

Seminar: Pädagogische Psychologie unter Entwicklungsaspekten in WS 08/09 11.11.2008  
der Jugendphase  
Leitung: Kirsten van de Loo  
Referenten: Florian Wetzel, Isabelle Zienert

## Konfliktmanagement Schwerpunkt: Die Handlungsmatrix und (Dys-) Funktionalität von Konflikten

---

### Die Konfliktskala

- *Scheinkonflikt* hinterlässt praktisch keine Beeinträchtigung; ist bald wieder vergessen
- *Randkonflikt* Mehrzahl der im Unterricht auftretenden Konflikte sind Rand- oder Zentralkonflikte (3:1); geringe Beeinträchtigung, keine Langzeitwirkung
- *Zentralkonflikt* starke Beeinträchtigung mit Langzeitwirkung
- *Extremkonflikt* starke und dauerhafte Beeinträchtigung; können durch unmittelbar beteiligte Personen nicht gelöst werden

### Die Handlungsmatrix

Bei dieser Methode wird der Grad der emotionalen Betroffenheit der am Konflikt beteiligten Personen in den Lösungsprozess mit einbezogen. Je größer die Betroffenheit, desto mehr Zeit muss in die Konfliktlösung investiert werden und umso sorgfältiger sollte die Konfliktanalyse durchgeführt werden.

#### 1. Schritt: Konfliktbeschreibung auffassen

- die bedeutsamen Rahmenbedingungen des Konflikts möglichst vollständig angeben

#### 2. Schritt: Betroffenheit einschätzen

- welche Relevanz hat der Konflikt
- Einschätzung ganzheitlich, nicht aus Perspektive einer bestimmten Person
- Gegebenenfalls unterschiedliche Einschätzung der Betroffenen bezüglich des Konfliktes herausarbeiten

#### 3. Schritt: Erstverhalten überlegen

- wichtig, da oft der weitere Verlauf der Konfliktlösung davon abhängt
- bei Randkonflikten beispielsweise humorvoll/schlagfertig reagieren
- bei Zentral-/Extremkonflikt: oft Handlungsaufschub (tiefere Bearbeitung zu späterem Zeitpunkt)

#### 4. Schritt: Methode wählen

- Entscheidung nach Grad der Betroffenheit
- Kann bei zunehmender Sicherheit/ Erfahrung variiert werden
- Zeitangaben sind erprobte Richtwerte

#### 5. Schritt: Befragung durchführen

- vor allem bei Zentral- und Extremkonflikten
- dient der weiterführenden Aufklärung/ Verbesserung der Konfliktauffassung
- fragende Person möglichst zurückhaltend - keine Suggestivfragen/Lösungsvorschläge
- Aussagen einschätzen – Tatsache, Vermutung, Interpretation, Meinung oder Gefühl?

#### 6. Schritt: Nach den Ursachen fragen

- wichtig um künftige Konflikte zu vermeiden
- Suche mittels Hypothesenbildung – Welche trifft am ehesten zu?
- Einige Ursachen lassen sich durch einen Lehrer nicht beseitigen  
(Sozialisationsdefizite, Sozialverhältnisse, ... )

#### 7. Schritt: Informationen beschaffen

- aus Zeitgründen meist nur bei Zentral- oder Extremkonflikten
- Quellen: Kollegen, Eltern, Fachliteratur, Psychologen, ...
- Suchen und Einbringen in Gruppenarbeit, Einholen arbeitsteilig
- Nur relevante Informationen einbringen (filtern)

#### 8. Schritt: Perspektive wechseln

- Welches sind die direkt oder indirekt beteiligten Personen?
- Wie stark ist ihre emotionale Betroffenheit und Beeinträchtigung?
- Wie werden diese Personen voraussichtlich handeln?  
(Handlungsprognosen umso realistischer, je besser man die Person kennt)

#### 9. Schritt: Zielsetzung(en) abklären

- Einigung auf *eine* Zielsetzung (gegebenenfalls jedoch später modifizieren)
- Lassen sich die Konfliktursachen verändern oder beseitigen?
- Lassen sich die Bedingungen verändern, unter denen konfliktträchtige Handlungen gehäuft auftreten?
- Welche Ziele lassen sich nach Beantwortung der vorstehenden Fragen kurz-, mittel- und langfristig erreichen?

#### 10. Schritt: Handlungsmöglichkeiten suchen

- Brainstorming
- Auch ungewöhnliche Einfälle einbringen; andere Beiträge *nicht* bewerten; Einfälle für alle gut sichtbar sammeln; Gesprächsdauer beschränken (ca. 10 min)

#### 11. Schritt: Handlungsmöglichkeiten prüfen

- jeden Einfall auf Brauchbarkeit prüfen (Kennzeichnung: +, -, + -)
- möglichst stichhaltige Begründung für Brauchbarkeit angeben

## 12. Schritt: Handlungsfolge konzipieren

- Kombination von Handlungsmöglichkeiten
- Sollte von allen beteiligten Personen akzeptiert werden und möglichst prophylaktisch wirken
- Gestuftes Vorgehen: zunächst einfache Maßnahmen, später wenn nötig direktere

## Konflikte in ihrer Funktionalität und Dysfunktionalität

<i>funktional</i>	<i>dysfunktional</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>- sind existenzbedeutsam</li><li>- fördern soziales Lernen</li><li>- sind entwicklungspsychologisch bedeutsam</li><li>- üben demokratische Spielregeln ein</li><li>- ermöglichen Emanzipation</li><li>- treiben überfällige Reformen an</li><li>- klären strafbaren Handlungen auf</li><li>- trainieren gerechtfertigte Anforderungen zu stellen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- machen betroffen</li><li>- führen zu Beeinträchtigungen</li><li>- erzeugen negative Gefühle und Stress</li><li>- verzögern/verhindern Lernen</li><li>- belasten Lernklima</li><li>- vergiften Schutzatmosphäre</li><li>- verhindern konstruktive Kooperation</li><li>- wirken im Extremfall zerstörerisch</li></ul>

## 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