird somit zum Statussymbol innerhalb der Jugendkultur. Meist sind diese Labels, die sich je nach Jugendszene stark unterscheiden in der oberen Preisklasse angesiedelt, sodass es

Heranwachsenden mit eingeschränktem Budget geradezu unmöglich wird diese zu erwerben. Das Vorhandensein von finanziellen Mitteln ist bei einigen Szenen sozusagen Grundvoraussetzung, um innerhalb der Peergroup Ansehen zu erlangen.

Es gibt jedoch auch Jugendszenen, die durch andere äußere Merkmale auffallen (Punks, Gothiks etc.). Hier ersetzen äußerliche Gemeinsamkeiten, wie etwa das Tragen von ausschließlich schwarzer Kleidung das Zusammengehörigkeits- und Statussymbol „Marke“. „Über diese äußere Kennzeichnung versuchen die Jugendlichen etwas zu kompensieren, was eigentlich einem inneren Zustand entsprechen soll: sie wünschen sich eine innere Festigkeit, Sicherheit und Struktur, die sie über das Äußere einrichten müssen, weil sie spüren, daß sie es innerlich nicht schaffen würden“ (Schulte-Markwort 1994, S. 65).

Aufgrund der steigenden Zahl von Betroffenen möchte ich an dieser Stelle *Essstörungen* erwähnen, jedoch nicht näher behandeln, da dies den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde. Dennoch möchte ich darauf hinweisen, dass die Hintergründe dieser untrennbar mit der Unfähigkeit zur Akzeptanz des Körpers gekoppelt sind (vgl. Fend 2000, S. 235f.).

Schlussendlich kommt es auf physischer Ebene immer darauf an *Attraktivität* zu repräsentieren, wobei diese durchaus unterschiedlich interpretiert wird. „Die Erwartungen zum Zusammenhang zwischen Attraktivität und sozialem Erfolg ist klar: Das äußere Erscheinungsbild ist ein wichtiges Plus oder Minus auf dem Markt sozialer Beziehungen“ (Fend 2000, S. 240). Es wird demnach davon ausgegangen, dass ein ansprechendes Äußeres den Aufbau sozialer Beziehungen fördert. Dies gilt wohl besonders für den Kontakt mit dem anderen Geschlecht. „Im Auge zu behalten ist aber die hohe subjektive Bedeutung physischer Attraktivität. Sie ist hoch mit der Selbstakzeptanz der Jugendlichen `vernetzt`“ (Fend 2000, S. 241). Auch das *Selbstbewusstsein* steigt und sinkt demnach mit dem Ausmaß der Akzeptanz des Körpers bzw. der körperlichen Erscheinung.

## 2.1.2 Peergroup-Kontakte als Charakteristikum der Entwicklungsphase Jugend

Wie bereits erwähnt ist die Jugend jene Phase, die von der Distanzierung gegenüber dem Elternhaus charakterisiert ist. Die Peergroup gewinnt an Bedeutung und rückt immer mehr in den Vordergrund. Es stellt sich nun die Frage, warum die Beziehungen zu Gleichaltrigen dermaßen an Bedeutung gewinnen.

Im Verhältnis zwischen Peers gibt es einige Charakteristika, die das Eltern-Kind-Verhältnis nicht aufweist. Eben diese machen diese neue Art von sozialen Beziehungen für Jugendliche und ihre Entwicklung so bedeutend. Zum Ersten ist das Verhältnis symmetrisch, d.h. die Interaktionspartner stehen auf gleicher Ebene und können bewusst ausgesucht oder vermieden werden. Dies bringt mit sich, dass die sozialen Kontakte sowie das Interesse des Gegenübers daran nicht selbstverständlich sind und erst „verdient“ werden müssen. Es wird den Jugendlichen demnach ein gewisses Maß an sozialem Geschick abverlangt, um den stabilen Kontakt zu einem/einer Gleichaltrigen herstellen und halten zu können. In diesem Zuge verändern sich auch die Motive bei der Auswahl des Gegenübers. Es werden nun Individuen bevorzugt, die scheinbar Ähnlichkeiten aufweisen, da die Chance auf einen qualitativ hochwertigen und längerfristigen Kontakt durch Gemeinsamkeiten steigt.

Die zunehmende Bedeutung der Peerkontakte heißt jedoch nicht zwingend, dass sich diese positiv auf die Entwicklung des/der Jugendlichen auswirken. Theoretiker wie Jean Piaget oder Harry S. Sullivan gehen davon aus, dass diese Beziehungen grundsätzlich einen enormen Effekt bezüglich der Erlernung von *Normen der Gegenseitigkeit* haben. Weiters können dadurch auch die in der Jugend aufkeimenden Bedürfnisse nach *Zugehörigkeit* und *Akzeptanz* befriedigt werden (vgl. Fend 2001, S. 305f.). Durch den starken Wunsch nach Zugehörigkeit und Akzeptanz kann es demnach passieren, dass ein/e Jugendliche/r Normen der Gegenseitigkeit, die er/sie zuvor verurteilt hätte, nun akzeptiert. Ist der Kontakt zu Gleichaltrigen sehr beschränkt oder fehlt dieser gänzlich, so kann das massive Auswirkungen auf die psycho-soziale Entwicklung des/der Jugendlichen haben.

Die Veränderungen im Eltern-Kind Verhältnis sind nach Fend dem *Prozess der Ko-Konstruktion* der reziproken Sozialisation unterlegen. Dieser Vorgang inkludiert eine stetige Veränderung der Generationsbeziehung in Richtung (Selbst-)Verantwortungssteigerung des Kindes und -minderung der Eltern. Die Folge ist eine Entlastung der älteren Generation, sodass eine neue Ebene der Eltern-Kind-Beziehung erreicht werden kann (vgl. Fend 2000, S.

271). Es wäre jedoch utopisch zu glauben, dass der beschriebene Prozess ohne größere Meinungsverschiedenheiten vor sich geht. So ist anzumerken, dass dies keine stetige Entwicklung ist, sondern Höhen und Tiefen eingerechnet werden müssen. Typische Themen, wie etwa Ausgehzeiten oder Ordnung zu halten werden zu scheinbar unüberwindbaren Interessenskonflikten.

Wie jene bearbeitet werden, ist abhängig vom Verhalten beider Parteien. Die Eltern sowie das Kind beeinflussen die Qualität der Konfliktlösung maßgeblich und entscheiden somit indirekt auch über den weiteren Verlauf der Beziehung.

In der Literatur wird der Grund für die Distanzierung gegenüber der Eltern als Wunsch des/der Jugendlichen nach *Individuation* beschrieben. Diese beinhaltet die Reorganisation der Elter-Kind-Beziehung im Sinne des zuvor beschriebenen Prozesses. Weiters wird dem/der Heranwachsenden dadurch ermöglicht, sein/ihr Leben selbst zu gestalten (vgl. Fend 2000, S. 274).

Grundsätzlich ist zu erwähnen, dass das Vorhandensein eines Freundeskreises den Prozess der Individuation durchaus beschleunigt. Sind „Alternativ-Personen“ vorhanden, so ist es für die Jugendlichen leichter sich vom Elternhaus zu lösen. Der Aufbau eines Freundeskreises bzw. stabiler sozialer Beziehungen stellt jedoch meist eine Herausforderung für Heranwachsende dar (vgl. Fend 2000, S. 304ff.).

### **2.1.2.1 Die Freundschaft zum anderen Geschlecht**

Anders als in früheren Jahren wachsen Kinder heute überwiegend in ständiger Präsenz des anderen Geschlechts auf (vgl. Ell/Kloms 1967, S. 41f.). Es gibt lediglich eine geringe Anzahl an Kinderkrippen, -gärten, Schulen etc. die monogeschlechtlich geführt werden. Durch die kollektive institutionelle Kindheit von Mädchen und Jungen ergibt sich die Chance, mit dem anderen Geschlecht ungezwungen in Kontakt zu kommen und Gemeinsamkeiten zu entdecken. Somit tragen auch die institutionellen Veränderungen der letzten Jahrzehnte dazu bei, die scheinbare Kluft zwischen den Geschlechtern zu überbrücken.

Durch die steigende Zahl sozialer Kontakte zwischen den Geschlechtern erhöht sich auch die Wahrscheinlichkeit einer verschiedengeschlechtlichen Freundschaft.

Anzumerken ist jedoch, dass Freundschaften zwischen unterschiedlichen Geschlechtern aufgrund des immerwährenden sexuellen Spannungsverhältnisses als ambivalent gelten (vgl.



Franke 1968, S. 11f.). Früher oder später spielt demnach die Verschiedengeschlechtlichkeit eine Rolle und wird möglicherweise zum Grund für einen Abbruch der Freundschaft. Hier ist jedoch nicht nur die Kündigung des Verhältnisses aufgrund von Differenzen gemeint, sondern auch der mögliche Übergang in eine Partnerschaft.

Grundlegend ist jedoch zu sagen, dass eine Freundschaft zwischen den Geschlechtern durchaus möglich ist. Wahrscheinlich ist sie andersartig und weist differente Merkmale auf als Beziehungen zu Geschlechtsgenossen/-genossinnen, doch ist diese nicht minder bedeutend für die Entwicklung.

Der Konstanzer Längsschnitt wurde an 1500 Jugendlichen zwischen 16 und 17 Jahren durchgeführt und hat ergeben, dass es eher erfahrene und selbstbewusste Mädchen und Jungen sind, die Kontakt zu andersgeschlechtlichen Jugendlichen pflegen (vgl. Fend 2000, S. 265f.). Es sind demnach jene Heranwachsenden, die in ihrer Entwicklung bereits weit fortgeschritten sind. Die stabile Freundschaft zu einem andersgeschlechtlichen Gegenüber kann also durchaus als Charakteristikum eines späten Entwicklungsstadiums angesehen werden.

### **2.1.2.2 Der Umgang mit Sexualität**

Ein wichtiger Aspekt der jugendlichen Entwicklung ist jener der sexuellen Reifung. Diese ist einerseits mit körperlichen Veränderungen und andererseits mit der Fähigkeit zur Regulation von sexuellen Gefühlen gekoppelt.

In der Literatur wird die Jugendphase durch die zum Ausdruck kommenden erotischen Gefühle und Bedürfnisse charakterisiert. Die Berührungs-, Schau- und Zeigelust, welche sich bereits im Kindesalter entwickelt, wird nun ausgelebt. Zeigelust meint in diesem Zusammenhang nicht lediglich das Offenbaren der eigenen Geschlechtsteile, sondern beispielsweise auch das Anfertigen von pornografischen Zeichnungen oder dergleichen. Bezüglich der Schaulust ist anzumerken, dass diese sich sowohl auf den gesamten Körper beziehen, als auch nur bestimmte Körperteile betreffen kann (vgl. Ell/Klomps 1967, S. 30ff.). Ist es dem/der Jugendlichen nicht möglich seine/ihre Lüste auszuleben, so kann das auch für die Umwelt problematische Folgen haben. Ein übersteigertes Lustverhalten, welches sich beispielsweise bei unbefriedigter Berührungslust in „Grapschattacken“ äußert, führt in den

meisten Fällen zu zwischenmenschlichen Differenzen und nicht zuletzt zur strafrechtlichen Verfolgung.

Ein verantwortungsvoller Umgang mit Sexualität muss vor allem im Zeitalter von Aids und den steigenden Zahlen an Geschlechtskrankheiten das Ziel der jugendlichen Entwicklung sein. Natürlich spielt hierbei auch die zwischenmenschliche Verantwortung und Moral eine entscheidende Rolle. Eingeschlossen in den adäquaten Umgang mit Sexualität ist demnach ebenfalls das Wahrnehmen und Befriedigen der Bedürfnisse des Gegenübers. Nicht zu vergessen ist, dass die ersten sexuellen Erfahrungen ein charakteristisches Merkmal der Jugendphase darstellen (vgl. Fend 2000, S. 254ff.). Die vielfältige Herausforderung, die sexueller Kontakt mit sich bringt ist demnach unumstritten ein wichtiger Bestandteil der Entwicklungsphase Jugend.

Ein verantwortungsvoller Umgang mit Sexualität beinhaltet demnach konkret einerseits die Verhütung sowie den Schutz vor Krankheiten und andererseits die Berücksichtigung der Gefühlswelt des/der (sexuellen) Partners/Partnerin. Werden all diese Aspekte vom/von der Jugendlichen bedacht, so kann von einer fortgeschrittenen Entwicklungsphase gesprochen werden.

### **2.1.3 Berufswahl und Ausbildung als Charakteristikum der Entwicklungsphase Jugend**

Bezüglich der Berufswahl spielt die Schule eine wichtige Rolle. Sie dient hierbei als Ort an dem die Jugendlichen ihre Stärken und Schwächen, aber auch Interessen und Abneigungen bezüglich verschiedener Berufssparten entdecken können. Auf der Grundlage dieser Vorarbeit entwickelt der/die Jugendliche früher oder später einen Berufswunsch. Nicht selten verändert sich dieser im Laufe der weiteren Entwicklung mehrmals. Gründe hierfür können beispielsweise finanzieller Ressourcenmangel bzw. hohe Ausbildungskosten, ein korrigiertes Berufsbild oder neu entdeckte Interessen sein.

Die SchülerInnen stehen jedoch auch unter *Druck*, sich für eine Berufssparte bzw. eine Ausbildungsvariante zu entscheiden. Das österreichische Ausbildungssystem sieht in der

Jugendphase eine Festlegung des Wunschberufens vor, sodass die spezifische Ausbildung zu diesem beginnen kann.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass die von den Jugendlichen geforderte Entscheidung im Laufe der letzten Jahrzehnte immer schwieriger wurde, da die Anzahl an Berufen stark zunahm. Das AMS unterscheidet mittlerweile zwischen 18 Berufssparten, wobei diese wiederum aus nahezu unzähligen Einzelberufen bzw. kombinierten Berufen bestehen (vgl. Arbeitsmarktservice Österreich 2006, S. 4ff.).

Wohl auch aus diesem Grund nehmen öffentliche Berufsberatungsangebote stetig zu.

Welche Eigenschaften für die Berufswahl notwendig sind, hat Donald E. Super (1974) im Modell der Laufbahnwahlreife (career-maturity-model) zusammengefasst. Er betont die Aspekte:

- Laufbahnplanung,
- Laufbahnexploration,
- Entscheidungskompetenz,
- berufliche Informiertheit und
- Realitätsorientierung (vgl. Bergmann/Eder 2001, S. 53).

Auch für die Entwicklung der Identität spielt die Berufswahl eine ausschlaggebende Rolle. Entscheidet sich ein/e Jugendliche/r für einen bestimmten Beruf, so ist er/sie bereit, diesen als Teil seiner/ihrer Identität zu akzeptieren.

Hat der/die Jugendliche also einen realistischen Berufswunsch entwickelt und ist bereit diesen zu verfolgen, so kann dies durchaus als Zeichen einer hohen Entwicklungsstufe angesehen werden.

In den letzten Zeilen war die Rede von der Bedeutung der Berufswahl für die Entwicklung der Jugendlichen. In Zusammenhang mit dieser sind jedoch auch das darauf folgende Arbeitsleben und die Selbstbestätigung durch den Erhalt eines Arbeitsplatzes zu sehen.

Aufgrund der aktuellen Lage am Arbeitsmarkt ist der (sofortige) Berufseinstieg jedoch keinesfalls selbstverständlich. Die Offene Jugendarbeit darf die Augen vor diesem Wandel nicht verschließen, da sie gerade mit dem Klientel, welches die Auswirkungen der Wirtschaftskrise sehr stark zu spüren bekommt, arbeitet (Krisch/Oehme 2006, S. 4f.).

Die allgemeine Wirtschaftslage und die damit verbundenen Probleme im Bereich der Arbeitssuche können massive Auswirkungen auf die psychische Entwicklung der BewerberInnen haben. Es gilt demnach, diesbezüglich präventiv zu arbeiten.

Das Selbstbewusstsein erfährt bei längerfristiger Arbeitslosigkeit eine herbe Niederlage. Die Enttäuschung und der meist aufkeimende Zorn können zu einer Depression oder depressiven Verstimmung führen. In der Studie Brigitte Schels` (2007), die im Auftrag des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung durchgeführt wurde lässt sich eindeutig erkennen, dass Arbeitslosigkeit das psychische Wohlbefinden beeinträchtigt, wobei anzumerken ist, dass dies auf männliche eher als auf weibliche arbeitslose Jugendliche zutrifft (vgl. Schels 2007, S. 27).

Weitere Ausführungen bezüglich des Themenkreises Ausbildung und Berufswahl werden an dieser Stelle unterlassen, da dies den Rahmen sprengen würde. Erwähnt soll jedoch sein, dass dieser Punkt ein entscheidendes Charakteristikum der Entwicklungsphase Jugend und eine besondere Herausforderung für die Heranwachsenden darstellt.

### 3 Der Konflikt als Impuls zur Regression, Stagnation oder Weiterentwicklung

Im vorigen Kapitel war die Rede von der Entwicklung der Identität. Auch auf die Gefahren und Schwierigkeiten dieses Prozesses wurde hingewiesen. In Anbetracht meiner Ausführungen kann gesagt werden, dass Jugendliche verschiedener Entwicklungsstadien eigens charakteristische *Copingstrategien* anwenden, um mit den Anforderungen zurechtzukommen.

Inge Seiffge-Krenke (1995) hat zu diesem Thema eine Studie durchgeführt anhand derer sich zeigt, dass drei Typen von Copingstrategien zu unterscheiden sind:

- „aktives Coping im Sinne eines problemgerichteten rationalen Handelns,
- internes Coping im Sinne der Arbeit an der inneren Einstellung zu einem Problem,
- Rückzug im Sinne der Vermeidung der Problembewältigung“ (Fend 2000, S. 218).

Jede/r Jugendliche hat demnach seinen/ihren persönlichen Weg, um mit Anforderungen umzugehen.

Die erst benannte Gruppe begegnet dem Problem bzw. der anspruchsvollen Situation mit ihrer Ratio. So sucht sie beispielsweise bei einem Konflikt das Gespräch mit der Gegenpartei, um einen Kompromiss finden zu können. Weiters versucht sie bei Bedarf Hilfe von Freunden, Bekannten oder Institutionen zu bekommen. Verwendet jemand die aktive Copingstrategie und versucht somit eine rationale Lösung für ein Problem zu finden, so lässt dies wohl auf eine hohe Entwicklungsstufe schließen.

Jugendliche, die interne Copingstrategien verwenden konzentrieren sich eher auf sich selbst. Sie suchen für sich nach einem Weg mit Geschehnissen oder Problemen zurechtzukommen, verhalten sich also eher passiv.

Bei der ersteren Gruppe steht somit die Frage nach Lösungsmöglichkeiten, die für beide Parteien zu akzeptieren sind im Vordergrund, während die zweite Gruppe nach Wegen sucht, um sich mit einer Problemsituation arrangieren zu können.

Die dritte und letzte Gruppe reagiert bei Problemen oder anspruchsvollen Situationen mit Rückzug. Sie versucht nach außen hin das Problem zu überspielen und resigniert im Inneren. Das Problem wird verdrängt, der Ärger darüber kommt jedoch auf andere Weise (z.B. durch

hohes Aggressionspotential, Drogen-, übermäßigem Alkoholkonsum etc.) zum Ausdruck (vgl. Fend 2001, S. 217).

Weiters zeigte sich in der Studie von Inge Seiffge-Krenke, dass sich durchaus *Geschlechtsunterschiede* bei der Anwendung von Copingstrategien nachweisen lassen. Mädchen sind eher defensiv eingestellt, d.h. ihr Verhalten in einem konkreten sozialen Konflikt ist eher durch Rückzug, Nachgiebigkeit, Kompromissbereitschaft usw. geprägt, als jenes der Jungen. Handelt es sich jedoch nicht um einen zwischenmenschlichen Konflikt, so ist anzumerken, dass Mädchen deutlich gesprächsoffener und eher bereit sind fremde Hilfe in Anspruch zu nehmen. Allgemein ist zu sagen, dass 20% der Jugendlichenangaben, dysfunktionale Copingstrategien (z.B. Problemvermeidung, Verleugnung, fatalistischen Rückzug) anzuwenden. Die überwiegende Anzahl verwendet demnach aktive Copingstrategien, um Probleme zu bewältigen (vgl. Fend 2000, S. 218).

Thomas M. Achenbach und Craig S. Edelbrock (1982) unterscheiden internalisierende und externalisierende Problemverarbeitungsstrategien, wobei sich diese Trennung auf Herausforderungen aller Art, also nicht lediglich auf zwischenmenschliche Konflikte bezieht. Die *internalisierende Problemverarbeitung* umfasst vier Symptomgruppen: (1) ängstlich-zwanghafte Belastung, (2) somatische Beschwerden, (3) schizoide Störungen, (4) depressiver Rückzug. Unter *externalisierende Problemverarbeitung* fällt hingegen jede Art grausamen, aggressiven oder delinquenten Verhaltens. Einige TheoretikerInnen ergänzen dies durch den Missbrauch von Drogen und Alkohol. Grundlegend ist anzumerken, dass laut Thomas M. Achenbach und Craig S. Edelbrock Jungen eher zu externalisierenden und Mädchen eher zu internalisierenden Problemverarbeitungsstrategien neigen (vgl. Fend 2001, S. 420f.). Bezüglich der Geschlechtsunterschiede im Umgang mit Problemen wird Inge Seiffge-Krenke demnach bestätigt.

Die genannten Verhaltensmerkmale sind hier bereits in einer pathologischen Ausprägung beschrieben, können jedoch auch in unterschiedlich abgeschwächten Formen auftreten.

Im weiteren Teil der Arbeit wird ausschließlich auf zwischenmenschliche Konflikte als Herausforderung eingegangen, da diese den Alltag in einem Jugendzentrum prägen. Jedoch möchte ich betonen, dass Konflikte jeglicher Art die Entwicklung des/der Jugendlichen vorantreiben und nicht an Bedeutung unterschätzt werden dürfen.

### **3.1 Der zwischenmenschliche Konflikt als Herausforderung**

Zu allererst stellt sich die Frage, was in den folgenden Ausführungen unter dem Begriff „zwischenmenschlicher Konflikt“ verstanden wird.

Ich beziehe mich hierbei auf die folgende Definition Bruno Rüttingers, der zwar von sozialen Konflikten sprach, inhaltlich jedoch mit meiner Auffassung übereinstimmt.

„Soziale Konflikte sind Spannungssituationen, in denen zwei oder mehrere Parteien, die voneinander abhängig sind, mit Nachdruck versuchen, scheinbare oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen und sich dabei ihrer Gegnerschaft bewusst sind“ (Rüttinger 1980, S. 22 zit.n. Glasl 1990, S.14).

Es geht bei zwischenmenschlichen Konflikten im Sinne dieser Arbeit demnach stets um eine *Kollision* von Ansichten oder Bedürfnissen von Menschen oder Menschengruppen.

Die Arbeit an dem Widerspruch der Interessen stellt im Allgemeinen eine große Herausforderung dar. Aus diesem Grund ist der Terminus „Konflikt“ meist negativ besetzt, da er in den Köpfen mit Kampf und Bedrohung einhergeht. Dies ist jedoch zu Unrecht der Fall, denn es liegt an den Parteien, was sie aus einer Konfliktsituation machen.

Morton Deutsch benennt positive Seiten eines Konflikts. So

- fördert dieser in erster Linie die persönliche Entwicklung,
- regt Interesse und Neugierde an,
- schult den Menschen Probleme zu erkennen und Lösungen zu finden,
- ist möglicherweise Grundstein für gesellschaftliche und normative Veränderungen,
- führt zur Selbsterkenntnis und dadurch zur
- Abgrenzung bzw. Identifikation mit Gruppen, Überzeugungen etc. (vgl. Deutsch 1976, S. 16f.).

Die Beschäftigung mit einem Konflikt hat demnach durchaus auch positive Effekte und leistet einen wichtigen Beitrag zur Identitätsfindung, da die Person gezwungen ist, Stellung zu beziehen und diese zu vertreten.

Eine zweite Frage, die geklärt werden muss ist jene der *Funktion* von Konflikten. Was passiert in uns wenn wir mit einem Konflikt konfrontiert sind?

„Konflikte üben auf die meisten Menschen eine Wirkung aus wie ein Fluss im Gebirge: Wir geraten in den Strudel der Konfliktereignisse und merken plötzlich, wie uns eine Macht

mitzureissen droht. Wir müssen all unsere Sinne wach halten und sehr überlegt handeln, damit wir uns nicht in eine Dynamik des Geschehens weiter verstricken, die über unsere Kräfte geht“ (Glasl 1990, S. 34).

Diese sehr anschauliche Beschreibung des renommierten Theoretikers Friedrich Glasl, beschreibt unser Gefühlsleben während einer Konfliktaustragung und soll zum emotionalen Einstieg in dieses Kapitel dienen.

Auf wissenschaftlicher Ebene geht Friedrich Glasl davon aus, dass sowohl die *Wahrnehmungsfähigkeit*, das *Denk- und Vorstellungsleben* als auch das *Gefühls- und Willensleben* während eines Konfliktes beeinträchtigt wird.

Die Wahrnehmungsfähigkeit, sowie das Denk- und Vorstellungsleben hängen mit einer unbewussten Veränderung der Wahrnehmung, der so genannten *Perzeption* zusammen, die in Konfliktsituationen einsetzt. Resultat dieser Perzeption ist eine *selektive Aufmerksamkeit*. Die vermeintlichen negativen Seiten der Gegenpartei sowie die Bedrohung, die durch diese ausgeht, werden besonders stark wahrgenommen. Im Gegenzug wird die eigene Person samt ihrer Taten und Einstellungen idealisiert. Das resultierende Schwarz-Weiß-Denken ist als Schutzmechanismus anzusehen, der es der Person erleichtert ihre Bedürfnisse zu vertreten (vgl. Glasl 1990, S. 34ff.).

Weiters ist von der Perzeption die *Raum-Zeitperspektive* betroffen. Der Mensch vereinfacht die Wirklichkeit auf ein für ihn durchschaubares Konstrukt, wodurch er Sicherheit in seinem Handeln erlangt. Komplexe Verhältnisse, Zusammenhänge oder länger zurückliegende Ereignisse können nicht mehr vergegenwärtigt werden. Auch der Konfliktgegenstand samt seiner Entstehungsgeschichte wird in diesem Zuge banalisiert. Die Person fühlt sich durch die Perzeption Herr/Frau über die Situation und im vollkommenen Recht.

Dies hat besondere Auswirkungen auf das Gefühlsleben. Am Beginn eines Konflikts macht sich Unsicherheit breit. Das Spiel von Sympathie und Antipathie geht anfangs hin und her, wobei der Mensch nicht lange in diesem verweilt, da er im Konflikt grundsätzlich nach einer eindeutigen Gefühlslage strebt. Entscheidet die Person sich für die Antipathie, so hat das die vollkommene emotionale Abschottung zur Folge. Der Wille zur Empathie ist nicht weiter vorhanden. Die Person ist für die Gegenpartei nicht weiter empfänglich und macht somit eine Kooperation unmöglich.

Bei der Entstehung eines Konflikts stößt eine Partei auf das Unverständnis der anderen. In diesem Moment fällt die Entscheidung, ob es der ersteren Partei Wert ist, um ihre Bedürfnisse



zu kämpfen oder nicht. Entschließt sie sich dafür, so erfolgt eine Perzeption hin zur *Fixierung auf eine Lösung* („Entweder das oder nichts“). Wege, die zuvor noch tragbare Alternativen gewesen wären, werden nun als unakzeptabel angesehen. Es kommt zur Starrheit bezüglich *eines* Mittels, um ein Ziel zu erreichen. Die Flexibilität geht somit verloren.

Bezüglich der Perzeption des Willens im Konflikt ist ein weiterer Punkt anzumerken. Verläuft die Konfliktaustragung destruktiv, so kann es so weit kommen, dass die beteiligte Person ihr Gefühl über ihren Willen stellt. Hier steht nun nicht mehr der Konflikt selbst, sondern die Vernichtung des Gegenübers im Mittelpunkt.

So ist es möglich, dass es beispielsweise zu Gewalttaten kommt, die im Nachhinein bereut werden. Weiters ist es denkbar, dass eine Person ihr Ziel durch Regression, d.h. unbewussten Rückfall in eine frühere Entwicklungsphase, zu erreichen versucht (vgl. Glasl 1990, S. 36ff.). Weitere Ausführungen bezüglich der Eskalation von Konflikten und unterschiedlicher Konfliktverläufe sind in den Kapiteln 3.1.2 „Konflikt-Eskalationsmodell nach Friedrich Glasl“ und 3.2 „Konfliktverläufe“ zu finden.

Die zuvor beschriebenen Perzeptionen haben gravierende Auswirkungen auf das Verhalten der Personen bzw. der verbalen und nonverbalen Kommunikation zwischen den Parteien. Grundsätzlich ist zu sagen, dass eine Einschränkung der Verhaltensrepertoires erfolgt. Die verbliebenen Möglichkeiten verkommen zu Stereotypen und können nach mehrmaligem Konfliktaufreten vom Gegenüber eingeschätzt werden.

Bezüglich des *Verhaltens im Konflikt* nennt Friedrich Glasl acht Einflussfaktoren, die auch kombiniert auftreten können:

1. der Inhalt des Konfliktes
2. Selbst-Image-Funktion: Die Person stellt sich so dar, wie sie sich sieht bzw. wie sie von ihrem Gegenüber gesehen werden will („Ich bin so und so! Du muss dein Bild von mir korrigieren!“)
3. Gegner-Image-Funktion: Das Bild des Gegenübers wird geschildert („Du bist so!“)
4. Selbstverstärkung: Sicherheitsgewinn z.B. durch impulsives Auftreten gegenüber der anderen Konfliktpartei (tritt meist bei Gruppenkonflikten auf)
5. Ventil-Funktion: Es kommt zur Konfliktaustragung um innere Spannung z.B. Zorn abzubauen

6. Erreichungsziel: Die Person will nicht nur den Konflikt zu ihren Gunsten lösen, sondern möchte auch in ihren Bedürfnissen ernst genommen werden
7. Hinderziel-Funktion: Das Gegenüber soll daran gehindert werden, sich über die Interessen anderer hinwegzusetzen
8. Signal-Funktion: Das Gegenüber soll anerkennen, dass es einen Konflikt gibt (vgl. Glasl 1990, S. 43ff.)

Diese acht Punkte scheinen sehr einleuchtend, wobei zu sagen ist, dass vor allem die Selbstverstärkung und das Hinderimage Auslöser für eine destruktive Konfliktbehandlung sein können. Das Verhalten der Gegenparteien hat demnach unmittelbare Auswirkung auf die Qualität des Konfliktverlaufs.

### **3.1.1 Erfassung der Merkmale von Konflikten**

Bezüglich der Erfassung der Merkmale von Konflikten (Typologisierung) sind in der Literatur zahlreiche Modelle zu finden. Im Rahmen dieser Arbeit werden die Ausführungen Friedrich Glasls behandelt, da diese durchwegs schlüssig und für diesen Zweck am besten geeignet scheinen.

In seinem Werk „Konfliktmanagement“ (1990) behandelt er eingangs die bereits existierenden Modelle bezüglich der Unterscheidung von Konfliktarten, bewertet diese jedoch als mangelhaft. Dies nimmt er zum Anlass, selbst ein Konzept zur Typologie von Konflikten zu entwerfen, welches entscheidend handlungsorientierter ist.

Die Funktion eines solchen Konzeptes und der Zuordnung von Konflikten zu einzelnen Gruppen liegt in der dadurch ermöglichten Anwendung einer adäquaten Interventionsstrategie. Erst wenn die Merkmale eines Konflikts erfasst sind und dieser somit einer Stufe des im Kapitel 3.1.2 „Konflikt-Eskalationsmodell nach Friedrich Glasl“ beschriebenen Eskalationsmodells zuzuordnen ist, kann eine effektive Konfliktbearbeitung erfolgen.

Ein erster Schritt in diese Richtung liegt in der Wahrnehmung der Sichtweisen aller Parteien bezüglich des Konfliktverlaufes. Vorbehalten ist jedoch, dass subjektive Täuschungen hier

eine entscheidende Rolle spielen können. Um den Konflikt in seiner Komplexität und Realität der einzelnen Parteien erfassen zu können nennt Friedrich Glasl drei Dimensionen:

- den Rahmen des Konflikts / die Konfliktarena
- die Reichweite der Bemühungen
- die dominante Äußerungsform (vgl. Glasl 1990, S. 59).

Im Folgenden wird auf jede dieser drei Dimensionen eingegangen.

Unter dem Begriff Konfliktarena wird in diesem Zusammenhang die Dimension, in der der Konflikt stattfindet, verstanden. Hierbei wird zwischen *Mikro-, Meso- und Makroarenen bzw. -Konflikten* unterschieden.

Ersterer ist gegeben, wenn die Konfliktparteien aus zwei oder mehreren Einzelpersonen oder Kleingruppen bestehen, die direkt (face to face) miteinander kommunizieren. Die Beziehungen zwischen den Parteien müssen überschaubar und für jede/n klar definiert sein. Bei Meso-Konflikten wird bereits nicht mehr direkt, sondern über Mittelsmänner/-frauen oder VertreterInnen kommuniziert. Es ergeben sich folgend zwei Kommunikationsebenen: innerhalb der Partei und zwischen den Parteien, wodurch es vermehrt zu Missverständnissen kommt.

Innerhalb der Makroarena gibt es mehrere Parteien unterschiedlicher Ebenen die kommunizieren, wobei sich die Komplexität des Konflikts mit der Anzahl dieser proportional steigert. Dadurch wird es immer schwieriger den Konflikt zu analysieren (vgl. Glasl 1990, S. 60ff.).

Unter der *Reichweite der Bemühungen* versteht Friedrich Glasl die Motive der Konfliktparteien bezüglich der Konfliktaustragung. Warum sind die Parteien bereit, über den Sachverhalt zu kommunizieren? Was versprechen sie sich davon?

Bezüglich der Beantwortung dieser Fragen teilt Friedrich Glasl in *Reibungs-, Positionskampf- und Systemveränderungskonflikte*. Ersterer ist charakterisiert durch klare Verhältnisse bezüglich der Positionen der einzelnen Konfliktparteien (z.B. Arbeiter-Vorgesetzter). Auch während des Konfliktes wird dieses Verhältnis nicht angezweifelt oder in Frage gestellt. Der Vollständigkeit halber anzumerken ist, dass der beschriebene Reibungskonflikt auch Friktion oder Issue-Konflikt genannt wird.

Bei einem Positionskampfkonflikt besteht das Motiv der bzw. einer der Konfliktparteien in der Veränderung der Verhältnisse. Dies muss jedoch nicht zwingend bedeuten, dass die

Position der Gegenpartei angezweifelt wird oder geschmälert werden will (Bitte beziehe mich zukünftig in deine Entscheidungen mit ein!).

Ein Systemveränderungskonflikt ist gegeben, wenn eine Veränderung des Machtverhältnisses der Konfliktparteien gewünscht oder abgewehrt wird (vgl. Glasl 1990, S. 65f.).

Um die *dominante Äußerungsform* des Konflikts zu charakterisieren, verwendet Friedrich Glasl vier Pole (formgebunden, formlos, kalt, heiß).

Bei *formgebundenen Konflikten* existieren vorgeschriebene Rahmenbedingungen zur Konfliktaustragung (z.B. Gerichtsverhandlung), während ein *formloser Konflikt* nach keinen bestimmten Anhaltspunkten abgehandelt wird.

