

# KONFLIKTLÖSUNG IM SCHULISCHEN KONTEXT

## Einleitung

Kinder und Jugendliche verbringen einen Grossteil ihrer Zeit in der Schule. Der schulische Kontext bildet somit einen zentralen Lebens- und Entwicklungsraum, in welchem neben der schulischen Bildung auch andere Übungsfelder auf die Lernenden warten.

Schüler und Schülerinnen stehen stets in Kontakt und Beziehung mit den verschiedensten Personen, so z.B. mit Lehrpersonen, mit Schulkameraden/-innen, mit Freunden/-innen, aber auch mit „Feinden“ und „Feindinnen“. Weiter suchen Kinder und Jugendliche ihre Rolle und ihren Platz im Klassenverband sowie im gesamten schulischen Kontext. Dabei entstehen natürlicherweise Konflikte auf mehreren Ebenen: zwischen einzelnen Kindern innerhalb der Klasse oder über diese hinweg, zwischen Unterrichtenden und Kindern oder gar zwischen ganzen Gruppierungen.

Der Umgang mit solchen Konflikten stellt Schüler und Schülerinnen, aber auch die Lehr- und Fachpersonen, die Schulleitung sowie die Eltern zuweilen vor Herausforderungen. Die Forschung zeigt allerdings, dass es die Auseinandersetzung mit Konflikten braucht, um die gesunde Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu fördern. Ebenso kann der konstruktive Umgang mit Konflikten bei Erwachsenen Einsichten auslösen, um den im Konflikt eingeeengten Blick zu weiten. (Haynes et al., 2006, S. 15f).

In der Mediation (als Vermittlung zwischen Konfliktparteien) gilt der Grundsatz, dass Auseinandersetzungen, Konflikte oder Meinungsverschiedenheiten „per se“ weder als gut noch als schlecht zu bewerten sind. Sie sind vielmehr ein Signal, gemeinsam achtsam hinzuschauen und hinzuhören. Deshalb ist es nicht das Bestreben der Schulsozialarbeitenden, Konflikte zu unterbinden, sondern die Betroffenen zu befähigen, die Konflikte selber gewaltfrei und möglichst einvernehmlich zu lösen oder sich an der entsprechenden Stelle Hilfe zu holen. Die Schulsozialarbeitenden unterstützen die Schuleinheit und die Schüler/-innen in diesem Lernprozess. Denn durch das Aneignen von Lösungsstrategien und -kompetenzen im Umgang mit Konflikten lernen sie sich in ihrer Umwelt fair und sicher zu bewegen. Wenn fachlich nicht anders begründet, nimmt die Schulsozialarbeit eine allparteiliche Haltung ein und unterstützt die Beteiligten darin konkrete, selbstbestimmte und möglichst nachhaltige Lösungen zu erarbeiten. Dabei vermittelt sie den Beteiligten Sicherheit und Rückhalt. (Haynes et al., 2006, S. 14)

Schulsozialarbeit soll und kann mit ihrer systemischen Denkweise sowie mit einem allparteilichen Ansatz einen Beitrag dazu leisten, dass die oben erwähnten Kompetenzen vom Kindergarten bis zum Ende der Oberstufe entwickelt und verfeinert werden. Weiter unterstützt sie die Schuleinheit als Ganzes, d.h. ebenso unter Einbezug der Schüler/-innen, eine gemeinsame Haltung zu entwickeln. Der vorliegende Fachfokus soll diesbezüglich einen Einblick geben.

## Konfliktlösung im Alltag der Schulsozialarbeit

In den folgenden Abschnitten werden Vorgehensweisen aufgezeigt, wie auf der Ebene einer Einzelberatung (Verhaltensveränderung), einer Konfliktmoderation von zwei oder mehreren Schülern (Intervention), im Klassenverband (Früherkennung und Prävention) und auf Stufe des Schulhauses (Schulhauskultur) eine Konfliktlösung aussehen kann und somit dazu beiträgt, dass sich Kinder und Erwachsene im schulischen Kontext wohlfühlen.

### ▪ Ebene individuelle Beratung und Begleitung

Wenn ein Kind häufig in Konflikte verwickelt ist, geschieht dies oft aufgrund festgefahrener Handlungsmuster, mangelnder Impulskontrolle oder tiefer Frustrationstoleranz. In den Beratungsgesprächen geht es deshalb in erster Linie darum, neue Handlungsmöglichkeiten kennenzulernen und einzuüben, z.B. anders auf Provokationen reagieren zu können und konfliktträchtige Gesprächsverläufe deeskalierend zu gestalten. Als Grundlage einer zufriedenstellenden Alltagsbewältigung werden oft verschiedene soziale Kompetenzen trainiert, wie z.B. eine differenziertere Wahrnehmung, das Äußern von Gefühlen, die Fähigkeit sich ins Gegenüber zu versetzen, das Vorhersehen von Konsequenzen, mögliche Vorteile des Sich-Einfügens in Gruppen, eine angemessene Selbstbehauptung sowie allgemeine kommunikative Fertigkeiten. Zudem hilft das Bewusstwerden

von eigenen Fähigkeiten, das Selbstwertgefühl aufzubauen. Oft wird ein Teil der Beratung der Konfrontation mit dem unangemessenen Verhalten gewidmet. Dies mit dem Ziel, mehr Verantwortung für das eigene Handeln zu übernehmen (anstelle von Rechtfertigungsstrategien, die dazu dienen, Verantwortung abzugeben).

