

Themenbereich **Herausfordernde Situationen**

Umgang mit Konflikten

von Dr. Fabian Lang, ZSL Referat 52 (Stand: 07/2021)

Konflikte in der Schule sind vielfältig und beeinflussen nicht nur die direkt Beteiligten, sondern oft auch die ganze Klasse. Dieser Text soll Lehrkräfte darin unterstützen, Konflikte besser zu verstehen, Konflikten vorzubeugen und bestehende Konflikte zu lösen. Natürlich gibt es kein allgemeingültiges Schema, das auf jeden Konflikt passt. Deshalb finden sich neben ersten Handlungsimpulsen zum Umgang mit Konflikten auch Hinweise auf weitere Unterstützungsangebote.

Konflikte im schulischen Kontext: Arten, Ursachen und Folgen

Konflikte in der Schule können vielfältige Formen annehmen. Bleiben sie unentdeckt beziehungsweise ungelöst, drohen negative Konsequenzen nicht nur für die Konfliktparteien, sondern auch für das Umfeld. Konflikte haben die Eigenschaft, viel Energie und Aufmerksamkeit an sich zu binden und so auch das Lernen zu behindern.

Um gezielt gegensteuern zu können lohnt es sich, durch eine erste **Analyse** einen Konflikt besser zu begreifen. Denn nur, wer ein klares Bild von potentiellen oder akuten Konflikten hat, kann auch zielgenaue Maßnahmen ergreifen. Die folgenden Aspekte können helfen, einen Konflikt besser zu verstehen:

- **Konfliktumfeld:** Wer ist (direkt/indirekt) beteiligt? Wo und wie äußert sich der Konflikt?
- **Konfliktinhalt:** Worum geht es auf der Sachebene und der Beziehungsebene?
- **Konfliktausmaß:** Wie stark ist der Konflikt bereits eskaliert?

Welche **Ursachen** haben Konflikte im schulischen Kontext? Wenn man die „Oberfläche“ solcher Konflikte betrachtet, so können sich diese an den verschiedensten inner- und außerschulischen Faktoren entzünden. Was in den meisten Fällen jedoch darunter liegt, sind verletzte beziehungsweise gegensätzliche Bedürfnisse der Schülerinnen und Schüler. Dazu gehört etwa das Bedürfnis nach sozialer Eingebundenheit, das Bedürfnis nach Autonomie, oder auch das Bedürfnis, sich als kompetent zu erleben. Meist sind sich die Konfliktbeteiligten jedoch nicht über die zugrundeliegenden Bedürfnisse bewusst (sei es über die eigenen oder die fremden) und sind (noch) nicht bereit, die Gegenperspektive einzunehmen, was einer Lösung zunächst im Weg steht.

Mögliche **Folgen** von Konflikten in der Schule sind, je nach Gestalt des Konflikts, Gefühle der Wut, Angst und Einsamkeit. Vor allem bei hoch eskalierten Konflikten kann es zu Mobbing, verbaler und körperlicher Gewalt kommen. Konflikte wirken meist auch über die unmittelbar Beteiligten hinaus, sei es dadurch, dass sie zu Störungen im Unterricht führen oder dadurch, dass die Konfliktparteien sich Verbündete für ihr Anliegen suchen.

Prävention

Natürlich kann (und soll) nicht jeder Konflikt komplett vermieden werden. Doch bestimmte Rahmenbedingungen können dabei helfen, konfliktgeladene Situationen gar nicht erst entstehen zu lassen. Vor allem bei der Arbeit mit Schülergruppen empfiehlt es sich, vorab die **Regeln** des zusammen Lernens transparent zu machen. Kleinere Störungen lassen sich oft schon durch Verweis auf diese Regeln unterbinden. Folgende Tipps können bei der Arbeit mit Regeln helfen:

- Nicht zu viele Regeln, sonst wird es unübersichtlich
- Regeln positiv formulieren (z.B. „Wir lassen einander ausreden“ anstatt „nicht unterbrechen“)
- Regeln sollten leicht einsehbar bzw. transparent sein und von allen als fair akzeptiert werden.
- Es ist normal, wenn manche Regeln erst eingeübt werden müssen.
- Personen, die mit derselben Schülergruppe arbeiten, sollten ihre Regeln untereinander abstimmen.

