

Forum:



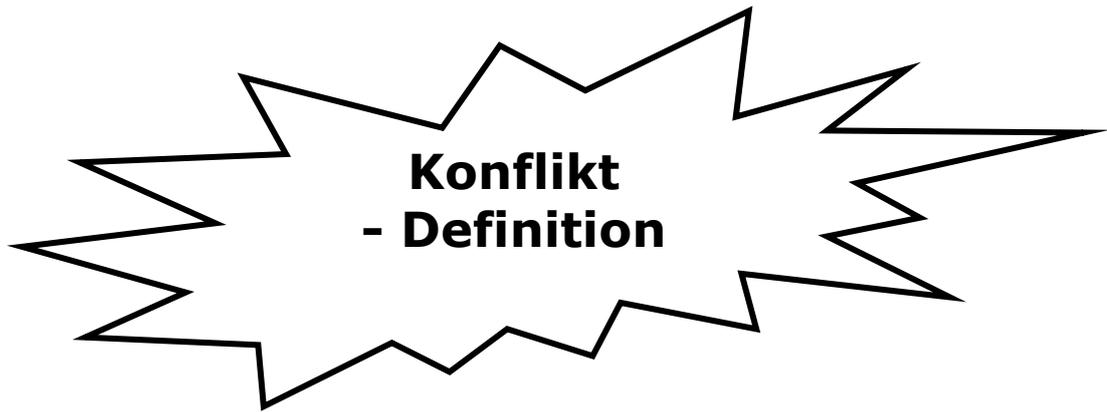
Referent:

Dipl.-Psych. Heinz Schlegel,
Staatliche Schulberatungsstelle für Oberbayern-West, München

Ziele des Forums:

- Konflikte genauer erkennen lernen
- Konflikte analysieren können
- mit Konflikten konstruktiv umgehen lernen
- Grenzen der eigenen Lösungsmöglichkeiten realisieren





Konflikte gehören zum Alltag wie Regen

Konflikte sind Unterschiedlichkeiten und basieren auf unterschiedlichen

- Wahrnehmungen
- Informationen
- Wünschen
- Interessen
- Werten
- Zielvorstellungen

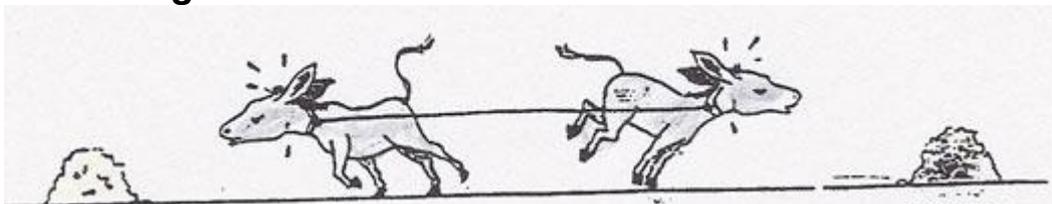
Merkmale interpersonaler Konflikte:

- Vorhandensein von mindestens 2 Konfliktparteien
- Unvereinbarkeit der Handlungstendenzen (unterschiedliche Meinungen als Ausgangspunkt, Beharren auf dem eigenen Standpunkt, Höherbewertung der eigenen Zielsetzung)
- Unvereinbarkeit des Verhaltens (Behinderung, Blockierung, Störung des Verhaltens der Gegenpartei)

Quelle: Neubauer: Konflikte in der Schule

Konflikte in der Schule sind immer soziale Konflikte. „Als solche stellen sie Interaktionen zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen) dar...“ (Schreyögg, 1998)

Problematisch ist nicht die Existenz der Konflikte, sondern wie wir damit umgehen.



Prävention von Konflikten

Günstige Arbeitsannahmen bezüglich der Eltern

Wir sind davon überzeugt – solange keine gegenteiligen Beweise vorliegen – dass alle Eltern ...

- stolz auf ihr Kind sein möchten
- einen positiven Einfluss auf ihr Kind ausüben wollen
- gute Nachrichten über ihr Kind und was ihr Kind macht hören möchten
- ihren Kindern eine gute Erziehung geben wollen, so dass sie eine Chance auf Erfolg haben
- die Zukunft ihrer Kinder besser als die eigene sehen
- eine gute Beziehung zu ihrem Kind haben möchten
- hoffnungsvoll in Bezug auf ihre Kinder sind
- das Gefühl haben, gute Eltern zu sein

