

## **Konfliktmanagement** **Schwerpunkt: Das Konfliktgespräch**

---

### **Definition Konflikt:**

„Als Konflikt wird eine Auseinandersetzung, Belastung und/oder Schwierigkeit verstanden, die bei der beteiligten Person – oder den beteiligten Personen – eine emotionale Betroffenheit und Beeinträchtigung von unterschiedlicher Intensität hinterlässt.“ (Becker, 1983, S. 17)

### **Wie wird im Schulalltag häufig mit Konflikten umgegangen?**

Lehrer reagieren bei Konflikten häufig nicht in angemessener Weise. Dafür gibt es viele mögliche Gründe. Lehrer ...

- zögern häufig lange, ehe sie Schwierigkeiten thematisieren
- reagieren aus persönlicher Betroffenheit heraus oft sehr spontan
- verfügen nicht über ausreichende Hintergrundinformationen
- stehen unter Zeit- und Handlungsdruck (es erfolgt keine Reflexion)
  - ➔ Klärung möglichst rasch durch nachdrückliches „Überzeugen“ (Lehrer) und nicht-überzeugtes „Nachgeben“ (Schüler)
  - ➔ lediglich Suche nach „gerechtem“ Strafmaß
- sind im Umgang mit Konflikten unzureichend geschult (Überforderung)

### **Häufig auftretende ungünstige Fragen/Äußerungen:**

*Warum hast du das gemacht?*

- Ein Schüler **kann** diese Frage nicht beantworten, sondern nur vorgeschobene Gründe anführen (Schulduweisungen)
- Für ernsthafte Antworten, müsste der Schüler auf sich selbst schauen (z.B. soziale oder emotionale Probleme)
- An Ursache und Wirkung orientierte Fragehaltung (Frage nach der Schuld)

*Wollen wir doch mal klären, was in Wirklichkeit passiert ist.*

- Frage nach dem „Schuldigen“

- Orientierung des „Gewinnens“ oder „Verlierens“ (man ist häufig nicht an eigentlicher Klärung, Verständigung interessiert, sondern versucht nur den „Sieg“ des anderen verhindern)
  - Zitat: „Sieger bestreiten die Berechtigung anderer Interessen als ihrer eigenen und berücksichtigen auch nur eigene Bedürfnisse. Die Unterlegenen sind dann einerseits wenig motiviert, Lösungen mit auszuführen, auch wenn sie ihnen in der Auseinandersetzung schließlich zugestimmt haben, andererseits beginnen sie die Sieger oft abzulehnen. Weitere Konflikte sind dadurch vorprogrammiert.“

*Siehst du ein, dass du es nicht wieder tun sollst?*

- Teilweise nur ein nicht-überzeugtes Nachgeben vom Schüler
- Einsicht ist nicht die beste Motivation für eine Verhaltensänderung
  - In einer konkreten Konfliktsituation fehlen Handlungsalternativen

### **Aufbau eines Konfliktgesprächs:**

Ein Konfliktgespräch dient der Entlastung der betroffenen Person und hat die Aufgabe Verhaltensalternativen zu erarbeiten. Ein Konfliktgespräch kann man in sechs Teilschritte zerlegen.

#### **1. Schritt: Strukturierung der Situation**

- Ziel: mit dem Schüler über den Konflikt sprechen können
- Rückzug in eine ruhige Umgebung
- Lehrer redet wenig, beobachtet Signale/Verhalten
- Lehrer zeigt Verständnis für Gefühle des Schülers (z.B. Stress)

#### **2. Schritt: Gesprächseröffnung**

- Ziel: Schüler soll emotional entlastet werden / Halt finden
- gemeinsames Beschreiben des äußeren Ablaufs des Konflikts
- Darstellung des Schülers muss nicht „objektiv“ sein
- Wahrnehmung des Schülers nicht „korrigieren“

#### **3. Schritt: Herausfinden des zentralen Problempunktes**

- Ziel: „innere Landkarte“ des Schülers verstehen
- Verstehen der assoziierten Gefühle und Ängste (Fühlte er sich bedroht? Hatte er Angst vor Versagen? Wollte er Kontakt aufnehmen?)
- Erkennen von Verhaltensmustern

#### **4. Schritt: Lösungssuche auf Schülerbasis**

- Ziel: Gemeinsames finden einer Lösung bei der der Schüler etwas für sich gewinnt

- Lösung muss Wertvorstellungen des Schülers treffen / mit dem Gefühl akzeptiert werden
- Frage nach dem „Wozu?“ (*nicht* „Warum?“)
- *Wichtig*: Schüler muss die Lösung als „seine“ ansehen (geg. schlechte Lösungen vorschlagen, die Schüler ablehnt)

#### 5. Schritt: Durchspielen der Lösung

- Ziel: Vorwegfantasieren der mit der Lösung verbundenen Reaktionen und Gefühle
- Wie werden die anderen reagieren? Wie wird der Schüler sich fühlen?
- Möglicherweise kleines Rollenspiel

#### 6. Schritt: Vorbereitung der Rückkehr

- Ziel: Reibungslose Rückkehr in die Klasse
- So hat die gefundene Lösung die Chance zu greifen
- Fragen: Was genau wird der Schüler tun? Wie auf andere reagieren? Wen informiert er über die Lösung?
- Die Rückkehr ist ein wichtiger Punkt, der nicht übergangen werden sollte

---

### Weitere Literatur und Quellen

1. Becker, G-E. (2000). *Lehrer lösen Konflikte*. Weinheim (Kap. 2, 3 und 6)
2. Wahl, D., Weinert, F.E., Huber, G.L. (1997). *Psychologie für die Schulpraxis. Ein handlungsorientiertes Lehrbuch für Lehrer*. (6. Auflage). München: Kösel. (Kap. 3, S.331-449)
3. Bergsson, Luckfiel (1998). *Umgang mit „schwierigen“ Kindern*. Berlin: Cornelsen. S. 72-79