Die letzten beiden Dimensionen behandeln das soziale Klima während der Konfliktaustragung. Ein *heißer Konflikt* ist gegeben, wenn sich alle Parteien für eine ertragreiche Interaktion engagieren, die durch Angriff und Verteidigung gekennzeichnet ist. Ein *kalter Konflikt* hingegen ist durch Zurückhaltung und Resignation geprägt. Die Kommunikation ist gehemmt, während die negativen Gefühle weiter wirken (vgl. Glasl 1990, S. 67ff.)

Friedrich Glasl betont in seinen Ausführungen die besondere Bedeutung der Unterscheidung zwischen heißen und kalten Konflikten, da diese für die Anwendung einer adäquaten Konfliktintervention massiv ausschlaggebend ist. Dieser letzte Punkt der von ihm genannten Dimensionen der Konflikterfassung ist demnach von besonderer Wichtigkeit.

### **3.1.2 Konflikt-Eskalationsmodell nach Friedrich Glasl**

„Die richtige Diagnose des Eskalationsgrades ist für die Intervention der Konfliktbehandlung von grosser Bedeutung. Sie liefert Anhaltspunkte für Sofortmassnahmen, die ein Unkontrollierbar-Werden des weiteren Konfliktverlaufes verhindern sollen und gleichzeitig eine Landefläche für die mittel- und langfristig wirksamen Interventionen bieten müssen“ (Glasl 1990, S. 105). Um das geeignete Lösungsmodell für einen Konflikt bestimmen zu können bzw. um zu verhindern, dass dieser sich ausdehnt, muss demnach der *Eskalationsgrad* des Konflikts eruiert werden.

Dies geschieht durch die Beantwortung einiger Hauptfragen:

- Welche kritischen Situationen gab es im Konfliktverlauf?

Ein Konflikt hat grundsätzlich keinen stetigen Verlauf, sondern erreicht mehr oder weniger hohe Stufen. Hier wird nach den Übergangsmomenten in die jeweilige nächst höhere Stufe gefragt. Weiters werden für jede Stufe Charakteristika bezüglich des Verhaltens, Klimas, Umgangstons etc. ermittelt.

- Welche für die Gegenparteien typischen Verhaltensweisen waren zu erkennen?  
Diese Frage dient dazu, die Parteien wieder in die Konfliktsituation zurückzuführen, um diese gemeinsam analysieren zu können.
- Wurde der Konflikt ausgedehnt?  
Mit den Stufen nehmen grundsätzlich auch die Konfliktgegenstände und somit möglicherweise auch die Konfliktparteien zu. Anhand dieser Frage soll ermittelt werden, was zur Ausdehnung des Konflikts geführt hat.
- Wurde der Konflikt intensiviert?  
Es soll aufgezeigt werden, ob der Konflikt für eine Partei überdimensionale Bedeutung hat bzw. ob diese versteift auf eine Konfliktlösung ist.
- Handelt es sich um einen stabilen oder labilen Konflikt?  
Oder anders formuliert: Ist der Konflikt allgegenwärtig oder wird er verdrängt? (vgl. Glasl 1990, S. 103ff.)

Mit Hilfe der folgenden Grafik wird das Eskalationsmodell veranschaulicht:

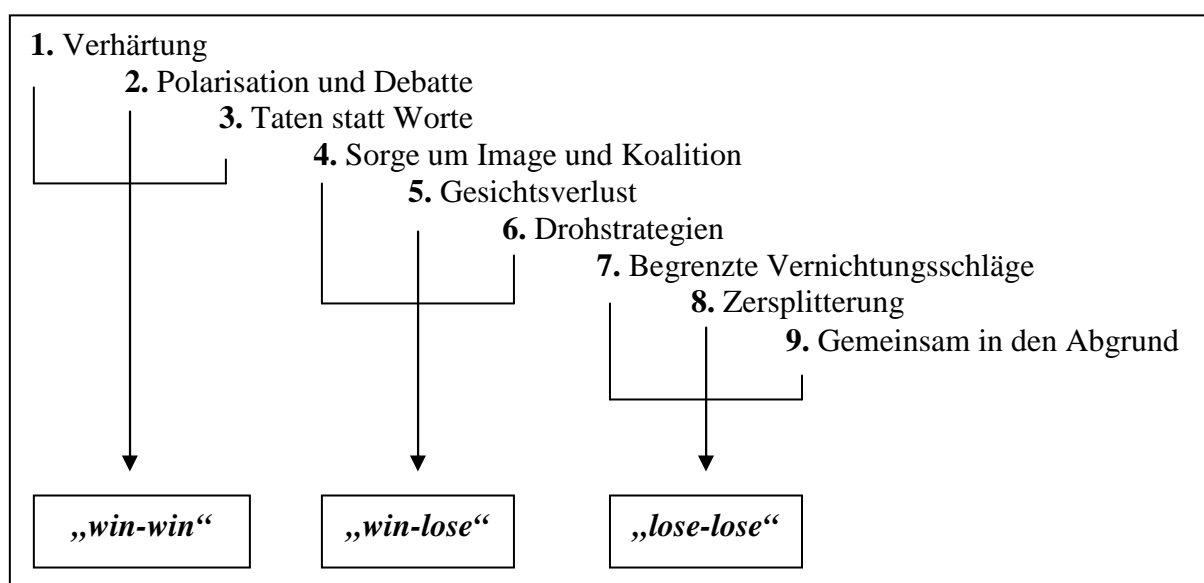


Abb. 1: Stufen und Schwellen der Eskalation (vgl. Glasl 1990, S. 216)

Wie dieser Abbildung eins zu entnehmen ist, stellt Friedrich Glasl sein neunstufiges Eskalationsmodell in einer Abwärtsbewegung dar. Er will damit demonstrieren, dass ein Konflikt mit hoher Eskalationsstufe an „Tiefe“ bei den beteiligten Personen gewinnt. Die Konfliktparteien sind mit ihrem Gefühlsleben in einen solchen stärker involviert als in einen Konflikt einer niedrigeren Stufe. Aus der starken emotionalen Einbindung wird es für die Beteiligten zunehmend schwieriger sich zu kontrollieren.

Die Wendepunkte, also die Momente in welchem eine Stufe verlassen und die nächste erreicht wird, sind mit Regressionsschwellen gleichzusetzen. Von Stufe zu Stufe versetzt sich der Mensch in eine jeweils frühere Entwicklungsphase, wobei sich auch die Perzeptionen dementsprechend verstärken.

Jede Stufe des Modells ist mit eigens charakteristischen Merkmalen verbunden, die im Folgenden dargestellt werden (vgl. Glasl 1990, S. 215f.). Bezüglich Abbildung eins ist darauf hinzuweisen, dass die Bezeichnungen „win-win“, „win-lose“ und „lose-lose“ vorerst keine Rolle spielen, in Kapitel 3.2 „Konfliktverläufe“ jedoch näher behandelt werden.

### **3.1.2.1 Die Verhärtung**

Während der ersten Stufe, der *Verhärtung* werden Interessenskollisionen deutlich. Die Parteien verfolgen ihre Bedürfnisse und versteifen sich in der Regel darauf, diese befriedigen zu wollen. Die Standpunkte verfestigen sich, worauf die Abgrenzung von anderen Konfliktparteien folgt. Durch die Zugehörigkeit zu einer Partei und der Vertretung einer bestimmten Sichtweise verändert sich auch die Wahrnehmung; Perzeptionen setzen ein. Die Anliegen und Vorzüge der eigenen Partei sowie die Unterschiede zur anderen werden dadurch in den Vordergrund gerückt.

In dieser Phase nehmen die Mitglieder einer Partei Rollen an, die sie auf der nächsten Stufe jedoch wieder verlieren können. Kommt die Partei in dem Konflikt zu ihrem Ziel, so besteht nahezu eine Gewissheit, dass die Rollen in einem nächsten Konflikt wieder gleich verteilt werden.

Weiters geschieht in dieser Phase die Anerkennung der Differenzen, wobei jedoch davon ausgegangen wird, dass diese durch adäquate Behandlung überwunden werden können.

Dieser Gedankengang bringt zwei Dimensionen mit sich. Einerseits die Anerkennung und Bereitschaft an dem Konflikt arbeiten zu wollen bzw. zu müssen und andererseits ein Gefühl der Abhängigkeit von der Gegenpartei, welches durchaus als unangenehm erlebt wird.

Aufgrund dieser Entwicklungen entsteht zwischen den Konfliktparteien ein Spannungsverhältnis, das vor allem durch Ambivalenz gekennzeichnet ist. Tritt der Konflikt wiederholt auf oder werden Vereinbarungen nicht eingehalten, so verfestigen sich die Fronten wieder. Durch dieses belastete Verhältnis stehen die Parteien ständig unter Druck. Grundsätzlich kann dieser Zustand zwei Auswirkungen haben. Entweder führt er zu einem umfangreicheren Austausch zwischen den Parteien oder zu vermehrten Missverständnissen und somit zur Häufung weiteren Konfliktpotentials. Im ersteren Fall wird demnach durch Kommunikation die Erstarrung des Konflikts verhindert und ein produktiver Umgang mit diesem ermöglicht (vgl. Glasl 1990, S. 216ff.).

### **3.1.2.2 Polarisierung und Debatte**

In der zweiten Phase des Modells werden zwar die gemeinsamen Zielvorstellungen und Interessen der Konfliktparteien anerkannt, der eigentliche Konflikthalt wird jedoch verdrängt. Dementsprechend schwankt die Kommunikation zwischen kooperativen und konkurrierenden Merkmalen. Parallel steigert sich das Selbstbewusstsein innerhalb der Gruppe aufgrund der gänzlichen Einigkeit bis zur Selbstüberschätzung. Dies stößt bei der Gegenseite meist auf Unverständnis und Abwehr, wodurch sich eine zweite Dimension des Konflikts ergibt. Es geht ab nun nicht mehr lediglich um den sachlichen Inhalt des Konflikts, sondern um Prestige und das Image der Beteiligten. Neben der Frage wer im Recht ist geht es nun darum, welche Partei ihren Standpunkt besser verteidigen und sich durchsetzen kann. Die Beteiligten fühlen sich durch die vermeintliche Überheblichkeit der Gegenpartei in ihrem Status angegriffen und sind fortan bereit zu härteren Mitteln zu greifen.

Dies hat erhebliche Auswirkungen auf das gesamte Kommunikationsklima. Die Parteien begegnen sich mit erheblichem Misstrauen und versuchen jeweils Macht über die Kommunikation zu gewinnen, um diese dominieren zu können. Aufgrund der gegenseitigen Angriffe häufen sich stereotype Verhaltensweisen. Das Angreifen der Gegenpartei und parieren der Angriffe steht im Vordergrund, wobei hier verbal und nonverbal kommuniziert wird. Es werden also durchaus auch bewusst manipulierende Strategien angewandt, um ein Ziel zu erreichen.

Zum Unterschied zwischen Phase eins und zwei ist zu sagen, dass in ersterer die Parteien bemüht sind die Regeln der Fairness zu wahren, während auf Stufe zwei bereits drastischere

Mittel zum Einsatz kommen, wobei der Gegenpartei die Chance auf eine Reaktion zugestanden wird (vgl. Glasl 1990, S. 221ff.).

### **3.1.2.3 Taten statt Worte**

In der dritten Phase des Eskalationsmodells wird das Konkurrenzdenken stetig massiver, was die Entschlossenheit und zugleich die Starrheit fördert. Die Parteien gelangen zu der Einsicht, dass mit Worten nichts mehr auszurichten ist und greifen ab nun zu Taten. Durch die Demonstration von Stärke und Einigkeit versucht jede Konfliktpartei die jeweils andere zur Aufgabe ihres Standpunktes zu bringen. Es wird versucht die Gegenpartei in der Erreichung ihrer Ziele zu hindern, um die Chance auf die Befriedigung der eigenen Bedürfnisse erhalten zu können. Dies verlangt absolute Einigkeit innerhalb der Gruppe und übt auf die einzelnen Mitglieder Druck aus, ihre Bedürfnisse hinter die der Partei zu stellen, falls sich diese nicht decken.

Der Gegenpartei wird in dieser Phase zwar noch die Chance gegeben auf Angriffe zu reagieren, doch das Interesse an deren Bedürfnissen ist minimal. Die Parteien versuchen durch tätliche Aktionen ihre Ziele zu erreichen, was die Reduktion der verbalen Kommunikation mit sich bringt. Ab nun wird demnach überwiegend nonverbal kommuniziert, wodurch sich das Risiko auf Missverständnisse drastisch erhöht. Beide Parteien sind darauf angewiesen die Aktivitäten der Gegenpartei zu interpretieren. Diese Interpretation fällt meist sehr subjektiv aus, da Gegenparteien dazu neigen die Aktionen der jeweils anderen negativ zu bewerten. Weiters wird den nonverbalen Signalen größere Bedeutung zugemessen als der inhaltlichen Kommunikation.

Auch in der dritten Phase gehen die Parteien grundsätzlich davon aus, dass sie durch die gemeinsame Auseinandersetzung mit dem Konflikthalt diesen lösen können. Durch den Einsatz der beschriebenen Mittel entfernen sich die Parteien jedoch stetig voneinander und verbauen sich wohl selbst die Chance auf eine konstruktive Konfliktbehandlung und -lösung (vgl. Glasl 1990, S. 231ff.).



### **3.1.2.4 Sorge um Image und Koalition**

In dieser vierten Phase verbreitet sich nun die Annahme, dass eine gemeinsame Arbeit am Konflikt unnütz ist. Beide Parteien wollen lediglich die von ihnen gesetzten Ziele erreichen, was die Niederlage für die Gegenpartei impliziert. Aus einem Konflikt kann demnach nur eine Partei als „Gewinner“ herausgehen. Die Standpunkte verfestigen sich weiter, wobei sich die Konfliktparteien als gegensätzlich ansehen. Das Schwarz-Weiß-Denken der Beteiligten setzt somit ein.

Das Bild der Gegenpartei wird immer umfangreicher, da Zuschreibungen geschehen (Alles was wir nicht sind, seid ihr!). Während die eigene Partei in ihren Bestrebungen und Merkmalen idealisiert wird, werden von der Gegenpartei lediglich die negativen Aspekte wahrgenommen und ins Zentrum der Sichtweise gerückt. Aufgrund dieser Perspektive entsteht ein Selbstbild und Image, welches es fortan auszuleben zu verteidigen gilt. Dadurch soll erreicht werden, dass sich Außenstehende der Partei anschließen oder mit ähnlich gesinnten Parteien eine Koalition zustande kommt.

Ein weiterer wichtiger Vorgang dieser Phase ist die Entstehung der Annahme, dass die Gegenpartei nicht entwicklungsfähig sei. Es nütze demnach nichts, mit jener Vereinbarungen oder Kompromisse auszuhandeln, da diese nicht eingehalten werden würden.

Grundsätzlich ist zum Verhalten während dieser Phase zu sagen, dass hier zwar verdeckt aggressive Methoden zur Anwendung kommen, die Parteien sich jedoch nicht öffentlich bekämpfen (vgl. Glasl 1990, S. 238ff.).

### **3.1.2.5 Gesichtsverlust**

In dieser fünften Phase besteht das Ziel im Gesichtsverlust der Gegenpartei. Diese soll samt ihrer Ziele, Werte etc. öffentlich an den Pranger gestellt, ihre negativen Seiten verlautbart und ihre „wahre“ Identität dadurch erkannt werden. Die vermeintlichen schlechten Seiten der Gegenpartei werden derart hervorgehoben, dass diese geradezu als Charakteristikum dargestellt werden. Im „Idealfall“ kommen alle Beteiligten zur Einsicht, dass das Image dieser Partei inakzeptabel ist und schließen sich der Gegenpartei an.

Diese absolute Bloßstellung und Herabsetzung des Anderen, die in der Literatur Degradierungszeremonie genannt wird, bringt einen weiteren Aufschwung im Selbstwert mit sich. Die Parteien identifizieren sich ab dieser Stufe so stark mit dem Konflikthalt, dass es

nicht mehr lediglich um die ursprüngliche Position geht, sondern ihr gänzlich Image in diesen hineininterpretiert wird. Der Kampf um die adäquate Konfliktlösung wird somit zum Kampf für das eigene Prestige und Image. Außenstehende werden dadurch unter Druck gesetzt, sich zwischen den Parteien zu entscheiden. Aufgrund dieser radikalen Sicht werden die Bande innerhalb einer Partei zunehmend enger.

Das Vertrauensverhältnis zwischen den Parteien ist spätestens in dieser Phase endgültig zerstört. Alle Fronten misstrauen sich und sind nicht mehr bereit, einen Vertrauensvorschuss (z.B. in Form eines Angebots zu Verhandlungen) zu gewähren. Es besteht die Annahme, dass dieser gegen die Partei verwendet werden würde. Alle Beteiligten sind zusätzlich der Meinung, dass sie in der Vergangenheit genügend kooperationsbereit gewesen wären (vgl. Glasl 1990, S. 247ff.).

### **3.1.2.6 Drohstrategien**

In der sechsten Phase entwickeln die Konfliktparteien die Annahme, dass mit Hilfe von Drohungen die Gegenpartei gelenkt werden könne. Durch eine ausgesprochene Drohung wird eine Gegendrohung provoziert, was zu einer Beschleunigung des Eskalationsprozesses führt. Grundsätzlich ist im Erleben dieser Stufe zwischen der drohenden und bedrohten Partei zu unterscheiden. Beide stehen unter enormer Spannung, wodurch es oft zu Fehlinterpretationen und Missverständnissen kommt.

Bezüglich der Perzeptionen ist zu sagen, dass das Verhalten der jeweiligen Gegenpartei als zunehmend aggressiver eingestuft wird. Das eigene Handeln wird lediglich als eine Reaktion auf den von der anderen Partei ausgehenden Druck gesehen. Demnach wird die Gegenseite für die Entwicklung des Konfliktverlaufes verantwortlich gemacht.

Durch die Drohungen wird der Druck bezüglich einer Reaktion der bedrohten Gruppen sehr hoch. Gleichzeitig steigt das Verlangen nach einer genauen Abwägung der Konsequenzen dieser. Jede Partei benötigt demnach mehr Bedenkzeit, sodass sich die Zeitspanne der Auseinandersetzung erweitert. Die Gefahr panisch und unüberlegt zu handeln, und der Gegenpartei dadurch Angriffsfläche zu bieten, steigt.

Beiden Parteien geht es um eine „Ganz-oder-gar-nicht-Lösung“, wobei die Annahme im Hintergrund steht, dass ein Kompromiss ihr Image verraten und so die Gegenpartei an Stärke gewinnen würde. „Wenn nicht exakt dies passiert folgt das!“, so die Drohung in dieser Eskalationsphase. Die bedrohte Partei ist scheinbar in ihren Reaktionsmöglichkeiten

eingeschränkt. Meist kommt es sogar so weit, dass mit einem übersteigerten Gewaltausmaß gedroht wird. Hinter diesem Schritt stecken zwei Motive. Zum Einen soll der Ausbruch von Gewalt durch Angst der bedrohten Partei verhindert werden und zum Anderen soll dadurch Respekt vor der drohenden Partei erzeugt werden. Gleichzeitig macht sich die drohende Partei dadurch von der bedrohten in ihrem Verhalten abhängig (vgl. Glasl 1990, S. 257ff.).

### **3.1.2.7 Begrenzte Vernichtungsschläge**

In dieser Phase verhärten sich die Standpunkte zunehmend. Beide Parteien sehen die jeweils andere als Grund für die erfolglose Konfliktbearbeitung. Eine Zusammenarbeit scheint absolut unmöglich. Die Handlungen dieser Phase dienen dazu, der Gegenpartei Macht zu rauben. Sie soll unschädlich gemacht werden, um eine Konfliktlösung im Sinne der Partei möglich zu machen. In der Regel geht es hier inhaltlich abermals um die ausgesprochenen Drohungen. Wird die Gegenpartei in irgendeiner Weise geschädigt, wird das als Erfolg oder Gewinn gesehen. Die Zerstörungslust und das Machtstreben nehmen demnach von nun an stetig zu. Ziel hierbei ist, die Gegenpartei samt ihrer Drohungen in ihrer Glaubwürdigkeit zu schwächen, d.h. die vermeintliche Gefahr, die durch diese ausgeht, zu verharmlosen. Ein weiteres Merkmal ist der Abbruch der Kommunikation zwischen den Konfliktparteien. Die Reaktion der anderen Partei ist gleichgültig und fällt in Bezug auf das eigene Verhalten nicht mehr ins Gewicht. Die Abhängigkeit zwischen den Parteien ist auf dieser Stufe demnach nicht mehr gegeben. Dadurch werden jedoch auch deeskalierende Initiativen nicht mehr wahrgenommen und verlieren so ihre Wirkung. Alle Parteien sind sich darüber bewusst, dass sie in dieser Auseinandersetzung in irgendeiner Weise geschädigt werden. Nun geht es in erster Linie darum, der Gegenpartei ebenso Schaden zuzufügen. Der Reaktionsdruck aller Parteien nimmt demnach weiterhin zu (vgl. Glasl 1990, S. 271ff.).

### **3.1.2.8 Zersplitterung**

In dieser Phase steht nun nicht mehr lediglich die Entmachtung der Gegenpartei, sondern deren Vernichtung im Vordergrund der Handlungsstrategien. Es wird meist versucht, die Mitglieder einer Partei einzeln anzugreifen und diese gegeneinander auszuspielen. Die

Gegenpartei soll demnach von Innen heraus geschwächt werden. Die absolute Zerstörung der anderen Partei ist das übergeordnete Ziel dieser Phase.

Weiters sind die Parteien durchaus dazu bereit, Nachteile in Kauf zu nehmen, wenn die andere Partei dadurch geschwächt werden kann. Der einzige Grund, aus dem es nicht zur absoluten Gewaltanwendung kommt, liegt im Wunsch des Weiterbestands der eigenen Partei. Dieser darf in keinem Fall gefährdet werden (vgl. Glasl 1990, S. 276ff.).

### **3.1.2.9 Gemeinsam in den Abgrund**

In dieser Phase fällt der Selbstschutz nun endgültig weg. Alle Parteien sind nun dazu bereit, auf Kosten der eigenen Partei die jeweils andere zu vernichten. Trotzdem spielt hier immer noch das Gefühl der Genugtuung eine Rolle, da auch die Existenz der Gegenpartei zerstört ist (vgl. Glasl 1990, S. 278f.).

Die beschriebenen Eskalationsstufen dienen dazu, einen bestehenden Konflikt einordnen und in seiner Struktur erfassen zu können. Anhand der Beschreibungen ist abzuleiten, dass das Ziel eine Konfliktbehandlung/-lösung auf einer niedrigen Stufe dieses Modells sein muss. Denn je höher die Stufe, umso unwahrscheinlicher ist eine destruktive Konfliktbehandlung. Auf der Grundlage dieser Klassifikation kann nach Friedrich Glasl nun eine adäquate Konfliktbehandlung in seinem Sinne erfolgen.

### **3.1.3 Kritische Betrachtung der Ausführungen Friedrich Glasls**

Friedrich Glasls Ausführungen bezüglich der im Konflikt auftretenden Perzeptionen sind von besonderer Bedeutung für das Verständnis seiner weiteren Thesen. Sie bringen unbewusste Vorgänge auf eine strukturierte wissenschaftliche Ebene, erwecken dadurch gesteigertes Interesse und stellen somit einen idealen Einstieg in die Thematik dar.

Bezüglich des direkten Verhaltens im Konflikt nennt Glasl acht Einflussfaktoren, wobei diese einerseits abhängig sind von allen Konfliktparteien und andererseits auch kombiniert auftreten können. Durch das jeweilige Verhalten der Parteien entwickelt der Konfliktverlauf eigens Charakteristika, aufgrund welcher dieser typologisiert werden kann. Den Sinn einer derartigen

Erfassung eines Konflikts liegt in der dadurch zu eruiierenden adäquaten Interventionsstrategie, so Friedrich Glasl. Diese Legitimation einer solchen Einordnung klingt vorerst recht einleuchtend, doch stellt sich die Frage, ob ein Konflikt derart eindeutig zuzuordnen ist bzw. sein kann. Soll jedoch lediglich das grobe Wesen eines Konfliktes aufgezeigt und die dadurch als geeignet erscheinende Interventionsstrategie angedacht werden, so bieten diese Anhaltspunkte sicher eine plausible Möglichkeit. Das von ihm erstellte Konstrukt darf jedoch keinesfalls als allgemeingültig angesehen und strikt verfolgt werden. Ein solches Vorgehen würde der Eigenart eines jeden Konfliktes nicht entsprechen.

Um einen Konflikt in seiner Komplexität jedoch so gut wie möglich erfassen zu können, nennt Friedrich Glasl die drei Dimensionen Konfliktarena, Reichweite der Bemühungen und die dominante Äußerungsform. Natürlich sind diese Punkte für eine erste Einschätzung und Vorerfassung des Konflikts akzeptabel, dennoch sind sie als sehr oberflächlich anzusehen und berücksichtigen nicht die „Tiefe“ des Konflikts. So verlieren in diesem Zuge etwa die Vorgeschichte der Parteien sowie der definitive Anlass des Konflikts ihre Bedeutung. Doch gerade diese Punkte sind für eine adäquate Konfliktlösung und vor allem für das Verhältnis der Parteien nach dem Konflikt massiv entscheidend.

Weitere Anhaltspunkte für die Einordnung eines Konfliktes in eine der neun Eskalationsstufen sind die von Friedrich Glasl entwickelten Hauptfragen. Diese betreffen vorwiegend den bisherigen Verlauf des Konflikts sowie die Sichtweise der Gegenpartei(en). Dadurch soll wohl der Grad der Perzeption erfasst werden. Grundsätzlich ist zu sagen, dass anhand dieser Fragen das Wesen des Konflikts etwas differenzierter erfasst werden kann. Die Gefahr, dass ein Konflikt auf einige Punkte, die durch diese Fragen speziell angesprochen werden, reduziert wird, besteht jedoch weiter. Andererseits stellt sich auch hier die Frage, wie und ob ein Konflikt in seiner vollen Komplexität überhaupt erfasst werden kann. Sollen strukturierte Aussagen auf die Mehrheit der Konflikte zutreffen, so ist es wohl nötig, spezifische, für weitere Thesen ausschlaggebende Anhaltspunkte zu nennen.

Für jede der neun Eskalationsstufen wurden von Friedrich Glasl Charakteristika festgelegt. Auch hier ist darauf hinzuweisen, dass jene lediglich als Anhaltspunkte zu sehen sind und aus diesem Grund ein Konflikt durchaus auch zwischen zwei Stufen einzuordnen sein kann. Ist dies der Fall, so könnten die für beide Stufen vorgeschlagenen Interventionsstrategien beispielsweise kombiniert werden. Weiters ist es natürlich auch möglich, dass ein Konflikt

Merkmale mehrerer Stufen aufweist. Auch hier sind alle für jede betreffende Stufe empfohlenen Strategien in Erwägung zu ziehen.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass das von Friedrich Glasl konstruierte Modell als Anhaltspunkt durchaus ernst zu nehmen ist. Jedoch darf dieses nicht als allgemeingültiger Lösungsansatz gesehen werden und somit beispielsweise den Horizont der MitarbeiterInnen der Jugendzentren begrenzen. Zum professionellen Handeln gehört zwar die Orientierung an theoretischen Modellen, jedoch sollten diese mit den praktischen Erfahrungen kombiniert werden. Friedrich Glasls Modell kann demnach mit Flexibilität seitens der BetreuerInnen durchaus als hilfreich im Umgang mit Konflikten in Jugendzentren eingestuft werden.

### **3.2 Konfliktverläufe**

Grundlegend werden *konstruktive bzw. kooperierende* und *destruktive bzw. konkurrierende Konfliktverläufe* unterschieden (vgl. Deutsch 1976, S. 163).

Ein destruktiver Konfliktverlauf ist nach Morton Deutsch gekennzeichnet durch die Ausweitung des Konflikts.

„Die Ausweitung vollzieht sich entlang der verschiedenen Konfliktdimensionen: der Größe und Zahl der unmittelbar anstehenden Streitfragen; der Anzahl der Motive und Teilnehmer auf jeder Seite; der Größe und Zahl der Prinzipien und Angelegenheiten, die auf dem Spiel stehen; der Kosten, welche die Teilnehmer im Verhältnis zum Konflikt zu tragen bereit sind; der Anzahl der Normen für moralisches Verhalten, in Absehung von dem Verhalten gegenüber der anderen Seite, und der Intensität der negativen Einstellung gegenüber der anderen Seite“ (Deutsch 1976, S. 163f.).

Die anfängliche Kollision von Bedürfnissen gerät somit in den Hintergrund und der Konflikt gewinnt immer mehr an Tragfläche. Mit der Ausdehnung der Streitpunkte erweitern sich ebenso die Angriffe auf die Gegenpartei. Durch diesen Kreislauf verringert sich die Chance auf eine konstruktive Konfliktlösung drastisch, da beide Parteien nun vorwiegend damit beschäftigt sind, Angriffe abzuwehren.

Es gibt jedoch bestimmte Merkmale, die einer Ausweitung des Konflikts entgegenwirken und so einen potentiell konstruktiven Konfliktverlauf ermöglichen. Diese sind folgende Faktoren: „(...) Zahl und Stärke der vorhandenen kooperativen Bindungen, querlaufende

Identifikationen, allgemeine Zusammengehörigkeit und Zugehörigkeit bei den Konfliktparteien; Werte, Institutionen, Verfahren und Gruppen, die zur Beschränkung und Regulierung des Konflikts beitragen; Betonung und Bedeutung der Kosten, die die Intensivierung des Konflikts betreffen“ (Deutsch 1976, S. 164).

Die genannten Punkte sind jedoch keine starren Faktoren, die den Konfliktverlauf zwingend beeinflussen, sondern lediglich Merkmale, die den Verlauf in eine Richtung hin verstärken könnten. Dementsprechend sollen sie nur eine Orientierungshilfe für meine weiteren Ausführungen darstellen.

Weiters geht Morton Deutsch davon aus, dass das Verhalten einer Konfliktpartei, sei es nun kooperativ oder konkurrierend, das selbige Verhalten der anderen Partei hervorruft (vgl. Deutsch 1976, S. 175). Aufgrund dieser Annahme ist es demnach möglich, durch die Steuerung des Verhaltens nur einer Partei den Konfliktverlauf maßgeblich zu beeinflussen.

Grundsätzlich werden auch bei Friedrich Glasl konstruktive und destruktive Konfliktverläufe unterschieden. Konstruktiv bedeutet in diesem Zusammenhang und im Sinne dieser Arbeit, dass alle Konfliktparteien mit einem positiven Gefühl aus den Verhandlungen gehen. Destruktiv meint, dass die Parteien sich nicht auf eine Lösung einigen konnten bzw. dass sich der Konfliktverlauf unadäquat gestaltete (z.B. Gewaltanwendung).

Im Sinne Friedrich Glasls könnte bei einem konstruktiven Konfliktverlauf von einer *win-win*, bei destruktivem Konfliktverlauf von einer *win-lose* oder *lose-lose* Situation gesprochen werden. In ersterer Situation gehen alle Parteien als „Gewinner“ aus dem Konflikt, da sie eine für alle akzeptable Lösung gefunden haben. Bei letzteren beiden Konfliktverläufen gibt es lediglich einen bzw. gar keinen „Gewinner“ der Verhandlungen.

Friedrich Glasl teilt die von ihm unterschiedenen und im Kapitel 3.1.2 „Konflikt-Eskalationsmodell nach Friedrich Glasl“ ausführlich dargestellten Eskalationsstufen folgend ein: Konflikte der Eskalationsstufe eins bis drei („Verhärtung“, „Polarisation und Debatte“, „Taten statt Worte“) ordnet Friedrich Glasl der Kategorie „win-win“ zu. Konflikte der Stufen vier bis sechs („Sorge um Image und Koalition“, „Gesichtsverlust“, „Drohstrategien“) werden der Kategorie „win-lose“ zugerechnet. Konflikte der Stufen sieben bis neun („Begrenzte Vernichtungsschläge“, „Zersplitterung“, „Gemeinsam in den Abgrund“) gehören der Kategorie „lose-lose“ an (vgl. Glasl 2001, S. 215f.) (siehe Abb. 1: Stufen und Schwellen der Eskalation, S. 37).

Ein weiteres Merkmal der „win-lose“ und „lose-lose“ Ausgänge ist die hohe *Kostspieligkeit*. Friedrich Glasl versteht hierunter den Verlust von Etwas (z.B. Vertrauen, Energie etc.). Die Mitglieder der Parteien haben also Etwas im Konflikt verloren; er hat ihnen Etwas gekostet (vgl. Glasl 2001, S. 215).

Es stellt sich nun die Frage, welche Faktoren ausschlaggebend für einen win-win bzw. win-lose bzw. lose-lose Konfliktausgang sind.

### **3.2.1 Entscheidende Faktoren**

Morton Deutsch nennt in seinen Ausführungen sechs definitive Faktoren, die den Verlauf eines Konflikts prägen: 1) das Verfahren, 2) frühere Beziehungen, 3) die Natur des Konflikts, 4) die Eigenarten der Konfliktparteien, 5) Erfolgseinschätzung und 6) mögliche dritte Parteien.

Im Hinblick auf das *Verfahren* in einem Konflikt ist zu sagen, dass sich vor allem die Betonung von Gemeinsamkeiten der Parteien, beispielsweise bezüglich Interessen, Werten etc. positiv auf die Konfliktbehandlung auswirkt. Weiters ist die Anerkennung der Interessenskollision beider Parteien ein wichtiger Faktor. Es soll akzeptiert werden, dass auch die Gegenpartei vor einem Problem steht. Auch die Klärung der ausgeglichenen Machtverhältnisse ist ein wichtiger Faktor bezüglich einer produktiven Konfliktbehandlung. Geschehen in der Auseinandersetzung Böswilligkeiten oder Verletzungen, so kann die Kommunikationsebene jedoch jederzeit kippen (vgl. Deutsch 1976, S. 174ff.).

Die *Beziehung der Parteien* vor dem Auftauchen des Konfliktes ist ebenso ausschlaggebend für dessen Verlauf. War ihr Verhältnis von Zuneigung jeglicher Art geprägt, so ist die Kooperationsbereitschaft im Konflikt meist höher (vgl. Deutsch 1976, S. 178). Dies ist womöglich auf das Bewusstsein von grundsätzlichen Gemeinsamkeiten zurückzuführen. Kennen sich die Parteien jedoch sehr genau, so kann dies auch Nachteile haben. Sie sind zum Ersten in der Konfliktsituation für das Gegenüber gut einschätzbar und zum Zweiten hat die Gegenpartei aufgrund ihrer Kenntnis über Persönliches mehr Angriffsfläche. Hatten die Parteien jedoch seit jeher ein problematisches Verhältnis, so kann die Konfliktsituation dazu benutzt werden auch vom Konflikthalt unabhängige Widersprüchlichkeiten auszutragen. In diesem Falle gestaltet sich die Konfliktbehandlung wohl äußerst schwierig, da zwischen den Inhalten nicht mehr differenziert werden kann.



Ist dies der Fall, so beeinflusst das die *Natur des Konfliktes*.