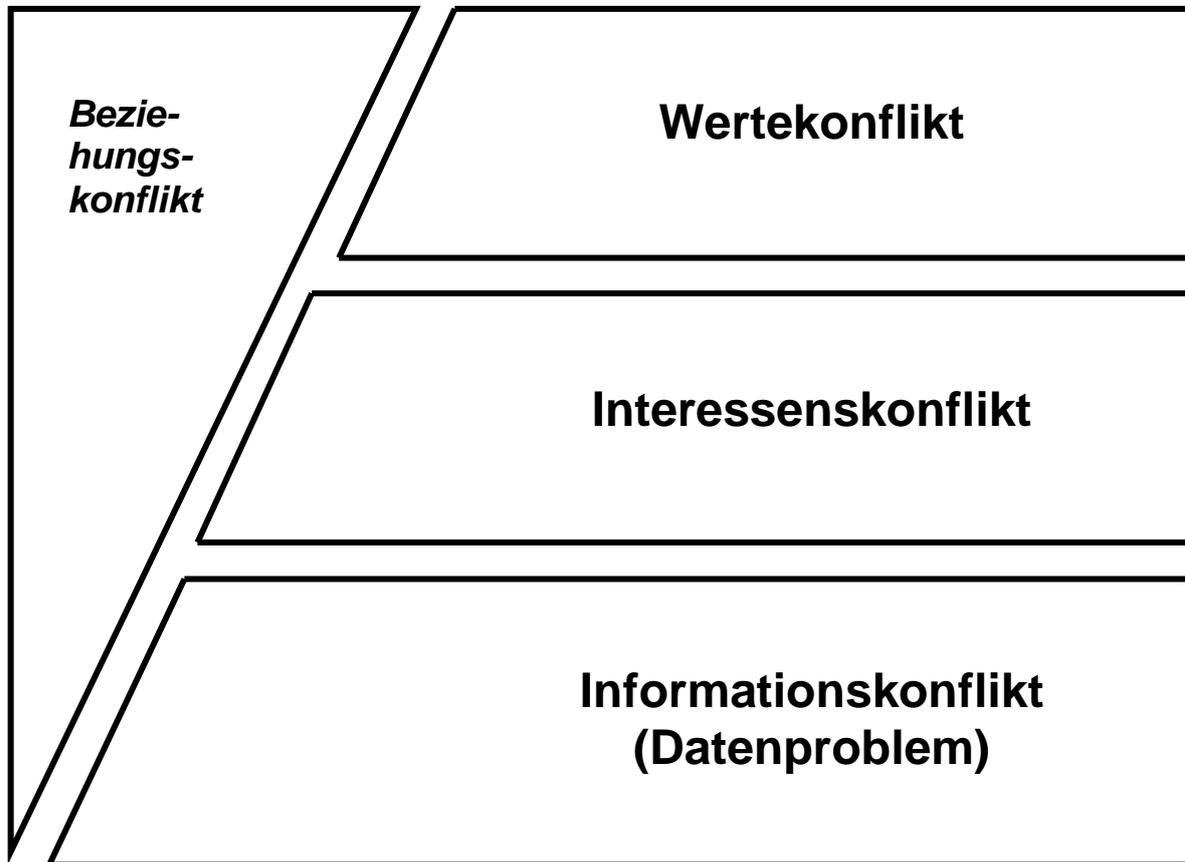
Anregung durch Insoo Kim Berg, Brief Family Therapy Center, Milwaukee, USA

Respektvoller und wertschätzender Umgang zwischen den Erziehungspartnern:

- Wirklichkeitskonstruktion der/des Gesprächspartners/in zulassen
- Jeder ist Experte für den Umgang mit seinen Problemen, für seinen Verantwortungsbereich
- Achtsamkeit für das Vermeiden von Übergriffigkeiten