Auch die **Präsenz**, die gegenüber der Schülergruppe ausgestrahlt wird, kann präventiv wirken. Hier ist oft weniger mehr. Kleinere Zankereien lassen sich oft effektiver durch gezielten Blickkontakt oder ein Zugehen auf die betreffenden Personen auflösen als durch Thematisierung vor der gesamten Schülergruppe (und der damit einhergehenden Unterbrechung von Lernprozessen). Größere Störungen, die aber nicht die ganze Gruppe betreffen, können durch knappe verbale Signale entschärft und bei Bedarf nach der Lernphase wieder aufgegriffen werden.

Zusammengefasst kann eine effektive Klassenführung mit einer klaren Struktur, transparenten Regeln und präsentem Auftreten dazu beitragen, dass in Unterrichtsphasen Konflikte nicht entstehen oder bereits bestehende Konflikte nicht eskalieren.

Intervention

Manchmal gibt es gute Gründe, einen Konflikt im Klassenkontext nicht direkt zu unterbinden, sondern ihn ausführlicher zu behandeln. Sei es, dass trotz guter Klassenführung das Ausmaß der Störung überhandnimmt oder dass es (akute oder wiederkehrende) Problemstellungen gibt, von denen alle betroffen sind. Dann kann eine Intervention sinnvoll sein, also ein gezieltes Eingehen auf die konflikthafte Situation. Im Folgenden werden kurz die Rahmenbedingungen für Interventionen thematisiert. Danach geht es um mögliche Lösungswege bei akuten und bei wiederkehrenden Konflikten.

1) RAHMENBEDINGUNGEN

Folgende Leitfragen können dabei helfen, die richtigen Rahmenbedingungen zur Klärung eines Konflikts zu schaffen:

- In welcher **Rolle** befinde ich mich gerade? (z.B. „Wissensvermittlerin“, „Streitschlichter“, „Aufsichtsperson“, ...). Habe ich mir selbst und den Schülerinnen und Schülern gegenüber klargemacht, aus welcher Rolle heraus ich kommuniziere? Bin ich selbst Teil des Konflikts?
- Ist das **Setting** geeignet, um den Konflikt zu behandeln? Interventionen im Klassenkontext sind dann passend, wenn auch die ganze Klasse betroffen ist bzw. von einer Lösung profitiert und nicht die Gefahr besteht, dass Einzelne bloßgestellt werden. Andernfalls wäre eine Klärung in kleinerer Runde und zu einem anderen Zeitpunkt eher geeignet.
- Wie viel **Zeit** sollte ich mir nehmen? Kann ich eine bestimmte Methode (siehe unten) in der verbleibenden Zeit angemessen durchführen?

2) AKUTE KONFLIKTE

Akute Konflikte stellen Lehrpersonen oft vor eine Abwägungssituation: Wie viel Aufmerksamkeit sollte ich dem Konflikt schenken und dadurch den Unterrichtsfluss stören? Je nachdem, wie stark der Konflikt eskaliert ist, reichen mögliche direktive Strategien von kurzen **Aufforderungen** mit Verweis auf die vereinbarten Regeln bis hin zu kurzen **Unterbrechungen**, bei denen entweder eine erste kurze Klärung stattfindet (Deeskalation und Vermeidung von Schuldzuschreibungen) oder eine Klärung zu späterem

Zeitpunkt vereinbart wird. Solche Akutreaktionen können einen auftretenden Konflikt zwar unterbinden, aber selten lösen. Denn oft stecken tieferliegende Bedürfnisse hinter einem akuten Konflikt. Wenn zum Beispiel eine Schülerin die Mitarbeit verweigert, kann dies verschiedene Ursachen haben: Angst, vor der Klasse zu versagen. Wunsch, von bestimmten Peers Respekt zu erhalten. Feindseligkeit gegenüber der Lehrkraft aus dem Gefühl heraus, „auf dem Kieker“ zu sein, etc. Deshalb lohnt es sich, nach einer ersten Intervention den eigenen Umgang mit dem Konflikt zu reflektieren und ggf. nochmals auf die Beteiligten zuzugehen.