Unter „Natur“ fällt an dieser Stelle zum Einen die Größe des Konflikts. Dessen inhaltlicher Umfang soll so weit wie möglich begrenzt werden, um die Chance auf eine Konfliktlösung zu erhöhen. Je kleiner die Tragweite eines Konfliktes also ist, umso besser ist die Aussicht auf eine produktive Konfliktbehandlung. Zum Anderen fällt unter den Begriff „Natur“ die Gewichtung der Streitfrage. Grundsätzlich ist hier jede Situation, die das physische oder psychische Wohlbefinden einer Person mindert oder gefährdet, als zentral einzustufen. Weiters ist auch die Anzahl der Streitfragen und deren Bewusstmachung hier zu erwähnen (vgl. Deutsch 1976, S. 178ff.).

Bezüglich des Konfliktverlaufes spielen nach Morton Deutsch weiters die Charakteristika oder *Eigenheiten der Konfliktparteien* eine wichtige Rolle. Es stellt sich in diesem Zuge die Frage nach den Ideologien, Persönlichkeiten, sozialen Positionen und persönlichen Mitteln der Gegen-, aber auch innerhalb der Parteien (vgl. Deutsch 1976, S. 182ff.).

Weiters ist auch die *Erfolgseinschätzung* der einzelnen Konfliktparteien ein wichtiger Einflussfaktor bezüglich des Konfliktverlaufes. Es geht hierbei um die Frage, was erreicht und mit welchen Mitteln Erfolg erzielt werden kann. Die Parteien setzen sich ein Ziel und entwickeln eine Strategie, um dieses erreichen zu können (vgl. Deutsch 1976, S. 184).

Ebenfalls können *dritte, nicht unmittelbar betroffene Parteien* auf den Konfliktverlauf Einfluss nehmen. Ein Konflikt kann beispielsweise durch eben jene provoziert oder intensiviert werden. In manchen Fällen können unabhängige Parteien jedoch auch zur produktiven Konfliktbehandlung beitragen. Es kommt demnach auf die Motive der Drittpartei an, sich an einem Konflikt zu beteiligen (vgl. Deutsch 1976, S. 184f.)

Ein weiterer ausschlaggebender Faktor, der den Konfliktverlauf stark prägt doch in Morton Deuschs Ausführungen nur minder stark berücksichtigt wird, ist die *Persönlichkeit* der beteiligten Personen.

„Terhune berichtet (1970), daß Züge wie Aggressivität, autoritäre Einstellung, Herrschsucht, Argwohn, Dogmatismus, die Neigung andere herabzusetzen sowie Skrupellosigkeit einen kostspieligen Konflikt erzeugen und daß Kooperation sich eher mit Persönlichkeiten erreichen läßt, die ausgleichend, vertrauensvoll, offenherzig und tolerant gegenüber Zweideutigkeiten sind, nach Leistung streben und die menschliche Natur wohlwollend beurteilen“ (Deutsch

1976, S. 183). Diese Aufzählung dient lediglich zum Überblick und ist keinesfalls als Kategorisierungsmuster gedacht. Dennoch gibt sie ein grobes Bild über die Charaktereigenschaften, die in Bezug auf konstruktive Konfliktbehandlungen dienlich oder hinderlich sein könnten.

Eine Fähigkeit von besonderer Bedeutung im Konflikt ist jedoch jene der *Selbstregulation*. Das Verständnis von Selbstregulation dieser Arbeit soll mit Hilfe eines Zitates von Franz Schermer verdeutlicht werden.

„Mit `Selbstregulation` (...) wird die Möglichkeit berücksichtigt, dass das Individuum sich dem Einfluss der unmittelbaren und stellvertretend erfahrenen Umweltbedingungen entziehen und selbst die Steuerung seines Verhaltens in die Hand nehmen kann (→ Pädagogische Verhaltensmodifikation)“ (Schermer 2001, S. 666). Es geht demnach darum, die ersten Impulse der Reaktion zu unterdrücken und stattdessen überlegt handeln zu können. Die Person ist demnach fähig, ihr Verhalten zu kontrollieren (= beherrschen). Ist dies nicht der Fall, tritt also der Verlust der Selbstbeherrschung ein.

Dies kann vielfältige Folgen nach sich ziehen. Die Person verleiht ihren momentanen Gefühlen in vollem Umfang Ausdruck, was nicht selten zu Gewaltakten irgendeiner Form (meist physisch, psychisch oder verbal) führt.

Eine weitere Folge kann das Auftreten einer „Dämonischen Zone“ sein. Dies bedeutet, dass die handelnde Person sich der möglichen Folgen ihrer Taten nicht in vollem Ausmaß bewusst ist. Es werden demnach Mittel angewandt, die die Gegenpartei in einem größeren Ausmaß schädigen, als dies die bewusste Absicht war. Ob das Unterbewusstsein dieses Handeln steuert, ist nicht gänzlich zu klären.

Zur Veranschaulichung möchte ich an dieser Stelle ein Beispiel für eine derartige Situation anführen.

Wenn Person A einen Schneeball wirft aus dem eine Lawine entsteht, die das Haus der Person B zerstört, so sieht Person B lediglich, dass Person A ihr Haus zerstört hat, egal welche Absicht diese ursprünglich hatte. Aus dieser Sicht der Dinge handelt Person B in Anbetracht des Resultats der Handlung von Person A und nicht unter Berücksichtigung des ursprünglichen Motivs dieser (vgl. Glasl 1990, S. 45f.).

Hat also eine Handlung ungeahnte Folgen, so wird von der Gegenpartei lediglich auf diese reagiert und ein Prozess in Gang gesetzt, der oft nicht mehr zu stoppen ist.

Das genannte Beispiel ist durchaus auch auf eine bestehende Konfliktsituation übertragbar. Verhandeln beispielsweise Konfliktparteien, die sich auf persönlicher Ebene gut kennen, so verlangt dies sehr viel Feingefühl, um nicht in eine Dämonische Zone zu geraten. Spricht eine der Parteien (bewusst) ein Thema an, das objektiv sachlich bearbeitbar, für die andere Partei jedoch von emotionaler Bedeutung ist, so wird letztere im Zuge ihrer Emotionen reagieren und nicht in der Lage sein, auf objektiver Ebene die Verhandlungen weiterzuführen. Ist ein solcher Prozess angelaufen, so wird der Konflikt für alle Parteien zunehmend kostspieliger und steigt in der Stufe der Eskalation an. Je nach Schweregrad der Folgen kann es hier durchaus zu Gewaltakten kommen. Um dies zu verhindern, ist ein gewisses Maß an Selbstbeherrschung und Selbstkontrolle unabdingbar.

Im Zuge der Bearbeitung von Selbstbeherrschung ist auch auf die Möglichkeit der *physischen Gewalt* im Konfliktverlauf einzugehen. Im nächsten Teil dieser Arbeit wird somit körperliche Gewalt als „Konfliktbearbeitungsstrategie“ beleuchtet.

### **3.2.2 Destruktive Konfliktverläufe aufgrund physischer Gewaltanwendung - Aggression und Gewalt als Konfliktbearbeitungsstrategie**

Im Allgemeinen wird Aggression als Ursache für Gewaltausbrüche gesehen. Dies ist, wie die Definition zeigt, jedoch nur bedingt richtig.

Der Terminus „Aggression“ entstammt dem lateinischen „aggrede“ und umfasst in seiner Bedeutung drei Aspekte. Zum Einen wird darunter jenes Handeln verstanden, das durch die Intention des Gewinnens charakterisiert ist, zum Anderen ist durchaus auch der körperliche Angriff impliziert. Weiters wird das persönliche Engagement als Voraussetzung genannt (vgl. Schulte-Markwort 1994, S. 16). Das aggressive Gefühl ist demnach nicht zwingend mit Gewaltakten verbunden, sondern kann auch auf andere Art und Weise kanalisiert werden. Im Alltagsverständnis wird die Eigenschaft „aggressiv“ oftmals mit angriffslustig oder gewaltbereit assoziiert, was der ursprünglichen Bedeutung des Begriffes sehr nahe kommt, jedoch den positiven Aspekt von Aggressionen ausschließt.

Um dieses sehr allgemeine Verständnis von Aggression zu präzisieren werden folgende Arten unterschieden:

- „expressive Aggression: als Ausdruck von Ärger und Wut
- feindselige Aggression: auf Schmerz und Schaden des Opfers gerichtet
- spontane Aggression: ohne äußeren Auslöser
- reaktive Aggression: als Reaktion auf etwas oder jemand anderes
- instrumentelle Aggression: zur Lösung von Problemen
- offene Aggression: sichtbar, spürbar, körperlich oder verbal
- befohlene Aggression: auf Befehl eines anderen“ (Schulte-Markwort 1994, S. 16).

Diese Unterscheidung verschiedener Typen von Aggression soll dem Terminus Struktur verleihen und klären, was in der vorliegenden Arbeit unter dem Begriff verstanden wird. Jedoch möchte ich an dieser Stelle den Punkt der *Autoaggression* hinzufügen, da er vor allem im Bereich der Jugendarbeit eine wichtige Rolle spielt und dadurch seine Legitimation innerhalb dieser Aufzählung erhält.

Autoaggression bedeutet, Aggressionen gegen sich selbst auszuleben. Meist führt dies zu selbstverletzendem Verhalten wie etwa dem Zufügen von Brand-, Schnitt- oder Stichwunden. Es existieren jedoch unzählige weitere Formen, wie Autoaggression ausgelebt werden kann (vgl. Schmeißer 2000, S.18f.).

Es kann aus der Auflistung herausgelesen werden, dass nicht alle Formen der Aggression zu verurteilen sind. So umfasst besonders die instrumentelle auch positive Aspekte, da sie das Engagement zur Konfliktlösung voraussetzt. Weiters können durch expressive Aggressionen innere Spannungen abgebaut werden. Aggressive Gefühle sind also nicht grundsätzlich zu verurteilen, da aus ihnen auch Positives resultieren kann. So können erst durch sie bestimmte Gefühlsregungen ausgedrückt werden. „Jeder von uns muß einerseits genügend Aggressivität `erlernen` (...) und sich damit behaupten und andererseits sie soweit aus seinem Verhalten verbannen, daß er nicht mit den Regeln und Gesetzen der Gesellschaft in *Konflikt* gerät“ (Schulte-Markwort 1994, S. 27).

Bezüglich der Pubertät und des jungen Erwachsenenalters ist laut Michael J. Schulte-Markwort ebenfalls ein gewisses Maß an Aggression notwendig. Eben in diesen Phasen vollziehen sich die Abnabelung von den Eltern sowie die Konfrontation mit neuen Lebensbereichen und Konfliktsituationen. Für die erfolgreiche Bewältigung dieser ist Aggressivität in geringer Ausprägung unabdingbar, um die eigenen Bedürfnisse verfolgen zu können. Auch die kritische Betrachtung der Werte und Normen der älteren Generation ist

abhängig vom Vorhandensein eines Minimums dieser Gefühlsregung (vgl. Schule-Markwort 1994, S. 38ff.).

Schlussendlich kommt es darauf an, wie und in welchem Maß Aggressivität zum Ausdruck gebracht wird. Die Gefahr hierbei besteht in der Erzeugung von Gewalt durch aggressive Handlungen.

Heidrun Bründel und Klaus Hurrelmann unterscheiden in diesem Zusammenhang physische, psychische, verbale, sexuelle, frauenfeindliche, fremdenfeindliche und rassistische Gewalt (Bründel/Hurrelmann 1994, S. 23f. zit.n. Krall 2007, S. 12). Im Rahmen dieser Arbeit wird jedoch lediglich auf die physische (körperliche) Gewalt im Zuge eines Konfliktverlaufes eingegangen.

### **3.2.2.1 Mögliche Ursachen gewalttätiger Handlungen**

Seitens der Literatur gibt es verschiedenste *Erklärungsansätze*, wie es zu gewalttätigem Handeln kommt. „Bei den psychologisch orientierten Ansätzen steht das Individuum mit seinen psychischen Dispositionen, kognitiven und emotionalen Bedürfnissen, Erlebensweisen und Verarbeitungsformen im Vordergrund, während soziologisch orientierte Ansätze stärker auf das soziale Umfeld und auf die gesellschaftlichen und soziokulturellen Bedingungen rekurren, um Gewaltphänomene zu deuten und daraus gewaltpräventive Maßnahmen abzuleiten“ (Krall 2007, S. 15).

In der Praxis bilden diese Erklärungsansätze meist kombiniert den theoretischen Hintergrund pädagogischer Maßnahmen. Zur besseren Verständlichkeit werden folgend mögliche Ursachen gewalttätiger Handlungen jedoch ansatzspezifisch dargestellt.

Im Bereich der Psychologie gibt es zum Ersten die Ansicht, dass Aggression als eine Art *Trieb* oder *Instinkt* gesehen wird. Jeder Mensch verfügt demnach über ein gewisses Aggressionspotential, welches unterschiedlich zum Ausdruck kommen kann. Das Ausleben dieser Gefühlsregung wird als eine Art „Dampf ablassen“ oder als ein Ausbruch von aufgestautem Frust gesehen. Diese Ansicht spielt bei der Entwicklung von aktuellen pädagogischen Projekten durchaus eine große Rolle.

Weiters fällt unter die psychologische Erklärungstheorie die Annahme, dass Aggression eine Folge von *Frustration* ist, jedoch nicht zwingend sein muss. Jene Frustrationen können unterschiedlichste Ursachen haben, z.B. Entbehrung, Zielverfehlung etc.

Als letzte Ansicht, die der psychologischen Erklärungstheorie zuzuordnen ist, nennt Hannes Krall das Erlernen von Aggression. Aggressive Verhaltensweisen können sich in diesem Sinne durch Lernen am Modell, am Erfolg und Misserfolg oder durch kognitives Lernen angeeignet werden.

Beim *Lernen am Modell* wird das Verhalten einer Person, das durch den/die „Lernende/n“ positiv bewertet wurde, nachgeahmt. Je besser die Beziehung zwischen den Personen ist, je mehr die handelnde Person respektiert wird, je positiver das Verhalten dieser bewertet wird und je besser die Handlung für den/die „Lernende/n“ moralisch vertretbar ist, umso größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass das Verhalten übernommen wird.

Das *Lernen am Erfolg* geschieht hingegen durch die positive Verstärkung der Handlung. Erzielt die handelnde Person durch ihre Verhaltensweise einen für den/die „Lernende/n“ erkennbaren Erfolg, so wird das Verhalten übernommen.

Bezüglich des *kognitiven Lernens* ist zu sagen, dass aufgrund gemachter Erfahrungen mit Aggression diese bewusst wieder ausgelebt wird, da sie für den/die „Lernende/n“ zu einem positiven Verhalten bzw. Effekt führt (vgl. Krall 2007, S. 14ff.).

„Die soziologischen Theorieansätze gehen davon aus, dass nicht primär Faktoren Gewalt verursachen, die am Individuum oder einer spezifischen Situation oder Interaktion festzumachen sind, sondern dass vielmehr gesellschaftliche und sozialstrukturelle Bedingungen (soziale Unsicherheit, Desintegration etc.) zu Gewalt führen“ (Krall 2007, S. 18). Der/die GewalttäterIn ist demnach von seinem/ihrer sozialen Umfeld und seiner/ihrer Lebenswelt auf eine Art und Weise geprägt, die gewaltfördernd wirkt. Die erste Annahme, die dieser Theorie zuzuordnen ist, sieht demnach anomische Strukturen als Ursache für gewalttätiges Handeln. *Anomie* bedeutet in diesem Sinne eine Orientierungslosigkeit aufgrund sich im Umbruch befindlicher gesellschaftlicher Normen und Werte, wobei Modernisierung und Globalisierung hier drastischen Einfluss ausüben.

Weiters wird die Annahme vertreten, dass Gewalt als Folge einer *Anpassung an eine Subkultur*, in der gewalttätige Handlungen positiv bewertet werden, gesehen werden kann (z.B. Rechtsextremismus).

Ein nächster Bestandteil des soziologischen Erklärungsansatzes sieht Gewalt als *Folge von sozialer Etikettierung*. Durch Zuschreibungen wird das Individuum in seinem Verhalten

eingeschränkt (primäre Devianz). Die Erwartungen des sozialen Umfelds bezüglich seiner Handlungen sind klar definiert und festgelegt. Dadurch entsteht beim Individuum Druck, diesen zu entsprechen, was sich wiederum auf sein Selbstbild auswirkt (sekundäre Devianz) (vgl. Krall 2007, S. 18ff.).

Wie bereits erwähnt, werden die beiden beschriebenen Theorien in der Praxis kombiniert, sodass integrative Erklärungsansätze weit verbreitet sind. Die vier wichtigsten Ursachen für Gewalt im Sinne des integrativen Ansatzes werden folgend beleuchtet.

- Gewalt als Versuch einer Stressbewältigung

Steht eine Person unter Stress, weil sie sich beispielsweise in einem Konflikt befindet, so gibt es zwei entscheidende Dimensionen, die das Verhalten jener beeinflussen. Zum Ersten ist die Konfliktsituation selbst (Erfassung möglicher Stressoren wie etwa persönliche Angriffe oder Frustrationen) ausschlaggebend und zum Zweiten die Persönlichkeit sowie die Erfahrungen der Person (Charakterzüge, Copingstrategien etc.).

- Gewalt als Form männlicher Lebensbewältigung

Aufgrund von vermittelten Rollenbildern kann die Annahme entstehen, dass gewalttätiges Verhalten als Teil der männlichen Identität gesehen wird. Um der sozialen Rolle zu entsprechen, d.h. ein „echter“ Mann zu sein, kommen derartige Verhaltensweisen nun zur Anwendung.

- Gewalt als Ergebnis „produktiver Realitätsverarbeitung“

Hier herrscht die Annahme vor, dass gewalttätiges Handeln eine geeignete Copingstrategie sei. Das bewusste Einsetzen von Gewalt als „Problemlösungsstrategie“ folgt.

- Gewalt als Folge ungünstiger sozialökonomischer Bedingungen

Im Sinne Uri Bronfenbrenners wird hier das sozialökologische Umfeld herangezogen, um gewalttätige Handlungen zu erklären. Die persönlichen Erfahrungen im Hinblick auf Schichtzugehörigkeit und den damit verbundenen Faktoren spielen hier eine entscheidende Rolle (vgl. Krall 2007, S. 21ff.).

Zu all diesen Erklärungsansätzen sind noch einige Aspekte hinzuzufügen.

Die *Sprachfähigkeit* und *Kommunikationskompetenz* spielt ebenfalls wichtige Rollen in diesem Bereich. Hat eine Person das Gefühl, sich durch Taten besser ausdrücken zu können als durch verbale Kommunikation, so ist sie eher geneigt auf erstere zurückzugreifen. Diese Schlussfolgerung stützt sich auf die Beobachtung von Kleinkindern mit restringiertem Sprachcode. Diese bedienen sich eher Taten, wie etwa Schlagen, Spucken etc., als Kinder mit elaboriertem Sprachcode (vgl. Struck 1995, S. 16). Es geht hier also einerseits um die Kompetenz, an einer sozialen Kommunikation Teil zu nehmen und andererseits um die Fähigkeit, sich verbal ausdrücken zu können (Erfassung der Wortbedeutung, Phonetik etc.).

Weiters wirkt Gewalt bei manchen Jugendlichen faszinierend, da in den meisten Fällen erst eine Hemmschwelle überwunden werden muss, bevor es zu körperlichen Attacken kommt. Die *Faszination* des Verbotenen ist für die Phase der Jugend charakteristisch und kann ebenfalls dazu führen, dass Gewalttaten ausgeführt werden. Anzumerken ist jedoch, dass Grenzerfahrungen für die jugendliche Entwicklung grundsätzlich wichtig sind. Das Problem besteht jedoch darin, dass Jugendliche von heute einen sehr weit höheren Grad an Stimulierung benötigen, wie es noch vor einigen Jahrzehnten war. Während damals noch ein Klingelstreich reizvoll war, tritt an diese Stelle heute beispielsweise Autodiebstahl (vgl. Struck 1995, S. 114ff.).

Es stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, was die Faszination von Gewalt ausmacht. Einerseits spielt hierbei die Aussicht auf Aufmerksamkeit und Anerkennung eine Rolle. Weiters bringt sie je nach Ausgang und Verlauf der Gewalthandlung ein erhöhtes Selbstwertgefühl mit sich, wenn der/die GegnerIn in irgendeiner Form „besiegt“ wird. Vergleichbar ist diese Situation mit jener eines/einer Extremsportlers/Extremsportlerin. Niemand wird sich ernsthaft dafür interessieren, wenn jemand im örtlichen Sportclub Fußball spielt. Wenn diese/r jedoch Bungeejumping oder Freeclimbing betreibt, so steigen das Interesse des Umfeldes und die mögliche Anerkennung der Person (vgl. Struck 1995, S. 122f.). Ebenso ist es mit Gewalttaten. Verübt jemand beispielsweise außergewöhnlich grausame Angriffe, so erregt der/die TäterIn damit ebenfalls das Aufsehen und erlangt in seinen/ihren Kreisen möglicherweise Ansehen und Respekt.

Gewalt kann weiters Ausdruck eines „Hilferufes“ sein. Jugendliche, die sich verkannt, wertlos oder unbedeutend fühlen, versuchen *Aufmerksamkeit* zu erregen, wobei es keine Rolle spielt, ob diese auf positiver oder negativer Resonanz begründet ist. Das Hauptmotiv dahinter ist das



Bedürfnis des wahrgenommen Werdens. Gewalt dient in diesem Falle demnach als eine Art Kommunikationsmittel (vgl. Struck 1995, S. 119).

Bezüglich gewalttätiger Handlungen ist zu unterscheiden, ob eine einzelne Person oder eine *Gruppe* sich dieser schuldig macht. Geschehen diese im Rahmen von Gleichgesinnten, so motivieren sich diese oft gegenseitig und versuchen sich möglicherweise zu übertrumpfen oder durch besondere Grausamkeiten Anerkennung zu erlangen. Die eigene Angst oder Hemmschwelle wird innerhalb der Gruppendynamik nicht mehr oder nur vermindert wahrgenommen (vgl. Schulte-Markwort 1994, S. 64). „Ihre Mitglieder erhöhen nicht nur mit Gewalt ihre Rangordnungspositionen, sie erhöhen mit ihren jeweiligen Feindbildern und ihrem Gruppenzusammenhalt ihr Wir-Bewußtsein, ihre Solidarität und ihr vermeintlich `gutes` Lebensgefühl“ (Struck 1995, S. 118). Das gemeinsame Ausführen von Gewalttaten hat demnach noch andere Funktionen als die direkten Folgen dieser Handlung. Es fördert den Gruppenzusammenhalt und vermittelt an die Mitglieder ein Gefühl der Stärke („Als Teil der Gruppe bin ich stark, bedeutend und mächtig!“).

Auch die vermeintliche *Bedrohung* durch Fremdes oder Anderes kann zu Gewalttaten führen. Sind Defizite im Selbstbewusstsein vorhanden, so fühlt sich derjenige/diejenige schneller bedroht und verunsichert. Verfügt er/sie nicht über andere Bewältigungsstrategien, kann auch dies ein Grund für Gewaltanwendung sein (vgl. Struck 1995, S. 128f.).

Weiters gibt es eine Reihe von *pathologischen Erkrankungen*, die zu erhöhter Gewaltbereitschaft führen. Auf diese wird im Rahmen dieser Arbeit jedoch nicht eingegangen.

Als ein weiterer Grund für den Anstieg der Gewalt unter bzw. ausgehend von Jugendlichen wird vor allem in letzter Zeit oftmals der *mediale Einfluss* bzw. das Übermaß des Medienkonsums genannt.

Im Kapitel über psychologische Erklärungstheorien bezüglich gewalttätigen Handelns wurde auch das Lernen am Modell als eine Ursache genannt. An dieser Stelle möchte ich nun anknüpfen und die Frage bearbeiten, ob dieses Modell auch eine Film-, Fernseh-, Comicfigur oder etwa der Charakter eines Computerspiels sein kann.

Peter Struck hat sich eben mit diesem Thema beschäftigt und vertritt folgenden Standpunkt. Konsumieren Kinder im Übermaß Comics oder Filme, die ein unrealistisches Bild vermitteln,

so können sie nicht mehr zwischen virtueller und realer Welt unterscheiden. Sieht demnach ein Kind täglich wie beispielsweise Tom oder Jerry in einen Abgrund stürzt und vergnügt wieder aufsteht, so denkt der/die kindlichen ZuseherIn, dass ein solcher Sturz in der Realität ebenfalls keine Folgen hat (vgl. Struck 1995, S. 15f.). Es ist jedoch zu betonen, dass dieser Effekt wohl ausschließlich bei Kindern auftritt, die fast gänzlich in der virtuellen Welt leben und auf keine widersprüchlichen realen Erfahrungen zurückgreifen können. Bei Jugendlichen, die im Normalfall bereits genügend Erfahrungen vorweisen können ist dies eher unwahrscheinlich. Hier ist wohl der Grad, in dem sich der/die Jugendliche bereits in die virtuelle Welt zurückgezogen hat, ausschlaggebend.

Gewalt in den Medien bzw. als Teil des kindlichen Lebens ist nichts Neues, bedenkt man eine Vielzahl der alten Märchen (vgl. Schulte-Markwort 1994, S. 20). Auch vor Jahrzehnten waren Kinder demnach mit Gewaltakten oder Gewaltvorstellungen konfrontiert. Der Unterschied besteht in der Vermittlung der Inhalte. Während damals lediglich verbal vermittelt wurde und der/die ZuhörerIn sich seine/ihre eigene (kindliche) Vorstellung der Geschehnisse machen konnte, gibt es heute eine Vielzahl von Medien, die Gewaltakte detailliert darstellen (Filme, Videospiele, Musikvideos etc.). Die Kinder und Jugendlichen werden mit einem vorgefertigten Inhalt, der visuell, auditiv und seit neuestem durch rotierende Kinossessel sogar taktil-kinästhetisch wahrgenommen werden kann, konfrontiert. Durch diese Vielfalt an Sinnesreizen ist es möglich, dass der/die Jugendliche durch die Intensität des Erlebten überfordert wird und dadurch Aggression entsteht.

Ein weiterer strittiger Punkt ist das unscheinbare Äußere von Gewalttätern/-Täterinnen in Filmen (vgl. Struck 1995, S. 92f.). Diese sind auf den ersten Blick von der Masse nicht mehr zu unterscheiden. Ein „Joker“ im Film „Batman“, der mit aberwitzigem Äußeren auftritt, ist somit nicht mehr zeitgemäß. Durch die Darstellung des/der „Bösen“ als eine/r von „uns“ provoziert die Annahme, dass jede/r das Potential in sich trägt, so zu sein. Die Jugendlichen werden auf die Idee gebracht, selbst so handeln zu können wie die Filmfigur oder ihr Charakter im Computerspiel, da diese sich von ihnen, zumindest äußerlich nicht unterscheidet.

Doch warum hat die mediale und virtuelle Welt auf Kinder und Jugendliche einen dermaßen großen Einfluss?

„Da immer mehr junge Menschen mit einem Mangel an familiärer Einbindung aufwachsen, flüchten sie sich in die familienersetzenden Trends der Gleichaltrigkeit, die ihnen

Orientierung, Wir-Gefühl, Sinnerfüllung, Feindbild, Rangordnungsaufstieg und damit Anerkennungszuwachs und Freizeitbewältigung anbieten, aber auch – wenn sie sich bereits als Verlierer gesellschaftlicher Behauptungs-, Sozialprestige-, und Karrierekämpfe fühlen – Verdrängungs- und Fluchtmöglichkeiten bis zum Ausstieg in die Welt des Rausches“ (Struck 1995, S. 102). Dieses Defizit an Orientierungshilfen hat fatale Folgen. Die Jugendlichen „(...) beziehen ihre Normen und Werte vom Bildschirm, aus der Materialismus und Konsum fördernden Werbung und aus pädagogisch gesehen relativ unkontrolliert sich entwickelnden Trends der jugendkulturellen Szenerie“ (Struck 1995, S. 3f.).

„Es darf nicht unterschätzt werden, daß auch das bloße Zusehen bei gewalttätigen Akten zu einer effektiven Abfuhr auch der Aggressionen des Zuschauers führen kann“ (Schulte-Markwort 1994, S. 18). Das Aufnehmen von Gewalt in irgendeiner Form, sei es nun visuell oder auditiv hilft demnach innere Aggressionen abzubauen. Diese Annahme wäre einerseits eine Erklärung für das zurzeit weit verbreitete Filmen von Gewaltakten (meist mit dem Handy), wobei hier sicherlich auch andere Faktoren eine Rolle spielen. Andererseits würde dadurch der große Erfolg von Raptexten, die wahrlich durch Gewalt charakterisiert sind, erklärt werden.

Viele Jugendliche geben an, mit Hilfe dieses Musikstils Aggressionen abbauen zu können, die ansonsten wohl auf andere Weise zum Ausdruck kommen würden (vgl. Struck 1995, S. 121f.). Medien können demnach durchaus auch als Mittel zum Aggressionsabbau dienen. Auf welche Weise mediale Einflüsse wirken, ist demnach nicht klar zu definieren.

Die genannten Punkte sind lediglich eine Auswahl an Ursachen, die zu Gewalttaten führen können. Bei jeder Tat gibt es zahlreiche individuelle Motive, die ebenfalls ausschlaggebend sein können. Die Wichtigsten und Häufigsten wurden jedoch genannt.

### **3.2.2.2 Mögliche Folgen gewalttätiger Handlungen**

Eine nächste Frage, die mit Gewalterfahrungen in Zusammenhang steht, ist jene nach den Folgen dieser.

Ria Herdina- Lindner hat sich eben mit diesen beschäftigt und unterscheidet 14 mögliche Reaktionen auf Gewalterfahrungen:

- Identifikation

- Entwicklung von psychosomatischen Symptomen
- Der Versuch, den/die GewalttäterIn unter Kontrolle zu bringen
- Wiederholung alter Muster
- Umwandlung von Angst und Schmerz in Sexualität
- Abspaltung und Verdrängung von Angst
- Verdrängung von Wut, Depression
- Durchsetzungsschwierigkeiten als Folge gewalttätiger Erziehung
- Verdrängung und Trancezustände
- Sucht
- Aus Opfern werden TäterInnen
- Panik
- Angststörungen
- Gebremster sozialer Aufstieg (vgl. Herdina-Lindner 1999, S. 63ff.)

Im Folgenden wird auf einige der genannten Folgen von Gewalt im Sinne Ria Herdina-Lindners eingegangen.

Unter dem ersten Punkt versteht die Autorin die *Identifikation* mit dem/der TäterIn, welche vor allem bei Geiseldramen zu beobachten ist. Im Bereich der Alltagskonflikte ist diese Reaktion demnach unwahrscheinlich.

Weiters kann die Entwicklung von *psychosomatischen Symptomen* eine Folge von Gewalterfahrungen, die auch sehr lange zurück liegen können, sein. Meist treten hier Asthma, Magen- oder Darmbeschwerden, Kopfschmerzen, Allergien oder gar sexuelle Störungen auf. Ria Herdina-Lindner geht sogar so weit zu behaupten, dass jene Körperteile, die in irgendeiner Weise als unangenehm, dem Körper nicht zugehörig empfunden werden oder schmerzen, mit den Gewalttaten bzw. mit unterdrückten Bedürfnissen während dieser Situationen in Zusammenhang stehen. Schmerzen beispielsweise Füße, so kann dies laut Ria Herdina-Lindner drauf hindeuten, dass der Reflex des Weglaufens unterdrückt worden ist. Auch der Versuch, den/die *TäterIn unter Kontrolle* zu bringen, gehört zu den Reaktionsmustern auf eine erlebte Gewalttat. Das Opfer versucht, Zusammenhänge zwischen seinem Verhalten und dem Verlauf der Situation zu finden. So kommt es oft zu dem Schluss, dass es die Gewalttat ausgelöst hat. Je öfter sich dieses Reiz-Reaktions-Verhältnis zwischen Opfer und TäterIn wiederholt, desto stärker entwickelt sich ein Gefühl der Sicherheit beim Opfer, da es nun das Verhalten des/der Täters/Täterin vorhersagen kann. Ist das Reiz-

Reaktionsverhältnis jedoch ambivalent, so kann dies drastische Folgen haben, d.h. wird ein/e Jugendliche/r für ein und dasselbe Verhalten an einem Tag bestraft und am nächsten gelobt, so entsteht bei ihm/ihr Verwirrung und Unsicherheit, die sich meist in Provokation äußert. Eine nächste mögliche Reaktion auf eine Gewalterfahrung besteht im *Wiederholen des Musters*. Hier ist beispielsweise jene schlagende Mutter gemeint, die von ihrer Mutter ebenfalls geschlagen wurde. Oder auch jener Ehemann einer Alkoholikerin, der sich nach der Trennung wiederum eine alkoholranke Partnerin sucht. Ein Konflikt, den Personen in einer früheren Situation für sich unzufriedenstellend „gelöst“ haben, wird in eine neue Arena übertragen und abermals ausgetragen.

Weiters kann eine *deviante Sexualität* die Folge eines (mit-)erlebten Gewaltaktes sein. Das große Maß an Reizen, die während der Gewaltanwendung stimuliert wurden, sollen auf diese Weise wiederum angesprochen werden. Dahinter verbirgt sich eine Art Schutzmechanismus, da die Person alles Negative, das ihr zugefügt wurde, in etwas Positives umwandelt. Sie macht sich also unschädlich für die Außenwelt.

Auch *Abspaltung und Verdrängung* wird mit Gewalterlebnissen in Zusammenhang gebracht. Dies passiert wohl, wenn zum Zeitpunkt des Erlebnisses keine adäquaten Copingstrategien vorhanden waren. Die Abspaltung und Verdrängung hat jedoch meist späte Folgen, die auch pathologischer Art sein können.

Als letzten Punkt Ria Herdina-Lindners Aufzählung möchte ich nun auf das Phänomen „*aus Opfern werden TäterInnen*“ eingehen. Dieses geschieht meist durch die Identifikation mit dem/der TäterIn, welche bereits angesprochen wurde und aus dreierlei Gründen vor sich geht. Zum Ersten muss das ehemalige Opfer keine neuen Verhaltensstrategien entwickeln, zum Zweiten muss es sich nicht gegen seine/n PeinigerIn auflehnen und zum Dritten kann es seinen Frust ausleben (vgl. Herdina-Lindner 1999, S. 63ff.).

Bezüglich der genannten Folgen gewalttätiger Handlung ist zu betonen, dass hierbei kein Anspruch auf Vollständigkeit gilt. Weiters ist zu berücksichtigen, dass die Folgen in Abhängigkeit der Art der Gewalterfahrungen (familiäre Gewalt, sexuelle Gewalt, physische Gewalt unter Jugendlichen etc.), deren Quantität und dem Ausmaß der Gewaltanwendung stehen.

### 3.2.2.3 Gewaltarbeit und Gewaltprävention

In Anbetracht der zahlreichen und vielseitigen Folgen von Gewalt, wie sie im Kapitel 3.2.2.2 „Mögliche Folgen gewalttätiger Handlungen“ dargestellt wurden, hat man Innovationsstrategien entwickelt, wobei an dieser Stelle einerseits auf Gewaltarbeit und andererseits auf Gewaltprävention eingegangen wird.