#### ▪ Ebene der Konfliktmoderation bei Gruppen

Die Konfliktmoderation kann sowohl zwischen zwei zerstrittenen Beteiligten, wie auch zwischen Gruppen stattfinden. Beim Mediationsgespräch mit zwei Betroffenen besteht das Ziel darin, einvernehmliche Lösungen auf Basis des gegenseitigen Einfühlens und Verstehens sowie gemeinsamer Ideen und Wünsche zu finden. Hier ein konkreter Ablauf bei Kindern:

Zu Beginn des Konfliktlösungsgesprächs bekommen die Kinder Zeit, die Problemlage je aus ihrer Sicht aufzuschreiben oder zu erzählen (rote Problem-Zettel). Danach werden sie aufgefordert die Situationen so zu betiteln, wie wenn ihr Problem in einer Zeitung beschrieben würde. Danach gibt es Zeit, zu erzählen oder aufzuschreiben, wie der Zustand aussehen würde, wenn das Problem gelöst ist bzw. wie der Wunschzustand aussehen könnte (grüne Wohlbefinden-Zettel). Schliesslich geht es darum, zu schauen, wie eine Brücke geschlagen werden kann von Rot nach Grün (gelbe Lösungs-Zettel). In diesem Schritt gibt es Gelegenheit, die eigenen Gefühle, Bitten und Wünsche zu benennen, sich in die andere Person einzufühlen und miteinander nach Lösungen zu suchen. Besonders hilfreich ist es, wenn es den Beteiligten gelingt, sich mindestens teilweise in das Gegenüber zu versetzen, was mittels systemischer Fragetechniken unterstützt werden kann.

Bei Gruppeninterventionen gilt es neben oben erwähntem Vorgehen, den Fokus insbesondere auf erreichbare Ziele für alle Kinder oder Jugendlichen zu lenken und darauf hin zu prüfen, welche Auswirkungen ein neues Verhalten auf die Freunde/-innen sowie Gruppenmitglieder haben wird.

#### ▪ Ebene der Klasse

Hier kann die Schulsozialarbeit Klassenstunden durchführen oder sie kann im Rahmen des Klassenrates unterstützend mitwirken (z.B. mit einem „Ideenbüro“ innerhalb der Klasse, bei welchem sich mehrere Kinder um die Lösungsfindung bemühen und ihre neuen Ideen der Klasse präsentieren). Grundsätzlich werden hier ähnliche Inhalte wie bei der individuellen Beratung als „Sozialkompetenz-Training“ in ganzen Klassen oder in kleineren Gruppen behandelt.

#### ▪ Ebene der Schulhauskultur

Einen grossen Einfluss auf die Schulhauskultur hat es, wenn ein Schulhaus ein Konfliktlösungsmodell auf allen Stufen und in allen Klassen umsetzt. So können strukturierte und konkrete Konfliktlösungsschritte von der Kindergartenstufe an geübt und verinnerlicht werden: Was mit drei einfachen Gesprächsinhalten im Kindergarten beginnt (Vorfälle und Gefühle beschreiben, Wünsche äußern und gemeinsame Lösung finden), kann später mit weiteren Schritten ergänzt werden (Einfühlungsvermögen und möglicherweise schriftliche „Verträge“). Dieses Vorgehen bildet eine Grundlage, um auch bei Konflikten von anderen Schülern und Schülerinnen zu vermitteln oder als „Peace-Keeper“ bzw. Streitschlichtende bestehen zu können.

Nicht zu unterschätzen ist in diesem Zusammenhang die Vorbildfunktion der Erwachsenen (z.B. Lehrpersonen und Eltern). Bei ihnen zeigt sich im Umgang im Kollegium bzw. der Familie, wie sie bei Konflikten reagieren, z.B. ob unerwünschtes Verhalten angemessen angesprochen wird, ob angeschuldigt oder lieber weggeschaut wird. Das Handeln der Erwachsenen wirkt sich also auf das Zusammenleben in der Schule aus.

### **Schlussbemerkung**

Als Schulsozialarbeitende der Gemeinde Horgen ist es uns ein Anliegen, dass eine schulübergreifende gemeinsame Haltung zum Thema Umgang mit Konflikten entwickelt und gelebt wird. So reflektieren wir als Team in Intervision und Supervision regelmäßig unsere Haltungen. Ebenso engagieren wir uns, dass flächendeckend Konfliktlösungsmodelle auf allen Schulstufen implementiert werden. Damit gemeinsame Haltungen entwickelt werden können und den Schulalltag mitprägen, müssen *alle* Beteiligten die Bereitschaft zeigen, mögliche bereits vorhandene Grundüberzeugungen aufzuweichen und sich auf neue Handlungsspielräume einzulassen. Wie die Erfahrung zeigt, fällt dies Kindern und Jugendlichen meist einfacher als uns Erwachsenen. So seien uns die Kinder doch in dieser Hinsicht ein Vorbild!

September 2016, Team Schulsozialarbeit Horgen

Monica Bucher, Christian Froesch, Brigitta Tschudin, Isabel Wolber

Literatur: Haynes John M. / Mecke Axel / Bastine Reiner / Fong Larry S. (2006): Mediation – Vom Konflikt zur Lösung. Klett-Cotta, 2. Auflage 2006.