3) WIEDERKEHRENDE KONFLIKTE

Bei wiederkehrenden Konflikten können geplante Interventionen in Form klärender Gespräche hilfreich sein. Auch wenn sich im Einzelfall die Rahmenbedingungen unterscheiden (z.B. Einzel- vs. Klassenkonflikt), können folgende **Leitideen** für die Bearbeitung des Konflikts hilfreich sein:

- **Konfliktanalyse** - basierend auf den im ersten Abschnitt beschriebenen Fragen und ggf. gemeinsam mit den Betroffenen sicherstellen, dass alle relevanten Informationen auf dem Tisch liegen.
- **ICH-Botschaften** (z.B. „Ich hätte mir gewünscht, dass...“) anstatt Anschuldigungen als Gesprächsregel. Das Ziel ist nicht, vermeintliche „Problemkinder“ ausfindig zu machen. Denn oft sorgt der soziale Kontext dafür, dass das Verhalten, das wir als störend empfinden, überhaupt erst aufrechterhalten wird. Nachhaltige Interventionen setzen daher nicht darauf, die „Schuld“ bei einzelnen zu suchen, sondern den Kontext, in dem der Konflikt stattfindet, zu erkennen und wenn möglich gemeinsam umzugestalten.
- Deshalb: **Den Konflikt würdigen**. Die Konfliktparteien haben - subjektiv gesehen - gute Gründe für ihren Umgang mit dem Konflikt. Wer sich in seiner Situation nicht gesehen fühlt, ist meist auch nicht bereit zu einer Klärung. Also eher *„Das scheint dich sehr verletzt zu haben“* anstatt *„Reg dich doch nicht so auf.“*
- Als nächster Schritt kann die Anregung einer **Perspektivübernahme** zu mehr gegenseitigem Verständnis führen, v.a. auf emotionaler Ebene (z.B. „Versetzt dich bitte einmal in die Situation von X und schildere mir, wie sich das angefühlt hat“).
- Ist ausreichend Verständnis hergestellt, können **Lösungsvorschläge** gesammelt und drauf aufbauend konkrete **Vereinbarungen** festgehalten werden. In einem Klassenkonflikt etwa die Überarbeitung der gemeinsamen Regeln. In einem Zweierkonflikt durch ein „Ich wünsche mir in Zukunft, dass ...“ sowie „Dafür biete ich dir an, dass ich ...“.
- **Belohnungen** sind ein effektiveres Mittel zur Einhaltung der Regeln bzw. Vereinbarungen als Sanktionen. Je weniger die Schülerinnen und Schüler mit den neuen Verhaltensweisen vertraut sind, desto häufiger kann belohnt werden.

4) WEITERE STRATEGIEN

Besondere Formate, wie etwa ein regelmäßiger „Klassenrat“, können ein geeignetes Mittel sein, um Konflikte zu bearbeiten bzw. präventiv für ein gutes Miteinander zu sorgen.

Auf Schulebene unterstützen Präventionsbeauftragte bei der Umsetzung des Konzepts **stark.stärker.WIR**. Im konkreten Einzelfall ist außerdem die **Beratungslehrkraft** einer Schule eine gute erste Anlaufstelle für den Umgang mit schwierigen Konflikten. Darüber hinaus bieten die **Schulpsychologischen Beratungsstellen** Unterstützung an.

Literatur

- Hennig, C. & Knödler, U. (2017). *Schulprobleme lösen: Ein Handbuch für die systemische Beratung*. (4. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Herrmann, P. (2018). *Konflikte überwinden, Blockaden bewältigen: Systemische Lösungen für die Schule*. Weinheim: Beltz.
- Nolting, H.-P. (2013). *Störungen in der Schulklasse: Ein Leitfaden zur Vorbeugung und Konfliktlösung*. (11. Aufl.). Weinheim: Beltz.

Weiterführende Informationen

Angebote der Schulpsychologischen Dienste und Kontaktdaten der Schulpsychologischen Beratungsstellen:
www.zsl-bw.de/schulpsychologische-dienste

Links zur Leitperspektive „Prävention und Gesundheitsförderung“ auf dem Landesbildungsserver:
<https://www.schule-bw.de/themen-und-impulse/leitperspektiven/praevention-und-gesundheitsfoerderung/link/links.html>

Das Zusammenleben gut gestalten:

www.zsl-bw.de/lu-zusammenleben-gut-gestalten