Das Ziel der Gewaltarbeit ist es, das Verhaltensmuster von GewalttäterInnen zu durchbrechen. Um dies erreichen zu können, muss die Motivation, welche die Jugendlichen zur Gewaltanwendung treibt, erörtert werden. Im Kapitel 3.2.2.1 „Mögliche Ursachen gewalttätiger Handlungen“ wurden bereits einige Beweggründe bearbeitet, die hier eine Rolle spielen könnten. Ausgehend von der Annahme, dass das Motiv den Ansatzpunkt für Gewaltarbeit darstellt, liegt es nahe, dass hier individuell gearbeitet werden muss. Abgesehen von den Gründen der Gewaltbereitschaft existiert eine mehr oder minder hohe *Hemmschwelle*, welche es Stück für Stück zu erhöhen gilt.

„Offenbar gibt es also Gründe, das Tabu zu übersehen, die normative bzw. gesetzliche Grenze zu überschreiten. Einer dieser Gründe ist die innere Not, die vermeintliche Ausweglosigkeit, die kommunikative Hilflosigkeit, das Gefühl, selbst zuvor Opfer von Ungerechtigkeiten gewesen zu sein, bevor man den anderen im Rahmen einer direkten Racheaktion oder indirekt als Stellvertreter für alles Böse zum Opfer werden lässt“ (Struck 1995, S. 14).

In weiteren Ausführungen nennt Peter Struck definitive Gründe für den Verlust der Hemmschwelle: zum Ersten die Unfähigkeit zur Empathie, zum Zweiten verfälschte moralische Vorstellungen bzw. fehlendes Schuldbewusstsein, zum Dritten das Gefühl selbst ungerecht behandelt zu werden und zum Vierten das Voraugenhalten, dass Andere auch so handeln (vgl. Struck 1995, S. 14). Es sind demnach jeweils massive Gefühlsregungen, die zu Gewalt führen und die es nun auf anderem Weg zu kanalisieren gilt.

Es ist an dieser Stelle zu betonen, dass das Problem nicht im Vorhandensein dieser Gefühle liegt, sondern in der Art und Weise, wie diese zum Ausdruck kommen.

Als Voraussetzung für eine effektive *Gewaltarbeit*, wie sie folgend beschrieben wird nennen Reinhard Koch und Sabine Behn die Niederschwelligkeit. Nur wenn niemand ausgegrenzt wird und der Kontakt zu den Jugendlichen hergestellt ist, kann Gewaltarbeit ertragreich sein. Weiters muss das Verständnis für die Jugendlichen und deren Situation im Mittelpunkt stehen. Die Jugendlichen sollen trotz ihres Verhaltens als Menschen angenommen werden,

wobei vor allem das zur Verfügung stehen als potentielle/r GesprächspartnerIn und/oder ZuhörerIn das Ziel ist. Ein sehr wichtiger Punkt in der Gewaltarbeit ist demnach die *Kritische Parteilichkeit*. Diese meint, dass die Interessen der Jugendlichen nach außen hin vertreten werden müssen, obwohl auch der/die SozialarbeiterIn das Verhalten seines/ihres Klientels verurteilt, was er/sie diesem innerhalb der Gruppe durchaus mitteilt und vertritt. Das Verständnis der sozialen Umwelt für die Jugendlichen soll dadurch erhöht werden. Durch dieses Verhalten des/der Sozialarbeiters/Sozialarbeiterin steigt das Ansehen dieses/dieser bei den Jugendlichen, wodurch diese eher bereit sind sich auf die folgende Arbeit mit diesem/dieser einzulassen. Bei allem Verständnis für die Situation der Jugendlichen soll jedoch betont werden, dass diese trotzdem für ihr Handeln *Verantwortung* übernehmen müssen.

Ein weiterer wichtiger Punkt in der Gewaltarbeit ist es, die Jugendlichen nicht zu *Stigmatisieren* oder zu *Etikettieren*. Weiters ist die *Ressourcenorientierung* und die dadurch bewirkte Veränderung des Selbstbildes Ziel der Gewaltarbeit (vgl. Koch/Behn 1997, S. 153ff.).

„Die Sozialarbeiterin/der Sozialarbeiter lässt sich auf die Begegnung ein, stellt nicht das Überzeugenwollen in den Mittelpunkt, sondern den Austausch von unterschiedlichen Erfahrungen und Positionen, die an die jeweiligen Personen gebunden sind. Entscheidend ist der soziale Prozess, nicht unbedingt der Inhalt der Diskussion“ (Koch/Behn 1997, S. 159). Das (Fehl-) Verhalten der Jugendlichen zu thematisieren, ohne Hinweise zur Veränderung dieses zu nennen, ist somit Teil der Gewaltarbeit. Aufgrund der damit provozierten Auseinandersetzung mit den eigenen Verhaltensmustern sollen die Jugendlichen selbst bzw. in Zusammenarbeit mit dem/der SozialarbeiterIn neue Handlungsstrategien entwickeln. Wie bereits erwähnt und die letzteren Ausführungen vermuten lassen, ist Gewaltarbeit individuell stark unterschiedlich. Die Eckpunkte einer solchen wurden jedoch dargestellt, sodass ein Einblick in deren Prozesse und Ziele gewährt ist.

*Gewaltprävention* hingegen versucht, Gewalt in jeglicher Form vorzubeugen.

„Prävention ist das beste Mittel gegen die `Spirale der Gewalt`: sie braucht nur ein Zehntel des Aufwandes, den man bei nachgereichtem Krisenmanagement betreiben muß, also wenn junge Menschen sich bereits an gewalttätige Interaktionsformen gewöhnt haben“ (Struck 1995, S. 12). Die Legitimation von gewaltpräventiven Maßnahmen ist somit gegeben.

Deren Ziel ist es, Strategien zur Vermeidung von Gewalttätigkeit zu entwickeln, d.h. den adäquaten Umgang mit Konflikten zu fördern (vgl. Gugel 2006, S. 31).

Hierzu wurde vor allem in den letzten Jahren eine Vielzahl von Programmen und Strategien entwickelt.

Das Konzept der Mediation wird beispielsweise immer öfter auf die Arbeit mit Jugendlichen übertragen. Im schulischen Bereich sind bereits einige Projekte dieser Art zu finden (vgl. Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur 2008, o.S.).

### **3.2.3 Konstruktive Konfliktverläufe**

Konstruktive Konfliktverläufe bzw. Konfliktausgänge sind im Sinne dieser Arbeit grundsätzlich charakterisiert durch die Zufriedenheit aller Parteien bezüglich der Entwicklung der Konfliktbearbeitung und der Kompromisse, die geschlossen wurden. Es besteht demnach eine win-win Situation nach der Konfliktaustragung.

Als Voraussetzung zur konstruktiven Lösung eines Konflikts nennt Morton Deutsch *Motivation*, die er folgend definiert. „Optimale Motivation setzt eine stets wache Bereitschaft voraus, mit dem gegenwärtigen Stand der Dinge unzufrieden zu sein, und eine Freiheit, der eigenen Umgebung ohne übertriebene Furcht zu begegnen. Hinzu kommt das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten, mit Hindernissen fertig werden zu können“ (Deutsch 1976, S. 171). Die *personalen Voraussetzungen* und die *aktuelle Entwicklungsstufe* der Beteiligten spielen demnach eine wichtige Rolle bezüglich des Konfliktverlaufes. Fehlt es einer Partei oder auch nur einem Mitglied einer Partei an Motivation zu einer konstruktiven Konfliktbearbeitung, so kann diese massiv gefährdet sein. Ist diese Person noch dazu eine Alpha-Figur innerhalb der Partei, ist ein konstruktiver Konfliktverlauf unmöglich.

Liegt jedoch die Bereitschaft zur konstruktiven Konfliktlösung vor, so gibt es einige Modelle, wie diese vor sich gehen kann. Jenes von Friedrich Glasl wird in Anlehnung das Kapitel 3.1.2. „Konflikt-Eskalationsmodell nach Friedrich Glasl“ folgend behandelt.



### 3.2.3.1 Konstruktive Handlungsmöglichkeiten nach Friedrich Glasl in Anbindung an sein Eskalationsmodell

Grundsätzlich ist anzumerken, dass konstruktive Konfliktverläufe in Friedrich Glasls Eskalationsmodell auf den unteren Stufen einzuordnen sind. Je niedriger die Eskalationsstufe, umso konstruktiver der Konfliktverlauf. Jedoch können auch Handlungen bei Konflikten einer höheren Stufe konstruktive Folgen haben. Aus diesem Grund werden ebenso Verhaltensstrategien mit konstruktiver Wirkung bei erhöhten Eskalationsgraden in den folgenden Ausführungen berücksichtigt.

Friedrich Glasl unterscheidet grundsätzlich zwischen *präventiven* und *kurativen Handlungsstrategien*. Präventive finden ihre Anwendung, wenn noch kein definierter Konflikt besteht, sind demnach beispielsweise Teil der im Kapitel 3.2.2.3 „Gewaltarbeit und Gewaltprävention“ behandelten Gewaltprävention.

Kurative Handlungsstrategien hingegen werden bei bereits vorhandenen Konflikten angewandt, wobei innerhalb derer zwischen eskalierenden und deeskalierenden Wirkungen unterschieden wird (vgl. Glasl 1990, S. 289ff.).

Da es hier jedoch um konstruktive Handlungsmöglichkeiten geht, werden an dieser Stelle lediglich jene mit positiver, d.h. deeskalierender Wirkung behandelt.

Deeskalierende Handlungen haben den Sinn, Missverständnisse auszuräumen, klare Verhältnisse und eine adäquate Atmosphäre zu schaffen, um schlussendlich den Konfliktverlauf unter Kontrolle zu bringen (vgl. Glasl 1990, S. 291f.).

Es stellt sich nun die Frage, wie diese Ziele erreicht werden können.

Friedrich Glasl nennt in seinem Werk einige für ihn besonders sinnvoll erscheinende Konfliktbearbeitungsstrategien, die auf Konflikte im Jugendzentrum durchaus umlegbar sind:

- Moderationsstrategie

Das Ziel dieser Intervention ist die Konfliktlösung durch die Konfliktparteien selbst unter Anleitung (Moderation) eines/einer Dritten, der/die auftretende Missstände spontan korrigieren kann. Es sollen Perzeptionen, Vorurteile und verdeckte Beziehungsstrukturen aufgezeigt werden, sodass die Besinnung auf das eigentliche Konfliktthema erfolgt.

Weiters soll gemeinsam an einer Konfliktlösung gearbeitet werden.

Diese Strategie ist bei Konflikten der ersten, zweiten und anfänglichen dritten Eskalationsstufe besonders effizient (vgl. Glasl 1990, S. 420f.).

- Prozessbegleitung

Hier sollen bereits gefestigte Rollenverteilungen, Perzeptionen, Kommunikations- und Verhaltensmuster etc. thematisiert und aufgebrochen werden. In diesem Zuge bezieht sich Friedrich Glasl auf das Modell der Prozesskonsultation von Willem F. G. Mastenbroek (1981). Dieses geht davon aus, dass durch die Konfrontation der differenten Standpunkte früher oder später ein Konsens gefunden werden kann, wobei sich dieser Prozess viele Male (bezüglich verschiedener Konfliktthemen) wiederholen kann. Hierbei ist wiederum das Aufdecken von Beziehungs- und Rollenstrukturen von großer Bedeutung.

Die Anwendung dieser Strategie ist vor allem bei Konflikten der dritten bis fünften Eskalationsstufe zu empfehlen (vgl. Glasl 1990, S. 421ff.).

- Sozio-therapeutische Prozessbegleitung

Bei dieser Strategie geht es darum, dem Identitätsverlust vorzubeugen bzw. die Identität wieder herzustellen. Bevor es zur Konfrontation mit den anderen Konfliktparteien kommt, wird mit jeder dieser einzeln (z.B. an in der Konfrontation geltenden Kommunikationsregeln) gearbeitet. Im Mittelpunkt stehen hier die jeweiligen „Alpha-Figuren“ der Parteien, die den Konflikt austragen. Im Hintergrund arbeiten die anderen Mitglieder an Lösungen oder Kompromissen.

Vor allem bei Konflikten der fünften Eskalationsstufe können hier positive Effekte erzielt werden (vgl. Glasl 1990, S. 426).

Bei Konflikten in Jugendzentren entfällt möglicherweise die Festlegung der Regeln für die Konfrontation, da diese grundsätzlicher Teil der Verhaltensbestimmungen des Zentrums sind.

- Vermittlungsstrategie

Die Vermittlungsstrategie (Mediation) wurde für Situationen entwickelt, in denen die Konfliktparteien nicht mehr in der Lage sind, miteinander (konstruktiv) zu kommunizieren. In der ersten Phase wird festgelegt, welche Standpunkte die Konfliktparteien haben bzw. zu welchen Kompromissen sie bereit wären. Mit Hilfe des/der Vermittlers/Vermittlerin werden nun Verhandlungen durchgeführt, dessen Ergebnisse Folgend von den im Hintergrund gebliebenen Parteimitgliedern bewertet werden.

Diese Strategie zeigt vor allem bei Konflikten der Eskalationsstufe fünf bis sieben große Wirkung (vgl. Glasl 1990, S. 427f.).

Sind beispielsweise Cliques derart im Konflikt, dass die Kommunikation zwischen ihnen (auf einem annehmbaren Niveau) nicht möglich ist, so kann etwa ein/e JugendzentrumsmitarbeiterIn die Rolle des/der Vermittlers/Vermittlerin übernehmen. Eine andere Möglichkeit besteht darin, eine/n andere/n Jugendliche/n dafür einzusetzen (Peermediation).

- Versöhnung

Im Vorhinein wird hier mit den einzelnen Parteien gearbeitet, um mehr Flexibilität zu erreichen. Das Hauptaugenmerk liegt auf der Hilfe bei der Annäherung der Parteien. Gemeinsam sollen die Konfliktthemen nach ihrer Bedeutung abgearbeitet und gelöst werden (vgl. Glasl 1990, S. 428).

- Schiedsverfahren

Hier entscheidet ein/e unparteiische/r Dritte/r, welche Konfliktlösung angebracht und durchgeführt wird. Nach der Problemanalyse folgen eine Beurteilung und eine Entscheidung über das weitere Vorgehen.

Diese Strategie findet auf den Eskalationsstufen sechs bis acht ihre Anwendung (vgl. Glasl 1990, S. 428f.).

Die Zusammenarbeit der Konfliktparteien wird hier als unmöglich angesehen, weshalb ein/e Außenstehende/r über den Konfliktverlauf bzw. –ausgang entscheidet.

Im Falle eines Jugendzentrums als „Austragungsort“ übernimmt die Rolle der entscheidenden Instanz meist ein/e MitarbeiterIn. In manchen Fällen kann jedoch ein ein/e Jugendliche/r, der/die unter den anderen Jugendlichen besonders angesehen ist, diesen Part übernehmen. Die Schwierigkeit liegt hierbei darin, dass diese Person samt ihrer Forderungen von allen Konfliktparteien respektiert werden muss.

- Machteingriff

Auch hier entscheidet eine übergeordnete Instanz über den weiteren Verlauf. Diese muss jedoch in der Lage sein, über einen längeren Zeitraum nach der Entscheidung die Geschehnisse zu kontrollieren. Diese Strategie ist auf Stufe neun des Eskalationsmodells anwendbar (vgl. Glasl 1990, S. 429f.).

Auch hier übernimmt diese Funktion entweder ein/e MitarbeiterIn oder ein/e Jugendliche/r mit besonders hohem Status.

Um nach Friedrich Glasl die geeignete Interventionsstrategie finden zu können, muss in Anbetracht dieser Strategiewahl der Konflikt vorerst im Eskalationsmodell eingestuft werden. Erst dann können adäquate Handlungen mit konstruktiver Wirkung gefunden und angewendet werden.

Bezogen auf ein Jugendzentrum bedeutet dies ebenfalls, dass jeder Konflikt als erster Schritt analysiert und charakterisiert werden sollte. Auf der Grundlage der Erkenntnisse kann er anschließend in das von Friedrich Glasl ausgearbeitete Modell eingeordnet werden. Der Konflikt erhält dadurch eine definierte Identität und kann fortan in Anbetracht der empfohlenen Interventionsstrategien strategisch bearbeitet werden.

Inwieweit dies in der Praxis passiert bzw. welche Vorgehensweisen dort zum Einsatz kommen, soll im praktischen Teil dieser Arbeit erörtert werden.

## 4 Empirische Untersuchung

### 4.1 Forschungsziele und -fragen

Das Ziel dieser empirischen Untersuchung besteht darin, Einblicke in den Umgang mit Konflikten in Jugendzentren zu bekommen. Es stellt sich demnach die Frage, wie in der praktischen Jugendarbeit Konfliktmanagement betrieben wird, wobei Jugendzentren als Arena herangezogen werden.

„In der Jugendarbeit hängt viel davon ab, wie die JugendarbeiterInnen auf heftige Gefühle der Jugendlichen reagieren. Wie gehen sie mit aggressiven Verhaltensweisen um, wenn sie als Person selbst zum Objekt der Aggression der Jugendlichen werden?“ (Schröder 2005, S. 147). Eine weitere Frage, die sich ergibt, ist jene nach den Verhaltensweisen der MitarbeiterInnen bei Konflikten zwischen Jugendlichen. Wie wird reagiert, wenn sich die Intensität eines Konflikts unter den Jugendlichen plötzlich steigert?

Im Mittelpunkt dieser Erhebung steht demnach die Verhaltensweise der JugendzentrumsmitarbeiterInnen in einer Konfliktsituation. Oder anders formuliert: Es soll die Frage geklärt werden, *wodurch sich das Konfliktmanagement von Jugendzentren charakterisiert*.

Aspekte, die mit dieser in Zusammenhang stehen und zur Beantwortung dienen, sind etwa folgende Teilfragen: Welche Grundregeln sind in den Jugendzentren häufig zu finden? Wodurch ist die Mehrheit der auftretenden Konflikte charakterisiert? Welche sind die Eckpunkte des Handelns in einer Konfliktsituation? Welche Verhaltensvorgaben haben die MitarbeiterInnen? Welche Fähigkeiten und Eigenschaften sind in diesem Zusammenhang besonders vorteilhaft? Etc.

Um diese Forschungsfrage(n) bearbeiten zu können, müssen im Vorfeld einige Begrifflichkeiten definiert werden. In diesem Zuge möchte ich auf das Kapitel 1.4 „Konflikt – Eine Eingrenzung im Sinne dieser Arbeit“ verweisen, welches sich mit der Bedeutung der Begriffe Konflikt, Regel, Konfliktmanagement und Eskalation beschäftigt.

In Anbetracht der genannten Forschungsfrage ergeben sich *drei Dimensionen*, die den Grundstock für die Wahl und Entwicklung des Forschungsdesigns bilden.

Die erste ausschlaggebende Dimension bildet das bestehende *Reglement* des Jugendzentrums, wobei dieses sowohl Verhaltensregeln als auch Konsequenzen bei Regelverletzungen

umfasst. Es sollen Regeln samt der drohenden Strafen bei Verstößen bezüglich verschiedener Themen mit hohem Konfliktpotential (z.B. Rauchen, Alkohol, verbaler Ausdruck etc.) erfasst werden. Weiters wird danach gefragt, unter welchen Gesichtspunkten und von wem jene Vorgaben erarbeitet wurden. Als letzter Aspekt soll die Art und Weise der Vermittlung dieser Regeln festgestellt werden (z.B. durch Aushang).

Die zweite Dimension umfasst die *Parteienkonstellation und häufigsten Konflikthanlässe* in den Jugendzentren. Zum Ersten sollen Angaben zur häufigsten Parteienkonstellation (Jugendliche vs. Jugendliche oder Jugendliche vs. MitarbeiterInnen) gemacht werden. Zum Zweiten soll geklärt werden, welche Anlässe den Konflikten vorwiegend zu Grunde liegen.

Die dritte und letzte Dimension der Untersuchung besteht in den *Verhaltensstrategien der MitarbeiterInnen in Konfliktsituationen*. Es soll geklärt werden, wie JugendzentrumsmitarbeiterInnen bei auftretenden Konflikten reagieren bzw. ob und von wem sie diesbezügliche Verhaltensvorgaben haben. Im Zuge dessen sollen die wichtigsten Punkte des Verhaltens in einer Konfliktsituation herausgefiltert und diesbezüglich hilfreiche Charaktereigenschaften konkret genannt werden. Weiters wird nach der Vorbildung der InterviewpartnerInnen in diesem Bereich gefragt, um Angaben zu deren Effekte machen zu können.

Im Kapitel 4.2.1 „Der Interviewleitfaden“ werden die Dimensionen des Leitfadens detaillierter behandelt werden. Diese erste Charakterisierung dient lediglich dem Überblick.

In Anbetracht der letzten Ausführungen kann geschlossen werden, dass die Untersuchung eine *Bestandsaufnahme* der vorherrschenden Konfliktmanagementstrategien in Jugendzentren darstellt.

Im Sinne des intersubjektiven Lernens gehe ich davon aus, dass adäquate Verhaltensweisen der MitarbeiterInnen Effekte im Bereich der Kognition der Jugendlichen erzielen. Aus diesem Gedanken ergibt sich die *erste Legitimation* der Studie.

### 4.1.1 Stand der Forschung – Legitimation der Studie

Die Forschungstätigkeit im Bereich der Offenen Jugendarbeit und im Besonderen der Jugendzentren ist grundlegend durch deren Funktion als fester Bestandteil der Lebenswelt vieler Jugendlicher gerechtfertigt.

Das Institut für Jugendkulturforschung (2006) führte eine Studie zum Thema „Defizite im Freizeitbereich – Wie bewerten 11- bis 18-Jährige ihre Freizeitmöglichkeiten?“ durch. Es zeigte sich, dass 60% der Befragten mit den ihnen zur Verfügung stehenden Freizeitmöglichkeiten unzufrieden sind. An erster Stelle der von den Jugendlichen gewünschten Angebote stehen jene im Sportbereich. An zweiter Position sind bereits informelle Treffpunkte, wie etwa Jugendzentren zu finden. Auffallend ist, dass vor allem Jugendliche aus ländlichen Regionen sowie Jugendliche weiblichen Geschlechts diesen Wunsch äußerten (vgl. Institut für Jugendkulturforschung 2007, S. 5ff.). Der Bedarf an Jugendzentren und somit die Aktualität eines derartigen pädagogischen Konzepts und Angebots ist demnach durchaus gegeben. Diese Tatsache legitimiert zum *Zweiten* die (weitere) Forschungstätigkeit in diesem Bereich.

Nun stellt sich die Frage inwieweit dieses Angebot, sofern es vorhanden ist, letztendlich genutzt wird.

Basierend auf den Ergebnissen der Shell-Studie (1997) berechneten Eric van Santen und Mike Seckinger (2002) den Anteil der Jugendlichen zwischen 12 und 14 Jahren, die ein Jugendzentrum besuchen, wobei die Geschlechtszugehörigkeit berücksichtigt wurde. Anzumerken ist hierbei, dass die Befragten zwischen den Kategorien „nie“, „selten“, „oft“ und „sehr oft“ wählen konnten, wobei diesen keine näheren Erläuterungen, wie etwa die Besuche pro Monat (z.B. selten = 1- bis 2-mal pro Monat) zugeordnet waren. Die Stichprobe der Studie stellten die Jugendlichen selbst dar. Deren Angaben basieren somit auf subjektiver Einschätzung.

Es zeigte sich, dass 54% der Befragten in ihrer Freizeit grundsätzlich ein Jugendzentrum besuchen, wobei hier kaum ein Unterschied zwischen Mädchen und Jungen erkennbar ist. Der Anteil der Jungen, welcher nach eigenen Angaben „sehr oft“ ein Jugendzentrum besucht, beträgt 3%. Dem gegenüber stehen 8% der Mädchen (vgl. van Santen/Seckinger 2002, S. 189f.).

Wie bereits angedeutet ist nicht genau geklärt, was unter der Angabe „sehr oft“ verstanden wird. So ist anzunehmen, dass unter den befragten Jugendlichen differente Ansichten bezüglich dieser Beschreibung gegeben waren. Diese Tatsache könnte Auswirkungen auf die Repräsentativität der Ergebnisse haben, da diese auf der subjektiven Einschätzung der Befragten basieren.

Weiters sind die Angaben zur Geschlechtsverteilung auffällig. Unter den Jugendlichen, die angaben, „sehr oft“ ein Jugendzentrum zu besuchen, waren laut dieser Studie deutlich mehr Mädchen (Verhältnis 3:8). Diese Differenz von 5% zwischen den Geschlechtern ist besonders überraschend, da andere Studien die übermäßige Nutzung des Angebots von Jungen belegen (vgl. Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend 2007, S. 4).

Diese unterschiedlichen Ergebnisse könnten zweierlei Gründe haben.

Da sich der erstaunlich hohe Mädchenanteil lediglich auf Jugendliche bezieht, die „sehr oft“ ein Jugendzentrum besuchen, könnte angedacht werden, dass Mädchen, die grundsätzlich BesucherInnen eines Jugendzentrums sind, dieses Angebot überdurchschnittlich oft nutzen. Da die Shell-Studie jedoch bereits 1997 durchgeführt wurde, ist hier möglicherweise auch ein Trend weg vom Jugendzentrumsbesuch des weiblichen Geschlechts erkennbar.

In einer aktuellen Studie vom Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend (2007) bestätigte ein Fünftel der 14- bis 19-jährigen „sehr häufig“ oder „öfters“ ein Jugendzentrum zu besuchen. 9% der Mädchen und 6% der Jungen dieser Altersgruppe gaben an, gerne ein Jugendzentrum besuchen zu wollen, jedoch nicht die Möglichkeit dazu zu haben (vgl. Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend 2007, S. 4). 6% der männlichen und 4% der weiblichen befragten Jugendlichen zwischen 14 und 19 Jahren bestätigte sogar, in ihrer Freizeit sehr häufig ein Jugendzentrum zu besuchen. In der Altersgruppe von 20 bis 24 Jahren war ein Rückgang dieser Zahlen zu beobachten. Hier gaben lediglich 2% der männlichen und 4% der weiblichen Jugendlichen an, sehr häufig ein Jugendzentrum zu besuchen (vgl. Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend 2007, S. 10ff.). Auffallend ist wiederum, dass der Anteil der weiblichen BesucherInnen auch hier wieder geringer ist als jener der männlichen. Der Rückgang mit dem steigenden Alter ist möglicherweise auf den Eintritt in eine neue Lebensphase zurückzuführen. Dennoch wird die effektive Nutzung des Angebots durch diese Statistiken durchaus bestätigt.



Eine Bedarfserhebung bzw. Messung der BesucherInnenzahlen, wie sie in den genannten Studien durchgeführt wurde, ist sehr stark vom Lebensort der Jugendlichen und den dort herrschenden Bedingungen abhängig. Aus diesem Grund ist es besonders interessant, auf eine Grazer Studie zurückzugreifen.

Heinz Schoibl und Doris Gödl (2005) evaluierten in Zusammenarbeit mit Helix Austria die Offene Jugendarbeit in Graz. Da im Rahmen dieser Erhebung zum größten Teil jene Jugendzentren, die auch heute noch dem Dachverband angehören die Stichprobe bildeten, werden die Eckpunkte der Ergebnisse kurz dargestellt:

- die vertretenen neun Jugendzentren verteilen sich lediglich auf fünf der zwölf Stadtteile (Andritz, Lend, Wetzelsdorf, Gries, Jakomini), sind demnach sehr konzentriert angesiedelt
- die neun Jugendzentren beschäftigen 79 MitarbeiterInnen (42 Männer und 36 Frauen), wobei 15% teilzeitbeschäftigt und 75% ehrenamtlich tätig sind. Lediglich 8% der MitarbeiterInnen sind demnach vollzeitbeschäftigt
- jedes der Jugendzentren spricht spezifische Jugendgruppen besonders bzw. nicht an (vgl. Schoibl/Gödl 2006, S. 8ff.)

Diese Ergebnisse charakterisieren die Offene Jugendarbeit in Graz im Jahr 2005. Leider wurden jedoch keine BesucherInnenzahlen erhoben. Dennoch soll die Studie an dieser Stelle erwähnt werden, da sie ein schemenhaftes Bild des Grazer Angebotes der Offenen Jugendarbeit erlaubt.

Da die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführte Studie sich speziell mit den Konfliktmanagementstrategien der Jugendzentren befasst, sollen auch zu diesem Thema einige Studien erwähnt werden.

Vorweg ist jedoch zu sagen, dass sich nur sehr wenige der bisher durchgeführten Evaluierungen direkt auf Jugendzentren beziehen. Meist wurden die Befragungen im schulischen Rahmen durchgeführt. Weiters ist anzumerken, dass der Großteil der Untersuchungen die Erfassung von Effekten bestimmter Programme (z.B. Mediation, Antiaggressionstrainings, Deeskalationstrainings, Gewaltprävention etc.) zum Ziel hatte. Sämtliche dieser Studien liefen ähnlich ab.

In einem ersten Schritt fanden (Fort-) Bildungsprogramme z.B. in Form von Workshops statt, im Rahmen derer die theoretischen Grundlagen des jeweiligen Programms vermittelt wurden.

Nach einer praktischen Phase, in der das Erlernete angewandt werden sollte, fand in einem zweiten Schritt eine Evaluierung der Effekte statt.

Es kann hierbei zwischen Studien, während derer lediglich die Betreuungspersonen (Lehrer, JugendzentrumsmitarbeiterInnen etc.) geschult und befragt wurden und solchen, in denen die Jugendlichen selbst die Stichprobe darstellten, unterschieden werden.

Da Ergebnisse bezüglich spezifischer Programme für die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführten Studie nicht von Interesse sind, wird auf deren Darstellung verzichtet.

Eine Evaluierung, die einen Überblick über die derzeit in Jugendzentren zur Anwendung kommenden Konfliktmanagementstrategien erlaubt, ist in der Literatur nicht zu finden. Dennoch möchte ich an dieser Stelle darauf hinweisen, dass dieser Forschungsbereich durchaus von großer Bedeutung ist.

Die kürzlich veröffentlichten ersten Ergebnisse einer Studie des Kriminologischen Forschungsinstituts Niedersachsen (2007/2008), welche vom Deutschen Bundesministerium des Inneren in Auftrag gegeben wurde, zeigen, dass die Gewalterfahrungen von Jugendlichen abnehmen. So sank die Zahl meldepflichtiger Raufereien, bei denen ein Arzt hinzugezogen werden musste, in der Zeitspanne von 1997 bis 2007 um 31,3%. Jedoch ist anzumerken, dass die Gewaltdelikte in ihrer Intensität stark zugenommen haben (vgl. Peters/Lutz 2009, o.S.). Daraus kann geschlossen werden, dass auftretende Konfliktsituationen für die MitarbeiterInnen eines Jugendzentrums eine große Herausforderung darstellen. Im Besonderen gilt dies, wenn die Konfliktparteien grundsätzlich ein hohes Aggressionspotential in sich tragen.

Es stellt sich nun die Frage, wie die JugendzentrumsmitarbeiterInnen in der Praxis auf derartige Situationen reagieren und welche Qualität und Effektivität diese Reaktion aufweisen.

Im Rahmen einer qualitativen Studie interviewte Ulrike Schmauch (2004)

SozialarbeiterInnen, die bereits eine Fortbildung im Bereich der Mediation absolviert hatten.

Es zeigte sich, dass von den InterviewpartnerInnen folgende Punkte für die Entwicklung einer konstruktiven Konfliktkultur als besonders wichtig eingestuft wurden:

- „eine geschulte Wahrnehmung, die zur Früherkennung von Konflikten zwischen Kindern und Jugendlichen führt,
- ein deutlicher Gebrauch von Regeln,

- die kontinuierliche Sensibilisierung für Sprache als Macht- und Kommunikationsmittel,
- die Konfliktfähigkeit des Teams,
- die bauliche bzw. räumliche Basis für einen geschützten Ort der Konfliktregelung“ (Schmauch 2004, S. 143).

Da diese Punkte von den SozialarbeiterInnen selbst als äußerst bedeutend angesehen wurden, ist anzunehmen, dass diese bestrebt sind, jene in ihrem praktischen Tun umzusetzen. Somit kann ein Bild der idealerweise in der Praxis zum Einsatz kommenden Konfliktmanagementstrategien erstellt werden.

Weitere Statistiken bezüglich der effektiv umgesetzten Strategien sind in der Literatur nicht zu finden.

#### **4.1.2 Persönliches Forschungsinteresse**

Mein persönliches Forschungsinteresse ergab sich aus praktischen Erfahrungen in der Jugendarbeit. Immer wieder traten in diesem Rahmen Konflikte auf, wobei meiner Meinung nach klare Defizite im Verhalten der (noch) nicht ausgebildeten, wie auch der ausgebildeten BetreuerInnen zu erkennen waren.

So ergab sich beispielsweise die Situation, dass ein Jugendlicher während eines Ausfluges mehrmals von verschiedenen BetreuerInnen beim Rauchen erwischt wurde. Jedes Mal wurde mit unterschiedlicher Intensität reagiert und mit differenten Konsequenzen gedroht. Während ein Betreuer ihn sofort wegschicken und zusätzlich die Eltern kontaktieren wollte, bestand die Reaktion einer anderen Betreuerin in dem Hinweis, er möge doch nicht vor ihren Augen rauchen, da sie ansonsten gezwungen wäre, mit Konsequenzen zu drohen.

Auf meine Nachfragen hin wurde mir bestätigt, dass das Team keinerlei Vorgaben hatte oder Absprachen bezüglich derartiger Konfliktsituationen gemacht wurden. Jedem/jeder BetreuerIn war es selbst überlassen, wie er/sie mit solchen Situationen umgeht. So war es nicht wunderlich, dass es drastische Unterschiede zwischen den Reaktionen der Betreuungspersonen gab. Dies brachte einerseits mit sich, dass sich die Jugendlichen an keinen klaren, allgemeingültigen Regeln orientieren konnten, andererseits setzten sie diese

Tatsache für sich ein. So wussten sie innerhalb kürzester Zeit, welche Person wann und mit welcher Intensität eingriff. Natürlich wurden fortan die „lockeren“ BetreuerInnen bei Anliegen oder dergleichen vermehrt kontaktiert.

Diese Erfahrung zeigte mir, dass die Qualität der Betreuung absolut verbesserungswürdig war. Das grundlegende Manko lag, meiner Meinung nach, in der Unorganisiertheit seitens des Trägers sowie der Projektverantwortlichen.

Aus diesem Grund stellte sich mir die Frage, wie in mehr oder minder durchorganisierten Institutionen, wie etwa Jugendzentren mit Konflikten umgegangen wird. Welche Regeln gibt es? Wie werden diese bei den Jugendlichen etabliert und umgesetzt? Wie wird mit Verstößen umgegangen? Wie wird seitens der MitarbeiterInnen reagiert? Etc.

## **4.2 Forschungsdesign**

Die Studie dieser Arbeit wird mittels qualitativer Evaluationsmethoden durchgeführt, wobei ein leitfadengestütztes Interview als Instrument dient. Im Folgenden soll die Wahl dieser Forschungsmethoden legitimiert werden.