Konfliktarten

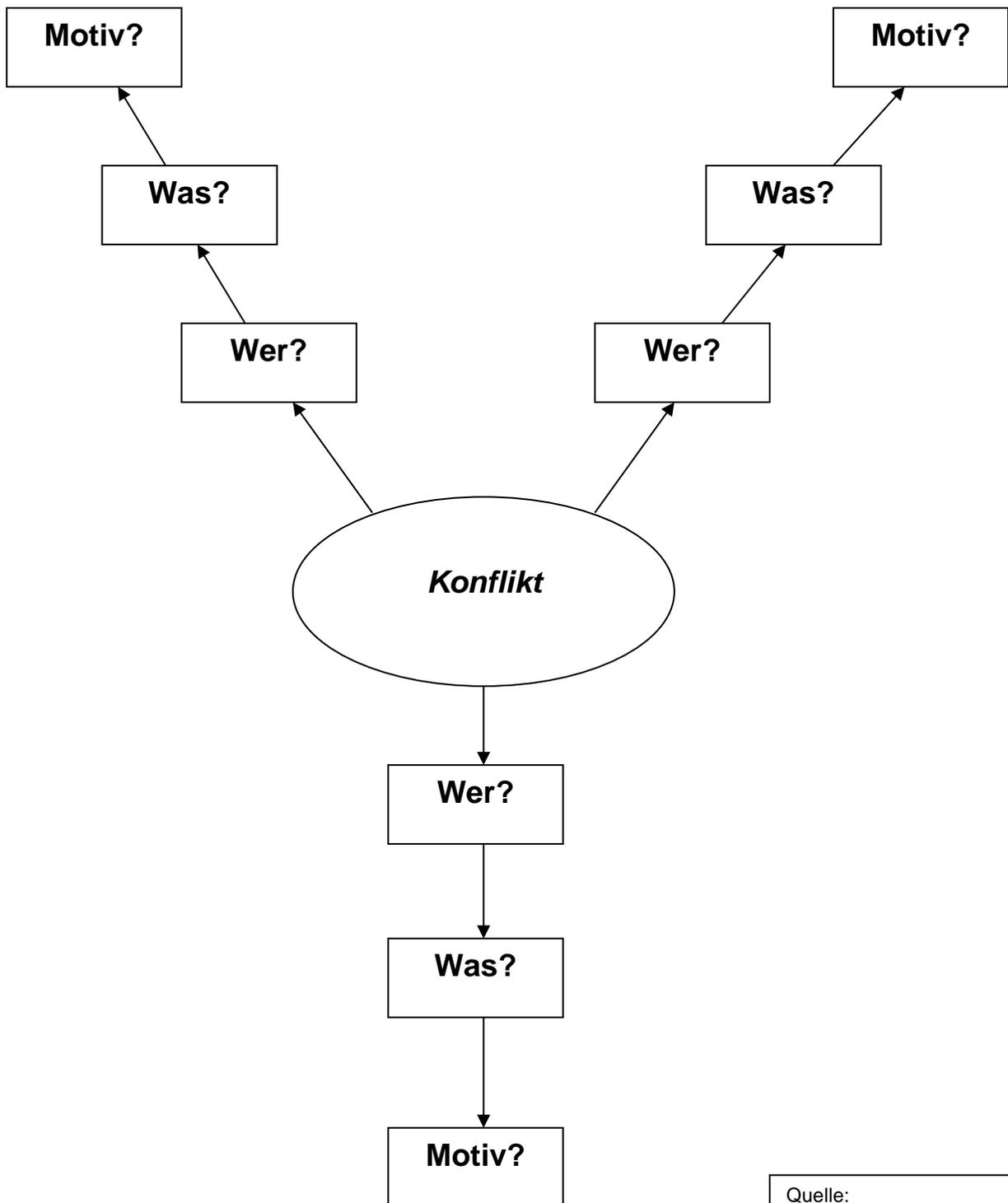


Dramaturgie von Konflikten:

1. *Unterschiedliche Sichtweisen, Interessen, Wünsche...*
keine frühzeitige Klärung und Aussprache über die Differenzen
2. *Emotionalisierung der Ausgangslage*
Einschleichen von Gefühlen wie Unzufriedenheit, Enttäuschung, Ärger ...
3. *Eskalation*
Das ursprüngliche Problem tritt in den Hintergrund, kleine Anlässe genügen für Gefühlsausbrüche, aber auch das „In-sich-Hineinfressen“
4. *Verhärtung, „roter Knopf“*
Die Beteiligten kommunizieren nicht mehr miteinander, die Atmosphäre ist vergiftet. Ein minimaler Anlass genügt, dass der ungelöste Konflikt aufbricht.

Konfliktanalyse

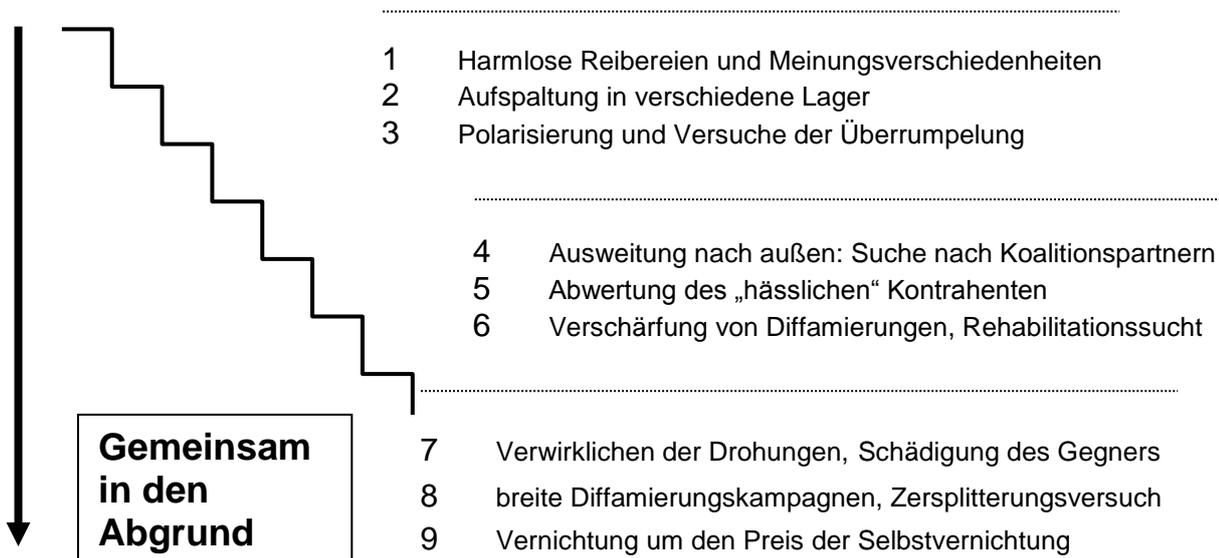
Um mit einem Konflikt besser umgehen zu können, empfiehlt sich eine sog. Spinnwebanalyse:



Quelle:
Hornsteiner, 2003

Diagnose der Entwicklung von Konflikten

Eskalationsstufen:



Merkmale:

- Wendepunkte als „points of no return“
- besonders gravierende Wendepunkte nach Stufe 3 (Ausweitung des Konflikts nach außen) und 6 (Verwirklichen von Drohungen, reale Schädigung)

Die genaue Diagnose, auf welcher Stufe sich der bestehende Konflikt sich befindet, ist Voraussetzung jeder Intervention!

Mögliche Handlungsstrategien:

im frühen Stadium:

Konfliktmoderation,
wenn der Vermittler keiner der
Konfliktparteien angehört

im mittleren Stadium:

Prozessbegleitung durch externe Berater
zur Modifikation von Wahrnehmungen,
Gefühlen, Einstellungen

im späten Stadium:

Vermittlung (z.B. Streit-Schlichtung) durch
eine von den Parteien als völlig neutral
erlebte Person (externer Mediator), in
Extremfällen „Machteingriff“

Literatur:

Schreyögg, A.: Konflikte in Schulen.
In: Schulleitung und Schulentwicklung. Berlin 7/1997
Glasl, F.: Konfliktmanagement. Bern, Stuttgart 1994

Eigene Konflikte kooperativ klären (Leitfaden für Gespräche zwischen Konfliktpartnern)

Günstige Rahmenbedingungen schaffen
(Ort, Zeit, Ambiente, Sitzpositionen)

1. Gesprächseröffnung:

Klimatische Weichen stellen:
Positive Aspekte der Beziehung ansprechen:
„Wo verstehen wir uns gut?“

2. Klärungsbedarf anmelden:

Welcher Konfliktpunkt soll bearbeitet werden?

3. Sichtweisen der Konfliktpartner klären

Was fühlt, denkt und will die eine Seite?
Was fühlt, denkt und will die andere Seite?
Was ist zwischen uns unstrittig?
Was sind die Konfliktpunkte?

4. Verhandeln – Positionen in Bewegung bringen

Wo können wir uns aufeinander zu bewegen?
Was wollen wir wie regeln?
Auf welche Lösungen und Kompromisse können wir
uns einigen?

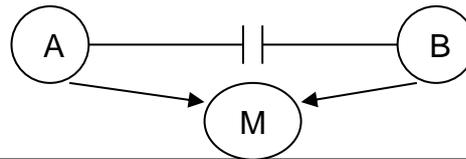
5. Feedback:

Wie hat das Gespräch gebracht? Was ist ungeklärt
geblieben? Wie hat sich unsere Beziehung
verändert?

Quelle:

A. Redlich: Konflikte nutzen! Die Moderation von Konflikten als offene Handlungsstrategie.
Materialien aus der Arbeitsgruppe Beratung und Training. Band 20. UNI Hamburg, 1995

Konfliktmoderation zur Vermittlung zwischen Konfliktparteien



Vorgespräche

mit den Konfliktparteien (unbedingt getrennt)
Vorbereitung des Konfliktgesprächs

1. Phase: Einleitung:

Vertraulichkeit zusichern

Ziel des Gesprächs verdeutlichen

Ablauf und Regeln vereinbaren

2. Phase: Sichtweisen der Konfliktpartner klären

Beide Konfliktparteien tragen ihre Standpunkte vor.
Kommunikation nur über den Moderator
Moderator spiegelt, fragt rück, fasst zusammen

3. Phase: Konflikterhellung

Kritische Punkte besprechen
Motive und Gefühle herausfinden und besprechen
Direkte Kommunikation zwischen den Parteien

4. Phase: Problemlösung

Ideensuche für die Problemlösung (Brainstorming)
Einigung auf Lösungen und Kompromisse
(Konsensbildung)

5. Phase Vereinbarungen und Abschluss

Mediator fasst die Vereinbarungen zusammen
Alle Beteiligten unterschreiben
Feedback: Was hat das Gespräch gebracht? Was ist ungeklärt geblieben?