„Qualitatives Forschen ist der Versuch herauszufinden, wie Menschen einen Sachverhalt sehen, welche individuelle Bedeutung er für sie hat und welche Handlungsmotive in diesem Zusammenhang auftreten. Daraus werden Theorien konstruiert und Folgerungen für die Praxis gezogen“ (Seel 2004, S. 4). Ein qualitativer Zugang eignet sich demnach besonders gut, um die Forschungsfrage der vorliegenden Studie zu bearbeiten. Auf der Grundlage subjektiver Ansichten der JugendzentrumsmitarbeiterInnen können Theorien entwickelt und Schlüsse für die Praxis gezogen werden. Anhand der Aussagen der InterviewpartnerInnen kann auf diesem Weg ein Überblick über die in der Praxis zur Anwendung kommenden Konfliktmanagementstrategien gewonnen werden.

Andrea Seel nennt weiters etwa Einzelfallorientierung, Alltagsnähe, Kommunikation, Deskription, Interpretation und Offenheit als Eckpunkte der qualitativen Forschung (vgl. Seel 2004, S. 7-12). Diese Kriterien können, wie den weiteren Ausführungen zu entnehmen ist, im Rahmen der Durchführung dieser Studie durchaus erfüllt werden. So wird beispielsweise auch

hier der Einzelfall zum Ausgangspunkt gemacht. Weiters ist der Bezug zum Alltag (der Jugendlichen) gegeben usw.

Den grundlegenden Prinzipien und Anforderungen der qualitativen Forschung kann somit entsprochen werden. Weiters werden die im Kapitel 4.1 „Forschungsziele und -fragen“ beschriebenen Dimensionen auf diesem Weg bestmöglich bearbeitet.

Innerhalb der qualitativen Forschung stehen einige „Handwerkzeuge“ zur Verfügung. Eines davon ist das leitfadengestützte Interview.

Hierbei wird auf der Grundlage von Vorkenntnissen ein Leitfaden für das Interview erstellt. Durch diese Standardisierung des Ablaufs wird der Vergleich der Interviews erleichtert (vgl. Seel 2004, S. 21).

Jedes Interview wird anschließend inhaltsanalytisch ausgewertet. Das Ziel einer derartigen Analyse ist die intersubjektiv-methodische Erfassung der Aussage eines Textes (vgl. Merten 1983, S. 16 zit. n. Rustemeyer 1992, S. 3). Es geht demnach darum, einer dritten Person, welche an der Kommunikation nicht teilgenommen hatte, die bedeutenden Aussagen darlegen zu können. Natürlich ist zu erwähnen, dass eine derartige Wiedergabe der Inhalte bis zu einem gewissen Grad immer subjektiv geprägt und somit verfälscht ist. Das Ziel einer systematisierten Inhaltsanalyse ist es, jene Verfälschungen zu kontrollieren, um dadurch ein objektiveres Bild der Kommunikation erstellen zu können (vgl. Rustemeyer 1992, S. 4f.). Mit Hilfe der inhaltsanalytischen Auswertung können nun die Übereinstimmungen und Widersprüchlichkeiten der Aussagen herausgefiltert und verglichen werden. In einem nächsten Schritt werden weiterführende Überlegungen angestellt.

#### **4.2.1 Der Interviewleitfaden**

Wie bereits angedeutet, bilden die im Kapitel 4.1 „Forschungsziele und -fragen“ erwähnten Dimensionen den Grundstock des Interviewleitfadens:

- Reglement
- Parteienkonstellation und Konflikthanlässe
- Verhaltensstrategien von MitarbeiterInnen in Konfliktsituationen

Weiters umfasst dieser allgemeine Einstiegs- und Ausstiegsfragen.

Die erste Dimension befasst sich mit dem *Reglement*, also mit den bestehenden Regeln des jeweiligen Jugendzentrums. Einerseits wird nach den allgemeinen Regeln des Zentrums, andererseits explizit nach den Regeln bezüglich des Rauchens, des Konsums von Alkohol sowie des verbalen Ausdrucks gefragt. In diesem Zuge sollen weiters Angaben zu den drohenden Konsequenzen bei Regelverstößen bezüglich der genannten Punkte gemacht werden. Die Fokussierung auf einige Aspekte legitimiert sich durch die bessere Vergleichbarkeit der verschiedenen Regelements bzw. Jugendzentren. Die Auswahl dieser Punkte basiert auf der Aktualität dieser Themen in der Entwicklungsphase Jugend. Weiters wird im Rahmen der ersten Dimension erfragt, wer die Regeln aufgestellt hat und wie jene vermittelt werden. Auf diesem Weg soll herausgefiltert werden, ob die Jugendlichen in die Erstellung des Reglements miteinbezogen wurden und wie ihnen jenes verdeutlicht wird (z.B. verbal, durch Aushang etc.).

Die zweite Dimension des Interviewleitfadens betrifft die *Parteienkonstellation* und die *Konflikthanlässe*. Eingangs wird erfragt, zwischen welchen Parteien vorwiegend Konflikte auftreten. Es soll aufgedeckt werden, ob Konflikte unter den Jugendlichen oder mit MitarbeiterInnen häufiger sind. Weiters wird erfragt, ob eher Einzel- oder Gruppenkonflikte beobachtet werden bzw. ob es bei Gruppenkonflikten Alphafiguren gibt, die den Konflikt austragen.

Im zweiten Teil der Dimension werden die Konflikthanlässe thematisiert. Es wird geklärt, ob eher Alltagsprobleme oder die Unvereinbarkeit von grundsätzlichen Einstellungen, Normen, Werten, zu Konflikten führen. Weiters wird nach der Existenz bzw. Gewichtung von Machtverhältnissen unter den Jugendlichen in diesem Zusammenhang gefragt.

Die dritte und letzte Dimension beschäftigt sich mit den *Verhaltensstrategien der MitarbeiterInnen in Konfliktsituationen*. Vorerst soll geklärt werden, wie die MitarbeiterInnen in die Situation gehen, welche Voreinstellung sie haben. Hierzu wird nach deren Sicht bezüglich des eigenen Status als Respektperson gefragt. Auch die Bereitschaft der Jugendlichen zu einer adäquaten Konfliktaustragung ist Gegenstand der Dimension, da sie für den Verlauf eines Konfliktes von großer Bedeutung ist.

Weiters wird geklärt, ob die MitarbeiterInnen Verhaltensvorgaben haben bzw. wie sie sich beim Eingreifen in eine Konfliktsituation oder auch als Konfliktpartei verhalten. Es soll geklärt werden, welche Punkte oder Eigenschaften sie hierbei für besonders bedeutend halten. Anschließend wird nach der Vorbildung im Bereich des Konfliktmanagements gefragt. Die

InterviewpartnerInnen werden gebeten, ein Beispiel für eine positive, effektive Konfliktlösung zu nennen. Abschließend wird erfragt, ob die GesprächspartnerInnen Etwas ergänzen wollen.

## **4.3 Durchführung**

### **4.3.1 Auswahl der InterviewpartnerInnen und Kontaktaufnahme**

Bezüglich der Auswahl der InterviewpartnerInnen galten folgende Kriterien:

- Erstes Einschränkungskriterium war die Verortung des Jugendzentrums im Bundesland Steiermark.  
Diese Voraussetzung ergab sich durch die Tatsache, dass sich die erste Dimension des Interviewleitfadens mit Regeln befasst, die im Jugendschutzgesetz festgehalten sind. Da jenes lediglich bundeslandweit gilt, war diese Begrenzung naheliegend. Andernfalls wären die Ergebnisse der Studie verfälscht, da die Jugendzentren unterschiedliche gesetzliche Vorgaben hätten.
- Zweites Kriterium war die Mitgliedschaft im Steirischen Dachverband der Offenen Jugendarbeit, um dem roten Faden dieser Arbeit treu zu bleiben (siehe Kapitel 1.2 „Die Entstehung der organisierten Offenen Jugendarbeit in der Steiermark – Gründung des Dachverbandes“). Anzumerken ist an dieser Stelle, dass die Verortung des Jugendzentrums im Bundesland Steiermark Voraussetzung für die Mitgliedschaft im Dachverband ist.
- Drittens wurde darauf geachtet, dass sowohl Jugendzentren aus städtischen (ab 75 000 EinwohnerInnen), als auch aus ländlichen Gebieten befragt wurden.
- Viertens wurde die Klientel des Jugendzentrums berücksichtigt. Um Zentren mit BesucherInnen möglichst unterschiedlichen Hintergrunds zu erreichen, wurde auf die im Kapitel 4.1.1 „Stand der Forschung – Legitimation der Studie“ erwähnte Erhebung von Heinz Schoibl und Doris Gödl (2005) zurückgegriffen, da dort Angaben zum Klientel der einzelnen Grazer Jugendzentren gemacht wurden. Im Falle der

Jugendzentren, die in dieser Studie nicht berücksichtigt waren, habe ich diesbezügliche Informationen im Vorhinein anderweitig eingeholt. Es wurde auf die Punkte „sozialer Status“, „Anteil der Jugendlichen mit Migrationshintergrund“ und „Alter der BesucherInnen“ Rücksicht genommen. Natürlich ist anzumerken, dass anhand dieser Aspekte lediglich ein sehr grobes Bild des jeweiligen Klientels der Jugendzentren erstellt werden konnte.

Es wurden somit durch bewusste Auswahl acht Jugendzentren eruiert (Systematische Stichprobe) und um ihre Teilnahme an der Studie gebeten.

Ende Jänner wurden per E-Mail erste Kontakte geknüpft. Nach einem folgenden Telefonat, in dem mögliche Unklarheiten beseitigt und meinerseits auf Nachfrage detaillierte Informationen bezüglich des Interviewleitfadens weitergegeben wurden, haben sich alle acht kontaktierten JugendzentrumsmitarbeiterInnen zur Teilnahme an der Studie bereit erklärt (100% Zusagen).

Meine Erfahrungen bezüglich der Kontaktaufnahme zeigen, dass es für die potentiellen InterviewpartnerInnen einerseits besonders wichtig war zu wissen, wofür das Interview dient und andererseits, ob sie namentlich erwähnt werden. Durch die Zusicherung des Schutzes ihrer Daten stieg die Bereitschaft zur Teilnahme an der Studie deutlich.

Mit Hilfe folgender Grafik soll die Struktur der befragten Jugendzentren, anhand der Charakteristika „Mitgliedschaft im Dachverband“, „Region“ und „Klientel“ veranschaulicht werden. Die Angaben zum Klientel enthalten Informationen über den sozialen Stand und das Alter der Mehrheit der BesucherInnen sowie den Anteil von Jugendlichen mit Migrationshintergrund.



<b>Interview-partnerIn</b>	<b>Mitgliedschaft im Dachverband</b>	<b>Region</b>	<b>Klientel des Jugendzentrums</b>
1	Ja	Land	sozial mittelmäßig situiert / wenig Jug. mit Migrationshintergrund / 12-16 J.
2	Ja	Land	sozial eher schwach / wenig Jug. mit Migrationshintergrund / 14-18 J.
3	Ja	Land	sozial recht gut situiert / wenig Jug. mit Migrationshintergrund / 14-20 J.
4	Ja	Stadt	sozial schwach / viele Jug. mit Migrationshintergrund / 10-16 J.
5	Ja	Stadt	sozial gut situiert / einige Jug. mit Migrationshintergrund / 13-18 J.
6	Ja	Stadt	sozial gut situiert / wenig Jug. mit Migrationshintergrund / 12-15 J.
7	Ja	Stadt	sozial eher schwach / viele Jug. mit Migrationshintergrund / 14-18 J.
8	Ja	Stadt	sozial mittelmäßig situiert / eher viele Jug. mit Migrationshintergrund / 12-16 J.

Abb. 2: Struktur der befragten Jugendzentren (nach eigener Einschätzung)

### 4.3.2 Durchführung und Bearbeitung der Interviews

Im Zeitraum von 2.2.2009 bis 18.2.2009 wurden die Interviews in den jeweiligen Jugendzentren durchgeführt und digital aufgezeichnet.

Die Tatsache, dass die Erhebung direkt im Feld durchgeführt wurde, war für mich sehr wichtig, da ich mir eine bessere Vorstellung von dem „Ort des Geschehens“ machen konnte. Da dieser Punkt auch in der Literatur immer wieder als Merkmal einer qualitativen Erhebung genannt wird, habe ich besonderen Wert darauf gelegt, diese Empfehlung einzuhalten (vgl. Seel 2004, S. 10).

Anzumerken ist, dass die Terminvereinbarung und Durchführung der Interviews in den meisten Fällen überraschend reibungslos und unkompliziert verlief.

Während des Interviews habe ich besonders auf eine angenehme Gesprächsatmosphäre geachtet. Durch die allgemeinen Fragen am Anfang des Gesprächs wurde stets ein guter Einstieg in das Thema gefunden. Weiters versuchte ich, durch die Kontrolle der Körpersprache meinem Gegenüber das Gefühl zu geben, dass mich seine/ihre Ausführungen besonders interessieren. Ein weiterer wichtiger Punkt war der positive Abschluss des

Gesprächs. Dieser ist vor allem bei Themen, die negativ besetzt sind bzw. sein können, wie etwa Konflikte, von äußerster Bedeutung. Letztendlich erhielt jede/r InterviewpartnerIn eine kleine Aufmerksamkeit.

In einem nächsten Schritt wurden die digital aufgezeichneten Interviews mit Hilfe des Programms f4 transkribiert. Die hierbei verwendeten Transkriptionsregeln gehen auf Udo Kuckartz, Thorsten Dresing, Stefan Rädiker und Claus Stefer zurück. Die Eckpunkte dieser Regeln sollen an dieser Stelle kurz verdeutlicht werden:

- Es wird das Gesprochene in Schriftdeutsch wörtlich transkribiert, wobei Äußerungen wie äh, mh etc. nicht verschriftlicht werden
- Andere Personen oder Orte, die im Gespräch genannt werden, werden anonymisiert
- Der/die InterviewerIn wird im Transkript mit einem I, die interviewte Person mit B gekennzeichnet, wobei die Interviewnummer daran hängt wird (z.B. B5)
- Äußerungen des/der InterviewerIn werden nicht transkribiert, sofern sie den Redefluss des Gegenübers nicht beeinflussen (vgl. Dresing/Pehl 2009, o.S.)

In weiterer Folge wurden die Transkriptionen mit MAXQDA bearbeitet. Als erster Schritt wurde ein so genanntes Codesystem erstellt. Es galt demnach für die Forschungsfrage relevante Aspekte (Codes) zu definieren, denen nun Textstellen zugeordnet werden konnten (Codierung). Anzumerken ist, dass das Codesystem während der Zuordnungsphase mehrmals ergänzt wurde.

Anschließend konnten jene Codes zu verschiedenen Codefamilies, also zusammenhängenden Themenkreisen, zusammengefasst werden.

Im Falle dieser Studie ergaben sich vier Codefamilies, die jeweils unterschiedlich viele Codes auf verschiedenen Ebenen umfassen. Insgesamt wurde zwischen 23 Codes unterschieden.

Zur Veranschaulichung dient folgende Grafik.

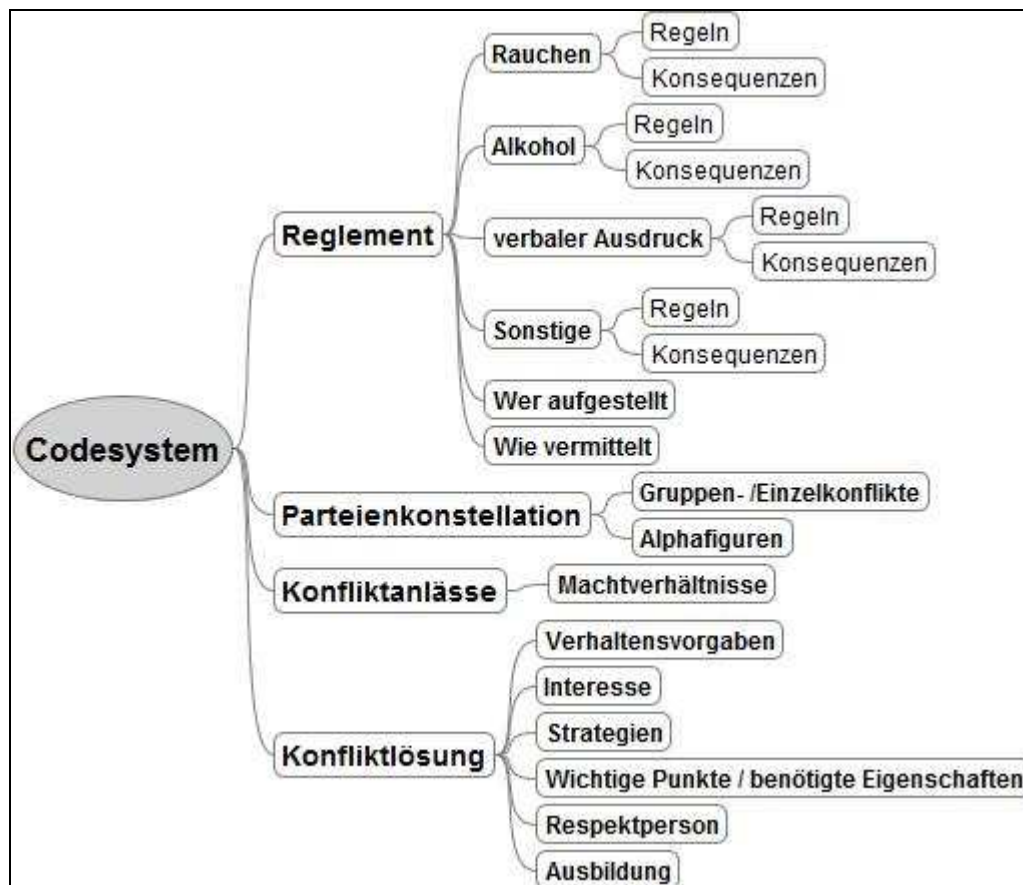


Abb. 3: Codesystem

Auf der Grundlage der Zuordnung von Textpassagen zu Codes wurde die anschließende qualitative Inhaltsanalyse erleichtert. Diese hat die systematische Auswertung von verbalem Material zum Ziel, wobei der Interviewleitfaden bzw. das auf diesem basierenden Codesystem die Struktur darstellt (vgl. Mayring 1993, S. 110f.).

#### 4.4 Forschungsergebnisse

Im Rahmen dieses Kapitels werden die Aussagen der InterviewpartnerInnen dargestellt und interpretiert. Auf diesem Weg soll ein abgerundetes Bild des Konfliktmanagements von Jugendzentren aufgezeigt werden.

#### **4.4.1 Ergebnisse der Dimension 1: Reglement**

Die erste Dimension befasst sich mit dem Reglement der Jugendzentren, wobei ich abermals darauf hinweisen möchte, dass hier sowohl Verhaltensregeln, als auch Konsequenzen gemeint sind. Es geht demnach nicht lediglich um Verbote, sondern auch um Grundregeln der Einrichtung.

Im Vorhinein soll geklärt werden, wer diese Regeln entwickelt hat und wie jene vermittelt werden. In einem weiteren Punkt werden explizit die Regeln zum Rauchen, Alkohol und zum verbalen Ausdruck behandelt.

Eine grundlegende Frage bezüglich der Reglements der Jugendzentren ist jene nach deren Entwicklung. Einige Punkte sind von Gesetzestexten vorgegeben und müssen somit übernommen werden.

##### **4.4.1.1 Exkurs: Das Steiermärkische Jugendschutzgesetz**

Das Steiermärkische Jugendschutzgesetz wurde durch den Landtag am siebten Juli 1998 beschlossen und durch Novellen in den Jahren 2001, 2003 und 2005 verändert und ergänzt. Es besteht aus Abschnitten bezüglich allgemeiner Bestimmungen, Jugendschutz und Behördenzuständigkeit bzw. Straf- und Schlussbestimmungen (vgl. Land Steiermark 2008, o.S.).

„Ziel des Jugendschutzes ist es,

1. die Eigenverantwortung der Jugend zu fördern und zu unterstützen,
2. die Jugend vor Gefahren und Einflüssen zu schützen, die sich nachhaltig auf die körperliche, geistige, seelische und soziale Entwicklung auswirken,
3. die Bewusstseinsbildung der Gesellschaft für den Schutz der Jugend zu stärken und die Verantwortung der Erwachsenen zu regeln und
4. die Eltern und sonstigen Erziehungsberechtigten bei der Erziehung der Jugend zu unterstützen“ (Land Steiermark 2008, o.S.). Es geht demnach vorwiegend darum, den Schutz der Jugendlichen sicherzustellen und ihnen einen angemessenen Entwicklungsrahmen bieten

zu können. Hierzu sind Vorschriften, die sowohl die Jugendlichen selbst, als auch deren soziales Umfeld betreffen, nötig.

Von besonderer Bedeutung für Jugendzentren ist der § 5 sowie der § 9. Ersterer betrifft den Aufenthalt von Kindern und Jugendlichen an allgemein zugänglichen Orten, während der Zweite den Konsum von Tabak und Alkohol regelt.

Ohne Aufsichtsperson ist es Kindern und Jugendlichen bis zum vollendeten 14. Lebensjahr von 5 bis 21 Uhr, ab dem vollendeten 14. Lebensjahr bis 23 Uhr und ab dem vollendeten 16. Lebensjahr bis 2 Uhr grundsätzlich erlaubt, sich an allgemein zugänglichen Orten aufzuhalten.

Es gibt jedoch eine Sonderregelung bezüglich Jugendorganisationen, wie etwa Jugendzentren, die im Absatz 2 des § 5 vermerkt ist. Diese besagt, dass die Anwesenheit von Jugendlichen ab dem vollendeten 14. Lebensjahr auch nach 23 Uhr erlaubt ist. Für den Heimweg gelten jedoch die allgemeinen Bestimmungen (vgl. Land Steiermark 2008, o.S.).

So ist es einem/einer vierzehnjährigen Jugendlichen durchaus erlaubt, sich auch nach der genannten Uhrzeit im Jugendzentrum aufzuhalten, sofern diese/r am Heimweg von einer Aufsichtsperson begleitet wird. In den meisten Fällen heißt dies wohl, dass der/die Jugendliche von seinen/ihren Eltern abgeholt werden müsste. Andernfalls könnte auch eine andere geeignete Aufsichtsperson diese Aufgabe übernehmen.

Die Bestimmungen, die eine solche definieren, sind ebenfalls im Jugendschutzgesetz vermerkt. So ist dies entweder ein/e Erziehungsberechtigte/r, eine Person ab dem vollendeten 19. Lebensjahr, der die Aufsicht vom/von der Erziehungsberechtigten nachweislich im Anlassfall übertragen wurde oder eine Person ab dem vollendeten 18. Lebensjahr, der die Aufsicht beruflich anvertraut wurde bzw. der als Verantwortliche/r von Jugendverbänden oder als Familienangehörige/r die Aufsicht durch die Erziehungsberechtigten übertragen oder stillschweigend anvertraut wurde (vgl. Land Steiermark 2008, o.S.).

Das heißt demnach, dass auch die Möglichkeit besteht, dass der/die Jugendliche von einem/einer MitarbeiterIn des Jugendzentrums, sofern diese das 18. Lebensjahr vollendet hat, am Heimweg begleitet werden darf. Andernfalls kann auch ein/e andere/r Jugendliche/r ab dem vollendeten 19. Lebensjahr, der/die nachweislich der Auftrag zur Aufsicht erteilt wurde, eine geeignete Begleitung sein. Sind die Jugendlichen verwandt, also beispielsweise Geschwister, so reicht das vollendete 18. Lebensjahr, um gesetzlich als Aufsichtsperson zu gelten.

Wie bereits erwähnt, werden im § 9 des Jugendschutzgesetzes Angaben zum Tabak- und Alkoholkonsum gemacht. An dieser Stelle ist vermerkt, dass der Konsum von Tabakwaren und jeglichen alkoholischen Getränken bis zum vollendeten 16. Lebensjahr verboten ist. Vom vollendeten 16. bis zum vollendeten 18. Lebensjahr ist weiters der Konsum von alkoholischen Getränken über 14 Volumsprozent verboten (vgl. Land Steiermark 2008, o.S.). Für den Betrieb im Jugendzentrum heißt dies beispielsweise, dass an Jugendliche bis sechzehn kein Alkohol bzw. an Jugendliche bis achtzehn nur Alkohol mit weniger als vierzehn Volumsprozent ausgeschenkt werden darf. Natürlich gelten diese Bestimmungen auch für den Konsum von mitgebrachtem Alkohol.

Bezüglich der drohenden Konsequenzen, welche das Jugendschutzgesetz ebenso umfasst, ist Folgendes zu sagen. Jugendlichen die gegen die Paragraphen 5 und/oder 9 verstoßen, kann auferlegt werden, an Beratungsgesprächen und/oder Gruppenarbeiten mit maximal achtstündiger Dauer teilzunehmen, die die Zielsetzung des Jugendschutzgesetzes thematisieren.

Weiters können von dem/der Jugendlichen soziale Leistungen, wie etwa die Tätigkeit in einer Einrichtung für Jugendliche, alte Menschen oder zur Gesundheitspflege in einem maximalen Ausmaß von 24 Stunden gefordert werden. Der/die Jugendliche und sein/ihr gesetzlicher Vormund muss dieser Strafe jedoch zustimmen.

Werden diese Leistungen erbracht, so wird das Verfahren eingestellt. Geschieht dies nicht bzw. wird den Auflagen bezüglich der sozialen Leistungen nicht zugestimmt, wird über den/die Jugendliche/n eine Geldstrafe von bis zu 218 Euro verhängt, wobei jedoch keine Ersatzfreiheitsstrafe vollzogen werden darf (vgl. Land Steiermark 2008, o.S.).

Bei der Entwicklung der nicht vom Gesetz vorbestimmten Regeln war zu erkennen, dass es große Bemühungen gab, diese mit den Jugendlichen gemeinsam zu erarbeiten. Diese Zusammenarbeit fand entweder in Form einer „Hausversammlung“ statt oder die Regeln wurden von den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen vorgeschlagen und mit den Jugendlichen diskutiert.

Auch bei der Festlegung der Strafen, sofern dies im Vorhinein geschehen ist, wurden die BesucherInnen miteinbezogen. Hier ist anzumerken, dass diese oft härtere und schwerwiegendere Konsequenzen vorschlugen, als sie letztendlich festgelegt wurden (vgl. Interview 7, 16-17).

Je nach Jugendzentrum gibt es auch weitere Instanzen, die ein Mitspracherecht bezüglich der vorherrschenden Regeln haben. Im Falle eines Zentrums, welches öffentlich gefördert wird, hat beispielsweise auch die Gemeinde einige Regeln vorgegeben (vgl. Interview 3, 18-18). Oftmals betont wurde, dass die Legitimation des Reglements jedem/jeder BesucherIn einleuchten muss, da in diesem Fall die Wahrscheinlichkeit eines entsprechenden Verhaltens steigt.

Ein weiterer entscheidender Punkt ist Art und Weise der Vermittlung des Reglements. Überwiegend findet diese verbal statt. Lediglich in drei der acht Jugendzentren gibt es Aushänge, auf denen diese verzeichnet sind. Im Vordergrund steht jedoch bei allen die verbale Zurechtweisung, sei es nun durch die MitarbeiterInnen oder durch andere Jugendliche. So wird betont, dass sich auch die Jugendlichen untereinander gegenseitig auf einen Regelbruch hinweisen (vgl. Interview 3, 20-20 bzw. Interview 7, 20-20). Als Grund für die geringe Anzahl an Verschriftlichungen wurde einerseits genannt, dass die Begründung und der Hintergrund der Regel leichter verbal verdeutlicht werden kann und andererseits, dass die Jugendlichen durch den Regelkatalog nicht verschreckt werden sollten (vgl. Interview 4, 24-25).

#### **4.4.1.2 Regeln zum Rauchen**

Grundsätzlich wird hier nach dem Jugendschutzgesetz gehandelt. Das heißt, dass das Rauchen ab sechzehn Jahren erlaubt ist (vgl. Land Steiermark 2008, o.S.). Zur Überprüfung geben alle Jugendzentren an, im Zweifelsfall die Ausweise der rauchenden BesucherInnen zu kontrollieren. So formuliert Interviewpartnerin 4: „Wir kontrollieren das, ja, eben mit Ausweisen. Sprich, wenn Leute sehr jung ausschauen und keinen Ausweis dabei haben, dann dürfen sie nicht rauchen, bevor sie uns nicht einen gezeigt haben. Und wenn sie einen Ausweis dabei haben, dann sehen wir eh, ob es geht oder nicht“ (Interview B4, 9-13).

Alle Befragten gaben jedoch Einschränkungen bezüglich des Rauchens an. So gibt es meist definierte Raucherbereiche, die teilweise auch außerhalb der Räumlichkeiten sind, oder so genannte Rauchertage. Zwei der befragten Jugendzentren haben demnach spezielle Wochentage, an denen geraucht werden darf. Der Rest der Woche ist das Jugendzentrum

somit rauchfrei. In einem der Zentren ist grundsätzliches Rauchverbot, wobei anzumerken ist, dass diese Regelung auf dem Wunsch der BesucherInnen basiert (vgl. Interview B2, 10-10). Bei Verletzung dieser Regel wird im Allgemeinen als erster Schritt verbal darauf hingewiesen. Sollte dies keine Wirkung zeigen, so wird temporäres Hausverbot ausgesprochen. Der/die Betroffene muss somit das Jugendzentrum für diesen oder auch einige weitere Tage verlassen. Wie lange das Hausverbot wirkt, hängt, so B5, von der Vorgeschichte ab (vgl. Interview B5, 4-4). Der letzte Schritt wäre schließlich die Anzeige.

Eine andere Variante der Bestrafung umfasst so genannte Raucherlisten. Wird also jemand erwischt, der/die unerlaubterweise raucht, so erhält er/sie einen Ermahnungspunkt. Sind drei dieser Punkte gesammelt, muss der/die BesucherIn dem Jugendzentrum drei Tage lang fernbleiben (vgl. Interview 1, 10-10).

Zusammenfassend ist zu sagen, dass das Jugendschutzgesetz die grundsätzlichen Regeln bezüglich des Rauchens vorgibt. Leichte Unterschiede lassen sich bezüglich der Teilung in Raucher- und Nichtraucherbereiche bzw. -zeiten sowie der drohenden Konsequenzen erkennen. Lediglich bei einem der Zentren existiert ein strikter Plan, wie bei einem Regelverstoß reagiert wird.

Natürlich sollte die Vorgeschichte der Situation berücksichtigt werden. Dennoch bringt eine individuelle Konsequenz möglicherweise mit sich, dass sich Betroffene ungleich behandelt fühlen. So stellt sich ein/e Jugendliche/r, der/die für das gleiche Vergehen eine härtere Strafe bekommt, wahrscheinlich die Frage nach dem Warum. Diese Methode kann somit durchaus auch Anlass für weitere Konflikte sein.

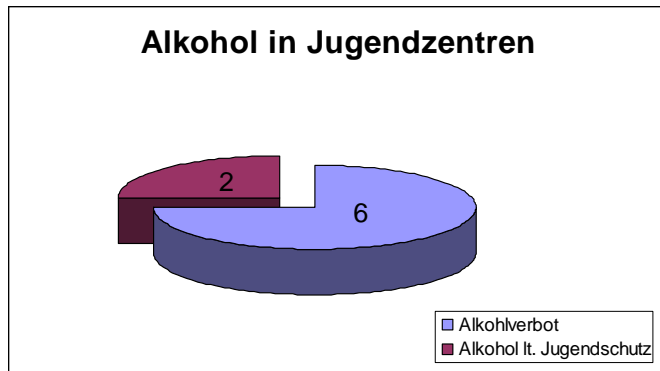
Bei einem im Vorhinein festgelegten Plan hingegen ist einerseits klargestellt, welche Konsequenzen drohen und andererseits ist dieser für jeden/jede BesucherIn gültig.

#### **4.4.1.3 Regeln zum Alkohol**

Bei den Regeln zum Alkohol ist vorerst anzumerken, dass bei sechs der acht Jugendzentren striktes Alkoholverbot gilt. Es wird also weder Alkohol ausgeschenkt, noch darf jener mitgebracht werden.

Zur Veranschaulichung dient folgende Grafik.





**Abb. 4: Alkohol in Jugendzentren**

Diese überwiegende Mehrheit begründet diese Regel mit der Erschwernis der Arbeit mit den Jugendlichen durch deren Alkoholkonsum. Aus diesem Grund werden auch Jugendliche, die bereits alkoholisiert kommen, gebeten zu gehen (vgl. Interview 4, 4-4).

Bei einem der Jugendzentren war das absolute Alkoholverbot sogar eine Voraussetzung für deren Auftrag (vgl. Interview 7, 6-6).

Bei den verbleibenden zwei Jugendzentren ist bezüglich des Alkohols wiederum das Jugendschutzgesetz maßgebend. Das bedeutet, dass bis zum vollendeten sechzehnten Lebensjahr alkoholische Getränke verboten sind und von diesem Zeitpunkt bis zum vollendeten achtzehnten Lebensjahr der Konsum von alkoholischen Getränken über vierzehn Volumprozent untersagt ist (vgl. Land Steiermark 2008, o.S.). Alkoholische Getränke, wie etwa Bier und Wein dürfen demnach von Jugendlichen ab dem vollendeten sechzehnten Lebensjahr laut Jugendschutz konsumiert werden. Alkohol über vierzehn Volumprozent darf somit erst von Jugendlichen ab dem vollendeten achtzehnten Lebensjahr theoretisch getrunken werden.

In den genannten Jugendzentren wird jedoch lediglich Bier und Wein, also Alkohol, der bereits ab dem vollendeten sechzehnten Lebensjahr konsumiert werden darf, ausgeschenkt. Auch hier wird wiederum angegeben, dass im Zweifelsfall mittels Ausweiskontrolle die Legalität der Konsumation überprüft wird (vgl. Interview 6, 6-6 bzw. Interview 8, 9-10). Interviewpartner 6 auf die Frage, wie bei einem Regelverstoß reagiert wird: „Ja, also natürlich Alkohol abgeben, also wenn wir da darauf kommen. Aber, also, also ganz klar, im Jugendzentrum drinnen, wenn du weißt der ist noch unter sechzehn, der muss vor die Tür hinaus gehen, weil dann geht mich das nichts mehr an“ (Interview 6, 12-12).

Bezüglich der Konsequenzen ist zu sagen, dass hier wiederum zuallererst auf verbalem Wege versucht wird den/die Jugendliche/n darauf hinzuweisen, dass er/sie eine Regel verletzt und dies Konsequenzen mit sich bringt. Klärt sich die Situation nicht, so wird er/sie gebeten, das Jugendzentrum zu verlassen. Der letzte Schritt wäre schließlich eine Anzeige.

Bringt jemand Alkohol mit, so wird ihm/ihr dieser abgenommen. Ist der Besitz legal, also bringt beispielsweise ein/e Sechzehnjährige/r Wein mit, so wird dieser für die Zeit des Besuches abgenommen. Ist der Besitz illegal, hat also beispielsweise ein/e sechzehnjährige/r Jugendliche/r Alkohol über vierzehn Volumprozent bei sich, so wird dieser grundsätzlich einbehalten (vgl. Interview 6, 10-10 bzw. Interview 7, 12-12 bzw. Interview 4, 14-14).

Als Grund für die über das Jugendschutzgesetz hinausreichenden Verhaltensregeln wurde, wie herauszulesen, die Wirkung des Alkohols auf das Verhalten der Jugendlichen genannt. Enthemmung, vermindertes Verantwortungsgefühl, Überschätzung der eigenen Fähigkeiten und Unterschätzung von Gefahren sind nur einige Folgen des Genusses von Alkohol (vgl. Institut Suchtprävention Pro Mente OOE 2004, o.S.). In Anbetracht dieser Punkte ist abzusehen, dass sich Alkoholkonsum negativ auf die Arbeit mit den Jugendlichen auswirkt und zugleich fördernd bezüglich des Auftretens von Konflikten wirkt. In weiterer Folge wird eine adäquate Austragung und Lösung des Konflikts dadurch erschwert bzw. unmöglich gemacht.

Es stellt sich nun die Frage, warum überhaupt Alkohol ausgeschenkt wird. Es wird beispielsweise angenommen, dass durch dieses Angebot eine breitere Zielgruppe erreicht werden kann. Weiters können (erste) Erfahrungen mit Alkohol in einem geschützten Rahmen gemacht werden und sollen Jugendliche nicht in ihrer Mündigkeit eingeschränkt werden. Diese Punkte stellen jedoch lediglich eine Auswahl der Pro-Argumente dar (vgl. Jugend Inside, 2008, S. 11f.).

#### **4.4.1.4 Regeln zum verbalen Ausdruck**

In allen Jugendzentren sind Regeln zum verbalen Ausdruck vorgegeben. Meist sind diese sehr allgemein gehalten. Ein Beispiel hierfür wäre etwa das Verbot von diskriminierenden oder rassistischen Aussagen, wobei vor allem verbale Ausfälle bezüglich Jugendlicher mit Migrationshintergrund und Mädchen bzw. Frauen nicht geduldet werden.

So werden BesucherInnen, die typische Schimpfwörter benutzen oder auch in anderer Weise herabsetzende Aussagen tätigen, verbal auf das Verbot hingewiesen, wobei dies nebenbei oder in einem Zwiegespräch passieren kann. Zeigt diese Maßnahme keinen Effekt, so droht wiederum Hausverbot.

Bei genauerer Analyse zeigt sich, dass vor allem ein Jugendzentrum extrem gegenüber Diskriminierungen von Frauen bzw. Mädchen eingestellt ist. Laut eigenen Aussagen ist dieses jenes mit der höchsten Zahl an weiblichen Besucherinnen, was wiederum auf die diesbezüglichen strikten Regeln zurückgeführt wird (vgl. Interview 7, 14-14).

Weiters spielen beim verbalen Ausdruck auch Bedrohungen eine wichtige Rolle, wobei zu sagen ist, dass lediglich eine Person auf dieses Thema eingegangen ist und explizit diesbezügliche Regeln erwähnt hat (vgl. Interview 1, 2-2). In Zusammenhang stehen diese Vorgaben mit einer Grundregel des Jugendzentrums: „Ein wertschätzender und respektvoller Umgang mit den anderen Besuchern, den Mitarbeitern und auch dem Inventar. Es gibt bei uns keine Beschimpfungen, keine Bedrohungen. Das gehört eben zu dem wertschätzenden und respektvollen Umgang dazu“ (Interview 1, 5-5).

Es wurde von allen InterviewpartnerInnen die Bedeutung dieser Regeln für den Umgang miteinander hervorgehoben, wobei vor allem im Interview 3 auch deren Grenzen betont wurden. So ist das Jugendzentrum nur ein kleiner Ausschnitt aus dem Umfeld der Jugendlichen und wird erst in einer fortgeschrittenen Entwicklungsphase aktuell. Es ist demnach eine Herausforderung, den Jugendlichen verständlich zu machen, dass es in diesem Rahmen Vorgaben gibt bezüglich des verbalen Verhaltens, die sie zuvor nicht kennen oder die anderswo nicht gelten (vgl. Interview 3, 14-14). Doch dieses Problem der Akzeptanz von Regeln ist wohl nicht nur in diesem Punkt eine Herausforderung für die Jugendlichen.

Wie erwähnt, sind Regeln den verbalen Ausdruck betreffend sehr allgemein und offen gehalten. Es gibt demnach keinen Katalog von Wörtern, die nicht verwendet werden dürfen oder etwas in dieser Art. Wahrscheinlich würde ein solcher nahezu täglich ergänzt werden müssen. Weiters kann natürlich auch der Kontext, in dem ein Wort zur Verwendung kommt, von Bedeutung sein.

Diese offene Regelung bringt mit sich, dass es im persönlichen Ermessen der MitarbeiterInnen liegt, wann sie eingreifen. Auch kann es individuelle Unterschiede geben, ob

ein Wort als diskriminierend, herabwürdigend oder einfach als unangebracht empfunden wird oder nicht. So ist wohl ein großes Maß an Empathie von Nöten und Erfahrung von Vorteil, um in einer derartigen Situation als JugendzentrumsmitarbeiterIn adäquat und zur Zufriedenheit aller reagieren zu können.

#### **4.4.1.5 Sonstige Regeln**

Natürlich gibt es auch weitere Regeln in den Jugendzentren. Diese sind jedoch nicht in erster Linie bezeichnend für ein solches, sondern dienen beispielsweise der allgemeinen Sicherheit, der Schonung des Inventars oder dem Erhalt der Sauberkeit.

So sind natürlich einerseits jegliche körperliche Attacken verboten. Andererseits gibt es Regeln, wie etwa das Verbot auf den Boden zu spucken oder die Schuhe auf dem Tisch abzustützen (vgl. Interview 5, 2-2).

Auch wenn hier ein Verstoß passiert, wird wiederum zuallererst verbal darauf hingewiesen. In einem zweiten Schritt wird der/die Jugendliche gebeten, das Jugendzentrum zu verlassen.

#### **4.4.1.6 Resümee der Ergebnisse der Dimension 1: Reglement**

Zusammenfassend ist zu sagen, dass es durchaus klare Regeln bezüglich des Rauchens und des Alkoholkonsums gibt. Diese sind einerseits vom Jugendschutzgesetz vorgegeben, wurden aber andererseits weiter verschärft.

Die strikte Einhaltung dieser Regeln mittels Ausweiskontrollen ist nicht überraschend, da die Existenz der Jugendzentren damit einhergeht. Werden Gesetzesdelikte geahndet, so ist diese in Gefahr.

Da dies nicht im Sinne der Jugendlichen sein kann, bringen jene sicherlich mehr Verständnis für das Reglement auf als wenn die MitarbeiterInnen diese Vorgaben aus Eigeninteresse erstellt hätten.

Bezüglich des verbalen Ausdruckes gibt es grundlegende Regeln, die diskriminierende oder rassistische Äußerungen jeglicher Art betreffen.

Die drohenden Konsequenzen bestehen in einem ersten Schritt im verbalen Hinweisen auf eine Regelübertretung. Je nach Vorgeschichte passiert dies fallweise auch in einem Einzelgespräch mit dem/der MitarbeiterIn bzw. in Anwesenheit des gesamten Teams. Danach wird mit Hausverbot bzw. letzten Endes mit einer Anzeige gedroht. Bei kleineren Verstößen werden auch Strafarbeiten, wie etwa das Schlichten von Getränkeboxen oder das Fegen der Räumlichkeiten, als Konsequenzen angedacht (vgl. Interview 2, 21-23).

#### **4.4.2 Ergebnisse der Dimension 2: Parteienkonstellation und Konflikthanlässe**

Grundlegend sind Konflikte, die unter den BesucherInnen auftauchen von jenen, die zwischen Jugendlichen und MitarbeiterInnen entstehen, zu unterscheiden. Großteils wurde angegeben, dass Konflikte unter den Jugendlichen überwiegen, wobei die Angaben zum Verhältnis variierten. So formuliert beispielsweise Person 7: „Nein, also mit uns so viel wie gar nicht. Also, also da herinnen, wenn ich an diese Einrichtung denke, habe ich noch nie einen Konflikt gehabt“ (Interview 7, 22-22).

Als mögliche Erklärung dieser Tatsache wurde einerseits angegeben, dass dies eine Folge der freiwilligen Nutzung des Angebots sei. Kommen die BesucherInnen mit einem/einer MitarbeiterIn nicht aus, so meiden sie wohl das Zentrum. Dadurch können nunmehr keine Konflikte mit dem/der MitarbeiterIn entstehen (vgl. Interview 5, 16-16 bzw. Interview 4, 26-26). Andererseits wurde auch die pubertäre Entwicklungsphase der BesucherInnen dafür verantwortlich gemacht. Diese Phase ist geprägt vom Aufbau der Identität, welcher unter anderem durch das Ausloten und Abstecken der eigenen Grenzen charakterisiert ist. Auch das Konkurrieren mit anderen, etwa in einer Konfliktaustragung, dient der Abrundung des Selbstbildes, so B4 (vgl. Interview 4, 26-26). Anzumerken ist jedoch, dass diese Austestung sowohl unter den Jugendlichen als auch mit den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen geschehen kann.

So äußert InterviewpartnerIn 1: „Also Konflikte zwischen Mitarbeitern und Jugendlichen (...) Ich würde da eher sagen, dass das häufiger Reibereien sind. Weil es eben auch zur Entwicklung dazugehört, dass sie sich an den Grenzen reiben. Und für das sind sie auch da, damit sie sich abreagieren können und deswegen würde ich sagen, dass mit den Mitarbeitern eher so Grenzantestungen, -überschreitungen da sind, aber nicht wirklich, keine großen

Konflikte und unter den Jugendlichen eher die Konflikte daheim sind“ (Interview 1, 23-24).

Bezüglich der Konfliktverläufe wurde angegeben, dass zuerst Meinungsverschiedenheiten zwischen Einzelpersonen entstehen, die dann zu Gruppenkonflikten unter den Jugendlichen werden. Diese Entwicklung ist jedoch auch sehr stark vom Anlass des Konfliktes abhängig. Betrifft dieser eher Persönliches, ist die Gefahr einer derartigen Entwicklung gemindert (vgl. Interview 2, 26-27). Geht es jedoch beispielsweise um Nationalzugehörigkeiten oder Ähnliches, so entwickelt sich daraus eher ein Gruppenkonflikt (vgl. Interview 5, 18-19 bzw. Interview 7, 24-27). Interviewpartner 7 beschreibt folgendes: „Ob es jetzt Österreicher sind, oder Migranten sind, das System funktioniert immer gleich. Es gibt einen Einzelkonflikt, der meistens sehr banal ist und dann ist es so, dann ist es nicht mehr der Günter und der Erwin, sondern dann auf einmal ist es der Albaner und der Bulgare. Das heißt natürlich, dass die anderen kommen müssen, damit wird es zum Gruppenproblem, so zu sagen. Das muss man sich immer sehr genau dann anschauen“ (Interview 7, 24).

Wenn also durchaus auch Gruppenkonflikte auftauchen, so stellt sich die Frage wie jene ablaufen. In zwei der befragten Jugendzentren wurde beschrieben, dass es so genannte Alphafiguren gibt, die in den meisten Fällen den Konflikt austragen (vgl. Interview 2, 30-30 bzw. Interview 5, 20-20). Auffallend ist jedoch, dass jenes Zentrum, welches selbst angibt eher ältere Jugendliche zu betreuen, diese Dynamik nicht beobachtet hat (vgl. Interview 6, 28-29). So liegt es nahe, dass dies mit der fortgeschrittenen Entwicklungsstufe der Jugendlichen zusammenhängt. Je reifer die BesucherInnen demnach sind, desto eher tragen sie ihre Konflikte selbst aus.

Wie bereits erwähnt, entscheidet der Konflikthanlass bzw. -Inhalt über den Verlauf der Austragung. Geht es um Alltagsdinge, so verläuft der Konflikt eher zwischen Einzelpersonen. Sind jedoch grundsätzliche Einstellungen, Werte oder Normen Thema des Konflikts ist die Gefahr groß, dass sich dieser ausweitet. In Anbetracht dieser Angaben stellt sich die Frage, welche der Konflikthanlässe häufiger zu finden sind.

Lediglich zwei Personen gaben an, dass grundlegende Einstellungen öfter zu Konflikten führen als Alltagsprobleme (vgl. Interview 6, 30-31 bzw. Interview 8, 32-32). Anzumerken ist, dass unter diesen zweien wiederum das Jugendzentrum mit den älteren Jugendlichen zu finden ist. Möglicherweise spielt demnach auch hier der Reifegrad der BesucherInnen eine Rolle.

Überwiegend sind es jedoch Alltagsprobleme, die zu Konflikten führen. Beispielsweise geht es hierbei um Liebesdinge, Schummeln bei Spielen oder Missverständnisse, nicht zuletzt aufgrund sprachlicher Barrieren (vgl. Interview 4, 32-32 bzw. Interview 7, 28-28 und 34-35).

Zur Veranschaulichung dient folgende Grafik:

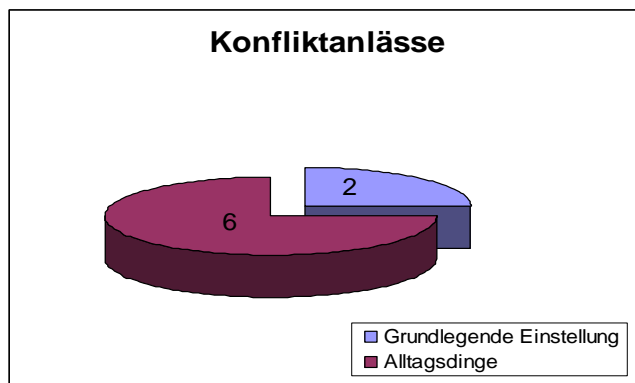


Abb. 5: Konflikthanlässe

#### 4.4.2.1 Machtverhältnisse als Konflikthanlass

Ein weiterer Konflikthanlass, der vielleicht nicht auf den ersten Blick zu erkennen ist, kann bestehende Machtverhältnisse unter den Jugendlichen betreffen.

Besonders wenn ein Generationenwechsel im Jugendzentrum stattfindet führt dieser Punkt zu vielen Konflikten. So fühlt sich beispielsweise die ältere von der jüngeren Generation angegriffen, da diese ihr ihren Platz streitig macht. Eine andere Variante wäre, dass die Älteren ihre „Macht“, die sie lediglich auf ihrem länger währenden Dasein im Jugendzentrum stützt, ausspielt und eine Art Besitzanspruch erhebt (vgl. Interview 6, 32-35 bzw. Interview 1, 32-32). Dies kann natürlich nicht nur im Generationenwechsel, also als Gruppe geschehen, sondern es können auch Einzelpersonen derartige Ansprüche stellen. Abhängig ist dies zu einem großen Teil von der Persönlichkeit der BesucherInnen.

Weiters dienen derartige Konflikte ebenso der Weiterentwicklung der Identität, da die Jugendlichen somit ihren Einflussreichtum austesten.

Alle Befragten haben angegeben, dass Machtverhältnisse durchaus eine Rolle spielen. Dies ist in jeder Gemeinschaft im weitesten Sinne der Fall und sollte nicht überbewertet werden.

Bilden sich jedoch starke Strukturen heraus, so liegt es wohl an den MitarbeiterInnen

einzugreifen, da es nicht in deren Sinne sein kann, dass einzelne Personen oder Gruppen aufgrund von Besitzansprüchen anderer das Jugendzentrum nicht besuchen (können).

#### **4.4.2.2 Resümee der Ergebnisse der Dimension 2: Parteienkonstellation und Konflikthanlässe**

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die Befragten angaben, Konflikte unter Jugendlichen eher zu beobachten als mit MitarbeiterInnen. Weiters entstehen überwiegend Einzelkonflikte, welche, abhängig vom Thema, sich leicht zu Gruppenkonflikten weiterentwickeln können. Teilweise kristallisieren sich bei Gruppenkonflikten so genannte Alphafiguren heraus, die deren Austragung übernehmen.

Bezüglich der Konfliktthemen ist zu sagen, dass es überwiegend um Alltagsdinge geht und weniger um grundlegende Einstellungen. Weiters wurde angegeben, dass auch Machtverhältnisse unter den Jugendlichen oft Anlass zum Konflikt geben.

#### **4.4.3 Ergebnisse der Dimension 3: Verhaltensstrategien von MitarbeiterInnen in Konfliktsituationen**

##### **4.4.3.1 Innere Haltung der MitarbeiterInnen vor und während dem Agieren in einer Konfliktsituation**

Im Rahmen dieses Unterkapitels soll erläutert werden, welche Voreinstellung die MitarbeiterInnen haben, wenn sie in einen Konflikt eingreifen oder involviert sind. Die Frage nach den grundsätzlichen emotionalen Gegebenheiten zum Zeitpunkt des Agierens soll somit geklärt werden.

Im Zuge dessen muss vorerst klargestellt werden, ob die MitarbeiterInnen diesbezügliche Verhaltensvorschriften haben. Ist dies der Fall und ist somit der/die MitarbeiterIn in seinem/ihrer Handeln eingeschränkt, so wird dadurch der Umgang mit der Konfliktsituation sowie die grundsätzliche Einstellung zu diesem maßgeblich beeinflusst.

Anhand der Interviews lässt sich erkennen, dass derartige, strikte Verhaltensvorschriften großteils, zumindest in schriftlicher Form, nicht existieren. Es wurde teilweise berichtet, dass



es innerhalb des Teams diesbezügliche Abmachungen gibt. So wird beispielsweise nicht eingegriffen, wenn eine Waffe im Spiel ist (vgl. Interview 5, 30-30). In anderen Zentren wird gänzlich auf derartige Absprachen verzichtet und das Handeln dem/der MitarbeiterIn selbst überlassen (vgl. Interview 1, 38-38 bzw. Interview 6, 42-42 bzw. Interview 8, 42-42).

Ein weiterer Punkt, der großen Einfluss auf die Art und Weise wie in einem Konflikt reagiert bzw. in einen Konflikt eingegriffen wird hat, ist jener des Status des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin bei den Jugendlichen. Wird diese/r von den BesucherInnen (auch im Konflikt) als Respektperson gesehen oder nicht? Natürlich ist an dieser Stelle ebenfalls entscheidend, ob sich der/die MitarbeiterIn bezüglich seines/ihrer Status` bewusst ist. So macht es einen immensen Unterschied, ob der/die MitarbeiterIn mit der Überzeugung in die Situation geht, dass er/sie über diesbezügliches Einflussvermögen verfügt oder ihr Handeln mit großer Wahrscheinlichkeit folgenlos bleibt. Hat der/die MitarbeiterIn demnach bereits eine unsichere oder gar negative Gefühlslage beim Eingreifen in die Situation, so überträgt sich diese auf alle Parteien und somit auf den weiteren Verlauf des Konflikts. Die Anerkennung des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin als Respektperson im Konflikt hat somit große Bedeutung.

Auch meine InterviewpartnerInnen haben bestätigt, dass ihr Status als Respektperson absolute Voraussetzung für die Arbeit im Jugendzentrum ist. So ist es nicht überraschend, dass alle Befragten angaben, von den Jugendlichen als eine solche wahrgenommen zu werden. Es wurde jedoch unterschieden zwischen Respektpersonen, wie sie etwa Lehrer sind und dem Status der JugendzentrumsmitarbeiterInnen. So ist der Respekt vor ihnen nicht auf Ängste begründet, sondern auf die Achtung der Person. Dies ist wohl nicht zuletzt deswegen der Fall, da die MitarbeiterInnen das Jugendzentrum, welches für die BesucherInnen in irgendeiner Weise ebenso Bedeutung hat, repräsentieren (vgl. Interview 4, 36-37).

Weiters wurde angegeben, dass ihr Status als Respektperson an der Gewichtung ihrer Meinung zu erkennen wäre. Es wurde also betont, dass ihre Ansichten als bedeutender angesehen werden als jene anderer Jugendlicher (vgl. Interview 8, 36-36). So führt Interviewpartner 8 aus: „Sie betrachten uns eigentlich schon als Respektperson also sie wissen sehr wohl, dass wir unsere Meinung haben aber sie würden jetzt nie verbal auf uns los gehen. So schätze ich das im Moment ein“ (Interview 8, 28-28).

Der Status als Respektperson ist in Anbetracht dieser Aussagen immens entscheidend bezüglich der Verhaltensweise im Konflikt und des weiteren Verlaufs. Jedoch muss dieser vorerst erarbeitet werden (vgl. Interview 2, 36-37).

Wie bereits erwähnt, ist ein wichtiger Punkt beim Eingreifen in einen Konflikt das Auftreten der Person in der direkten Situation. So kann ein/e MitarbeiterIn, welche ansonsten eher weniger Ansehen unter den Jugendlichen genießt, durch ein imposantes Auftreten in einer derartigen (Ausnahme-) Situation durchaus an Status und Respekt gewinnen. Gleichzeitig kann ein/e sehr respektierte/r MitarbeiterIn durch eine inadäquate Reaktion seinen/ihren hohen Status unter den Jugendlichen riskieren.

#### **4.4.3.2 Verhaltensstrategien der MitarbeiterInnen**

Wie bereits erwähnt, gibt es in den meisten Fällen keine genauen Vorgaben bezüglich der Verhaltensweise im Konflikt. Die Art und Weise des Handelns obliegt demnach dem/der einzelnen MitarbeiterIn. Im Zuge dieses Kapitels sollen deren individuelle Verhaltensstrategien aufgezeigt und analysiert werden.

Zuallererst stellt sich die Frage nach dem Zeitpunkt des Eingriffes in die Konfliktsituation unter Jugendlichen.

In den meisten Fällen wird eher frühzeitig eingegriffen, damit es nicht zur Eskalation kommt und der Konflikt keine übermäßige Dimension annimmt (vgl. Interview 1, 37-38 bzw. Interview 2, 44-46 bzw. Interview 4, 38-38). Eher die Ausnahme ist der verzögerte oder verschmähte Eingriff in die Konfliktsituation unter Jugendlichen, obwohl die Legitimation dieser Handlungsweise durchaus verständlich ist. So gibt Person 3 an, eher spät einzugreifen, da die Jugendlichen lernen sollen, Konflikte selbst zu regeln. Mit Hilfe dieser Strategie soll den Heranwachsenden die Chance gegeben werden, Erfahrungen im Umgang mit Konflikten zu machen, da ihnen diese unweigerlich auch im weiteren Leben begegnen werden und ihnen diese Fähigkeit somit abverlangt werden wird (vgl. Interview 3, 41-43).

Für den Erhalt einer ausgelassenen und positiven Atmosphäre im Jugendzentrum ist jedoch der frühzeitige Eingriff in die Situation sicherlich sinnvoller. Die Dimension des Konfliktes kann auf diese Weise kontrolliert werden.

Findet nun ein Eingreifen in die Situation durch die MitarbeiterInnen des Jugendzentrums statt, so stellt sich die Frage, auf welche Weise dieses geschieht.

Die diesbezüglich wichtigsten Äußerungen der InterviewpartnerInnen sind in folgender Grafik zusammengefasst. Die erste Spalte umfasst die Interviewnummern eins bis acht, die weiteren Spalten stellen die vier meistgenannten Verhaltensstrategien bzw. die als besonders wichtig eingestuften Punkte bei einer Konfliktaustragung dar. Die Grafik veranschaulicht, welche/r InterviewpartnerIn welche Verhaltensstrategie nach eigenen Aussagen vermehrt anwendet.

Interviewnummer	verbaler Hinweis	aussprechen lassen	objektive Sichtweise	Sanktionen erklären
1				●
2	●	●	●	
3	●			
4	●			
5			●	
6		●		
7		●		●
8				

**Abb. 6: Verhaltensstrategien der MitarbeiterInnen im Konflikt**

Der Grafik ist zu entnehmen, dass die Verhaltensstrategien „Verbaler Hinweis“, „Im Gespräch aussprechen lassen“, „Objektive Sichtweise der MitarbeiterInnen“ und „Sanktionen erklären“ bei den InterviewpartnerInnen am öftesten zum Einsatz kommen.

Als erster Schritt wird, sofern es um einen Regelbruch geht, in den meisten Fällen verbal auf das Vergehen hingewiesen (vgl. Interview 2, 38-38 bzw. Interview 3, 43-44 bzw. Interview 4, 38-38).

Geht es jedoch um Konflikte unter den Jugendlichen, findet ein Gespräch mit allen Parteien statt. Besonders wichtig ist hierbei das strukturierte Aufarbeiten der Konfliktsituation samt derer Vorgeschichte. Alle Parteien sollen zu Wort kommen, wobei jede aussprechen darf (vgl. Interview 2, 60-60 bzw. Interview 6, 42-43 und 50-51 bzw. Interview 7, 36-36).

Interviewpartnerin 6 merkt an dieser Stelle an: Und es war schon manches Mal der Fall, dass halt zwei gesagt haben, ja, wir möchten uns das ausreden. Dann haben wir uns einen ruhigen Ort gesucht. Sie wollten, dass eine dritte Person dabei ist, also ich in dem Fall, um einfach zu stoppen wenn es einfach zu laut wird, also wenn sie nicht mehr so gut miteinander reden, sagen wir so. Und einfach einen Schiedsrichter oder eine Schiedsrichterin halt, die da einfach

in der Mitte sitzt und sagt, wie hörst du das, was sagst du dazu, hast du das auch so empfunden, also in die Richtung“ (Interview 6, 42-43).

Auf Wunsch kann demnach bei dieser Aussprache eine dritte Person anwesend sein, die jene moderiert und deeskalierend wirkt. Grundsätzlich sollten die Jugendlichen jedoch das Gespräch selbst führen.

Bezüglich der Sanktionen ist zu sagen, dass diese nicht aus der Emotion heraus festgelegt werden sollten, da eine objektive Sicht der Geschehnisse in einer solchen Situation verwehrt bleibt (vgl. Interview 2, 38-38 bzw. Interview 5, 6-6). So kann es beispielsweise sein, dass erst am nächsten oder übernächsten Tag ein Gespräch stattfindet, in dem die Konsequenzen des Handelns festgelegt werden.

Weiters sollten alle ausgesprochenen Sanktionen dem/der Betreffenden erklärt werden, sodass diese/r den Zusammenhang zu seinem/ihrer Verhalten herstellen und verstehen kann (vgl. Interview 5, 8-8 bzw. Interview 7, 12-12).

Auch die Absprache im Team spielt hierbei eine wichtige Rolle, da bestehende Sanktionen von allen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen getragen werden müssen (vgl. Interview 5, 6-6). Ist ein/e MitarbeiterIn nachlässig bei der Ahndung von Verstößen gegen diese Konsequenzen oder von abermaligen Vergehen, so wirkt das gesamte Team nicht länger glaubwürdig.

Eine grundlegende Voraussetzung für eine adäquate Lösung eines Konflikts ist jedoch die Bereitschaft aller Beteiligten zur adäquaten Auseinandersetzung mit diesem (vgl. Interview 6, 6-6). Die große Bedeutung dieses Punktes soll im nächsten Kapitel herausgearbeitet werden.

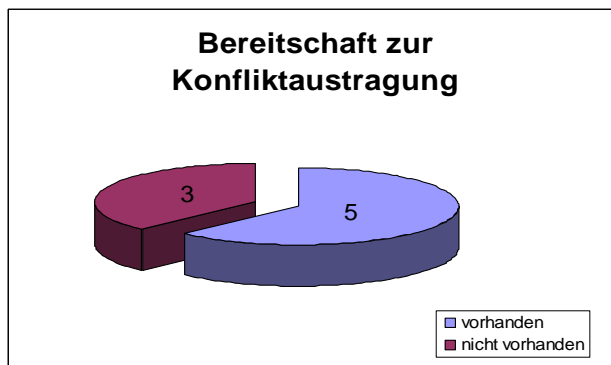
#### ***4.4.3.2.1 Die Bereitschaft der Parteien zur adäquaten Auseinandersetzung als Voraussetzung der Konfliktlösung***

Es wurde angegeben, dass das grundsätzliche Interesse an einer Konfliktlösung bei den Jugendlichen durchaus vorhanden ist.

Dies sei jedoch nicht überraschend, da sie freiwillig in das Jugendzentrum kommen und sich demnach dort auch wohl fühlen. Aus diesem Grund kann es nicht in deren Interesse sein, Probleme irgendeiner Art mit den dort Anwesenden zu haben, so die Mehrheit der Befragten.

Wenn gar eine enge Freundschaft zwischen den Jugendlichen besteht, so trifft dies umso mehr zu (vgl. Interview 2, 42-42 bzw. Interview 3, 40-40 bzw. Interview 6, 44-44 bzw. Interview 7, 34-34 bzw. Interview 8, 38-38).

Zur Veranschaulichung der Aussagen dient folgende Grafik:



**Abb. 7: Bereitschaft zur adäquaten Konfliktaustragung**

Weiters ist für die Jugendlichen abzusehen, dass sie beim nächsten Besuch im Zentrum wieder auf ihre/n KonfliktpartnerIn treffen. Aus diesem Grund stellt sich für sie die Frage, ob es der Konflikt wert ist die Besuche im Zentrum zu unterlassen. In manchen Fällen entscheidet sich der/die Jugendliche auch für diese Variante, so B4. Doch dies sei eher die Ausnahme (vgl. Interview 4, 42-43).

Ein weiterer Aspekt, der unter den Punkt „Bereitschaft zur adäquaten Auseinandersetzung“ fällt, ist jener der Akzeptanz von Verhaltens- und Kommunikationsregeln während der Auseinandersetzung.

Die Ergebnisse zeigen, dass die grundlegende Bereitschaft der Jugendlichen zur Konfliktbearbeitung bzw. -lösung ist in den meisten Fällen durchaus gegeben ist.

#### **4.4.3.3 Das Verhalten im Konflikt als persönliche Herausforderung**

Wie die letzten Kapitel bereits vermuten lassen, verlangt das Eingreifen in einen Konflikt bzw. das Verhalten in einem Konflikt den MitarbeiterInnen vielfältige Fähigkeiten und Fertigkeiten ab.

Zuallererst ist die adäquate Einschätzung der Situation durch die MitarbeiterInnen ein entscheidender Faktor. Diese/r muss in der Lage sein, Auseinandersetzungen auf spielerischer Ebene von ernststen Konfliktsituationen mit möglicherweise sogar aggressivem Potential, zu unterscheiden. Das Erkennen dieser Grenzen lehrt jedoch lediglich die Erfahrung, so B7 (vgl. Interview 7, 36-36).

Fällt der/die MitarbeiterIn nun die Entscheidung in die Situation einzugreifen, wozu anfangs sicherlich eine Portion Mut und Entschlossenheit gehört, ist es von besonderer Bedeutung, bestimmt aufzutreten (vgl. Interview 5, 36-37 bzw. Interview 4, 44-45) (siehe Kapitel 4.4.3.1).

Wenn angebracht, so wird nun eine kontrollierte Arena geschaffen, d.h. die KonfliktpartnerInnen werden gegebenenfalls von den unbeteiligten Jugendlichen, und wenn nötig auch voneinander, separiert. Somit können die Emotionen abflauen und eine adäquate Konfliktaustragung zu einem späteren Zeitpunkt wird ermöglicht (vgl. Interview 1, Position 46-52 bzw. Interview 2, 52-52 bzw. Interview 3, 46-49).

Nach eigenen Angaben ist in einem Gespräch die Ruhe und Gelassenheit der intervenierenden Person von besonderer Bedeutung (vgl. Interview 1, 46-52 bzw. Interview 3, 46-49 bzw. Interview 4, 44-45 bzw. Interview 5, 32-32 und 36-37 bzw. Interview 7, 42-43). Der/die MitarbeiterIn sollte demnach durch ihr kontrolliertes Auftreten bereits deeskalierend wirken. In diesem Zusammenhang spielt auch die Geduld eine entscheidende Rolle. So sollte auch in scheinbar ausweglosen Situationen nicht vorschnell reagiert werden (vgl. Interview 3, 46-49). Keinesfalls darf der/die MitarbeiterIn die Kontrolle über sich verlieren oder sich gar in irgendeiner Weise aggressiv verhalten, da er/sie somit seinen/ihren Status als Respektperson riskiert (vgl. Interview 7, 36-36).

Ein weiterer wichtiger Punkt, der mehrmals genannt wurde, ist die Objektivität und Vorurteilsfreiheit der MitarbeiterInnen im Gespräch (vgl. Interview 1, 46-53 bzw. Interview 2, 52-52 bzw. Interview 3, 46-49 bzw. Interview 8, 48-48). Doch auch das Einfühlungsvermögen wird von den Befragten als eine wichtige Eigenschaft bezüglich Konfliktsituationen genannt (vgl. Interview 3, 46-49 bzw. Interview 48-48). So soll mit Hilfe von Gespür und Gefühl der Konflikt in einem klärenden Gespräch behandelt werden (vgl. Interview 7, 42-43).

In der verbalen Auseinandersetzung werden vor allem aktives Zuhören und das Erfragen und Aufarbeiten der Hintergründe als entscheidende Faktoren genannt (vgl. Interview 1, 46-52 bzw. Interview 2, 52-52).

Zur Veranschaulichung der wichtigsten Punkte beim Eingreifen in einen Konflikt dient folgende Grafik. Die erste Spalte umfasst die Interviewnummern eins bis acht, die weiteren Spalten stellen die vier von den Befragten als besonders wichtig erachteten Punkte dar. Der Grafik ist demnach zu entnehmen, welche/r InterviewpartnerIn welchen Aspekt genannt hat.

Interviewnummer	Ruhe	Geduld	Objektivität	Empathie
1	●		●	
2			●	
3	●	●	●	●
4	●			
5	●			
6				
7	●			●
8			●	

**Abb. 8: Wichtige Punkte beim Eingreifen in einen Konflikt**

Bezüglich des Kontaktes mit Jugendlichen mit Migrationshintergrund wurde angemerkt, dass nicht die nationalen Wurzeln der BesucherInnen, sondern deren Identität als Jugendliche im Vordergrund stehen sollte. In erster Linie sollten die BesucherInnen demnach als Jugendliche angesehen werden und nicht als Angehörige einer bestimmten Nation (vgl. Interview 7, 38-38).

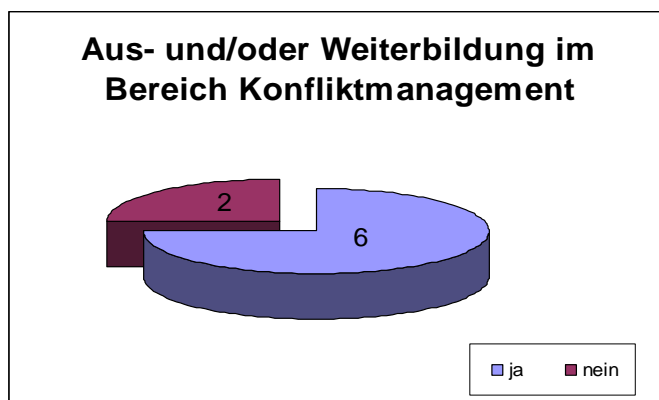
In Anbetracht dieser facettenreichen Ansprüche an die MitarbeiterInnen ergibt sich die Frage, wie jene Fähigkeiten erlangt und/oder ausgebildet werden können. Natürlich werden diese unentwegt, sei es nun in einer Ausbildung oder auch im Privatleben, geschult, doch welche Effekte können spezielle Ausbildungen für den Umgang mit Konflikten nach sich ziehen?

#### ***4.4.3.3.1 Die unterstützende Wirkung von Aus- und Weiterbildungen***

Bei der Frage, ob die InterviewpartnerInnen eine Aus- und/oder Weiterbildung im Bereich des Umgangs mit Konflikten absolviert hatten bzw. ob jene ihnen in der täglichen Arbeit hilft,

gab es sehr unterschiedliche Angaben. Teilweise wurde angegeben, sich derartige Lehrinhalte bereits im Rahmen der Grundausbildung angeeignet zu haben (vgl. Interview 4, 46-47). Andere Befragte gaben an, durchaus Zusatzqualifikationen in diesem Bereich erworben zu haben. Diese betrafen vorwiegend den Bereich des Neurolinguistischen Programmierens (NLP), des Krisen- und Konfliktmanagements, verschiedener Gesprächsführungstechniken und der Mediation. Es ist jedoch anzumerken, dass diese Weiterbildungen sehr unterschiedlichen Umfangs und Aufwands waren (vgl. Interview 1, 54-54 bzw. Interview 3, 50-51 bzw. Interview 4, 46-47 bzw. Interview 6, 52-56 bzw. Interview 7, 42-42). Lediglich eine Person gab an, derzeit eine anerkannte Ausbildung mit spezifischem Abschluss in diesem Bereich zu absolvieren: „(...) ich mache gerade die Mediatorenausbildung an der KF-Uni“ (Interview 2, 58-58).

Zur Veranschaulichung dient folgende Grafik:



**Abb. 9: Aus- und/oder Weiterbildung im Bereich Konfliktmanagement**

Grundsätzlich gaben alle Befragten an, von derartigen Aus- und/oder Weiterbildungen zu profitieren. So wurde beispielsweise erwähnt, dadurch einen anderen Blickwinkel zu entwickeln (vgl. Interview 2, 59-60). Jedoch wurde auch angegeben, dass erst die praktische Anwendung der Lehrinhalte, also Erfahrungswerte, das diesbezügliche Wissen komplettieren (vgl. Interview 4, 48-49 bzw. Interview 6, 52-56 bzw. Interview 7, 42-42).

Vieles, so die Befragten, wird während der Ausbildung verinnerlicht und kommt unbewusst in der Praxis zum Einsatz. Der Lerneffekt derartiger Qualifikation ist demnach oft nicht im ersten Moment erkennbar, tritt jedoch auf jeden Fall ein (vgl. Interview 6, 52-57 bzw. Interview 4, 48-49). So beschreibt Interviewpartner 6: „Ja, ich glaube, es ist auch oft, also wenn man so einen Kurs oder so eine Weiterbildung besucht, ist einem direkt oft der Nutzen



nicht so bewusst oder beziehungsweise ist man sich nicht ganz im Klaren, glaube ich, wie man das anwenden kann. Unbewusst wendet man total viel davon an, meiner Meinung nach“ (Interview 6, 56-56).

#### **4.4.3.4 Resümee der Ergebnisse der Dimension 3: Verhaltensstrategien von MitarbeiterInnen in Konfliktsituationen**

Als erste Punkte bezüglich der Verhaltensstrategien der MitarbeiterInnen eines Jugendzentrums in einer Konfliktsituation sind die Voreinstellung dieser sowie mögliche Verhaltensvorgaben von Bedeutung. Es zeigte sich, dass die MitarbeiterInnen großteils sehr freie Hand haben und es ihnen obliegt, wann und wie eingegriffen wird.

Bezüglich des weiteren Verlaufes der Konfliktsituation ist entscheidend, wie die MitarbeiterInnen auftreten bzw. welchen Status sie bereits bei den Jugendlichen genießen. Die Akzeptanz als Respektperson ist nach Aussagen der Befragten eine absolute Voraussetzung für die Arbeit in einem Jugendzentrum und ganz besonders beim Eingreifen in Konfliktsituationen.

Im Allgemeinen besteht der erste Schritt des Eingriffs in einer verbalen Zurechtweisung. Es wird darauf geachtet, den Konflikthergang strukturiert und objektiv aufzuarbeiten, wobei hierzu die Bereitschaft der Jugendlichen zu einer adäquaten Konfliktbearbeitung vonnöten ist. Das Ziel ist demnach immer, eine niveauvolle verbale Auseinandersetzung mit dem Ursprung des Konfliktes sowie eine gemeinsame Erarbeitung einer für alle Parteien akzeptablen Lösung, so die Befragten.

Die wichtigsten Punkte beim Eingriff in einen und dem Agieren in einem Konflikt sind Ruhe, Geduld, Empathie aber auch Bestimmtheit. Es gilt demnach für die MitarbeiterInnen ein Mittelmaß zwischen Gefühl und Ratio zu finden.

Letztendlich wurde nach der Vorbildung gefragt. Hier wurde überwiegend angegeben, derzeit eine Aus- oder Weiterbildung zu besuchen bzw. in der Vergangenheit bereits eine solche absolviert zu haben. Weiters wurde bestätigt, dass davon im praktischen Umgang durchaus profitiert wird.

## **4.5 Resümee der Forschungsergebnisse in Anbindung an Friedrich Glasls Ausführungen zur Erfassung von Merkmalen sowie zu konstruktiven Handlungsmöglichkeiten im Konflikt**

Zuallererst ist zu klären, wozu die Merkmalerfassung dient. Wie bereits im Kapitel 3.1.1 „Erfassung der Merkmale von Konflikten“ formuliert, stellt diese die Basis für die Auswahl einer adäquaten Interventionsstrategie dar.

Mit Bezugnahme auf jenes Kapitel ist abzuleiten, dass Konflikte in Jugendzentren überwiegend in *Mikro- und Mesoarenen* stattfinden; d.h. entweder werden die Konflikte zwischen Einzelpersonen im direkten Gespräch (face to face) oder durch Mittelsmänner/-frauen (Alphafiguren) ausgetragen.

Konflikte in Makroarenen, also zwischen mehreren Ebenen, finden selten(er) statt. Dies ist wohl nicht zuletzt deswegen der Fall, weil die MitarbeiterInnen wohl meist schon eingreifen, bevor es zur Ausdehnung auf die Makroarena kommt. Die Anwendung der Strategie des frühzeitigen Eingreifens in einen Konflikt wurde im Rahmen des Kapitels 4.4.3.2 „Verhaltensstrategien von MitarbeiterInnen“ mehrmals angegeben.

Weiters wurde im Kapitel 4.4.3.1 „Innere Haltung der MitarbeiterInnen vor und während dem Agieren in einer Konfliktsituation“ bestätigt, dass sich die BetreuerInnen auch in einem Konflikt als Respektpersonen akzeptiert fühlen. Somit sind die Positionen der Konfliktparteien klargestellt und werden auch in einer derartigen Situation von allen Seiten anerkannt und nicht in Frage gestellt. Legt man diese Information auf Friedrich Glasls Ausführungen um, so finden überwiegend *Reibungskonflikte* in den Jugendzentren statt. Würde hingegen die Legitimität der Machtverteilung angezweifelt werden, d.h. ein Systemveränderungskonflikt entstehen, so würden umgehend Maßnahmen ergriffen werden müssen, um den Status der MitarbeiterInnen als Respektpersonen bei den anderen Jugendlichen zu sichern.

Die Darstellung eines Beispiels zeigte jedoch, dass vereinzelt auch *Positionskampfkongflikte* auftauchen. In dem besagten Jugendzentrum gibt es die Regel, nicht mehr als eine gewisse Menge Alkohol an die Jugendlichen auszuschenken. Ein Besucher blieb jedoch hartnäckig und bestellte mit der Kenntnis über diese Regel immer mehr Alkohol. Er war der Meinung selbst einschätzen zu können, wie viel er verträgt und wollte sich diesbezüglich keine Vorschriften machen lassen. Natürlich kam es zum Konflikt mit den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen, da die Regel für alle BesucherInnen gilt (vgl. Interview 8, 54-

54). Im Zentrum des Konflikts stand demnach nicht die Tatsache, dass der Status der MitarbeiterInnen in Frage gestellt wurde, sondern der Wunsch des Jugendlichen nach Berücksichtigung seiner Anliegen.

Die absolute Mehrheit sind jedoch Reibungskonflikte im Sinne Friedrich Glasls.

Bezüglich der von ihm genannten Pole (formgebunden, formlos, kalt, heiß) lässt sich Folgendes aus den Aussagen der InterviewpartnerInnen herauslesen.

Da angegeben wurde, dass durchaus Vorschriften bezüglich der Konfliktaustragung in Jugendzentren existieren, sind jene als *formgebundene Konflikte* anzusehen.

Welche Atmosphäre während dieser Austragung herrscht, ist sicherlich unterschiedlich. Der Wunsch der MitarbeiterInnen kann es jedoch nur sein, dass der Konflikt *heiß* behandelt wird, da es ansonsten zu keiner gänzlichen Klärung kommt und so die negativen Gefühle weiter bestehen. Passiert dies nicht von selbst, so müssen die MitarbeiterInnen eingreifen und die Austragung in diese Richtung lenken.

Auf der Basis der Erfassung von Konfliktmerkmalen in den Jugendzentren können nun nach Friedrich Glasl entsprechende Interventionsstrategien benannt werden. Diese wurden bereits im Kapitel 3.2.3.1 „Konstruktive Handlungsmöglichkeiten nach Friedrich Glasl in Anbindung an sein Eskalationsmodell“ besprochen, werden jedoch an dieser Stelle noch einmal aufgegriffen und mit Hilfe der Aussagen der InterviewpartnerInnen auf ihre praktische Anwendung hin sowie ihre Tauglichkeit überprüft. Weiters kann folgend darauf geschlossen werden, welcher Eskalationsstufe die Mehrheit der Konflikte in den Jugendzentren zuzuordnen sind. Jedoch möchte ich bereits im Vorhinein darauf hinweisen, dass diese Zuordnungen und Schlussfolgerungen lediglich die überwiegende Zahl der Konflikte betreffen (können) und nicht als allgemein gültig angesehen werden dürfen.

Die von Friedrich Glasl beschriebene Methode der *Moderationsstrategie* findet laut den Befragten durchaus in der Praxis ihre Anwendung. Es wurde mehrmals erwähnt, dass die MitarbeiterInnen auch die Rolle eines/einer Moderators/Moderatorin in klärenden Gesprächen übernehmen. Somit ist die Schlussfolgerung, dass Konflikte der ersten, zweiten und anfänglichen dritten Eskalationsstufe in den Jugendzentren durchaus auftauchen naheliegend.

Doch auch die *Prozessbegleitung* findet in der Praxis ihre Anwendung. So wurde einerseits berichtet, dass mehrmalige Gespräche zur Konfliktlösung nötig sind und andererseits, dass das Aufzeigen und Klarstellen der Beziehungsstrukturen unter den Konfliktparteien von

besonderer Bedeutung ist. Die Bestätigung der Existenz von Konflikten aufgrund von ungleichen Machtverhältnissen im Jugendzentrum im Kapitel 4.4.2.1 „Machtverhältnisse als Konflikthanlass“ bekräftigt diese Aussage. Aufgrund dieser Angaben der Befragten ist davon auszugehen, dass auch Konflikte der dritten bis fünften Eskalationsstufe in den Jugendzentren zu beobachten sind.

Auch die *Soziotherapeutische Prozessbegleitung* wird nach Aussagen der Befragten im praktischen Umgang durchaus angewendet. So wurde mehrmals berichtet, dass die Konfliktparteien vorerst getrennt werden, um die Emotionen besser kontrollieren und beide Parteien auf das Aufeinandertreffen vorbereiten zu können. Konflikte der Eskalationsstufe fünf sind in den Jugendzentren demnach auch zu finden.

Weiters wurde auch die *Vermittlungsstrategie* von den Befragten durchaus als eine praktische Methode beschrieben. Hierbei übernimmt der/die MitarbeiterIn die Rolle des/der Mediators/Mediatorin und versucht zwischen den Parteien zu vermitteln. Die Bereitschaft hierzu ist wohl individuell unterschiedlich und abhängig vom Interesse der Jugendlichen an einer Konfliktlösung. Da dieses, wie im Kapitel 4.4.3.2.1 „Die Bereitschaft der Parteien zur adäquaten Auseinandersetzung als Voraussetzung der Konfliktlösung“ beschrieben, jedoch größtenteils vorhanden ist, erhöht dies die Wahrscheinlichkeit, dass ein/e MitarbeiterIn sich als MediatorIn zur Verfügung stellt. Konflikte der Eskalationsstufe fünf bis sieben werden in den Jugendzentren also ebenfalls bearbeitet.

Die letzten zwei von Friedrich Glasl beschriebenen Interventionen, das *Schiedsverfahren* und der *Machteingriff*, finden nur in Ausnahmefällen und lediglich durch die MitarbeiterInnen initiiert statt. Ausschließlich die MitarbeiterInnen des Jugendzentrums sind in der Position, derartige Verhaltensweisen an den Tag zu legen und Forderungen zu stellen. Maßt sich ein/e Jugendliche/r an, diesen Part zu übernehmen bzw. gegen in diesem Rahmen gemachte Anordnungen zu verstoßen, so muss der/die MitarbeiterIn seinen/ihren Status als Respektperson geltend machen. Dessen Bedeutung wurde von den Befragten, wie im Kapitel 4.4.3.1 „Innere Haltung der MitarbeiterInnen vor und während dem Agieren in einer Konfliktsituation“ deutlich wird, betont. Konflikte der Eskalationsstufen sechs bis neun finden in den Jugendzentren demnach eingeschränkt statt.

Welche genauen Charakteristika die jeweiligen Eskalationsstufen aufweisen bzw. welcher systematischen Ordnung diese zugehörig sind, kann im Kapitel 3.1.2 „Konflikt-Eskalationsmodell nach Friedrich Glasl“ nachgelesen werden.

## 5 Resümee der Forschungsergebnisse und Anbindung den theoretischen Teil

Ziel der Erhebung war es zu eruieren, wodurch sich das Konfliktmanagement in Jugendzentren charakterisiert. Wie wird in derartigen Institutionen mit auftretenden Konflikten umgegangen?

Eine erste Konfliktmanagementstrategie im Sinne dieser Arbeit ist das Festlegen eines Reglements im Jugendzentrum. Bezüglich der Ergebnisse der ersten Dimension „Reglement“ ist hervorzuheben, dass die gesetzlichen Vorgaben durch das Jugendschutzgesetz eine entscheidende Rolle spielen. Vor allem in den Bereichen Rauchen und Alkohol sind die Regeln in Jugendzentren klar durch dieses bestimmt. In den meisten Fällen findet jedoch sogar eine zusätzliche „Verschärfung“ dieser Gesetze statt.

Es sind jedoch natürlich auch nicht vom Gesetz vorgegebene Regeln in Jugendzentren zu finden. Diese betreffen vor allem die Nutzung von Spielgeräten, Computern, die Sauberkeit etc.; sind demnach dem Oberbegriff „Hausregeln“ zuzuordnen.

Ein weiterer wichtiger Punkt betrifft den sozialen Umgang. Auch hierzu sind meist Regeln festgelegt (z.B. Verbot von diskriminierenden Äußerungen).

Die Existenz eines Reglements ist für Jugendliche nicht immer einfach zu akzeptieren und wird in der Regel nicht ohne kritisches Hinterfragen hingenommen. Hier schließt sich der Kreis zum Kapitel 2 „Jugendzentren als Ort der Identitätsfindung“. An dieser Stelle wird beschrieben, welchen Beitrag ein Jugendzentrum zur Entwicklung von Identität leistet. Hierzu gehört es ebenfalls, Verhaltensvorgaben, sofern sie für den/die Jugendlichen legitim sind, zu entsprechen. Nicht nur die für die Jugendphase typische kritische Haltung, sondern auch die Akzeptanz von Regeln (des Zusammenlebens) zeugt von einer ausgereiften Identität.

Die Bearbeitung der zweiten Dimension „Parteienkonstellation und Konflikthanlässe“ dient dem Erfassen der Merkmale der häufig auftretenden Konflikte. Es zeigte sich, dass Konflikte unter den Jugendlichen häufiger sind als mit den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen. In Abhängigkeit des Inhaltes kann sich ein Einzel- durchaus zu einem Gruppenkonflikt entwickeln. In einigen Fällen bringt dies mit sich, dass so genannte Alphafiguren den Konflikt für die Gruppe austragen.

Weiters ist zu sagen, dass überwiegend Alltagsdinge zu Konflikte führen, es können jedoch auch grundlegende Normen, Werte oder Machtverhältnisse unter den Jugendlichen Anlässe darstellen.

Diese Dimension ist in erster Linie auf die Ausführungen Friedrich Glasls abgestimmt, sodass, wie im Kapitel 4.5 „Résumé der Forschungsergebnisse in Anbindung an Friedrich Glasls Ausführungen zur Erfassung von Merkmalen sowie zu konstruktiven Handlungsmöglichkeiten im Konflikt“ bereits formuliert, das Wesen der häufig auftretenden Konflikte im Jugendzentrum erfasst werden kann. Anzumerken ist an dieser Stelle, dass die InterviewpartnerInnen teils sehr differente Auffassungen des Begriffs „Konflikt“ hatten. Die subjektive Einstufung spielt demnach hierbei eine wichtige Rolle.

Die Ergebnisse der Dimension drei „Verhaltensstrategien von MitarbeiterInnen in Konfliktsituationen“ zeigen zunächst, dass der Status als Respektperson sowie das Auftreten des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin in der Situation von besonderer Bedeutung sind und über den Konfliktverlauf entscheiden.

Da die MitarbeiterInnen so gut wie keine Verhaltensvorgaben haben, an denen man die Strategien direkt vergleichen könnte, müssen Angaben der InterviewpartnerInnen bezüglich wichtiger Punkte beim Eingreifen in einen Konflikt herangezogen werden. Folgende wurden in diesem Zusammenhang genannt: „Verbaler Hinweis“, „Aussprechen lassen“, „Objektive Sichtweise“ und „Sanktionen erklären“.

Um jenen Angaben entsprechen zu können, ist jedoch auch die Bereitschaft der Jugendlichen zur adäquaten Auseinandersetzung mit dem Konflikt ein ausschlaggebender Faktor. Die Ergebnisse zeigen, dass diese immerhin von 62% der InterviewpartnerInnen als grundsätzlich vorhanden eingestuft wurde. Theoretische Ausführungen über entscheidende Faktoren bezüglich des Verlaufs von Konflikten sind im Kapitel 3.2.1 „Entscheidende Faktoren“ zu finden.

Bezüglich benötigter Eigenschaften in einer Konfliktsituation wurden „Ruhe“, „Geduld“, „Objektivität“ und „Empathie“ von den Befragten angegeben.

In Anbetracht dieser Angaben kann geschlossen werden, dass eine empathische, geduldige, gelassene, emotional distanzierte Haltung des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin in einer Konfliktsituation besonders deeskalierend wirkt. Im Kapitel 4.5 „Résumé der Forschungsergebnisse in Anbindung an Friedrich Glasls Ausführungen zur Erfassung von Merkmalen sowie zu konstruktiven Handlungsmöglichkeiten im Konflikt“ werden diese Ergebnisse mit den Ausführungen Friedrich Glasls in Zusammenhang gebracht.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Konfliktsituationen in der täglichen Arbeit einen besonderen Status haben, da in solchen Momenten die Reaktion der MitarbeiterInnen entscheidend für den weiteren Verlauf sein kann. Es stellt sich nun die Frage, wie (zukünftige) MitarbeiterInnen eines Jugendzentrums vorbereitet werden können, sodass sie in einer derartigen Situation adäquat reagieren. Aus diesem Grund wurde nach einer Aus- und/oder Weiterbildung im Bereich Konfliktmanagement und deren Effekten gefragt. Es zeigte sich, dass durchaus derartige Angebote wahrgenommen wurden und nach eigenem Ermessen auch positiven Einfluss auf das Verhalten der MitarbeiterInnen haben.

Rückblickend ist zu sagen, dass das Ziel dieser Untersuchung durchaus erreicht wurde. Es konnte ein Überblick über die wichtigsten Konfliktmanagementstrategien und deren Hintergründe von Jugendzentren gegeben werden. Weiters konnten die Fragen nach den Merkmalen der häufigsten Konflikte, den Verhaltensweisen in Konflikten sowie den dazu benötigten Fähigkeiten geklärt werden. Die Eckpunkte des Umgangs mit Konflikten konnten somit ausgemacht werden.



## 6 Aktuelles und Ausblick

Im Rahmen dieses Kapitels sollen aktuelle Diskussionspunkte und Entwicklungen in der Jugendarbeit angesprochen werden, sodass ein Einblick in die Szene gewährt ist. Es besteht jedoch kein Anspruch auf Vollständigkeit.

Vor allem durch Medienberichte wurde in letzter Zeit die Debatte über Jugendzentren angeheizt. Es wurden Fragen aufgeworfen, wie etwa: Ist dieses Konzept noch zeitgemäß? Welche Effekte hat der Besuch eines derartigen Zentrums? Wer nützt dieses Angebot überhaupt? Ist dieses Angebot in Zeiten der Ganztangsschule noch vonnöten? Etc.

Trotz der Bemühungen seitens der MitarbeiterInnen möglichst vielfältige Jugendkulturen anzusprechen, kann gesagt werden, dass der Trend unter den Jugendlichen dahin geht, sich ihr „*eigenes*“ Zentrum zu suchen. Einzelne Jugendkulturen möchten in „ihren“ Räumlichkeiten unter sich bleiben.

So ist beispielsweise die Eröffnung eines so genannten Mädchenzentrums, also ein Jugendzentrum mit ausschließlich weiblichen Besucherinnen geplant. Der Bedarf wurde mittels einer Studie erhoben, welche zeigte, dass 57% der befragten Mädchen zwischen zehn und 19 Jahren die Anwesenheit von Jungen ablehnten (vgl. Pölzl 2009, o.S.).

An dieser Stelle muss angemerkt werden, dass eine derartige Separation zur Folge hat, dass sich Jugendliche unterschiedlicher Geschlechter, Kulturen etc. nicht arrangieren müssen und somit eine wichtige Funktion des Jugendzentrums verloren geht. Denn dies stellt für Jugendliche eine besondere Herausforderung dar und fördert die individuelle Weiterentwicklung. Dennoch wird dem Wunsch der Jugendlichen nach Separation immer mehr entsprochen und ist in einigen Fällen durchaus sinnvoll.

Ein weiterer wichtiger Punkt, der aktuell einen besonders hohen Stellenwert in der Forschung einnimmt und dem der Jugendbericht 2007 gewidmet war, ist die *geschlechtssensible Jugendarbeit*. Im Rahmen dieser sind die Geschlechter nicht getrennt (geschlechterspezifische Jugendarbeit), sondern werden koedukativ betreut. Ziel ist es, den Jugendlichen geschlechtsuntypische Erfahrungen zu ermöglichen, um so deren Selbstbild zu erweitern bzw. korrigieren zu können (vgl. Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend 2007, S. 32ff.).

Ein weiteres Projekt, welches kürzlich in den Medien Anklang fand, ist das Jugendzentrum Frohnleiten. Jenes schenkte der *Partizipation der BesucherInnen* bei der Planung des neuen Zentrums besondere Aufmerksamkeit. Die Jugendlichen selbst durften in allen Bereichen mitbestimmen (vgl. Stadtjournal Frohnleiten 2008, S. 4f.). Diese Teilhabe an der Gestaltung des Angebots stellt ebenso einen Trend in der Jugendarbeit dar.

Ein weiteres Charakteristikum der aktuellen Jugendarbeit ist die Orientierung am *Präventionsgedanken*. Vielerlei Projekte in diesem Sinne, wie etwa Suchtprävention, Gewaltprävention sind derzeit in Planung oder werden bereits durchgeführt (vgl. Koordinationsbüro für Offene Jugendarbeit und Entwicklung o.J., o.S.).

Grundsätzlich ist zu erkennen, dass sich im Bereich der Jugendarbeit und vor allem der Jugendzentren, im Moment Vieles bewegt und weiterentwickelt.

Dennoch muss darauf hingewiesen werden, dass auch Studien existieren, die die Relevanz und positiven Effekte von Jugendzentren in Frage stellen.

Vor allem die Ergebnisse der Untersuchung von Christian Pfeiffer (2008), welche bereits im Kapitel 4.1.1 „Stand der Forschung – Legitimation der Studie“ angesprochen wurden, haben in diesem Zusammenhang viel Aufsehen erregt.

Im Rahmen jener Erhebung, welche er im Namen des Kriminologischen Forschungsinstituts Niedersachsen (KFN) durchführte, kam dieser zu dem Schluss, dass Jugendzentren durch ihre Funktion als Treffpunkt von Randgruppen einen gewalt-verstärkenden Effekt haben.

Diese Äußerung wurde jedoch bereits von vielen Seiten kritisiert und entkräftet (vgl. Bertram 2008, o.S.).

Abschließend soll angemerkt werden, dass die im Rahmen dieses Kapitels genannten Trends und Entwicklung lediglich eine Auswahl der derzeit vor sich gehenden Veränderungen im Bereich der Offenen Jugendarbeit bzw. Jugendzentren darstellen. Jedoch verfügen sie unweigerlich über das Potential, diese nachhaltig zu beeinflussen.

## Literaturverzeichnis

Arbeitsmarktservice Österreich (2006): Berufswahl. Berufsfelder. Schule oder Lehre?. In:  
[http://www.ams.or.at/b\\_info/download/berwa\\_berufsfelder.pdf](http://www.ams.or.at/b_info/download/berwa_berufsfelder.pdf) [17.11.2008].

Bergmann, Christian/Eder, Ferdinand (2001): Berufs- und Laufbahnberatung. In: Rost, Detlef H. (Hrsg.): Handwörterbuch Pädagogische Psychologie. Weinheim: Beltz PVU, S. 49-55.

Bertram, Björn (2008): Prof. Pfeiffer sorgt für Wirbel in der Offenen Jugendarbeit. In:  
[http://www.jugendserver-niedersachsen.de/index.php?id=3268&tx\\_ttnews%5Btt\\_news%5D=2711&tx\\_ttnews%5BbackPid%5D=3216&cHash=5999a5108d](http://www.jugendserver-niedersachsen.de/index.php?id=3268&tx_ttnews%5Btt_news%5D=2711&tx_ttnews%5BbackPid%5D=3216&cHash=5999a5108d) [6.4.2009].

Bimschas, Bärbel/Schröder, Achim (2004): Bildung und Beziehung in der außerschulischen Jugendarbeit. In: Sturzenhecker, Benedikt/Lindner, Werner (Hrsg.): Bildung in der Kinder- und Jugendarbeit. Vom Bildungsanspruch zur Bildungspraxis. Weinheim: Juventa, S. 61-76.

Böhnisch, Lothar (1998): Der andere Blick auf die Geschichte. Jugendarbeit als Ort der Identitätsfindung und der jugendgemäßen Suche nach sozialer Integration. In: Böhnisch, Lothar/Rudolph, Martin/Wolf, Barbara (Hrsg.): Jugendarbeit als Lebensort. Jugendpädagogische Orientierungen zwischen Offenheit und Halt. Weinheim: Juventa, S. 19-37.

Böhnisch, Lothar (1998): Grundbegriffe einer Jugendarbeit als „Lebensort“. Bedürftigkeit, Pädagogischer Bezug und Milieubildung. In: In: Böhnisch, Lothar/Rudolph, Martin/Wolf, Barbara (Hrsg.): Jugendarbeit als Lebensort. Jugendpädagogische Orientierungen zwischen Offenheit und Halt. Weinheim: Juventa, S. 155-168.

Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend (2007): Freizeit. Schriftenreihe zur Jugendpolitik. In:  
[http://www.bmg.gv.at/cms/site/attachments/0/6/0/CH0618/CMS1192607370816/sr\\_freizeit.pdf](http://www.bmg.gv.at/cms/site/attachments/0/6/0/CH0618/CMS1192607370816/sr_freizeit.pdf) [19.3.2009].

Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend (2007): Gender Mainstreaming und geschlechtssensible Ansätze in der außerschulischen Jugendarbeit. Fünfter Bericht zur Lage der Jugend in Österreich. In:

[http://www.koje.at/cms/files/userdocs/Fuenfter\\_Jugendbericht\\_2008.pdf](http://www.koje.at/cms/files/userdocs/Fuenfter_Jugendbericht_2008.pdf) [6.4.2009].

Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (2008): Peer-Mediation an österreichischen Schulen. Erfahrungen – Wirkungen – Perspektiven. In:

<http://www.bmukk.gv.at/schulen/sb/peer-mediation.xml> [10.11.2008].

Da Rin, Marcel (2004): „Du bist mir nicht egal!“ Konfrontierende Konfliktbearbeitung im Jugendkulturzentrum: Ein Workshop-Bericht. In: Schlag, Thomas (Hg.): Mediation in Schule und Jugendarbeit. Grundlagen, Konkretionen, Praxisbeispiele. Münster: Lit Verlag, S. 275-281.

Delmas, Nanine/Hörstmann, Jürgen/Reichert, Julia (2004): Partizipation - Hinweise zur Bedeutung einer bildungsorientierten Offenen Jugendarbeit. In: Sturzenhecker, Benedikt/Lindner, Werner (Hrsg.): Bildung in der Kinder- und Jugendarbeit. Vom Bildungsanspruch zur Bildungspraxis. Weinheim: Juventa, S. 95-110.

Deutsch, Morton (1976): Die Funktion des Konflikts. In: Lückert, Heinz-Rolf (Hrsg.): Konfliktregelung. Konstruktive und destruktive Prozesse. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 16-18.

Dresing, Thorsten/Pehl, Thorsten (2009): Wie transkribiert man auf einem Computer?. In: <http://www.audiotranskription.de/deutsch/transkription/ueberblick---so-transkribiert-man/so-transkribiert-man-einleitung.html> [24.3.2009].

Ell, Ernst/Klomps, Heinrich (1967): Jugend vor der Ehe. Was Eltern über Geschlechterziehung, Partnerschaft und Sexualethik wissen müssen. Limburg an der Lahn: Lahn-Verlag.

Erikson, Erik H. (1988): Jugend und Krise. Die Psychodynamik im sozialen Wandel. München: Deutscher Taschenbuchverlag Klett-Cotta.

- Fend, Helmut (2000): Entwicklungspsychologie des Jugendalters. Ein Lehrbuch für pädagogische und psychologische Berufe. Opladen: Leske + Budrich.
- Fend, Helmut (2001): Entwicklungspsychologie des Jugendalters. Ein Lehrbuch für pädagogische und psychologische Berufe. Opladen: Leske + Budrich.
- Franke, Klaus (1968): Spielregeln für Liebende. Jugend und neue Moral. Stuttgart: Kreuz-Verlag.
- Gläser, Jochen/Laudel, Grit (2006): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Glasl, Friedrich (1990): Konfliktmanagement. Ein Handbuch zur Diagnose und Behandlung von Konflikten für Organisationen und ihre Berater. Bern: Verlag Paul Haupt.
- Gugel, Günther (2006): Gewalt und Gewaltprävention. Grundfragen, Grundlagen, Ansätze und Handlungsfelder von Gewaltprävention und ihre Bedeutung für Entwicklungszusammenarbeit. In: <http://www2.gtz.de/dokumente/bib/06-0210.pdf> [24.10.2008].
- Herdina-Lindner, Ria (1999): Verletzte Seelen. Der andere Umgang mit Gewalt. Graz: Verlag Styria.
- Hornstein, Walter/Thole, Werner (2005): Jugend. In: Kreft, Dieter/Mielenz, Ingrid (Hrsg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Weinheim: Juventa, S. 443-448.
- Institut für Jugendkulturforschung (2007): Elf/18 – Die Jugendstudie. Defizite im Freizeitbereich – Wie bewerten 11- bis 18-Jährige ihre Freizeitmöglichkeiten?. In: <http://www.jugendkultur.at/> [19.3.2009].
- Institut Suchtprävention Pro Mente OOE (2004): Wirkung von Alkohol. In: <http://www.praevention.at/seiten/index.php/nav.152/view.154/level.4/> [20.2.2009].

Jugend Inside (2008): Alkohol im Jugendzentrum. In: Jugend Inside. Perspektiven sozialräumlicher Jugendarbeit. H. 4, S. 11-12.

Koch, Reinhard/Behn, Sabine (1997): Gewaltbereite Jugendkulturen. Theorie und Praxis sozialpädagogischer Gewaltarbeit. Weinheim: Beltz Verlag.

Koordinationsbüro für Offene Jugendarbeit und Entwicklung (o.J.): Prävention- Jugendsozialarbeit. In: <http://www.koje.at/index.php?rubrikID=15> [6.4.2009].

Krall, Hannes (2007): Jugend und Gewalt. Herausforderungen für Schule und Soziale Arbeit. Wien: LIT Verlag.

Krisch, Richard/Oehme, Andreas (2006): Jugendarbeitslosigkeit als Thema der Offenen Jugendarbeit. In: Bundesarbeitsgemeinschaft Offene Kinder- und Jugendeinrichtungen e.V. (Hrsg.): Offene Jugendarbeit. Zeitschrift für Jugendhäuser, Jugendzentren, Spielmobile. H. 2, S. 4-12.

Land Steiermark (2008): Steiermärkisches Jugendschutzgesetz. In: <http://www.jugendreferat.steiermark.at/cms/beitrag/10114319/3072285#tb10> [20.2.2009].

Mansel, Jürgen/Hurrelmann, Klaus (1991): Alltagsstreß bei Jugendlichen. Eine Untersuchung über Lebenschancen, Lebensrisiken und psychosoziale Befindlichkeiten im Statusübergang. Weinheim: Juventa Verlag.

Mayring, Philipp (1993): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.

Oberhumer, Gabriele (1998): Die Bedeutung von Jugendzentren für die psychosoziale Entwicklung Jugendlicher. Graz: Diplomarbeit der Karl Franzens Universität.

Peters, Freia/Lutz, Martin (2009): Forschungsbericht. So gewalttätig ist die deutsche Jugend wirklich. In: <http://www.welt.de/politik/article3393714/So-gewalttaetig-ist-die-deutsche-Jugend-wirklich.html> [24.3.2009].

Pölzl, Nina (2009): Mädchenträume brauchen Räume. Stadträtin Elke Edlinger und Landesrätin Bettina Vollath stellen Konzept für ein Grazer Mädchenzentrum vor. In: <http://www.graz.at/cms/beitrag/10111631/2203650/> [31.3.2009].

Remmert, Günter W. (o.J.): Konstruktiver Umgang mit Konflikten. In: <http://www.seminarhaus-schmiede.de/PDF/Konflikte.pdf> [28.10.2008].

Rossmann (2001): Einführung in die Entwicklungspsychologie des Kindes- und Jugendalters. Bern: Verlag Hans Huber.

Rustemeyer, Ruth (1992): Praktisch-methodische Schritte der Inhaltsanalyse. Eine Einführung am Beispiel der Analyse von Interviewtexten. Münster: Aschendorff.

Schels, Brigitte (2007): Jugendarbeitslosigkeit und psychisches Wohlbefinden. In: <http://doku.iab.de/forschungsbericht/2007/fb1307.pdf> [24.10.2008].

Schermer, Franz J. (2001): Soziales Lernen. In: Rost, Detlef H. (Hrsg.): Handwörterbuch Pädagogische Psychologie. Weinheim: Beltz Verlag, S. 663-668.

Schmauch, Ulrike (2004): Mediation und mediative Elemente in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In: Schlag, Thomas (Hg.): Mediation in Schule und Jugendarbeit. Grundlagen, Konkretionen, Praxisbeispiele. Münster: Lit Verlag, S. 133-169.

Schmeißer, Sybille (2000): Bewegung und Kommunikation. Selbstverletzung. Symptome, Ursachen, Behandlung. Münster: Waxmann.

Schoibl, Heinz/Gödl, Doris (2005): Offene Kinder- und Jugendarbeit in Graz. Endbericht. In: [http://www.dv-jugend.at/downloads/offene%20jugendarbeit%20graz\\_endbericht\\_langfassung.pdf](http://www.dv-jugend.at/downloads/offene%20jugendarbeit%20graz_endbericht_langfassung.pdf) [19.3.2009].

Schröder, Achim (2005): Persönlichkeit und Beziehungen entwickeln. In: Deinet, Ulrich/Sturzenhecker, Benedikt (Hrsg.): Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 144-151.

Schröpel, Brigitte/Rüdissler, Silvia (2000): Aspekte der Kausalität von struktureller Macht im Jugendzentrum. Graz: Abschlussarbeit des Universitätslehrganges für Sozialpädagogische Arbeit und Soziokulturelle Animation in offenen Handlungsfeldern der Karl Franzens Universität.

Schulte-Markwort, Michael Jürgen (1994): Gewalt ist geil. Mit aggressiven Kindern und Jugendlichen umgehen. Stuttgart: TRIAS – Thieme Hippokrates Enke.

Seel, Andrea (2004): Einführung in die qualitative Forschung. In:  
[http://www.pze.at/typo3/fileadmin/user\\_upload/ife-dokumente/Qualitative\\_Forschung\\_Homepage.pdf](http://www.pze.at/typo3/fileadmin/user_upload/ife-dokumente/Qualitative_Forschung_Homepage.pdf) [10.3.2009].

Stadtjournal Frohleitern (2008): Jugendzentrum neu: Ein Wohlfühlhaus für junge Menschen. In: [http://www.frohnleitern.org/bmi/2008/stadtjournal\\_11\\_2008.pdf](http://www.frohnleitern.org/bmi/2008/stadtjournal_11_2008.pdf) [31.3.2009].

Steirischer Dachverband der Offenen Jugendarbeit (2007): Jahresbericht 2007. In:  
[http://www.dv-jugend.at/downloads/DV\\_Jahresbericht%202007.pdf](http://www.dv-jugend.at/downloads/DV_Jahresbericht%202007.pdf) [21.10.2008].

Steirischer Dachverband der Offenen Jugendarbeit (o.J.): Der Dachverband...wie alles begann...In: <http://www.dv-jugend.at/> [21.10.2008].

Struck, Peter (1995): Zuschlagen, Zerstören, Selbstzerstören. Wege aus der Spirale der Gewalt. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.

Thiersch, Hans/Grunwald, Klaus/Königter, Stefan (2005): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 161-178.

Thole, Werner (1991): Familie, Szene, Jugendhaus. Alltag und Subjektivität einer Jugendclique. Opladen: Leske + Budrich.

Van Santen, Eric/Seckinger, Mike (2002): Kinder und außerschulische Institutionen – Anmerkungen zu einem wenig erforschten Verhältnis. In: Leu, Hans Rudolf (Hrsg.): Sozialberichterstattung zur Lebenslage von Kindern. Opladen: Leske+Budrich.



Witte, Wolfgang (2009): „Szenenorientierte Jugendkulturarbeit“. In: Sozial Extra, 33, H. 1, S. 53-54.

Zöhrer, Roman (1999): Jugend und Gewalt. Möglichkeiten der Bewältigung im Jugendhaus. Graz: Abschlussarbeit des Universitätslehrganges für Sozialpädagogische Arbeit und Soziokulturelle Animation in offenen Handlungsfeldern der Karl Franzens Universität.

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Stufen und Schwellen der Eskalation (vgl. Glasl 1990, S. 216) .....	37
Abb. 2: Struktur der befragten Jugendzentren (nach eigener Einschätzung).....	81
Abb. 3: Codesystem .....	83
Abb. 4: Alkohol in Jugendzentren.....	89
Abb. 5: Konfliktanlässe.....	95
Abb. 6: Verhaltensstrategien der MitarbeiterInnen im Konflikt.....	99
Abb. 7: Bereitschaft zur adäquaten Konfliktaustragung .....	101
Abb. 8: Wichtige Punkte beim Eingreifen in einen Konflikt.....	103
Abb. 9: Aus- und/oder Weiterbildung im Bereich Konfliktmanagement .....	104

## 7 Anhang

### *Interviewleitfaden*

#### **Dimension 1: Reglement**

Gibt es allgemeingültige Regeln in Ihrem Jugendzentrum?

Wie werden diese Regeln vermittelt? (durch Aushang...)

Umfasst das Reglement auch Konsequenzen? Wissen die BesucherInnen also im Vorhinein über die Konsequenzen bei Regelverstößen bescheid?

Welche Regeln gibt es bezüglich Rauchen?

Welche Konsequenzen drohen bei Regelverletzungen bezüglich Rauchen?

Welche Regeln gibt es bezüglich Alkohol?

Welche Konsequenzen drohen bei Regelverletzungen bezüglich Alkohol?

Welche Regeln gibt es bezüglich Wortwahl/verbalem Ausdruck?

Welche Konsequenzen drohen bei Regelverletzungen bezüglich Wortwahl?

Wer hat die Regeln aufgestellt?

#### **Dimension 2: Parteienkonstellation und Konflikthanlässe**

Sind Konflikte unter Jugendlichen oder zwischen Jugendlichen und MitarbeiterInnen häufiger?

Treten bei Konflikten unter den Jugendlichen eher Gruppenkonflikte oder Konflikte zwischen Einzelpersonen auf?

Gibt es bei Gruppenkonflikten Alphafiguren, die den Konflikt austragen oder kommuniziert jede/r mit jedem/jeder?

Überwiegen eher Konflikte über Alltagsdinge oder über grundsätzliche Werte, Normen, Einstellungen ...?

Spielen Machtverhältnisse unter den Jugendlichen bei Konflikten häufig eine Rolle?

Wird der Status des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin als Respektperson im Konflikt in Frage gestellt?

Gibt es eigene Regeln bezüglich auftretender Konflikte? Welche?

Wie beurteilen Sie das durchschnittliche Interesse an einer adäquaten Konfliktaustragung?

### **Dimension 3: Verhaltensstrategien von MitarbeiterInnen in Konfliktsituationen**

Wie wird in Konfliktsituationen reagiert?

Haben die MitarbeiterInnen Verhaltensvorgaben bezüglich Konfliktsituationen?

Wenn ja, von wem stammen diese?

Welche Punkte finden Sie bezüglich der Verhaltensweise von MitarbeiterInnen in einem Konflikte besonders wichtig?

Welche Eigenschaften werden ihrer Meinung nach benötigt, um in eine Konfliktsituation adäquat eingreifen zu können?

Haben sie eine spezielle Ausbildung im Bereich des Konfliktmanagements? Wenn ja, welche?

Möchten Sie noch Etwas ergänzen?

## ***Transkript des sechsten Interviews***

I: Okay, also gibt es bei Ihnen im Jugendzentrum allgemeine Regeln? 00:00:09-0

B6: Also die Regeln, wir haben das damals so gemacht, bei uns im Jugendzentrum waren, gibt es so alle drei Wochen oder einmal im Monat Hausversammlungen und ich kann mich erinnern, also es war eben dieses Thema Hausregeln und so weiter war im Raum und dann haben wir gesagt zu die Jugendlichen da liegt jetzt ein Buch und wer eine Regel weiß, soll sie hineinschreiben, also so ein Heft. Und das ist dann über zwei Hausversammlungen so gegangen und niemand hat eigentlich dann was hineingeschrieben außer, ich glaub eine oder zwei Regeln sind darin gestanden, so man muss akzeptieren, man muss die anderen akzeptieren oder was war da (...) Genau, man muss zu den Beidiensten freundlich sein. Also so, wie bei uns gibt es so Jugendliche, die auch Beidienst machen. Und dann haben wir eben immer wieder das angeregt, dass sie auch, also Regeln einbringen sollen. Sie haben aber nicht sehr großes Interesse daran gezeigt und dann ist es so gewesen, dass wir Regeln geschrieben haben und sie mit, in der Hausversammlung einmal vorgezeigt haben und geschaut haben, dass jeder damit einverstanden ist und die hängen jetzt im Jugendzentrum. 00:01:17-1

I: Okay, also quasi mit den Jugendlichen gemeinsam entwickelt? 00:01:19-9

B6: Mehr oder weniger. Der Versuch war da und es war letzten Endes dann auch die Genehmigung durch die Jugendlichen da aber geschrieben selber, also es hat eigentlich keiner Interesse daran gezeigt, dass einer sagt, mir ist das wichtig oder mir wäre das wichtig. Ich meine und über rechtliche Dinge, also haben wir eh nicht diskutieren können, also Jugendschutzgesetz ist sowieso klar. Aber gerade über solche diskriminierenden Äußerungen und so weiter, also das wäre uns oder ist uns einfach wichtig, haben aber die Jugendlichen jetzt nicht so als wesentlich jetzt empfunden sich da einzubringen oder irgendwas zu sagen. 00:01:53-8

I: Und bezüglich rauchen oder Alkohol, ist das dann laut Jugendschutz oder (...)? 00:02:02-8

B6: Genau, laut Jugendschutz. Also Rauchen ab sechzehn an den Rauchtagen im Jugendzentrum, also wir haben Dienstag und Mittwoch rauchfrei und Donnerstag, Freitag, Samstag rauchen. Und zwar allerdings auch nicht im gesamten Jugendzentrum, sondern es

gibt Raucherbereiche und Nichtraucherbereiche, die, also über alle fünf Tage gelten. Aber gerade am Dienstag und am Mittwoch ist das gesamte Jugendzentrum rauchfrei. Dann muss man vor die Türe gehen oder Balkon im ersten Stock und dort hin rauchen. Aber ganz klar, wenn jemand noch fünfzehn ist oder neu ist fragen wir immer nach dem Ausweis. Selbiges bei, wenn jemand Alkohol bestellt, also, Bier und Wein gibt es bei uns, auch ab sechzehn, keine harten Getränke, sowieso nicht. 00:02:57-6

I: Okay, und kontrolliert ihr da auch Ausweis quasi? 00:03:01-7

B6: Ja. 00:03:01-7

I: Okay und wenn jetzt wer dagegen verstößt, also drinnen raucht oder Alkohol mitbringt oder (...)? 00:03:08-3

B6: Gibt es ehrlich gesagt wenig, selten. Also es war gerade, also vielleicht einmal oder zweimal jetzt in meiner Zeit und ich bin doch seit vier Jahren drinnen, dass jemand was zu trinken mit hinein gebracht hat. Dem habe ich gesagt, er muss das entweder bei uns im Kühlschrank daweil einlagern oder draußen trinken. Aber das ist eine allgemein bekannte Regel, dass es das herinnen nicht gibt. Und beim Rauchen muss ich auch sagen gibt es keine Probleme außer jetzt bei riesengroßen Veranstaltungen, wenn ein Konzert ist kann man es nicht mehr kontrollieren. Also es ist, es ist einfach schwer jeden einzelnen natürlich zu fragen oder überall zu sein weil wir sind dann oft nur zu zweit im Jugendzentrum und dann ist das natürlich, es gibt einen ersten Stock und ein Erdgeschoss, kannst nicht überall sein. Du musst ihnen auch ihre Freiräume lassen. Im Großen und Ganzen haben, schauen wir natürlich, dass wir, wenn jemand bei der Bar was bestellt schon den Ausweis kontrollieren nur mit dem Rauchen das ist, ist teilweise nicht bewältigbar, bei Konzerten jetzt. Also wenn echt fünfzig Leute dann im Jugendzentrum sind, dann geht das nicht mehr. 00:04:23-5

I: Okay und was wären da für Konsequenzen zum Beispiel, wenn wer da verstößt und ihr das mitkriegt oder würdet darauf kommen? 00:04:30-9

B6: Ja, also Zigarette aus, natürlich und Alkohol abgeben, also wenn wir da darauf kommen. Aber, also, also ganz klar im Jugendzentrum drinnen, wenn du weißt der ist noch unter sechzehn der muss vor die Tür hinaus gehen, weil dann geht mich das nichts mehr an. Aber

im Prinzip ist das eine, eine ganz eine klare Regel im Jugendzentrum drinnen darf das nicht passieren, da gelten die Gesetze und draußen kann ich es nicht verhindern. Aber ich habe den Vorteil ich kann das mit demjenigen besprechen, ich kann das immer wieder ansprechen, wie geht es dir mit dem Rauchen und so weiter aber draußen ist es, ist man nicht mehr, ob er will. Aber im Jugendzentrum darf das nicht sein. 00:05:16-5

I: Und bezüglich verbalem Ausdruck, Wortwahl, gibt es da auch irgendwas? 00:05:22-6

B6: Ja, also es gibt schon Äußerungen, ist ganz klar, wenn Jugendliche auf einem Haufen sind gibt es, also wilde Geschichten. Wenn ich es höre habe ich sofort eingegriffen, nur alles hört man leider nicht und auch, wenn man es hört muss man es natürlich auch zum Thema machen. Das heißt also wenn da rassistische Äußerungen sind oder diskriminierende Äußerungen gegenüber Frauen, dann ist das und ich höre das, dann ist das, wird das Thema, ganz klar. 00:05:55-5

I: Okay und wenn es jetzt wiederholt auftritt, so was wie Jugendzentrumsverbot habt ihr nicht? 00:06:00-8

B6: Haben wir nie gebraucht, ehrlich gesagt. Weil das ist wirklich, sie haben, also ich kann jetzt nur, bei mir wissen sie, wenn sie was gegen Frauen sagen dann, also das kann ich nicht leiden, speziell jetzt. Weil es sind wenig Mädchen im Jugendzentrum und, also die Basis muss einfach stimmen dass die Mädchen hineinkommen und wenn dann jemand diskriminierende Äußerungen oder sexistische Bemerkungen macht (...) Also das ist was, wo sie genau wissen, bei mir, wenn ich das höre dann, und sie reißen sich auch dann extremst zusammen, in meiner Gegenwart. Und haben, glaube ich, also auch so aus Erzählungen weiß ich, dass sie oft sagen, wenn das jetzt die, also die M. hört, zum Beispiel. Also, sie haben sich das schon auch irgendwie zu Herzen genommen weil, ich erkläre ihnen das natürlich, warum und dass man das, so und so. Ich sage nie nur ihr dürft das nicht, tut das nicht, aus, sondern ich sage immer das ist diskriminierend also das ist, taugt euch auch nicht wenn jemand das zu euch sagt und so weiter und es ist dann (...) Im Großen und Ganzen gibt es keine Probleme. Es ist jetzt auch nicht so extreme Gewaltbereitschaft da, dass ich mich fürchten müsste, gibt es auch nicht. Das Einzige eben, wenn Rauschige hineinkommen, dann ist das, wo, wo schon, also die Situation ein Bisschen schwierig ist. Aber dann sage ich bei uns gibt es nichts mehr und dann gehen sie. Also es war selten, ich kann mich in meinen ganzen vier Jahren nicht daran

erinnern, dass irgendjemand einmal bei uns ein Hausverbot gekriegt hätte. Es war nicht notwendig. Nicht weil wir zu lasch sind oder zu (...), sondern es war nicht notwendig. 00:07:40-1

I: Okay, also auch nicht für jetzt die nächsten zwei Tage oder (...)? 00:07:42-0

B6: Hat, es war nicht notwendig. 00:07:44-7

I: Okay und durch dieses Buch werden sie vermittelt, die Regeln oder gibt es einen Aushang? 00:07:53-3

B6: Genau, das, wir haben das Buch dann auch aufgelegt damit sie was hineinschreiben aber das hat eben nicht gefruchtet und dann haben wir es, haben wir geschrieben, haben es ihnen vorgelesen, haben gesagt den und den Punkt aus dem und dem Grund möchten wir drinnen haben, seid ihr damit einverstanden? Über gewisse Punkte kann man ja noch diskutieren, so Dinge wie, keine Ahnung, mitten drinnen hat dann ein Jugendlicher gesagt mir wäre wichtig, dass keiner die Füße auf den Tisch legt, zum Beispiel. Und das war aber den anderen zum Beispiel (...) komplett witzig. Und das steht dann natürlich nicht in den Regeln. Aber wir haben das dann mit dem Computer geschrieben und mit Rahmen im ersten Stock und im Erdgeschoß glaube ich, in beiden Stöcken quasi haben wir es aufgehängt, auch so, dass man es gleich sieht wenn man hineinkommt. Und da stehen auch Informationen drinnen, also die eine Neue oder ein Neuer dann gleich mitkriegt, also so Dinge wie man bestellt bei der Bar und da arbeiten die Beidienste oder bei uns, das ist ein Verein und deswegen muss man einen Mitgliedsbeitrag zahlen. Also Dinge, die man dann, also über die man sich mit dem Jugendzentrum so ein Bisschen vertraut machen kann. Also auch solche Regeln, die transparent sein müssen und vielen Neuen oder neuen Mädchen auch gut tun, glaube ich, wenn man nicht jeden Fragen muss, du wie läuft denn das da. Sondern dann kann man sich einmal informieren still und heimlich und dann (...) 00:09:13-6

I: Und würden sie sagen sind Konflikte unter den Jugendlichen häufiger oder zwischen Jugendlichen und MitarbeiterInnen? 00:09:19-2

B6: Ja, jetzt, ich täte jetzt, ich kann es, ich könnte es jetzt gar nicht so einschätzen. Es gibt natürlich Konflikte zwischen mir und den Jugendlichen, ganz klar. Und jetzt, ich erlebe auch



die Konflikte zwischen den Jugendlichen mit. Aber ich könnte jetzt nicht sagen was häufiger ist, ehrlich gesagt. 00:09:42-2

I: Okay, also eher ausgeglichen? 00:09:42-2

B6: Ich würde, vielleicht ein Bisschen stärker unter den Jugendlichen, aber nicht so extrem. 00:09:53-1

I: Und jetzt, treten da öfter zwischen Jugendgruppen die Konflikte auf oder zwischen Einzelpersonen? 00:10:01-4

B6: Also ich würde rückblickend sagen, eher zwischen Einzelpersonen und nicht zwischen einer (...) Also wenn jetzt eine Runde hineinkommt oder Freundeskreis sind die Konflikte nicht so groß wie zwischen, zwischen Freundeskreis und Freundeskreis. Also weil einfach die Ideologie teilweise eine andere ist oder die Musikgeschmäcker, also es sind einfach dann andere Themen. Weil in der, innerhalb von der Gruppe hat man eh gleiche Sachen aber zwischen den Gruppen eher. 00:10:34-0

I: Und gibt es da, wie man sagt so genannte Alphafiguren, die das dann austragen oder ist da wirklich, sind wirklich die ganzen Gruppen beteiligt dann? 00:10:47-3

B6: Kann ich jetzt so auch nicht beantworten. Würde ich sagen, ist auch teilweise sehr unterschiedlich, ja, nachdem wir ältere Jugendliche haben. Also bei uns ist ja die Zielgruppe, ist ja eigentlich, oder alle die wir erreichen wollen sind zwischen zwölf und fünfundzwanzig, die die wir tatsächlich erreichen sind eben ab siebzehn. Das heißt also die sind schon auf einer anderen Ebene im Bezug auf Streit. Das heißt sie haben, sicher, auch gewisse Stänkereien und so weiter, gibt es natürlich aber sie gehen sich teilweise einfach aus dem Weg. Also die haben den Konflikt, also den Weg gewählt, dass sie sich einfach aus dem Weg gehen. Sie wissen, den mag ich nicht, verstehe ich mich nicht, meide ich. Dann, natürlich so ein Bisschen zwischendurch herumsticheln, aber nicht so gröber. Und mir kommt vor sie sind so weit, dass einfach die, die betroffen sind an einem Konflikt das auch austragen und alle die nicht beteiligt sind halten sich im Großen und Ganzen zurück, ja. 00:11:59-4

I: Und geht es bei den Konflikten eher um Alltagsdinge oder um grundsätzliche

Einstellungen? 00:12:04-2

B6: Ja, also eher, eher so grundsätzliche Einstellungen. Einfach unterschiedliche Lebensvorstellungen und dann, ja, so, so eben diese, diese Meinung, dass man das Leben vom anderen nicht, wie der das führt nicht verstehen kann, solche Dinge, und, und Äußerungen von demjenigen oder derjenigen. Dass man sagt das ist ein Blödsinn was du sagst oder das ist ein, das ist, das stimmt ja überhaupt nicht und das habe ich noch nie so erlebt, was du da behauptest, also solche, in die Richtung. 00:12:42-7

I: Okay und würden sie sagen geht da auch um Machtverhältnisse, also so, wir waren zuerst da, ja, so (...)? 00:12:48-2

B6: Im Jugendzentrum findet jetzt gerade eine starker Generationenwechsel statt und man merkt schon, dass die ältere Generation, fühlt sich sehr auf den Schlips getreten, dass die jungen Sachen kaputt machen und solche Sachen. Dann sagen sie, ja, die können überhaupt nicht aufpassen und die führen sich da herinnen auf und das hat es bei uns überhaupt nie gegeben und das ändert sich jetzt da alles. Also sie sind einerseits total gekränkt, dass sie jetzt hinaus müssen. Irgendwie habe ich das Gefühl und, also ich, es sind schon so, also solche, das trifft sie, das merkt man einfach. 00:13:50-2

I: Also so ein Bisschen Besitzanspruch irgendwie? 00:13:50-2

B6: Ja, habe ich ein Bisschen das Gefühl, dass sie sagen so die, die jungen, was erlauben sich die, machen da die Sachen kaputt so wie Tischtennistisch oder so in die Richtung. Kann ich aber jetzt nur so meinen Eindruck sagen. Dass sie sagen ja, jetzt kannst gar nicht mehr hineingehen weil die jungen machen alles kaputt, und sich so in die Richtung auch wirklich beschweren. Aber andererseits glaube ich, dass sie halt gekränkt sind, dass sie halt jetzt gehen müssen. Weil es ist halt einfach ihre Zeit gekommen, dass sie das Jugendzentrum verlassen müssen. 00:14:27-9

I: Also mit einem gewissen Altern ist dann wirklich (...) Wie lauf das dann ab? 00:14:31-8

B6: Ja, im besten Fall findet die Ablösung sanft und ohne irgendwas statt aber es ist halt dort so, glaube ich, dass es, dass sie sich hinausgedrängt fühlen. Und eigentlich, am Schönsten

wäre halt wenn man sie einbezieht, die Alten und ihnen sagt, so ihr habt das jetzt, ihr wisst wie wichtig ein Jugendzentrum ist, ihr habt das selber erleben dürfen, wie könnten wir das jetzt so bereiten, für die Jungen, dass es so ist wie für euch. Und ihnen so vermitteln eure Zeit ist gekommen, geht. 00:15:08-2

I: Okay. 00:15:08-2

B6: Ja, also man muss es machen weil ein, ein junger, also ein junger Mensch, der fühlt sich ja nicht wohl wenn da drinnen Fünfundzwanzigjährige sitzen und die denken, oder älter und die denken sich Jugendzentrum, das passt nicht und die Alten sind einfach andere. 00:15:20-8

I: Und fühlen sie sich, wenn jetzt ein Konflikt ist als Mitarbeiterin als Respektperson?  
00:15:35-9

B6: Ich hab also eben schon das Gefühl, dass auf die Sachen, auf die ich Wert lege und die ich auch immer wieder betone, so wie Sachen eben, man macht keine diskriminierenden Bemerkungen oder keine sexistischen Äußerungen und das sage ich oft genug, dass das respektiert und akzeptiert wird in meiner Umgebung. Und mir gegenüber sind sie eigentlich immer sehr höflich, nett. Natürlich bin ich auch angestänkert worden aber im Großen und Ganzen kann ich mich absolut nicht beschweren über den Umgangston mir gegenüber und fühle mich eigentlich schon wertgeschätzt und auch als, also als Person wo man hingehen kann und, und eben einfach Sachen loswerden. Und wenn es einfach, so der Ärger über jemanden anderen ist probiere ich auch dann Einfluss zu nehmen, dass das halt probiert das untereinander euch auszumachen. 00:16:33-2

I: Und haben Sie da direkte Verhaltensvorgaben, in einem Konflikt wie sie da jetzt, wie sie den jetzt handhaben müssen oder reagieren müssen? 00:16:42-8

B6: Nein, so etwas gibt es eigentlich nicht. Aber wir haben, wenn jetzt wirklich klar war, da haben Zwei ein Problem miteinander, beispielsweise war für mich, beide sind immer gekommen und haben sich beschwert über den anderen. Also ich wollte, ich hätte, ich hätte mich nie eingemischt weil es einfach eine Geschichte ist zwischen zwei Personen. Ich kann mir die Dinge anhören und einfach meine Meinung sagen, im Prinzip, wie ich das jetzt wahrnehme oder höre. Prinzipiell bin ich aber immer der Meinung, entweder ihr geht euch

jetzt aus dem Weg, weil man kann sich nicht mit jedem auf dieser Welt verstehen, ganz klar, ist da draußen auch so, oder ihr setzt euch an einen Tisch und redet euch das aus. Und es war schon manches Mal der Fall, dass halt Zwei gesagt haben, ja, wir möchten uns das ausreden, dann haben wir uns einen ruhigen Ort gesucht, sie wollten, dass eine dritt Person dabei ist, also ich in dem Fall und, um einfach zu stoppen wenn es einfach zu laut wird, also zu, also wenn es nicht mehr so gut miteinander reden, sagen wir so. Und einfach einen Schiedsrichter oder eine Schiedsrichterin halt, die da einfach in der Mitte sitzt und sagt wie hörst du das, was sagst du dazu, hast du das auch so empfunden, also in die Richtung. 00:17:59-7

I: Und wie würden Sie das durchschnittliche Interesse beurteilen an einer Austragung, Lösung des Konflikts? Ist das schon gegeben oder (...)? 00:18:09-1

B6: Ich denke schon, dass das gegeben ist weil es verursacht ja Unruhe in der, also jeder, der schon einmal Streit gehabt hat, weiß, dass das nicht ein angenehmes Gefühl ist. Es ist auch nicht angenehm wenn man jemanden als störend empfindet weil man kann es sich oft genug sagen, den ignoriere ich jetzt, das wird schlecht gelingen. Uns sie sind schon eher, dahingehend, dass man jetzt eine Lösung findet für das Problem. Also ich habe das gehört, speziell von Einer, die gesagt hat, sie hat das noch nie so empfunden, dass sie einen Menschen so sehr nicht mag. Also sie hat das, sie kennt das von sich selber nicht, dass sie jemanden so sehr nicht mag, wie die eine Person. Und sie hat gesagt, sie hat, also es steigt ihr auf wenn sie nur auf der gleichen, auf dem gleichen Tisch sitzt mit der Person. Und sie war auch sehr, sehr daran interessiert, dass sie das Problem mit derjenigen löst weil die hat natürlich, die hat das nicht so wirklich wahr genommen und immer probiert und, und Gespräche angefangen. Und sie hat ihr einfach sagen wollen zwischen uns passt es nicht, wir sind nicht auf der gleichen Ebene, bitte akzeptiere das, ich möchte meine Ruhe haben. Wir können ruhig die, so alltägliche Dinge miteinander, also so das Notwendigste jetzt miteinander besprechen aber im Großen und Ganzen möchte ich keinen Kontakt zu dir. Und das war ihr Anliegen, dass sie das der sagt. Und das war dann letzten Endes total, also die hat das annehmen können. 00:19:33-7

I: Also das waren zwei Jugendliche? 00:19:33-7

B6: Genau. 00:19:35-0

I: Okay, also es passiert grundsätzlich eine Aussprache, es wird da verbal eingegriffen wenn

überhaupt, wenn ein Konflikt da ist? 00:19:50-8

B6: Genau, also wenn, wenn das Interesse da ist, wenn es so auch geht. Also, wie soll ich sagen, es ist immer so wenn man sich ständig anstänkert und ständig im Krieg ist miteinander, und sich wirklich, keine Ahnung, beleidigt ohne Ende, dann muss es ausgetragen werden. Wenn aber zwei Personen sind, die einfach sagen, okay, wir können nicht miteinander und im Jugendzentrum sich aus dem Weg gehen aber überhaupt keine, eben, sich beschimpfen oder sonst irgendwas, habe ich kein Problem damit. Weil in der Welt ist es einfach so, dass es immer wieder Menschen gibt, mit denen kommt man gut zurecht und mit anderen kommt man nicht gut zurecht und muss aber einfach einen Weg finden, wie man damit umgeht. Und wenn es der Weg ist, ich gehe demjenigen aus dem Weg, meide ihn oder bleibe auf dem Niveau, dass ich halt nicht beleidigend bin aber auch nicht, also Spiele zum Beispiel miteinander trotzdem spielen kann. Aber wenn es unerträglich wird dann gehört es ausgesprochen.

00:20:49-1

I: Und welche Punkte sind ihnen jetzt besonders wichtig, also in einer Konfliktlösung, in einer Konfliktaustragung als Mitarbeiterin jetzt, also aus der Sicht von einer Mitarbeiterin, oder Eigenschaften? 00:21:02-9

B6: Ja, das aller erste ist einmal das, man muss, muss natürlich bereit sein und offen sein, dass der Konflikt wirklich gelöst wird. Wenn man schon einmal von vorn herein einen Widerstand hat bringt das beste Gespräch nichts wenn man so da sitzt. Also es muss eine Bereitschaft von beiden Personen da sein, dass man das einmal offen anspricht. Und zwar zuerst die eine Person aus ihrer Sicht das einmal berichten lasst, wie sie das empfindet, wie es ihr geht dabei, was für sie das Problem ist. Und auf der anderen Seite dann die zweite Person auch ebenso aussprechen lassen. Das Ganze dann, also, sich auch irgendwie, also, also wiederum ergänzen lassen und sagt, eigentlich war das damals so und so gemeint. Und, ja, also man muss, also ich glaube man muss, es muss schon irgendwie, eben eine Bereitschaft zu einem gewissen Ergebnis dann da sein. Also, es muss eine Lösung sein, die für alle tragbar ist, wobei nicht die Lösung ist, sie sind nachher alle die besten Freunde oder Freundinnen, das auf keinen Fall. Aber man muss einfach gemeinsam, glaube ich auch zu einer Lösung kommen, die für beide, also es muss ein, ja, für beide einfach tragbar sein. 00:22:24-9

I: Okay und haben sie eine spezielle Ausbildung dafür, für Konfliktlösung, Mediation?

00:22:31-4

B6: Also ich habe keine Ausbildung in dem Bereich. Ich habe einmal einen Volkshochschullehrgang für Mediation besucht aber das war ein kleiner Kurs und das ist nicht vergleichbar mit einer Ausbildung. Aber ich habe, also so unterschiedliche Fortbildungen oder Weiterbildungen im Bereich der Fragestellung und das, also da habe ich einen Einblick kriegt zu mindest bei der Mediation, bei dem Kurs wie man Fragen stellt, dass man jeden ausreden lasst, dann ergänzen lasst und dann eben Lösungen finden muss, die für beide, so zu sagen tragbar ist. 00:23:06-8

I: Okay und haben sie das Gefühl, dass Ihnen das hilft jetzt? 00:23:09-2

B6: Mir? 00:23:10-5

I: Ja 00:23:10-5

B6: Ja, ich glaube, es ist auch oft, also wenn man so einen Kurs oder so eine Weiterbildung besucht ist einem direkt oft der Nutzen nicht so bewusst oder beziehungsweise ist man sich nicht ganz im Klaren, glaube ich wie man das anwenden kann. Unbewusst wendet man total viel davon an, meiner Meinung nach. Also bei jeder, also das ist, einerseits gehört es geübt, andererseits macht man es aber schon, weil man einfach weiß gewisse Fragen stellt man nicht oder (...) Ja, also, im, so im Bereich der Fragestellung habe ich schon einiges dazu gelernt im Laufe des Ding weil es wiederholt sich ja auch so, also es gibt Kurse zu motivierender Gesprächsführung oder eben diese Mediation oder eben dann bei Suizidprävention. Also es gibt immer wieder die Fragestellungen, die man halt meidet oder die man verwenden kann oder soll und die einfach weiterführend sind. Und das wendet man unbewusst, oder mehr oder weniger bewusst und unbewusst schon an und es hilft, auf jeden Fall. 00:24:27-9

I: Und, ja können sie mir vielleicht noch ein Beispiel nennen für eine für sie jetzt positive, effektive Konfliktlösung? 00:24:35-6

B6: Ja, ich kann eigentlich eh nur das eine, wo, wo eben konkret zwischen diesen beiden Mädchen ein Streit war, wo die eine die andere echt, also man hat gemerkt sie können sich beide nicht gar so leiden. Aber die andere, also der einen hat es speziell die Haare aufgestellt

wenn sie sie nur gehört hat oder gesehen hat. Das heißt die war allergisch gegen jede Äußerung, gegen jeden Laut, das hat man einfach gemerkt. Und auch dementsprechend hat sie dann auch auf Fragen und so weiter reagiert. Und es war für alle unangenehm, so, eben, so, sobald es dann für andere auch unangenehm wird ist es ein Problem weil dann gehört es thematisiert. Und sie hat das selber auch so erlebt, sie hat gesagt, es geht ihr nicht gut damit und sie will es zur Aussprache bringen. Und dann haben wir das eben in einem eigenen Raum, hat zuerst die eine erzählt, wie sie das erlebt, dann hat die andere gesagt, sie versteht das. Okay, so erlebst du das. Ich war mir nicht alles bewusst, manche Dinge habe ich schon so auch gemerkt. Und dann, es ist dann einfach die Lösung gewesen, wirklich, dass die eine akzeptiert hat, dass die andere nichts mit ihr zu tun hat. Und ich finde das, es ist in Ordnung. Es ist eine gute Lösung gewesen, in dem Fall. 00:25:47-6

I: Okay, ja, möchten sie noch was ergänzen? 00:25:51-1

B6: Es ist, also ich glaube es ist ein wichtiger Themenbereich von Offener Jugendarbeit oder Jugendzentren allgemein und es gibt so Einrichtungen, glaube ich, wo es sehr, sehr schwierig wird Konfliktlösung jetzt nach dem Schema zu machen. Weil in einem anderen Jugendzentrum, die am Tag, keine Ahnung vierzig BesucherInnen haben, wird so eine Form einfach schwierig sein weil man nicht den Überblick hat, weil die personellen Ressourcen nicht da sind. Und in unserem Jugendzentrum ist das aber gut möglich weil da sind am Tag fünfzehn Leute drinnen und das heißt man weiß wirklich von jeder einzelnen Person die Geschichte und kennt das ganze Umfeld und kann solche Sachen ansprechen. Es wird immer leichter wenn eine ganz eine starke Beziehung schon zu dem Menschen da ist weil dann kann ich zu dem auch Sachen sagen, die mir, die ich, die mir auffallen, die nicht in Ordnung sind. Wenn ich aber keine Beziehung habe wird das total schwer und dann ist Konfliktlösung sehr oft einfach auseinander, der eine geht dort hin, der andere geht da hin und damit ist der Konflikt beendet. Wenn aber die Beziehung passt kann man ganz viel, ganz viel mehr erreichen. Und das ist, glaube ich eine ganz eine wichtige Voraussetzung in dem Arbeitsbereich, dass die Ressourcen da für da sind, dass wir jeden einzelnen und jede einzelne gut kennenlernen, um da was zu bewirken, sonst bleibt es immer nur oberflächlich. 00:27:19-8

I: Also es hat schon was damit zu tun wie viele Jugendliche jetzt wirklich da sind und wie groß das ganze ist? 00:27:24-0

B6: Ja, ja, ganz viel 00:27:26-9

I: Ich bedanke mich für das Gespräch.